

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	بازرسی و رسیدگی به شکایات (حضوری، واصله از مراکز و سامانه کشوری ۱۹۰ و...)			
کد فرآیند	PDTAC0302			
خدمت تولید شده	پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت		شناسه خدمت	۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰
	واحد رسیدگی به شکایات	معاونت	درمان	اداره/مرکز
صاحب فرآیند	مدیریت نظارت و اعتباربخشی			
ناظر فرآیند	معاونت درمان - اداره نظارت و اعتبار بخشی			
ذینفعان فرآیند	ارباب رجوع شامل: مراجعین به مطبهای خصوصی - بیماران بستری در بیمارستان			
نوع فرآیند	اصلی - عملکردی			
نوع تعاملات در دولت	G2C			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	پاسخگویی به شکایات و ارتقاء رضایتمندی مردمی			
فرآیند بالادستی	ماده ۳۶ بند ۱۲ حقوق شهروندی ماده ۱۱۵ توسعه دولت			
فرآیندهای پایین دستی	احقاق حقوق ضایع شده مراجعین			
دامنه کاربرد	شفاف سازی - دسترسی - پاسخ دهی - واقع بینی - هزینه ها - محرمانگی رویکرد مشتری مدار - بهبود مستمر			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل ابلاغی وزارت متبوع و قوانین بومی دانشگاه			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سامانه http://crm190.behdasht.gov.ir و مستندات درمانی مراجعین - شکواییه های واصله - اظهارات پزشکان و بیمارستانها			
ورودی های فرآیند / تامین کننده	شکایات و گزارشات واصله، نیروی انسانی، تجهیزات، بخشنامه ها و ضوابط ابلاغی		خروجی های فرآیند / مشتریان	
			ارتقاء رضایتمندی مراجعین به مراکز درمانی، بهبود اجرای ضوابط و قوانین وزارت بهداشت، کاهش تخلفات	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
بازرسی، بررسی شرایط و شواهد با توجه به محتوی شکایت، اقدامات نظارتی متناسب با نوع و کیفیت شکایات، تنظیم صورتجلسه و ارائه گزارش به معاون محترم درمان و مراجع ذیصلاح				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیر فرآیند		موضوع کنترل و نظارت		
پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت		اصلاح نواقص و تخلفات جاری در مراکز تحت پوشش، حل و فصل موضوع فی مابین شاکی و متشاکی در معاونت درمان، ارجاع شکایات به مراجع ذیصلاح (سازمان نظام پزشکی - دادگاه عمومی و انقلاب - تعزیرات حکومتی)، ارتقاء رضایتمندی مردمی، ارائه خدمات بهداشتی و درمانی با تضمین و		
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری
تعداد پاسخگویی به شکایات در حداقل بازه زمانی (یک تادو هفته)	تعداد	کارشناسان رسیدگی به شکایات		ماهانه

نمودار فرآیند بازرسی و رسیدگی به شکایات (بر اساس BPMN)

