

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

۱- عنوان خدمت: بررسی و رسیدگی به شکایات مردمی		۲- شناسه خدمت	
۳- ارائه دهنده خدمت	نام دستگاه اجرایی: شبکه بهداشت و درمان بجنستان		
	نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی گناباد		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت		
	بررسی شکایات مردمی به صورت حضوری و الکترونیکی		
	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)	
	ماهیت خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی گری	
	سطح خدمت	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input checked="" type="checkbox"/> سب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
	مدارک لازم برای انجام خدمت	تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	قوانین و مقررات بالادستی	- درخواست شکایت - کپی کارت شناسایی صاحب شکایت یا وکالتنامه وکیل ذیربط - تکمیل فرم شکواییه - مشخصات دقیق مشتکی عنه و شرح شکایت - فرم ها و مستندات مربوط به نوع درخواست	
	۵- جزئیات خدمت	- بخشنامه محرمانه شماره ۱۳۹۵/۱/م مورخ ۹۰/۲/۱۰ ابلاغی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری - آئین رسیدگی دادرها و هیاتهای انتظامی سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران - تصویبنامه شماره ۷۷۴۹/ت ۲۰۰ هـ - مورخ ۱۳۵۶/۵/۲۶ - آیین نامه انتظامی رسیدگی به تخلفات صنفی و حرفه‌ای شاغلان حرفه‌های پزشکی و وابسته. - تصویبنامه شماره ۲۹۹۳/ت ۱۴۸۷۹ هـ - مورخ ۱۳۷۴/۳/۱۷ - ماده ۳۳۶ قانون مجازات اسلامی تقصیر مشتمل است بر بی مبالاتی 'بی احتیاطی' عدم مهرت و رعایت نکردن مقررات دولتی. - فصل ششم قانون سازمان نظام پزشکی مصوب ۱۳۸۲ مجلس شورای اسلامی (ماده ۲۸ به بعد) تصریح گردیده است. هیات‌های انتظامی نظام پزشکی دو وظیفه را با هم دارند. به عبارت دیگر؛ هم نهاد کارشناسی و هم نهاد رسیدگی کننده به تخلفات پزشکی هستند. - ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری وظایف و تکالیف کارکنان اداری در خصوص شاغلین حرف پزشکی مواد ۲ تا ۲۸ آیین نامه انتظامی رسیدگی به تخلفات انتظامی، به دقت وظایف و تکالیف آنان را از جمله به حداکثر تلاش برای بیماران، خوداری از سهل انگاری در انجام وظیفه، عدم افشاء اسرار و نوع بیماری، پذیرش بیماران، رعایت شئون پزشکی، عدم ایجاد رعب و هراس در بیمار و عدم تحمیل مخارج غیر ضروری و ... بیان نموده است	
آمار تعداد خدمت گیرندگان	۱۰ خدمت گیرنده در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input checked="" type="checkbox"/>		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۱۰ روز در صورت همکاری کامل و به موقع سایر قسمت ها		
تواتر	یکبار برای همیشه <input checked="" type="checkbox"/> همیشه <input type="checkbox"/> یک بار در: ماه <input type="checkbox"/> فصل <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>		

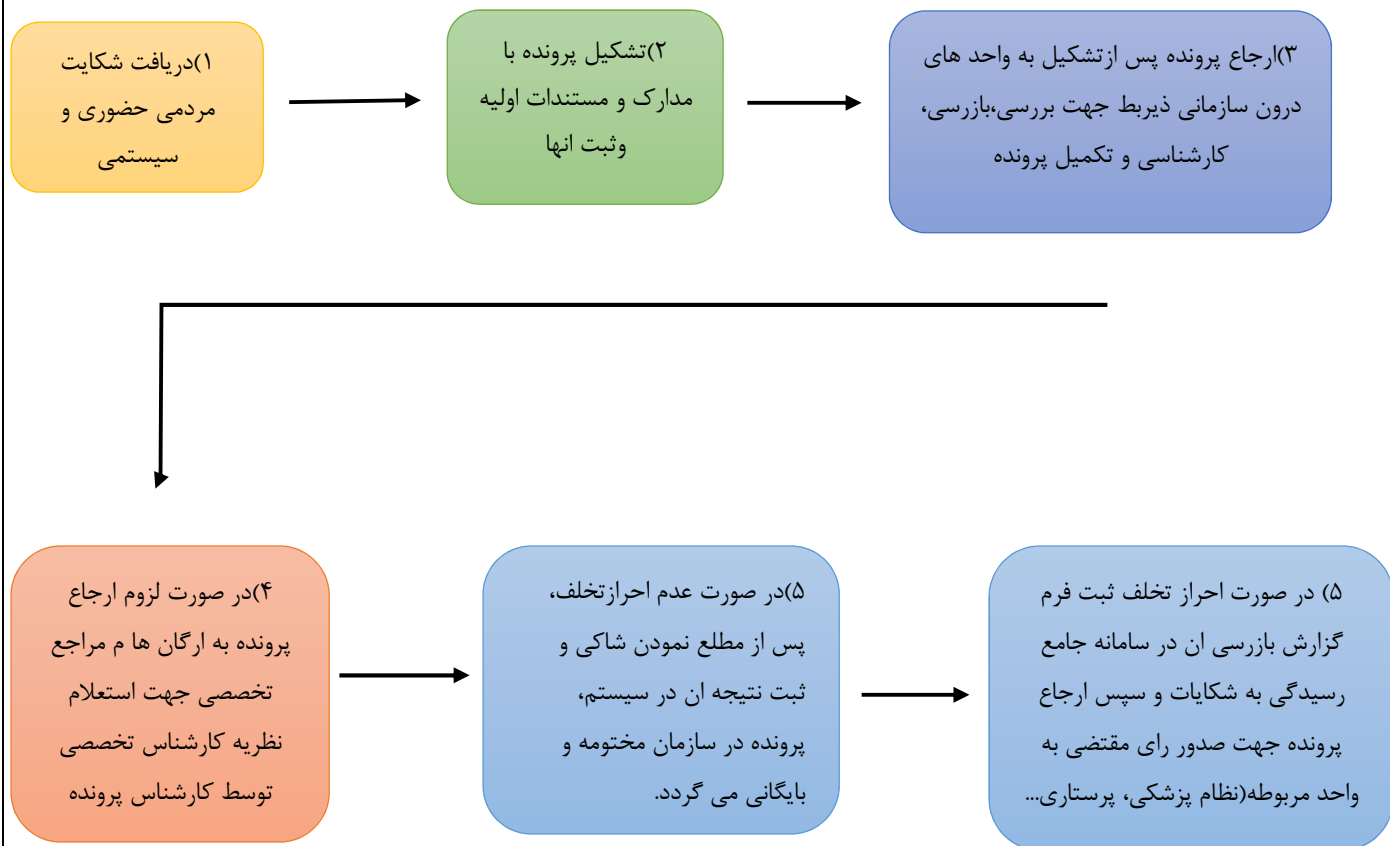
تعداد بار مراجعه حضوری		بستگی به کامل یا ناقص بودن مدارک و مستندات ارسالی متقاضی دارد.	
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		ارائه خدمت رایگان می باشد.
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
در صورت سیستمی بودن			
نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:			
مرحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیر الکترونیکی	دیگر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
در مرحله درخواست خدمت	الکترونیکی	<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input checked="" type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفتر پیشنهاد شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشنهاد: <input type="checkbox"/> عنوان مشابه دفتر پیشنهاد <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیر الکترونیکی	دیگر ضرورت مراجعه حضوری	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input checked="" type="checkbox"/> سایر: در صورت تمایل شاکی شکایت حضوری دریافت می گردد.
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه با ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
	غیر الکترونیکی	دیگر ضرورت مراجعه حضوری	طرح درخواست شکایت دریافت فرم ها و مستندات مورد نیاز طرح موضوع به حراست

مراجعه به دستگاه:
 ملی
 استانی
 شهرستانی

دیگر ضرورت
مراجعه حضوری

دیگر ضرورت
مراجعه حضوری

	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		در مرحله ارائه خدمت	
	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> سایر: در صورت تمایا شاکی شکایت حضوری دریافت می گردد.			ذکر ضرورت مراجعه حضوری
۷- ارتباط خدمات با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی به خطه online دستیابی (Batch) استعلام غیر الکترونیکی	
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی می باشد		<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
۸- ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	
	سازمان پزشکی قانونی		سامانه شکایات اینترنتی		<input checked="" type="checkbox"/>	
	سازمان نظام پزشکی		سامانه شکایات اینترنتی		<input checked="" type="checkbox"/>	
	سازمان نظام پرستاری		سامانه شکایات اینترنتی		<input checked="" type="checkbox"/>	
۹- عناوین فرایندهای خدمت	۱- دریافت شکایات مردمی به صورت حضوری و دریافت کلیه شکایات سیستمی ثبت شده در دبیرخانه سازمان اعم از فکس شده توسط اشخاص حقیقی و یا حقوقی مانند شکایات ارسالی از دستگاه قضایی- سازمان نظام پزشکی و پرستاری- دفتر ارزیابی عملکرد دانشگاه- سامانه - شهرستانهای تابعه و غیر تابعه استانی					
	۲- استعلام نظریه کارشناسی از مراجع تخصصی					
	۳- ارجاع پرونده در صورت تخلف جهت صدور رای مقتضی به، کمیته تخلفات اداری، دستگاه قضایی و در صورت عدم احراز تخلف بایگانی می گردد.					
					



فلوچارت رسیدگی به شکایات

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: حسین سرباز	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط: نظارت بر درمان و دارو
------------------------------------------------	-------	----------------	-----------------------------------

