**شرح وظایف ادارۀ بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی البرز**

**واحد بازرسی:  
 - تهیه و تنظیم برنامه های بازدید مستمر و دوره ای (ماهیانه- فصلی) از تمامی واحدهای تابعۀ دانشگاه  
 - انجام بازدیدهای سرزده از واحدهای تابعه جهت بررسی گزارش ها و شکایات واصله  
 - انجام بازدیدهای سرزده از واحدهای تابعه و بررسی میزان رضایتمندی مردم از عملکرد و برخورد کادر زیرمجموعۀ واحد مربوطه  
 - تهیۀ گزارش های مستمر، مقطعی و موردی جهت ارائه به ریاست محترم دانشگاه  
 - کشف مفاسد اداری از طریق بازدید و بازرسی های آشکار و پنهان و گزارش به ریاست محترم دانشگاه و مدیران ذیربط  
 - تجزیه و تحلیل و ریشه یابی مفاسد اداری کشف شده جهت اتخاذ راهکارهای اصلاحی مناسب و پیشنهاد به ریاست محترم دانشگاه و مدیران ذیربط حسب مورد  
  
 واحد ارزیابی عملکرد:  
 - همکاری در تهیه و تدوین شاخص های ارزیابی عملکرد واحدهای تحت پوشش حوزه ریاست و معاونتهای هفتگانه دانشگاه  
 - تجزیه و تحلیل عملکرد واحدها، مدیریت ها و کارکنان بر اساس نتایج بازدید ها و بررسی های صورت پذیرفته جهت ارائه گزارش به ریاست محترم دانشگاه و رئیس واحد حسب مورد  
 - بررسی و ارائه راهکارهای پیشنهادی به واحدهای تابعه جهت اصلاح نقاط ضعف و بهبود نقاط قوت و ارائه گزارش به ریاست محترم دانشگاه  
 - ارزیابی عملکرد مدیران و رؤسای واحدهای تابعه دانشگاه و ارائه گزارش تحلیلی به همراه پیشنهادهای لازم به ریاست محترم دانشگاه  
  
 واحد پاسخگویی به شکایات:  
 - دریافت شکایات شفاهی و کتبی مراجعین و همکاران از واحدها، کارکنان و مدیران  
 - دریافت شکایات و گزارش های ارجاعی از نهادها و واحدهای نظارتی برون سازمانی  
 - دریافت شکایات و گزارش های واصله از سامانه های دانشگاه بازرسی، سامد استانداری و سازمان بازرسی کل کشور  
 - بررسی صحت و سقم شکایات و گزارش های واصله و پیگیری از مبادی ذیربط تا اخذ نتیجه  
 - تجزیه و تحلیل پاسخ های دریافتی به منظور پاسخگویی به شاکیان  
 - جمع بندی دوره ای شکایات واصله و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش به ریاست محترم دانشگاه  
 - پیگیری نتیجۀ گزارشهای تهیه شده جهت ریاست محترم دانشگاه و مدیران ارشد دانشگاه**

وظایف رابطین بازرسی ، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات :

* **تهیه و تنظیم مستندات لازم در خصوص نظر کارشناسی شکوائیه های ارسالی بنا به درخواست اداره بازرسی،ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه**
* **بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارکنان با ارباب رجوع و اعمال در وضعیت و مزایای استخدامی آنها درچارچوب قوانین و مقررات ذیربط .**
* **تهیه گزارشهای موردی در فواصل ماهانه ، سه ماهه ، شش ماهه , نه ماهه و سالانه برای اطلاع مقام رئیس دانشگاه از عملکرد وا حد**
* **برقراری ارتباط موثر با اداره بازرسی،ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات**
* **تجزیه و تحلیل عملکرد واحد ، مدیریت‎ و کارکنان براساس بازرسی‎های انجام شده**
* **کشف مفاسد اداری از طریق بازرسی‎های آشکار و پنهان و ارائه گزارشهای لازم به مدیران اداره بازرسی دانشگاه .**
* **دریافت شکایات حضوری و مکتوب مردم ( مراجعین ) از بخشهای مختلف و کارکنان واحد**
* **بررسی و تحقیق پیرامون صحت یا سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگوئی به شاکی .**
* **پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات واصله به منظور رسیدگی و اعلام پاسخ به شاکیان .**
* **جمع بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش برای اداره بازرسی ، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه و سایر مراجع ذیربط به گونه‎ای که موجب کاهش شکایات مردمی گردد.**
* **نظارت بر قراردادها ومعاملات از جهت رعایت قوانین و مقررات .**
* **تطبیق عملکرد فرآیند قراردادها و معاملات با آئین نامه ها و بخشنامه ها و گزارش مغایرتها**
* **اخذ شکوائیه های مربوط به معاملات و مناقصات و قراردادها از اشخاص حقیقی و حقوقی و رسیدگی به آنها .**
* **تجزیه و تحلیل گزارشها و بازرسی ها و اقدامات صورت گرفته و تعیین نقاط آسیب پذیر و ارائه راهکار در جهت اصلاح آئین نامه ها و شیوه ها و...**
* **همکاری در تهیه برنامه ها ، خط مشی ها و سیاست های اجرایی در دانشگاه به منظور کاهش تخلفات**
* **ایجاد و بهنگام سازی بانک قوانین و مقررات و آئین نامه های مربوط به معاملات و مناقصات و سایر موارد**
* **اطلاع از قوانین و مقررات پرکاربرد سلامت اداری و مبارزه با فساد**
* **شرکت در جلسات آموزشی و توجیهی اداره بازرسی ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه و سایر مراجع ذیربط**
* **شرکت در کمیته های طرح تکریم ارباب رجوع ، سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی ، حجاب و عفاف ،جلسات استعلام بهاء و ... واحد**
* **شناسائی افراد توانمند ، با انگیزه و مستعد برای تصدی پست های مدیریتی**
* **اجرای دستورالعمل ارزیابی مدیران و تکمیل فرمهای مربوطه و مستندات لازم .**
* **ارائه پیشنهادهای اصلاحی و سازنده در جهت بهبود ارزشیابی مدیران.**
* **انجام سایر اموری که درچارچوب برنامه های ارزیابی عملکرد دستگاه از طرف مراجع ذیربط ارجاع می‎گردد**
* **انجام سایر امور ارجاعی از طرف مقام مافوق .**
* **نظارت بر برگزاری برنامه نشست صمیمی پرسش و پاسخ روسا و مدیران واحد با همکاران**
* **انجام تحقیقات و مصاحبه با افراد در صورت نیاز .**
* **توجیه ، ارشاد ، آموزش مدیریتی .**
* **انجام مکاتبات محرمانه در صورت نیاز با اداره بازرسی دانشگاه**
* **ارائه پیشنهادهای اصلاحی و سازنده در جهت بهبود فرآیندها،پاسخگویی به شکایات ، عملکرد واحد و ...**

* تلفن تماس اداره بازرسی ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه:
* 02632557700 - 34197615 026-34197631 026

**ویژگیهای شکایت**

* **در شکواییه علاوه بر بیان خواسته بصورت مشخص و شفاف، از پراکنده گویی و کلی گویی خودداری کردد.**
* **الزامات شکایت عبارتند از:  
  - شاکی شخصاً در موضوع ذینفع باشد.  
  - مفاد شکایت مستند به قوانین، مقررات و ضوابط جاری و ابلاغی باشد.  
  - مدارک مثبته و لازم مندرج در شکواییه باید ضمیمه شکایت شده باشد.**
* **شکایات غیر قابل رسیدگی**
* **شکایات اشخاصی که پرونده آنها در هیئت های رسیدگی به تخلفات اداری یا شعبات دادگستری در حال بررسی بوده، قابل رسیدگی نمی باشد.**
* **اعتراض نسبت به تصمیمات و آرای صادره توسط شعب بدوی و تجدید نظر هیاَت های رسیدگی به تخلفات اداری یا آراء صادره از شعب دیوان عدالت اداری و دادگاه ها و همچنین نظریه گزینش قابل رسیدگی و اظهار نظر نمی باشد.**
* **شاکی در هر مرحله از بررسی امکان انصراف از شکایت خود را خواهد داشت.**

