

شبکه بهداشت و درمان ملارد در فرآیند رسیدگی به شکایات

شبکه بهداشت و درمان شهرستان ملارد، در حوزه های تابعه (مرکزبهداشت، معاونت غذا و دارو و معاونت درمان) با رسالت تأمین و ارتقاء سلامت شهروندان شریف شهرستان ملارد، در راستای رسیدگی به شکایات مشتریان با تکیه بر اصل مشتری مداری و بهره گیری از شایستگی های کارکنان، به منظور طراحی و بکارگیری فرآیندی کارا و اثربخش و تلاش در جهت رفتار مسئولانه و بهبود مستمر ارائه خدمات و فرآیندهای کاری، اهداف زیر را سر لوحه فعالیت های خویش قرار داده است . شناسایی نیازها ، انتظارات شاکیان و ارائه اطلاعات لازم و شفاف به آنان در خصوص چگونگی مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه شکایات .

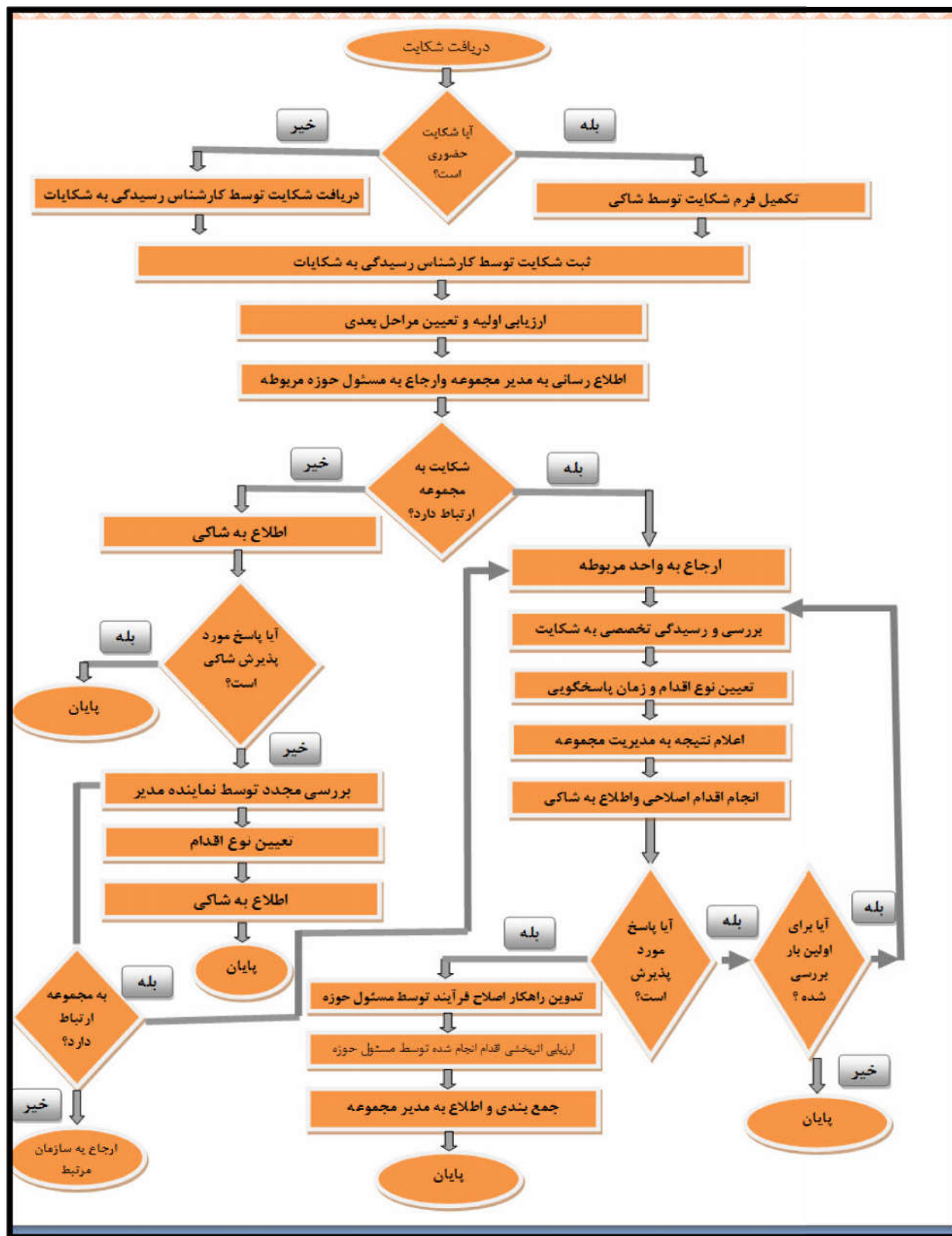
- تلاش در جهت فراهم نمودن شرایط لازم به منظور دسترسی ساده ، آسان و بدون هزینه برای شاکیان در کلیه مراحل ثبت ، بررسی و اعلام نتیجه شکایات.
- رسیدگی موثر به شکایات در کوتاه ترین زمان ممکن .
- تعهد به ارائه پاسخ منطقی و مناسب به شکایات از طریق بررسی همه جانبه شکایات دریافتی و رعایت حفظ بی طرفی .
- دوری جستن از هرگونه برخورد متعصبانه با شاکیان، با هدف حل مشکل و اصلاح فرایند ارائه خدمات
- تلاش در جهت محرمانه نگاه داشتن اطلاعات مربوط به فرد شاکی و موضوع شکایت در تمامی مراحل رسیدگی به شکایت .
- تلاش در جهت بهبود مستمر در ارائه خدمات و جلب رضایت شاکیان از طریق ارزیابی و تحلیل مداوم شاخص های مرتبط با فرآیند.

مشتری گرامی شما می توانید علاوه بر ثبت شکایت

به صورت حضوری از طریق تلفن اختصاصی **02165414274** - با آقای حسام وکیلی

شکایات خود را مطرح نمایید.

سامانه پیامکی : **30006708305305**



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
- بهره‌گیری بهینه از نتایج حاصله از آنالیز شاخص‌ها و اطلاعات مربوط به حوزه رضایت ارباب رجوع
- ارائه‌پس‌خوراند مستمر به ریاست محترم دانشگاه

شرح وظایف اعضای کمیته راهبردی در فرآیند رسیدگی به شکایات

- سیاستگذاری اقتضایی در روند اجرایی فرآیند رسیدگی به شکایات
- همکاری در استقرار فرآیندهای رسیدگی به شکایات تا حصول نتیجه نهایی
- نظارت بر حسن اجرای عملیاتی بخش‌های مختلف واحد‌های تابعه در فرآیند رسیدگی به شکایات
- ارزیابی اثربخشی در اقدامات و فرآیندهای اصلاحی
- بررسی و احصاء نقاط ضعف و قوت حوزه‌های مختلف
- ارزیابی عملکرد واحد رسیدگی به شکایات بر اساس شرح وظایف مربوطه
- ارزیابی عملکرد مسؤولین دفاتر و واحد‌های دریافت‌کننده شکایات بر اساس شرح وظایف مربوطه
- آنالیز و تحلیل شاخص‌های فرآیند رسیدگی به شکایات
- بررسی و شناسایی افراد کارآمد و شایسته در فرآیند رسیدگی به شکایات

شرح وظایف کارشناس رسیدگی به شکایات

- ثبت شکایات (حضوری، 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 مسؤولین 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