

برنامه عملیاتی دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی استان سمنان شهریور 1404

تهیه و تدوین: دکتر محمد تقی فتحعلیان

مقدمه:

دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه یکی از حوزه های مدیریتی ستادی در دانشگاه است که مستقیم زیر نظر ریاست محترم دانشگاه انجام وظیفه می نماید. مهمترین محورهای فعالیتی این دفتر عبارتند از:

الف) بازرسی از واحدهای تحت پوشش

ب) ارزیابی عملکرد مدیران و واحدهای تابعه دانشگاه در تمامی حوزه ها

پ) رسیدگی به شکایات و گزارشهای واصله درون و برون سازمانی مرتبط با نقص یا نقض قوانین در رابطه با خدمات ارائه شده به مراجعین و کارکنان

ت) کشف تخلفات و مصادیق رشوه و مفاسد اداری و مالی در واحدهای تابعه

ث) تعارض منافع و مصادیق آن در واحدهای تابعه دانشگاه

ج) منشور حقوق شهروندی

این واحد بر اساس وظایف سازمانی خود بر عملکرد کلیه واحدهای تابعه دانشگاه به صورت محسوس و نامحسوس نظارت نموده و عملکرد آنها را از نظر کمی و کیفی و تطبیق با اهداف دانشگاه و وزارت متبوع و نیز قوانین و دستورالعمل های مربوطه ارزیابی کرده و گزارش تحلیلی خود را همراه با مستندات به ریاست محترم دانشگاه و معاونین مربوطه تقدیم می کند تا با جمیع شرایط و جوانب نسبت به اصلاح نواقص اقدام نمایند. همچنین بر اساس قواعد و قوانین موجود این دفتر با دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع و نیز بر اساس ماده 12 قانون تشکیل اداره بازرسی کل کشور و اصول 88 و 90 مجلس شورای اسلامی ارتباط داشته و حسب مورد مکلف به ارسال گزارشاتی در خصوص پیگیری اصلاح قوانین یا آیین نامه های ناقص و یا مغایر با هم می باشد.

این دفتر از سه گروه کارشناسی شامل گروه بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات برخوردار است که مختصری در باره هر کدام به جهت آشنایی بهره برداران از این برنامه پرداخته می شود.

الف) گروه بازرسی:

تعریف: داشتن فعالیت منظم، هدف دار و با برنامه به منظور مقایسه عملکرد واحدهای مورد بازرسی در دانشگاه با قوانین و مقررات و استانداردهای تعیین شده بر اساس مأموریت های قانونی دانشگاه و وزارت متبوع

اهداف:

- حصول اطمینان از حسن اجرای ضوابط ومقررات توسط واحدهای مورد بازرسی در دانشگاه
- انطباق سازی وضعیت کلی، ساختاری و تشکیلاتی واحدهای دانشگاه با مقررات ودستورالعمل ها و ماموریتهای محوله
- ارتقاء سطح مدیریت واحدها طبق قوانین و ضوابط تعیین شده
- ارتقاء عملکرد واحدها ، مدیران وکارکنان منطبق با استانداردها
- تحقق صحیح روند رسیدگی به گزارشات و شکایات
- تحقق اجرای دقیق و بموقع دستورات مقام عالی دانشگاه و وزارت متبوع یا مدیریت محترم دفتر بازرسی و ارزیابی عملکرد وپاسخگویی به شکایات وزارت ویا درخواست معاونین وزارت ودانشگاه در ارتباط با موضوع خاص ارجاعی

شرح وظایف :

