

فرم معرفی خدمت

شناسه خدمت / زیر خدمت: 16061016000	عنوان خدمت / زیر خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت در بخش بهداشت		
نوع خدمت:			
خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> * خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> * خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G) <input type="checkbox"/> *			
شرح خدمت:			
بررسی، پیگیری و درخواست شهروندان، دستگاه‌های دولتی و خصوصی و کسبه در خصوص ارائه خدمات بهداشتی درمانی و مشکلات ناشی از آن و پاسخگویی و رفع نقص تا حد ممکن مربوط به درخواست یا شکایت دریافت شده.			
نحوه‌ی دسترسی به درخواست خدمت:			
حضوری در میز خدمت <input type="checkbox"/> * حضوری با مراجعه به واحدهای داخلی <input type="checkbox"/> * الکترونیکی <input type="checkbox"/> * نیمه الکترونیکی (ترکیبی از حضوری و الکترونیکی) <input type="checkbox"/> * دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> *			
نحوه‌ی دسترسی به دریافت خدمت:			
حضوری در میز خدمت <input type="checkbox"/> * حضوری با مراجعه به واحدهای داخلی <input type="checkbox"/> * الکترونیکی <input type="checkbox"/> * نیمه الکترونیکی (ترکیبی از حضوری و الکترونیکی) <input type="checkbox"/> * دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> *			
مدت زمان ارائه‌ی خدمت (در صورت عدم ایجاد وقفه از جانب متقاضی):			
دریافت خدمت	پیگیری خدمت	درخواست خدمت	ارائه خدمت
ساعات اداری	ساعات اداری	ساعات اداری	ساعت
طول هفته	طول هفته	طول هفته	روزهای هفته
در واحدهای بهداشتی درمانی و ستاد شهرستان ها و ستاد استان	در واحدهای بهداشتی درمانی و ستاد شهرستان ها و ستاد استان	در واحدهای بهداشتی درمانی و ستاد شهرستان ها و ستاد استان	مکان
به صورت شفاهی و کتبی	به صورت شفاهی و کتبی	به صورت شفاهی و کتبی	نحوه
بستگی به نوع خدمت و واحد ارائه دهنده خدمت متفاوت است			متوسط مدت زمان ارائه خدمت

فرم معرفی خدمت

توضیحات:

به طور معمول چرخه بررسی از شکایت و یا درخواست به صورت کتبی و شفاهی و از هر طریق که دریافت شود، شروع می شود و براساس نوع درخواست به واحد و یا فرد مربوطه برای بررسی ارجاع داده میشود و پس از دریافت گزارش به درخواست کننده ارسال و یا اطلاع داده می شود.

مدارک و مستندات مورد نیاز جهت درخواست و دریافت خدمت:

- ارائه هرگونه فرم و مدارک مورد نیاز جهت درخواست خدمت مورد نظر
- ارائه مدارک و مستندات لازم از خدمات ارائه شده از طریق تلفن گویا، مرکز تماس، تلفن همراه، اپلیکیشن موبایل، پیام کوتاه، پیام رسان های داخلی و خارجی، کدهای USSD و....

مبلغ (ریال) و موضوع پرداخت	نحوه ی پرداخت / شماره حساب بانکی	هزینه(های) ارائه خدمت گیرندگان
با توجه به بسته خدمت و تعرفه اعلام شده و برخی از خدمات سطح اول رایگان است	از طریق صندوق و دریافت فیش و ارائه رسید	

توضیحات:

نام و نام خانوادگی کارشناس ارائه دهنده خدمت: کارکنان واحدهای بهداشتی درمانی و کارشناسان ستادی	شماره تماس مستقیم: لیست شماره تلفن مراکز بهداشت شهرستان ها و زیر مجموعه
شماره تلفن گویا: 190 - 4030 -	شماره سامانه پیامکی:

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت:

نام و آدرس سامانه(های) مرتبط با خدمت:

کد پیگیری با عنوان خدمت مورد نظر ارائه می گردد * ارائه نمی گردد

* * *لطفاً کلیه مستندات و مدارک لازم ارائه گردد.

