توافق نامه سطح خدمت

عنوان خدمت : تقسیم و توزیع نیروهای پزشک در سطح دانشگاه های علوم پزشکی سراسر ۱۸۰۴۱۰۱۴۱۰۰

مقدمه

هر ساله براساس نظام تخصیص منابع ساختاری خدمات درمان بستری کشور، آمار متخصصین و خدمات تخصصی موجود در بانک اطلاعاتی نیروهای تخصصی، تعداد فارغ التحصیلان هر رشته، مستندات و نظرات کارشناسی دانشگاهها و معاونت درمان وزارت متبوع، سهمیه دانشگاه‌های علوم پزشکی تعیین می گردد.

توزیع نیروهای تخصصی متعهد خدمت در دانشگاه نیز بر اساس دستور العمل توزیع که به توشیح مقام عالی وزارت رسیده، برحسب اعلام نیاز، اولویت‌بندی اولیه و تعداد نیروهای تخصیص یافته صورت می‌پذیرد. دانشگاه مجاز به توزیع پزشکان متخصص معرفی شده در مراکز مورد نیاز خود برحسب اولویت‌های در نظر گرفته شده می‌باشد.

هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمات این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمات ارائه شده توسط دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین، کیفیت تحویل کلیه خدمات برای خدمت گیرندگان مورد توافق قرار گیرد.

این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمات و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

جمع آوری شکایات و نظرات مردمی از طریق فرم های الکترونیکی و فیزیکی صورت میگیرد و در اسرع وقت بررسی و پاسخ داده می شود.

اهداف فرآیند :

- تعیین ارتباط بین سرویس های لازم جهت طراحی با قراردادها یا توافق نامه ها
- ارزیابی و سنجش کارایی بخش فناوری اطلاعات
- ارائه بهتر خدمات به مشتریان و پاسخ‌گویی نیازهای آنها در کمترین زمان
- برطرف سازی مشکلات احتمالی در فرآیندهای مدیریت سطح سرویس و انجام اقدامات اصلاحی
- تسریع و تسهیل در ایجاد توافقات بین مشتریان بیرونی و بخش های داخلی

- تسریع و تسهیل در ایجاد توافقات بین بخش های داخلی سازمان
- افزایش رضایت مشتریان بیرونی و بخش های داخلی سازمان
- کاهش هزینه ها

مسئولیت

اعتباربخشی معیاری جهت ارزیابی بیمارستانهای دولتی و غیردولتی به منظور بالا بردن کیفیت ارائه خدمت و کسب درجه اعتباربخشی می‌باشد.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- خدمت‌گیرندگان سامانه های دانشگاه مکلف هستند مدارک مورد نیاز خود جهت دریافت خدمات را از طریق سامانه خدمت و یا دفاتر پیشخوان ارائه نمایند.
- متقاضی دریافت خدمت مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری منطبق با توضیحات درج شده در شناسنامه خدمت مورد نظر به این دستگاه ارائه نماید.
- موارد مربوط به زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت کامل در فهرست خدمات ذکر شده است.

توسعه تعامل‌پذیری بین سازمانی با رویکرد ارائه یکپارچه خدمات الکترونیکی دولت با ویژگی‌های همراه ذیل است:

۱. استانداردسازی تعاملات تبادل داده‌ها، استعلام‌های الکترونیکی و تراکنش‌های بین سازمانی بر اساس استانداردها و راهنماهای فنی

۲. امکان‌پذیری ارائه خدمات یکپارچه و ایجاد پنجره‌های واحد خدمات دولت الکترونیکی

۳. تسهیل استناد پذیری الکترونیکی و مقابله با جعل

۴. کمک به افزایش شفافیت در ارائه اطلاعات منسجم بین سازمانی

۵. ایجاد زمینه افزایش کارایی و اثربخشی در تصمیم‌گیری‌های حاکمیتی

۶. تسهیل و تسریع ارتباطات زیرساختی و فرآیندهای بین سازمانی با رویکرد حذف تعاملات فیزیکی و سنتی میان سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی کشور

۷. ایجاد زمینه لازم بر ای کاهش مراجعه مردم به دستگاه‌های اجرایی برای اخذ استعلام‌ها

دستاوردهای اجرایی شدن فرآیند :

- کاهش زمان صرف شده برای بستن قراردادها و توافق نامه ها

- افزایش کیفیت در تنظیم قراردادها و توافق نامه ها
- دسته بندی افراد طرف قرارداد و مشتریان سازمان
- دسته بندی سرویس های لازم جهت طراحی
- ایجاد ارتباط دقیق بین قراردادها و توافق نامه ها با سرویس ها
- کاهش زمان سرویس دهی مربوط به سرویس های موضوع قرارداد

هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت‌ها منطبق با اطلاعات ثبت شده در شناسنامه خدمات دریافت خواهد شد.

دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا زمانی که لیست خدمات توسط وزارتخانه ارائه و تایید می شود اعتبار خواهد داشت.