۱- عنوان خدمت : فرایند بازدید و نظارت از مراکز مختلف	۲- شناسه خدمت:

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی قزوین

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	بازرسی، ارزیابی و نظارت از مراکز مختلف در مقاطع زمانی: روزانه، هفتگی، ماهانه، فصلی و سالانه
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)
نوع مخاطبین	
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی ☐ تصدی گری
سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ■ استانی ☐ شهری ☐ روستایی
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ■ آموزش ■ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ ازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامها ☐ وفات ■ سایر
نحوه آغاز خدمت	☐ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ■ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	مستندات و چک لیست ارزیابی
قوانین و مقررات بالادستی	بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مقررات جاری مرتبط

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان ۲۷۳ مورد در: ماه ☐ فصل ☐ سال ■
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۲ ساعت در روز
تواتر	☐ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه ☐ فصل ☐ سال ■
تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل۲۷۳ بار در سال

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
			☐
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت			
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه)	☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی)		
		☐ پست الکترونیک	☐ ارسال پستی		
		☐ تلفن گویا یا مرکز تماس	☐ پیام کوتاه		
		☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی):			
	☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ■ جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ■ شهرستانی	

	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ■ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:
				مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ■ شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
	درمرحله ارائه خدمت	☐ الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی):	
		■ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ■ سایر:
				مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ■ استانی ■ شهرستانی

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
			برخط online	دسته‌ای (Batch)	
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

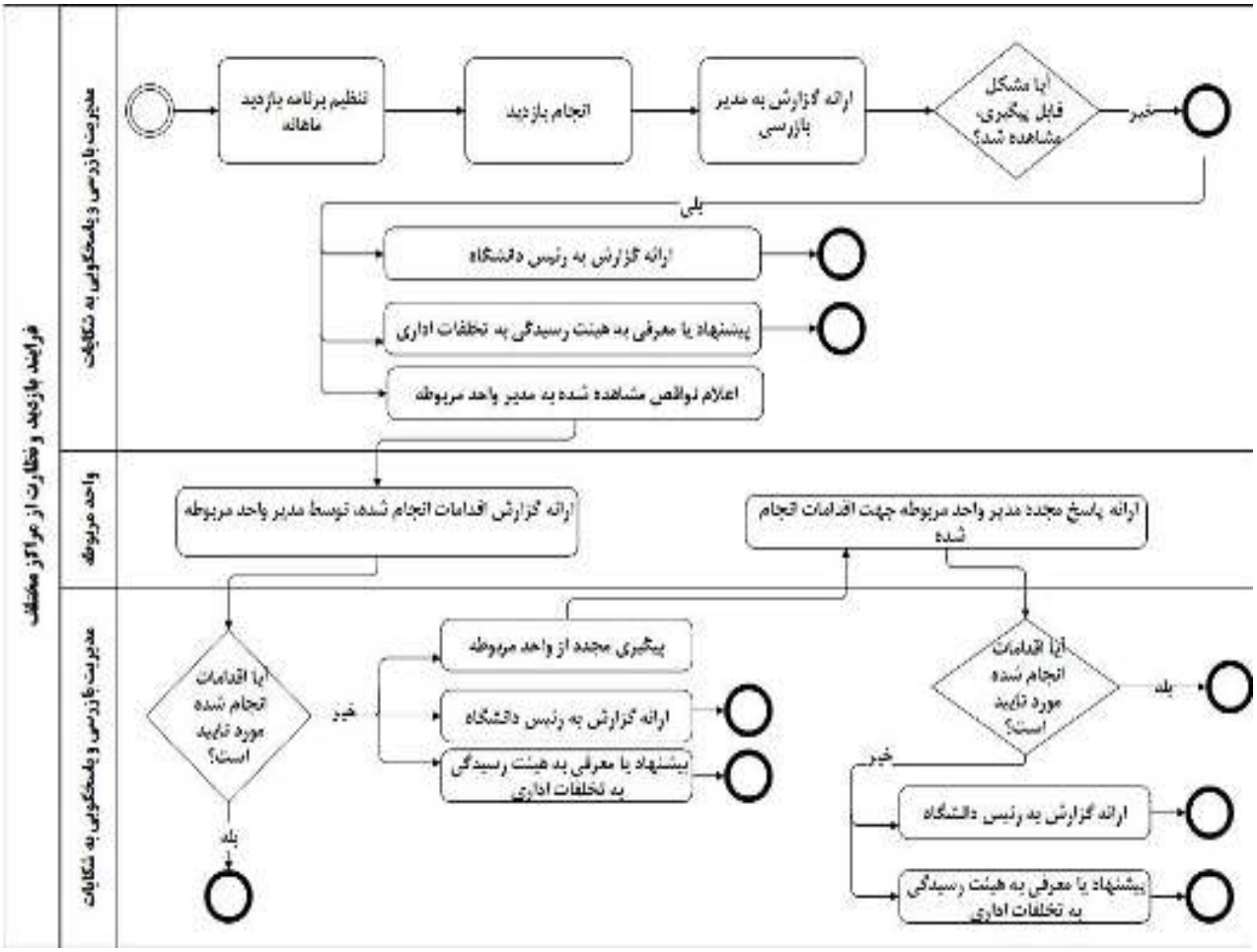
۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online	دسته‌ای (Batch)	
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
				☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای خدمت

۱-فرآیند تهیه و تنظیم لایحه پیشنهادی دانشگاه

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
اعظم سادات موسوی	۳۳۳۷۹۰۶۱		مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات

عنوان خدمت : فرایند پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت "دریافتی از پورتال بازرسی- سامد- بازرسی کل کشور- سامانه ۱۹۰ -مکتوب" (پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت- ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰)	۲- شناسه خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی قزوین

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی، دریافتی از طریق از پورتال بازرسی ، سامد ، بازرسی کل کشور ، سامانه ۱۹۰، وزارت، مکتوب، تلفنی(شفاهی)
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G) نوع مخاطبین:
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی ☐ تصدی گری
سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ■ استانی ☐ شهری ☐ روستایی
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ■ آموزش ☐ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ زنشستگی ☐ مدارک و گواهینامها ☐ وفات ■ سایر
نحوه آغاز خدمت	■ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☐ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	توضیح شکایت و درخواست- مستندات مربوط به شکایت
قوانین و مقررات بالادستی	بخشنامه ها، دستورالعمل ها و مقررات جاری مرتبط

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان ۱۴۵۲ در: ☐ ماه ☐ فصل ■ سال
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۸ روز
تواتر	■ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ☐ ماه ☐ فصل ☐ سال
تعداد بار مراجعه حضوری	حداقل ۲ بار

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
			☐
			☐
			☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

پورتال مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات بازرسی : bazresi.qums.ac.ir/Portal/Home

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: **پورتال مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات بازرسی**

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ■ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ■ سایر (باذکرنحوه دسترسی): پورتال بازرسی- سامانه های: سامد- بازرسی کل کشور- ۱۹۰

		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
	در مرحله درخواست خدمت	■ الکترونیکی		■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ■ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ■ سایر(باذکرنحوه دسترسی) پورتال بازرسی– سامانه های: سامد– بازرسی کل کشور– ۱۹۰
		☐غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)
		☐غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
	درمرحله ارائه خدمت	■ الکترونیکی		■ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ■ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ■ سایر(باذکرنحوه دسترسی): پورتال بازرسی– سامانه های: سامد– بازرسی کل کشور– ۱۹۰
		☐غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:

۷– ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی/ دستگاه	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی		استعلام غیر الکترونیکی
			برخط onlin	سیستمی (Batc	
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐
			☐	☐	☐

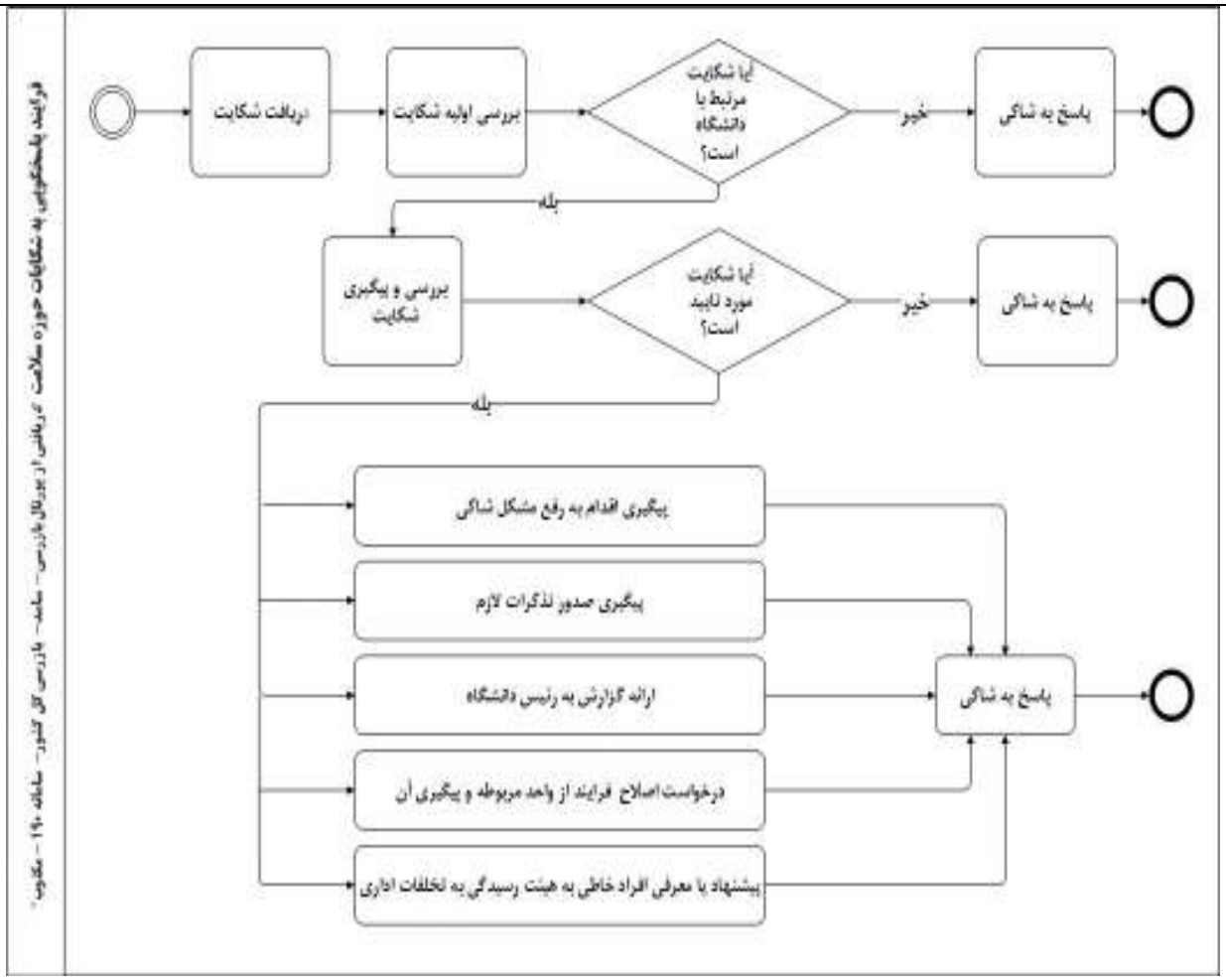
۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
				برخط online	دسته‌ای (Batch)	
اداره کل بازرسی استان قزوین	سامانه بازرسی کل کشور	ارجاع شکایت		☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
استانداری	سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت -سامد	ارجاع شکایت و درخواست		☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	سامانه ملی پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت – ۱۹۰	ارجاع شکایت و درخواست		☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹-عناوین فرآیندهای

۱-فرآیند تهیه و تنظیم لایحه پیشنهادی دانشگاه

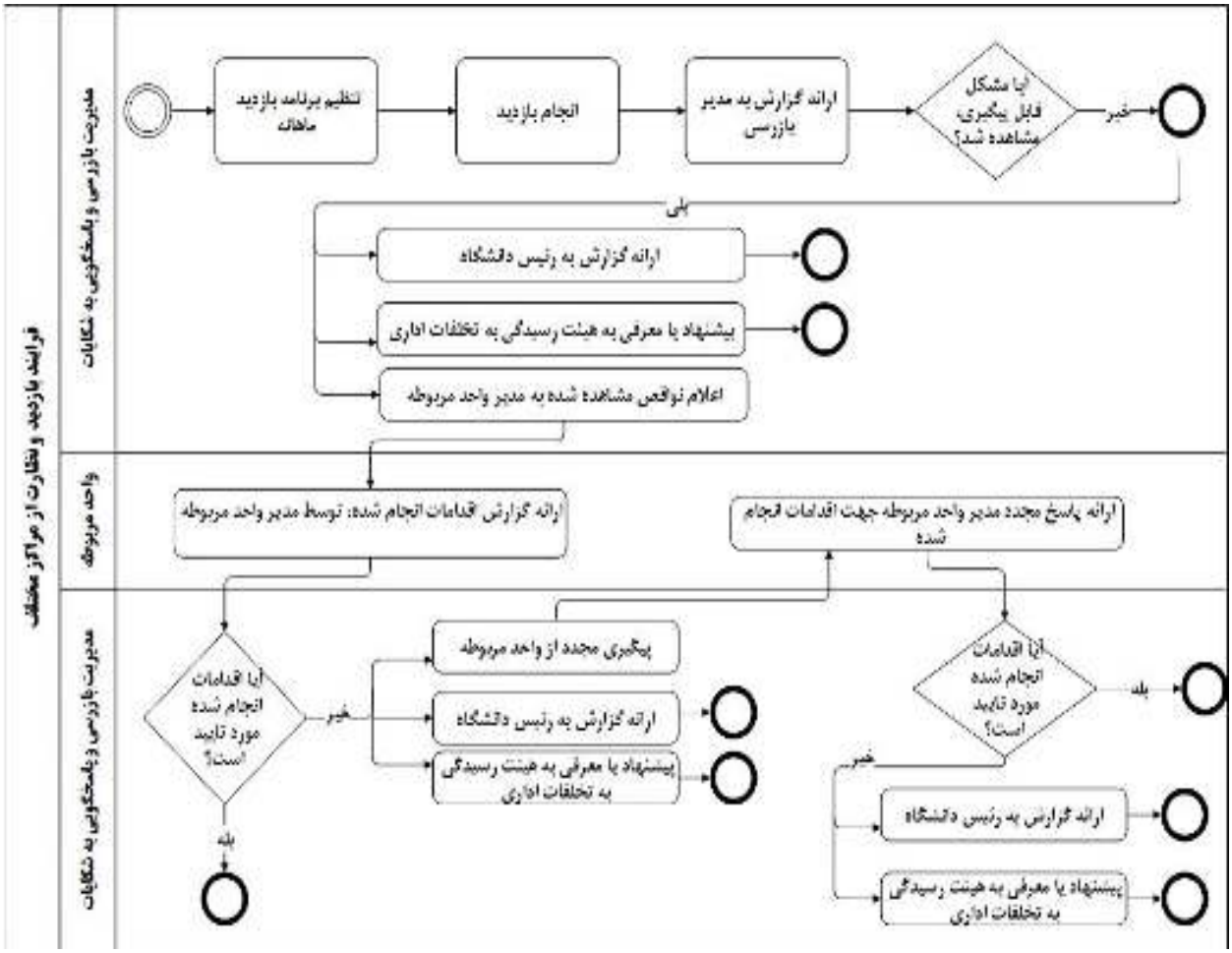
۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
اعظم سادات موسوی	۳۳۳۷۹۰۶۱		مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : فرایند بازدید و نظارت از مراکز مختلف					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	۱۴۰۲/۱۲/۰۱
خدمت تولید شده:		**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	- ارتقا خدمات سلامت -کاهش فساد -افزایش رضایت ارباب رجوع				
نوع فرایند	☐ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ■ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط					
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: ستاد وزارت و دانشگاه*های علوم پزشکی*			زمان بکارگیری: در طول سال	
	گستره استفاده (سایر مناطق): استان				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات			واحدمربوطه: شکایات	
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: ریاست دانشگاه			واحدمربوطه:	
ذینفعان فرایند	ارباب رجوع، مددجویان ، کارکنان دانشگاه				
محرک (های) فرایند					
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	آیین نامه‌ها و دستورالعمل های مرتبط				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط					

تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان		**خروجی ها / مشتریان**	
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن			
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند			
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**
-افزایش درصد رضایتمندی			
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)			



نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) : فرایند پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت "دریافتی از پورتال بازرسی- سامد- بازرسی کل کشور- سامانه ۱۹۰ - مکتوب" (پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت- ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰)					
کد فرآیند	۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰	**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	۱۴۰۲/۱۲/۰۱
خدمت تولید شده:	رسیدگی و پاسخگویی به شکایات	**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	-ارتقاء نظام جامع پاسخگویی به شکایات -به حداقل رسانیدن زمان پاسخگویی به شکایت -افزایش رضایت ارباب رجوع - ارتقا خدمات با کیفیت				
نوع فرایند	☐ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ■ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	-حفظ و ارتقای سرمایه های انسانی نظام سلامت -ارتقا خدمات با کیفیت -حفظ ایمنی بیماران				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: ستاد وزارت و دانشگاه*های علوم پزشکی*	زمان بکارگیری: در طول سال			
	گستره استفاده (سایر مناطق): استان				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات	واحدمربوطه: شکایات			
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: ریاست دانشگاه	واحدمربوطه:			
ذینفعان فرایند	ارباب رجوع، مددجویان ، کارکنان دانشگاه				
محرک (های) فرایند					
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	آیین نامه‌ها و دستورالعمل های مرتبط				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	از طریق از پورتال بازرسی ، سامد ، بازرسی کل کشور ، سامانه ۱۹۰، وزارت، مکتوب، تلفنی(شفاهی)				

تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / تامین کنندگان	مستقیم(مکتوب)- تلفنی(شفاهی)- ارجاعی از وزارت- ارجاعی از رئیس دانشگاه- پورتال مدیریت بازرسی- سامانه های: سامد- بازرسی کل کشور- ۱۹۰	**خروجی ها / مشتریان**	

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

۱- دریافت شکایت
۲- بررسی و پیگیری شکایت
۳- در صورت عدم تایید شکایت ، پاسخگویی به شاکی انجام می شود
۴- در صورت تایید شکایت، یک یا دو مورد ازاقدامات ذیل صورت می پذیرد:

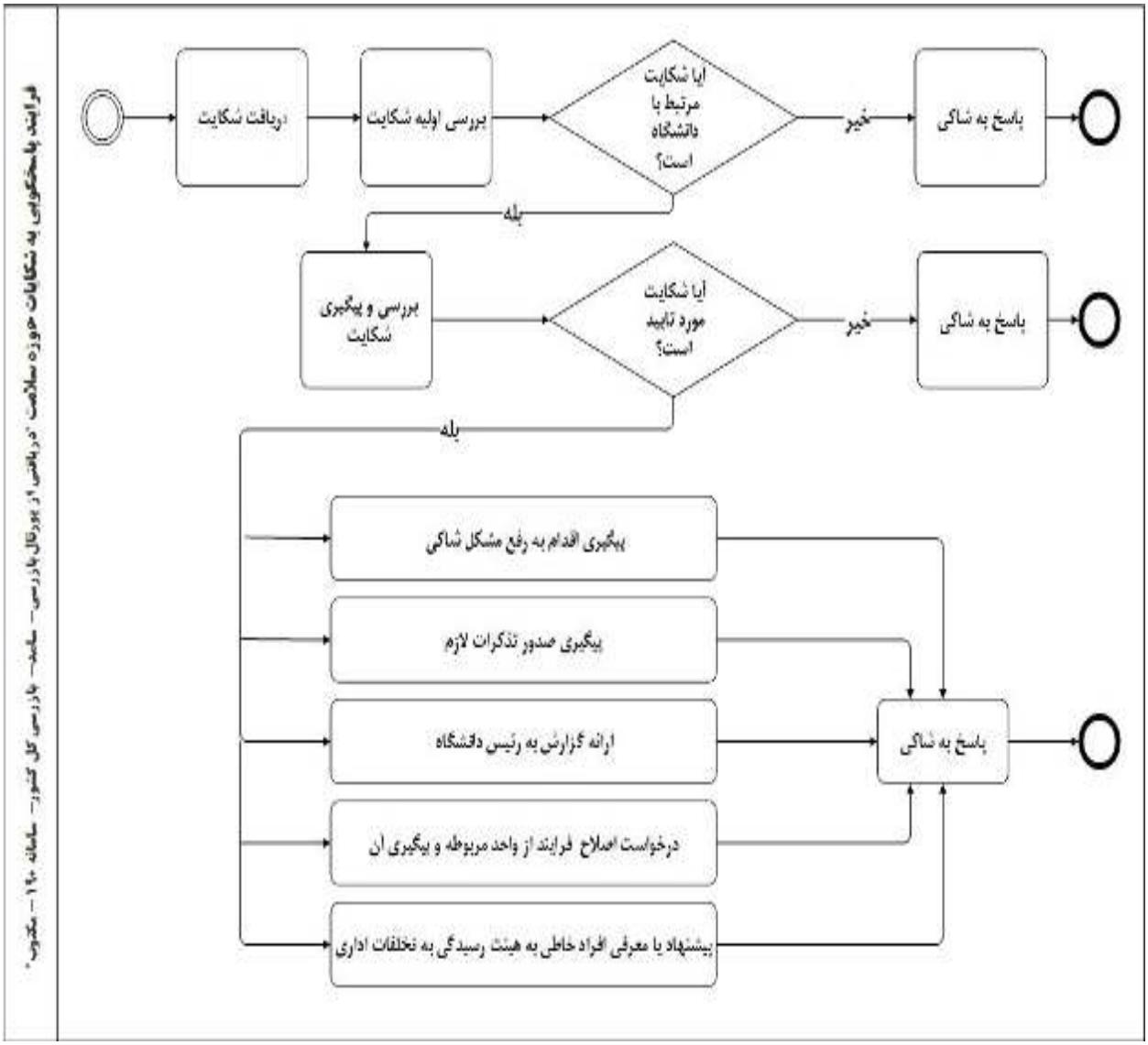
- رفع مشکل شاکی
- پیگیری تذکرات لازم
- گزارش به ریاست دانشگاه
- پیشنهاد یا معرفی به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری
- درخواست اصلاح فرایند از واحد مربوطه و پیگیری آن

