

شروع

دریافت شکایت از طریق دفتر مدیر عامل، درج در روزنامه، وزارت نیرو، شرکت توانیر، استانداری و ... و بررسی شکایت و ارجاع به واحد مربوطه جهت کسب اطلاعات لازم
واحد رسیدگی به شکایات

بررسی شکایات و ارجاع به واحد مربوطه جهت ارائه اطلاعات و سوابق
با توجه به ارتباط موضوع شکایت
واحد مربوطه

پیگیری شکایات و انجام اقدامات اصلاحی
واحد مربوطه

اخذ اطلاعات لازم از واحدهای ذیربط و بررسی قانونی اطلاعات و
ارائه پاسخ مستدل و مستند به مراجع مربوطه و شاکی و ثبت و
ضبط شکوائیه ها به همراه جوابیه در سوابق مربوطه و تهیه
گزارش عملکرد سالانه و گزارش مدیریتی
واحد رسیدگی به شکایات

پایان