



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران
نخوزه ریاست
مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

مجموعه شاخصها و زیرشاخصهای ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی

در زمینه صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

معاونت و دانشگرده (خود اظهاری)

امور سلامت اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه بیت عالی نظارت

شاخصها و زیر شاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن)

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی

نام دستگاه/ واحد اجرایی

ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخص ها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
------	---------------	--------------------	--------------------	-----------------------------------	-----------------------

	<p>آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۱	<p>۱) نحوه اطلاع رسانی در زمینه خدمات قابل ارائه در مرکز و رعایت حقوق گیرندگان خدمت (۱ امتیاز)</p>	
			<p>۲) بررسی وضعیت وب سایت مرکز (۵/ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> اطلاعات سایت به روز رسانی می شود؟ (۵/ امتیاز) راهنمای مراجعین در این مرکز چگونه است؟ (سایت، تابلو، میز اطلاعات و بروشور راهنما) (۵/ امتیاز) راه اندازی خط تلفن گویا (۵/ امتیاز) نصب نام، پست سازمانی، رئوس و وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان، (ایتیکت، استند و دیوار کوب) (۵/ امتیاز) رعایت پوشش حرفه ای کارکنان (۵/ امتیاز) <p>معرفی (مرکز، مسئولان، پزشکان، اطلاعات نوبت دهی، تماس، راهنمای مراجعین و بیماران ...) بررسی می شود.</p>	
			<p>۳) آیا سیستم غیر حضوری جهت خدمات برای مراجعین فراهم شده است؟ (۱ امتیاز)</p>	
			<p>۴) اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی در صورت نصب دوربین مدار بسته (۵/ امتیاز)</p>	
	<p>دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>	۲	<p>۵) مکانیسم و فرایند نوبت دهی مرکز به مراجعین چگونه است؟ (۱ امتیاز) (درصد تلفنی، اینترنتی، اپلیکیشن، حضوری) (در مراکز دارای مصداق)</p>	
			<p>۶) ایجاد و استقرار محیط مطلوب، امکانات و تسهیلات مناسب برای مراجعین با رعایت نکات ذیل:</p> <ul style="list-style-type: none"> پاکیزگی، روشنایی و نظافت محیط مرکز (۲۵/۰) محل مناسب جهت استقرار و انتظار مراجعین (صندلی کافی و مناسب و ...) (۲۵/۰) دسترسی به امکانات لازم جهت رفاه حال مراجعین از قبیل: سیستم تهویه (۲۵/۰) گرمایش (۲۵/۰) سرمایش (۲۵/۰) آب سرد کن (۲۵/۰) سرویس بهداشتی (۲۵/۰) آسانسور (۲۵/۰) خروج اضطراری (۲۵/۰) کپسول آتش نشانی به همراه دستورالعمل و تاریخ شارژ (۲۵/۰) امکان سیستم شارژ تلفن همراه (۲۵/۰) و زیراکس (۲۵/۰) 	