فرم معرفی خدمت

آدرس پست الکترونیک:
لینک اپلیکیشن موبایل:
<p>آیا این خدمت به دفاتر پیشخوان دولت واگذار شده است؟ بلی <input type="checkbox"/> * خیر <input type="checkbox"/> (فقط صدور کارت بهداشت محیط)</p> <p>آدرس دفاتر پیشخوان: تلفن دفاتر پیشخوان: نام کارشناس مربوطه در دانشگاه: * * لطفاً کلیه مستندات و مدارک لازم ارائه گردد.</p>
<p>آیا از کدهای USSD در خصوص درخواست و ارائه خدمت استفاده می شود؟ بلی <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/></p> <p>سرشماره: * * لطفاً کلیه مستندات و مدارک لازم ارائه گردد.</p>
<p>آیا از پیام رسان های داخلی، خارجی، شبکه های مجازی و ... در خصوص درخواست و ارائه خدمت استفاده می شود؟</p> <p>بلی <input type="checkbox"/> * خیر <input type="checkbox"/></p> <p>عنوان شبکه های مجازی و پیام رسان ها:</p>
<p>رویه ای ارائه شده شکایات و پیگیری به چه صورت است؟</p> <p>دریافت درخواست و یا شکایت به صورت حضوری، کتبی، گزارشات تلفنی، درخواست های اداری از طریق اتوماسیون و غیره دریافت و پس از بررسی و پیگیری پاسخ تهیه و ارسال می گردد.</p> <p>* * لطفاً کلیه مستندات و مدارک لازم ارائه گردد.</p>
<p>* * * لطفاً بروزترین قوانین و مقررات و آیین نامه های مرتبط با خدمت ارائه گردد.</p> <p>پاسخ به شکایات و درخواست ها بر طبق دستورالعمل ها و بخشنامه تهیه می گردد.</p>
<p>* * لطفاً لیست کاملی از سؤالات متداول همراه با پاسخ در خصوص درخواست و ارائه خدمت ارائه گردد.</p>
<p>مزایای استفاده از این خدمت به صورت الکترونیکی چیست؟ (در صورت نیاز الصاق فایل مبسوط)</p> <p>شکایات در هر قالب ارسالی به واحد مربوطه جهت تهیه پاسخ ارجاع میگردد و یکی از راه های دریافت درخواست یا شکایت از طریق الکترونیکی است. که در سرعت بخشیدن به بررسی و پاسخ موثر است.</p>

