

دریافت شکایات

فرآیند رسیدگی به شکایات
در مرکز سلامت گستر نیایش

بررسی توضیح کتبی شکایت دریافت
شده توسط مسئول مربوطه

آیا شکایت قابلیت بررسی
دارد؟

بله

ارجاع به مدیریت

ارجاع به مدیر داخلی

آیا نیاز به اقدامات
اصلاحی دارد؟

خیر

تماس مسئول رسیدگی به شکایات با فرد متشاکی و
ارائه توضیحات لازم در خصوص متن شکایت

بله

ارجاع به واحد مربوطه (مالی-اداری)

پیگیری اقدامات

تماس با متشاکی و توضیح در مورد
اقدامات/اصلاحات انجام شده

گزارش به مدیریت

ثبت نهایی در گزارشات شکایات

تکمیل فرم شکایات به صورت حضوری یا صندوق انتقادات و شکایات می باشد.