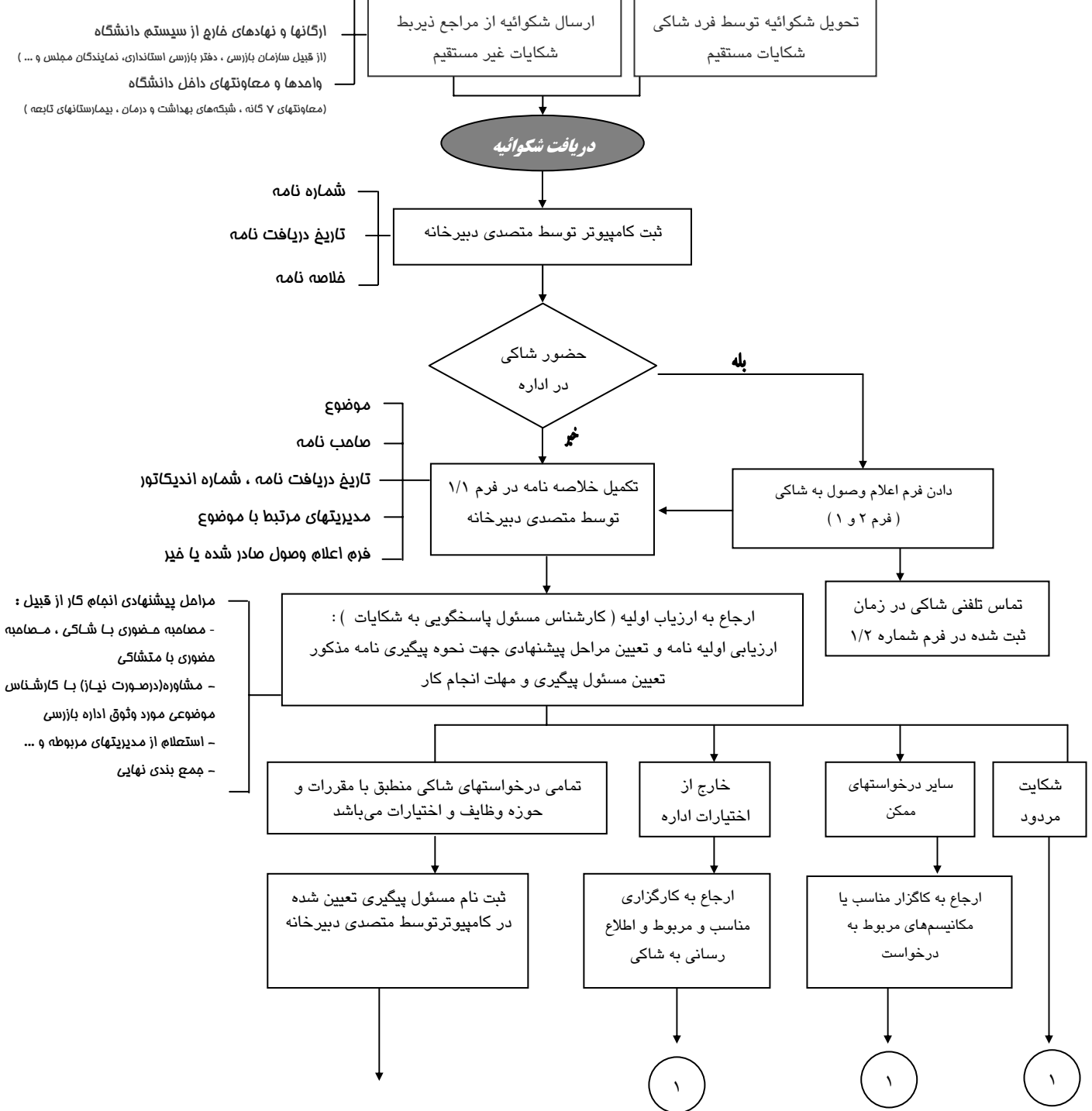


فرآیند نحوه پاسخگویی به شکایات در اداره ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی مشهد

- ۱- مرجع فرآیند : دستور العمل دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع سال ۸۴
- ۲- تهیه و تنظیم : سماواتی ، دکتر ممیزان
- ۳- تاریخ تهیه : اردیبهشت ۸۵
- ۴- زمان بازنگری اول : ۸۵/۴/۳۰

دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع



ارجاع به مسئول پیگیری یا کارشناسی مورد وثوق
تعیین شده، بررسی شکوائیه و انجام مراحل
پیشنهادی ارزیاب توسط مسئول پیگیری

ثبت اقدامات انجام شده و تاریخ آنها، نام اقدام کننده و تاریخ پیگیری بعدی در فرم ۱/۱

ارجاع به ارزیاب جهت ارائه دستور

آیا نیاز به پیگیری
بعدی دارد

مشخص کردن مسئول پیگیری
بعدی و ثبت مراحل پیشنهادی

آیا شکای
ذیحق می باشد

آیا در تضییع حق
شکای تخلف اداری یا
جزایی رخ داده است .

ارجاع همزمان موضوع به هیأت رسیدگی
به تخلفات و سازمان بازرسی کل کشور

مکاتبه با متشاکای جهت رعایت قانون
و بازگرداندن حق شکای

آیا احقاق حق
شکای تحقق
یافته است

ارجاع به رئیس دانشگاه

ارجاع به دفتر ارزیابی عملکرد و
پاسخگویی به شکایات

ارجاع تخلف متشاکای به
هیأت رسیدگی به تخلفات

تهیه گزارش

تهیه پیش نویس توسط مسئول پیگیری

تأیید یا اصلاح توسط کارشناس مسئول یا
رئیس اداره

ارسال پاسخ به شکای با دلایل قانونی و
مستند و ارسال رونوشت های مورد نیاز

