

بنام خدا



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شیراز  
کارگروه صیانت از حقوق شهروندی

## آیین نامه پیشگیری از تخلفات اداری و ساماندهی گزارش ها و شکایات

### گروه همکار:

رئیس اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه  
رئیس هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان  
مدیر توسعه سازمان و تحول اداری  
معاون مدیر امور حقوقی  
کارشناس بازرسی و پاسخگویی به شکایات  
رئیس گروه تحول اداری و رئیس کارگروه صیانت از حقوق شهروندی  
کارشناس بازرسی و پاسخگویی به شکایات

آقای دکتر محمدعلی قادری  
آقای دکتر سید ابوالفضل هاشمی  
خانم دکتر نرجس السادات نسبی  
آقای غلامعلی ثابت  
خانم فاطمه گندمکار  
آقای سید فخرالدین دبیری  
خانم میترا خسرونی



## فهرست

|    |                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------|
| ۴  | ۱. اصطلاحات                                                         |
| ۴  | ۲. دریافت و ثبت شکایت و درخواست:                                    |
| ۵  | ۳. دسته‌بندی گزارش‌ها و شکایات دریافتی                              |
| ۵  | ۴. کمیته بررسی شکایت                                                |
| ۶  | ۴,۱. اعضای ثابت کمیته بررسی شکایات                                  |
| ۶  | ۴,۲. حیطه عملکرد کمیته بررسی شکایات (بیمارستان، دانشکده، شبکه و...) |
| ۷  | ۵. شیوه رسیدگی به شکایات                                            |
| ۱۰ | ۶. اعلام نتیجه و پاسخگویی به شکایات                                 |
| ۱۱ | ۷. مراجع قانونی رسیدگی به شکایت از خدمات دانشگاه علوم پزشکی         |
| ۱۱ | ۸. نکات مهم در اجرای فرآیند استاندارد رسیدگی به شکایات              |
| ۱۱ | ۸,۱. دسترسی به واحد رسیدگی به شکایات                                |
| ۱۱ | ۸,۲. تحلیل، ارزیابی و گزارش‌گیری مناسب شکایات                       |
| ۱۱ | ۸,۳. پاسخ‌دهی کمیته ی رسیدگی به شکایات                              |
| ۱۱ | ۸,۴. عدالت                                                          |
| ۱۱ | ۸,۵. هزینه‌ها                                                       |
| ۱۲ | ۸,۶. محرمانگی                                                       |
| ۱۲ | ۹. ضmann و پیوست‌ها                                                 |

شکایت در هر سازمان امری اجتناب‌ناپذیر است و شاید تنها بخش کوچکی از نارضایتی از سیستم را منعکس می‌کند و تنها نشان‌دهنده نوک قله یک کوه یخ باشد. شکایت می‌تواند به‌عنوان فرصتی برای بهبود فرایند معیوب تلقی گردد که نیاز به پاسخگویی و رسیدگی دارد بنابراین رسیدگی شکایات، نه‌تنها "آزاردهنده" و "زائد" نیست، بلکه بسیار مفید و آموزنده است. با استخراج اطلاعات موردنیاز از شکایات صورت گرفته، می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی نمود. همچنین با جبران نواقص و کمبودها، نقاط ضعف از بین می‌رود. لذا رسیدگی به شکایات و بررسی آن‌ها، ابزاری بسیار مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات است. از آنجاکه از ملزومات دستیابی به این مهم، وجود شیوه‌نامه‌ای جامع در زمینه پاسخگویی به شکایات می‌باشد، به‌منظور ارتقاء سیستم مدیریت شکایات، پاسخگویی به‌موقع و مناسب به ارباب‌رجوع و پیشگیری از وقوع شکایات مشابه و تخلفات اداری، بر آن شدیم آیین‌نامه پیشگیری از تخلفات اداری و ساماندهی شکایات و گزارش‌ها در واحدهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی شیراز، را بازنگری نماییم تا به‌عنوان نقشه راهی جهت پیشگیری از وقوع تخلف، در واحدهای اداری و درمانی، مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

### **دکتر محمدعلی قادری**

**مشاور رئیس دانشگاه و مدیر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه**

**پاییز ۱۳۹۹**

## ۱. اصطلاحات

**شاکی:** شخص حقیقی یا حقوقی که شکایتی را مطرح می‌کند.

**متشاکی:** شخص یا سازمانی که شکایتی علیه وی مطرح می‌شود.

**شکایت:** درخواست احقاق حق شهروندان به دلیل نقض قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه‌های اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای ارائه خدمات عمومی است.

**بخش دولتی:** بخش دولتی به سازمان، بیمارستان، ... اطلاق می‌شود که توسط دولت اداره می‌شوند.

**بخش خصوصی:** بخش خصوصی به سازمان، بیمارستان، درمانگاه، ... اطلاق می‌شود که در مالکیت افرادی خاص قرار داشته باشد.

## ۲. دریافت، ثبت و پیگیری شکایات، گزارش‌ها و درخواست‌ها:

**روش‌های دریافت شکایت:** امکانات لازم برای دریافت شکایات و درخواست‌ها از طرق زیر باید توسط مدیر واحد تأمین گردد:

- مراجعه حضوری
- تماس تلفنی
- وبسایت
- اتوماسیون اداری
- پنل پیامک
- صندوق صوتی

هنر "خوب شنیدن" از مهم‌ترین نکات در فرایند دریافت شکایت و از مهارت‌های موردنیاز رابط رسیدگی به شکایات می‌باشد. لازم است رابط رسیدگی به شکایات در اولین مواجهه با شاکی ضمن حفظ صبوری، شخص را به آرامش دعوت نموده و پس از شنیدن شکایت و بررسی فوریت آن<sup>۱</sup>، شکایت را دریافت و مطابق فرآیند و چک‌لیست، بررسی و پیگیری نمایند.

به‌منظور شفاف‌سازی موضوع، رابط رسیدگی به شکایات، به شاکی در شناسایی مکان و شخص متشاکی کمک و مشخص نماید آیا هدف متشاکی صرفاً طرح **گزارش** (فرد تمایلی به ثبت مشخصات و اطلاعات خود نداشته و طرح موضوع به‌صورت ناشناس باهدف بررسی و بهبود فرایندهای موجود) می‌باشد یا طرح **شکایت** (طرح موضوع و تمایل به دریافت نتیجه). در صورت تقاضای شاکی به طرح گزارش، نیازی به ثبت مشخصات و اطلاعات تماس شاکی وجود ندارد و باید موضوع به‌صورت شفاف، جهت بررسی، اعلام یا در فرم طرح گزارش (پیوست ۱) درج شود. در صورتی که فرد خواستار طرح شکایت باشد، فرم ثبت شکایت (فرم شماره ۲) در اختیار وی قرار گرفته و ضمن راهنمایی لازم، در مورد چگونگی ثبت شکایت و ثبت مشخصات تماس، نسخه‌ای از کلیه مستندات موردنیاز، جهت بررسی شکایت از وی، دریافت گردد.

در دریافت شکایات حضوری، رسیدی مبنی بر تأییدیه دریافت شکایت<sup>۲</sup> (پیوست ۴) به شاکی ارائه گردد. کلیه واحدهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی، ملزم به استفاده از رسید استاندارد می‌باشد و هرگونه دخل و تصرف در محتوای آن، خلاف دستورالعمل می‌باشد. رسید، باید حاوی اطلاعات زیر باشد:

- شماره شکایت

<sup>۱</sup> موضوعات مهم مربوط به سلامت و ایمنی که باجان مراجعین سروکار دارد، بایستی فوری بررسی شوند و تعلل در رسیدگی به آن جرم محسوب می‌گردد.  
<sup>۲</sup> رسید استاندارد مربوط به شکایات‌های حضوری توسط کارگروه صیانت از حقوق شهروندی دانشگاه علوم پزشکی شیراز طراحی گردیده است و ضمیمه می‌باشد

- تاریخ و ساعت دقیق دریافت شکایت
- متوسط زمان موردنیاز جهت بررسی شکایت
- شماره تماس جهت پیگیری و اطلاعات موردنیاز از قبیل: آدرس، ایمیل، پیامک، ساعات پاسخگویی و...
- معرفی مرجع مافوق، در صورت عدم رضایت از نتیجه و یا نحوه پیگیری شکایت (این اطلاعات قبل از بررسی و اعلام نتیجه شکایات به شاکی اطلاع‌رسانی شود)
- مهر و یا امضا رابط رسیدگی به شکایات و کیا دریافت‌کننده شکایت (برای رسیدهای غیر الکترونیکی)

سایر روش‌های دریافت شکایات ازجمله: پیامک، صندوق صوتی و وبسایت، باید روزانه بررسی گردند. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر بایستی با شاکی تماس گرفته و اطلاعات موردنیاز از وی کسب شود. در خصوص شکایاتی که به‌صورت غیرحضوری دریافت می‌گردند (پیامک، صندوق صوتی و وبسایت) بایستی اطلاعات رسید شکایت شامل: شماره شکایت، تاریخ و ساعت دریافت شکایت، متوسط زمان موردنیاز جهت بررسی شکایت و شماره تماس پیگیری، از طریق پیامک برای شاکی ارسال گردد.

به کلیه کارکنان آموزش داده شود تا در صورتی که با شخص شاکی مواجه گردیدند، ایشان را بدون اتلاف وقت و کنجکاوای درباره شکایت مربوطه، به اتاق رسیدگی به شکایت، مستقر در واحد راهنمایی نمایند.

مدیریت واحد، امکانات لازم جهت پذیرایی از شاکیان، در اتاق رسیدگی به شکایات را فراهم نماید. این امکانات عبارت‌اند از: یک اتاق مناسب جهت دریافت شکایت (رعایت حریم خصوصی شاکی جهت بیان اظهارات خود)، صندلی مناسب، میز جهت تحریر شکایات یا درخواست، در دسترس بودن امکاناتی از قبیل آب، لیوان تمیز، دستمال کاغذی و ...

