

توافقنامه سطح خدمت " پاسخگویی به شکایات در حوزه سلامت "

کد: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰

1- 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 .

۲- مسولیت

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

4- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

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 خدمت گیرندگان:

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.

5- هزینه ها و پرداختها

فرایند ثبت و پاسخگویی به شکایات رایگان می باشد.

6- دوره عملکرد

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

7- 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 میشود.