

## فرم FAQ ( پرسش های متداول مربوط به هر زیر خدمت)

**عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت 16061016000**

**سؤال یک: نحوه ارائه شکایت به چه صورت می باشد؟**

- از طریق نامه اداری ( اتوماسیون اداری )
- مراجعه حضوری
- استفاده از شماره های پاسخگویی به شکایات 190 و 4030 و 02332243686

**سؤال دو: نحوه بررسی شکایات به چه نحوی می باشد؟**

- دریافت شکایت
- ارسال جهت بررسی به کارشناسان ستادی مرتبط با برنامه و موضوع شکایت و یا بازرس بهداشت محیط مرکز خدمات جامع سلامت/ پایگاه سلامت
- بررسی شکایت به همراه مستندات
- ارائه پاسخ به شخص یا سازمان گزارش دهنده و شاکی، پیگیری تا حصول نتیجه موفق و مطلوب و جلب رضایت شاکی

**سؤال سه: شماره های گویای رسیدگی به شکایات را به بگویید؟**

حضوری

تماس تلفنی با شماره های معاونت بهداشتی (انتخاب شماره یک تلفن گویا) و یا واحد بهداشت محیط داخلی 121-166

تماس با شماره اختصاصی واحد بهداشت محیط 02332243686

سامانه 190