

# فرایند بررسی شکایت

وصول شکایت به معاونت درمان

شکایات رسیده از  
ارگانهای نظارتی

شکایات مردمی

سامانه ۱۹۰

بررسی شکایت توسط کارشناس  
رسیدگی به شکایت

شکایت مربوط به  
حوزه درمان است؟

بله

خیر

ثبت کتبی شکایت در دبیرخانه

ارائه پاسخ به متشاکی  
و ختم رسیدگی

ارجاع به معاون درمان

ارجاع به مدیر نظارت، اعتبار  
بخشی و صدور پروانه

ارجاع به رئیس اداره نظارت بر  
درمان

آیا شکایت تعرفه  
ای است؟

خیر

ارجاع به کارشناس مربوطه و  
بررسی شکایت

اعلام پاسخ به متشاکی

آیا رضایت  
متشاکی جلب  
شد؟

خیر

بله

ارجاع به مبادی  
ذیربط برحسب نوع  
شکایت

بله

ارجاع نامه به کارشناس  
مربوطه

آیا شکایت مورد  
تایید است؟

بله

خیر

اخذ توضیحات از متشاکی و  
تشکیل پرونده

پاسخ به متشاکی و  
ختم رسیدگی

ارجاع پرونده به جلسه ستاد  
استانی

طرح شکایت در جلسه ستاد  
استانی

آیا تخلف محرز  
است؟

خیر

بله

بایگانی

ارجاع به دادستان  
انتظامی نظام پزشکی

ارجاع به کمیسیون ماده  
۱۱