**بیانیه توافق سطح خدمت پورتال دانشگاه علوم پزشکی تبریز**

**پاسخگوئی : عبارت است از پذيرش مسئوليت نتايج و پيامدهای حاصل از عملکرد دستگاه و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظايف انجام شده و نشده به ذينفعان .  
شکايات : درخواست احقاق حق شهروندان از نقض يا نقص قوانين و مقررات ، عدم اجرای ضوابط در دستگاه اجرائی و ميزان کميت و کيفيت ارائه خدمات در مقايسه با استانداردهای خدمات عمومی .  
استاندارد : حد مطلوب تعيين شده برای سنجش شاخصهای پاسخگوئی به شکايات .  
  
اهداف پاسخگوئی به شکايات :   
- ارتقاء سطح پاسخگوئی واحدهای تابعه به کارکنان و ارباب رجوع .  
- افزايش ميزان رضايتمندی شهروندان از طريق پاسخگوئی سريع ، به موقع و جامع .  
- توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات .  
- سياست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضايتی از طريق مستند سازی ، طبقه بندی و اولويت بندی شکايات واصله .  
- تجزيه و تحليل و بازنگری کارآمدی قوانين و مقررات و ضوابط اجرائی مورد عمل در واحدهای تحت پوشش .  
- آسيب شناسی سازمانی و رفع نقاط ضعف از طريق تجزيه و تحليل شکايات .  
- کاهش ميزان شکايات .  
- پاسخگو نمودن واحدهای تابعه دانشگاه در مقابل شکايات شهروندان و کارکنان .**

**وظايف پاسخگوئی به شکايات :   
1- دريافت شکايات حضوری و مکتوب ارباب رجوع و کارکنان از واحدهای تابعه .  
2- بررسی و تحقيق پيرامون صحت و سقم موضوع شکايات و پيگيری تا اخذ نتيجه نهائی به منظور پاسخگوئی به شاکی .  
3- بررسی و پاسخگوئی در خصوص مراجعات به نهادهای نظارتی و بازرسی از قبيل نهاد رياست جمهوری و سازمان بازرسی کل کشور .  
4- پيگيری و اخذ نظريات و پيشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکايات واصله به منظور رسيدگی و اعلام پاسخ به شاکی .  
5- جمع بندی شکايت در مقاطع سه ماهه و تجزيه و تحليل علل بروز شکايات و ارائه گزارش برای بالاترين مقام مسئول دستگاه به گونه ای که موجب کاهش شکايات مردمی گردد .**