ردیف	عناوین شاخصها	عناوین زیر شاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
۲	(ادامه) دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۷) میزان استفاده از میز خدمت در طول یکسال گذشته (۰/۵ امتیاز) ۸) چگونگی دسترسی به میز خدمت (۰/۵ امتیاز) ۹) امکان استفاده از گروه های آسیب پذیر و افراد توان خواه از سامانه های الکترونیکی دستگاه/ واحد اجرایی (۰/۵ امتیاز) تسهیلات موجود جهت خدمات دهی اشخاص توان خواه (نابینایان، ناشنوایان، معلولین، سالمندان و ...) ۱۰) انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده (۱ امتیاز) ۱۱) اجتناب کارمندان از انجام امور شخصی در منظرین مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری (۰/۵ امتیاز)	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
۳	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱۲) رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان مسئولین و کارکنان، کارکنان و مراجعین (۱ امتیاز) ۱۳) آموزش انضباط اداری و حقوق شهروندی در جهت تکریم ارباب رجوع به مدیران و کارکنان (برای هر گروه یک جلسه آموزشی و هر جلسه ۰/۵ جمعاً ۱ امتیاز) مدیران شامل مدیر، معاونین، مدیر گروه ها، رئیس امور اداری، مالی و ... (دانشکده ها) مدیران شامل مدیر، معاونین، رئیس اداره، کارشناس مسئول، رئیس امور اداری، مالی و ... (معاونت ها)		
۴	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱۵) بررسی مستمر، بازنگری و اصلاح فرآیندهای اداری و مالی و حذف رویه های زاید در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین، شناسایی گلوگاههای قابل اصلاح (ارائه فرآیندهای اصلاحی { قبل و بعد از اصلاح } حداقل ۲ مورد (۳ امتیاز هر مورد ۱/۵ امتیاز) ۱۶) ابلاغ صحیح، به موقع (۰/۵) و قابل دسترس بودن بخشنامه ها و مصوبه های واحد یا دانشگاه جهت کارکنان (۰/۵) ۱۷) اعلام مکتوب و در معرض دید تعرفه ها و هزینه های احتمالی ارائه خدمات درمانی به بیماران (ویزیت، پاراکلینیک، عمل جراحی و ...) (در مراکز دارای مصداق) (۱ امتیاز) ۱۸) رعایت قوانین و مقررات مفاد قراردادهای برون سپاری در مرکز (۱ امتیاز) ۱۹) پرهیز از اعمال پیامد منفی برای مراجعینی (بیماران و کارکنان) که در چهارچوب قوانین و مقررات از عملکرد دستگاه اجرایی یا مقام مسئول انتقاد می کنند. (ابلاغ به کارکنان در خصوص انتقاد آزاد و محترمانه) (۱ امتیاز)		

شاخصها و زیر شاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی		معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن	
نام دستگاه/ واحد اجرایی			
ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخصها
			امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها
			امتیاز مکتسبه از شاخص

۵	<p>فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی با کارکنان آن (موضوع ماده ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		<p>۲۰) ایجاد بستر مناسب جهت جبران سریع و موثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور واحدهای ذی ربط و کارکنان (ارائه مستندات جبران خسارت به کارکنان، مراجعین) (در مراکز دارای مصداق) (امتیاز)</p>
۶	<p>ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بسترسازی جلب مشارکت و دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم (موضوع ماده ۸ و ۹ و ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		<p>۲۱) وجود برنامه مشخص ملاقات عمومی با مسئولان واحد جهت رسیدگی به درخواستهای مراجعین (۱ امتیاز)</p> <p>۲۲) واحد شکایات فرایند یا نصب فلوچارت رسیدگی به شکایات در مرکز (۰/۲۵)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ متوسط زمان پاسخگویی شکایات (۰/۲۵) ❖ اطلاع رسانی نهایی به شاکی (۰/۲۵) ❖ قابل دسترس بودن واحد رسیدگی به شکایات (۰/۲۵) ❖ واحد رسیدگی به شکایات دارای فضای مستقل و مناسب جهت حفظ حریم شخصی ارباب رجوع باشد (۰/۲۵) ❖ ثبت کلی شکایات در سامانه جامع رسیدگی به شکایات (۰/۲۵) ❖ انجام مداخلات لازم در رسیدگی به شکایات (۰/۵ امتیاز) ❖ پاسخگو بودن به پیگیری ها و مکاتبات دفتر بازرسی دانشگاه در خصوص شکایات مطروحه در زمان مقرر در طول سال (۰/۵) ❖ تعامل با مدیریت بازرسی در طول سال (۱ امتیاز) <p>۲۳) دریافت پیشنهادات، انتقادات از سوی مردم (صندوق، تلفنی، سایت فعال و...) و ارتباط دوسویه مردم در صورت لزوم (۱ امتیاز)</p> <p>۲۴) انجام (۱ امتیاز) و اعمال نتایج نظرسنجی در اصلاح فرآیندها (۱ امتیاز)</p> <p>۲۵) اطلاع رسانی مراجع نظارتی (محل و شماره تماس واحدهای رسیدگی به شکایات)</p> <p>شماره ۱۹۰ مرکز پاسخگویی وزارت بهداشت (۰/۵)</p> <p>شماره ۸۱۶۳۴۱۱۴ مدیریت رسیدگی به شکایات دانشگاه (۰/۵)</p>

