

## فرم اطلاعات خدمت/ زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه

عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت		شناسه خدمت (۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰)		
نوع خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)				
شرح خدمت: رسیدگی به شکایات مردمی بویژه در حوزه درمان بستری و سرپایی و تعرفه خدمات سلامت و همچنین پاسخگویی و ارائه راهنمایی مورد نیاز شهروندان				
مدارک مورد نیاز: درخواست شاکی- در تماس اول اطلاعات تماس گیرنده و اطلاعات هویتی بیمار دریافت می گردد، در جریان رسیدگی به پرونده شکایت بویژه شکایات تعرفه ای مدارک شناسایی اعم از کارت ملی و شناسنامه یا گذرنامه و همچنین مستندات مرتبط با پرونده در صورت وجود ارائه می گردد.				
جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۱۰ روز		
	ساعات ارائه خدمت:	(ساعات مراجعه متقاضی) ساعات اداری		
	تعداد بار مراجعه حضوری	۳		
	هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
		فاقد هزینه	ندارد	
		...		
نحوه دسترسی به خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)			
	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)			
	<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)			
	<input type="checkbox"/> پیام کوتاه (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات (لیست بازشونده یا پیوند آدرس دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان ارائه خدمت)			
نحوه دسترسی به شکایت از خدمت: <a href="http://shekayat.fums.ac.ir/">http://shekayat.fums.ac.ir/</a>				

- دریافت شکایات حضوری و مکتوب مردم (مراجعه‌ین) از واحدها و کارکنان
- بررسی و تحقیق پیرامون صحت یا سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکی
- بررسی و پاسخگویی درخصوص مراجعات به نهادهای نظارتی و بازرسی از قبیل نهاد ریاست جمهوری و سازمان بازرسی کل کشور و...
- جمع بندی شکایات در مقاطع زمانی مختلف و تجزیه تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش برای بالاترین مقام اجرایی دستگاه به گونه ای که موجب کاهش شکایات مردمی گردد.

