دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی و درمانی قزوین
مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات سامانه سامد

مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی قزوین

دریافت شکایت از طریق **سامانه سامد**
توسط مسول مربوطه در دانشگاه علوم پزشکی قزوین،
"کارشناس مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه"

↓

بررسی و پیگیری اولیه شکایت توسط کارشناس مدیریت بازرسی

↓

مکاتبه با واحد تخصصی مربوطه

↓

دریافت پاسخ از واحد تخصصی–جمع بندی نتایج بررسی

↓

آیا شکایت تایید می شود؟

خیر ← بارگذاری پاسخ

بلی ↓

- تذکر و یادآوری لازم
- پیگیری اصلاح فرآیند و رفع مشکل
- گزارش به ریاست دانشگاه
- معرفی به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری

↓

بارگذاری پاسخ شاکی بر روی سامانه سامد

*مستندات:

- ثبت اطلاعات دقیق درخواستی در "سامانه سامد"، توسط کارشناس برنامه (بر اساس اطلاعات ارائه شده توسط متقاضی)
- بارگذاری مدارک مورد نیاز، توسط کارشناس برنامه (بر اساس ارائه مستندات متقاضی)

*اسناد بالادستی:

- ماده ۹۰ و ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری
- آئین نامه اجرایی صیانت از حقوق شهروندی
- آئین نامه اجرایی سلامت اداری

*زمان لازم جهت پاسخگویی به شاکی ۱۰ روز