

شناسنامه فرآیند		
تاریخ مستند سازی ۵/ ۹۳/۱۲	شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور - معاونت تسهیلات فرودگاهی	کد فرایند 1-MPD/08/008/1
۱. عنوان فرایند: رسیدگی به شکایات مسافران		
۲. متصدی فرایند: مدیریت امور ترمینال‌ها		
۳. واحد های مرتبط در فرایند: ریاست امور ترمینال‌ها - اداره نظارت - شرکت های هواپیمایی - غرفه های موجود در فرودگاه		
۴. ورودی های فرایند: درخواست شکایت مشتری	۵. ورودی های فرایند: درخواست شکایت مشتری	۶. ورودی های فرایند: درخواست شکایت مشتری
۷. زمان مطلوب فرایند: ۱۰ روز		
۸. شرح مراحل انجام فرایند: در صفحه بعد موجود است.		
۹. فرم‌های مورد استفاده در فرایند: فرم شکایت مشتری، فرم گزارش بررسی شکایت		
۱۰. مستندات قانونی اجرای فرایند:		
۱۱. نوع فن آوری مورد استفاده در اجرای فرایند: سیستم barid		
دارای نرم افزار تخصصی است <input type="checkbox"/>	دارای نرم افزار تخصصی است <input type="checkbox"/>	دارای نرم افزار تخصصی است <input type="checkbox"/>
قابل انجام به صورت غیر حضوری توسط شهروند: بله <input checked="" type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	قابل انجام به صورت غیر حضوری توسط شهروند: بله <input checked="" type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	قابل انجام به صورت غیر حضوری توسط شهروند: بله <input checked="" type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
نام نرم افزارها: Dirab	نام نرم افزارها: Dirab	نام نرم افزارها: Dirab
۱۲. اجرای فرایند		
کل فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/>	کل فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/>	کل فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/>
بخشی از فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/>	بخشی از فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/>	بخشی از فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/>
قابل انجام نیست <input type="checkbox"/>	قابل انجام نیست <input type="checkbox"/>	قابل انجام نیست <input type="checkbox"/>
سطح انجام به صورت غیر حضوری: در سطح اطلاع رسانی الکترونیکی <input type="checkbox"/>	سطح انجام به صورت غیر حضوری: در سطح اطلاع رسانی الکترونیکی <input type="checkbox"/>	سطح انجام به صورت غیر حضوری: در سطح اطلاع رسانی الکترونیکی <input type="checkbox"/>
تکمیل فرم‌های مورد عمل به صورت الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	تکمیل فرم‌های مورد عمل به صورت الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>	تکمیل فرم‌های مورد عمل به صورت الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/>
انجام فرایند به صورت کاملا الکترونیکی و غیر حضوری <input type="checkbox"/>	انجام فرایند به صورت کاملا الکترونیکی و غیر حضوری <input type="checkbox"/>	انجام فرایند به صورت کاملا الکترونیکی و غیر حضوری <input type="checkbox"/>
قابل انجام از طریق پیشخوان <input type="checkbox"/>	قابل انجام از طریق پیشخوان <input type="checkbox"/>	قابل انجام از طریق پیشخوان <input type="checkbox"/>

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباط شهروندی
نام و نام خانوادگی: داود شاه پری	نام و نام خانوادگی: مهندس محمد علی ایلخانی	نام و نام خانوادگی: حسین قبادی
۱۳۹۳/۱۱/۲۸	۱۳۹۳/۱۱/۲۸	۱۳۹۳/۱۱/۲۸

MPD/08/008/1-1		عنوان فرایند: رسیدگی به شکایات مسافران		
ردیف	شرح فعالیت	مسئولیت	مدت زمان	مرحله بعد
۱	اعلام شکایت به صورت حضوری و پر کردن فرم شکایت	مسافر		۲
۲	در صورتی که شکایت آنی باشد: رفع شکایت شکایت به صورت آنی قابل رفع است شکایت به صورت آنی قابل رفع نیست	مدیر امور ترمینال‌ها		۳
				۴
۳	رفع شکایت	مدیر امور ترمینال‌ها	۱ ساعت	پایان
۴	ارجاع شکایت‌ها به رییس اداره امور ترمینال‌ها در پایان روز	مدیر امور ترمینال‌ها	۱ روز	۵
۵	بررسی شکایات	رییس اداره امور ترمینال‌ها		۶
۶	نامه به بخش مربوطه و ارجاع مشکل به بخش مربوطه	رییس امور ترمینال‌ها	۱ روز	۷
۷	ارسال رو نوشت نامه به مسافر	رییس امور ترمینال‌ها		۸
۸	ارسال رو نوشت نامه به اداره نظارت جهت پیگیری امور	رییس امور ترمینال‌ها		۹
۹	آیا بخش مربوطه در مهلت تعیین شده (معمولا ۱۰ روز) رضایت مسافر شاکی را جلب کرده است؟			۱۰
				۱۳
۱۰	گزارش جلب رضایت شاکی به اداره نظارت	بخش مربوطه	حداکثر ۱۰ روز	
۱۱	ارسال گزارش جلب رضایت به رییس امور ترمینال‌ها	کارشناس اداره نظارت	۱ روز	۱۲
۱۲	بررسی گزارش و بایگانی در سیستم امور ترمینال‌ها	رییس امور ترمینال‌ها	۱ روز	پایان
۱۳	تماس با اداره نظارت و پیگیری شکایت	شاکی		

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباط شهروندی
نام و نام خانوادگی: داود شاه پری	نام و نام خانوادگی: مهندس محمد علی ایلخانی	نام و نام خانوادگی: حسین قبادی
۱۳۹۳/۱۱/۲۸	۱۳۹۳/۱۱/۲۸	۱۳۹۳/۱۱/۲۸