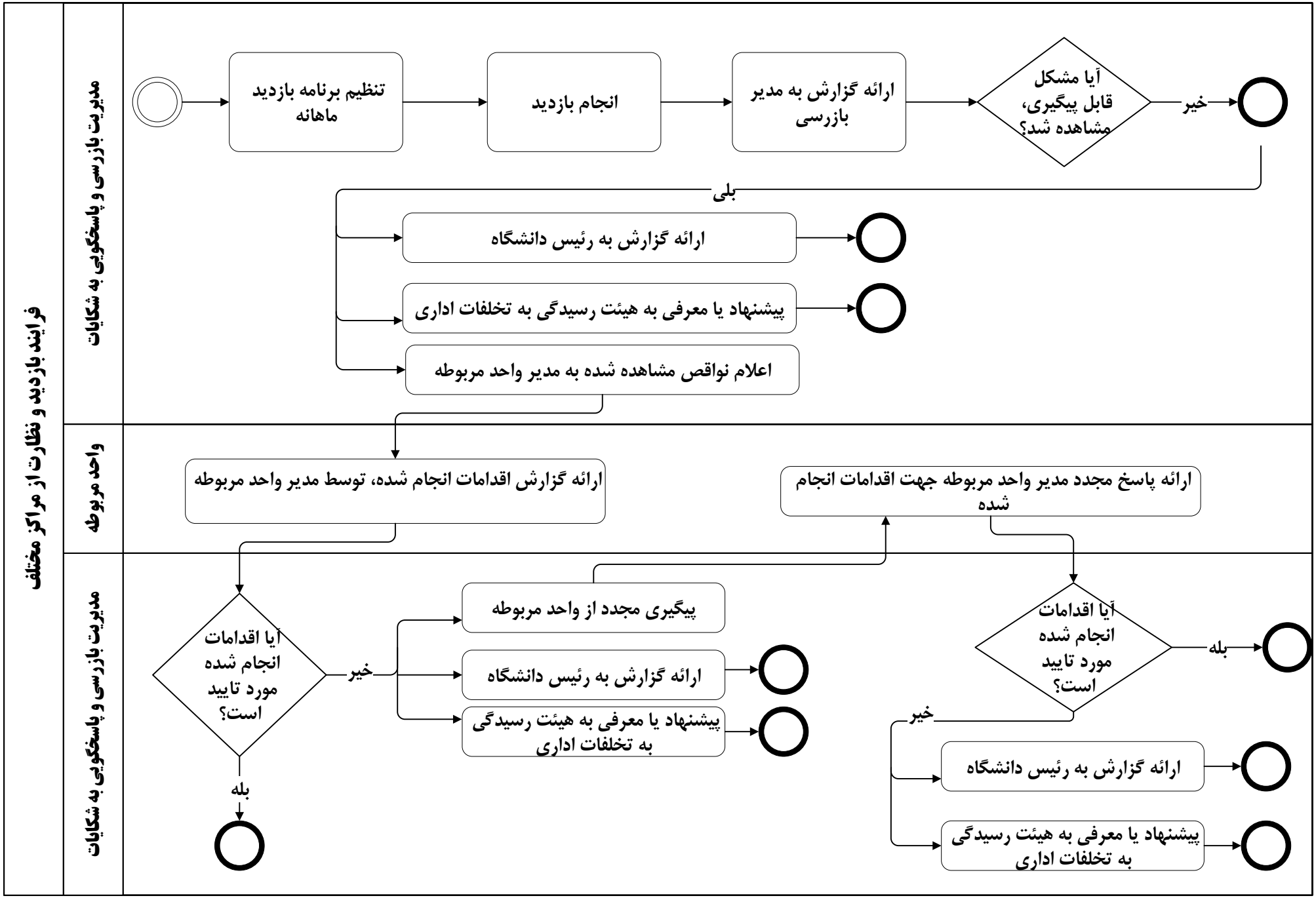
۵- پاسخگویی به شاکی انجام می شود

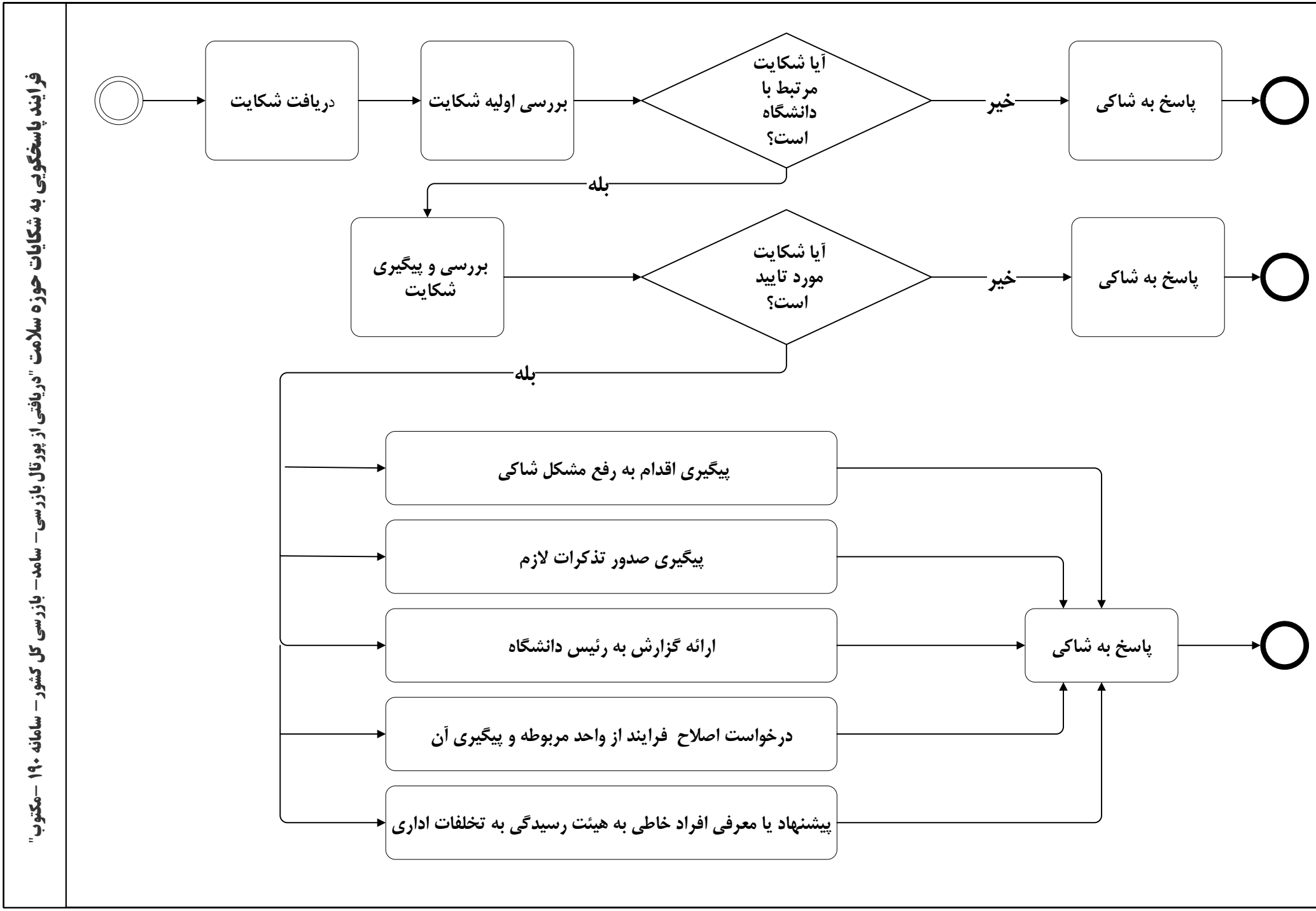
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

شاخصهای پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری
-نسبت تعداد شکایت بررسی شده به تعداد شکایت‌های دریافتی - مدت زمان استاندارد پاسخگویی به شکایات			

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)




فرایند بازدید و نظارت از مراکز مختلف
مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات
واحد مربوطه
مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات
تنظیم برنامه بازدید ماهانه
انجام بازدید
ارائه گزارش به مدیر بازرسی
آیا مشکل قابل پیگیری، مشاهده شد؟
خیر
بلی
ارائه گزارش به رئیس دانشگاه
پیشنهاد یا معرفی به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری
اعلام نواقص مشاهده شده به مدیر واحد مربوطه
ارائه گزارش اقدامات انجام شده، توسط مدیر واحد مربوطه
ارائه پاسخ مجدد مدیر واحد مربوطه جهت اقدامات انجام شده
آیا اقدامات انجام شده مورد تایید است؟
خیر
پیگیری مجدد از واحد مربوطه
ارائه گزارش به رئیس دانشگاه
پیشنهاد یا معرفی به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری
بله
آیا اقدامات انجام شده مورد تایید است؟
بله
خیر
ارائه گزارش به رئیس دانشگاه
پیشنهاد یا معرفی به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری


فرایند پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت "دریافتی از پورتال بازرسی- سامد- بازرسی کل کشور- سامانه ۱۹۰ -مکتوب"
دریافت شکایت
بررسی اولیه شکایت
آیا شکایت مرتبط با دانشگاه است؟
خیر
پاسخ به شاکی
بله
بررسی و پیگیری شکایت
آیا شکایت مورد تایید است؟
خیر
پاسخ به شاکی
بله
پیگیری اقدام به رفع مشکل شاکی
پیگیری صدور تذکرات لازم
ارائه گزارش به رئیس دانشگاه
درخواست اصلاح فرایند از واحد مربوطه و پیگیری آن
پیشنهاد یا معرفی افراد خاطی به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری
پاسخ به شاکی