

سامانه ثبت و پاسخگویی به شکایات

ثبت و پاسخگویی به شکایات :

امکان ثبت شکایات به صورت الکترونیکی از سراسر کشور وجود دارد. این کار از طریق مراجعه به پورتال دانشگاه علوم پزشکی اراک - میز خدمت وجود دارد. همچنین از طریق آدرس:

<http://mk.arakmu.ac.ir:81>

پس از ثبت امکان پیگیری نامه از طریق وب و نیز پیامک وجود دارد.

روش های پیگیری شکایت :

مراجعه به همین سامانه ، قسمت پیگیری شکایات
ارسال پیامک به شماره ۳۰۰۰۷۵۱۱۰۰۱۱۷ با فرمت زیر :


شماره_پیگیری*۳

http://172.16.0.75:81/#

ساخانه ميز خدمت و تكريم ارباب

File Edit View Favorites Tools Help

ساخانه ميز خدمت و تكريم ارباب



گیت شکایت پیگیری شکایت ثبت شده

کسی که در راه احقاق حق ستمخیزه ای گم بردارد، خداوند آدم های او را در آن روز که همه آدم ها بافتند، استوار خواهد نمود.

رسول گرام اسلام صلی الله علیه و آله و سلم

این سامانه در راستای اجرای ماده ۳۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، تکريم ارباب رجوع و رعایت سند حقوق شهروندی، توسط دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد این سازمان از تاریخ یکم دیماه ۱۳۹۷ راه اندازی گردیده است.

توجه:

الف) شکوائیه باید در حیطه اختیارات و وظایف دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک، و واحدهای تابعه باشد.
ب) ماهیت موضوع موردنظر شما باید «شکایت» باشد.
ج) شکوائیه باید واضح، شفاف، مستند و مستدل باشد.
د) از توضیحات اضافه و بیبوست کردن مدارک غیرضروری خودداری شود. در صورت نیاز به توضیح بیشتر یا مدرک، کارشناسان بررسی

طرح تکريم مردم و جلب

۱۰۰%

باز: ۱۲۰۲ ۲۰۱۹/۲۲۷/۲





(Index.aspx/...) رسید ثبت شکایت در سامانه میز خدمت و تکریم ارباب رجوع دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی

درمانی اراک

تاریخ ثبت شکایت: ۱۳۹۸ / ۲ / ۱۴

شماره پیگیری: ۱۹۰۵۰۴۰۳۴

وضعیت پیوست: پیوست ندارد

نام شاکی / نماینده: منیره عبدی

کدملی شاکی / نماینده: ۵۹۳۹۳۵۳۵۴۱

واحد مورد شکایت: مطب، داروخانه، بیمارستان، آزمایشگاه شخصی

موضوع شکایت: تعرفه نامناسب خدمات

از اینکه شکایت خود را در این سامانه ثبت کرده‌اید از شما سپاسگزاریم. در نظر داشته باشد که شما می‌توانید پاسخ

شکایت خود را از طرق زیر در چند روز آینده پیگیری نمایید.

روش های پیگیری شکایت:

مراجعه به همین سامانه، قسمت پیگیری شکایات

ارسال پیامک به شماره 30007511000117 با فرمت زیر:

شماره پیگیری*3



شکایت جدید

چاپ رسید

بهترین حالت نمایش در مرورگرهای گوگل کروم (<https://www.google.com/intl/fa/chrome/browser/desktop/index.html>) و فایرفاکس

(<https://www.mozilla.org/fa/firefox/new>)

کلیه حقوق این سامانه متعلق به © شرکت مهندسی سپنتا سیستم (<http://sepantasystem.ir>) می‌باشد

شکایت شما با شماره پیگیری
[190504034](#) ثبت گردید.
جهت پیگیری آن عبارت
[190504034*3](#) را به همین
شماره ارسال نمایید. (میز
خدمت - سامانه ثبت و
پاسخگویی به شکایات -
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی درمانی اراک)



۱ ۸:۳۴

[3*190504034](#)

۱ ۸:۳۶



شکایت شما در حال بررسی می
باشد. لطفا جهت دریافت پاسخ
نهایی در روزهای آتی مراجعه
فرمایند. (دانشگاه علوم پزشکی



