

## فرم بسته اطلاع رسانی خدمت

|                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| شناسه خدمت: <input checked="" type="radio"/> دارد <input type="radio"/> ندارد                                                                                                                                                                              | عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت                                                    |
| شناسه خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰                                                                                                                                                                                                                                    | نوع خدمت: <input checked="" type="radio"/> حضوری <input checked="" type="radio"/> الکترونیکی |
| (۱) شرح خدمت: ثبت شکایات مرتبط با درمان، بهداشت، تعرفه، اورژانس و ارسال به دانشگاه های مربوطه جهت بررسی و پیگیری و همچنین جستجو و اطلاع رسانی داروهای کمیاب                                                                                                |                                                                                              |
| (۲) مراحل انجام کار:<br>دریافت شکایت-اعلام وصول شکایت-ارزیابی اولیه شکایت ها-بررسی شکایت ها-پاسخگویی به شکایت ها-اطلاع رسانی تصمیم-مختومه کردن شکایت.                                                                                                      |                                                                                              |
| (۳) مدارک مورد نیاز: ثبت شکایت                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                              |
| (۴) مدت زمان انجام خدمت:<br>۲-۷ روز                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                              |
| (۵) هزینه های انجام خدمت:<br>بدون هزینه                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                              |
| (۶) مدت زمان اعتبار مجوز صادره:<br>عدم صدور مجوز                                                                                                                                                                                                           |                                                                                              |
| (۷) قوانین و مقررات مربوط به خدمت:<br>با توجه به نوع شکایت قوانین و مقررات مربوط به همان فرایند در نظر گرفته می شود.                                                                                                                                       |                                                                                              |
| (۸) برنامه روزانه و ساعتی ارائه خدمت به صورت دقیق:<br>سامانه ها و شماره پیامکی ثبت شکایت به صورت شبانه روزی فعال می باشد.                                                                                                                                  |                                                                                              |
| (۹) نحوه ارائه خدمت و آدرس محل های فیزیکی یا الکترونیکی:<br>حضوری، تلفنی، مکاتبه ای، پیامکی، الکترونیک و تلفن ۱۹۰                                                                                                                                          |                                                                                              |
| (۱۰) استعلام های مورد نیاز از سایر دستگاه ها برای خدمت و زمان پاسخ به آنها:<br>-                                                                                                                                                                           |                                                                                              |
| (۱۱) پاسخ به سوالات متداول در خصوص خدمات و فرآیندهای آنها به صورت جامع:-                                                                                                                                                                                   |                                                                                              |
| (۱۲) معرفی یک نفر مطلع و مشرف به هر خدمت و فرآیندهای آن و نحوه تماس با وی:<br>معرفی رابط رسیدگی به شکایات در هر واحد                                                                                                                                       |                                                                                              |
| (۱۳) نحوه اعلام شکایت، رویه پیگیری آن و تعیین مدت زمان ارائه پاسخ شکایت به ارباب رجوع:<br>اعلام شکایت به صورت تلفنی، حضوری، یا از طریق سامانه شکایت دانشگاه و سامانه شکایت اداره بازرسی و یا از طریق سامانه سآمد-پیگیری تلفنی از طریق تماس با اداره بازرسی |                                                                                              |
| (۱۴) نحوه جبران خسارت، رویه پیگیری آن و تعیین مدت زمان پرداخت خسارت به ارباب رجوع:<br>از طریق مکاتبه و پیگیری تلفنی از شاکی و واحد مورد نظر تا حصول نتیجه                                                                                                  |                                                                                              |
| (۱۵) معرفی سایر مراجع نظارتی برای احقاق حق در صورت عدم ارائه پاسخ مناسب و شایسته به شکایت و جبران خسارت:<br>در صورت لزوم ارجاع به هیئت تخلفات اداری کارکنان                                                                                                |                                                                                              |

