

شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند	بازرسی و رسیدگی به شکایات (حضوری، واصله از مراکز و سامانه کشوری ۱۹۰ و...)		
کد فرآیند	PDTAC0502		
خدمت تولید شده	پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت	شناسه خدمت	۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰
صاحب فرآیند	واحد رسیدگی به شکایات	معاونت	مدیریت نظارت و اعتباربخشی
ناظر فرآیند	معاونت درمان - اداره نظارت و اعتباربخشی		
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 - مجرم‌انگی رویکرد مشتری مدار - پاسخگویی - بهبود مستمر		
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل ابلاغی وزارت متبوع و قوانین بومی دانشگاه		
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سامانه ۱۹۰ به نشانی http://crm190.behdasht.gov.ir و مستندات پرونده های 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			
انجام بازرسی، بررسی شرایط و شواهد با توجه به محتوی شکایات، اقدامات نظارتی متناسب با نوع و کیفیت شکایات، تنظیم صورت جلسه و ارائه گزارش به معاون محترم درمان وسابر مراجع ذیصلاح			
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند			
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	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 درمعاونت 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 بهبود کیفیت		
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)			

واحد رسیدگی به شکایات

انجام پایش و بررسی

واحد رسیدگی به شکایات

```

graph TD
    Start([دریافت شکایات (سامانه ۱۹۰، حضوری و مکاتبه ای)]) --> Task1[طبقه بندی شکایات براساس موضوع تعریف - امور نظارتی]
    Task1 --> Decision1{شکایات قابل پاسخگویی توسط کارشناس رسیدگی به شکایات می باشد؟}
    Decision1 -- بله --> Task2[بگیری های لازم بین شاکی و متشاکی و تکمیل مستندات]
    Decision1 -- خیر --> Task3[ارجاع به کارشناس مربوطه]
    Task2 --> Task4[جلب رضایت شاکی]
    Task4 --> Decision2{موضوع قابل اقدام می باشد؟}
    Decision2 -- بله --> Task5[حل و فصل موضوع فی مابین شاکی و متشاکی]
    Decision2 -- خیر --> Task6[پگیری و اقدام توسط کارشناس ذیربط]
    Task5 --> Task7[جلب رضایت شاکی]
    Task6 --> Task8[ارجاع به مراجع ذیصلاح]
    Task8 --> Task9[دریافت پاسخ از مراجع ذیصلاح]
    Task9 --> Task7
    Task7 --> End([اختتام پرونده و بایگانی با ثبت نتایج در سامانه ۱۹۰])
  
```