بسمه تعالی

## گزارش عملکرد "مدیریت بازرسی و عملکرد" دانشگاه علوم پزشکی قزوین–سال ۱۴۰۴

"مدیریت بازرسی و عملکرد" دانشگاه علوم پزشکی قزوین، به عنوان یکی از واحدهای ستادی زیر نظر مستقیم ریاست 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 عملکرد دانشگاه" عبارتند از :

۱- دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت

۲- ریاست دانشگاه

۳-حضوری (مکتوب)

۴- تلفنی(شفاهی)

۵_ پورتال مدیریت بازرسی و عملکرد دانشگاه

۶- سامانه بازرسی کل کشور

۷- سامانه سامد

۸- سامانه ۱۹۰

۹- سامانه فواد (۱۲۸)

۱۰- صندوق شکایات ستاد دانشگاه

**شکایات و درخواست‌های دریافتی "مدیریت بازرسی و عملکرد دانشگاه" ، به تفکیک منابع دریافت –سال ۱۴۰۴**

| 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 | ۱۵۲ | ۲۶ | ۳ | ۱۵۱ | ۱ |
| سامانه بازرسی کل کشور | ۱۲۹ | ۲۲ | ٤ | ۱۲۹ | ۰ |
| سامانه فواد (۱۲۸) | ۹٦ | ۱٦ | ۱ | ۹٦ | ۰ |
| مکتوب (حضوری) | ٥٦ | ۱۰ | ۱۲ | ٥٥ | ۱ |
| سامانه ۱۹۰ (ارجاع به مدیریت بازرسی) | ٤٤ | ۸ | ٤ | ٤٤ | ۰ |
| سامانه سامد | ٤٤ | ۸ | ۲ | ٤٤ | ۰ |
| تلفنی (شفاهی) | ۳۰ | ٥ | ٥ | ۳۰ | ۰ |
| ارجاع از ریاست دانشگاه | ۱۹ | ۳ | ۱۲ | ۱۸ | ۱ |
| ارجاع از وزارت | ۱٤ | ۲ | ۱۳ | ۱۲ | ۲ |
| صندوق شکایات | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ | ۰ |
| مجموع | ٥۸٤ | ۱۰۰ | میانگین کل ٦ روز | ٥۷۹ | ٥ |

## تعداد شکایات و درخواست های واصله به تفکیک مبداء و موضوع شکایات– سال۱۴۰۴

| | | 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 بازرسی و عملکرد وزارت | | ۴ | ۳ | ۵ | – | ۱ | ۱ | – | – | – | ۱۴ |
| ارجاع شده از ریاست دانشگاه | | ۷ | – | ۶ | ۴ | ۱ | ۱ | – | – | – | ۱۹ |
| مکتوب با مراجعه مستقیم به مدیریت بازرسی | | ۱۹ | ۱۱ | ۱۹ | ۲ | – | ۴ | ۱ | – | – | ۵۶ |
| ارجاع شده از دستگاه های ناظر برون سازمانی | سامد | ۶ | ۷ | ۱۰ | ۱ | – | ۵ | – | – | ۱۵ | ۴۴ |
| | بازرسی کل کشور | ۱۹ | ۲۴ | ۶۰ | ۹ | – | ۴ | – | – | ۱۳ | ۱۲۹ |
| | سامانه ۱۹۰ (ارجاع مستقیم به مدیریت بازرسی) | ۸ | ۱۲ | ۲۲ | ۲ | – | – | – | – | – | ۴۴ |
| | سامانه فواد (۱۲۸) | ۶۰ | ۱۹ | ۵ | ۱ | – | ۱ | – | – | ۱۰ | ۹۶ |
| پورتال مدیریت بازرسی و عملکرد دانشگاه | | ۳۴ | ۳۹ | ۴۶ | ۷ | – | ۴ | ۱ | – | ۲۱ | ۱۵۲ |
| دریافت شفاهی – تلفنی | | ۹ | ۸ | ۷ | ۲ | – | ۴ | – | – | – | ۳۰ |
| دریافت شده از صندوق شکایات | | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| ارجاع شده از نمایندگان مجلس شورای اسلامی | | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| ارجاع شده از سایر مراجع | | – | – | – | – | – | – | – | – | – | – |
| جمع | | ۱۶۶ | ۱۲۳ | ۱۸۰ | ۲۸ | ۲ | ۲۴ | ۲ | – | ۵۹ | ۵۸۴ |

## * بازدید و پایش

از جمله وظایف مدیریت بازرسی و عملکرد دانشگاه ، "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- درمان (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 مدیریت بازرسی و عملکرد دانشگاه علوم پزشکی قزوین**

| مقطع زمانی | تعداد بازدید موردی | تعداد بازدید جامع | مجموع بازدید |
|---|---|---|---|
| سال ۱٤۰٤ | ۱۳۵ | ۲۰ | ۱۵۵ |