

توافق نامه سطح خدمت

نام خدمت :

نظارت بر حسن اجرای برنامه تحول سلامت در مراکز تابعه دانشگاه های علوم پزشکی کشور

۱۶۰۴۱۰۱۲۱۰۱

مقدمه

این خدمت جهت ارزیابی عملکرد مراکز در زمینه های حسن اجرای برنامه تحول سلامت و به منظور رفع اشکالات موجود و بالا بردن کیفیت ارائه خدمت انجام می شود. هر یک از بسته های ۷ گانه طرح تحول کارشناس مسئول جداگانه دارد. اعتباربخشی معیاری جهت ارزیابی بیمارستانهای دولتی و غیردولتی به منظور بالا بردن کیفیت ارائه خدمت و کسب درجه اعتباربخشی می باشد.

عملیات نظارت بصورت حضوری انجام پذیر است و در سطح وزارت خانه صورت می گیرد. بصورت بازدیدهای دوره ای و جمع آوری گزارشات .

هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمات این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمات ارائه شده توسط دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین، کیفیت تحویل کلیه خدمات برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمات و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند. جمع آوری شکایات و نظرات مردمی از طریق فرم های الکترونیکی و فیزیکی صورت میگیرد و در اسرع وقت بررسی و پاسخ داده می شود.

اهداف فرآیند :

- تعیین ارتباط بین سرویس های لازم جهت طراحی با قراردادهای یا توافق نامه ها
- ارزیابی و سنجش کارایی بخش فناوری اطلاعات
- ارائه بهتر خدمات به مشتریان و پاسخ گویی نیازهای آنها در کمترین زمان

- برطرف سازی مشکلات احتمالی در فرآیندهای مدیریت سطح سرویس و انجام اقدامات اصلاحی
- تسریع و تسهیل در ایجاد توافقات بین مشتریان بیرونی و بخش های داخلی
- تسریع و تسهیل در ایجاد توافقات بین بخش های داخلی سازمان
- افزایش رضایت مشتریان بیرونی و بخش های داخلی سازمان
- کاهش هزینه ها

مسئولیت

اعتباربخشی معیاری جهت ارزیابی بیمارستانهای دولتی و غیردولتی به منظور بالا بردن کیفیت ارائه خدمت و کسب درجه اعتباربخشی می باشد.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- خدمت گیرندگان سامانه های دانشگاه مکلف هستند مدارک مورد نیاز خود جهت دریافت خدمات را از طریق سامانه خدمت و یا دفاتر پیشخوان ارائه نمایند.
- متقاضی دریافت خدمت مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه / پست / دفتر پیشخوان / حضوری منطبق با توضیحات درج شده در شناسنامه خدمت مورد نظر به این دستگاه ارائه نماید.
- موارد مربوط به زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت کامل در فهرست خدمات ذکر شده است.

توسعه تعامل پذیری بین سازمانی با رویکرد ارائه یکپارچه خدمات الکترونیکی دولت با ویژگی های همراه ذیل است:

۱. استانداردسازی تعاملات تبادل داده ها، استعلام های الکترونیکی و تراکنش های بین سازمانی بر اساس استانداردها و راهنماهای فنی

۲. امکان پذیری ارائه خدمات یکپارچه و ایجاد پنجره های واحد خدمات دولت الکترونیکی

۳. تسهیل استناد پذیری الکترونیکی و مقابله با جعل

۴. کمک به افزایش شفافیت در ارائه اطلاعات منسجم بین سازمانی

۵. ایجاد زمینه افزایش کارایی و اثربخشی در تصمیم گیری های حاکمیتی

۶. تسهیل و تسریع ارتباطات زیرساختی و فرآیندهای بین سازمانی با رویکرد حذف تعاملات فیزیکی و سنتی میان سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی کشور

۷. ایجاد زمینه لازم برای کاهش مراجعه مردم به دستگاه‌های اجرایی برای اخذ استعلام‌ها

دستاوردهای اجرایی شدن فرآیند :

- کاهش زمان صرف شده برای بستن قراردادها و توافق نامه‌ها
- افزایش کیفیت در تنظیم قراردادها و توافق نامه‌ها
- دسته بندی افراد طرف قرارداد و مشتریان سازمان
- دسته بندی سرویس‌های لازم جهت طراحی
- ایجاد ارتباط دقیق بین قراردادها و توافق نامه‌ها با سرویس‌ها
- کاهش زمان سرویس دهی مربوط به سرویس‌های موضوع قرارداد

هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها منطبق با اطلاعات ثبت شده در شناسنامه خدمات دریافت خواهد شد.

دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا زمانی که لیست خدمات توسط وزارتخانه ارائه و تایید می‌شود اعتبار خواهد داشت.