

توافقنامه سطح خدمت پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت

کد: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰

مقدمه:

از شهریورماه سال ۱۳۸۸ وزارت بهداشت جهت تسریع در رسیدگی به مشکلات بهداشتی و درمانی و دریافت شکایات های مردمی، اقدام به راه اندازی سامانه تلفنی شبانه روزی ۱۹۰ نموده است که هموطنان عزیز در هروقت از شبانه روز میتوانند مواردی از قبیل غیر بهداشتی بودن و دفع غیر بهداشتی فاضلاب، موارد مرتبط با بهداشت کشاورزی و بهداشت دامداری ها، عرضه و فروش مواد غذایی فاسد و تاریخ مصرف گذشته، مشکلات ناشی از صدا و شرایط جوی محیط کار، موارد درمانی و اخذ وجوه غیر متعارف در حرف پزشکی را به این مرکز اطلاع دهند تا در اسرع وقت رسیدگی لازم بعمل آید.

هدف:

دریافت شکایات مردمی، بررسی شکایت در کوتاهترین زمان و ثبت اقدامات انجام شده در سامانه ۱۹۰

اهداف فرآیند:

- ارائه بهتر خدمات به مشتریان و پاسخگویی نیازهای آنها در کمترین زمان
- تسریع و تسهیل خدمات
- افزایش رضایت مردم
- کاهش هزینه ها

مسئولیت:

- مسئولیت دریافت و ثبت شکایت در سامانه به عهده اپراتور مستقر در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می باشد.
- مسئولیت بررسی و رسیدگی به شکایت در بخش بهداشت بر عهده بازرس بهداشت محیط می باشد.
- مسئولیت اطلاع از وضعیت اقدامات انجام شده در خصوص شکایت بر عهده خود شاکی می باشد.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

- ایجاد زمینه لازم برای کاهش مراجعه مردم به دستگاههای اجرایی برای رسیدگی به شکایت
- کاهش زمان رسیدگی به شکایت
- تماس مردم با سامانه رسیدگی به شکایتهای مردمی و ارائه گزارش تلفنی صحیح نسبت به موضوعات بهداشتی

هزینه ها و پرداخت ها:

برای شاکی فقط هزینه تماس تلفنی خواهد بود.

دوره عملکرد:

متوسط زمان ارائه خدمت ۴۸ ساعت می باشد.