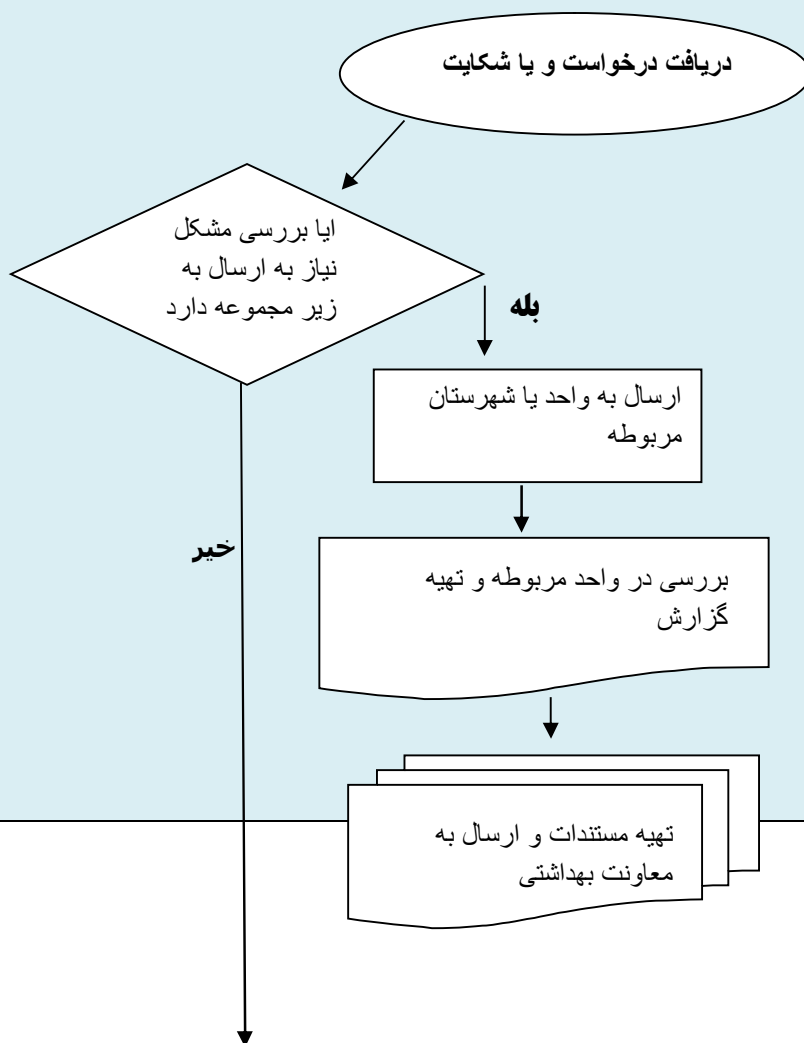
فرم معرفی خدمت

* * لطفاً کلیه ی فایل های راهنما در خصوص درخواست و ارائه خدمت ارائه گردد.

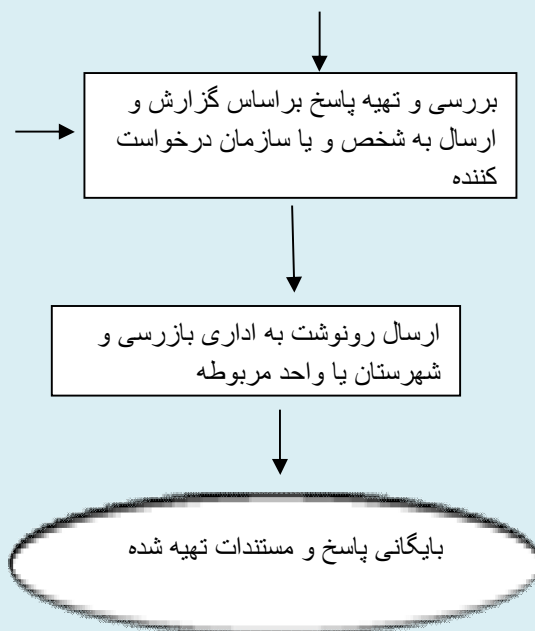
اصلاح فرآیندهای ارائه خدمت بر اساس اهداف برش استانی سال 97، برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دانشگاه مستندات قابل قبول:

- 1) تکمیل و ارائه جداول 4 و 5 شاخص و ضوابط مربوطه
- اصلاح و بهبود هر زیرخدمت شامل ارائه مستندات و شواهدی مبتنی بر موارد ذیل است:
 - 1) هدف گذاری برای بهبود فرآیند
 - 2) مدل سازی وضعیت موجود فرآیند شامل زیر فعالیت ها، ورودی ها، خروجی ها و مقررات و سیستم های اطلاعاتی مربوطه
 - 3) تحلیل و آسیب شناسی اجزا فرآیند همسو با هدف گذاری بهبود فرآیندها
 - 4) شناسایی اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود
 - 5) اجرای اقدامات بهبود
 - 6) میزان دست یابی به اهداف در نظر گرفته شده برای بهبود فرآیند در سامانه به عنوان مستند ارائه گردد.

نمودار فرآیند مراحل دریافت خدمت / زیر خدمت (فلوچارت):



فرم معرفی خدمت



ارائه خدمات بهداشتی درمانی در شهرستان های تابعه و در واحدهای زیر مجموعه براساس بسته خدمت استاندارد تعیین و ابلاغ شده از وزارت متبوع.