



## فرآیندهای حوزه مدیریت نظارت و اعتباربخشی

### معاونت درمان

#### نام واحد مربوطه : اداره نظارت و اعتباربخشی

لیست فرآیندهای مربوط به هر حوزه :

- دریافت شکایت از طریق سامانه ۱۹۰ و اتوماسیون اداری ( سازمانها - وزارت متبوع - تعزیرات - دادسراها )
- اعلام شکایات به مرکز از طریق نامه - تماس تلفنی و ارسال نمابر به واحد شکایت مرکز
- انجام بازدید یا مذاکره تلفنی جهت بررسی پرونده و مورد شکایت
- اعلام گزارش و نتیجه از طریق نامه به سازمانها وزارت متبوع - تعزیرات - دادسرا )
- ثبت نتایج شکایات در سامانه ۱۹۰
- اختتام شکایات و تماس با شاکی

نام / نام خانوادگی مسئول مربوط به فرآیند: عالیہ عین علی افجه

نام / نام خانوادگی کارشناس مربوط به فرآیند : مرضیه مال میر و افسانه کیهانیان

#### عنوان فرآیند: بررسی شکایات مراکز درمانی

کل مدت زمان اجرای فرآیند: با توجه به درخواست اعم از آنی ( ۲۴ ساعت ) - فوری ( ۳ روز ) - عادی (

دو ماه )

## بررسی شکایات مراکز درمانی

دریافت شکایت از طریق سامانه ۱۹۰ و اتوماسیون اداری ( سازمانها - وزارت متبوع -  
تعزیرات - دادسراها )

اعلام شکایات به مرکز از طریق نامه - تماس تلفنی و ارسال نمابر به واحد شکایت  
مرکز

انجام بازدید یا مذاکره تلفنی جهت بررسی پرونده و مورد شکایت

تکمیل مدارک (از جمله ارائه نقشه با مقیاس ۱/۱۰۰) توسط متقاضی

اعلام گزارش و نتیجه از طریق نامه به سازمانها وزارت متبوع - تعزیرات - دادسرا )

ثبت نتایج شکایات در سامانه ۱۹۰

اختتام شکایات و تماس با شاکی

عنوان فرآیند : بررسی شکایات مراکز درمانی

صاحب فرآیند: خانم عالیہ عین علی افجہ

ردیف	گام های اجرایی	مسئول انجام هر گام	مدت زمان گردش کار هر گام
۱	دریافت شکایت از طریق سامانه ۱۹۰ و اتوماسیون اداری ( سازمانها - وزارت متبوع - تعزیرات - دادسراها )	مسئول شکایات	عادی ( دوماه ) فوری ( ۳ روز ) آنی ( ۲۴ ساعت )
۲	اعلام شکایات به مرکز از طریق نامه - تماس تلفنی و ارسال نمابر به واحد شکایت مرکز	مسئول شکایات هر واحد	عادی ( دوماه ) فوری ( ۳ روز ) آنی ( ۲۴ ساعت )
۳	انجام بازدید یا مذاکره تلفنی جهت بررسی پرونده و مورد شکایت	کارشناس نظارت یا مسئول شکایات هر واحد نظارت	عادی ( دوماه ) فوری ( ۳ روز ) آنی ( ۲۴ ساعت )
۴	اعلام گزارش و نتیجه از طریق نامه به سازمانها وزارت متبوع - تعزیرات - دادسرا )	مسئول شکایات هر واحد نظارتی	عادی ( دوماه ) فوری ( ۳ روز ) آنی ( ۲۴ ساعت )
۵	ثبت نتایج شکایات در سامانه ۱۹۰	مسئول ثبت سامانه ۱۹۰	یک روز
۶	اختتام شکایات و تماس با شاکی	مسئول ثبت سامانه ۱۹۰	یک روز