

فرآیندهای پاسخگویی به شکایات

- ۱-بازبینی و به روز رسانی سامانه های مختلف دریافت شکایت بصورت روزانه توسط کاربر و اخذ متن و توضیحات شکایت اعم از کتبی، تلفنی و یا صدای ضبط شده
- ۲-تفکیک و دسته بندی شکایات حسب موضوع و حوزه مورد شکایت و ارسال آن به حوزه مربوطه که نحوه ارجاع میتواند با توجه به فوریت و اهمیت موضوع انتخاب شود و موضوعات فوری بصورت تلفنی و مابقی بصورت ارسال کتبی و اتوماسیونی به واحد مربوطه جهت بررسی در مهلت تعیین شده ارسال میگردد.
- ۳-واحد مرتبط هر گونه اقدام جهت بررسی موضوع شکایت اعم از بازدید، کارشناسی، تماس با شاکی و غیره را به عمل آورده و سپس نسبت به تهیه پاسخ دقیق اقدام می نماید.
- ۴-پاسخ در زمان مناسب و قبل از اتمام مهلت به دفتر بازرسی ارجاع ویا تلفنی اطلاع داده میشود و کاربر سامانه نیز در کوتاهترین زمان جوابیه را در سامانه و بصورت کتبی ثبت و بارگزاری می نماید.

آدرس سامانه ثبت شکایات آبفا کشور: ۱۷۲,۲۹,۲۵۳,۱۳۰ بر روی اینترنت

<https://۱۹۲,۱۶۸,۲۷,۲۴۲> آدرس سامانه سامد استانداری

shekayat.bazresi.ir آدرس سامانه بازرسی استان