

*معرفی مسئول رسیدگی به شکایات

مسئول رسیدگی به شکایات

جناب آقای حسام وکیلی مسئول بسیج شبکه بهداشت و درمان ملارد

*برقراری تماس با واحد بازرسی

ارباب رجوع گرامی

با سلام و احترام

در صورت داشتن شکایت، خواهشمند است به دفتر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات ستاد شبکه بهداشت و درمان ملارد .ملارد بلوار رسول اکرم (ص) جنب شیرینی ماه غسل ،شبکه بهداشت و درمان ملارد ، واحد بازرسی و پاسخ گویی به شکایات مراجعه نموده و یا با شماره تلفن ۶۵۴۱۴۲۷۴ تماس حاصل بفرمایید .

شرح وظایف مدیر در فرآیند رسیدگی به شکایات

مدیریت و هدایت مستمر بر فرآیند رسیدگی به شکایات

هدایت کمیته راهبردی رسیدگی به شکایات

نظارت بر حسن اجرای مراحل رسیدگی به شکایات

ارزیابی اثربخشی اقدامات و اصلاحات انجام شده مرتبط با شکایات واصله

بهره گیری بهینه از نتایج حاصله از آنالیز شاخص ها و اطلاعات مربوط به حوزه رضایت ارباب رجوع

ارائه پسخوراند مستمر به ریاست محترم دانشگاه

شرح وظایف اعضای کمیته راهبردی در فرآیند رسیدگی به شکایات

سیاست گذاری اقتضایی در روند اجرایی فرآیند رسیدگی به شکایات

همکاری در استقرار فرآیندهای رسیدگی به شکایات تا حصول نتیجه نهایی

نظارت بر حسن اجرای عملیاتی بخش های مختلف واحد های تابعه در فرآیند رسیدگی به شکایات

ارزیابی اثربخشی در اقدامات و فرآیندهای اصلاحی

بررسی و احصاء نقاط ضعف و قوت حوزه های مختلف

ارزیابی عملکرد واحد رسیدگی به شکایات بر اساس شرح وظایف مربوطه

ارزیابی عملکرد مسؤولین دفاتر و واحد های دریافت کننده شکایات بر اساس شرح وظایف مربوطه

آنالیز و تحلیل شاخص های فرآیند رسیدگی به شکایات

بررسی و شناسایی افراد کارآمد و شایسته در فرآیند رسیدگی به شکایات

شرح وظایف کارشناس رسیدگی به شکایات

ثبت شکایات (حضور، تلفنی و مکاتبه ای و...)

پذیرش شاکیان در مراجعات حضوری

مستندسازی سوابق ، مدارک ، اقدامات و ...

ارزیابی اولیه شکایت ، تعیین حوزه مرتبط و ارجاع شکایت به حوزه مربوطه

پیگیری پسخوراند نتیجه شکایت

اعلام نتیجه اقدامات انجام شده در خصوص شکایت به شاکی

اعلام نتیجه اقدامات انجام شده در خصوص شکایت به مدیر مجموعه

جمع بندی و آنالیز اطلاعات و شاخص های مربوطه و ارائه به مدیر مجموعه

انعکاس نتایج اقدامات انجام شده به دانشگاه متبوع و سازمانهای نظارتی (فرمانداری و...)

شرح وظایف معاونین حوزه ها در فرآیند رسیدگی به شکایات

دریافت و ارجاع شکایات واصله به واحد های مرتبط تحت پوشش

پیگیری اقدام به هنگام و متناسب با موضوع مورد شکایت

ارزیابی پاسخ ارائه شده توسط واحد گیرنده شکایت

تنظیم پاسخ نهایی جهت ارجاع به واحد رسیدگی به شکایت و مدیریت مجموعه

تدوین راهکار اصلاحی فرآیند مرتبط با شکایت وارده

ارزیابی اثربخشی و کارآیی فرآیندهای اصلاح شده

نظارت جامع بر حسن اجرای مراحل رسیدگی به شکایات بر اساس خط مشی شبکه بهداشت و درمان در رسیدگی به شکایات

شرح وظایف مسئولین دفاتر مدیریت و معاونین شبکه در فرآیند رسیدگی به شکایات

راهنمایی و ارجاع شاکیان به واحد رسیدگی به شکایات و در صورت نیاز و ضرورت به مسؤولین مربوطه

ثبت شکایات تلفنی در فرم مربوطه و تحویل به کارشناس رسیدگی به شکایات

راهنمایی و ارجاع پیگیری کنندگان شکایات به واحد رسیدگی به شکایات

ارجاع فوری و به هنگام فرم های ثبت شکایات به مسؤولین مربوطه

ارجاع فوری و مستقیم فرم های ارجاع تکمیل شده توسط مسؤولین مربوطه به واحد رسیدگی به شکایات

رعایت حفظ کامل امانت و رازداری در فرآیند رسیدگی به شکایات حوزه مربوطه

پایبندی و رعایت کیفی مفاد خط مشی شبکه بهداشت و درمان در رسیدگی به شکایات

فلوچارت فرآیند رسیدگی به شکایات

