عنوان خدمت : فرایند پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت "دریافتی از پورتال بازرسی- سامد- بازرسی کل کشور- سامانه ۱۹۰ -مکتوب" (پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت- ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰)	۲- شناسه خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی قزوین

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی، دریافتی از طریق از پورتال بازرسی ، سامد ، بازرسی کل کشور ، سامانه ۱۹۰، وزارت، مکتوب، تلفنی(شفاهی)
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G) نوع مخاطبین:
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی ☐ تصدی گری
سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ■ استانی ☐ شهری ☐ روستایی
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ■ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامها ☐ وفات ■ سایر
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	توضیح شکایت و درخواست- مستندات مربوط به شکایت
قوانین و مقررات بالادستی	بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مقررات جاری مرتبط

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان ۱۴۵۲ در: ماه ☐ فصل ☐ سال ■
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۸ روز
تواتر	■ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ☐
تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل ۲ بار

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
			☐
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

پورتال مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات بازرسی : bazresi.qums.ac.ir/Portal/Home

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: **پورتال مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات بازرسی**

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ■ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ■ سایر (باذکرنحوه دسترسی): پورتال بازرسی- سامانه های: سامد- بازرسی کل کشور- ۱۹۰

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ☐استانی ☐شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ■ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ■ سایر(باذکرنحوه دسترسی) پورتال بازرسی– سامانه های: سامد– بازرسی کل کشور– ۱۹۰		
		☐غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ☐استانی ☐شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)		
		☐غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری		
	درمرحله ارائه خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ■ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ ■ سایر(باذکرنحوه دسترسی): پورتال بازرسی– سامانه های: سامد– بازرسی کل کشور– ۱۹۰		
		☐غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ملی ☐استانی ☐شهرستانی

۷– ارتباط خدمت با سایر سامانه ها /بانکهای اطلاعاتی در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
			برخط onlin	سیستمی (Batc	
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

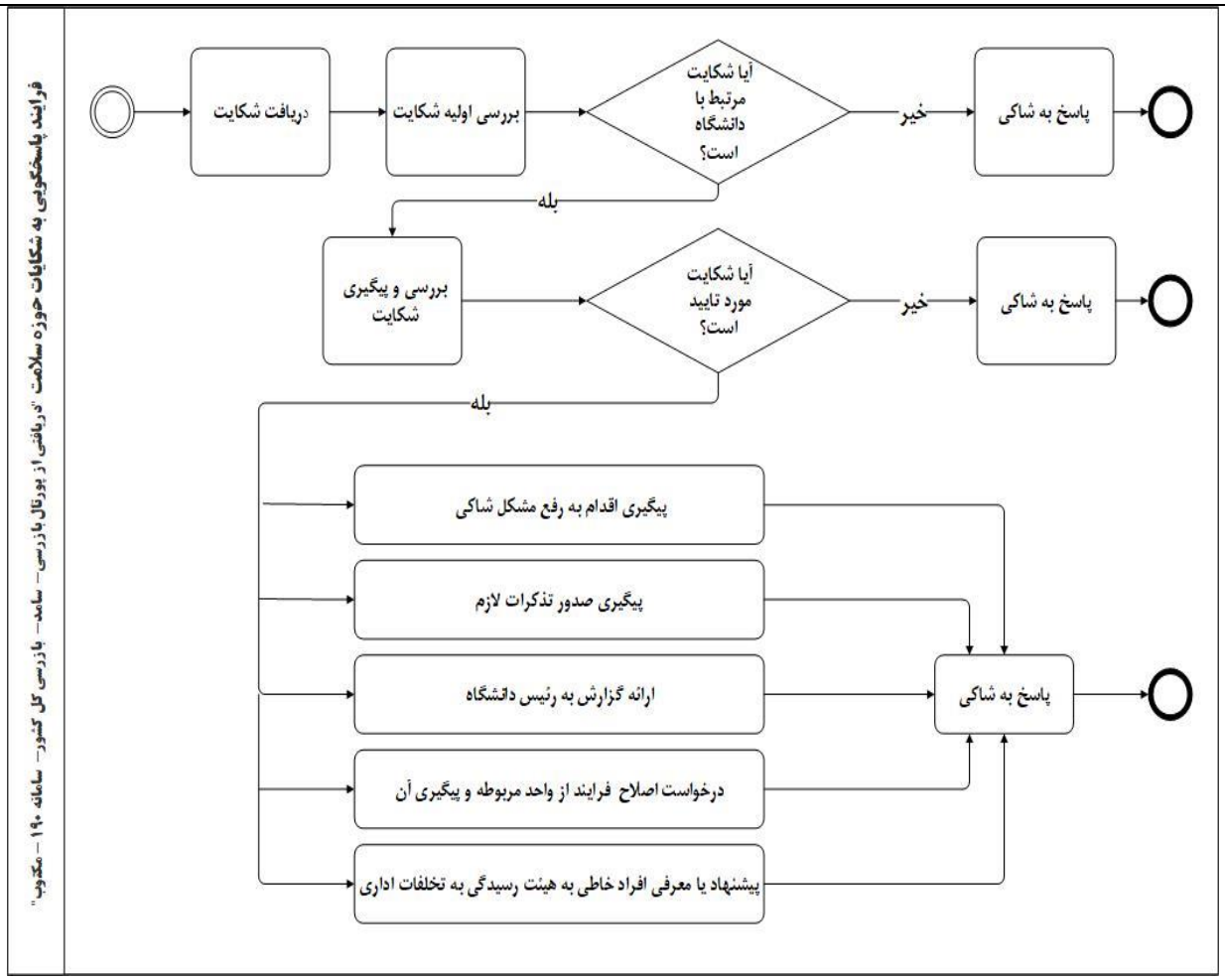
۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online	دسته‌ای (Batch)	
اداره کل بازرسی استان قزوین	سامانه بازرسی کل کشور	ارجاع شکایت		☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
استانداری	سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت -سامد	ارجاع شکایت و درخواست		☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	سامانه ملی پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت – ۱۹۰	ارجاع شکایت و درخواست		☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای

۱-فرآیند تهیه و تنظیم لایحه پیشنهادی دانشگاه

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
اعظم سادات موسوی	۳۳۳۷۹۰۶۱		مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات