

مرکز جراحی محدود و سرپائی اردیبهشت

نمودار رسیدگی به شکایات

مراجعه / تماس تلفنی یا ارسال پیامک از طریق سامانه پیام کوتاه توسط شاکی

بررسی درخواست توسط کارشناس گیرنده خدمت

آیا شکایت نیاز به پیگیری فوری دارد؟

خیر
ارائه توضیح لازم به شاکی توسط کارشناس گیرنده خدمت

بلی
ارجاع درخواست به واحد مدیریت توسط کارشناس گیرنده خدمت

ارجاع شکایت به مسئول مربوطه و تعیین زمان اعلام نتیجه به مدیر مرکز

دریافت نتیجه از مسئول مربوطه و بررسی توسط مدیر مرکز

آیا شکایت قابل قبول است و نیاز به اقدام اصلاحی دارد؟

خیر
ارجاع نتیجه به شاکی توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

بلی
انجام اقدام اصلاحی جهت جلوگیری از تکرار موارد مشابه توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

اعلام نتیجه به شاکی توسط کارشناس حقوق گیرنده خدمت

نظارت بر مداخلات اصلاحی انجام شده توسط کارشناس گیرنده خدمت

مطرح کردن شکایات قابل قبول و مداخلات اصلاحی انجام شده به صورت فصلی در جلسه هیات مدیره مرکز توسط مدیر