

بخشنامه

موضوع: لزوم پاسخگویی به تمامی شکایات و درخواستهای مردمی

حوزه
مدیرعامل

دستورالعمل
معاونت امور درمان
نفسه را ملذذ اعطائت
۱۳۹۹/۰۲/۱۵

معاونین محترم مدیر عامل ...

مدیران کل محترم ستادی / بیمه ای و درمان استانها

باسلام

نظر به درخواستها و شکایات مردمی که به صور مختلف به سازمان تامین اجتماعی واصل می شود و با دنیایی از امید، آرزو و صرف وقت بسیار درخصوص تنظیم آن به طرح مشکلات خود می پردازند و هر چند ارائه پاسخ مثبت و یا متناسب به کلیه خواسته ها همواره مقدر نمی باشد، لیکن به منظور التزام به پاسخگویی و نهادینه کردن آن در تمام ابعاد و عملیاتی نمودن چهار راهبرد ریاست محترم جمهوری در سازمان تامین اجتماعی و توجه به این نکته که نحوه پاسخگویی و مدت آن می تواند در میزان رضایت مندی، نحوه نگرش و نوع قضاوت جامعه نسبت به عملکرد سازمان موثر واقع شود لازم است به تمامی شکایات مردمی از سوی واحدهای مختلف اعم از معاونت ها، واحدهای اجرایی، مراکز مشاوره و ... به صورت دقیق و کامل رسیدگی و به نحو شایسته به یکی از روش های کتبی، شفاهی، تلفنی و ... پاسخ مناسب به ذینفعان ارائه شود.

بی شک همکاران سازمان تامین اجتماعی بایستی مجموعه مکاتبات واصله را با احساس مسئولیتی بیش از پیش؛ مطالعه و در چارچوب قانون و ضوابط جاری در رفع مشکلات و تقاضاهای آنان برآیند.

بدیهی است مسئول حسن اجرای این بخشنامه کلیه معاونین، مدیران کل ستادی و استانی (بیمه ای و درمانی)

می باشند. /

و من ... لتوفیق
داود مسدقی
رئیس هیات مدیره و مدیر عامل