### ۳. دسته‌بندی گزارش‌ها و شکایات دریافتی

در صورتی که شکایات یا گزارش‌ها مطروحه، در خصوص ۳۸ بند تخلفات اداری قانون رسیدگی به تخلفات اداری (پیوست ۵) یا شکایت خاص<sup>۱</sup> باشد، موضوع به مدیریت بازرسی یا هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری جهت بررسی ارجاع داده شود. در صورتی که شکایت، گزارش یا درخواست در حیطه عملکرد کمیته باشد و عدم رسیدگی به‌موقع آن زمینه‌ساز بروز تخلف است (به‌طور مثال اختلافات کارکنان با یکدیگر، شیوه رسیدگی به بیمار، کمبود امکانات بهداشتی - درمانی یا ...) موضوع در کمیته رسیدگی به شکایات، طرح و بررسی می‌گردند.

### ۴. کمیته بررسی شکایت

کلیه واحدها، موظف به تشکیل کمیته بررسی شکایات، با اعضاء ثابت، دارای ابلاغ از ریاست مرکز (بیمارستان، شبکه، دانشکده) هستند. حضور اعضا در هر جلسه الزامی است. توالی برگزاری جلسات، با توجه به تعداد و فوریت شکایات دریافتی در هر واحد، متفاوت می‌باشد که می‌تواند به‌صورت روزانه، یک روز در میان، دو بار در هفته یا هفتگی برگزار گردد.

<sup>۱</sup> متشاکي از اعضاء کمیته رسیدگی به شکایات واحد اعم از رئیس، مدیر، مسئول امور مالی و ..... باشد

## ۴,۱. اعضای ثابت کمیته بررسی شکایات

| ردیف | اعضای ثابت در بیمارستان                                                                                                                                | اعضای ثابت در شبکه                                   | اعضای ثابت در درمانگاه <sup>۱</sup>                                                                                          | اعضای ثابت در دانشکده                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ۱    | رئیس بیمارستان                                                                                                                                         | رئیس شبکه                                            | رئیس درمانگاه                                                                                                                | رئیس دانشکده                                                         |
| ۲    | مدیر بیمارستان                                                                                                                                         | معاون شبکه                                           | مدیر درمانگاه                                                                                                                | معاون پشتیبانی دانشکده                                               |
| ۳    | مترون بیمارستان                                                                                                                                        | رئیس امور اداری                                      | مترون درمانگاه                                                                                                               | رئیس امور اداری دانشکده                                              |
| ۴    | رابط رسیدگی به شکایات بیمارستان (مورد تأیید اداره بازرسی)                                                                                              | رابط رسیدگی به شکایات شبکه (مورد تأیید اداره بازرسی) | رابط رسیدگی به شکایات درمانگاه (مورد تأیید اداره بازرسی)                                                                     | رابط کمیته رسیدگی به شکایات (مورد تأیید اداره بازرسی)                |
| ۵    | رابط امور حقوقی بیمارستان                                                                                                                              | رابط امور حقوقی شبکه                                 | رابط امور حقوقی درمانگاه                                                                                                     | مسئول حراست دانشکده                                                  |
| ۶    | مسئول حراست بیمارستان                                                                                                                                  | مسئول حراست شبکه                                     | مسئول حراست درمانگاه                                                                                                         |                                                                      |
| ۷    | یک نفر از اعضاء هیئت علمی در مراکز آموزشی درمانی و یا یک نفر از پزشکان متخصص در بیمارستان ها با معرفی رئیس بیمارستان و تأیید اداره بازرسی <sup>۲</sup> |                                                      | یک نفر از اعضاء هیئت علمی در درمانگاه و یا یک نفر از پزشکان متخصص در درمانگاه ها با معرفی رئیس درمانگاه و تأیید اداره بازرسی | یک نفر از اعضاء هیئت علمی با معرفی رئیس دانشکده و تأیید اداره بازرسی |
| ۸    | مسئول بهبود کیفیت                                                                                                                                      |                                                      |                                                                                                                              |                                                                      |

## ۴,۲. حیطه عملکرد کمیته بررسی شکایات (بیمارستان، دانشکده، شبکه و...)

### ۴,۲,۱. بررسی و رسیدگی به اختلافات فی مابین کارکنان

رسیدگی به اختلافات فی مابین کارکنان به دلیل امور شخصی یا شرح وظایف اداری در محیط کار که عدم حل و فصل آن زمینه بروز تخلف اداری را فراهم می کند.

رسیدگی به اختلافات یا درخواست های کارکنان که عدم حل و فصل آن زمینه بروز تخلفات اداری را فراهم می کند از قبیل درخواست مرخصی بدون حقوق، عدم تأیید مرخصی استعلاجی، نارضایتی از پرداختی کارکنان یا مطالبات شرکت ها، نارضایتی از ساعات کاری، عدم موافقت با درخواست جابجایی یا انتقال و ....

**توجه:** در صورتی که متشاک از اعضاء کمیته بررسی شکایات واحد اعم از رئیس، مدیر، مسئول امور مالی و ..... می باشد، موضوع توسط کمیته قابل بررسی نمی باشد و باید شاکی به مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه جهت ثبت شکایت به صورت حضوری، تماس تلفنی و یا وبسایت این مدیریت راهنمایی گردد یا شکایت مذکور توسط واحد مربوطه، به مدیریت بازرسی ارسال شود.

### ۴,۲,۲. بررسی و رسیدگی به نارضایتی بیمار یا ارباب رجوع، از نحوه ارائه خدمات در مواردی از قبیل:

<sup>۱</sup> درمانگاه های تحت پوشش دانشگاه نظیر درمانگاه امام رضا (ع) و شهید مطهری، پوستچی و ...

<sup>۲</sup> حضور عضو هیئت علمی در جلسات مربوط به بررسی خطای پزشکی و پرستاری، الزامی می باشد.

- نارضایتی از نحوه برخورد و شیوه پاسخگویی به ارباب رجوع
- نارضایتی از امکانات و تجهیزات مرکز
- نارضایتی از هزینه‌ها
- نارضایتی از وضعیت بهداشت و نظافت محیط
- نارضایتی از تأخیر در ارائه خدمت: تأخیر در نوبت‌دهی، عدم رعایت نوبت در پذیرش بیماران، عدم آموزش مناسب در زمان ترخیص یا پذیرش یا... تأخیر در اعلام نتایج آزمایش، آزمون و ...

### ۴,۲,۳. کمبود امکانات

منظور، کمبود امکانات و تسهیلات لازم جهت ارائه خدمات درمانی-بهداشتی-رفاهی و عمومی می‌باشد از قبیل:

- کمبود امکانات درمانی مناسب (نبودن پزشک، پرستار، نبودن تخت، تجهیزات پزشکی)
- کمبود امکانات بهداشتی مناسب
- کمبود امکانات دارویی مناسب (کمبود دارو،...)
- کمبود امکانات رفاهی مناسب و هتلینگ

### ۴,۲,۴. بررسی و رسیدگی به درخواست‌ها:

منظور از درخواست عبارت است از اینکه، شخص انجام امری را تقاضا می‌کند که در آن دعوایی مطرح نیست. از قبیل:

- دریافت کمک‌هزینه درمانی
- درخواست انتقال یا جابجایی محل خدمت
- درخواست مرخصی

در این حالت رابط رسیدگی به شکایات با بررسی درخواست، در صورتی که درخواست، جنبه فردی داشته باشد، فرد را جهت دریافت خدمت به واحد مرتبط معرفی می‌نماید. به‌طور مثال در صورتی که درخواست، در زمینه مساعدت مالی یا کمک‌هزینه درمانی باشد، فرد به واحد مربوطه (در بیمارستان به دفتر مددکاری بیمارستان) معرفی می‌گردد. در صورتی که درخواست جنبه عمومی یا کلی داشته باشد، موضوع در کارگروه بررسی شکایات مطرح و بررسی می‌گردد به‌طور مثال درخواست امکانات رفاهی در بخش، دانشکده یا ...

## ۵. شیوه رسیدگی به شکایات

پس از دریافت شکایت، مراحل بررسی شکایت جهت پاسخ‌دهی به شکایت بر اساس چک‌لیست زیر انجام می‌شود و در پایان، چک‌لیست تکمیل شده به همراه مستندات مربوط به شکایت و صورت جلسه کمیته بررسی شکایات، در پرونده مربوطه بایگانی می‌شود.

### چک‌لیست و گام‌های بررسی شکایت

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                                                                                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | تأیید هویت <input type="checkbox"/> عدم تأیید هویت <input type="checkbox"/>                                       | تماس تلفنی با شاکی و بررسی هویت ثبت‌شده در فرم شکایت <sup>۱</sup>                                    | <b>گام اول</b>     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | قابل پیگیری <input type="checkbox"/> غیر قابل پیگیری <input type="checkbox"/>                                     | علی‌رغم عدم تأیید هویت شاکی، شکایت یا گزارش دریافتی، به دلیل وجود اطلاعات کافی، قابل پیگیری می‌باشد. |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | بله <input type="checkbox"/> خیر (نیازی نیست) <input type="checkbox"/>                                            | صحبت با شاکی جهت بررسی ابعاد شکایت                                                                   | <b>گام دوم</b>     |
| تاریخ:                                                                                                                                                                                                                                                                         | تماس تلفنی <input type="checkbox"/> ملاقات حضوری <input type="checkbox"/>                                         | شیوه و تاریخ بررسی اظهارات شاکی                                                                      | <b>گام سوم</b>     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | بله <input type="checkbox"/> خیر (نیازی نیست) <input type="checkbox"/>                                            | دعوت از فرد یا افراد مطلع از موضوع مورد شکایت                                                        | <b>گام چهارم</b>   |
| بایگانی مستندات <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                       | بله <input type="checkbox"/> خیر (نیازی نیست) <input type="checkbox"/>                                            | جمع‌آوری اظهارات فرد یا افراد مطلع به صورت مکتوب                                                     | <b>گام پنجم</b>    |
| بایگانی گزارش بازدید <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                  | بله <input type="checkbox"/> خیر (نیازی نیست) <input type="checkbox"/>                                            | بازدید از واحد مورد شکایت و بررسی مستندات، مدارک و                                                   | <b>گام ششم</b>     |
| بایگانی مستندات <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                       | بله <input type="checkbox"/>                                                                                      | جمع‌آوری مستندات مورد نیاز جهت بررسی شکایت                                                           | <b>گام هفتم</b>    |
| بایگانی اظهارات متشاکی <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                | بله <input type="checkbox"/> تاریخ مصاحبه ..... <input type="checkbox"/>                                          | مصاحبه با متشاکی، مطرح کردن موضوع شکایت و دریافت توضیحات ایشان                                       | <b>گام هشتم</b>    |
| بایگانی صورت جلسه <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                     | بله <input type="checkbox"/> خیر (نیازی نیست) <input type="checkbox"/> تاریخ جلسه: ..... <input type="checkbox"/> | تشکیل جلسه و بررسی مستندات موجود (اظهارات شاکی، متشاکی، مستندات و مدارک دریافتی)                     | <b>گام نهم</b>     |
| ارجاع به هیئت بدوی <input type="checkbox"/><br>ارجاع به مدیریت بازرسی <input type="checkbox"/><br>دانشگاه <input type="checkbox"/><br>ارجاع به اداره حقوقی <input type="checkbox"/><br>ارجاع به حراست دانشگاه <input type="checkbox"/><br>سایر: ..... <input type="checkbox"/> | حق با شاکی <input type="checkbox"/> حق با متشاکی <input type="checkbox"/>                                         | نتیجه شکایت                                                                                          | <b>گام دهم</b>     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | بله <input type="checkbox"/> امکان اعلام نتیجه وجود ندارد <input type="checkbox"/>                                | اعلام نتیجه شکایت به شاکی                                                                            | <b>گام یازدهم</b>  |
| تاریخ و زمان اعلام نتیجه: ..... <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                       | بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>                                                         | آیا شاکی با پاسخ شکایت قانع شد                                                                       | <b>گام دوازدهم</b> |
| بایگانی نسخه دوم نامه پاسخ <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                            | بله <input type="checkbox"/> خیر (نیازی نیست) <input type="checkbox"/>                                            | ارسال پاسخ مکتوب به شاکی حقیقی یا حقوقی                                                              | <b>گام سیزدهم</b>  |
| بایگانی فرایند جدید یا اصلاح شده <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                      | تدوین فرایند <input type="checkbox"/><br>اصلاح فرایند موجود <input type="checkbox"/>                              | تدوین فرایند جدید یا اصلاح فرایند منجر به شکایت                                                      | <b>گام چهاردهم</b> |

<sup>۱</sup> در صورتی که هویت شاکی تأیید نشد شکایت به عنوان گزارش بررسی می‌گردد و نیازی به انجام گام های ۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۳-۲ نمی‌باشد.

- فرآیند کلی انواع شکایات دریافتی و اقدامات رابط رسیدگی به شکایات، به پیوست ارسال می‌گردد (پیوست ۷).
- در صورتی که شکایت در محل وقوع شکایت حل و فصل گردد، رابط رسیدگی به شکایات، پس از حل و فصل مسأله امتیاز شکایت، یا پس از انجام اقدامات اولیه برای شکایات فوری، فرم صورت جلسه در محل (پیوست ۳) را تکمیل و اطلاعات لازم در خصوص فرآیندهایی که به دفعات موجب نارضایتی شده‌اند را، به گروه بهبود کیفیت در راستای شناسایی و اصلاح فرآیندهای معیوب اعلام می‌دارد.
- در جلسات کمیته بررسی شکایات، حضور دوسوم اعضای کمیته، جهت رسمیت جلسه، ضروری می‌باشد. لازم است در جلسات برگزار شده مربوط به هر شکایت، صورت جلسه بررسی شکایت تکمیل و به امضای اعضا رسیده شود.
- در صورت وقوع یا احتمال ایجاد درگیری بین ارباب رجوع و کارکنان، موضوع به اداره حقوقی و حفاظت بیمارستان اطلاع رسانی شده تا اقدامات لازم جهت پیشگیری از بروز درگیری، تخریب اموال، صدمه به اشخاص و... صورت گیرد. در چنین مواردی با پلیس ۱۱۰ جهت تنظیم صورت جلسه تماس گرفته و اقدامات لازم توسط اداره حقوقی مرکز صورت گیرد. نتیجه شکایت مطرح شده در کمیته شکایات بررسی و در صورت نیاز به اصلاح فرآیند، هماهنگی‌های لازم با کمیته بهبود کیفیت بیمارستان صورت گیرد.
- در صورتی که شاکی از همکار یا همکاران درون واحد شکایت دارد و آن شکایات در مورد نقض قوانین اداری توسط همکار-یا هر موضوع دیگر که در ارتباط با شرح وظایف و مرتبط با محیط کار است- باشد، باید پس از ثبت شکایت در فرم رسیدگی به شکایات یا فرم صورت جلسه در محل، موضوع جهت طرح در کمیته بررسی شکایات بیمارستان، ثبت و پیگیری گردد.
- در صورتی که شکایات همکار از همکار، مربوط به توافقات فی مابین ایشان- که خارج از تعهدات و قوانین اداری است- می‌باشد شاکی به مراجع ذیصلاح خارج از دانشگاه راهنمایی می‌گردند تا همانند سایر شهروندان، پیگیری‌های لازم را انجام دهند.
- در صورتی که پس از دریافت شکایت و بررسی اولیه آن، شکایت در دسته بندی "شکایت خاص" یا "موارد ۳۸ گانه تخلف اداری" قرار گرفت، بایستی شکایت متناسب با حوزه فعالیت متشاکی، به مراجع ذیصلاح داخلی ارجاع گردد.
- در صورتی که پس از بررسی شکایت در کمیته رسیدگی به شکایات، متشاکی خلاف مقررات اقدام ننموده باشد در صورت رضایت شاکی از نتیجه رسیدگی به شکایت و یا انصراف از ادامه رسیدگی، رضایت نامه وی در پرونده ثبت گردد. شاکسانی که به نحوه رسیدگی به شکایات در بیمارستان یا نتیجه بررسی در کمیته، اعتراض دارند باید با کمال احترام و با ارائه آدرس و نحوه تماس به مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات دانشگاه، راهنمایی شوند.
- در صورت بروز شکایت در خصوص برخورد نامناسب با ارباب رجوع و محق بودن شاکی، صورت جلسه تدوین شده به منزله یک فرم نظرسنجی لحاظ گردیده و رابط رسیدگی به شکایات ملزم به انعکاس نظر منفی به رابط صیانت از حقوق شهروندی بیمارستان جهت درج در سامانه نظرسنجی رشد (برای کارکنان نامبرده در صورت جلسه) و یا سامانه نظرسنجی واحد خود می‌باشد.
- در صورتی که اعضای کمیته بررسی شکایات به این نتیجه رسیدند که نیاز است پرونده توسط مدیریت بازرسی دانشگاه، حراست یا هیئت بدوی رسیدگی بررسی گردد پرونده به همراه مستندات و صورت جلسه کمیته به واحد مربوطه ارجاع داده می‌شود و بایستی طی رسید استاندارد (پیوست ۴) به شاکی اعلام گردد تا جهت پیگیری شکایت به واحد مربوطه مراجعه نماید. زمان تعیین شده در رسید شکایت به منزله زمان پاسخ نهایی و اعلام نتیجه شکایات نمی‌باشد و فقط زمانی است که مدیریت بازرسی جهت بررسی اولیه آن لازم دارد تا در صورت نیاز، اقدامات، مستندات و... را دریافت نماید.
- شکایاتی که پس از بررسی اولیه رابط و مسئولین مرکز تخلف محرز گردید در اسرع وقت و بدون هیچ گونه مسامحه‌ای به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان گزارش گردد.

- بنر استاندارد دریافت و رسیدگی به شکایات، به‌طور یکسان برای کلیه بیمارستان‌ها طراحی و از سایت اداره بازرسی<sup>۱</sup> و صیانت از حقوق شهروندی<sup>۲</sup> قابل دانلود می‌باشد. استفاده از هرگونه بنر، غیر از بنر استاندارد دانشگاه، ممنوع می‌باشد.

- چنانچه پس از بررسی شکایت در کمیته بررسی شکایات، اتهام وارده محرز شود که متشاکی خلاف مقررات و آئین‌نامه اقدام نموده است، می‌بایست در اسرع وقت و بدون هیچ‌گونه مسامحه‌ای متخلف، متناسب با نوع اتهام و رابطه استخدامی با دانشگاه، به واحد ذی‌ربط داخلی، به شرح زیر گزارش گردد:

معرفی فرد خاطی به مراجع ذیصلاح داخلی:

- نیروهای شرکتی<sup>۳</sup>: کمیته انضباط کار
- نیروهای رسمی و پیمانی: هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری
- اعضای هیئت علمی: هیئت بدوی - انتظامی اعضای هیئت علمی
- دانشجویان پزشکی و غیرپزشکی: شورای انضباطی دانشجویان
- نیروهای قراردادی‌های تبصره ۴: کمیته انضباط کار
- نیروهای قراردادی‌های تبصره ۵: هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری
- نیروهای قرارداد کار معین: هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری

- در صورت احراز غرض‌ورزی و اعمال سلیقه شخصی، توسط اعضای کمیته یا رابط رسیدگی به شکایات، طی فرایند بررسی شکایت/ گزارش و عدم ارجاع پرونده به مراجع ذیصلاح داخلی، جهت رسیدگی، فرد یا افراد خاطی، به استناد بند ۱۵ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری، به هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان، معرفی می‌شوند.

## ۶. اعلام نتیجه و پاسخگویی به شکایات

پس از بررسی شکایت، رابط رسیدگی به شکایات موظف است در اسرع وقت نتیجه را به شاکی اعلام و مستندات مربوط به اطلاع‌رسانی به شاکی اعم از ساعت تماس، تاریخ، روز و شخص تماس‌گیرنده را در فرم شکایت ثبت نماید. در صورت تحویل پاسخ کتبی به شاکی بایستی رسید تحویل پاسخ کتبی شکایت به شاکی از وی دریافت شود.

<sup>۱</sup> - <https://bazrasi.sums.ac.ir/>

<sup>۲</sup> - <https://shahrvand.sums.ac.ir/>

<sup>۳</sup>- اعم از پزشک، متخصص، پرستار، نیروی خدماتی و واحدهای واگذار شده به بهش خصوصی

## ۷. مراجع قانونی رسیدگی به شکایت از خدمات دانشگاه علوم پزشکی

در صورتی که پس از دریافت شکایت و بررسی اولیه آن، شکایت در دسته‌بندی "شکایت خاص" یا "موارد ۳۸ گانه تخلف اداری" قرار گرفت بایستی شکایت متناسب با حوزه فعالیت متشاکی به مراجع ذیصلاح داخلی (پیوست ۶) ارجاع گردد. در صورتی که شکایت به مرجعی غیر از اداره بازرسی ارجاع می‌گردد، لازم است رونوشت آن به مدیریت بازرسی دانشگاه، ارسال شود.

**توجه:** ارجاع شکایت به مراجع ذیصلاح خارجی (نظیر دادگاه) می‌بایست از طریق اداره حقوقی دانشگاه، صورت پذیرد. بنابراین واحدهای تابعه دانشگاه باید از ارجاع شاکی به صورت مستقل، اجتناب نمایند.

## ۸. نکات مهم در اجرای فرآیند استاندارد رسیدگی به شکایات

### ۸.۱. دسترسی به واحد رسیدگی به شکایات

اطلاعات مربوط به فرآیند دریافت و رسیدگی به شکایات، صندوق دریافت شکایات، فرم‌های مربوطه (فرم ثبت شکایات، فرم نظرسنجی، برگه‌های اطلاع‌رسانی از مراحل و یا مراجع رسیدگی به شکایات و....) و همچنین مکان دفتر رسیدگی به شکایات باید به نحوه مناسب اطلاع‌رسانی گردد و به سهولت در دسترس افراد قرار گیرد.

### ۸.۲. تحلیل، ارزیابی و گزارش‌گیری مناسب شکایات

همه شکایات بایستی طبقه‌بندی و سپس تحلیل شده تا مشکلات و روندهایی را که به صورت سیستماتیک، تکرار شونده یا به صورت منفرد رخ داده‌اند، شناسایی و از تکرار آن در آینده جلوگیری گردد. اگر نتوان شکایت و یا فرآیند ایجادکننده شکایت را در اسرع وقت مرتفع نمود در آن صورت در سریع‌ترین زمان ممکن در جلسات مربوطه، موضوع مطرح و به تصمیمی اثربخش هدایت گردد. بنابراین جهت دستیابی به اهداف مذکور و به منظور یکپارچگی در ثبت موارد مربوط به شکایت، گزارش و درخواست، مراکز تحت پوشش دانشگاه موظف به ثبت موارد در فرم ارسالی مدیریت بازرسی و تحلیلی فصلی شکایات و ارسال فصلی گزارش تحلیل شکایات به مدیریت بازرسی هستند.

### ۸.۳. پاسخ‌دهی کمیته‌ی رسیدگی به شکایات

مراکز متعهد می‌باشند در کلیه ساعات شبانه‌روز امکانات و تجهیزات لازم برای دریافت و رسیدگی به شکایات را تأمین و شخص پاسخگو به شکایات را مشخص نماید. همچنین به محض تغییر رابط، جایگزین ایشان را برای تأیید صلاحیت به اداره بازرسی معرفی نماید.

### ۸.۴. عدالت

در کلیه مراحل دریافت و رسیدگی به شکایت بدون هیچ‌گونه پیش‌داوری با شاکی مؤدبانه رفتار و ایشان، از پیشرفت مراحل شکایات (با ارسال پیامک در طی مراحل مختلف) مطلع نگه‌داشته شوند.

### ۸.۵. هزینه‌ها

کلیه مراحل دریافت و رسیدگی به شکایات در واحدهای تابعه دانشگاه، بایستی برای شاکیان رایگان و بدون پرداخت هرگونه هزینه طی گردد.

## ۸,۶. محرمانگی

اطلاعات شخصی شاکی و محتوای شکایت بایستی تا حد نیاز و فقط برای مقاصد بررسی شکایت در داخل سازمان آشکار گردد و به جد از افشای آن برای افراد غیرمسئول جلوگیری شود، مگر آنکه شاکی به صراحت نسبت به افشای اطلاعات خود رضایت داده باشد.

## ۹. ضمایم و پیوست‌ها

|               |                                                      |         |
|---------------|------------------------------------------------------|---------|
| پیوست شماره ۱ | فرم طرح گزارش                                        | صفحه ۱۳ |
| پیوست شماره ۲ | فرم طرح شکایت، پاسخ متشاککی و صورت جلسه بررسی شکایات | صفحه ۱۴ |
| پیوست شماره ۳ | فرم صورت جلسه شکایت در محل                           | صفحه ۱۸ |
| پیوست شماره ۴ | رسید دریافت شکایت                                    | صفحه ۱۹ |
| پیوست شماره ۵ | لیست تخلفات اداری                                    | صفحه ۲۰ |
| پیوست شماره ۶ | مراجع داخلی طرح شکایت                                | صفحه ۲۱ |
| پیوست شماره ۷ | فرآیند کار رابط رسیدگی به شکایات                     | صفحه ۲۲ |
| پیوست شماره ۸ | بندر رسیدگی به شکایات                                | صفحه ۲۹ |



## فرم طرح گزارش

شماره پیگیری: .....

تاریخ: ..... ساعت: .....

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

نام واحد: .....

### مشخصات گزارش

مشخصات و سمت گزارش شونده: ..... نام واحد یا محل خدمت گزارش شونده: .....

### شرح گزارش

پیوست دارد؟ ☐ بلی ☐ خیر

تعداد: ..... برگ و ..... صفحه

امضاء

تاریخ

**نتیجه بررسی گزارش:** ☐ حق با گزارش دهنده نبود ☐ حق با گزارش دهنده بود ☐ ارجاع پرونده به مراجع ذیصلاح داخلی جهت بررسی ☐

**در صورتی که حق با گزارش دهنده باشد:** ☐ ارجاع به هیئت بدوی ☐ ارجاع به مدیریت بازرسی دانشگاه ☐ ارجاع به اداره حقوقی ☐

☐ ارجاع به حراست دانشگاه ☐ سایر: .....



بنام خدا

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

صورت جلسه بررسی شکایات در محل

نام مرکز :

تاریخ:

ساعت :

شماره شکایت:

### مشخصات شاکی

نام و نام خانوادگی شاکی : نام بیمار : شماره پرونده :

آدرس : شماره تماس :

مشخصات متشاکي: نام و نام خانوادگی: شماره پرسنلی: سمت:

نام بخش/واحد/اداره : نام و نام خانوادگی مسوول بخش/واحد/اداره :

پیوست: ☐ دارد ☐ ندارد

### شرح شکایات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### نتیجه بررسی:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

امضاء

شاهد

امضاء

شاهد

امضاء

متشاکي

امضاء

شاکی

امضاء

مسوول /سوپروایزر/ مدیریت

امضاء

رابط رسیدگی به شکایات



## فرم طرح شکایت

شماره پیگیری: .....

تاریخ: ..... ساعت: .....

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

نام واحد: .....

### مشخصات شاکی

نام و نام خانوادگی: ..... کد ملی: ..... شماره همراه: ..... تلفن منزل: .....

آدرس محل سکونت / کار: .....

کد پستی: ..... شغل: ..... (در صورت نامعتبر بودن مشخصات شاکی و یا شماره تماس ایشان، شکایت پیگیری نخواهد شد)

نام بیمار: ..... نام بخش بستری: ..... شماره پرونده: .....

آیا شکایت خود را از مراجع دیگری پیگیری نموده‌اید؟ لطفاً نام آن مرجع را بنویسید؟ .....

درخواست و یا خواسته مورد انتظار شما چیست؟ .....

### مشخصات متشاکی

نام واحد یا شخص متشاکی: ..... محل خدمت متشاکی: ..... سمت: .....

پیوست دارد؟ ☐ بلی ☐ خیر

### شرح شکایت

تعداد ..... برگ و ..... صفحه

امضاء

تاریخ





## فرم صورت جلسه بررسی شکایت

شماره پیکری: .....

تاریخ: .....

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

عنوان شکایت: ..... شاکی: .....

متشاکي: ..... واحد مورد شکایت: .....

### صورت جلسه

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### غایبین جلسه بررسی شکایت

.....

.....



## نتیجه کمیته بررسی شکایات

شماره پیگیری: .....

تاریخ: .....

☐ حق با شاکی نبود ☐ حق با شاکی بود ☐ ارجاع پرونده به مراجع ذیصلاح داخلی جهت بررسی ☐

### در صورتی که حق با شاکی باشد:

☐ ارجاع به هیئت بدوی ☐ ارجاع به مدیریت بازرسی دانشگاه ☐ ارجاع به اداره حقوقی ☐ ارجاع به حراست دانشگاه ☐

سایر واحدها: .....

در صورت عدم حضور ذی نفعان در جلسه، چگونگی و زمان ارائه بازخورد از نتیجه، به ایشان و کلیه شواهد و مستندات، درج شود:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### حاضرین در جلسه

|      |       |      |       |
|------|-------|------|-------|
| امضا | ..... | امضا | ..... |
| امضا | ..... | امضا | ..... |
| امضا | ..... | امضا | ..... |
| امضا | ..... | امضا | ..... |
| امضا | ..... | امضا | ..... |
| امضا | ..... | امضا | ..... |



## دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### رسید شکایت

نام واحد :

شماره شکایت: روز: تاریخ: ساعت دریافت: موضوع شکایت:

متشاکي / شاکي از:

لطفاً حداقل ..... روز کاری بعد از ارائه شکایت خود، جهت دریافت نتیجه بررسی اولیه، به شماره ..... تماس گرفته و یا به این واحد مراجعه نمایید. در صورت دریافت نمودن پاسخ در موعد مقرر، می‌توانید با مراجعه به آدرس الکترونیکی <http://bazrasi.sums.ac.ir> یا تماس با سامانه ۱۸۱۹ و یا شماره ۰۷۱-۳۲۱۲۲۷۴۷ دفتر مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه، راهنمای‌های لازم را دریافت نمایید.

نام رابط رسیدگی به شکایات ..... مهر و یا امضاء رابط

## دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### رسید شکایت

شماره شکایت:

تاریخ:

شاکي:

موضوع شکایت:

متشاکي / شاکي از:



## دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### رسید شکایت

نام واحد :

شماره شکایت: روز: تاریخ: ساعت دریافت: موضوع شکایت:

متشاکي / شاکي از:

لطفاً حداقل ..... روز کاری بعد از ارائه شکایت خود، جهت دریافت نتیجه بررسی اولیه، به شماره ..... تماس گرفته و یا به این واحد مراجعه نمایید. در صورت دریافت نمودن پاسخ در موعد مقرر، می‌توانید با مراجعه به آدرس الکترونیکی <http://bazrasi.sums.ac.ir> یا تماس با سامانه ۱۸۱۹ و یا شماره ۰۷۱-۳۲۱۲۲۷۴۷ دفتر مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه، راهنمای‌های لازم را دریافت نمایید.

نام رابط رسیدگی به شکایات ..... مهر و یا امضاء رابط

## دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### رسید شکایت

شماره شکایت:

تاریخ:

شاکي:

موضوع شکایت:

متشاکي / شاکي از:



## دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### رسید شکایت

نام واحد :

شماره شکایت: روز: تاریخ: ساعت دریافت: موضوع شکایت:

متشاکي / شاکي از:

لطفاً حداقل ..... روز کاری بعد از ارائه شکایت خود، جهت دریافت نتیجه بررسی اولیه، به شماره ..... تماس گرفته و یا به این واحد مراجعه نمایید. در صورت دریافت نمودن پاسخ در موعد مقرر، می‌توانید با مراجعه به آدرس الکترونیکی <http://bazrasi.sums.ac.ir> یا تماس با سامانه ۱۸۱۹ و یا شماره ۰۷۱-۳۲۱۲۲۷۴۷ دفتر مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه، راهنمای‌های لازم را دریافت نمایید.

نام رابط رسیدگی به شکایات ..... مهر و یا امضاء رابط

## دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

### رسید شکایت

شماره شکایت:

تاریخ:

شاکي:

موضوع شکایت:

متشاکي / شاکي از:

## پیوست ۵: لیست تخلفات اداری به شرح زیر می باشد:

۱. اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی یا اداری
۲. نقض قوانین و مقررات مربوط
۳. ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تأخیر در انجام امور قانونی آن ها بدون دلیل
۴. ایراد تهمت و افترا، هتک حیثیت
۵. اخاذی
۶. اختلاس
۷. تبعیض یا اعمال غرض یا روابط غیر اداری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به
۸. ترک خدمت در خلال ساعات موظف اداری
۹. تکرار در تأخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج از آن بدون کسب مجوز
۱۰. تسامح در حفظ اموال و اسناد و وجوه دولتی، ایراد خسارات به اموال دولتی
۱۱. افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری
۱۲. ارتباط و تماس غیرمجاز با اتباع بیگانه
۱۳. سرپیچی از اجرای دستورهای مقام های بالاتر در حدود وظایف اداری
۱۴. کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محول شده
۱۵. سهل انگاری رؤسا و مدیران در ندادن گزارش تخلفات کارمندان تحت امر
۱۶. ارائه گواهی یا گزارش خلاف واقع در امور اداری
۱۷. گرفتن وجوهی غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده یا اخذ هرگونه مالی که در عرف رشوه خواری تلقی می شود
۱۸. تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آن را ندارند یا خودداری از تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آن را دارند
۱۹. تعطیل خدمت در اوقات مقرر اداری
۲۰. رعایت نکردن حجاب اسلامی
۲۱. رعایت نکردن شئون و شعایر اسلامی
۲۲. اختفاء، نگهداری، حمل، توزیع و خرید و فروش مواد مخدر
۲۳. استعمال یا اعتیاد به مواد مخدر
۲۴. داشتن شغل دولتی دیگر به استثنای سمت های آموزشی و تحقیقاتی
۲۵. هر نوع استفاده غیرمجاز از شئون یا موقعیت شغلی و امکانات و اموال دولتی
۲۶. جعل یا مخدوش نمودن و دست بردن در اسناد و اوراق رسمی یا دولتی
۲۷. دست بردن در سؤالات، اوراق، مدارک و دفاتر امتحانی، افشای سؤالات امتحانی یا تعویض آن ها
۲۸. دادن نمره یا امتیاز، برخلاف ضوابط
۲۹. غیبت غیرموجه به صورت متناوب یا متوالی
۳۰. سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری
۳۱. توقیف، اختفاء، بازرسی یا باز کردن پاکت ها و محمولات پستی یا معدوم کردن آن ها و استراق سمع بدون مجوز قانونی
۳۲. کارشکنی و شایعه پراکنی، وادار ساختن یا تحریک دیگران به کارشکنی یا کم کاری و ایراد خسارت به اموال دولتی و اعمال فشارهای فردی برای تحصیل مقاصد غیرقانونی
۳۳. شرکت در تحصن، اعتصاب و تظاهرات غیرقانونی، یا تحریک به برپایی تحصن، اعتصاب و تظاهرات غیرقانونی و اعمال فشارهای گروهی برای تحصیل مقاصد غیرقانونی
۳۴. عضویت در یکی از فرقه های ضاله که از نظر اسلام مردود شناخته شده اند
۳۵. همکاری با ساواک منحل به عنوان مأمور یا منبع خبری و داشتن فعالیت یا دادن گزارش ضد مردمی
۳۶. عضویت در سازمان هایی که مرامنامه یا اساسنامه آن ها مبتنی بر نفی ادیان الهی است یا طرفداری و فعالیت به نفع آن ها
۳۷. عضویت در گروه های محارب یا طرفداری و فعالیت به نفع آن ها
۳۸. عضویت در تشکیلات فراماسونری .

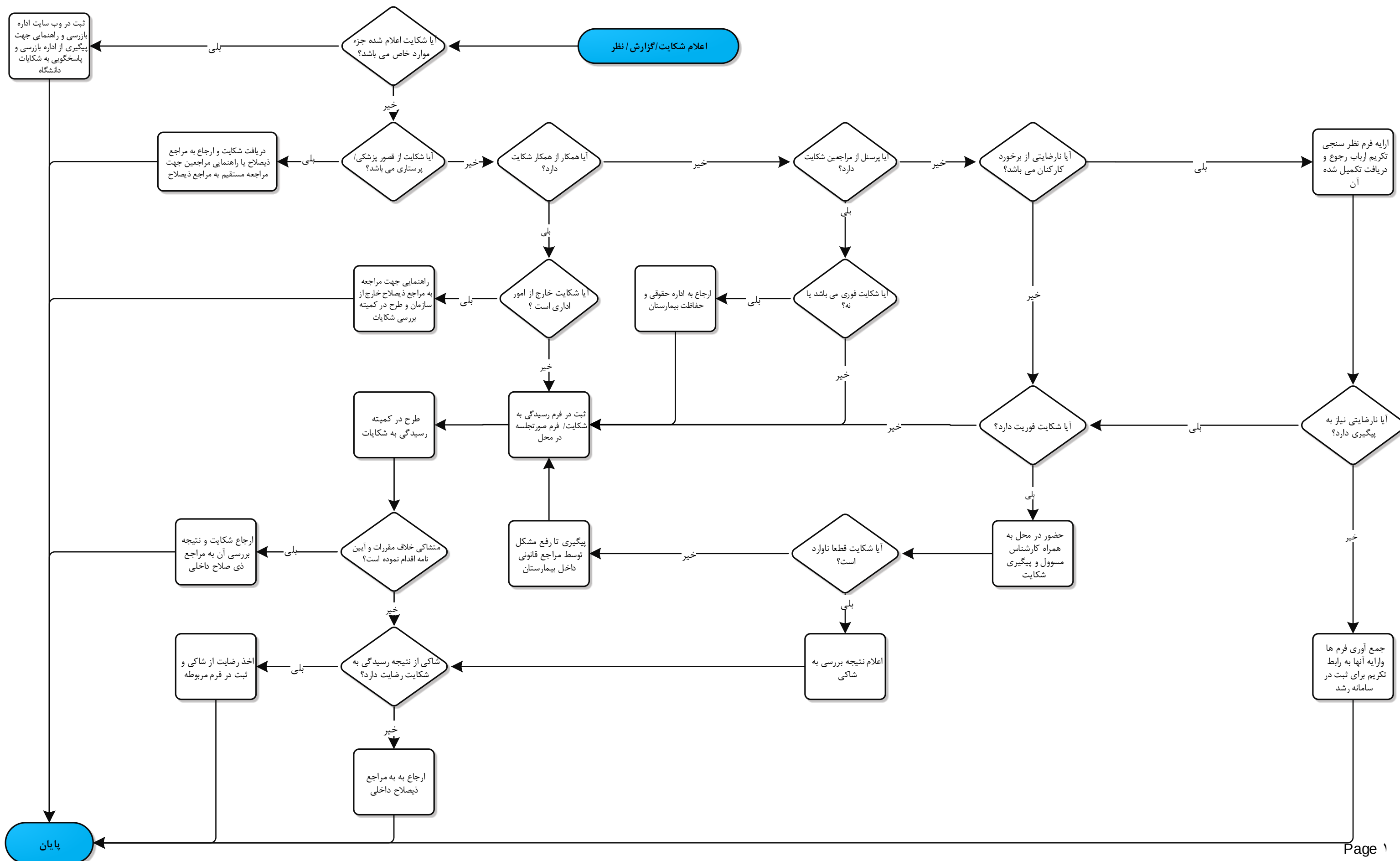
## پیوست ۶: مراجع دریافت کننده شکایت

| مراجع داخلی طرح شکایت                                         | متشاکي                                                                      |    |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| سامانه ۱۹۰- اداره نظارت و ارزشیابی معاونت درمان               | پزشکان شاغل در مراکز دولتی و خصوصی <sup>۱</sup> (شکایت در حیطه امور درمانی) | ۱  |
| سامانه ۱۹۰- معاونت بهداشتی (اداره پزشک خانواده) <sup>۲</sup>  |                                                                             |    |
| سامانه ۱۹۰- مدیریت خدمات پرستاری                              | پرستاران شاغل در بخش دولتی و خصوصی (شکایت در حیطه خدمات پرستاری)            |    |
| سامانه ۱۹۰                                                    | مراکز بهداشت و درمان، مراکز جامع سلامت و درمانگاهها                         | ۳  |
| سامانه ۱۹۰                                                    | مراکز تولید و توزیع مواد غذایی (حیطه مسائل بهداشتی)                         | ۴  |
| معاونت غذا و دارو شماره تماس ۳۲۱۲۲۴۰                          | صنایع تولیدی مواد غذایی و بهداشتی داروخانهها، شرکت‌های دارویی، عطاری‌ها     | ۵  |
| سامانه ۱۹۰                                                    | دندانپزشکی                                                                  | ۶  |
| سامانه ۱۹۰                                                    | آزمایشگاه‌های دولتی و خصوصی                                                 | ۷  |
| سامانه ۱۹۰                                                    | رادیولوژی‌ها، عکس‌برداری‌ها، سونوگرافی‌های بخش دولتی و خصوصی                | ۸  |
| سامانه ۱۹۰- اداره نظارت و ارزشیابی مؤسسات درمانی              | کلینیک و مطب‌های خصوصی                                                      | ۹  |
| اداره نظارت و اعتباربخشی دانشگاه یا اداره بازرسی ارگان مربوطه | بیمارستان‌های وابسته به ارگان یا نهاد                                       | ۱۰ |
| سامانه ۱۹۰ - اداره تعزیرات دانشگاه                            | شکایات حوزه تعرفه (بیمارستان دولتی- خصوصی- آمبولانس خصوصی)                  | ۱۱ |
| مدیریت مرکز حوادث و فوریت‌های پزشکی فارس                      | مراکز آمبولانس خصوصی و بیمار بری (حیطه عملکرد)                              | ۱۲ |
| سامانه ۱۹۰ - واحد کنترل کیفیت اورژانس فارس                    | اورژانس پیش بیمارستانی <sup>۳</sup>                                         | ۱۳ |
| حراست واحد/ حراست دانشگاه                                     | شکایت در حیطه مسائل اخلاقی                                                  | ۱۴ |

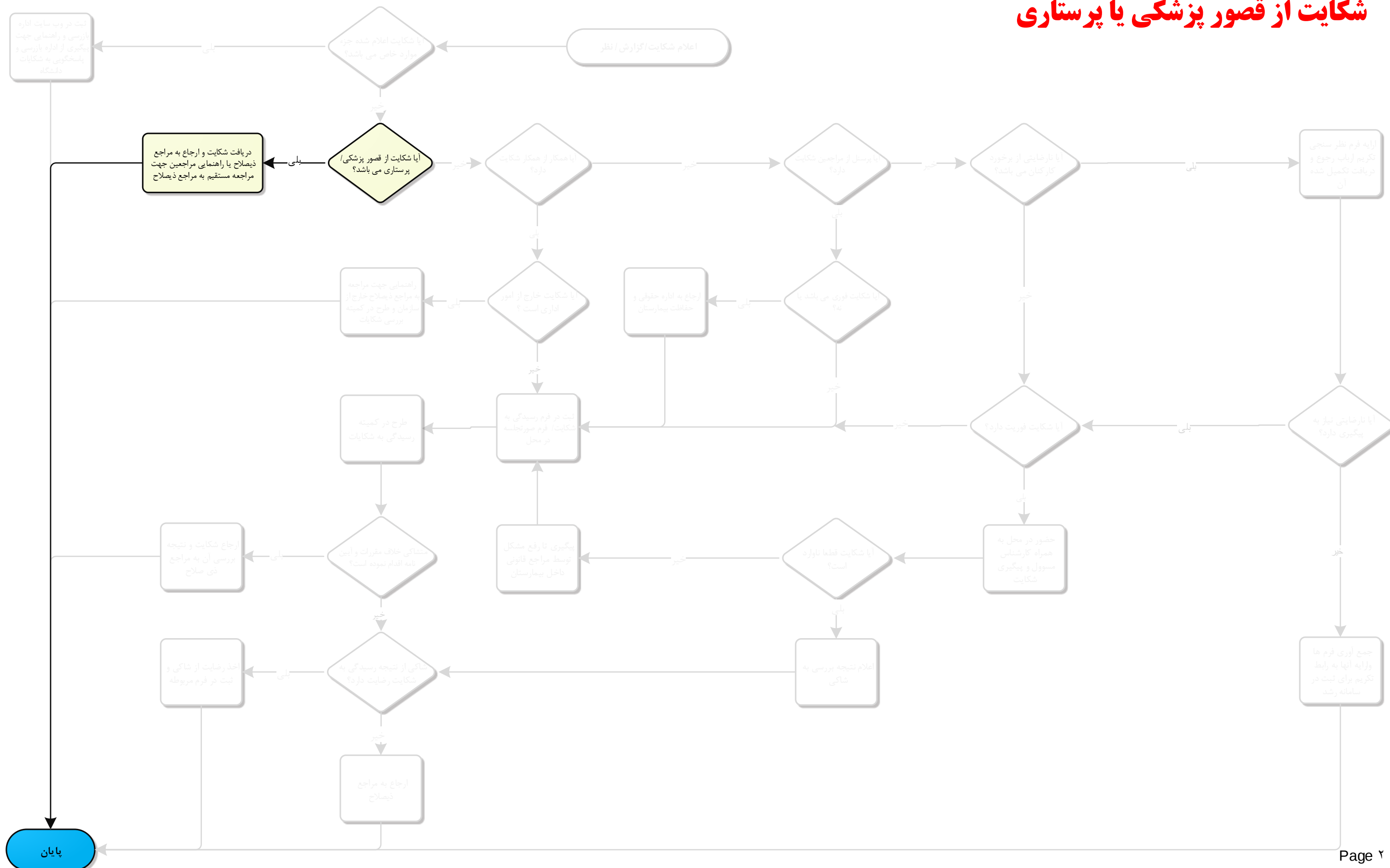
<sup>۱</sup> بیمارستان‌های دولتی، درمانگاه‌های دولتی و مراکز جامع سلامت

<sup>۲</sup> در صورت شکایت از پزشک خانواده یا مراکز جامع سلامت

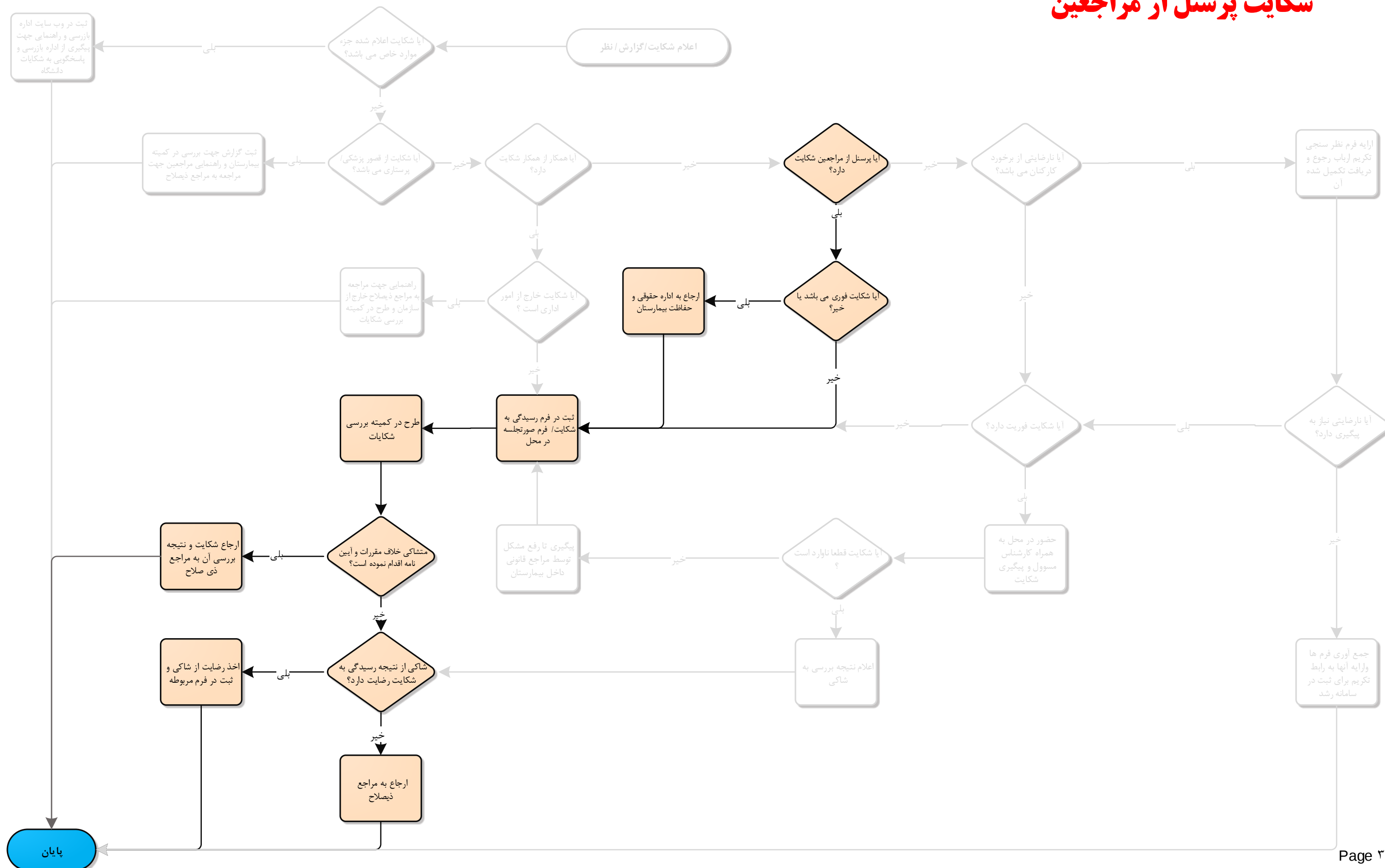
<sup>۳</sup> منظور از مراکز اورژانس پیش بیمارستانی عبارت‌اند از: پایگاه‌های اورژانس ۱۱۵ و مراکز پیام



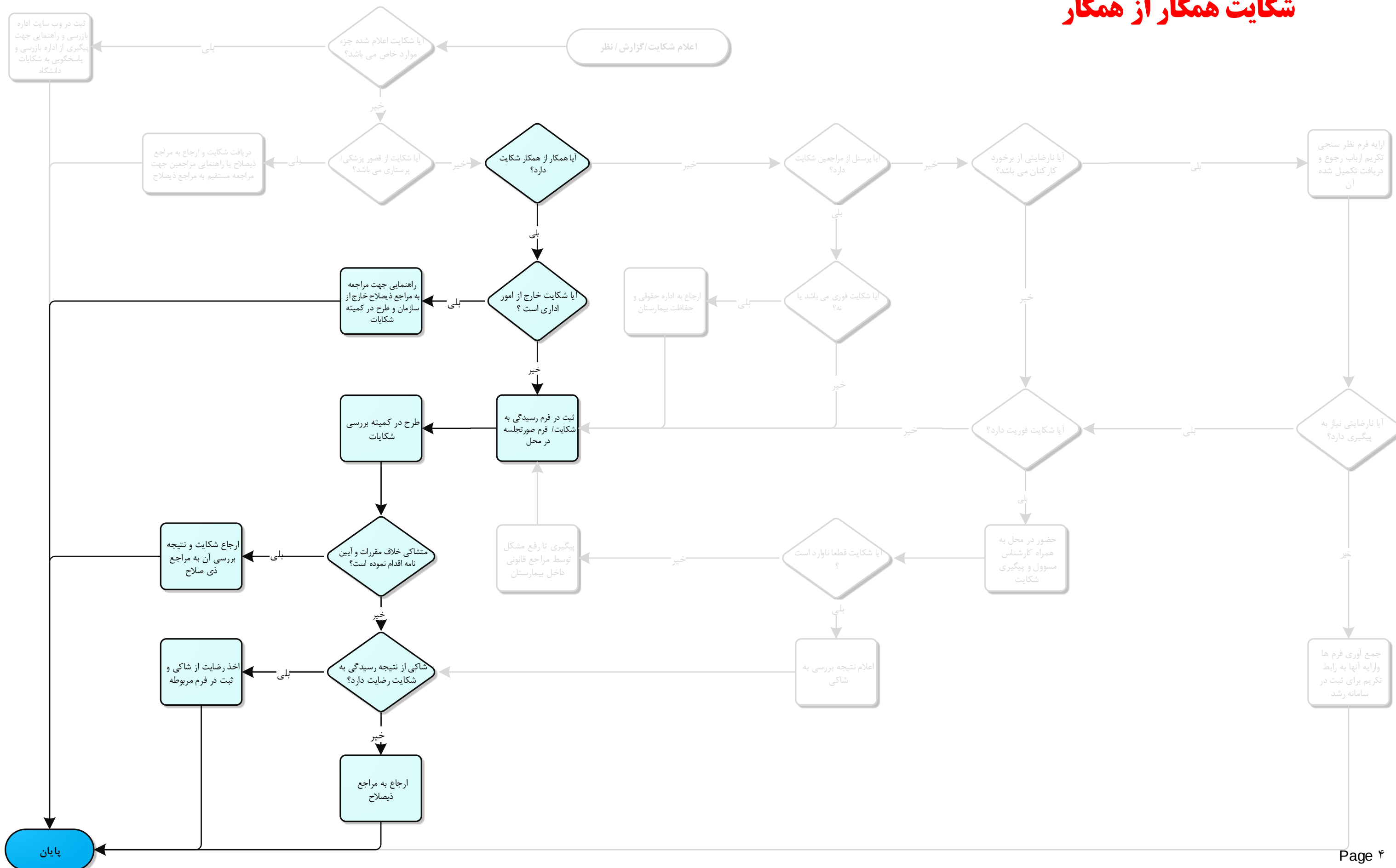
## شکایت از قصور پزشکی یا پرستاری



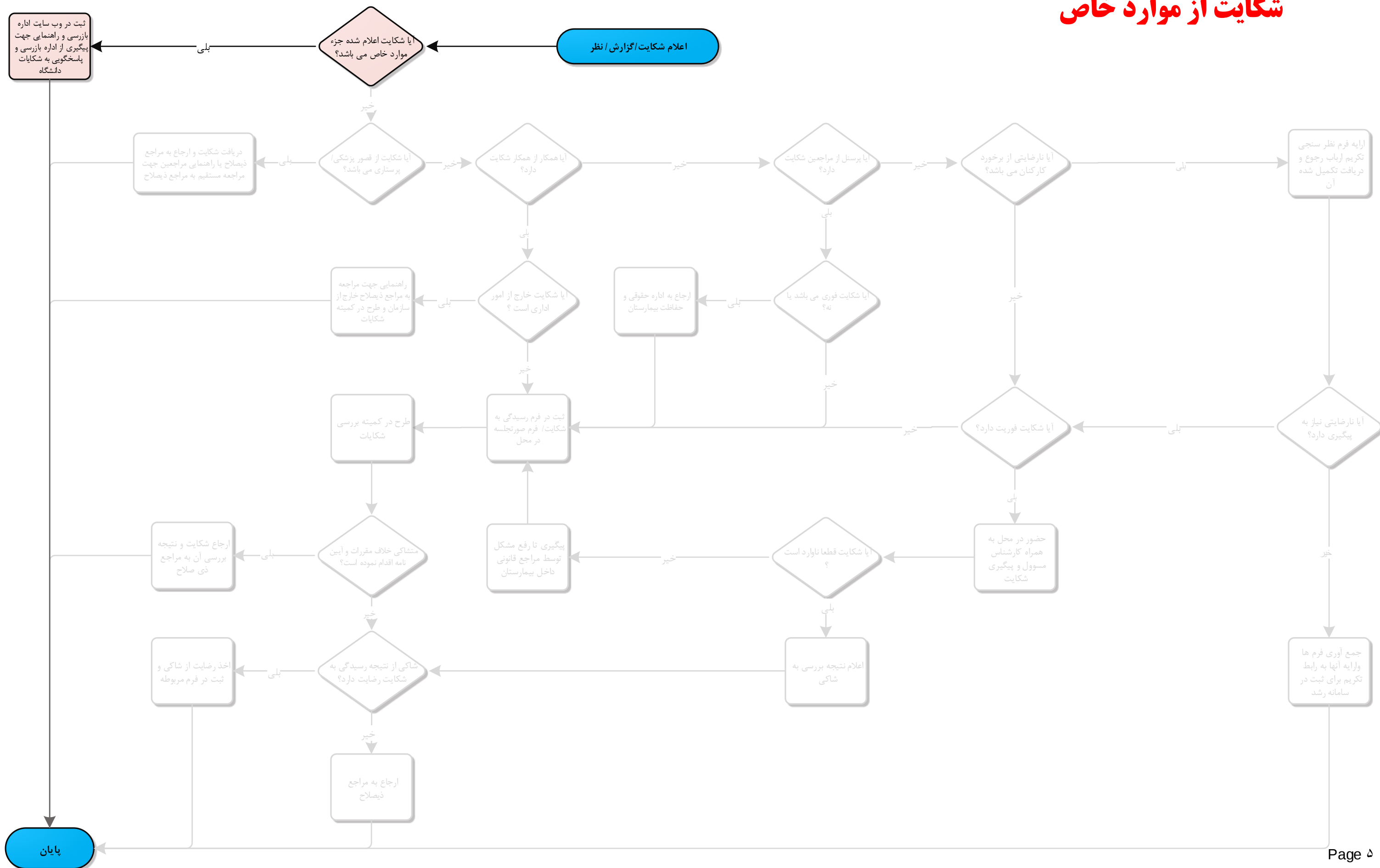
## شکایت پرسنل از مراجعین



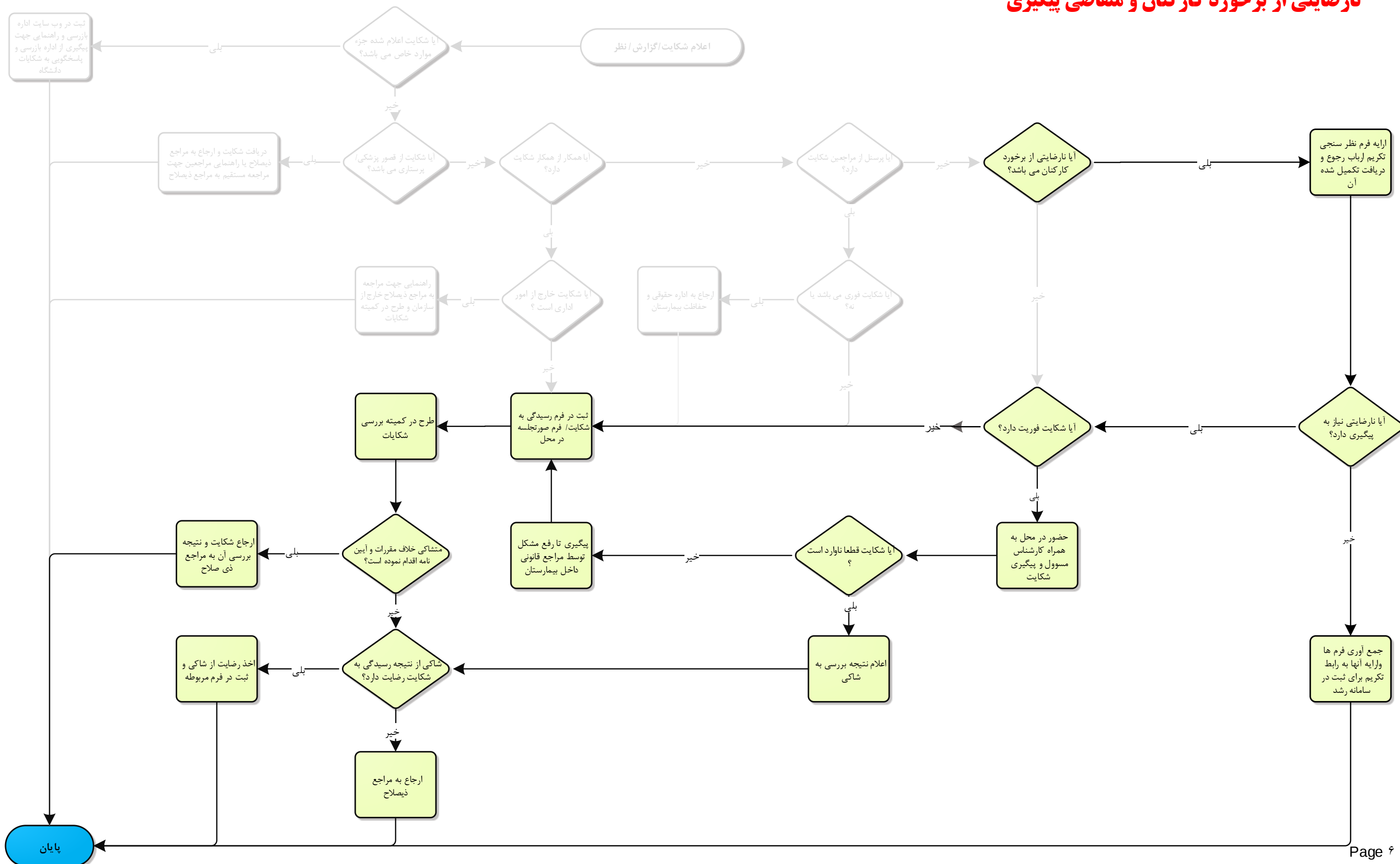
## شکایت همکار از همکار



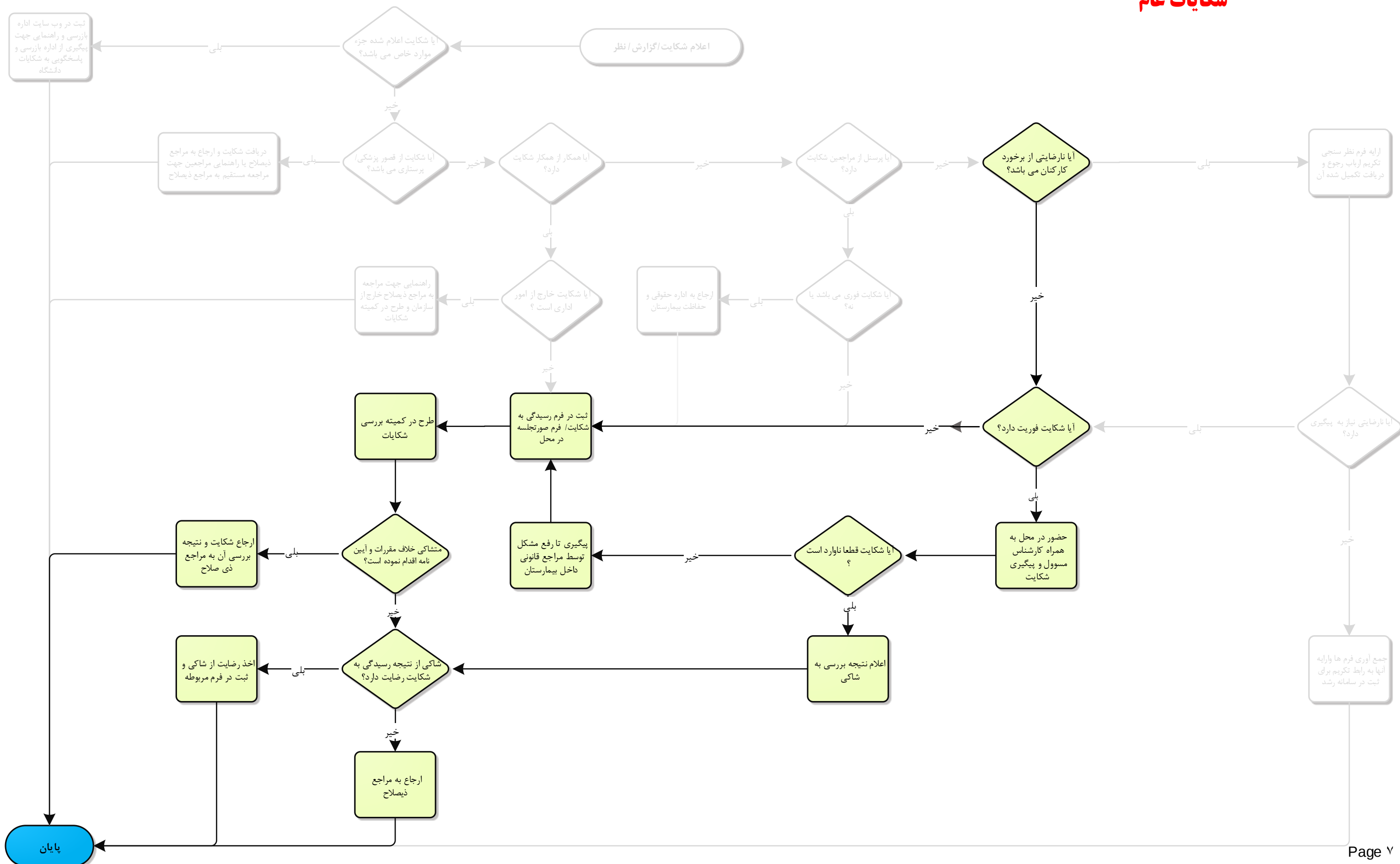
## شکایت از موارد خاص



## نارضايتی از برخورد کارکنان و متقاضی پیگیری



## شکایات عام



## نحوه دریافت و رسیدگی به شکایات بیمارستان ها

### روش حضوری

۱. مراجعه به مسوول رسیدگی به شکایات بیمارستان
۲. دریافت و تکمیل فرم اعلام شکایت
۳. دریافت شماره پیگیری از مسوول رسیدگی به شکایت بیمارستان
۴. تعیین مهلت پاسخگویی توسط مسوول رسیدگی به شکایت بیمارستان
۵. انتظار تا زمان مقرر جهت دریافت نتیجه.

### روش های غیر حضوری

• تماس با سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

• تماس با دفتر رسیدگی به شکایات بیمارستان به شماره

• ارسال پیامک به شماره

• تماس با صندوق صوتی بیمارستان به شماره

• ثبت شکایت در سایت بیمارستان به آدرس

**مراجعه کننده گرامی، در صورت دریافت نمودن نتیجه شکایت در موعد مقرر، شما می توانید :**

ضمن تماس با مرجع دریافت کننده شکایت و اعلام کد پیگیری، از طریق سامانه های ۱۹۰ یا ۱۸۱۹ و **یا دفتر رسیدگی به شکایات بیمارستان**، شکایت خود را پیگیری نمایید.

در صورت برطرف نکردیدن مشکل در مراحل فوق، می توانید به اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی شیراز به آدرس زیر مراجعه و یا تماس حاصل نمایید:

ساختمان مرکزی دانشگاه علوم پزشکی شیراز - خیابان زند - جنب ساختمان هلال احمر شماره تماس ۳۲۱۲۲۷۴۷

## نمودار جریان دریافت و رسیدگی به شکایات

### مراجعه حضوری :

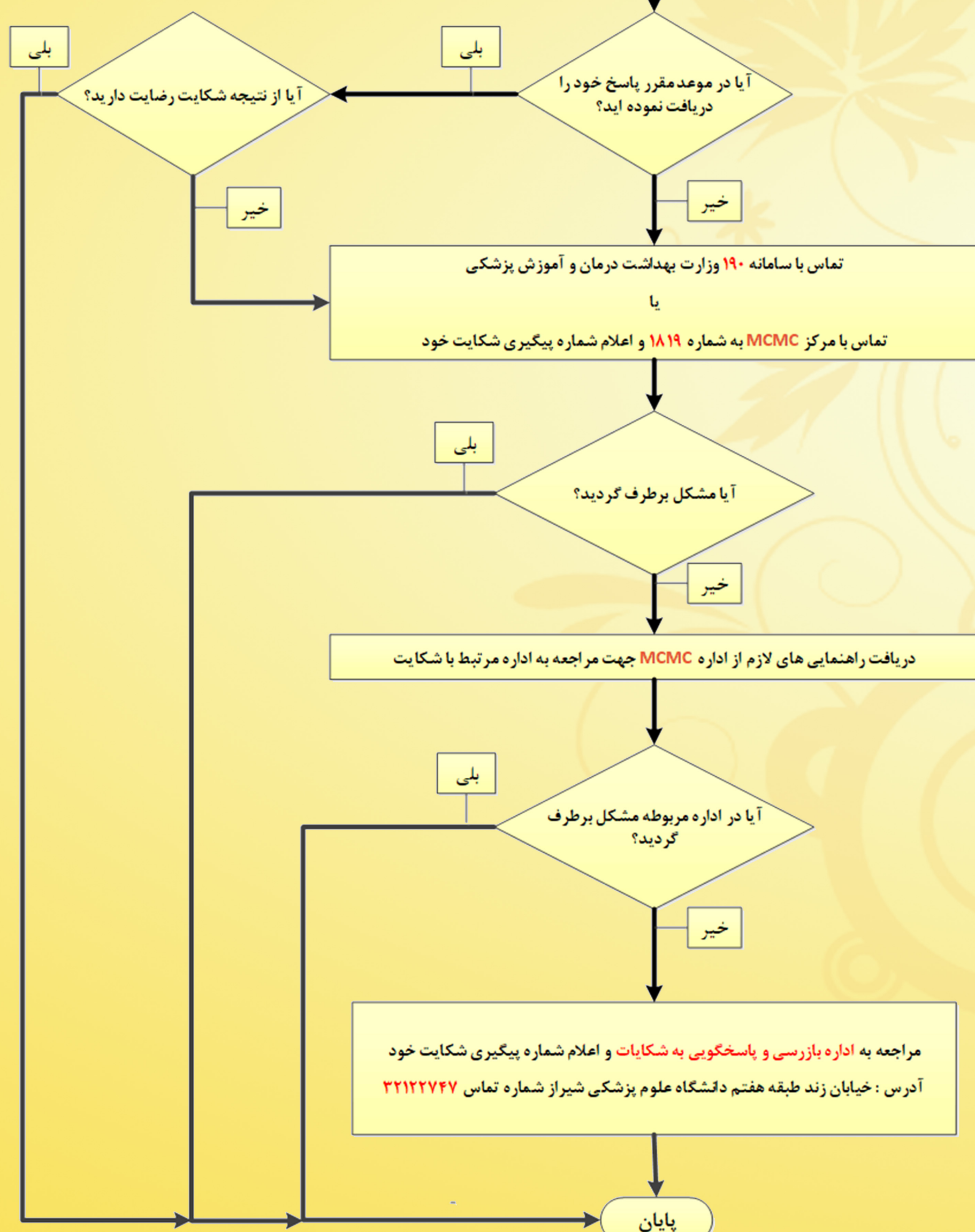
- در شیفت صبح مراجعه به اتاق رسیدگی به شکایات بیمارستان
- در شیفت های عصر و شب مراجعه به دفتر سوپروایزر بیمارستان

### مراجعه غیر حضوری:

- تماس با سامانه ۱۹۰ وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

- تماس با شماره
- ارسال پیامک به سامانه پیامکی بیمارستان به شماره
- تماس با صندوق صوتی واحد رسیدگی به شکایات به شماره
- مراجعه به وب سایت بیمارستان به آدرس

دریافت شماره پیگیری و زمان مورد نیاز جهت بررسی و پاسخگویی به شکایت



کارگروه صیانت از حقوق شهروندی  
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز