







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

عنوان خدمت: رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی		شناسه خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۲۱۰۳		
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: به منظور افزایش رضایت و تکریم ارباب رجوع، حوزه نظارت بر مراکز سرپایی و بستری، به شکایات و نارضایتی مراجعین از مراکز درمان سرپایی و بستری رسیدگی می نماید. به این منظور جهت رسیدگی به شکایت، شاکی می تواند شرح ماوقع را بصورت کتبی با ثبت شماره تلفن تحویل دبیرخانه نماید و یا با شماره ۱۹۰ تماس گرفته و شکایت خود را ثبت نماید. بعد از مشاهده شکایت توسط رئیس محترم اداره نظارت، شکایت جهت بررسی کامل و پاسخگویی به شاکی، به کارشناس مربوطه ارجاع می شود.				
مدارک مورد نیاز: شاکی باید تمام مدارک و مستندات موجود در پرونده که قصور یا خطای پزشکی را اثبات می کند جهت ضمیمه شکایت به همراه خود داشته باشد.				
جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:	بر اساس نوع شکایت زمان متغیر بوده ولی کمتر از ۲۰ روز پاسخ داده می شود.		
	ساعات ارائه خدمت:	ساعات اداری از ۷:۳۰-۱۴:۳۰		
	تعداد بار مراجعه حضوری	حداکثر ۲ بار		
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
		رایگان	-	
		-	-	
...				
نحوه دسترسی به خدمت	<input 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: ۰۲۸۳۳۶۸۱۱۶۰ 			
	<input type="checkbox"/> 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:				
http://url.gums.ac.ir/vctcomplaint				

نمودار مراحل دریافت خدمت/زیرخدمت

