

## توافقنامه

**نام خدمت : رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی**

شناسه خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰

### مقدمه :

رسیدگی موثر به شکایتهای شهروندان یکی از روشهایی است که دستگاههای دولتی می توانند در جهت صیانت از حقوق شهروندان اتخاذ نمایند. پاسخگویی به شکایات مردمی از برنامه های اصلی اجرایی در واحدهای درمانی دانشگاه می باشد . به این منظور جهت رسیدگی به شکایت، شاکی میتواند شرح ماقوع را بصورت کتبی با ثبت شماره تلفن ۳۲۱۲۲۷۴۷ ویا الکترونیکی از طریق سایت [bazrasi.sums.ac.ir](http://bazrasi.sums.ac.ir)تحويل دبیرخانه نماید. بعد از مشاهده شکایت توسط مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات، شکایت جهت بررسی کامل و پاسخگویی به شاکی، به کارشناس مربوطه ارجاع می شود .شاکی باید تمام مدارک و مستندات موجود در پرونده که اثبات کننده ادعای ایشان می باشد، ضمیمه شکایت خود نمایند.

### هدف :

- ارتقاء سطح پاسخگویی واحدهای تابعه به کارکنان و ارباب رجوع .
- افزایش میزان رضایتمندی شهروندان از طریق پاسخگویی سریع ، به موقع و جامع .
- توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات .
- سیاست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستند سازی ، طبقه بندی و اولویت بندی شکایات واصله
- تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط اجرائی مورد عمل در واحدهای تحت پوشش .
- آسیب شناسی سازمانی و رفع نقاط ضعف از طریق تجزیه و تحلیل شکایات .
- کاهش میزان شکایات .
- پاسخگو نمودن واحدهای تابعه دانشگاه در مقابل شکایات شهروندان و کارکنان .

### مسئولیت :

دانشگاه علوم پزشکی شیراز مسئولیت پاسخگویی به شکایات مردمی در حوزه سلامت را داشته و تعهد به ارائه پاسخ منطقی و مناسب به شکایات از طریق بررسی همه جانبه شکایات دریافتی و رعایت حفظ بی طرفی خودداری از هرگونه برخورد متعصبانه با شاکیان، با هدف حل مشکل و اصلاح فرایند ارائه خدمات و تلاش در جهت محرمانه نگاه داشتن اطلاعات مربوط به فرد شاکی و موضوع شکایت در تمامی مراحل رسیدگی به شکایت. تلاش در جهت بهبود مستمر در ارائه خدمات و جلب رضایت شاکیان از طریق ارزیابی و تحلیل مداوم شاخص های مرتبط با فرآیند. ایجاد زمینه لازم برای کاهش مراجعه مردم به دستگاههای اجرایی در خصوص رسیدگی به شکایات-کاهش زمان رسیدگی به شکایت

**تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:**

- متقاضی شکایت خود را از طریق سامانه به ثبت می رساند و مستندات مورد نیاز را در سامانه مذکور بارگذاری می نماید.
- بلافاصله پس از دریافت شکایت، توسط کارشناس مربوطه در دانشگاه، بررسی شکایت آغاز می شود.
- پیگیری دریافت پاسخ در زمان تعیین شده، توسط کارشناس مربوطه انجام می شود.
- نتایج نهایی بررسی شکایت بر روی سامانه بارگذاری می شود.
- متقاضی از طریق تماس تلفنی و پاسخ کتبی، پاسخ شکایت را دریافت می کند.

#### **هزینه ها و پرداخت ها:**

هزینه ای دریافت نمی شود.

#### **دوره عملکرد:**

متوسط زمان پاسخگویی ۷ روز می باشد