**فرآیند پاسخگویی به شکایت (مکتوب و مراجعه حضوری) ارباب رجوع**

**مراجعه حضوری ارباب رجوع به اداره بازرسی،ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و اخذ مشاوره و اخذ فرم مخصوص شکایت**

**تکمیل فرم شکایت توسط ارباب رجوع و ثبت در دبیرخانه مرکزی دانشگاه و تحویل فرم شکایت به کارشناس بازرسی**

**دستور مدیر بازرسی،ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در اتوماسیون اداری و ارجاع به کارشناس مربوطه**

**آیا شکایت وارد است ؟**

**خیر**

**اطلاع رسانی به شاکی**

**بله**

**مکاتبه با واحد مورد شکایت و یا پیگیری مستقیم توسط کارشناس اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات**

**دریافت پاسخ از واحد مورد شکایت یا گزارش بررسی و بازدید کارشناس مربوطه**

**ارائه گزارش به مدیر بازرسی،ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات**

**در صورت لزوم گزارش به ریاست دانشگاه**

**معرفی به هیئت رسیدگی به تخلفات اداری یا امور حقوقی دانشگاه**

**مکاتبه و پیگیری اصلاح فرآیند توسط واحد مربوطه**

**ثبت در سوابق مربوطه**

**اطلاع رسانی به شاکی**

شرایط احراز رابطین :

* **دارابودن معیارهای اخلاق حرفه ای بازرسی نظیر : شکیبایی، جدیت،سخت کوشی،امانتداری،رازداری،مثبت گرایی،انضباط،خوش رفتاری و بی طرفی،صداقت،آراستگی ظاهر**
* **کارشناس متخصص با مدرک تحصیلی حداقل لیسانس**
* **حداقل 5 سال تجربه کاری در مجموعه دانشگاه علوم پزشکی البرز (نیروی شرکتی نباشد)**
* **آشنایی با مشاغل تخصصی دستگاه و شرح وظایف شاغلین در مجموعه**
* **آشنایی با قوانین و مقررات ، ضوابط و رویه های حاکم بر دستگاه**
* **امکان مشارکت در بازرسی های مستمر بدون ایجاد وقفه در وظایف مرتبط با پست سازمانی**
* **برخوردار بودن از توانایی بالا در تجزیه و تحلیل مسائل**
* **داشتن حسن شهرت و نداشتن سوء پیشینه و پرونده تخلفات اداری**
* **اهتمام به واجبات، مقدسات و رعایت حدود محرمات**
* **قدرت تمایز حق و باطل ، کشف معایب و نواقص و ارائه پیشنهادات**
* **عدم اشتغال در پست های مدیریتی مجموعه معرفی شده**
* **شخص معرفی شده صرفا رابط این اداه بوده و از معرفی افرادی که با ستاد دانشگاه در چند مورد مانند رابط امور قراردادها، حراست و... در ارتباط می باشند،خودداری گردد.**

درگاههای ارتباط ارباب رجوع با اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات جهت ثبت شکایت:

1. طرح شکایت در واحد مربوطه
2. طرح شکایت در اداره بازرسی ،ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه
3. طرح شکایت در سامد (سامانه ارتباط مردم با دولت)
4. طرح شکایت در سامانه اداره بازرسی ،ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه
5. طرح شکایت در سامانه بازرسی کل کشور
6. طرح شکایت در سامانه 190
7. طرح شکایت در اداره بازرسی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

قوانین پرکاربرد:

فرم شکایت-فرم گزارش بازرسی متحدالشکل – فرآیند پاسخگویی به شکایات در واحد- پاورپوینت جلسه توجیهی و نظارت بر معاملات و قراردادها – شاخصهای ارزیابی حجاب و عفاف و صیانت از حقوق شهروندی سال 98- پاورپوینت کمیته صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت پیوست می باشد .