

فلوچارت پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه

طرح شکوائیه

مصاحبه با شاکی توسط کارشناس پاسخگویی به شکایات و ارجاع به کارشناس مسئول پاسخگویی به شکایات

مرتبط می باشد

بلی

مشاوره و راهنمایی و یا ارجاع
شاکی به مراجع ذیربط

خیر

– دستور اسکن جهت ثبت در اتوماسیون – ارائه کد رهگیری به شاکی توسط دبیرخانه

ارجاع تصویر شکوائیه از طریق اتوماسیون به مدیریت بازرسی

– مطالعه متن شکوائیه و ارجاع شکوائیه به کارشناس پاسخگویی به شکایات جهت پیگیری و اعلام راه حل پیشنهادی پیگیری شکوائیه به کارشناس پاسخگویی به شکایات توسط مدیریت بازرسی

– انجام پیگیری شکوائیه طبق دستور مدیریت بازرسی توسط کارشناس مربوطه

– ارائه گزارش پیگیری شکوائیه منضم به مستندات به مدیریت بازرسی توسط کارشناس مربوطه

– اقدام لازم طبق ضوابط و بنابر دستور مدیریت بازرسی
– اطلاع رسانی به شاکی از نتایج پیگیری

-مصاحبه حضوری با شاکی
- مصاحبه حضوری با متشاکی

مشاوره در صورت نیاز با کارشناس
موضوعی مورد وثوق بازرسی

-استعلام از واحد های مربوطه
- مکاتبه با واحد های مربوطه

ماموریت به کارشناس جهت
بررسی حضوری موضوع

A

A