پیام را وارد کنید



سامانه دبیرخانه هوشمند

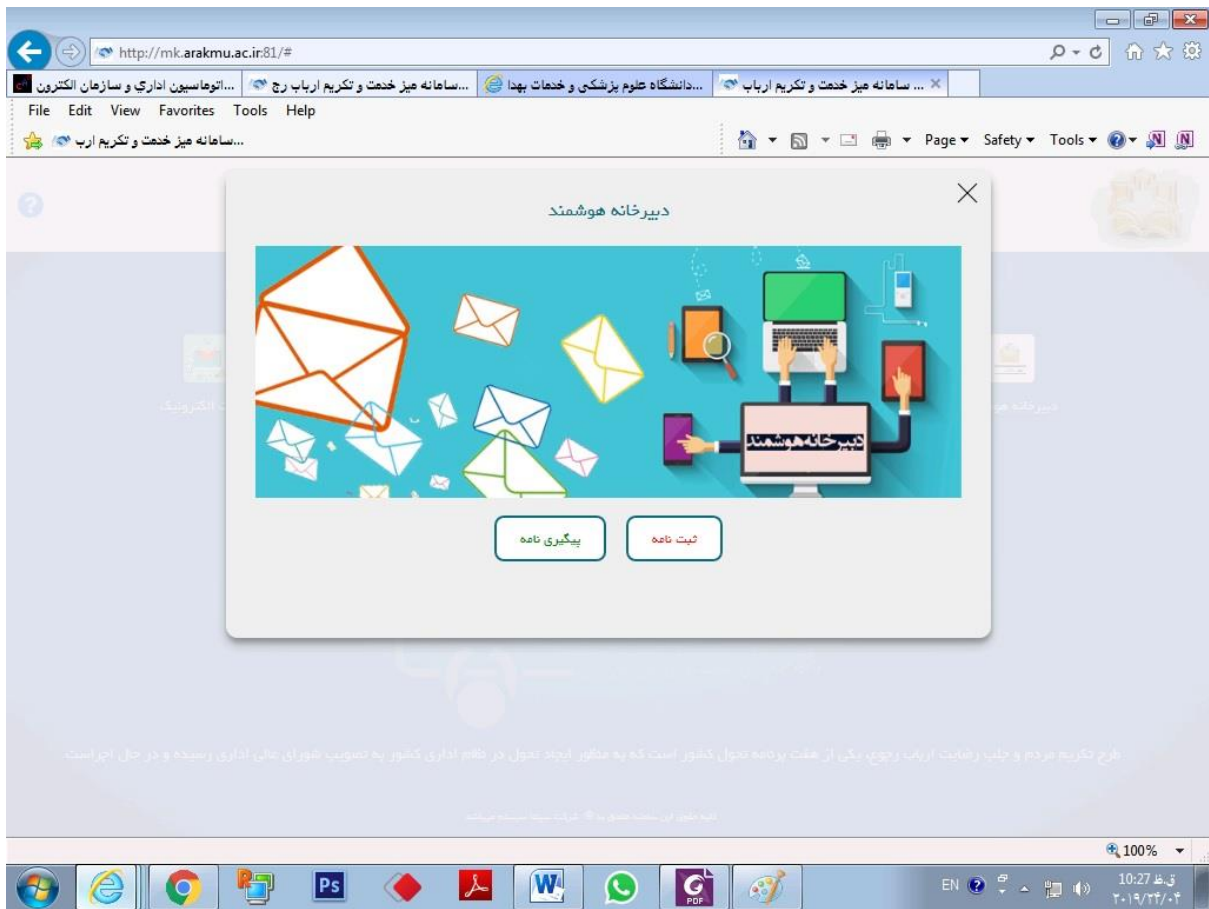
دبیرخانه هوشمند :

در دبیرخانه هوشمند امکان ثبت نامه به صورت الکترونیک وجود دارد.

این کار از طریق مراجعه به پورتال دانشگاه علوم پزشکی اراک – میز خدمت وجود دارد. همچنین از طریق آدرس:

<http://mk.arakmu.ac.ir:81>

پس از ثبت امکان پیگیری نامه از طریق وب و نیز پیامک وجود دارد.



http://mk.arakmu.ac.ir:81/Forms/SecretariatDesk/RecordImportLetter.aspx

ثبت نامه ارباب رجوع

سامانه میز خدمت و تکریم ارباب رجوع

سامانه میز خدمت و خدمات بهداشتی درمانی اراک

فرم ثبت نامه های ارباب رجوع :

لطفا فیلدهای زیر را به دقت تکمیل نموده و پس از ثبت نامه خود، بارکد و رمز رهگیری صادر شده را یادداشت نمایید. لازم به ذکر است این اطلاعات به شماره تلفن همراه وارد شده نیز پیامک خواهد شد.

ورود اطلاعات در فیلدهای ستاره دار الزامی است

لطفا نوع ارباب رجوع را انتخاب نمایید :

حقوقی حقیقی

نام و نام خانوادگی : * کد ملی : *

شماره تلفن همراه : * موضوع نامه : * 09181111111

دبیرخانه موردنظر : * دبیرخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی

لطفا نوع نامه خود را انتخاب نمایید :

نوشتار فایل

فایل اصلی نامه : * Browse...
 فایل اصلی نامه تنها می تواند از نوع تصویر یا متن بوده (jpeg , png , tiff , doc , docx , pdf) و حداکثر ۳ مگابایت حجم داشته باشد.

ضمایم : * Browse...
 ضمایم نامه تنها می توانند از نوع تصویر یا متن بوده (jpeg , png , tiff , doc , docx , pdf) و هر کدام حداکثر ۱ مگابایت حجم داشته باشد.

کد تایید : * 269854

ثبت نامه ثبت نامه جدید

بهترین حالت نمایش در مرورگرهای گوگل کروم و فایرفاکس
 کلیه حقوق این سامانه متعلق به شرکت مهندسی سپینا سیستم می باشد

http://mk.arakmu.ac.ir:81/Forms/SecretariatDesk/FollowUpImportLetter.aspx

پیگیری نامه ارباب رجوع

سامانه میز خدمت و تکریم ارباب رجوع

سامانه میز خدمت و خدمات بهداشتی درمانی اراک

فرم پیگیری نامه ارباب رجوع :

لطفا بارکد رهگیری، رمز رهگیری و کد تایید را وارد نموده و سپس بر روی دکمه « پیگیری نامه » کلیک نمایید.

ورود اطلاعات در فیلدهای ستاره دار الزامی است

بارکد رهگیری : * رمز رهگیری : * کد تایید : * 614760

پیگیری نامه پیگیری جدید

بهترین حالت نمایش در مرورگرهای گوگل کروم و فایرفاکس
 کلیه حقوق این سامانه متعلق به شرکت مهندسی سپینا سیستم می باشد



(Index.aspx/././..)
رسید ثبت نامه در دبیرخانه هوشمند سامانه میز خدمت و تکریم ارباب رجوع دانشگاه علوم پزشکی و

خدمات بهداشتی درمانی اراک

تاریخ ثبت نامه : ۱۳۹۸ / ۲ / ۱۴

بارکدر رهگیری : ۲۰۲۳۲۳۵

رمز رهگیری : ۱۲۰۲

نام ثبت کننده نامه : منیره عبدی

موضوع نامه : ثبت درخواست کار

از اینکه مدرک خود را در این سامانه ثبت کرده‌اید از شما سپاسگزاریم. در نظر داشته باشید که شما می‌توانید پاسخ آن را از طرق زیر در چند روز آینده پیگیری نمایید.

روش های پیگیری شکایت :

مراجعه به همین سامانه ، قسمت پیگیری نامه در دبیرخانه هوشمند

ارسال پیامک به شماره 30007511000117 با فرمت زیر :

رمز رهگیری*بارکدر رهگیری*1



ثبت نامه جدید

چاپ رسید

بهترین حالت نمایش در مرورگرهای گوگل کروم (<https://www.google.com/intl/fa/chrome/browser/desktop/index.html>) و فایرفاکس

(<https://www.mozilla.org/fa/firefox/new>)

کلیه حقوق این سامانه متعلق به © شرکت مهندسی سپنتا سیستم (<http://sepantasytem.ir>) می‌باشد.

خدمات بهداشتی درمانی اراک

۱ ۸:۳۷

نامه شما به بارکد رهگیری 2023235 و رمز رهگیری 1202 ثبت گردید. جهت پیگیری آن می توانید عبارت 1*2023235*1202 به همین شماره ارسال نمایید. (میز خدمت - سامانه دبیرخانه هوشمند - دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک)



۱ ۸:۴۴



1*2023235*1202

۱ ۸:۴۷

آخرین گردش مدرک : نامه از سامانه تکریم به سرپرست دبیرخانه ستاد دانشگاه جهت ارجاع از دبیرخانه هوشمند ارجاع



پیام را وارد کنید



پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

نظر سنجی و دریافت پیشنهاد :

در قسمت نظرسنجی امکان ثبت نظر به صورت الکترونیک وجود دارد.

این کار از طریق مراجعه به پورتال دانشگاه علوم پزشکی اراک – میز خدمت وجود دارد. همچنین از طریق آدرس:

<http://mk.arakmu.ac.ir:81>

پس از ثبت امکان پیگیری نامه از طریق وب و نیز پیامک وجود دارد.

The screenshot displays a web browser window with the address bar showing <http://172.16.0.75:81/#>. The browser's address bar also contains the text "سازمانه میز خدمت و تکریم ارباب". The browser's menu bar includes "File", "Edit", "View", "Favorites", "Tools", and "Help". The browser's toolbar includes icons for home, back, forward, print, and other functions. The main content area of the browser shows a survey form titled "نظرسنجی و دریافت پیشنهاد". The form features a star rating system with five yellow stars and a thumbs up/down icon. Below the form is a button labeled "ثبت نظرسنجی". The Windows taskbar at the bottom shows various application icons, including Internet Explorer, Google Chrome, Microsoft Word, and WhatsApp. The system clock in the bottom right corner shows the time as 12:11 and the date as ۳۰/۹/۱۳۹۴.

ورود اطلاعات در فیلدهای ستاره دار **الزامی** ست

* جنسیت :

مرد زن

* سن :

* تحصیلات :

* شغل :

* برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟

دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر :

لطفا سطح رضایت خود را در خصوص هریک از موارد زیر انتخاب نمایید :

محور سنجش - شفافیت فرایندی :

۱. نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۲. نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک موردنیاز برای ارائه خدمت :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۳. انجام کار براساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

محور سنجش - پاسخگویی و مسئولیت پذیری :

۴. نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۵. امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۶. به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۷. راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواست ها :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

محور سنجش - تسلط بر فرایند :

۸. دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

محور سنجش - زمان فرایند :

۹. تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۰. تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم « رسید خدمت » :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۱. میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

محور سنجش - نظام مند بودن فرایند :

۱۲. نظم ، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۳. دریافت یکپارچه مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۴. ارائه چندباره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و ...) به بخش های مختلف :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

۱۵. احساس نیاز به سفارش و ترمیم های غیرقانونی برای دریافت خدمت :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

محور سنجش - کلیت فرایند :

۱۶. احساس رضایت از خدمت دریافت شده :

خیلی کم کم متوسط زیاد خیلی زیاد

چنانچه علاوه بر موارد فوق، مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روش های انجام کار در زمینه موردنظر خود دارید، مرقوم فرمایید :

* کد تایید :

541412

پرسشنامه جدید

کیت پرسشنامه

سامانه درخواست ملاقات

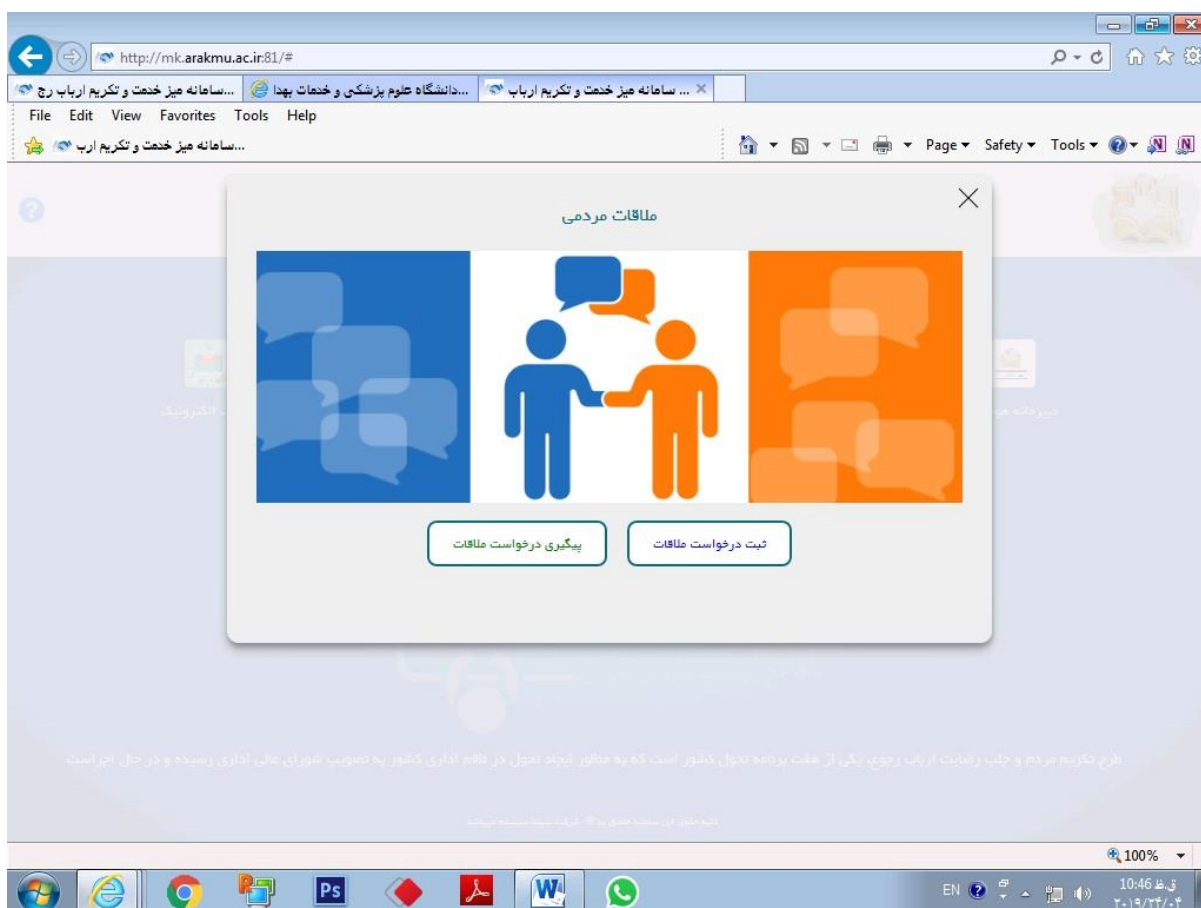
ملاقات مردمی:

در قسمت ملاقات مردمی امکان درخواست ملاقات به صورت الکترونیک وجود دارد.

این کار از طریق مراجعه به پورتال دانشگاه علوم پزشکی اراک - میز خدمت وجود دارد. همچنین از طریق آدرس:

<http://mk.arakmu.ac.ir:81>

پس از ثبت امکان پیگیری نامه از طریق وب و نیز پیامک وجود دارد.





(Index.aspx/00/00) / رسید ثبت درخواست ملاقات در سامانه میز خدمت و تکریم ارباب رجوع دانشگاه علوم پزشکی و خدمات

بهداشتی درمانی اراک

تاریخ ثبت درخواست: ۱۳۹۸ / ۲ / ۱۴

شماره پیگیری: ۱۹۰۵۰۴۶۷۷

نام درخواست کننده ملاقات: منیره عبدی

شخص مورد نظر جهت ملاقات: ریاست دانشگاه

موضوع ملاقات: همکاری

از اینکه درخواست ملاقات خود را در این سامانه ثبت کرده‌اید از شما سپاسگزاریم. در نظر داشته باشید که شما می‌توانید پاسخ آن را از طرق زیر در چند روز آینده پیگیری نمایید.

روش های پیگیری شکایت:

مراجعه به همین سامانه، قسمت پیگیری درخواست ملاقات

ارسال پیامک به شماره 30007511000117 با فرمت زیر:

شماره پیگیری*2



درخواست ملاقات جدید

چاپ رسید

بهترین حالت نمایش در مرورگرهای گوگل کروم (<https://www.google.com/intl/fa/chrome/browser/desktop/index.html>) و فایرفاکس

(<https://www.mozilla.org/fa/firefox/new>)

کلیه حقوق این سامانه متعلق به © شرکت مهندسی سپنتا سیستم (<http://sepantastem.ir>) می‌باشد.

خدمات بهداشتی درمانی اراک
۸:۴۸

درخواست ملاقات شما با شماره پیگیری [190504677](tel:190504677) ثبت گردید. نتیجه آن پس از بررسی، از طریق پیامک به شما اعلام خواهد شد. همچنین می توانید عبارت [2*190504677](tel:190504677) را جهت پیگیری درخواست خود به همین شماره ارسال نمایید. (میز خدمت - سامانه ملاقات مردمی - دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک)
۹:۲۲



[2*190504677](tel:2*190504677)
۹:۲۳

درخواست ملاقات شما در حال بررسی می باشد. لطفا جهت دریافت پاسخ نهایی در روزهای آتی مراجعه فرمایید. (دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اراک)



پیام را وارد کنید

