

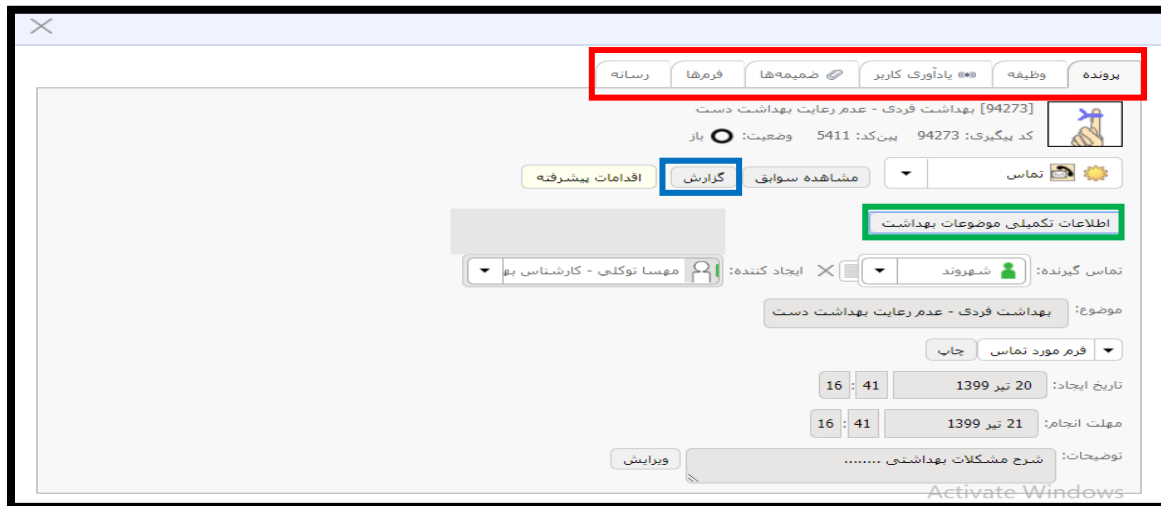
بسمه تعالی

## “ راهنمای بررسی و اختتام شکایات بهداشتی ثبت شده در سامانه CRM190 “

### ۱- مشاهده و بررسی خبر

با کلیک روی شکایت مورد نظر یک داشبورد در پایین صفحه نمایان می گردد و شامل چند **سربرگ** به شرح زیر می باشد:

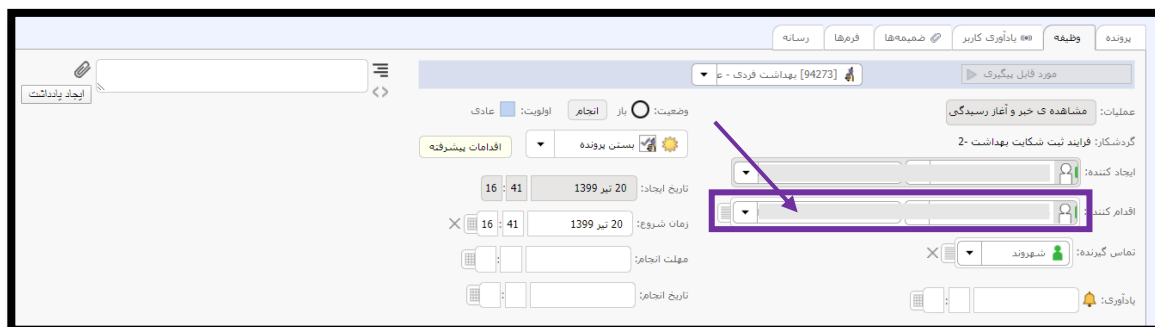
- ❖ **سربرگ پرونده** : این قسمت توسط کارشناسان سامانه پر می شود.
- ❖ **سربرگ وظیفه** : این قسمت توسط شبکه بهداشت پر می شود.
- ❖ **سربرگ یادآوری** : جهت ایجاد محدودیت زمانی و یادآوری شکایاتی که مهلت انجام آنها گذشته است.
- ❖ **سربرگ ضمیمه ها** : در این قسمت می توان فایل های بازرسی یا مستندات (صورت جلسه بازدید - برگه اخطار کتبی - عکس- فیلم -فایل متنی یا اکسل) پیوست نمود، اگر ۱ فایل ضمیمه شده باشد با عدد ۱ مشخص می گردد.
- ❖ **سربرگ فرم و رسانه** : در حال حاضر مورد استفاده قرار نمی گیرد.



