



تاریخ: «LETTER_DATE»
شماره: «LETTER_NO»
ساعت ثبت: «ISSUE_HOUR»

پیوست:

| |
|--|
| عنوان خدمت: پاسخگویی به شکایات حوزه سلامت |
| عنوان زیر خدمت: --- |
| کد خدمت: ۱۶۰۶۱۰۱۶۰۰۰ |
| کد زیر خدمت: --- |
| محل ارائه خدمت/زیر خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> میز خدمات الکترونیکی <input type="checkbox"/> میز خدمت حضوری |
| <input type="checkbox"/> ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی |
| دلایل و توضیحات عدم ارائه خدمت / زیر خدمت در میز خدمت الکترونیکی: --- |
| آدرس صفحه وب ارائه خدمت/زیر خدمت: |
| فرم-ها-و-فرایندهای-اداره-بازرسی-ورسیدگی-به-شکایات/ www.gums.ac.ir |
| وب سایت دانشگاه (وب سایتی که آدرس صفحه وب و اطلاع رسانی خدمت آن درج شده است): |
| www.gums.ac.ir |
| تابلو راهنما مستقر در میز خدمت/زیر خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| اطلاع رسانی تلفنی و مرکز تماس: ۰۱۳۳۳۳۱۱۳۵۲ |
| موارد اطلاع رسانی شده: <input checked="" type="checkbox"/> مراحل گردش کار <input checked="" type="checkbox"/> قوانین و مقررات و آئین نامه ها |
| <input type="checkbox"/> مدت زمان دریافت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> معرفی مسئول و واحدهای سازمانی ارائه خدمت |
| <input checked="" type="checkbox"/> مستندات و مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> رویه ارائه شکایت |
| <input type="checkbox"/> سوالات متداول <input type="checkbox"/> دریافت خدمت و نحوه محاسبه پرداخت |
| ارایه فرم و تعیین زمان دریافت خدمت/زیر خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر |
| دارای بسته اطلاع رسانی می باشد؟ <input checked="" type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر |
| در لحظه درخواست خدمت آیا کد رهگیری به آن درخواست اختصاص می یابد؟ <input checked="" type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر |
| نسبت تعداد مدارکی که در زمان درخواست خدمت از ارباب رجوع اخذ می شود: |
| <input checked="" type="checkbox"/> مدارک دریافت نمی شود / _____ درصد |



تاریخ: «LETTER_DATE»

شماره: «LETTER_NO»

ساعت ثبت: «ISSUE_HOUR»

پیوست:

| |
|--|
| ارائه نظر سنجی به ارباب رجوع: <input checked="" type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر |
| آدرس صفحه الکترونیکی ارائه خدمت/زیر خدمت: https://www.gums.ac.ir/module/eForms/eFormView/page-6494/index.aspx?frmId=18&ft=0 |
| قابلیت دسترسی به زیر خدمت از طریق بخش میز خدمت الکترونیکی وب سایت دانشگاه: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت ارسال الکترونیکی مدارک: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت درخواست خدمت در قالب فرم های الکترونیکی: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت ارائه الکترونیکی خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت ارائه کد رهگیری: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت رهگیری مراحل اجرای فرآیند ارائه خدمت با کد رهگیری: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت ارائه رسید الکترونیکی شامل زمان صدور پاسخ زیر خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت الکترونیکی ارتباط با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت از طریق تلفن همراه و سایر روشها: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت دسترسی ارباب رجوع به بسته اطلاع رسانی زیر خدمت: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| قابلیت اطلاع رسانی زمان، محل، مدارک مورد نیاز در صورت مراجعه حضوری: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| الزام به یکبار حضور ارباب رجوع برای انجام مراحل خدمت: <input type="checkbox"/> بله <input checked="" type="checkbox"/> خیر |
| علت مراجعه: --- |
| قابلیت ارسال پیامک مراحل انجام کار: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| نظرسنجی الکترونیکی: <input checked="" type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد |
| نام و نام خانوادگی مسئول خدمت: مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه شماره تلفن همراه: ۰۱۳۳۳۳۱۱۳۵۲ |
| نام و نام خانوادگی مسئول میز خدمت معاونت/مدیریت: کارشناس بازرسی و رسیدگی به شکایات دانشگاه شماره تلفن همراه: ۰۱۳۳۳۳۳۲۵۷۸ |