

| 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"/> قابل انجام به صورت غیر حضوری توسط شهروند: بله <input checked="" type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> نام نرم افزارها: Dirab | 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"/> انجام فرایند به صورت کاملا الکترونیکی و غیر حضوری <input type="checkbox"/> قابل انجام از طریق پیشخوان <input type="checkbox"/> | ۱۲. اجرای فرایند کل فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/> بخشی از فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/> قابل انجام نیست <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 |