



دریافت شکایات توسط مسئول  
رسیدگی به شکایات

مراجعه فرد بصورت  
حضوری

ارجاع از سوی رئیس  
مدیر / مترون

تماس تلفنی از طریق  
شماره تلفن اعلام شده

جمع آوری شکایات ،  
پیشنهادات و انتقادات مکتوب  
از طریق صندوق

تفکیک پیشنهادات از انتقادات و شکایات توسط مسئول رسیدگی به شکایات

تحویل پیشنهادات به مسئول پیشنهادات دانشکده توسط مسئول رسیدگی به شکایات

دریافت ، ثبت ، کدگذاری و بررسی انتقاد و شکایات توسط مسئول رسیدگی به شکایات

ارجاع شکایات به مسئول ذیربط و دریافت جوابیه توسط مسئول رسیدگی به شکایات

جمع آوری مدارک و اعلام نتیجه پیگیری به شاکی بصورت  
حضوری یا تلفنی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شاکی رضایت دارد؟

خیر

بله

ارجاع شاکی به مراجع  
بالا تر توسط مسئول  
رسیدگی به شکایات

ثبت نتیجه نهائی و بایگانی شکایت  
توسط مسئول رسیدگی به شکایات

صاحبان فرآیند:

ریاست - مدیریت

رئیس خدمات پرستاری

مسئول رسیدگی به شکایات

مسئول پیشنهادات