- تهیه وتنظیم برنامه بازرسی مستمر سالیانه و یا موردی از تمامی واحدهای تحت پوشش دانشگاه
- سنجش میزان مطابقت آمار عملکردی با وضعیت موجود ووضعیتهای پیش بینی شده در اهداف برنامه ها ، دستورالعمل ها، ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی مدیریتی و ستادی موجود درحوزه های مختلف دانشگاه از نظرمیزان دستیابی به اهداف مورد نظر
- بازرسی از عملکرد مدیران
- سنجش میزان رضایت مراجعین ودریافت کنندگان خدمت از واحدهای مختلف دانشگاه
- نحوه برخورد مدیران وکارکنان با ارباب رجوع در واحدهای مختلف ارائه دهنده خدمت
- انجام بازرسی های موردی حسب ضرورت و گزارش های واصله
- تهیه و ارائه گزارش مستمر وموردی به ریاست محترم دانشگاه وسایر مراجع ذیصلاح با توجه به ضرورت های پیش آمده
- حفظ محرمانگی بازرسی ها و گزارشات
- ایفای وظیفه مندرج در ماده12قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور و کمیسیون اصول88و90مجلس شورای اسلامی و واحدهای نظر سنجی دستگاه ها و رسانه های جمعی و مطبوعات
- برقراری ارتباط وهمکاری با واحدهای نظر سنجی در کلیه واحدهای تابعه دانشگاه
- تجزیه وتحلیل عملکرد واحدها، مدیریت ها وکارکنان(گروه بازرسی) بر اساس بازرسی های انجام شده و ارائه بازخورد به ذینفعان برای اعمال مزایای استخدامی درچارچوب مقررات مربوطه و نیز ارائه راهکارهای اصلاحی
- کشف مفاسد اداری با بازرسی های آشکار و پنهان و ارائه گزارش به ریاست محترم دانشگاه برای اقدام مقتضی
- آموزش وتوانمند سازی مستمر کارکنان و بازرسان
- تدوین چک لیست های مورد نیاز در بازرسی ها متناسب با شرح وظایف واحدهای خدماتی

ب) گروه ارزیابی عملکرد:

تعریف: سنجش، ارزش گذاری و قضاوت در خصوص عملکرد واحدها بر اساس قوانین ومقررات مربوطه با رویکرد معیارهای اثر بخشی، کارایی، اقتصادی و اخلاقی در جهت ارتقای کیفیت خدمات

اهداف:

- تعیین میزان انحراف از مسیر سیاست ها، طرح ها و برنامه ها
- راهنمایی وارشادواحدها در جهت بهبود کارآمدی وارتقاء فرایندها

شرح وظایف:

- *تهیه وتدوین شاخص های عمومی و اختصاصی و معیارهای ارزیابی عملکرد مدیران در رده های مختلف
- * تهیه وتنظیم چک لیست های ارزیابی مدیران و ارسال جهت تایید ریاست محترم دانشگاه برای اعلام نظر
- * ابلاغ چک لیستهای ارزیابی به مدیران تابعه جهت آگاهی و انجام خود ارزیابی

*ارزیابی، امتیاز دهی و تعیین وضعیت عملکردی مدیران و واحدهای تابعه و ارائه گزارش آن به ریاست محترم دانشگاه و اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایت وزارت متبوع در صورت درخواست

*تهیه نقاط ضعف و قوت و ارائه بازخورد لازم به مدیر مربوطه و ریاست محترم دانشگاه برای انجام اقدامات اصلاحی و تعیین بازه زمانی برای مدیر مربوطه برای ارسال نتایج اقدامات انجام شده

*انجام ارزیابی مجدد مدیر و مقایسه امتیاز ثانویه کسب شده به امتیاز اولیه و ارائه بازخورد به ریاست دانشگاه جهت بررسی و ارشادات لازم به مدیر و واحد مربوطه

*تهیه و تدوین شاخص های عمومی و اختصاصی و معیارهای ارزیابی عملکردی برای رابطین ارزیاب و تعیین وضعیت عملکرد آنها بر اساس چک لیست ها و امتیازات مکتسبه و نیز انجام مداخلات اثر بخش در رفع نقاط ضعف آنها در بهبود عملکردشان و تعیین بازه زمانی برای اصلاح عملکردشان

پ) گروه پاسخگویی به شکایات

تعریف: پاسخگویی به درخواست احقاق حق شهروندان از نقص یا نقض قوانین و مقررات و عدم اجرای ضوابط در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی

اهداف:

*ارتقاء سطح پاسخگویی واحدهای تابعه به کارکنان و ارباب رجوع

*افزایش میزان رضایتمندی شهروندان از طریق پاسخگویی سریع، بموقع و جامع

*توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات

*سیاست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستند سازی، طبقه بندی و الویت بندی شکایات واصله

*تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط اجرایی مورد عمل در واحدهای تحت پوشش

*آسیب شناسی سازمانی و رفع نقاط ضعف از طریق تجزیه و تحلیل شکایات بخصوص با اصلاح فرایندها

*پاسخگو نمودن واحدهای تابعه دانشگاه در مقابل شکایات شهروندان و کارکنان

شرح وظایف:

*دریافت شکایات و گزارشات مردمی (کارکنان ، شهروندان، دانشجویان و...) از طرق مختلف (تلفنی، حضوری، مکتوب، سیستمی ، الکترونیکی، پیامکی و سامانه های مرتبط استانی و کشوری)

*بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکی

*بررسی و پاسخگویی در خصوص مراجعات به نهادهای نظارتی و بازرسی از قبیل استانداری، نهاد ریاست جمهوری، سازمان بازرسی کل کشور، دفتر بازرسی وزارت متبوع

*پیگیری و اخذ نظرات و پیشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات واصله به منظور رسیدگی و اعلام پاسخ به شاکیان

*جمع بندی شکایات در مقاطع فصلی و تجزیه و تحلیل علل بروز آنها و ارائه بازخورد به ریاست محترم دانشگاه و سایر مسئولین به منظور انجام اقدامات جبرانی و اصلاحات فرایندی در بازه زمانی مشخص

*پیگیری جهت اخذ پاسخ مکاتبات اداری از روسای واحدهای تابعه دانشگاه

*پیگیری و کارشناسی مستمر پاسخ ها اداری به جهت اطمینان از صحت پاسخ ارسالی به مراجع ذیصلاح و شاکیان

ت) مبارزه با رشوه و فساد

تعریف: اگر فرد یا سازمانی در ارتباط با وظایف اداری از مراجعه کننده وجهی خارج از عرف و مبلغ سازمانی تعیین شده به نفع خود تقاضا نماید و یا از او وجه دریافت کرده باشد و یا تلاش برای گرفتن آن داشته باشد مصداق رشوه و فساد است.

هدف: مبری بودن دانشگاه علوم پزشکی سمنان از هر گونه رشوه و فساد اداری و مالی

شرح وظایف اداره بازرسی در خصوص مبارزه با رشوه و فساد:

- اطمینان از شفاف سازی مراحل انجام خدمات در واحدهای تابعه
- تاکید بر اطلاع رسانی مناسب به ارباب رجوع از فرایند دریافت خدمت
- تاکید بر اصلاح فرایندها و کوتاه نمودن روش های انجام خدماتی که با مردم ارائه می شود
- تاکید بر توسعه فنآوری اداری
- انجام نظر سنجی مستمر از مراجعین بر اساس دستورالعمل های ابلاغی از طرف مراجع ذیصلاح (طرح تکریم ارباب رجوع، جلب رضایت مشتری در نظام اداری و مصوبات مربوط به اصلاح فرایندها، سیستم ها و روشهای اداری و..)
- آموزش کارکنان به نحوی که همه آنها از مفاد آیین نامه مبارزه با رشوه و فساد اداری مطلع باشند
- انتخاب بازرس آگاه و خبره برای انجام نظارتهای مستمر و لازم از طرق مقتضی و تهیه گزارش مستند در حیطه وظایف و ماموریت های محوله
- تشویق افرادی که تخلفات منجر به فساد را گزارش می دهند و گزارش آنها در واحدهای صلاحیت دار تایید و منجر به صدور رای می شود.
- اطمینان از پیش بینی حق فسخ در قراردادهای منعقد شده با پیمانکاران حقیقی و حقوقی

تکالیف کارکنان و معاونتها در امر مبارزه با فساد و رشوه :

* اطلاع رسانی همه کارکنان به مافوق در صورت مشاهده هر گونه وقوع اقدامات منجر به فساد با ذکر مشخصات فرد یا افراد پیشنهاد کننده

* ساز و کاری تهیه شود تا هر فرد مراجعه کننده که در ارتباط با وظایف سازمانی و دریافت خدمت از او تقاضای رشوه شد یا رشوه از او اخذ شد و یا تلاش برای اخذ رشوه شد بتواند موضوع را به مراجع ذیصلاح در دانشگاه اطلاع رسانی نماید

نحوه رسیدگی به این تخلفات در واحدهای مربوطه در دانشگاه تعریف و مشخص گردیده است.

شرایط و نحوه انتخاب بازرسان:

بازرسان با تشخیص اداره بازرسی و به کمک حوزه های تخصصی دانشگاه از بین کارکنان امین، مطلع و با حسن سابقه انتخاب شده و پس از تایید اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در حوزه تخصصی مرتبط ابلاغ دریافت می کنند.

همه انگی، آموزش و نظارت بر عملکرد بازرسان بر عهده دفتر بازرسی و ارزیابی عملکرد دانشگاه بوده و کارآمدی آنها سالانه مورد ارزیابی قرار گرفته و نسبت به ادامه فعالیت یا قطع همکاری آنها تصمیم گیری می شود.

دانشگاه میتواند حسب توانمندی و کارایی و حجم مسئولیت های محوله به بازرسان به استناد ماده 6 قانون نظام هماهنگ پرداخت کارکنان دولت فوق العاده ویژه بازرسی یا پاداش پرداخت نماید

ث) تعارض منافع

تعریف: موقعیتی که منافع شخص یا سازمان با مسئولیتهای عمومی یا وظایف سازمانی و قانونی او در تناقض و تضاد قرار می گیرد و می تواند منجر به فساد و تبعیض شود.

تعارض می تواند مالی باشد (صاحب بیمارستان بودن یکی از مسئولین دانشگاه) یا غیر مالی باشد (روابط فامیلی و خانوادگی)

شناسایی مصادیق تعارض منافع در واحدهای تابعه دانشگاه و تدوین سازوکارهای لازم برای مدیریت آن گام مهمی در جهت مبارزه با تبعیض و فساد و ارتقای شفافیت امور می باشد که یکی از وظایف مهم همه واحدهای تابعه در دانشگاه از جمله اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات است.

انواع تعارض:

- فرد محور یا سازمان محور
- نظام مند (مثل سیستم بانکها در مقابل پول شویی) یا غیر نظام مند (موقعیت خاص یک فرد باعث تعارض شود)
- مالی یا غیر مالی (مثل روابط شخصی و خانوادگی و تعصبات)

نمونه هایی از مصادیق تعارض منافع در کشور:

- مجلس و تعرفه های وارداتی (نقش یک نماینده در وضع کردن تعرفه های وارداتی در صورتی که خودش یک وارد کننده باشد)
- وزارت بهداشت یا دانشگاه و بیمارستان: اینکه مسئولین تصمیم گیر در راس وزارت یا دانشگاه خود صاحب بیمارستان یا کلینیکهای تخصصی باشند
- پدیده درب چرخان (انتقال مدیران از بخش دولتی به بخش خصوصی که میتواند منجر به سوء استفاده از اطلاعات و نهایتا منجر به فساد و تبعیض شود).

راهکارهای مبارزه:

- * شفاف سازی در تصمیم گیریها و فعالیتهای واحدهای تابعه دانشگاه
 - * تدوین مقررات (وضع یا اصلاح مقررات داخلی برای مدیریت و کاهش تعارض منافع)
 - * ایجاد ساز و کار نظارتی (ایجاد کمیته هایی برای شناسایی و رسیدگی به موارد و مصادیق تعارض منافع)
 - * استفاده از فناوری ها (ایجاد بسترهای الکترونیکی برای ارائه خدمات و کاهش ارتباط مستقیم بین گیرنده و ارائه دهنده خدمت)
- شناسایی این موارد و انعکاس آن به مسئولین در قالب مستندات و گزارشها یکی از وظایف و فعالیتهای مهم اداره بازرسی در دانشگاه می باشد.

ج) حقوق شهروندی

در حدود بیست و اندی مصادیق تعریف شده در موضوع اصل 134 و سایر اصول قانونی مرتبط با حقوق شهروندی دانشگاه ها در اجرای بعضی از بندها به خصوص موارد الف و ب تکالیف مهمی دارند. آگاهی بخشیدن به جامعه و مراجعین به این حق از وظایف مهم دانشگاه و به خصوص اداره بازرسی می باشد.

- حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی
- حق کرامت و برابری انسانی
- حق آزادی و امنیت شهروندی
- حق مشارکت در تعیین سرنوشت
- حق اداره شایسته و حسن تدبیر
- حق آزادی و اندیشه بیان
- حق دسترسی به اطلاعات
- حق دسترسی به فضای مجازی
- حق حریم خصوصی

- حق تشکل، تجمع و راهپیمایی
- حق تابعیت، اقامت و آزادی رفت و آمد
- حق تشکیل و برخورداری از خانواده
- حق برخورداری از دادخواهی عادلانه
- حق اقتصاد شفاف و رقابتی
- حق مسکن
- حق مالکیت
- حق اشتغال و کارشایسته
- حق رفاه و تامین اجتماعی
- حق دسترسی و مشارکت
- حق آموزش و پژوهش
- حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار
- حق صلح و امنیت و اقتدار ملی

موضوع حقوق شهروندی از جمله موارد مهم است که متأسفانه آنگونه که باید در ادارات به اجرای آن بها داده نمی شود و متأسفانه مردم نیز آگاهی کافی در این زمینه ندارند که حتماً از جمله موضوعات مهمی است که اداره بازرسی میتواند به اجرای آنچه که مربوط به دانشگاه می شود کمک کند. مثلاً در بیمارستان باید بیمار محور باشد و همه فرایندها حول محور بیمار مدیریت شوند تا آسیب به او نرسد.

