



شماره:
تاریخ:
پیوست:

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر
معاونت درمان

توافق نامه سطح خدمت "پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت"

کد خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰

مقدمه: پاسخگویی عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذینفعان.

شکایات: درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه اجرائی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی استاندارد: حد مطلوب تعیین شده برای سنجش شاخص‌های پاسخگویی به شکایات.

هدف: مسول رسیدگی به شکایات مدیر اداره بازرسی نسبت شکایات وارده پاسخگو و مسول است. جمع آوری شکایات به صورت سه ماهه و تحلیل آن‌ها در جلسات هم اندیشی رسیدگی به شکایات. و تلاش برای عدم ثبت شکایات تکراری و حل مسایل

مسئولیت: تعهد کارمندان در تمامی سطوح یک سازمان، اصل اساسی برای رسیدگی مؤثر به شکایات است

تعهدات خدمات دهنده:

۱- رایگان بودن ثبت شکایات

۲- جلوگیری از افشای اطلاعات شاکی

۳- قابل دسترس بودن فرایند رسیدگی به شکایات.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی: شکایت ثبت شده توسط ار باب رجوع شفاف و واقعی باشد. و در قبال مستندات ارائه شده مسول و پاسخگو است چرا که صحت و سقم مستندات و مدارک بررسی می‌شود.



تعلیم
بهداشت

شماره:
تاریخ:
پیوست:

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر
معاونت درمان

هزینه ها و پرداخت ها : فرایند ثبت و پاسخگویی به شکایات رایگان می باشد.

دوره عملکرد : این توافق نامه تا زمان ابلاغ جدید از وزارت مطبوع و سازمان های بالا دستی اعتبار دارد

خاتمه توافقنامه : در پایان فرایند رسیدگی به شکایت اگر شاکی رضایت دهد با کسب امضا و اثر انگشت شکایت خاتمه می یابد . در صورتی که شکایت به رضایت ختم نشود چرخه رسیدگی ادامه دارد و به مراجع بالاتر ارجاع داده می شود.

دکتر جعفر زارعی زاده

معاون امور درمان