

توافقنامه سطح خدمت " پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت "

کد: ۱۶۰۶۱۰۱۴۱۰۰

۱- مقدمه:

دریافت شکایات به صورت حضوری یا غیرحضوری، بررسی موارد، پیگیری تا حصول نتیجه، پاسخگویی به شخص حقوقی یا حقیقی

۲- هدف:

دریافت، بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم شکایات سامانه ای، حضوری، تلفنی و مکتوب مراجعین و کارکنان، پیگیری و اخذ نظریات و اعلام پاسخ به شاکیان

۳- مسئولیت:

دانشگاه موظف است شکایات سامانه ای، حضوری، تلفنی و مکتوب مراجعین و کارکنان را دریافت نماید. پس از بررسی صحت و سقم شکایات، انجام پیگیری های لازم، نتیجه را با شاکیان اعلام نماید. سپس به صورت دوره ای گزارشی برای ریاست دانشگاه آماده نماید.

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرائی

تعهدات دستگاه اجرائی:

دانشگاه موظف است شکایات سامانه ای، حضوری، تلفنی و مکتوب مراجعین و کارکنان را دریافت نماید. پس از بررسی صحت و سقم شکایات، انجام پیگیری های لازم، نتیجه را با شاکیان اعلام نماید. سپس به صورت دوره ای گزارشی برای ریاست دانشگاه آماده نماید.

تعهدات خدمت گیرنده:

شاکی بایستی درخواست خود را از یکی از طرق اعلام شده به دانشگاه اطلاع دهد. در صورت نیاز برای انجام مشاوره حضور پیدا کند و تا بررسی و اعلام نتیجه پیگیر موارد مطرح شده باشد.

۵- هزینه ها و پرداخت ها:

باتوجه به الکترونیک بودن کلیه مراحل فرایند این نوع خدمت توسط دانشگاه هزینه ای دریافت نمی گردد.

۶- دوره عملکرد:

۷- خاتمه توافقنامه:

با اعلام نتیجه به شاکی توسط دانشگاه فرآیند خاتمه می یابد.