

## توافق نامه سطح خدمت

نام خدمت : نظارت بر ادارات نظارت بر درمان دانشگاه های علوم پزشکی کشور ۱۶۰۳۱۰۱۲۱۰۰

### مقدمه

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

عملیات نظارت بصورت حضوری انجام پذیر است و در سطح وزارت خانه صورت می گیرد. بصورت بازدیدهای دوره ای و جمع آوری گزارشات .

### 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 مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند. 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 قراردادهای یا توافق نامه ها
- ارزیابی و سنجش کارایی بخش فناوری اطلاعات
- ارائه بهتر خدمات به مشتریان و پاسخ گویی 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 برای 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 پرداخت ها 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.