

توافق نامه سطح خدمت

عنوان خدمت : پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مرتبط با اقالم 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 گراش، 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 : مراجعین شاکی از داروخانه ها نیز به ارائه مدارک و ثبت کتبی شکایت خود ملزم می باشند

دستآورد های 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.