



فرآیند پاسخگویی به شکایات

دبیرخانه مرکزی

مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات

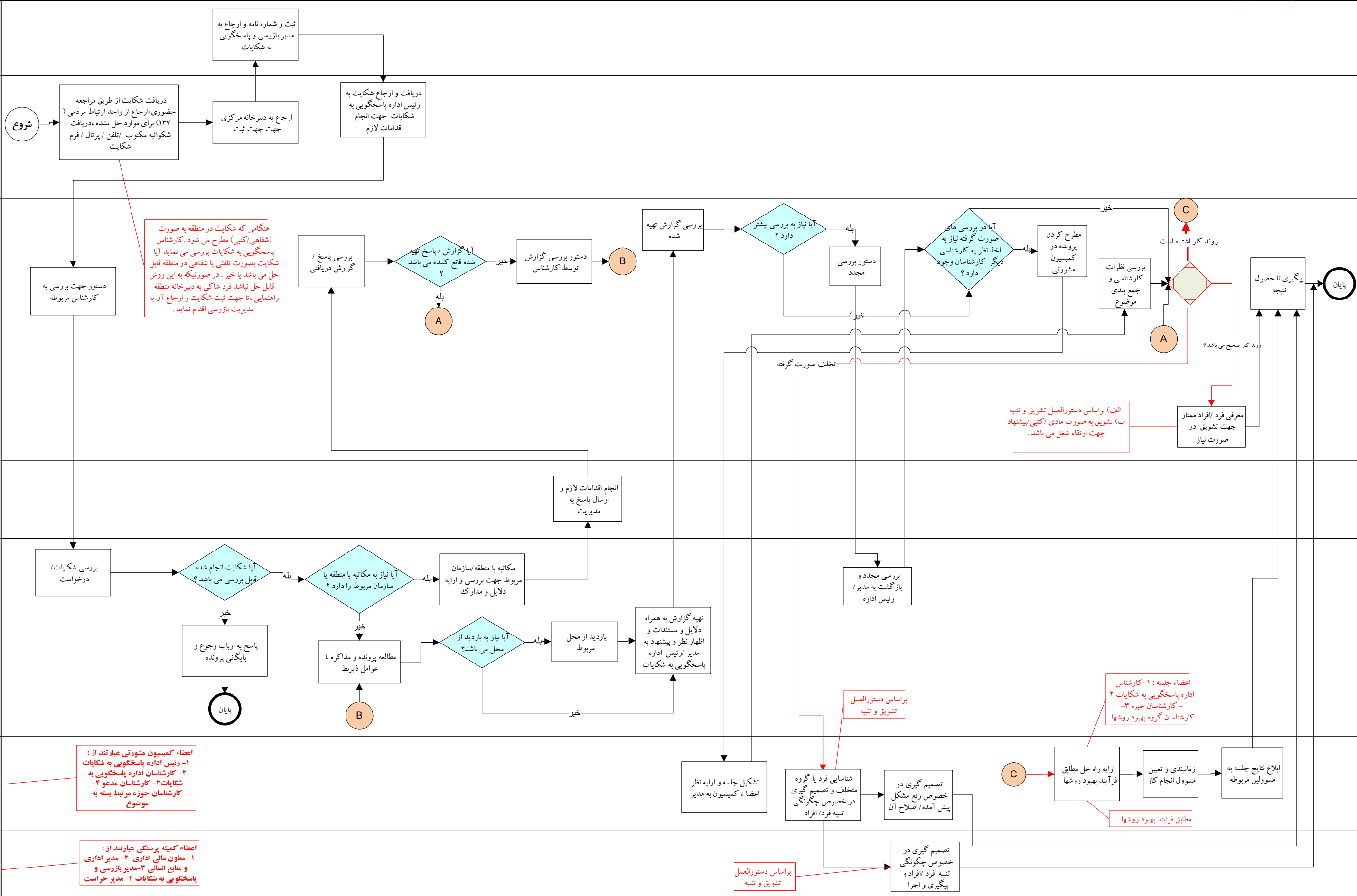
مدیر/رئیس پاسخگویی به شکایات

منطقه / سازمان

کارشناس پاسخگویی به شکایات

کمیسیون مشورتی

کمیته پرسنلی



اعضاء کمیسیون مشورتی عبارتند از :
 ۱- رئیس اداره پاسخگویی به شکایات
 ۲- کارشناسان اداره پاسخگویی به شکایات
 ۳- کارشناسان مدعو
 ۴- کارشناسان حوزه مرتبط بسته به موضوع

اعضاء کمیته پرسنلی عبارتند از :
 ۱- معاون مالی اداری
 ۲- مدیر اداری
 ۳- منابع انسانی
 ۴- مدیر بازرسی و پاسخگویی به شکایات
 ۵- مدیر حراست

اعضاء جلسه : ۱- کارشناس اداره پاسخگویی به شکایات ۲- کارشناسان خیره ۳- کارشناسان گروه بهبود روشها

براساس دستورالعمل تشویق و تنبیه

مطابق فرآیند بهبود روشها

براساس دستورالعمل تشویق و تنبیه

تصمیم گیری در خصوص چگونگی پیگیری و اجرا

ارایه راه حل مطابق فرآیند بهبود روشها

تعیین مسوول انجام کار

زمانبندی و تعیین مسوول انجام کار

ارایه راه حل مطابق فرآیند بهبود روشها

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/اصلاح آن