

عنوان سند:
فرایند بازرسی و پاسخگویی به شکایات

ثبت شکایات به صورت الکترونیک در فرم الکترونیک طرح شکایات

ثبت شکایت و ارائه کد رهگیری به شاکی جهت پیگیری

آیا پاسخگویی به شکایت در حوزه اختیارات دانشکده است؟

خیر
راهنمایی شاکی در خصوص ارجاع شکایت به مراجع ذیربط - بایگانی مستندات و مختومه شدن شکایت

بلی

اطلاع رسانی به فرد متشاکی طی نامه رسمی در خصوص شکایت دریافت شده و در صورت نیاز درخواست ارائه توضیحات کتبی در خصوص شکایت (تعیین مهلت پاسخ)

در صورت نیاز به پاسخ کتبی متشاکی (حداکثر پس از ۳ مرتبه نامه پیرو) آیا پاسخی دریافت شده است؟

بلی

خیر

طرح شکایت و پاسخ متشاکی در کمیته پاسخگویی و رسیدگی به شکایات دانشکده و اتخاذ تصمیم در خصوص شکایت مربوطه

تماس با شاکی یا وکیل ایشان و ارائه تصمیمات کمیته در خصوص شکایت ثبت شده

آیا شاکی قانع می شود؟

بلی

ثبت دقیق زمان تماس و مستند نمودن توضیحات (اخذ رضایت کتبی در صورت حضور شاکی)

خیر

ارجاع شکایت به اداره بازرسی دانشگاه و اطلاع رسانی به طرفین

بایگانی مستندات و مختومه شدن شکایت

صاحب فرایند: کمیته بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشکده پزشکی

زمان انجام فرایند: یک هفته الی ۲ ماه

شاخص: مدت زمان پاسخگویی به شکایت

شماره تماس کمیته بازرسی و پاسخ گویی به شکایات:

۳۲۰۸۴۱۲۱

(خانم هاجر دهقان - دبیر کمیته)

شماره جایگزین: ۰۹۳۷۲۰۰۵۱۷۱