

## توافقنامه سطح خدمت (بیانیه سطح توافق خدمت)

عنوان خدمت: فعال سازی مراکز پاسخگویی سلامت

کد خدمت: ۱۶۰۴۱۰۱۶۰۰۰

### مقدمه:

از شهریورماه سال ۱۳۸۸ مرکز سلامت محیط و کار وزارت بهداشت جهت تسریع در رسیدگی به مشکلات بهداشتی و دریافت شکایات‌های مردمی، اقدام به راه‌اندازی سامانه تلفنی شبانه‌روزی ۱۹۰ نموده است که هموطنان عزیز در هر وقت از شبانه‌روز می‌توانند مواردی از قبیل غیر بهداشتی بودن و دفع غیر بهداشتی فاضلاب، موارد مرتبط با بهداشت کشاورزی و بهداشت دامداری‌ها، عرضه و فروش مواد غذایی فاسد و تاریخ مصرف گذشته، مشکلات ناشی از صدا و شرایط جوی محیط کار، عدم وجود مهر استاندارد بر روی محصولات و... را به این مرکز اطلاع دهند تا در اسرع وقت رسیدگی لازم بعمل آید.

### هدف:

دریافت شکایات مردمی، بررسی شکایت در کوتاه‌ترین زمان و ثبت اقدامات انجام شده در سامانه ۱۹۰

### ۱. اهداف فرآیند:

- ارائه بهتر خدمات به مشتریان و پاسخ‌گویی نیازهای آنها در کمترین زمان
- تسریع و تسهیل خدمات
- افزایش رضایت مردم
- کاهش هزینه‌ها

### ۲. مسئولیت:

- مسئولیت دریافت و ثبت شکایت در سامانه به عهده اپراتور مستقر در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می‌باشد.
- مسئولیت بررسی و رسیدگی به شکایت در بخش بهداشت بر عهده بازرس بهداشت محیط می‌باشد.
- مسئولیت اطلاع از وضعیت اقدامات انجام شده در خصوص شکایت بر عهده خود شاکی می‌باشد.

### ۳. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

- ایجاد زمینه لازم برای کاهش مراجعه مردم به دستگاه‌های اجرایی برای رسیدگی به شکایت
- کاهش زمان رسیدگی به شکایت
- تماس مردم با سامانه رسیدگی به شکایات‌های مردمی و ارائه گزارش تلفنی صحیح نسبت به موضوعات بهداشتی

### ۴. هزینه‌ها و پرداخت‌ها:

برای شاکی فقط هزینه تماس تلفنی خواهد بود.

### ۵. دوره عملکرد:

متوسط زمان ارائه خدمت ۴۸ ساعت می‌باشد.