

## بسمه تعالی

### عملکرد توصیفی مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی دانشگاه علوم پزشکی تبریز در سال ۱۴۰۰

مدیریت بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی تبریز با اتکا بر دانش و تجربه کارشناسان خبره بعنوان یکی از واحدهای نظارتی درون سازمانی که وظیفه تحلیل، ارزیابی، و رسیدگی به شکایات را در سطح دانشگاه بر عهده دارد که اهم فعالیت های صورت گرفته این مدیریت در سال ۱۴۰۰ بشرح ذیل اعلام می شود:

#### سامانه ۱۹۰

با توجه به اهمیت پاسخگویی به شکایات مردمی از طریق سامانه ۱۹۰ جلسات متعددی با مسئولین و کارشناسان محترم سامانه مذکور مستقر در معاونت درمان و معاونت بهداشت برگزار و مقرر شد علی رغم افزایش میزان شکایات ها، اقدام بموقع قانونی در راستای پاسخگویی به شکایات و استفاده از ظرفیت مردمی صورت گیرد که به حول قوه الهی با پیگیری های مستمر کارشناسان این مدیریت فاصله زمان پاسخگویی در سال ۱۴۰۰ به حداقل زمان ممکن رسید که آمار ارائه شده از سوی مقام محترم وزارتی ( مدیرکل محترم بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ) موید این امر می باشد. با این اوصاف نتایج و ارزیابی های زیادی در این خصوص بوجود آمده است و از کارشناسان حوزه های معاونت های درمان و بهداشت در این مورد همفکری و مشورت صورت می گیرد که امید است با ارائه طریق کارشناسان محترم وزارتی در خدمت رسانی به مردم شریف استان بیش از پیش موفق باشیم :

## **سامانه سامد**

سامانه سامد، سامانه ثبت درخواست، شکایت و گزارش نهاد ریاست جمهوری است که به تفکیک نوع شکایت و یا درخواست به واحدهای ذیربط ارسال می شود. این مدیریت نیز در جهت اولویت و حساسیت پاسخگویی به شکایات و رفع مشکلات و موانع مطرح شده در این سامانه در طول سال ۱۴۰۰ از اول سال تا آخر اسفند حدود ۲۸۶ مورد درخواست، شکایت، گزارش و غیره در سامانه مذکور را رسیدگی کرده و ثبت خدمت نموده است. از این تعداد حدود ۲۲۶ مورد آن درخواست تبدیل وضعیت و اشتغال بوده که در میانگین مدت زمان ۳.۵ روز جواب داده شده است. بقیه موارد نیز مربوط به آزمون استخدامی، انتقال و غیره می باشد که در کمترین زمان ممکن جوابدهی شده اند. در حال حاضر سامانه مذکور بروز بوده و گزارشات در اسرع وقت رسیدگی و ثبت خدمت می گردند.

## **سامانه پاسخگویی به شکایات مدیریت بازرسی**

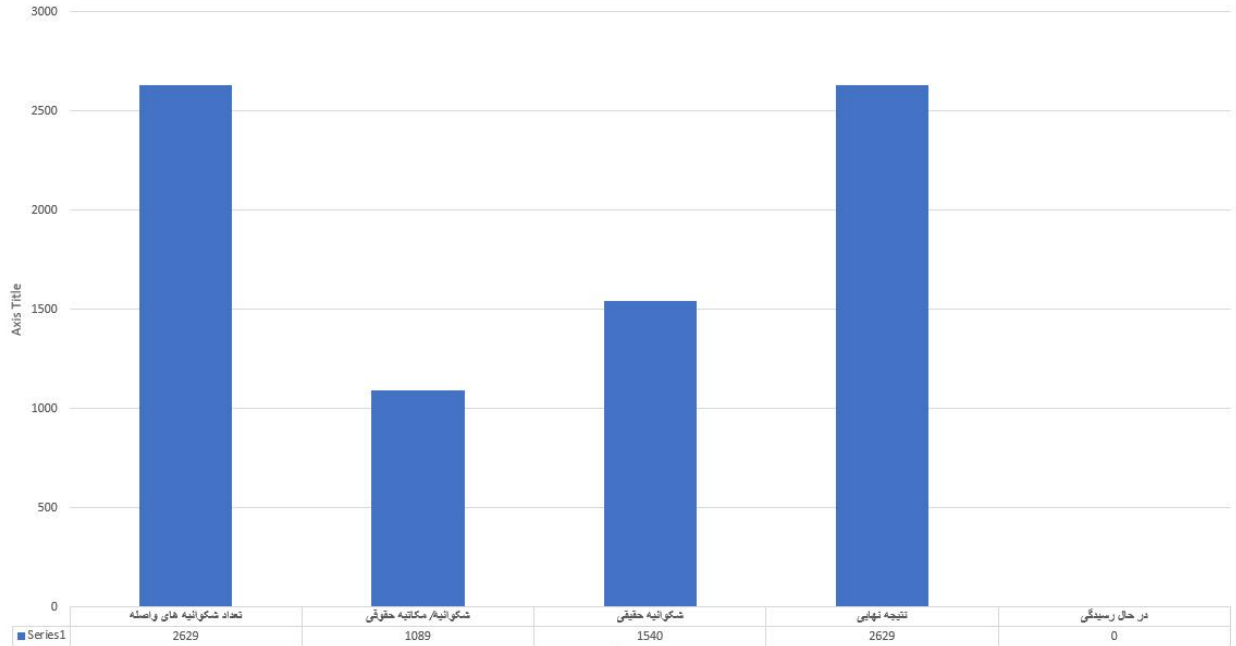
سامانه بازرسی مدیریت فعال بوده و کارکنان و یا شهروندانی که از واحدهای بهداشتی و درمانی شکایت و یا گزارشی دارند می توانند با مراجعه به سایت بازرسی دانشگاه علوم پزشکی درخواست و یا شکایت خود را ثبت نمایند. در سال ۱۴۰۰ حدود ۳۱۶ شکایت و یا درخواست در این سامانه ثبت شده و مورد بررسی قرار گرفته است و در حال حاضر شکایت و یا درخواست هایی که در این سامانه ثبت می گردند بروز بوده و بلافاصله توسط کارشناسان مدیریت بازرسی مورد بررسی و پیگیری قرار می گیرند. میانگین مدت زمان پاسخگویی به شکایات این سامانه باتوجه به اینکه مدت زمان برای ارائه جواب به این سامانه منظور نگردیده است یک هفته است.

## **سامانه پاسخگویی به شکایات بازرسی کل استان**

از این سامانه طی سال ۱۴۰۰ حدود ۱۳۸ مورد شکایت واصل شده که در طول ۲۵روز مدت زمان جوابدهی به این شکایات بررسی و رسیدگی شده است و جوابیه مورد نظر در سامانه مذکور ثبت گردیده است. در حال حاضر این سامانه نیز بروز بوده و شکایات در مدت زمان اعلامی از سوی بازرسی کل رسیدگی و جوابدهی می شوند.

## کل شکایات و مکاتبات صورت گرفته در سال ۱۴۰۰

### تحلیل نموداری شکایات



کارشناس	تعداد شکوائیه های واصله	شکوائیه/ مکاتبه حقوقی	شکوائیه حقیقی	نتیجه نهایی	در حال رسیدگی	جمع
	۲۶۲۹	۱۰۸۹	۱۵۴۰	۲۶۲۹	۰	

### بازرسی های صورت گرفته

در سال ۱۴۰۰ با ادامه بیماری کووید ۱۹ پایش مراکز بهداشتی و درمانی بر اساس مصوبات هیأت رئیسه دانشگاه و دستورالعمل های ابلاغی مقامات بالادستی وزارت متبوع با محوریت ارزیابی آمادگی، نظارت مستمر بر امر عملکرد ناظرین و پسخوراند نقاط ضعف و قوت توأم با ارائه پیشنهادهای سازنده برای مبارزه با بیماری کووید ۱۹ در دستور کار قرار داده و با تشکیل کارگروه مربوطه با کارشناسان محترم معاونت بهداشتی و بازرسی با برنامه مدون نسبت به پایش روزانه از مراکز ۱۶ ساعته بهداشتی و همچنین مراکز تزریق واکسن حسب چک لیست های مربوطه اقدام نموده و مراتب را بصورت مکتوب به مسئولین امر منعکس کرده و پیگیری های لازم را تا حصول نتیجه انجام می دهد.

همچنین براساس برنامه مدون، بازدیدهای موردی و سرزده از تمامی مراکز زیر مجموعه دانشگاه بازدید و پسخورندهای مربوطه به مسئولین مربوطه انعکاس یافته است.

### **حضور مستمر در جلسات :**

در سال ۱۴۰۰ کارشناسان مدیریت بازرسی در اکثر جلسات مربوطه به کمیته ها ، کمیسیون ، ... از جمله کمیته نقل و انتقالات نیروی انسانی ، کمیسیون مناقصات ، مزایده ها و ترک تشریفات ، کمیته استخدام ، کمیسیون ماده ۲۰ معاونت درمان ، کمیته پدافند غیرعامل ، کمیته جذب بهورز ، کمیسیون فنی و قانونی صدور مجوزهای مواد غذایی ، آرایشی و بهداشتی و... حضور فعال داشته و همکاری تنگاتنگ با مسئولین ذیربط دانشگاه در جهت حل مشکلات انجام داده است .

### **برگزاری دوره ای جلسات کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی :**

مدیریت بازرسی بعنوان دبیر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی بطور مستمر و بصورت فصلی جلسات این کمیته را با حضور اعضای آن برگزار و همچنین پیگیریهای لازم را جهت اجرای مصوبات کمیته به انجام رسانده است.

در سال ۱۴۰۰ جمعا ۶ جلسه برگزار گردیده که طی آن ۱۹ مصوبه در راستای شناسایی گلوگاههای فسادخیز ، ارزیابی های رضایت سنجی مراجعین ، سیاست گذاری و تعیین سازوکارهای اجرایی دستیابی به شاخصهای سلامت اداری در مجموعه دانشگاه داشته است. که از این میان ۱۲ مورد آن بطور کامل تا پایان همان سال اجرایی شده است و مابقی به جهت فرآیندی بودن و مستمر بودن اقدامات و استقرار ملزومات آنها در حال اجرا می باشد.

### **مشارکت فعال در برنامه پایش برنامه عملیاتی (HOP) :**

مدیریت بازرسی در راه رسیدن به اهداف و سیاستهای ابلاغی از سوی وزارت محترم بهداشت درمان و آموزش پزشکی ، از آنجایی که این مدیریت به برنامه ریزی و هدف گذاری برای رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده اعتقاد راسخ دارد ، لذا مشارکت جدی و فعال در برنامه های از پیش تعیین شده از سوی وزارت را سرلوحه قرار داده و در سال ۱۴۰۰ نیز همچون سنوات قبل بالاترین امتیاز ممکن ( امتیاز ۱۰۰ ) در ارزیابی صورت گرفته را کسب نموده است. هر چند مدیریت بازرسی تنها به فعالیتهای مورد رقابت در برنامه عملیاتی اکتفا ننموده و در ارتقای جایگاه دانشگاه که همان ارتقای خدمات رسانی با حداکثر ظرفیت ممکن از فعالیتهای ابتکاری و موضوعی در پیشامدهای منطقه ای در چارچوب اختیارات و مقررات اداری عمل نموده است.

## **اجرای آیین نامه ارزیابی عملکرد:**

با ابلاغ آیین نامه ارزیابی عملکرد در سال ۱۴۰۰ فصل جدیدی از اقدامات اجرایی در ارزیابی عملکرد دانشگاه اعم از ریاست و معاونین دانشگاه در قالب چک لیستهای مدون شکل گرفت که این امر بدوا بصورت خود اظهاری به همراه مستندات آنان وارد مرحله ارزیابی گردید ، سپس با حضور ارزیابان وزارتی و با مشارکت مدیریت بازرسی مرحله دوم بصورت حضوری و از طریق مصاحبه و ارائه مستندات وارد مرحله نهایی شد.

این ارزیابی شامل چک لیستهای تخصصی برای ریاست و معاونین دانشگاه تهیه گردیده بود که هر کدام در نوبت خود مورد ارزیابی قرار گرفت نوع دیگری از ارزیابی هم در قالب چگ لیست عمومی بصورت ۱۰۰ گویه می باشد که شامل سوالات عمومی و الزامات اقدامات اداری در سطح دانشگاه را شامل می شود که این دانشگاه می بایست همه ساله ارتقای شاخصهای مندرج در این ۱۰۰ گویه را بهبود ببخشد.