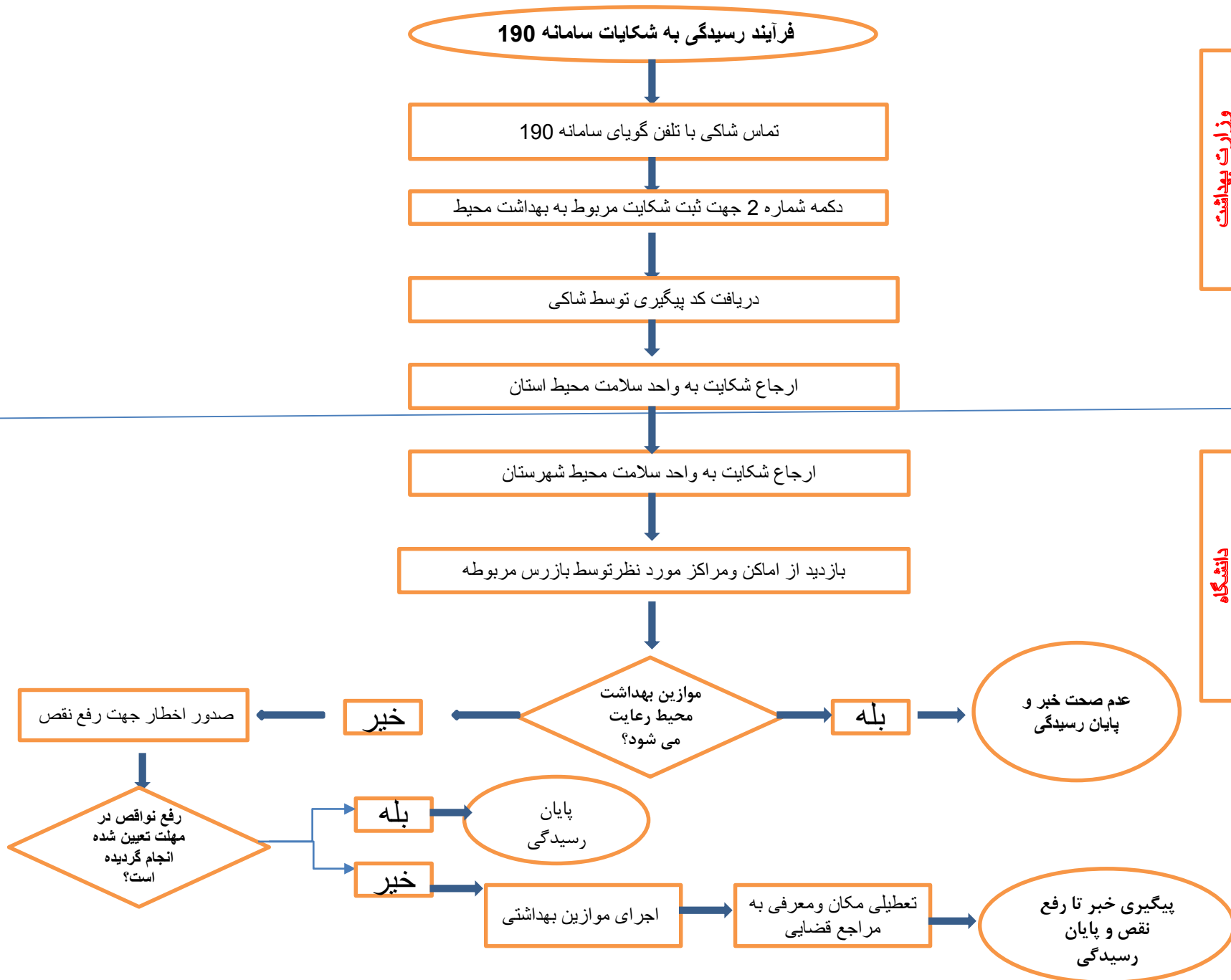
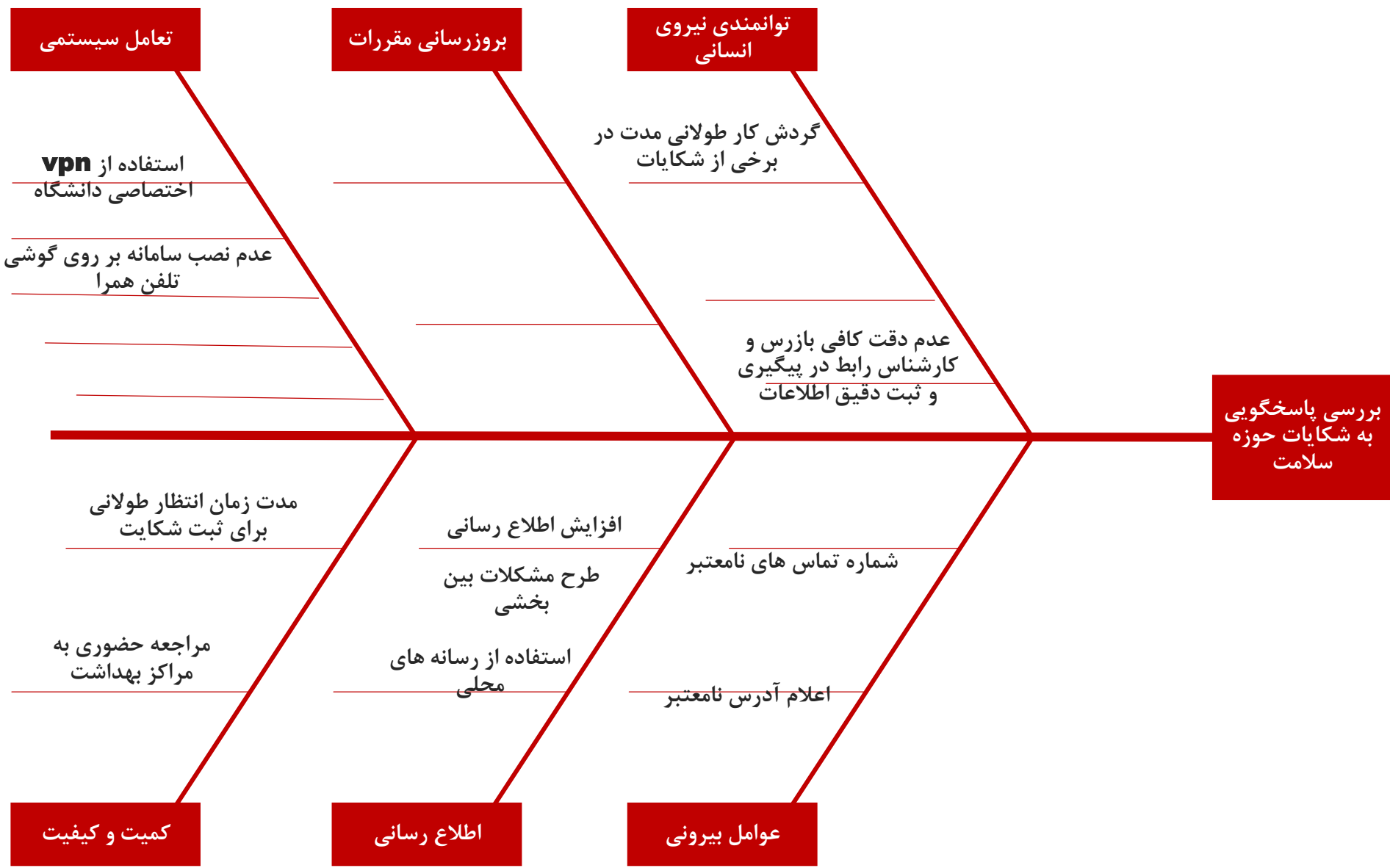


نام فرآیند:		بررسی پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت			کد استاندارد فرایند ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰
کد فرآیند					تاریخ بازنگری ۱۴۰۰/۱۲/۲۲
خدمت تولید شده		رسیدگی به موقع به شکایات مردمی		شناسه خدمت	
صاحب فرآیند		کارشناس مسئول سلامت محیط شهرستان		معاونت	امور بهداشتی اداره/مرکز واحد سلامت محیط
ناظر فرآیند		کارشناس فوریت های سلامت معاونت بهداشتی			
ذینفعان فرآیند		عموم مردم			
نوع فرآیند		مدیریتی / اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند		ارتقاء سطح سلامت جامعه			
فرآیند بالادستی		تکریم ارباب رجوع			
فرآیندهای پایین دستی					
دامنه کاربرد		معاونت / مراکز بهداشتی درمانی			
مقررات مرتبط با فرآیند		دستورالعمل کشوری راهنمای بررسی و اختتام شکایات بهداشتی ثبت شده در سامانه CRM۱۹۰			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند		سامانه ثبت شکایات مردمی بهداشت ۱۹۰			
ورودی های فرآیند / تامین کننده		اطلاعات/نامه/دستورات		خروجی های فرآیند / مشتریان	مطابق با ورودی ها
		دریافت شکایت در سامانه			
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن					
در راستای تکریم ارباب رجوع و صیانت از حقوق عامه سامانه ارتباطات مردمی توسط وزارت بهداشت راه اندازی گردید.به دنبال تماس مردم با شماره ۱۹۰ شکایت در سامانه ثبت می گردد.رابطین سامانه در معاونت بهداشتی و مراکز بهداشت تابعه موارد شکایات را مشاهده و جهت رسیدگی و پیگیری به بازرسین بهداشت محیط و کار ارجاع داده و نتیجه رسیدگی در سامانه تا رضایتمندی شاکی ثبت می گردد.					
