

توافق نامه سطح خدمت

عنوان خدمت: پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقلام سلامت محور

مقدمه:

همچنین برای احترام به حقوق شهروندان گرامی شکایات مربوط به داروخانه مورد بررسی قرار می گیرد.

هدف:

هدف از این توافق نامه 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 توقع دوجانبه در خصوص این خدمات و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

جمع آوری شکایات مردمی از طریق فرم های فیزیکی صورت می گیرد و در اسرع وقت پاسخ داده می شود.

اهداف فرآیند:

بررسی و رسیدگی به شکایات مردمی از داروخانه ها

مسئولیت:

بررسی و رسیدگی به شکایات مردمی

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

مراجعه شاکای از داروخانه ها نیز به ارائه مدارک و ثبت کتبی شکایت خود ملزم می باشند.

دستاوردهای اجرایی شدن فرآیند:

بررسی شکایات و رسیدگی به آن ها

هزینه و پرداخت ها:

در قبال تمامی کارهایی که در این حوزه صورت میگیرد هزینه ای دریافت نمی شود.

دوره عملکرد:

رسیدگی به امور شکایات بین ۷ تا ۱۰ روز کاری زمانبر می باشد.