آنچه که گفته شد هم به جهت آشنایی همکاران در دفتر بازرسی و سایر واحدهای تحت پوشش دانشگاه با چارچوب وظایف سازمانی اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات بود و هم در تدوین برنامه بعنوان راهبر، هدف و فعالیت استفاده خواهد شد.

فرصتها: (Opportunity)

الف) قوانین مرتبط بالادستی ابلاغ شده

ب) اعتقادات و باورهای دینی مردم

پ) وجود مراکز نظارتی خارج دانشگاهی

ت) وجود سامانه های ثبت و اطلاع رسانی برای ارسال شکایات مردم به مسئولین خارج دانشگاهی

ث) وجود رسانه های دیداری و شنیداری برای اطلاع رسانی عمومی در جامعه

تهدیدها: (Threat)

الف) پیچیدگی و ابهام در بعضی قوانین

ب) عدم شفافیت در فرایندهای تصمیم گیری و تخصیص منابع مثل نحوه واگذاری هابعضی خدمات به صورت درون سپاری و برون سپاری ، بالاتکلیفی نیروهای شرکتی و..

پ) مداخلات بعضی افراد و سازمانهای صاحب نفوذ در تصمیم گیریها مثل معرفی نیروهای ناکارآمد برای استفاده در امور مهم و حیاتی بدون در نظر گرفتن تناسب شغل و شاغل و توسعه بخشهای تشخیصی و درمانی بدون در نظر گرفتن سطوح دسترسی مردم به خدمات و عدالت در توزیع منابع و سطح بندی خدمات و..

ت) مشکلات بودجه ای و نقدینگی

ث) عدم صدور مجوز استخدامی برای رفع نیاز

ج) بی توجهی مردم به مطالبه حقوق شهروندی

(چ) عدم قابلیت تطبیق بعضی شاخص های ارزیابی تعیین شده با نوع خدماتی که در مراکز درمانی دانشگاه ارائه می شود
(ح) عدم ثبات در بازار کالاهای مورد نیاز در واحدهای تابعه دانشگاه و وجود کالاها و شرکتهای عرضه کننده مجاز و غیر مجاز عرضه کننده
این کالاها

قوت ها: (Strength)

(الف) وجود پرسنل مومن و متعهد در دانشگاه با توجه به بافت مذهبی استان و تاثیر آن در حداقل بودن میزان تخلفات منجر به فساد اداری
(ب) همت و همراهی مسئولین دانشگاه در اجرای قوانین مرتبط با 6 راهبرد ذکر شده در برنامه عملیاتی
(پ) همراهی و همکاری مسئولین دانشگاه با اداره بازرسی برای انجام شرح وظایف سازمانی
(ت) استفاده از برنامه های نرم افزاری در واحدهای تحت پوشش دانشگاه برای کوتاه شدن مسیر خدمت و شفافیت خدمات
(ث) سهولت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز با توجه به وجود برنامه های نرم افزاری
(ج) ارتباط مستقیم اداره بازرسی با ریاست دانشگاه و اعتماد ایشان به گزارشهای این اداره
(چ) وجود برنامه عملیاتی در همه حوزه های تحت پوشش با قابلیت رصد کردن
(خ) وجود سامانه های فعال کسب اطلاعات از شاکیان در دانشگاه

ضعف ها: (Weakness)

(الف) عدم تناسب ساختار تشکیلاتی اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات با شرح وظایف سازمانی محوله
(ب) کمبود نیروی تخصصی مورد نیاز و تحت اختیار در اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
(پ) عدم آگاهی یا ضعف اطلاعاتی مردم از مفاد حقوق شهروندی
(ت) ضعف آگاهی و دانش پرسنل و مدیران زیر مجموعه دانشگاه از بعضی قوانین و مقررات مرتبط با شرح وظایف ادارات بازرسی از جمله
مفاد مرتبط با مصادیق فساد و رشوه، تعارض منافع، حقوق شهروندی، آیین نامه های مالی و معاملاتی، فرایندها و روش های قانونی
انجام کار به خصوص در موضوعات فساد انگیزو..
(ث) تاخیر در ارسال پاسخ مکاتبات و استعلامات اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد توسط بعضی از حوزه ها
(ج) وجود بعضی موازی کاری ها با شرح وظایف قانونی اداره بازرسی و ارزیابی عملکرد
(چ) ترس از بازرسی اداره بازرسی و سعی در پنهان کاری مستندات

