

الإط / 2015	جمهورية العراق	وزارة التخطيط
STCG / 2015		الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية

وثيقة إجراء الإجابة على الاستفسارات و الطلبات

PROCEDURE OF RESPONDING TO ENQUIRIES AND REQUESTS



وثيقة إجراء الاجابة عن الاستفسارات والطلبات

الاعتماد	المراجعة	الاعداد	
			الاسم
هيئة اعتماد المواصفات	مدير قسم المواصفات	فريق الإعداد	الوظيفة
			التوقيع
			التاريخ

فريق الاعداد:

<u>الدائرة</u>	<u>العنوان الوظيفي</u>	<u>الاسم</u>
التقييس		لمياء علي حسين
التقييس		عصام سعيد عاصي
التقييس		تسليم مهدي حميد
التقييس		لبنى مصطفى جواد
التقييس		منال سلمان محمد
السيطرة النوعية		علي كريم سعيد
الخدمات الادارية والفنية		ورود عبد المهدي كاظم

المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>	<u>البند</u>
	المقدمة	
1	المجال	1
1	التعاريف	2
1	خطوات الإجابة على الاستفسارات والطلبات	3
2	اذا كان الطلب (مشورة فنية) أو (شكوى زبون)	1-3
2	اذا كان الطلب (تعديل أو تحديث مواصفة قياسية عراقية)	2-3
2	السقف الزمني للإجابة على الطلبات	4
3	النماذج والسجلات والتقارير	5
3	المصادر والمراجع	6

المقدمة

يتلقى قسم المواصفات ثلاثة أنواع من الاستفسارات والطلبات التي يجب على كل نوع منها بطريقة مختلفة

وهي :

- مشورة فنية
- شكوى زبون
- مقترح تعديل أو تحديث مواصفة قياسية عراقية

وثيقة إجراء الإجابة على الاستفسارات و الطلبات

1- المجال

يختص هذا الإجراء بتوضيح الخطوات التي يتبناها قسم المواصفات في الإجابة على الاستفسارات والطلبات التي تقدم إليه في المجالات الآتية:

- مشورة فنية
- شكوى زبون
- مقترح تعديل أو تحديث مواصفة قياسية عراقية

2- التعاريف

تطبق التعاريف الواردة في دليل حوكمة المواصفات القياسية العراقية.

3- خطوات الإجابة على الاستفسارات والطلبات

تقدم الجهة المعنية طلبا إلى الجهاز وتسدّد الأجر المقرر لنوع الاستفسار او الطلب وفق جدول رقم 1

جدول رقم 1 - النموذج الخاص بالأجور النافذة لأنشطة وفعاليات قسم المواصفات

الصادر بموجب الامر الاداري المرقم (276) في 2005/5/16

ت	الفعالية	الأجر النافذ (دع)
1	تقديم المشورة الفنية	15000
2	بيع المواصفة او الدليل (للصفحة الواحدة)	200
3	بيع مسودة المواصفة (للصفحة الواحدة)	150
4	بيع الفهرس الموحد للمواصفات	15000

يقوم مدير عام دائرة التقييس بتحويل الطلب إلى مدير قسم المواصفات ، الذي يحوله إلى الشعبة المعنية، حيث يقوم مسؤول الشعبة بتحويل الطلب الى الفني المختص في الشعبة لإبداء الرأي.

وفيما يلي الخطوات التي يتخذها قسم المواصفات للرد على الاستفسارات والطلبات:

3-1 إذا كان الطلب (مشورة فنية) أو (شكوى زبون)

3-1-1 يقوم الفني المختص بدراسة الموضوع وتقديم تقرير يتضمن ملخصا له ورأيه الفني حوله إلى مسؤول الشعبة الذى يتولى رفعه إلى مدير القسم ثم إلى المدير العام لإعطاء القرار النهائي ، ثم إعداد الرد المناسب لإرساله من قبل الجهاز إلى الجهة التي تقدمت بالطلب.

3-1-2 إذا لم يتمكن الفني المختص من البت في الموضوع ، أو بتوجيه من المدير العام ، يتم توجيه الطلب إلى اللجنة الفنية لدراسته ووضع المقترحات وتقديمها إلى مسؤول الشعبة ومنه إلى مدير القسم ثم إلى المدير العام (أو رئيس الجهاز إذا اقتضت الضرورة) لإعطاء القرار النهائي وإعداد الرد المناسب (من قبل الشعبة المختصة) لإرساله من قبل الجهاز إلى الجهة التي تقدمت بالطلب.

3-1-3 إذا اقترحت اللجنة الفنية تعديل أو تحديث المواصفة القياسية العراقية ، يرفع الطلب إلى هيئة اعتماد المواصفات ، التي تقوم بالدراسة واتخاذ القرار المناسب وإبلاغه للشعبة المختصة التي تتولى إعداد الرد وإرساله من قبل الجهاز إلى الجهة التي تقدمت بالطلب.

3-2 إذا كان الطلب (تعديل أو تحديث مواصفة قياسية عراقية)

3-2-1 يقوم الفني المختص بدراسة الموضوع وتقديم تقرير يتضمن ملخصا له ورأيه الفني حوله إلى مسؤول الشعبة الذى يتولى رفعه إلى مدير القسم ثم إلى المدير العام لإعطاء القرار بالإجابة او العرض على اللجنة الفنية المختصة.

3-2-2 تتولى اللجنة الفنية المختصة دراسة الطلب عند الاحالة اليها وإعطاء الرأي الفني المقترح وتقديمه إلى مسؤول الشعبة ومنه إلى مدير القسم ثم المدير العام.

3-2-2 في حالة الموافقة على التعديل / التحديث يعرض الموضوع على هيئة اعتماد المواصفات لاتخاذ القرار النهائي ثم لإعداد الرد المناسب (من قبل الشعبة المختصة) وإرساله من قبل الجهاز للجهة المعنية.

3-2-3 في حالة عدم الموافقة على التعديل / التحديث تقوم الشعبة المختصة بإعداد الرد المناسب وإرساله من قبل الجهاز إلى الجهة المعنية.

4- السقف الزمني للإجابة على الاستفسارات والطلبات

للمحافظة على مستوى الأداء والعمل على تحسينه بصورة مستمرة ، تم وضع سقف زمني للرد على الاستفسارات و الطلبات التي تقدم إلى قسم المواصفات ووفق الجدول الآتي:

الجدول رقم 2 - السقف الزمني المحدد لدراسة الاستفسارات والطلبات

الملاحظات	السقف الزمني	الجهة
إلا في حالة عدم توفر المعلومات وصعوبة الحصول عليها فيجوز له تجاوز تلك المدة لحين الحصول عليها بعد استحصال موافقة مدير عام دائرة التقييس	ثلاثة أيام	الفني المختص
إلا في حالة عدم توفر المعلومات وصعوبة الحصول عليها فيجوز لها تجاوز تلك المدة لحين الحصول عليها بعد استحصال موافقة مدير عام دائرة التقييس	أسبوعان	اللجنة الفنية
يمكن عقد اجتماع طارئ إذا تطلب الامر	شهر واحد	هيئة اعتماد المواصفات

5- النماذج والسجلات والتقارير

1-5 نموذج استمارة الرد على الاستفسارات والطلبات

6- المصادر و المراجع

1-6 دليل حوكمة المواصفات القياسية العراقية

استمارة الرد على الاستفسارات والطلبات

رقم الطلب:

تاريخ الطلب:

الجهة المقدمة للطلب:

الطلب:

الاجراء: