توافق نامه سطح خدمت

عنوان خدمت : معرفی اعضای هیات علمی دانشگاه ها به بانک های عامل جهت دریافت وام مسکن

۱۳۰۱۱۰۲۹۱۰۰

مقدمه

امور رفاهی عبارت است از مجموعه عملیاتی که باعث حل مشکلات کارکنان شده و نیازهای داخل و خارج سازمانی آنها (اعم از نیازهای مادی و معنوی و روانی) را حتی‌المقدور مرتفع می‌سازد و آنها را از نظر جسمانی و روانی سالم نگاه می‌دارد. بدین ترتیب، سازمان‌های مختلف نسبت به احتیاجاتی که کارکنان دارند در حد توان خود برنامه‌های رفاهی مختلفی را اجرا می‌کنند. رفاه کارکنان از جایگاه خاصی در فعالیت‌های دانشگاه علوم پزشکی قزوین برخوردار می باشد. مسلما با ایجاد رفاه نسبی و رضایت کارکنان، انگیزه آنان برای ارایه خدمات بیشتر و با کیفیت که اثرات آن زمینه ساز فعالیت‌های دانشگاه می باشد، بیشتر می شود و می‌توان با مدیریتی صحیح با استفاده از منابع دانشگاه، کمک کارکنان و سایر منابع خارج دانشگاه، رفاه کارکنان را به نقطه مطلوب در مدت کوتاهی رساند و با ارایه خدمات مشاوره‌ای،آموزشی و ظرفیت سازی، سیاحتی زیارتی، تهیه لوازم مورد نیاز کارکنان، گسترش فضاهای ورزشی، وام‌های مختلف و خدمات درمانی نسبت به افزایش سطح رفاه کارکنان اقدام نمود.

جهت رفاه حال همکاران که نیاز به دریافت وام های بانک رفاه دارند اعتباری از سوی صندوق رفاه وزارت بهداشت جهت ارائه به همکاران وام تخصیص گرفته است. همکاران متقاضی وام باید در مهلت مقرر در پورتال صندوق رفاه اقدام به ثبت نام کنند. دریافت کنندگان خدمت این اداره همکاران دانشگاه علوم پزشکی قزوین اعم از قراردادی،شرکتی، رسمی، هیات علمی و...) می باشند

. دستورالعمل کلیه وامها از طریق اتوماسیون اعلام می گردد .

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.