تجميع عوامل مثبت ومنفی تاثیر گذار بر عملکرد دانشگاه در قالب شرح وظايف اداره بازرسي و آريزيابي عملکرد

عوامل دروني: قوت ها و ضعف ها

پرسنل متعهد ومومن
همراهي مسئولين
استفاده از نرم افزار
ارتباطات سازنده
برنامه عملياتي و وجود شاخصهاي آريزيابي
ضعف ساختار تشكيلاتي
كمبود كارشناس
ضعف دانش مردم با قوانين
ضعف دانش مديران وكاركنان از شرح وظايف
اداره بازرسي
موازي كاري ها

عوامل بيروني: فرصت ها و تهديدها

قوانين بالادستي
اعتقادات كاركنان
واحدهاي نظارتي
سامانه هاي اداري ومالي وخدمت رساني
استفاده از رسانه هاي ديداري و شنيداري در اطلاع رساني
پيچيدگي ها وابهامات در قوانين
عدم شفافيت در بعضي تصميم گيري ها
عدم ثبات در قيمتها
تنوع وكثرت دركالاها و شرکتهای مجاز وغير مجاز
عدم كنترل مناسب بازار
مشكلات بودجه اي و نقدينگي
پايين بودن دستمزدها به نسبت حقوقها وهزينه ها
ناكافي بودن مجوزهاي استخدومي
عدم تطبيق شاخص هاي آريزيابي عملکرد دستگاهها با نوع
خدمات دانشگاههاي علوم پزشكي

راهبردها یا سیاستهای اصلی:

- راهبرد 1) بازرسی مستمر از واحدهای تابعه دانشگاه

هدف: اطمینان از تطابق عملکرد واحدهای تابعه دانشگاه با قوانین ، آیین نامه ها و دستورالعمل های ابلاغ شده

- راهبرد 2) ارزیابی عملکرد مدیران واحدهای تابعه

هدف : آگاهی از نقاط ضعف و قوت مدیران

- راهبرد 3) پاسخگویی به شاکیان

هدف: پاسخگویی دقیق، بموقع و جامع به شاکیان

- راهبرد 4) مبارزه با فساد و رشوه

هدف: حذف رشوه و فساد از نظام اداری و مالی دانشگاه

- راهبرد 5) مبارزه با تعارض منافع

هدف: حذف تبعیض و رانت در واحدهای تابعه دانشگاه

- راهبرد 6) اجرای قانون حقوق شهروندی

- هدف: حفظ کرامت انسانی

برنامه عملیاتی و جدول فعالیتها:

میزان اثر بخشی فعالیت به نسبت هدف گذاری	درصد پیشرفت از نظر اجرا	شاخص پیشرفت	بازه زمانی اجرا	واحد اجرایی	فعالیت ها	برنامه ها	هدف	راهبرد
		الف)مقایسه چک لیست تکمیلی قبل و بعد از بازرسی ب)میزان رضایت گیرندگان خدمت قبل وبعد از بازرسی	مستمر در طول سال	گروه بازرسی	الف) تهیه جدول بازدیدها ب) ابلاغ بازدیدها به واحدهای تابعه پ) انتخاب کارشناسان امین و متخصص و صدور ابلاغ برای آنها ت) آموزش توجیهی کارشناسان ث) تهیه چک لیست ج)انجام بازدید و تهیه گزارش توسط بازرسان چ) تحلیل گزارش ح) ارسال گزارش به ریاست دانشگاه و معاونین مربوطه خ) ارسال گزارش به سایر مراجع ذیصلاح حسب مورد درخواست و ضرورت د) تهیه بازه زمانی انجام مداخله ذ) بازرسی مجدد	بازدیدهای مستمر دوره ای و نوبه ای از واحدهای تحت پوشش دانشگاه	اطمینان از تطابق عملکرد واحدهای تابعه دانشگاه با قوانین ، آیین نامه ها و دستورالعمل های ابلاغ شده	بازرسی مستمر از واحدهای تابعه دانشگاه

میزان اثر بخشی فعالیت به نسبت هدف گذاری	درصد پیشرفت از نظر اجرا	شاخص پیشرفت	بازه زمانی اجرا	واحد اجرایی	فعالیت ها	برنامه ها	هدف	راهبرد
		نتایج ارزیابی واحدها و تغییرات ایجاد شده در سه ماه بعد	چهار دوره سه ماهه در سال	گروه ارزیابی عملکرد اداره بازرسی	الف) ایجاد گروه کارشناسی امین و خبره ب) تهیه شاخص های مهم عملکردی از حوزه های مختلف مورد ارزیابی پ) توجیه کارشناسان ارزیاب ت) تهیه برنامه زمانی و ابلاغ به مدیران ث) درخواست انجام خود ارزیابی دوره ای توسط مدیران تابعه و ارسال برای گروه ارزیابی اداره بازرسی ج) تحلیل خود ارزیابی ها چ) انجام ارزیابی توسط کارشناسان اداره بازرسی ح) مقایسه دو ارزیابی با یکدیگر و تحلیل آن خ) بازخورد ارزیابی ها به مدیران و ریاست دانشگاه و اداره بازرسی وزارت حسب مورد	تطبیق عملکرد مدیران و واحدهای تابعه با قوانین بالا دستی	آگاهی از نقاط ضعف و قوت مدیران	ارزیابی عملکرد مدیران واحدهای تابعه

میزان اثر بخشی فعالیت به نسبت هدف گذاری	درصد پیشرفت از نظر اجرا	شاخص پیشرفت	بازه زمانی اجرا	واحد اجرایی	فعالیت ها	برنامه ها	هدف	راهبرد
		الف) تعداد شکایت واصله ب) تعداد پاسخ صادره پ) درصد پاسخ های ارسال شده در مهلت زمانی قانونی تعیین شده ت) درصد رضایت شاکی ها از پاسخ درست ارائه شده	در طول سال و ارسال پاسخ در مهلت قانونی تعیین شده برای هر شکایت یا گزارش	اداره بازرسی با همکاری واحد مربوطه	الف) تشکیل کارگروه تخصصی رسیدگی به شکایات و گزارشات ب) آموزش توجیهی کارشناسان در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات و تهیه گزارش و حفظ محرمانگی آن پ) اطلاع رسانی به مراجعین برای آگاهی از فرایند انعکاس مشکلات و درخواستها به اداره بازرسی دانشگاه ت) انتخاب یکی از کارشناسان برای دریافت شکایات و گزارشات (حضوری ، تلفنی و یا سامانه ای) و ثبت و مستند سازی و انعکاس شکایات به گروه کارشناسی ث) هماهنگی با واحد مرتبط جهت پاسخگویی و ارسال مستندات ج) بررسی کارشناس اداره بازرسی و تطبیق نتیجه با پاسخ واحد مربوطه چ) بازخورد نتیجه به شاکی و نیز به محل ارجاع شکایت یا گزارش ح) ارسال نتیجه در صورت ضرورت برای ریاست محترم دانشگاه و یا معاونت مربوطه برای انجام مداخلات لازم خ) جلب رضایت شاکی در صورت محق بودن	ایجاد سازوکار مناسب برای پیگیری شکایات و گزارشات واصله	پاسخگویی دقیق، بموقع و جامع به شاکیان	پاسخگویی به شاکیان

میزان اثر بخشی فعالیت به نسبت هدف گذاری	درصد پیشرفت از نظر اجرا	شاخص پیشرفت	بازه زمانی اجرا	واحد اجرایی	فعالیت ها	برنامه ها	هدف	راهبرد
		الف) تعداد اسناد بررسی شده ب) تعداد فرایندهای احصاء شده پ) تعداد تخلفات گزارش شده ت) تعداد موارد اثبات شده ث) تعداد موارد اثبات شده گزارش شده به ذینفعان ج) تعداد افراد شناسایی و محکوم شده چ) تعداد فرایندهای اصلاح شده بعد از بروز مشکل	مستمر در طول سال	اداره بازرسی	الف) استفاده از کارشناسان امین و خبره در حوزه های حقوقی، اداری و مالی در اداره بازرسی ب) احصاء تمامی فرایندهای خدمات و عملکردهایی که امکان رشوه، تبعیض و یا فساد در آن ممکن باشد پ) هماهنگی با اساتید برای آموزش مدیران و کارشناسان اداره بازرسی و سایر واحدهای تابعه در خصوص مصادیق مربوطه و جرائم مرتبط با اینگونه تخلفات ت) تشویق کارکنان برای نظارت و مراقبت از عملکرد همکاران و در صورت مشاهده تخلف، ارائه گزارش به مراجع ذیصلاح از جمله اداره بازرسی ج) بررسی مستمر اسناد مالی، کارپردازی و پیمانکاری ها و گزارش تخلفات و نقائص به ریاست دانشگاه و مدیران مربوطه چ) تعامل با سایر مراجع ذیصلاح برای بررسی و پیگیری دقیقتر تخلفات خاص و ویژه ح) ارسال گزارش موردی به اداره بازرسی وزارت متبوع و کسب تکلیف برای موارد خاص	ایجاد سازوکار مناسب در دانشگاه برای شناسایی بموقع و برخورد قاطع با هرگونه اخذ رشوه و رانت و فساد اداری و مالی	حذف رشوه و فساد از نظام اداری و مالی دانشگاه	مبارزه با فساد و رشوه

میزان اثر بخشی فعالیت به نسبت هدف گذاری	درصد پیشرفت از نظر اجرا	شاخص پیشرفت	بازه زمانی اجرا	واحد اجرایی	فعالیت ها	برنامه ها	هدف	راهبرد
		الف) کشف تعداد موارد تعارض منافع یا تخلف در طول سال ب) درصد کاهش موارد تعارض منافع و تخلف مربوطه بعد از مداخله	مستمر در طول سال	اداره بازرسی	الف) شناسایی و ثبت خدماتی که در آن ایجاد رانت ممکن باشد ب) معرفی خدمت مذکور به کارشناسان اداره بازرسی و سایر حوزه های مرتبط در دانشگاه پ) شناسایی افرادی که در دانشگاه مسئولیت داشته و (همزمان در بخش های خصوصی نیز که ارتباط معنی داری با دانشگاه داشته) سبب رانت اطلاعات خواهد شد ت) جلوگیری از نفوذ افراد در درون و برون سپاری هایی که تعارض منافع با آن خدمت مورد نظر دارند ث) بررسی کلیه واگذاری ها و استخدامی ها و یا بکارگیری نیروهای شرکتی برای اطمینان از عدم تبعیض و استفاده از رانت اطلاعاتی ج) بازخورد موارد نقص یا نقض و تخلف به ریاست محترم دانشگاه جهت مداخله چ) آموزش و اطلاع رسانی به کارکنان و مدیران دانشگاه در ارتباط با مصادیق تعارض منافع	ایجاد سازوکار مناسب برای اطمینان از عدم استفاده افراد حقیقی و حقوقی از رانت در واحدهای تابعه دانشگاه	حذف تبعیض ورانت درواحدهای تابعه دانشگاه	مبارزه با تعارض منافع

راهبرد	هدف	برنامه ها	فعالیت ها	واحد اجرایی	بازه زمانی اجرا	شاخص پیشرفت	درصد پیشرفت از نظر اجرا	میزان اثر بخشی فعالیت به نسبت هدف گذاری
اجرای قانون حقوق شهروندی	حفظ کرامت انسانی	مجاب کردن تمامی کارکنان دانشگاه به اجرای مفاد قانون حقوق شهروندی	الف) آشنا سازی همه پرسنل به مفاد قانون حقوق شهروندی ب) اطلاع رسانی و آگاه سازی مراجعین به واحدهای تابعه دانشگاه به حق و حقوق گنجانده شده در قانون حقوق شهروندی پ) استفاده از تابلوهای اطلاع رسانی خدمات و فرایندهای انجام کار در مکانهای دریافت خدمت به خصوص در کلینیک ها و درمانگاهها ت) استفاده از نرم افزارها و برنامه هایی که نیازی به مراجعه حضوری مردم جهت دریافت خدمات کمتر شود ج) بازرسی های مرتب و مستمر از واحدهای ارائه دهنده خدمت چ) انجام ارزیابی و نظر سنجی از مراجعین و کارکنان وارثه بازخورد به مسئولین امر ح) انجام مداخلات اصلاحی خ) برخورد با افرادی که علیرغم تذکر با کارکنان و ارباب رجوع برخورد درست و منطقی ندارند د) تامین امکانات رفاهی مناسب برای مراجعین و کارکنان	اداره بازرسی با همکاری تمامی واحدهای تابعه	مستمر در طول سال	الف) میزان رضایت مراجعین ب) میزان رضایت کارکنان پ) میزان رضایت مسئولین استان و وزارت ت) رتبه کسب شده در بین سایر دانشگاهها و ادارات استان		