



(سازمان اطلاع رسانی)

عنوان مدرک

دستورالعمل تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

شماره ویرایش: صفر	کد مدرک: IN-SBD-02-00
تعداد صفحات: ۷	تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۳/۱۱

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
			نام و نام خانوادگی
			سمت
			امضا

این مدرک از مستندات سیستم مدیریت کیفیت شرکت مخابرات ایران می باشد و هرگونه تکثیر، تغییر و توزیع آن بدون هماهنگی اداره کل کیفیت و فرآیند ممنوع است.

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۱	نام مدرک: دستورالعمل تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه کد مدرک: IN-SBD-02-00	
--------------------------	--	---

۱. هدف:

ارائه‌ی راهنمای نحوه تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه در شرکت مخابرات ایران

۲. دامنه کاربرد:

شرکت مخابرات ایران

۳. مسئولیت اجرا:

معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار

۴. گیرندگان نسخ:

۱-۴ معاونت‌های ستادی

۲-۴ دفاتر و مراکز ستادی

۳-۴ ادارات کل و امور ستادی

۴-۴ مناطق مخابراتی

۵. تعاریف:

اقدام اصلاحی: اقدامی برای برطرف سازی علت عدم انطباق و یا شرایط نامطلوب بالفعل که بهمنظور جلوگیری از وقوع آنها انجام می‌گیرد.

اقدام پیشگیرانه: اقدامی برای حذف علل به وجود آورده عدم انطباق بالقوه و یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه و بهمنظور پیشگیری از وقوع مجدد آنها.

۶. شرح دستورالعمل:

ضروری است در تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه (تصویر ۱) نکات ذیل مدنظر قرار گیرد:

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۱

نام مدرک: دستورالعمل تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

کد مدرک: IN-SBD-02-00



شماره اقدام: ۱	فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه			FR-SBD-05-01	شرکت نیروگاه ایران
تاریخ صدور: ۲				کد سند فرآیندی ۳	عنوان سند فرآیندی ۴
	نوع اقدام: ۵	۶	۷	۸	عنوان حوزه ستادی مرتبط با سند فرآیندی ۹
	اصلاحی	پیشگیرانه			
نتایج انجام ممیزی درون سازمانی / بیرون سازمانی					
علل صدور اقدام: ۱۰ نتایج کمیته بازنگری مدیریت سایر موارد (ذکر مورد الزامی است)					
توضیح: سایر موارد شامل ایجاد بهبود در انجام کار، تغییر مصوبه، تغییر تکنولوژی، تغییر ساختار، تغییر شرایط محصول، تغییر قرارداد و اکذاری، شرایط سیستم فناوری و... می باشد.					
شرح علل انجام اقدام: ۱۱					
شرح تحقق اقدام: ۱۲					
امضاء: ۱۳	تاریخ:	نام و نام خانوادگی اقدام کننده: ۱۴			
در صورتی که اقدام کننده، منطقه مخابراتی است این قسمت تکمیل نگردد					
نام و امضاء رئیس اداره / مسئول حوزه کیفیت و فرآیند منطقه: ۱۵					
نام و نام خانوادگی و امضاء بالاترین مقام حوزه ستادی / مدیر منطقه: ۱۶					
برگزاری جلسه بررسی اقدام بهبود سند فرآیندی توسط مسئول فرآیند و مسئول کنترل کیفیت فرآیند:					
شرح مصوبات جلسه بررسی اقدام: ۱۷					
نام و امضاء مسئول فرآیند: ۱۸					
نام و امضاء بالاترین مقام در حوزه مربوط به سند فرآیندی: ۱۹					
نتایج بررسی رئیس اداره مدیریت فرآیندها: ۲۰ موافقت می شود					
..... توضیحات توافق نمایند توافق: ۲۱					
با توجه به جدول زیر اقدام و نتایج گزارش شود: ۲۲					
ردیف	شوح اقدام (اقدامات)	مسئول اقدام	مهلت انجام		
لیزاب به استعلام و یا بررسی بیشتر می باشد: ۲۳					
ازمینه کاری گروه بررسی کننده: ۲۴					
بررسی اثربخشی اقدام توسط مسئول کنترل کیفیت فرآیند: ۲۵					
تاریخ بررسی: ۲۶					
وضعیت اقدام: ۲۷					
اقدام صورت پذیرفته اثربخش بوده است.					
نم و نام خانوادگی و امضاء بالاترین مقام حوزه اقدام کننده: ۲۸					
نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرآیند: ۲۹					
نظریه نهایی مسئول کنترل کیفیت فرآیند در خصوص اثربخشی اقدام: (درج شرح اثربخشی اقدام الزامی است). ۳۰					
نام و نام خانوادگی و امضاء: ۳۱					
مسئول حوزه اقدام کننده: ۳۲					
رونوشت اقدام: مسئول کنترل کیفیت فرآیند جهت پیگیری.					
اصل اقدام: اداره کل کیفیت و فرآیند جهت اطلاع و کنترل (یک نسخه پس از تکمیل نهایی و تعیین اثربخشی)					

تصویر ۱

- ۱-۶ شماره اقدام (کادر شماره ۱ در فرم اقدام اصلاحی): شماره‌ای است که پس از امضای بالاترین مقام حوزه ستادی / مدیر منطقه در دبیرخانه ثبت می‌شود.
- ۲-۶ تاریخ صدور(کادر ۲ در فرم اقدام اصلاحی): تاریخ ثبت شده در دبیرخانه مربوط به شماره اقدام در بند ۱-۶.
- ۳-۶ سند فرایندی مرتبط(کادر ۳ در فرم اقدام اصلاحی): سند فرایندی شامل فرایند، روش اجرایی، فرم، آیین‌نامه، دستورالعمل، شناسنامه محصول، قرارداد و... می‌باشد که در این قسمت ثبت می‌گردد.
- ۴-۶ کد سند فرایندی مرتبط(کادر ۴ در فرم اقدام اصلاحی): کدی است که وفق دستورالعمل کدگذاری مدارک به سند فرایندی (تشريح در بند ۳-۶) اختصاص می‌یابد.
- ۵-۶ عنوان حوزه ستادی مرتبط با سند فرآیندی(کادر ۵ در فرم اقدام اصلاحی): آیتم ۳ تایی که با حروف انگلیسی در سند فرایندی (بند ۴) ثبت شده است، و وفق دستورالعمل کدگذاری مدارک، مالک فرایند و یا به عبارتی عنوان حوزه ستادی مرتبط با سند فرایندی را مشخص می‌کند.
- ۶-۶ نوع اقدام(کادر ۶ در فرم اقدام اصلاحی): این آیتم نشان‌دهنده اقدام از نوع پیشگیرانه یا اصلاحی است . (تعاریف اقدام اصلاحی و پیشگیرانه در بند ۵ تشریح شده است).
- ۷-۶ علل صدور اقدام(کادر ۷ در فرم اقدام اصلاحی): دلایل اقدام پیشگیرانه یا اصلاحی در این بند ثبت می‌گردد. در صورتی که اقدام براساس نتایج کمیته بازنگری مدیریت یا انجام ممیزی درون‌سازمانی/برون‌سازمانی صورت گیرد، گزینه‌های مربوطه انتخاب می‌گردند. در صورتی که دلایل غیر از موارد فوق باشد ضمن انتخاب گزینه «سایر موارد»، شرح کامل اقدام در کادر ۸ ثبت می‌گردد.
- ۸-۶ شرح علل انجام اقدام(کادر ۸ در فرم اقدام اصلاحی): طبق موارد اشاره شده در بند ۷-۶ شرح کامل اقدام اصلاحی یا اقدام پیشگیرانه در این کادر ثبت می‌شود.
- ۹-۶ شرح تحقق اقدام(کادر ۹ در فرم اقدام اصلاحی): اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه در صورت تحقق، نتایجی را در بر خواهد داشت. لذا ضروری است در این قسمت شرح مختصری در خصوص نتایج ناشی از اعمال اصلاحات ارائه گردد.
- ۱۰-۶ نام و نام خانوادگی اقدام کننده(کادر ۱۰ در فرم اقدام اصلاحی) : در این قسمت نام و نام خانوادگی اقدام کننده درج می‌شود.
- ۱۱-۶ تاریخ / امضا(کادر ۱۱ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت تاریخ و امضای تکمیل فرم توسط اقدام کننده درج می‌شود.
- ۱۲-۶ نام و امضای رئیس اداره / مسئول حوزه کیفیت و فرآیند منطقه(کادر ۱۲ در فرم اقدام اصلاحی): در صورتی که اقدام توسط مناطق پیشنهاد شود، نام و امضای رئیس اداره/مسئول حوزه کیفیت و فرآیند منطقه در این قسمت درج می‌شود.
- ۱۳-۶ نام و نام خانوادگی و امضای بالاترین مقام حوزه ستادی / مدیر منطقه(کادر ۱۳ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت در صورتی که اقدام توسط ستاد انجام می‌شود، نام و نام خانوادگی و امضای بالاترین مقام حوزه ستادی (برای مثال معاون توسعه سرمایه انسانی) و در مورد مناطق مخابراتی نام و نام خانوادگی و امضای مدیر منطقه درج می‌شود.
- توضیح: بند ۱-۶ الی ۱۳-۶ توسط اقدام کننده (شخص یا حوزه ارائه‌دهنده اقدام اصلاحی یا اقدام پیشگیرانه) تکمیل می‌شود و پس از امضای بالاترین مقام در بند ۱۳-۶ و ثبت تاریخ و شماره اقدام، فرم تکمیل شده براساس آیتم ۳ تایی تشریح شده در بند ۵-۶ به مالک فرایند ارجاع می‌گردد.
- ۱۴-۶ شرح مصوبات جلسه بررسی اقدام(کادر ۱۴ در فرم اقدام اصلاحی): اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه ارسالی طی جلسه‌ای با حضور مسئول فرایند و مسئول کنترل کیفیت فرایند بررسی شده و نتیجه را به امضای بالاترین مقام حوزه مربوط به سند فرایندی (در بند ۱۷-۶) (مثلاً

اگر آیتم ۳ تایی MKT می‌باشد بالاترین مقام حوزه ستادی معاونت تجاری است) به اداره کل کیفیت و فرایند معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار ارسال می‌نمایند.

- ۱۵-۶ نام و امضای مسئول فرآیند(کادر ۱۵ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و امضای مسئول فرایند درج می‌شود.(رجوع شود به پیوست ۱: لیست اسمی مسئولان فرایند)

- ۱۶-۶ نام و امضای مسئول کنترل کیفیت فرآیند(کادر ۱۶ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و امضای مسئول کنترل کیفیت فرایند درج می‌شود (رجوع شود به پیوست ۲: لیست اسمی مسئولان کنترل فرایند)

توضیح: مالک فرایند (طبق بند ۱۵-۶) مسئول فرایند نامیده شده که بطور معمول، مدیر کل حوزه ی ستادی مرتبط با اجرای فرآیند می‌باشد(مگر در مواردی که مدیریت اجرای فرآیند از سوی معاونت مربوطه، کتاباً به شخص دیگری تفویض شده باشد) و نماینده کنترل کیفیت فرآیند(طبق بند ۱۶-۶)، مسئول کنترل کیفیت فرایند نامیده می‌شوند.

لازم بذکر است که پیوست ۱ و پیوست ۲ این دستورالعمل براساس آخرین نسخه موجود بوده و در صورت تغییر، نسخ معتبر از سوی اداره کل کیفیت و فرایند معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار اعلام می‌گردد.

- ۱۷-۶ نام و امضای بالاترین مقام در حوزه مربوط به سند فرآیندی(کادر ۱۷ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و امضای بالاترین مقام در حوزه مربوط به سند فرایندی درج می‌شود که بطور معمول معاون ستادی مرتبط با فرآیند مورد نظر، مدیران امور و یا یکی از مدیران کل ستادی مرتبط می‌باشند.

- ۱۸-۶ نتایج بررسی رئیس اداره مدیریت فرایندها(کادر ۱۸ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نتایج موارد بررسی شده توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها در ستاد شرکت، مبنی بر توافق یا عدم توافق درج می‌شود.

- ۱۹-۶ توضیحات توافق / عدم توافق(کادر ۱۹ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت رئیس اداره مدیریت فرایندها در ستاد دلایل توافق یا عدم توافق با اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه پیشنهادی را درج می‌کند.

- ۲۰-۶ جدول(کادر ۲۰ در فرم اقدام اصلاحی): بر اساس نتایج حاصله در بند ۱۹-۶ و در صورت نیاز به بررسی بیشتر طبق جدول مشخص شده در کادر، موارد نیاز به بررسی بیشتر (۲۰-۶) یا استعلام از مبادی ذیربطر (۲۱-۶) نیاز به هماندیشی چندین حوزه و زمینه مورد بحث آن (۶-۲۲) توسط رئیس اداره مدیریت فرایند مشخص شده، پس از اقدامات مورد نیاز و تایید موارد اصلاحی (۲۳-۶) بازنگری سند فرایندی انجام، کد بازنگری درج و توسط اداره کل کیفیت و فرایند معاونت راهبرد و توسعه کسب و کار ابلاغ می‌گردد.

- ۲۱-۶ نیاز به استعلام و یا بررسی بیشتر می‌باشد(کادر ۲۱ در فرم اقدام اصلاحی): در صورتی که تصمیم‌گیری در مورد اقدام نیاز به استعلام یا بررسی بیشتر باشد این قسمت توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها علامت گذاری می‌شود. (شرح کامل در بند ۲۰-۶)

- ۲۲-۶ زمینه کاری گروه بررسی کننده (کادر ۲۲ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت مشخص می‌شود که برای تصمیم‌گیری نیاز به هماندیشی چندین حوزه بوده که ضمن معرفی حوزه های مرتبط، زمینه مورد بحث توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها تعیین می‌شود. (شرح کامل در بند ۲۰-۶)

- ۲۳-۶ امضاء رئیس اداره مدیریت فرایندها (کادر ۲۳ در فرم اقدام اصلاحی): این بخش توسط رئیس اداره مدیریت فرایندها (ستاد) امضا و تاریخ آن ثبت می‌شود.

- ۲۴-۶ وضعیت اقدام (کادر ۲۴ در فرم اقدام اصلاحی): پس از تایید اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه ی پیشنهادی و ابلاغ سند فرایندی بازنگری شده توسط اداره کل کیفیت و فرایند، در این مرحله، بررسی اثربخشی اقدام توسط مسئول کنترل کیفیت فرایند انجام می‌شود. لذا گزارش وضعیت اقدام نیز اعلام می‌شود.

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۱

نام مدرک: دستورالعمل تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

کد مدرک: IN-SBD-02-00



- ۲۵-۶- مهلت نهایی (مهلت مجدد) تحقق اقدام (کادر ۲۵ در فرم اقدام اصلاحی): در صورتی که اقدام انجام نشده باشد مهلت نهایی تحقق اقدام در این قسمت تعیین می‌شود.
- ۲۶-۶- نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرآیند (کادر ۲۶ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرآیندی که مهلت اقدام را تعیین نموده است، درج می‌شود.
- ۲۷-۶- نام و نام خانوادگی و امضاء بالاترین مقام حوزه اقدام کننده (کادر ۲۷ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت و نام و نام خانوادگی و امضای بالاترین مقام حوزه اقدام کننده درج می‌شود.
- ۲۸-۶- نظریه نهایی مسئول کنترل کیفیت فرآیند در خصوص اثربخشی اقدام (کادر ۲۸ در فرم اقدام اصلاحی): پس از سنجش اثربخشی اقدام، در این قسمت نظر نهایی مسئول کنترل کیفیت فرآیند در خصوص اثربخشی اقدام شرح داده می‌شود.
- ۲۹-۶- نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول حوزه اقدام کننده (کادر ۲۹ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و نام خانوادگی و امضای مسئول حوزه اقدام کننده ثبت می‌شود.
- ۳۰-۶- نام و نام خانوادگی و امضاء مسئول کنترل کیفیت فرآیند (کادر ۳۰ در فرم اقدام اصلاحی): در این قسمت نام و نام خانوادگی و امضای مسئول کنترل کیفیت فرآیند ثبت می‌شود.

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۱

نام مدرک: دستورالعمل تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

کد مدرک: IN-SBD-02-00



نام حوزه عملیاتی	عنوان گروه فرآیند	مسئول گروه فرآیند
معاونت امور مشتریان	مدیریت صورتحساب و وصول مطالبات	آقای کاظمی
	ارزیابی کیفیت محصولات و خدمات و بهبود پاسخگویی	آقای ترابی
	مدیر تجربه مشتریان	خانم خیرالله
	پشتیبانی و مدیریت کانال ها	خانم خیرالله
	استراتژی بازاریابی و فروش	آقای معروف زاده
	توسعه محصول جدید	آقای کنطرور چیان
	فروش سازمانی	آقای ملیحی
	فروش عمده	خانم الله داد
	فروش خانگی	
	پشتیبانی شبکه مناطق	
معاونت تجاری	راهبرد و معماری شبکه	آقای میر جانی
	طرح و مهندسی شبکه	آقای جامعی
	نظرارت، آزمایش و تحویل	آقای حسین پور
	مدیریت عملیات شبکه	آقای هاشم آبادی
	مدیریت تضمین کیفیت خدمات شبکه	آقای موسوی
	راهبرد فناوری اطلاعات	بالی بیگی
	زیرساخت و شبکه فناوری اطلاعات	آقای آزادی
	(BSS) پشتیبانی سیستم های کسب و کار	آقای آشفته
	(ESS) پشتیبانی سیستم های سازمانی	آقای مختار شاهی
	(OSS) پشتیبانی سیستم های عملیات	آقای کاهانی
معاونت فناوری اطلاعات	درگاه ها و خدمات دیجیتال	آقای اقوامی
	مدیریت عملکرد و جبران خدمات	آقای حسن صدوقي
	رفاه و سلامت	آقای امیر حسین خاizar
	توسعه سازمان	آقای علی مراد تمیزی
	آموزش و توسعه شایستگی فردی	خانم کتابون پور مهدی
	برنامه ریزی نیروی انسانی و امور کارکنان	خانم سپیده میر سید حسین
	ناظارت	آقای امنی
	تنظيم مقررات	آقای سیحانی
	ارتباط با مجتمع و استاندارد	آقای سیحانی
	برنامه ریزی راهبردی و توسعه کسب و کار	آقای قاضی
معاونت توسعه سرمایه انسانی	سرآمدی و معماری کسب و کار	آقای محمد پناهی
	برنامه و پوچه	آقای بهمن مهدوی
	مدیریت عملکرد راهبردی و عملیاتی	آقای محمد رضا حسینی
	مدیریت پژوهه	آقای محمد علی سلطان پور
	سرمایه گذاری و ارزیابی اقتصادی	آقای پاس باقرقی
	راهبرد زنجیره تامین	آقای آزاد
	مدیریت معاملات (خرید و قراردادها)	آقای زنجیانیان
	پشتیبانی و مدیریت دارایی ها و اموال	آقای زنجیانیان
	کنترل و تضمین درآمد	آقای قمی
	حسابداری مدیریت	آقای قاسم انصاری پور
معاونت پشتیبانی و زنجیره تامین	حسابداری مالی	آقای علی یاری
	خرانه داری و تأمین مالی	آقای احمدوند
	بهره برداری از بازار سرمایه و امور سهام	آقای شاهین علی محمدی
	-	آقای بیدخام
	اداره کل ارتباطات و امور بین الملل	

