**فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی**

|  |  |
| --- | --- |
| 1- عنوان خدمت: فرایند ارائه خدمات در بخش نوزادان | 2- شناسه خدمت : بهبود کیفیت – دفتر پرستاری |
| 3- ارائه دهنده خدمت | نام دستگاه اجرایی: بیمارستان بنت الهدی خراسان شمالی |
| نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی |
| 4- مشخصات خدمت | شرح خدمت | فرایند راهنمای مراجعین به اورژانس |
| نوع خدمت  |  خدمت به شهروندان (G2C) ☑ خدمت به کسب و کار (G2B) 🖵خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G) 🖵 | نوع مخاطبین | نوزاد |
| ماهیت خدمت  |  ☑ حاکمیتی |  تصدی گری🖵 |
| سطح خدمت |  ☑ ملی |  منطقه ای  | 🖵 استانی |  🖵 شهری | 🖵 روستایی |
| رویداد مرتبط با: |  ☑تولد  |  ☑آموزش | ☑ سلامت |  مالیات |  کسب و کار |  🖵 تامین اجتماعی |  ثبت مالکیت 🖵 |
|  تاسیسات شهری  |  بیمه🗌 | 🖵 ازدواج | 🖵 بازنشستگی |  مدارک و گواهینامه­ها🖵 |  وفات🖵 | سایر🖵 |
| نحوه آغاز خدمت |  تقاضای گیرنده خدمت☑  |  فرارسیدن زمانی مشخص🗌  |  رخداد رویدادی مشخص ☑ |
| 🖵 تشخیص دستگاه |  سایر: ... 🖵 |
| مدارک لازم برای انجام خدمت | پرونده پزشکی بیمار |
| قوانین و مقررات بالادستی |  کلیه آیین نامه ها و دستور العمل های وزارت بهداشت و قوانین و مقررات مرتبط با سلامت ابلاغی ومدارک پزشکی |
| 5- جزییات خدمت | آمار تعداد خدمت گیرندگان  | متغیر است حدودا 10 خدمت گیرندگان در: ماه ☑ فصل 🖵 سال🖵 |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت: | 2.5 تا 3 روز |
| تواتر |  یکبار برای همیشه 🖵 بصورت مستمر ☑ هر دو هفته یکبار در: ماه فصل 🖵 سال |
| تعداد بار مراجعه حضوری | 2-1 بار |
| هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ(مبالغ) | شماره حساب (های) بانکی | پرداخت بصورت الکترونیک |
|  |  |  |
|  |  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6- نحوه دسترسی به خدمت** | **آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن :**  |
|  |
| **نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:** |  |
| **مراحل خدمت** | نوع ارائه | رسانه ارتباطی خدمت |
| در مرحله اطلاع رسانی خدمت | الکترونیکی☑ | ☑ ااینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) 🖵 🖵 پست الکترونیک ارسال پستی🖵 🖵 تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه🖵 🖵 سایر(باذکرنحوه دسترسی)  |
|  غیرالکترونیکی☑ | ذکر ضرورت مراجعه حضوری |  جهت احراز اصالت فرد  🖵 جهت احراز اصالت مدرک 🖵 نبود زیرساخت ارتباطی مناسب☑سایر: اطلاع رسانی و نصب تراکت در کلیه مراکز درمانی- جهت سهولت دسترسی براي کسانی که امکان دسترسی الکترونیکی برایشان فراهم نیست | مراجعه به دستگاه:☑ ملی🖵 استانی 🖵 شهرستانی |
| در مرحله درخواست خدمت | الکترونیکی☑ |  ☑اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) 🖵 🖵 پست الکترونیک ارسال پستی🖵🖵 تلفن گويا يا مرکز تماس پيام کوتاه🖵 🖵 دفاتر پيشخوان 🖵 شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان:🖵 عناوین مشابه دفاتر پیشخوان🖵 سایر(باذکرنحوه دسترسی)  |
| غیرالکترونیکی☑ | ذکر ضرورت مراجعه حضوری |  ☑ جهت احراز اصالت فرد  ☑ جهت احراز اصالت مدرک🖵 نبود زیرساخت ارتباطی مناسب🗌 سایر: تمایل خدمت گیرنده | مراجعه به دستگاه: ملی☑ استانی 🖵 شهرستانی🖵 |
| مرحله تولید خدمت(فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها ) | 🖵 الکترونیکی | 🖵 اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) 🖵 اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) 🖵 پست الکترونیک 🖵 سایر (باذکرنحوه دسترسی) |
| ☑ غیرالکترونیکی | ذکر ضرورت مراجعه حضوری | گزارشات و مستندات حتما باید بصورت کتبی موجود باشند.جلسات حضوري جهت کار تیمی و استفاده از خرد جمعی☑ |
| درمرحله ارائه خدمت |  الکترونیکی🖵 |  🖵 اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) 🖵 تلفن همراه (برنامه کاربردی)🖵 پست الکترونیک 🖵 ارسال پستی 🖵 تلفن گويا يا مرکز تماس 🖵 پيام کوتاه 🖵 دفاتر پيشخوان 🖵شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: 🖵عناوین مشابه دفاتر پیشخوان 🖵 سایر(باذکرنحوه دسترسی) |
| غیرالکترونیکی☑ | ذکر ضرورت مراجعه حضوری |  ☑ جهت احراز اصالت فرد ☑ جهت احراز اصالت مدرک🖵 نبود زیرساخت ارتباطی مناسب🗌 سایر: تمایل خدمت گیرنده | مراجعه به دستگاه: ملی☑ استانی🖵 شهرستانی🖵 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانکهای اطلاعاتی) در دستگاه | نام سامانه های دیگر | فیلدهای موردتبادل | استعلام الکترونیکی | استعلام غیر الکترونیکی |
| برخطonline | دسته­ای (Batch) |
|  |  | 🖵 | 🖵 | 🖵 |
|  |  | 🖵 | 🖵 | 🖵 |
|  |  | 🖵 | 🖵 | 🖵 |
| 8-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر | نام دستگاه دیگر |  | فیلدهای موردتبادل | مبلغ( در صورت پرداخت هزینه) | استعلام الکترونیکی | اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط: |
| برخطonline | دسته­ای (Batch) |
| اداره کل بازرسی استان  | سامانه رسیدگی به شکایات و اعلامات سازمان بازرسی |  | رایگاه | 🖵 |  |  دستگاه مراجعه کننده |
| استانداری – مدیرت بازرسی و حقوقی |  |  |  | 🖵 |  |  دستگاه مراجعه کننده |
|  |  |  |  | 🖵 |  |  دستگاه مراجعه کننده |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | 1-دریافت شکایت : فرایند پذیرش بیمار تا زمان ترخیص |
| 2-بررسی شکایت |
| 3-استعلام نظر تخصصی |
| 4-ارائه گزارش به شاکی |
| 10- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت |