

مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

شروع

دریافت شکایت از دفتر پیگیری
وزارتی / نمایندگان محترم
مجلس / روابط عمومی وزارتخانه و...

دریافت شکایت
از سامانه بازرسی
کل کشور

دریافت شکایت
از سامانه سآمد

مراجعه حضوری
و ارایه شکایت

دستور مدیر بازرسی یا مقام مافوق

بررسی شکایت

غیر مرتبط با سازمان

ارسال تصویر شکایات به بخش مربوطه جهت اقدام لازم و ارایه پاسخ هستند

بررسی پاسخ و مطابقت مستندات بر اساس قوانین و مقررات

عدم پذیرش دفاعیات مجدد
، قصور یا تخلف بخش

عودت جهت
بررسی مجدد

پذیرش پاسخ
و مستندات

عودت به مرجع
پیگیری کننده

ارجاع به هیات
تخلفات اداری

دریافت پاسخ بر اساس
مدارک و مستندات
خواسته شده

ارسال پاسخ به
مرجع پیگیری کننده
و متقاضی

مدت: ۱۵ روز

پایان

مدارک مورد نیاز:

گزارشات و بازدید های میدانی