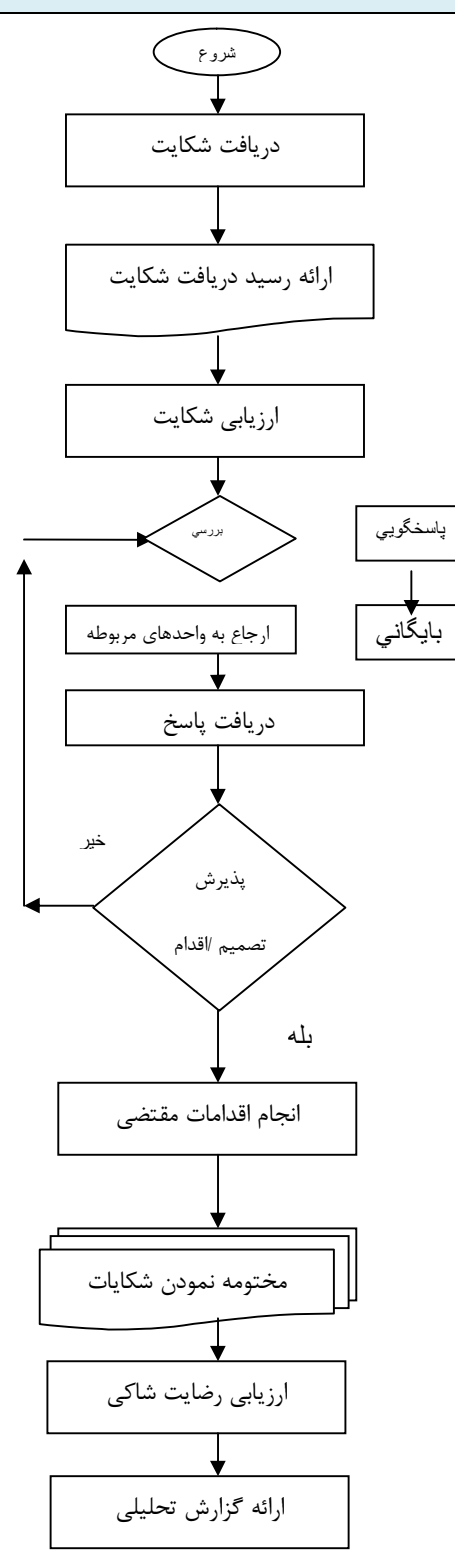


شرح مراحل فرایند رسیدگی به شکایات

زمان	مسئول	شرح	مراحل
۱۰ دقیقه	همه کارکنان / مدیران	دریافت شکایت شاکیان و مشتریان از طریق: تلفن، تلویزیون، نظر سنجی، کتبی، فکس، email و سایر روشها.	
	دریافت کننده شکایت	ارائه رسید دریافت شکایت حاوی کد شناسایی شکایت به شاکی برای پیگیری های بعدی.	
	امور رسیدگی به شکایات (نماینده مدیریت)	بررسی اولیه شکایات و ارزیابی شکایات از نظر اهمیت/ضرورت/امکان اقدام بر اساس دستورالعمل رسیدگی به شکایات به شماره MPR-WI-01	
	واحدهای مربوطه	شکایت بررسی شده در صورت داشتن پاسخ، پاسخگویی می شود در غیر این صورت و ارائه راه حل به واحدهای مربوطه ارجاع داده می شود تا توسط واحدهای فنی در مهلت زمانی تعیین شده اظهار نظر گردد.	
۴۸ ساعت (در صورت نیاز به ارجاع)	امور رسیدگی به شکایات (نماینده مدیریت)	بر اساس راه حل های ارائه شده، راه حل مناسب انتخاب شده و بر اساس مورد شکایت اقدام شده (حضور) و یا به شاکی جهت پذیرش اعلام می گردد.	
	شاکی	تصمیم / اقدام به منظور پذیرش به شاکی اعلام می گردد در صورتی که مورد پذیرش شاکی قرار نگیرد مجدد بررسی و راه حل مناسب تر در صورت وجود اتخاذ می گردد. در صورت عدم پذیرش اقدامات موضوع به مراجع ذیصلاح (حراست یا در ملاقات عمومی به مدیر عامل) ارجاع داده می شود.	
	واحدهای مربوطه کارشناس امور رسیدگی به شکایات	تصمیمات اتخاذ شده توسط واحدهای مربوطه به اجرا گذاشته می شود. نتایج پیشرفت اقدامات به شاکیان از طریق مختلف اطلاع رسانی می گردد.	
	کارشناس امور رسیدگی به شکایات	شکایت مختومه تلقی شده و اقدامات لازم برای ثبت فعالیتها و اقدامات انجام شده توسط واحدها در سیستم صورت می پذیرد.	
به صورت دوره ای	امور رسیدگی به شکایات (نماینده مدیریت)	از شاکیان در خصوص فرایند رسیدگی به شکایات نظر سنجی بعمل می آید.	
	امور رسیدگی به شکایات (نماینده مدیریت)	ارائه گزارش به صورت هر ۲ ماه یکبار به رئیس کمیته صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری	