

فرآیند رسیدگی به شکایات در اداره کل تبلیغات اسلامی خراسان رضوی

اداره کل تبلیغات اسلامی خراسان رضوی در راستای رسیدگی به شکایات مخاطبان با تکیه بر اصل تکریم ارباب رجوع و بهره‌گیری از شایستگی‌های کارکنان، به منظور طراحی و بکارگیری فرآیندی کارا و اثربخش و تلاش در جهت رفتار مسئولانه و بهبود مستمر ارائه خدمات و فرآیندهای کاری، اهداف زیر را سرلوحه فعالیت‌های خویش قرار داده است. شناسایی نیازها، انتظارات شاکیان و ارائه اطلاعات لازم و شفاف به آنان درخصوص چگونگی مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه شکایات.

* تلاش در جهت فراهم نمودن شرایط لازم به منظور دسترسی ساده، آسان و بدون هزینه برای شاکیان در کلیه مراحل ثبت، بررسی و اعلام نتیجه شکایات.

* رسیدگی مؤثر به شکایات در کوتاه‌ترین زمان ممکن.

* تعهد به ارائه پاسخ منطقی و مناسب به شکایات از طریق بررسی همه جانبه شکایات دریافتی و رعایت حفظ بی-طرفی در مدت زمان مشخص.

* دوری جستن از هر گونه برخورد متعصبانه با شاکیان، با هدف حل مشکل و اصلاح فرآیند ارائه خدمات.

* تلاش در جهت محرمانه نگاه داشتن اطلاعات مربوط به فرد شاکی و موضوع شکایت در تمامی مراحل رسیدگی به شکایت.

* تلاش در جهت بهبود مستمر در ارائه خدمات و جلب رضایت شاکیان از طریق ارزیابی و تحلیل مداوم شاخص‌های مرتبط با فرآیند.

شهرزاد گرامی؛

شما می‌توانید علاوه بر ثبت شکایت به صورت حضوری از طریق تلفن: ۰۵۱-۳۲۲۱۵۲۰۶ با

آقای محسن هادیان شکایات خود را مطرح نمایید.

و یا مراجعه به آدرس سایت: WWW.ido-Kh.ir

و ارسال پیامک به سامانه: ۳۰۰۵۰۲۷

فرآیند ثبت و رسیدگی به شکایات

پس از گزارش اولیه و دریافت شکایت، اقدامات ذیل از سوی مسئول رسیدگی به شکایات انجام می‌پذیرد:

۱. اعلام وصول و ثبت شکایت (الکترونیکی؛ حضوری، تلفنی، پیامکی و ...)
۲. پذیرش شاکیان در مراجعه حضوری و مستندسازی سوابق، مدارک، اقدامات و .. و بررسی شکایات غیرحضوری و درخواست تکمیل مستندات بصورت تلفنی و درخواست ثبت شکایت از طریق سایت و یا مراجعه حضوری جهت رسیدگی بهتر.
۳. رعایت حفظ کامل امانت و رازداری در فرآیند رسیدگی به شکایات.
۴. ارزیابی اولیه شکایت، تعیین حوزه مرتبط و ارجاع آن به واحدهای مرتبط در معاونت‌ها.
۵. تعیین زمان مناسب جهت رسیدگی به شکایت و ارائه پاسخ به ارباب رجوع در مدت ۵ تا ۷ روز کاری متناسب با درگاه ارتباطی.
۶. برگزاری جلسه رسیدگی به شکایت در کارگروه با حضور شاکی عندالزوم.
۷. پیگیری اقدام به هنگام و متناسب با موضوع مورد شکایت و نظارت بر روند منتج به نتیجه توسط مسئول رسیدگی به شکایات. (حجت الاسلام محسن هادیان)
۸. ارزیابی پاسخ ارائه شده توسط مسئول رسیدگی به شکایات و اعلام تصمیمات گرفته شده در کارگروه به مدیر کل محترم جهت تأیید و اجرا.
۹. تنظیم پاسخ نهائی و اعلام نتیجه اقدامات انجام شده به شاکی توسط مسئول رسیدگی به شکایات متناسب با درگاه ارتباطی شاکی.
- ۱۰- دریافت وثبت نظر شاکی در صورت مثبت بودن و اعلام پایان رسیدگی و ارجاع به سایر مراکز رسیدگی به شکایت مانند دیوان عدالت اداری؛ بازرسی و... در صورت قانع نشدن شاکی .