

توافق نامه سطح خدمت

عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت، کد شناسه 16061016000

مقدمه:

سامانه رسیدگی به شکایات بعنوان پل ارتباطی بین شهروندان و خدمتگزاران حوزه سلامت می باشد شهروندان می توانند در صورت مشاهده تخلفات بهداشتی مانند عرضه مواد غذایی فاسد، تاریخ گذشته، مواد غذایی غیر مجاز و عدم رعایت بهداشت فردی و نامناسب بودن بهسازی مکان و همچنین شکایات مربوط به اماکن عمومی همچون هتلها و مسافرخانه ها و بیمارستانها، مطبها، آرایشگاهها و مساجد و مدارس و پمپ بنزینها و دانشگاهها و خوابگاهها، سایر اماکن عمومی، استعمال دخانیات، فروش مواد غذایی حساس به فساد به صورت دوره گردی و از طریق شماره تلفن ۱۹۰ و ۰۲۳۳۲۲۴۳۶۸۶ شکایات مربوط به مسائل بهداشت محیط خود را به این سامانه اطلاع دهند.

هدف:

- رسیدگی سریع به درخواست ها و شکایات شهروندان در زمینه تخلفات بهداشتی در مراکز و اماکن تهیه و توزیع مواد خوراکی و آشامیدنی، بهداشت ابزار کار و بهداشت فردی
- ارتقای شاخصهای منتسب به عوامل محیطی موثر بر سلامت در محیطهای جامعه - خانواده - آموزشی
- کنترل و کاهش بار همه گیری های ناشی از آب و غذا

مسئولیت ها:

رسیدگی به شکایت ها واصله بر طبق دستورالعمل ها و بخشنامه های ارسالی وزارت بهداشت به شرح ذیل:

- اطلاع رسانی شماره های تماس
- دریافت شکایات و ارجاع به بازرسین
- پاسخ گویی به شکایت و پیگیری توسط بازرس محیطی و ستادی و بررسی مستندات
- پیگیری تا حصول نتیجه موفق و جلب رضایت شاکی
- ثبت نتایج در سامانه ۱۹۰
- ارسال رونوشت به اداره بازرسی (در مواقع خاص و شکایات ارجاعی از آن اداره)
- انجام اقدامات قانونی و ارجاع به مراجع قضایی

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی:

تعهد خدمت دهنده:

حوزه سلامت دانشگاه علوم پزشکی تعهد نموده است به کلیه درخواست ها و شکایات توسط کارشناسان بهداشت محیط رسیدگی کند و پس از بررسی و پیگیری نتیجه به شاکیان ارائه گردد.

تعهد خدمت گیرنده:

صحت و صدق گفتار و ارائه مستندات معتبر و صحیح در گزارش شکایات و پرهیز از خصومت شخصی با کارکنان واحدهای صنفی

هزینه و پرداختها:

این خدمت رایگان ارائه می گردد.

دوره عملکرد:

ساعات اداری و تعطیلی

خاتمه فرایند:

- دریافت شکایت
- ارجاع جهت رسیدگی
- انجام بازدید جهت بررسی و تایید شکایت
- انجام اقدامات قانونی شامل: معرفی به مراجع قضایی ، صدور اخطار کتبی و پلمب واحد صنفی
- ثبت نتایج
- رضایتمندی شاکیان