- اطلاعات شاکی فقط توسط معاونت ها قابل مشاهده می باشد.
- در قسمت اقدامات پیشرفته می توانید شکایات قدیمی را بایگانی نمایید.

## نکات مهم :

- در سربرگ پرونده، با کلیک بر روی "گزارش" و انتخاب "همه عملیات ها" می توانید اطلاعات کامل شکایت را مشاهده نموده و چاپ نمایید.
- با نگه داشتن موس روی کد پیگیری در نوار ابزار اصلی می توانید شمای کلی شکایت را مشاهده فرمایید.
- در قسمت یادآوری می توانید برای شکایت خود مهلت انجامی مشخص کنید که اگر از آن تاریخ گذشت برای شما پیام یادآوری ارسال گردد.
- **اطلاعات تکمیلی موضوعات بهداشت:** در این قسمت می توانید نام بازرس و تاریخ و ساعت بازرسی و اقداماتی که صورت گرفته را مشاهده نمایید. البته تمامی این موارد در قسمت گزارش پرونده موجود است.
- در قسمت یادداشت می توانید هرگونه یادداشت یا فایل مربوطه را ارسال نمایید.
- **تغییر اقدام کننده :** برای ارسال شکایت به شبکه بهداشت دیگر ، ابتدا بر روی نام خود در قسمت اقدام کننده کلیک نموده و در پنجره انتخاب گروه اسم اقدام کننده مورد نظر را تایپ کرده و آن را انتخاب نمایید.



- حتما نام بازرس ، تاریخ و ساعت بازرسی را تکمیل نمایید.
- در صورت امکان فایل صورت جلسه بازدید را در قسمت یادداشت یا ضمیمه به پیوست ارسال نمایید.

## ۲- اختتام خبر

- در سربرگ وظیفه با کلیک بر روی گزینه **انجام** پنجره ی " بستن وظیفه " نمایان می گردد.
- در قسمت **توضیحات نتیجه ی عملیات** شرح نتیجه بازدید را وارد نموده سپس در قسمت نتیجه یکی از آیتم های مشخص شده را انتخاب نمایید.

پس از انتخاب تمامی آیتم ها به جز "انجام بازدید و تایید" شکایت بسته خواهد شد اما پس از انتخاب گزینه "انجام بازدید و تایید" در قسمت زیرین کادر توضیحات، آیتم های رفع نقص، صدور اخطار بحرانی و ... باز می گردد و شما باید گزینه مورد نظر را انتخاب نموده و در نهایت تایید فرمایید.

برونده وظیفه (1) یادآوری کاربر ضمیمه ها فرمها رسانه

مورد قابل پیگیری [94273] بهداشت فردی - ع

عملیات: مشاهده ی خیر و آغاز رسیدگی

گردشکار: فرایند ثبت شکایت بهداشت 2-

ایجاد کننده:

اقدام کننده:

تماس گیرنده: شهروند

یادآوری:

وضعیت: **انجام** باز

اولویت: عادی

تاریخ ایجاد: 20 تیر 1399

تاریخ شروع: 20 تیر 1399

مهلت انجام:

تاریخ انجام:

اقدامات پیشرفته

بستن وظیفه

برونده: [94273] بهداشت فردی - ع

تماس گیرنده: شهروند

توضیحات نتیجه عملیات:

نتیجه:

- ارجاع به ارگان برون بخشی
- انجام بازدید و تایید
- آدرس اشتباه
- انجام بازدید و عدم تایید
- اجازه بازدید داده نشد

Choose Files

انصراف تایید

بستن وظیفه

برونده: [94273] بهداشت فردی - ع

تماس گیرنده: شهروند

توضیحات نتیجه عملیات:

نتیجه: **انجام بازدید و تایید**

Choose Files

ضمیمه قابل

- رفع نقص
- صدور اخطار بحرانی
- ارجاع به مراجع قضایی
- ارجاع به برون بخشی
- صدور اخطار غیربحرانی
- نمونه برداری
- معدوم سازی کالا
- توقیف کالا
- صدور اخطار ماده 688
- پلمب
- صدور اخطار بهداشتی
- اعلام نواقص به کارفرما

انجام بازدید و تایید

گروه اقدام کننده:

تایید و انجام بازدید: