فرآیند پاسخگویی به شکایات

شهرداری اصفهان
معاونت برنامه ریزی ،پژوهش و فناوری اطلاعات
گروه تشکیلات و بهبود روشها

کد فرآیند : P112001

شماره بازنگری : ۰۱ | تاریخ بازنگری : ۸۹/۰۴/۲۹ | تاریخ تهیه ۱۳۸۹/۰۲/۱۸

دبیرخانه مرکزی

مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات

مدیر/رئیس پاسخگویی به شکایات

منطقه / سازمان

کارشناس پاسخگویی به شکایات

کمیسیون مشورتی

کمیته پرسنلی

شروع

دریافت شکایت از طریق مراجعه حضوری/ارجاع از واحد ارتباط مردمی (۱۳۷) برای موارد حل نشده ،دریافت شکوائیه مکتوب /تلفن / پرتال / فرم شکایت

ارجاع به دبیرخانه مرکزی جهت جهت ثبت

ثبت و شماره نامه و ارجاع به مدیر بازرسی و پاسخگویی به شکایات

دریافت و ارجاع شکایت به رئیس اداره پاسخگویی به شکایات جهت انجام اقدامات لازم

دستور جهت بررسی به کارشناس مربوطه

هنگامی که شکایت در منطقه به صورت (شفاهی/کتبی) مطرح می شود .کارشناس پاسخگویی به شکایات بررسی می نماید آیا شکایت بصورت تلفنی یا شفاهی در منطقه قابل حل می باشد یا خیر . در صورتیکه به این روش قابل حل نباشد فرد شاکی به دبیرخانه منطقه راهنمایی ،تا جهت ثبت شکایت و ارجاع آن به مدیریت بازرسی اقدام نماید .

بررسی پاسخ / گزارش دریافتی

آیا گزارش / پاسخ تهیه شده قانع کننده می باشد ؟

خیر

بله

A

دستور بررسی گزارش توسط کارشناس

B

بررسی گزارش تهیه شده

آیا نیاز به بررسی بیشتر دارد ؟

بله

خیر

دستور بررسی مجدد

آیا در بررسی های صورت گرفته نیاز به اخذ نظر به کارشناسی دیگر کارشناسان وجود دارد ؟

بله

خیر

مطرح کردن پرونده در کمیسیون مشورتی

بررسی نظرات کارشناسی و جمع بندی موضوع

C

روند کار اشتباه است

A

روند کار صحیح می باشد ؟

پیگیری تا حصول نتیجه

پایان

تخلف صورت گرفته

الف) براساس دستورالعمل تشویق و تنبیه
ب) تشویق به صورت مادی /کتبی/پیشنهاد جهت ارتقاء شغل می باشد .

معرفی فرد /افراد ممتاز جهت تشویق در صورت نیاز

انجام اقدامات لازم و ارسال پاسخ به مدیریت

بررسی شکایات/ درخواست

آیا شکایت انجام شده قابل بررسی می باشد ؟

بله

خیر

پاسخ به ارباب رجوع و بایگانی پرونده

پایان

آیا نیاز به مکاتبه با منطقه یا سازمان مربوط را دارد ؟

بله

خیر

مکاتبه با منطقه/سازمان مربوط جهت بررسی و ارایه دلایل و مدارک

مطالعه پرونده و مذاکره با عوامل ذیربط

B

آیا نیاز به بازدید از محل می باشد؟

بله

خیر

بازدید از محل مربوط

تهیه گزارش به همراه دلایل و مستندات و اظهار نظر و پیشنهاد به مدیر /رئیس اداره پاسخگویی به شکایات

بررسی مجدد و بازگشت به مدیر/ رئیس اداره

براساس دستورالعمل تشویق و تنبیه

تشکیل جلسه و ارایه نظر اعضاء کمیسیون به مدیر

شناسایی فرد یا گروه متخلف و تصمیم گیری در خصوص چگونگی تنبیه فرد/ افراد

تصمیم گیری در خصوص رفع مشکل پیش آمده/ اصلاح آن

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

C

ارایه راه حل مطابق فرآیند بهبود روشها

مطابق فرایند بهبود روشها

زمانبندی و تعیین مسوول انجام کار

ابلاغ نتایج جلسه به مسوولین مربوطه

براساس دستورالعمل تشویق و تنبیه

تصمیم گیری در خصوص چگونگی تنبیه فرد /افراد و پیگیری و اجرا

اعضاء کمیسیون مشورتی عبارتند از :
۱- رئیس اداره پاسخگویی به شکایات
۲- کارشناسان اداره پاسخگویی به شکایات۳- کارشناسان مدعو ۴- کارشناسان حوزه مرتبط بسته به موضوع

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