شاخصها و زیر شاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی		معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن			
نام دستگاه/ واحد اجرایی					
ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص

۷	راهبری و ضمانت اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مواد ۱۸، ۱۹ تصویب نامه)		۲۶) انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۲ مورد ۲ امتیاز) (فرآیند مناسب و اداری در جهت خدمت رسانی به مراجعین)		
۸	اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (برون سپاری) (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲۷) ارائه گزارشات نظارت واحدهای برون سپاری شده (۱ امتیاز) ۲۸) ارائه مداخلات لازم پس از اعلام گزارش (۱ امتیاز) ۲۹) واحدهای پاراکلینیک (تصویب برداری، آزمایشگاه) (مراکز دارای مصداق) میزان رضایت مندی مراجعین از نوبت دهی (۰/۵) میزان رضایت مندی مراجعین از خدمات واحد (۰/۵). بررسی گزارشات مسئول فنی واحدهای پاراکلینیک (۱ امتیاز) اعمال مداخلات لازم (۱ امتیاز) ۳۰) بوفه (مراکز دارای مصداق) اخذ و مشاهده قرارداد بوفه (۱ امتیاز) میزان رضایت مندی مراجعین از بوفه (۰/۲۵). تهویه و روشنایی (۰/۲۵) شرایط بهداشتی و نظافت فضاهای مرتبط و عاری بودن از حشرات (۰/۵). لباس فرم (۰/۲۵) کلاه (۰/۲۵) دستکش (۰/۲۵) ماسک (۰/۲۵) کفش مناسب (۰/۲۵). کارت معاینه پزشکی معتبر (۰/۲۵). گزارشات نظارت کارشناس بهداشت محیط (۰/۵) انجام مداخلات لازم (۰/۵). کپسول آتش نشانی (۰/۲۵) ممنوعیت فروش دخانیات (۰/۲۵).		

شاخصها و زیر شاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی | معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن

نام دستگاه/واحد اجرایی

ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
------	---------------	--------------------	-------------------	-----------------------------------	-----------------------

۸	<p>(ادامه) اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (برون سپاری)</p> <p>(موضوع تصویب نامه ماده ۱۵ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		<p>۳۱) آشپزخانه (در مراکز دارای مصداق) میزان رضایت مندی بیماران و کارکنان (۰/۲۵). لباس فرم (۰/۲۵) کلاه (۰/۲۵) دستکش (۰/۲۵) ماسک (۰/۲۵) کفش مناسب (۰/۲۵) کارت معاینه پزشکی معتبر (۰/۲۵) گزارشات نظارت کارشناس بهداشت محیط (۰/۵) گزارشات نظارت کارشناس تغذیه (۰/۵) انجام مداخلات لازم (۰/۵)</p> <p>مواد غذایی خام :</p> <p>دارا بودن پروانه ساخت و شناسه نظارت وزارت بهداشت (۰/۲۵) تاریخ انقضاء مواد غذایی (۰/۲۵) نگهداری و انبار مواد غذایی در سردخانه و انبار (کنترل دما (۰/۲۵)، سیستم هشدار (۰/۲۵)، وجود قفسه بندی مناسب برای مواد غذایی (۰/۲۵))</p> <p>نظافت رعایت مسیر یکطرفه تمیز به کثیف، تهویه، روشنایی و فضای عاری از حشرات (۱ امتیاز) کپسول آتش نشانی (۰/۲۵) جعبه کمکهای اولیه (۰/۲۵).</p>		
---	--	--	--	--	--

- برون سپاری (شاخص ۸) در شبکه های بهداشتی مراکز سلامت شهری می باشد.