



دانشگاه علوم پزشکی شهر کرد

بیمارستان آیت اله کاشانی

## فلوجارت مدیریت شکایات

وصول شکوائیه ( مکاتبه یا حضور فرد شاکی / صندوق رسیدگی به شکایات - شکایات تلفنی یا اینترنتی / وقت های اداری به مسئول رسیدگی به شکایات و در شیفت های عصر و شب به سوپروایزر وقت

شروع

ارجاع شکایات به مسئول رسیدگی به شکایات  
واحد مربوطه

بلی

خیر

آیا شکایات نیاز به  
بررسی کارشناسی دارد

طرح شکایات در کمیته

حل و فصل توسط مسئول رسیدگی به شکایات

بررسی کارشناسی مستندات و  
شواهد توسط اعضای کمیته

اعلام نتیجه به شاکی

اعلام نتیجه و پیشنهادات به مدیر

طرح شکایات در کمیته

آیا رضایت شاکی جلب می شود؟

نیت در فرم مربوطه

آیا حل و فصل مشکل و انجام  
اقدامات در حیطه کاری و  
توان مدیریت است .

خیر

اعلام به مراجع بالاتر ذیربط

۱. ریاست دانشگاه
۲. معاونت مربوطه
۳. تخلفات کارکنان
۴. رسیدگی به شکایات دانشگاه

جمع بندی و تحلیل آماری  
و پیشنهادات اصلاحی