

# بیانیه توافق سطح خدمات

## توافق نامه سطح خدمت

### ۱- مقدمه

تارنمای دانشگاه علوم پزشکی استان مرکزی علاوه بر خدمات تخصصی امکان ثبت و پیگیری درخواست ها و شکایات شما همشهریان گرامی بصورت :

- ۱- مستقیم از طریق چت زنده با مسئولین دانشگاه وبا استفاده از منوی مربوطه در صفحه اول
  - ۲- بصورت مراجعه به میز خدمت وارسال درخواست ومکاتبه آنلاین بدون مراجعه به محل وامکان پیگیری مکاتبه از طریق اینترنت
  - ۳- ۳- مراجعه به میز خدمت ثبت درخواست ملاقات حضوری ویا ثبت شکایات وارسال مدارک از طریق کد پیگیری
  - ۴- ۴- مراجعه به میز خدمت پورتال ودرخواست ملاقات حضوری با معاونین ومدیران دانشگاه
  - ۵- ویا ارتباط تلفن درساعات اداری وارسال ایمیل به آدرس ثبت شده در پورتال وپاورقی مکاتبات وسربرگهای دانشگاه
- که تماما مستقیم وبدون مراجعه حضوری از طریق پورتالدر دسترس کلیه همشهریان وعموم مردم شریف در تمامی کشور دارا می باشد

برای ارتباط با هر واحد از پورتال دانشگاه در منوی افقی واحد مورد نظر را انتخاب نمایید

تارنمای دانشگاه علوم پزشکی استان مرکزی بصورت تمام وقت در دسترس همشهریان گرامی بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، به عموم اطلاع رسانی خواهد گردید.

### ۲-هدف

جمع آوری نیازهای واحدهای تابعه دانشگاه به متخصص و طرح در جلسه ای با حضور معاون و مدیر درمان توسط کارشناس توزیع نیروی تخصصی به منظور تحلیل نیازها، پس از مشخص شدن نیازهای واقعی و تایید آنها، در سامانه آواب نیازهای واقعی توسط کارشناس مذکور درج می گردد. سپس در جلسه وزارتی با حضور مدیر توزیع منابع انسانی تخصصی وزارت و کارشناس ذیربط وزارتی، معاون و مدیر درمان و کارشناس ذیربط دانشگاه مجددا تعداد نیروی تخصصی مورد نیاز دانشگاه بررسی و اعلام می گردد.و سپس از متخصصینی که محل خدمتشان در دانشگاه تعیین گردیده است جهت تعیین حوزه خدمتشان و دریافت مدارک از آنها دعوت می گردد و پس از تعیین محل خدمت با هماهنگی متخصصین، با مدیریت منابع انسانی دانشگاه جهت صدور حکم حقوقی آنها مکاتبه می شود. پس از انجام تعهدات، صدور پایان کار از محل خدمت به مدیریت منابع انسانی و ارسال آن از مدیریت منابع انسانی به معاونت درمان و صدور پایان تعهدات توسط معاونت درمان و بارگذاری مدارک و گواهی پایان تعهد در سامانه چارگون صورت گرفته و در نهایت تأیید پایان تعهد توسط معاونت درمان وزارت بهداشت و ارائه پرینت آن به متخصص می باشد

### مسئولیت ارائه خدمت

مسئولیت این خدمت در حیطه وظایف معاونت درمان بوده و تمامی سعی خود را برای رضایتمندی مراجعین محترم بکار می گیرد

### مسئولیت کاربران

## اخذ مدارک ذیل

۱- حکم وزارتی

۲- تعهد محضری (ابتدای دوره دستیاری)

۳- تصویر کارت ملی

۴- پایان طرح پزشکی عمومی

۵- کارت نظام پزشکی

۶- تصاویر شناسنامه (همه صفحات)

۷- تصویر کارت پایان خدمت (برای آقایان)

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی)

خدمت گیرنده موظف به حفظ و رعایت محرمانگی اطلاعات و استفاده مناسب از خدمات سامانه بوده و هرگونه تخلف موجب پیگرد قانونی است

## قوانین ومقررات

۱- دستورالعمل توزیع نیروی های متخصص

۲- ابلاغیه شماره ۴۰۴-۱۰۰ مورخ ۱۷/۰۵/۹۴

۳- ابلاغیه شماره ۳۷۶/۱۰۰ مورخ ۰۶/۰۵/۹۵

### خدمات تعاملی

خدمات مرتبط با همشهریان مانند توزیع پزشکان که در نتیجه درخواست خدمت از سوی ارباب رجوع انجام و دستگاه موظف به پیگیری و پاسخ به ارباب رجوع می باشد.

### دسترس پذیری

این خدمات همواره در دسترس می باشند و موارد احتمالی خروج از دسترس، از طریق این تارنما اطلاع رسانی می گردد.

### نگهداری و تغییرات خدمت

در صورت نیاز به انجام عملیات تغییر و نگهداری که منجر به عدم دسترسی به خدمات در ساعات مورد نیاز خواهد شد ارائه کننده خدمت مراتب را از قبل با بهره بردار هماهنگ خواهد نمود.

### ۵- هزینه ها و پرداخت ها

هزینه ارائه خدمت به خدمت گیرندگان در بخش میز خدمت بصورت مجزا برای هر خدمت درج شده است.

### ۶- دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ ۱۴۰۰/۱۲/۲۹ و تحت امضای ریاست دانشگاه علوم پزشکی استان مرکزی اعتبار دارد. این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا ۱۴۰۰/۱۲/۲۹ یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد). برای خدمات G ۲ (G

### ۷- خاتمه توافقنامه

در زمان فسخ و پایان خدمت، ارائه کننده ابتدا یک نسخه پشتیبان از اطلاعات بهره برداران تهیه نموده و سپس نسبت به قطع خدمت اقدام خواهد کرد.

## محرمانگی اطلاعات

کلیه اطلاعات بهره برداران از این تارنما محرمانه تلقی شده و دانشگاه علوم پزشکی استان مرکزی در حفظ آن کوشا خواهد بود .