بسمه تعالی

گزارش عملکرد مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات
دانشگاه علوم پزشکی قزوین -سال ۱۴۰۳

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگوئی به شکایات، به عنوان یکی از واحدهای ستادی زیر نظر مستقیم ریاست محترم دانشگاه، انجام وظیفه می‌نماید و در راستای وظایف مصوب خود، عملکردهای سازمان، مدیران و کارکنان واحدهای تابعه دانشگاه را به طور محسوس و نامحسوس مورد پایش و ارزیابی قرار می‌دهد و پس از بررسی کارشناسی گزارشات خود را با ارائه راهکارهای مناسب جهت رفع مشکلات موجود و یا اقدام قانونی به مراجع ذی‌ربط ارائه می‌نماید. از جمله وظایف مهم دیگر این مدیریت، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات کارکنان و شهروندان می‌باشد.

*** پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردمی**

شکایات و درخواست‌های مردمی را از طرق مختلف دریافت می‌شود و با توجه به حوزه تخصصی، بررسی و پاسخگویی انجام می‌گردد.

منابع دریافت شکایات مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه، عبارتند از :

۱- دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت

۲- ریاست دانشگاه

۳-حضوری (مکتوب)

۴- تلفنی(شفاهی)

۵_ پورتال مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه

۶- سامانه بازرسی کل کشور

۷- سامانه سامد

۸- سامانه ۱۹۰

۹- صندوق شکایات ستاد دانشگاه

شکایات و درخواست‌های دریافتی مدیریت بازرسی دانشگاه ، به تفکیک منابع دریافت -سال ۱۴۰۳

نحوه دریافت شکایات	تعداد شکایات	درصد فراوانی شکایات	میانگین زمان پاسخگویی به شکایات (روز)	تعداد شکایات ختم پرونده	تعداد شکایات در دست بررسی
پورتال مدیریت بازرسی	۱۵۵	۳۶	٤	۱۵۳	۲
سامانه سامد	۹۳	۲۲	٤	۹۳	۰
سامانه بازرسی کل کشور	٦۲	۱٤	٤	٦۰	۲
مکتوب (حضوری)	۵۲	۱۲	۱۵	۵۲	۰
تلفنی (شفاهی)	۳۰	۷	٤	۳۰	۰
سامانه ۱۹۰ (ارجاع به مدیریت بازرسی)	۱۸	٤	۸	۱۷	۱
ارجاع از ریاست دانشگاه	۱٤	۳	۲۱	۱۳	۱
ارجاع از وزارت	۷	۲	٤	۷	۰
صندوق شکایات	۰	۰	۰	۰	۰
مجموع	٤۳۱	۱۰۰	میانگین کل ۸ روز	٤۲۵	٦

تعداد شکایات و درخواست های واصله به تفکیک مبداء و موضوع شکایات– سال ۱۴۰۳

		حوزه مورد شکایت و یا درخواست									
		درمان	بهداشت	اداری و مالی	آموزشی/ پژوهشی	حوزه ریاست	غذا و دارو	دانشجوئی	تحقیقات و فناوری	غیر مرتبط	جمع کل
ارجاع شده از دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت		۲	–	۳	۲	–	–	–	–	–	۷
ارجاع شده از ریاست دانشگاه		۵	۲	۶	۱	–	–	–	–	–	۱۴
تحویل با مراجعه مستقیم به اداره بازرسی		۱۹	۹	۲۲	۱	–	–	۱	–	–	۵۲
ارجاع شده از دستگاه های ناظر برون سازمانی	سامد	۲۲	۸	۳۰	۵	–	۳	–	–	۲۵	۹۳
	بازرسی کل کشور	۱۸	۶	۲۶	۱	–	۳	۱	–	۷	۶۲
	۱۹۰ (ارجاع مستقیم به مدیریت بازرسی)	۴	۲	۱۲	–	–	–	–	–	–	۱۸
دریافت الکترونیکی (پورتال بازرسی)		۴۲	۱۵	۴۳	۶	–	۷	۱	–	۴۱	۱۵۵
دریافت شفاهی – تلفنی		۷	۱۴	۷	–	۱	–	–	–	۱	۳۰
دریافت شده از صندوق شکایات		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
ارجاع شده از نمایندگان مجلس شورای اسلامی		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
ارجاع شده از سایر مراجع		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
جمع		۱۱۹	۵۶	۱۴۹	۱۶	۱	۱۳	۳	–	۷۴	۴۳۱

* بازدید و پایش

از جمله وظایف مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات ، "پایش و بازدید از مراکز مختلف" می‌باشد.
در راستای تکریم ارباب رجوع و رعایت حقوق شهروندی، اجرای بازرسی‌های **"موردی" ، "ادواری" و "فوق العاده "** ، جهت پایش عملکرد واحدهای مختلف، از اقدامات مهم مدیریت بازرسی دانشگاه می‌باشد.
در سال جاری بازرسی‌های انجام شده در راستای نظارت بر عملکرد واحدها، با رویکرد اصلاح فرآیند، حسن اجرای امور، قوانین و مقررات، حقوق شهروندی، رصد کمبود دارو و ملزومات و ... انجام شده است.

از جمله واحدهای مورد پایش:
۱- بهداشت
۲- درمانی (مراکز آموزشی درمانی، بیمارستان‌ها و مراکز خصوصی)
۳-آموزشی
۴- غذا و دارو
۵- تحقیقات و فناوری
۶-دانشجویی فرهنگی
۷-شبکه های بهداشت و درمان

تعداد بازدیدهای کارشناسان بازرسی و پاسخگویی به شکایات، دانشگاه علوم پزشکی قزوین

سال	تعداد بازدید
۱۴۰۳	۲۷۳