



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم

## بیانیه سطح توافق خدمات

در تارنمای دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قم خدمات در انواع و به شرح زیر ارائه می گردد

### خدمات اطلاع رسانی:

ارائه خدمات ویژه دانشجویان (آموزش و پژوهش)

اطلاعات مورد نیاز باب رجوعان دانشگاه به عنوان راهنما

ارائه خدمات ویژه کارکنان (رفاهی، اداری و مالی)

ارائه آمار و اطلاعات دانشگاه در حوزه های مختلف

### معرفی خدمات در میز خدمت الکترونیک دانشگاه

ارائه برنامه عملکرد سالانه دانشگاه (۱۴۰۰-۱۳۹۹)

شناسنامه های خدمات ابلاغی

اطلاعات خبری دانشگاه

اطلاع رسانی در مورد خدمات حوزه سلامت

قوانین و مقررات

## **خدمات تعاملی و تراکنشی:**

رسیدگی به شکایات

نظرسنجی الکترونیکی

## **مسئولیت ارائه خدمت**

فراهم ساختن بستر لازم برای ارائه ، تضمین ، پایداری و رفع اشکالات اعلام شده در مورد خدمات ارائه شده به عهده مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قم می باشد.

## **مسئولیت کاربران:**

بهره برداری و اعلام مشکلات استفاده از خدمت از طریق ابزارهای در دسترس دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قم می باشد.

## **درخواست خدمت**

از طریق ارسال درخواست به میز خدمت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی پژوهشی قم به آدرس <https://res.muq.ac.ir> می باشد.

## **هزینه ها و پرداخت ها**

خدمات الکترونیکی به کلیه ذینفعان رایگان می باشد.

## **دسترس پذیری**

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

## نگهداری و تغییرات خدمت

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

## گزارش دهی، بازبینی و ممیزی

ارائه کننده سرویس، روزانه و یا در دوره های زمانی درخواستی گزارش، استفاده پرسنل بهره بردار از خدمات میز خدمت الکترونیک دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قم را ارائه خواهد نمود.

## فسخ و پایان

تا زمانی که ارائه خدمت در زمره وظایف دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قم می باشد؛ ادامه خواهد داشت

## پاسخگویی

- تارنمای دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم به امکان ثبت و پیگیری درخواست ها و شکایات شما متقاضیان گرامی مجهز می باشد. در این قسمت شما می-توانید با حوزه های مختلف سازمان به صورت تمام وقت و در ۷ روز هفته تماس برقرار نمایید.
- برای ارتباط با هر واحد از گزینه دپارتمان واحد مورد نظر را انتخاب نمایید و یا از طریق سایت اصلی بخش تماس با ما، شماره تماس های هر واحد در دسترس کاربران محترم است.

- به محض ثبت درخواست، سعی می گردد در کوتاهترین زمان ممکن نتیجه پیگیری درخواست مطرح شده به متقاضی اعلام و در صورت لزوم درخواست مراجعه حضوری گردد.
- تارنمای دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قم بصورت تمام وقت در دسترس متقاضیان گرامی بوده و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقص فنی، به متقاضیان اطلاع رسانی خواهد گردید.
- اطلاعات خصوصی تکمیل کنندگان فرم های الکترونیکی در اختیار عموم قرار نمی گیرد و محرمانگی اطلاعات کاربران حفظ خواهد شد.