توافقنامه

توافقنامه سطح خدمت " پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت "

۱. مقدمه:

تلاش دانشگاه علوم پزشکی قزوین پاسخگویی مناسب و به موقع به شکایات حوزه سلامت می‌باشد. شکایات و درخواست ها از مبادی مختلف شامل : ۱- پورتال بازرسی ۲- سامانه ۱۹۰ ۳- سامانه سامد ۴- سامانه بازرسی کل کشور، به این دانشگاه ارسال می گردد.

اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده، نحوه گزارش‌دهی و بازبینی مشخص شود.

۲. هدف:

هدف از این توافقنامه، بررسی و پیگیری شکایات و درخواست های مردمی در حوزه سلامت، مراکز تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی قزوین، می باشد. بررسی و پیگیری شکایات در راستای رفع مشکلات متقاضیان و بر اساس قوانین و مقررات مربوطه صورت می گیرد. در ارائه خدمات مذکور از روش های نظارتی جهت بهبود ارائه خدمات استفاده می گردد.

۳. مسئولیت:

دانشگاه علوم پزشکی قزوین مسولیت پاسخگویی به شکایات مردمی در حوزه سلامت را را داشته و در راستای رفع مشکلات متقاضیان و بر اساس قوانین و مقررات جاری، پیگیری و بررسی مناسب و به موقع را انجام می دهد.

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی شکایت خود را از طریق سامانه به ثبت می‌رساند و مستندات مورد نیاز را در سامانه مذکور بارگذاری می نماید
- بلافاصله پس از دریافت شکایت ، توسط کارشناس مربوطه در دانشگاه، بررسی شکایت آغاز می شود.
- پیگیری دریافت پاسخ در زمان تعیین شده، توسط کارشناس مربوطه انجام می شود.
- نتایج نهایی بررسی شکایت بر روی سامانه بارگذاری می گردد.
- متقاضی از طریق پیامک، کد رهگیری و با تماس کارشناسان ، از نتایج بررسی شکایت مطلاع می گردد.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

هزینه ای دریافت نمی شود

۶. دوره عملکرد

با توجه به این که خدمت مذکور سامانه ای و الکترونیکی است ، ارائه خدمت ۲۴ ساعته می باشد و نیازی به حضور متقاضی نیست.