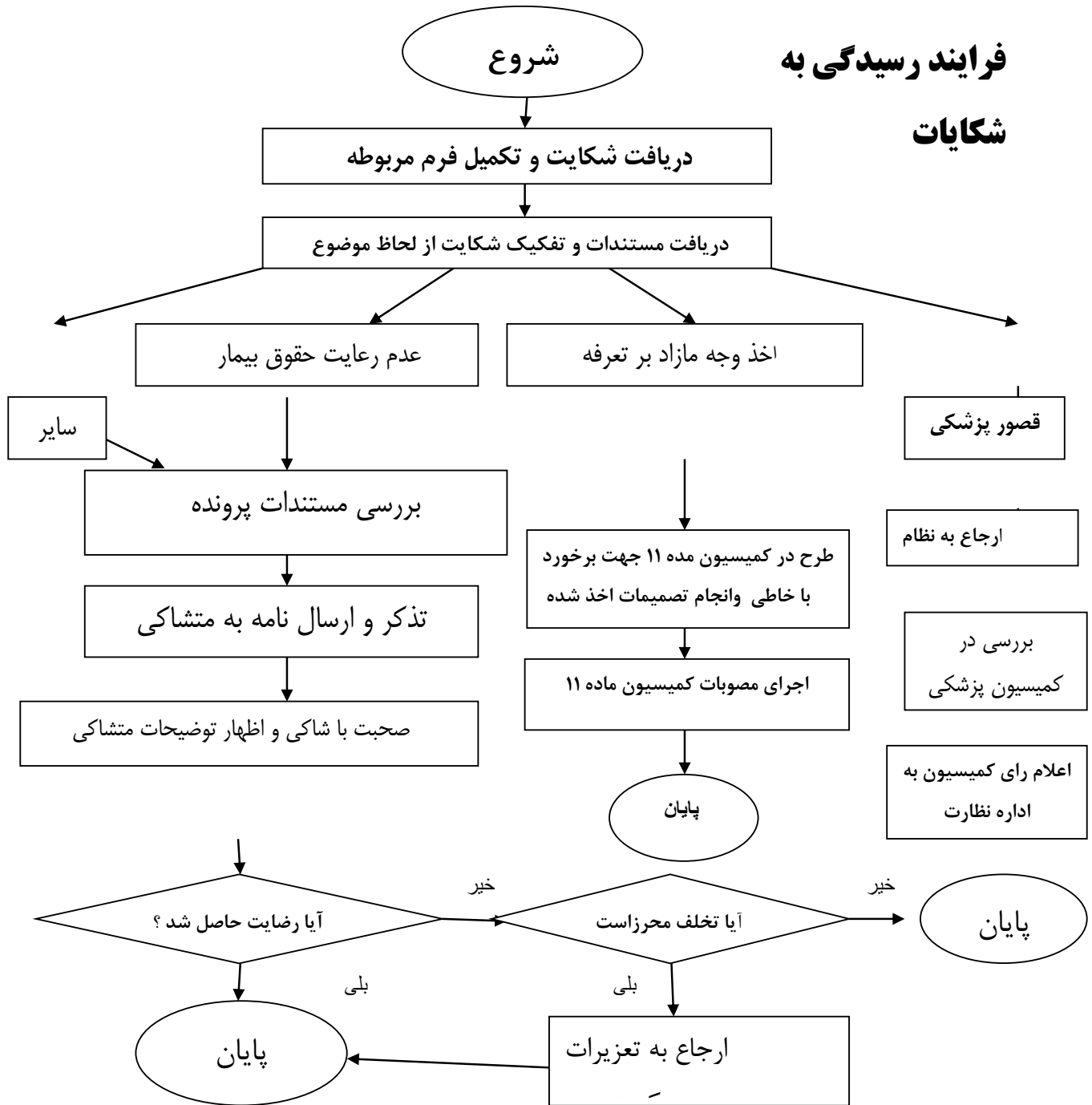


فرم اطلاعات خدمت/زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه

| | |
|--|--|
| عنوان خدمت: (این فیلد توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است.) شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است.) | |
| رسیدگی به شکایات (درمانی - تعرفه ای - اخلاق پزشکی) (16061012103) | |
| 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: در صورتی که هر کدام از شهروندان از ارائه خدمات درمانی یا تعرفه ای؛ ناراضی داشته باشند با حضور در اداره نظارت، شکایت خود را ثبت نموده و سپس توسط کارشناس مربوطه پیگیری می گردد. | |
| مدارک مورد نیاز: مستندات مربوط به شکایت | |
| متوسط مدت زمان ارائه خدمت: | 20 روز (شکایات فوری و حیاتی بیمار، بلافاصله پیگیری می گردد.) |
| ساعات ارائه خدمت: | در ساعت اداری (7:30 الی 14:30) |
| تعداد بار مراجعه حضوری | یک بار (شاکمی می تواند در سامانه 190 شکایت را ثبت نموده و یا حضوری مراجعه نمایند.) |
| هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ (مبالغ) |
| | شماره حساب (های) بانکی |
| | - |
| | - |
| اینترنتی <input type="checkbox"/> | (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند) |
| پست الکترونیک: <input type="checkbox"/> | (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی) |
| تلفن گویا یا مرکز تماس: <input checked="" type="checkbox"/> | (در صورت وجود ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود) شماره 190 |
| تلفن همراه <input type="checkbox"/> | (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه) |
| پیام کوتاه <input type="checkbox"/> | (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود) |
| دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات <input type="checkbox"/> | (لیست بازشونده یا پیوند آدرس دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان ارائه خدمت) |
| نحوه دسترسی به شکایت از خدمت: در صورت عدم رضایت از کارشناس مربوطه؛ به رئیس اداره نظارت بر درمان و یا معاون درمان مراجعه نمایند. | |

فرایند رسیدگی به شکایات



تهیه کننده : فهیمه باقری نیا

کارشناس نظارت بر درمان

مدت زمان انجام فرایند : یک ماه