لیست مسئولان فرآیند

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۱

نام مدرک: دستورالعمل تکمیل فرم اقدام اصلاحی و پیشگیرانه

کد مدرک: IN-SBD-02-00



نام حوزه عملیاتی	عنوان گروه فرآیند	مسئول کنترل کیفیت فرآیند
معاونت امور مشتریان	مدیریت صورتحساب و وصول مطالبات	حسین رهمنا
	ارزیابی کیفیت محصولات و خدمات و بهبود پاسخگویی	اصغر پورعبدالله
	مدیریت تجربه مشتریان	شقایق براتچی
	پشتیبانی و مدیریت کاتال ہا	ساناز غلامی
	استراتژی بازاریابی و فروش	حاجت الله دالوند
	توسعه محصول جدید	مهرداد احمدی
	فروش سازمانی	محمود مشقق دلجو
	فروش عمده	امیر حسین ادبیان
	فروش خانگی	مرتضی رضوان ربانی
	پشتیبانی شبکه مناطق	مجتبی میر باقری
معاونت تجاری	راهبرد و معماری شبکه	مریم عقیلی
	طرح و مهندسی شبکه	ابراهیم فرجی
	نظرارت، آزمایش و تحويل	گلاره رخساری
	مدیریت عملیات شبکه	پدرام عظیمی اثارکی
	مدیریت تضمین کیفیت خدمات شبکه	رضوان صانعی
	راهبرد فناوری اطلاعات	پونه جعفری
	زیرساخت و شبکه فناوری اطلاعات	مرجان زمانی
	(BSS) پشتیبانی سیستم های کسب و کار	مریم سلیمی
	(ESS) پشتیبانی سیستم های سازمانی	مسعود محمدی پزدی
	(OSS) پشتیبانی سیستم های عملیات	ندا احمدی
معاونت فناوری اطلاعات	درگاه ها و خدمات دیجیتال	آتوسا آذری
	مدیریت عملکرد و جبران خدمات	رضا رحمانی
	رفاه و سلامت	روزبه حاج اسماعیلی
	توسعه سازمان	پیمان آرم بن
	آموزش و توسعه شایستگی فردی	غزال شاه پری
	برنامه ریزی نیروی انسانی و امور کارکنان	لیلا آروان
	نظارت	مهسان اسعیل زاده
	تنظيم مقررات	نجیبه طهرانی
	ارتباط با جامع و استاندارد	فرحاناز نیکخوا
	برنامه ریزی راهبردی و توسعه کسب و کار	مزگان بشري
معاونت تنظیم مقررات	سرآمدی و معماری کسب و کار	عاطفه دانشمند
	برنامه و بودجه	سییده احمدی
	مدیریت عملکرد راهبردی و عملیاتی	علی اسکندری
	مدیریت پروژه	مصطفی قاسم اصفهانی
	سرمایه گذاری و ارزیابی اقتصادی	منا مولاپناه
	راهبرد زنجیره تامین	رضاء صدقی
	مدیریت معاملات (خرید و قراردادها)	علیرضا شیروانی
	پشتیبانی و مدیریت دارالی ہا و اموال	مجید نصیبی فرد
	کنترل و تضمین درآمد	علیرضا کیوانی پور
	حسابداری مدیریت	نرگس بازقلعه
معاونت مالی	حسابداری مالی	صالح میرزا محمدی
	خرانه داری و تأمین مالی	مرتضی محمودی
	بهره برداری از بازار سرمایه و امور سهام	مرتضی اسمی خانی
	-	
	اداره کل ارتباطات و امور بین الملل	

پیوست ۲. لیست مسئولان کنترل کیفیت فرآیند