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند					
مرحله فرآیند / زیرفرآیند		موضوع کنترل و نظارت			
تماس تلفنی با شماره ۱۹۰		توسط شاکی			
بررسی و ثبت شکایت توسط اپراتور کشوری		ارسال شکایت به مراکز تابعه			
مشاهده شکایت توسط رابط شهرستانی		ارجاع به بازرس بهداشت محیط و کار			
بررسی شکایت توسط بازرس		ارسال اقدامات انجام شده توسط بازرس به مرکز بهداشت			
ثبت پیگیری انجام شده توسط رابط شهرستانی		اعلام نتیجه به شاکی از طریق پیامک			
شاخص پایش و اندازه گیری		معیار پذیرش		مسئول پایش و اندازه گیری	
درصد رضایتمندی از رسیدگی به شکایات		تعداد شکایات ثبت شده در سامانه		کارشناس مسئول فوریت های سلامت معاونت بهداشتی	
				دوره های پایش و اندازه گیری	
				روزانه/هفتگی/ماهانه/فصلی	



FISHBONE



چالش کلان	زیر چالش	راهکار اصلاحی	معیار پذیرش (امتیاز دهی از شماره ۱ کمترین تا شماره ۵ بیشترین)					جمع کل معیار پذیرش	اولویت بهبود	گام عملیاتی
			تاثیر بر فرآیند	قابلیت اجرایی بودن	هزینه مناسب	آسان بودن	کوتاهترین زمان			
تعامل سیستمی	استفاده از vpn اختصاصی دانشگاه	اصلاح نرم افزار دسترسی	۵	۱	۳	۲	۲	۱۳	۱	
	عدم نصب سامانه بر روی گوشی تلفن همراه	اصلاح فرآیند و دسترسی سریع توسط وزارت متبوع	۴	۱	۱	۵	۳	۱۴	۶	
توانمندی نیروی انسانی	گرددش کار طولانی مدت در برخی از شکایات	ارتباط اپراتور سامانه با رابط شهرستانی	۵	۱	۱	۵	۲	۱۴	۵	
	عدم دقت کافی بازرس و کارشناس رابط در پیگیری و ثبت دقیق اطلاعات	ثبت دقیق زمان بازرسی، مشخصات بازرس، تاریخ و ساعت	۴	۲	۱	۳	۳	۱۳	۷	
کمیت و کیفیت	مدت زمان انتظار طولانی برای ثبت شکایت	کاهش زمان انتظار در ثبت شکایات	۵	۴	۱	۳	۲	۱۵	۲	
	مراجعه حضوری به مراکز بهداشت	عدم ارتباط شاکی با سامانه در ثبت شکایات	۳	۱	۱	۱	۱	۷	۱۱	
اطلاع رسانی	افزایش اطلاع رسانی	طرح موضوع در کارگروه های شهرستان و استان	۵	۳	۳	۵	۳	۱۹	۴	
	طرح مشکلات بین بخشی	اطلاع رسانی در خصوص وظایف ادارات و سازمان ها	۴	۵	۱	۳	۴	۱۷	۳	
	استفاده از رسانه های محلی	بکارگیری تمام ظرفیت ها	۴	۱	۲	۲	۲	۱۱	۱۰	
عوامل بیرونی	اعلام آدرس نامعتبر	ثبت اطلاعات دقیق شاکی	۴	۵	۵	۱	۱	۱۶	۸	
	شماره تماس های نامعتبر	عدم ثبت شکایات نامعتبر	۳	۵	۲	۴	۲	۱۶	۹	