

## فرم معرفی خدمت

شناسه خدمت / زیر خدمت: 16061016000	عنوان خدمت / زیر خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت در بخش بهداشت
نوع خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)	
شرح خدمت: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ اطلاع رسانی شماره ای تماس جهت گزارش شکایت</li> <li>▪ دریافت شکایت</li> <li>▪ ارجاع جهت رسیدگی</li> <li>▪ انجام بازدید جهت بررسی و تایید شکایت</li> <li>▪ انجام اقدامات قانونی شامل: معرفی به مراجع قضایی، صدور اخطار کتبی و پلمب واحد صنفی</li> <li>▪ ثبت نتایج</li> <li>▪ رضایتمندی شاکیان</li> </ul>	
نحوه ی دسترسی به درخواست خدمت: <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی              <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان         </div> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> حضوری با مراجعه به واحدهای داخلی  <input checked="" type="checkbox"/> (نیمه الکترونیکی) ترکیبی از حضوری و الکترونیکی         </div> </div>	
نحوه ی دسترسی به دریافت خدمت: <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی              <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان         </div> <div style="width: 45%;"> <input checked="" type="checkbox"/> حضوری با مراجعه به واحدهای داخلی  <input checked="" type="checkbox"/> (نیمه الکترونیکی) ترکیبی از حضوری و الکترونیکی         </div> </div>	

مدت زمان ارائه ی خدمت (در صورت عدم ایجاد وقفه از جانب متقاضی):

ارائه خدمت	درخواست خدمت	پیگیری خدمت	دریافت خدمت
ساعت	اداری و غیر اداریساعات	ساعات اداری و غیر اداری	اداری و غیر اداریساعات
روزهای هفته	طول هفته	طول هفته	طول هفته
مکان	در مراکز خدمات جامع سلامت/پایگاه سلامت/شبکه بهداشت و ستادمعاونت بهداشتی	در مراکز خدمات جامع سلامت/پایگاه سلامت/شبکه بهداشت و ستادمعاونت بهداشتی	در مراکز خدمات جامع سلامت/پایگاه سلامت/شبکه بهداشت و ستادمعاونت بهداشتی
نحوه	به صورت شفاهی و کتبی	به صورت مکاتبات و مذاکارت و انجام باز دیدهای بهداشتی	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت	بستگی به نوع خدمت و واحد ارائه دهنده خدمت متفاوت است. (در شرایط عادی و به صرت معمول 5 روز)		

#### توضیحات:

به طور معمول چرخه بررسی از شکایت و یا درخواست به صورت کتبی و شفاهی (گزارش تلفنی)، سامانه، شماره تماس 190.....دریافت میشود و براساس نوع درخواست، جهت بررسی به کارشناس بهداشت محیط ارجاع داده میشود و پس از ارسال گزارش و نتیجه نهایی به عنوان یک پیگیری موفق ثبت میگردد.

#### مدارک و مستندات مورد نیاز جهت درخواست و دریافت خدمت:

- ارائه مدارک و مستندات معتبر و صحیح جهت گزارش و ثبت شکایات  
- ارائه مدارک و مستندات لازم از خدمات ارائه شده از طریق مرکز تماس، تلفن همراه، اپلیکیشن، موبایل، پیام کوتاه، پیام رسان های داخلی و خارجی

هزینه های ارائه خدمت گیرندگان	مبلغ(ریال) و موضوع پرداخت	نحوه ی پرداخت /شماره حساب بانکی
-------------------------------	---------------------------	---------------------------------

#### توضیحات:

نام و نام خانوادگی کارشناس ارائه دهنده خدمت: آلاله ده منش	شماره تماس مستقیم: لیست شماره تلفن مراکز خدمات جامع سلامت شهری و روستایی/پایگاه های سلامت
---	---

4030 سامانه 190 02332243686	
شماره تلفن گویا ✓:	شماره سامانه پیامکی:
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبسایت: سایت دانشگاه علوم پزشکی شاهرود	
نام و آدرس سامانه (های) مرتبط با خدمت: سامانه 190 وزارت بهداشت	
<input type="checkbox"/> ارائه نمیگردد	<input checked="" type="checkbox"/> کد پیگیری با عنوان خدمت مورد نظر: ارائه میگردد
لطفا کلیه مستندات و مدارک لازم ارائه گردد.	