

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: فعال سازی مراکز پاسخگویی سلامت		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)	
۳- ارائه دهنده	نام دستگاه اجرایی: دانشگاه های علوم پزشکی کشور		
	نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی		
۴- مشخصات خدمت	شرح خدمت به منظور پاسخگویی به مشکلات طرح تحول نظام سلامت، تعرفه های پزشکی و اطلاع رسانی در خصوص مشکلات بهداشتی سامانه الکترونیکی ثبت و رهگیری شکایات حوزه سلامت وزارت بهداشت، به عنوان متولی حوزه سلامت کشور علاوه بر ارائه خدمت وظیفه حاکمیتی درحوزه رسیدگی و رهگیری شکایات مردمی و نظارت بر حسن ارائه خدمت را بر عهده دارد. در این خصوص، وجود یک سامانه جامع و یکپارچه جهت ثبت درخواست، رهگیری و اعلام نتیجه بررسی شکایات مطروحه ضروری می باشد. توسعه این سامانه با اهداف ذیل در دستور کار دفتر آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت قرار دارد:		
	<ul style="list-style-type: none"> • تسهیل فرآیند و گردش کار مربوط به پیگیری شکایات مردمی • ارائه ی بستر مناسب و ساده برای ثبت و پیگیری شکایات مرتبط • فراهم آوردن بستری مناسب و تعاملی برای کلیه ی ذینفعان و مسئولین جهت تشریح مساعی روی شکایات • فراهم آوردن تحلیل ها، گزارش ها و داشبوردهای آماری مناسب جهت کمک به اتخاذ تصمیمات مدیریت مرتبط در سطوح مختلف 		
	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 checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> روستایی	
	رویداد مرتبط با:	<input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> ایات <input type="checkbox"/> سب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> رک و گواهینامه ها <input type="checkbox"/> وفات <input type="checkbox"/> سایر	
	نحوه آغاز خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> تعداد رویدادی مشخص <input type="checkbox"/> سایر: ...	
	مدارک لازم برای انجام خدمت		
	قوانین و مقررات بالادستی	به استناد بند (ه) ماده (۳۸) قانون برنامه پنجساله توسعه جمهوری اسلامی ایران- مصوب ۱۳۸۹	
	۵- جزئیات خدمت	آمار تعداد خدمت گیرندگان	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			
تواتر <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال			
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

مراحل خدمت		نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
<p>آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن</p> <p>crm.1590.ir 1590.behdasht.gov.ir 1690.behdasht.gov.ir Crm.1690.ir</p>			
<p>نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:</p> <p>سامانه پاسخگویی سلامت ها ۱۵۹۰- طرح تحول نظام سلامت جهت ثبت اطلاعات و پیگیری تماس ها</p> <p>سامانه پاسخگویی سلامت ۱۶۹۰- پاسخگویی در تعرفه های پزشکی</p> <p>سامانه پاسخگویی سلامت ها ۱۴۹۰- پاسخگویی شکایات بهداشتی</p>			
<p>مرحله اطلاع رسانی خدمت</p>	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی</p> <p>✓ تلفن گویا یا مرکز تماس پیام <input type="checkbox"/> راه</p> <p><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>رسانه ارتباطی خدمت</p>	
	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p>مراجعه حضوری</p> <p>جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/></p> <p>جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/></p> <p>بود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/></p> <p>سایر: <input type="checkbox"/></p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>ملی <input type="checkbox"/></p> <p>استانی <input type="checkbox"/></p> <p>شهرستانی <input type="checkbox"/></p>	
<p>در مرحله درخواست خدمت</p>	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی</p> <p>✓ تلفن گویا یا مرکز تماس پیام <input type="checkbox"/> راه</p> <p><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>رسانه ارتباطی خدمت</p>	
	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p>مراجعه حضوری</p> <p>جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/></p> <p>جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/></p> <p>نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/></p> <p>سایر: <input type="checkbox"/></p>	<p>مراجعه به دستگاه:</p> <p>ملی <input type="checkbox"/></p> <p>استانی <input type="checkbox"/></p> <p>شهرستانی <input type="checkbox"/></p>	
<p>مرحله تولید خدمت (فرآیند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)</p>	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP)</p> <p><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>رسانه ارتباطی خدمت</p>	
	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p>مراجعه حضوری</p>		
<p>در مرحله ارائه خدمت</p>	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p><input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی)</p> <p><input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی</p> <p>✓ تلفن گویا یا مرکز تماس پیام <input type="checkbox"/> کو</p> <p><input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان</p> <p>شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:</p> <p><input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان</p> <p><input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)</p>	<p>رسانه ارتباطی خدمت</p>	
	<p><input type="checkbox"/> الکترونیکی</p> <p>مراجعه حضوری</p>		

۶- نحوه دسترسی به خدمت

		<input type="checkbox"/> الکترونیکی		ذکر ضرورت مراجعه حضوری		<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی		
۷- ارتباط خود متناهی با سامانهها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل				استعلام الکترونیکی		استعلام	
							برخط online		غیر الکترونیکی	
							دستهای (Batch)			
۸- ارتباط خود متناهی با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر		نام سامانه های دستگاه دیگر		فیلدهای مورد تبادل		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)		اگر استعلام غیر الکترونیکی است، استعلام توسط:	
									<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
									<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
									<input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده	
۹- عنوان فرایندهای خدمت		۱- دریافت شکایت (تنها شکایات مرتبط با برنامه تحول سلامت								
		۲- ثبت شکایت در سامانه								
		۳- ارجاع به مبادی زیربط (اداره نظارت معاونت درمان، بیمارستانها، ...)								
		۴- پیگیری موضوع شکایت تا حصول نتیجه								
		۵- اعلام نتیجه به فرد شاکی								
		۶- ثبت نتیجه در سامانه								