

فرآیند رسیدگی به شکایات

مسئول انجام کار	شرح کار	مراحل انجام کار
بخش رسیدگی به شکایات	دریافت شکایت از طریق تلفن گویای رایگان : ۰۲۱-۸۸۹۱۰۹۱۰ تلفن: ۰۲۱-۸۸۹۱۸۴۷۳ ایمیل : exir_cc@exir.co.ir وب سایت: www.exir.co.ir مراجعه حضوری و یا ارسال نامه	ارائه کد شناسایی دریافت شکایت <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">دریافت شکایت</div>
بخش رسیدگی به شکایات	بررسی اولیه شکایت و طبقه بندی آن از نظر فوریت	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ارزیابی شکایت</div>
بخش رسیدگی به شکایات	ارائه کد شکایت جهت پیگیری شاکی	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">تخصیص کد شکایت و اعلام وصول به شاکی</div>
واحدهای مربوطه	ارجاع به واحدهای مربوطه جهت بررسی	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ارجاع به واحدهای مربوطه جهت بررسی</div>
نماینده مدیریت و مسئول فنی و مدیر فروش	اتخاذ تصمیم مناسب بر اساس بررسی های انجام شده	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">تصمیم گیری</div>
بخش رسیدگی به شکایات با تایید مدیریت ارشد	تصمیم اتخاذ شده به شاکی اعلام می گردد. در صورت عدم پذیرش شاکی، شکایت به کمیته عالی رسیدگی ارجاع می یابد.	<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60%;"> <p style="text-align: center;">پذیرش تصمیم توسط شاکی</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>خیر</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; margin: 0 auto; text-align: center;"> <p>کمیته عالی رسیدگی</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>بلی</p> </div> </div>
واحدهای مربوطه	اجرای تصمیمات اتخاذ شده توسط واحدها	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">انجام اقدامات مقتضی</div>
بخش رسیدگی به شکایات	شکایت مختومه شده و در سیستم ثبت می گردد.	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">مختومه کردن شکایت</div>
بخش رسیدگی به شکایات	از شاکیان در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات نظرسنجی به عمل می آید.	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ارزیابی رضایت شاکی</div>