

چک لیست ارزیابی عملکرد کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم ۱۴۰۳

(۱) رابط کمیته صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری و رضایتمندی مردم از خدمات واحد مربوطه با صدور ابلاغ تعیین و در حال فعالیت می باشد؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

وجود ابلاغ با امضای مقام مافوق ریاست/مدیریت فعلی
برگزاری جلسه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، هر سال حداقل یک جلسه
برگزاری جلسه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، حداقل هر ۶ ماه یکبار
توضیحات: در صورت عدم تغییر مقام مافوق، نیاز به ابلاغ جدید به صورت سالیانه نمی باشد. صرفاً معرفی رابط به صورت سالیانه با درخواست اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات الزامی می باشد.

(۲) آیا رضایت سنجی از مردم، نسبت به نحوه خدمات مجموعه/واحد براساس برنامه های مصوب انجام می شود؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

وجود برنامه و خط مشی مشخص
پایبندی به برنامه و اجرای رضایت سنجی
انجام مداخله موثر یا بهبود در جهت ارتقاء رضایت، طبق برنامه مصوب
توضیحات: لازم است برنامه های مصوب واحد احصاء و در جهت پایبندی و اجرای رضایت سنجی اقدامات موثر، صورت گیرد.

(۳) آیا انعکاس افکار عمومی / انتقادات از سوی همکاران و مردم به صورت شفاف و بدون ممیزی به مسئولان و دریافت بازخورد آن جهت ارائه به کارکنان یا مردم انجام می شود؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

ایجاد تمهیدات و اجرای برنامه نظرسنجی
انعکاس انتقادات و افکار عمومی به بالاترین مقام مسئول
انعکاس بازخورد به ذینفعان و انجام مداخلات
توضیحات: منظور از انعکاس افکار عمومی شامل مواردی است که در واحد، امکان پرداختن به آن یا اختیارات قانونی برای رفع آن وجود ندارد.

(۴) آیا اخبار برای درج در صفحه اخبار و اطلاعات سایت مربوطه جمع آوری می شود. اجرای سیستم مکانیزه خبر رسانی آنلاین (روابط عمومی الکترونیک) مربوط به اطلاع رسانی برگزاری جشن ها، برنامه ها و همایش های علمی و فرهنگی انجام می شود.

مستندات و نحوه امتیازدهی: به ازای انعکاس حداقل ۲ خبر در ماه، ۱ امتیاز تعلق می گیرد.

توضیحات: به حداقل انعکاس ۶ خبر در ماه، امتیاز کامل تعلق می گیرد. (حداکثر ۳ امتیاز)

(۵) آیا ارتباط موثر با سایر نهادها و سازمان ها در جهت افزایش رضایت مندی مردم صورت گرفته است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

ارتباط موثر با سایر نهادها و سازمان ها در جهت امورات عمرانی، ابنیه (آسفالت، احداث ساختمان، خیرین، تجهیزات)
ارتباط موثر با سایر نهادها و سازمان ها در جهت امورات فرهنگی (مناسبت های ملی و مذهبی)
ارتباط موثر با سایر نهادها و سازمان ها در جهت امورات اداری

توضیحات: منظور از نهادها و سازمان ها، ارگانهای شهری از جمله شهرداری، استانداری، فرمانداری و ... است.

۶) تابلوی راهنمای موثر به اندازه کافی در مبادی ورودی و طبقات در معرض دید وجود دارد؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد.)

نصب سر درب واحد

نصب سر درب بخش ها

نصب سر درب اتاق ها و ایجاد نوار راهنما

توضیحات: منظور از تابلوی راهنمای موثر، تعداد تابلوهای کافی و در معرض دید، برای گیرندگان خدمت است به نحوی که کمترین ابهام را داشته باشد.

۷) آیا الف) رعایت پوشش مصوب و حرفه ای، ب) نصب اتیکت نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، ج) نصب

برگ شرح وظایف در محل قابل مشاهده، انجام شده است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد فوق یک امتیاز محاسبه می گردد.)

توضیحات: ملاک پوشش حرفه ای، ابلاغیه های رسمی ارسالی از مراجع ذیصلاح است. - نصب اتیکت و شرح وظایف به نحوی باشد که برای ارباب رجوع به راحتی قابل مشاهده باشد.

۸) آموزش و توانمندسازی مدیران و کارکنان با برگزاری کلاس های آموزشی صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری،

سلامت اداری ، تکریم ارباب رجوع و دوره های مرتبط با موضوعات کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

انجام شده است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: برگزاری حداقل ۳ دوره (هر دوره یک امتیاز دارد.)

توضیحات: منظور از دوره آموزشی، دوره مجوزدار است. موضوع آن با محوریت سلامت اداری-مبارزه با فساد و... باشد. لازم است مستندات مربوط به اخذ مجوز آموزشی، لیست شرکت کنندگان، تصاویر جلسه ارائه گردد.

۹) جهت ارتباط سازمان با شهروندان و پاسخگویی به پرسش ها و نیازهای اطلاعاتی ارباب رجوع به چه میزان راههای

ارتباطی حضوری/الکترونیکی/تلفن گویا/پیامکی/فضای مجازی فراهم شده است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد.)

الکترونیکی و فضای مجازی

تلفن گویا

پیامکی

توضیحات: منظور از راههای ارتباطی، ایجاد بستری مناسب و دوسویه برای پاسخگویی به پرسش ها و نیازهای اطلاعاتی شهروندان (خدمت گیرندگان) است.

۱۰) نحوه ارتباط تلفنی/حضوری و الکترونیکی با حراست/بازرسی، رسیدگی و ثبت شکایات/ثبت گزارشات تخلفات

اداری دانشگاه و سازمان بازرسی استان در تابلوهای اطلاع رسانی و در معرض دید عموم، نصب شده است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: امتیازدهی به صورت کیفی و کمی خواهد بود.

توضیحات: نحوه ارتباط تلفنی/حضوری و الکترونیکی با حراست/بازرسی، رسیدگی و ثبت شکایات/ثبت گزارشات تخلفات اداری دانشگاه و سازمان

بازرسی در استان به صورت فرمت متحدالشکل و ابلاغی از دبیرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، در واحدهای بیمارستانی در تمامی بخش های درمانی، امور اداری و اورژانس نصب شده باشد.

در سایر واحدهای غیر درمانی(دانشکده ها-شبکه های بهداشتی-معاونتها و ستاد اورژانس) در هر طبقه، نصب شده باشد.

۱۱) برگزاری جلسات داخلی پرسش و پاسخ بین کارکنان و مدیران به صورت ماهیانه یا فصلی انجام می‌شود؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می‌گردد.)

وجود سیاست، خط مشی و دیدگاه

برگزاری حداقل ۳ جلسه در سال، بر اساس خط مشی

اثر بخشی و مداخلات بر اساس جلسه برگزار شده

توضیحات: منظور از جلسات پرسش و پاسخ، برگزاری جلسات عمومی با حضور مسئولین صرفاً به همین منظور، برای کلیه کارکنان بوده و ارائه مستندات مربوط به جلسات کارشناسی و تخصصی درون بخشی مدنظر و قابل قبول نمی‌باشد.

۱۲) اختصاص فضای مناسب با دسترسی آسان جهت نمازخانه و برگزاری نماز جماعت توسط امام جماعت صورت گرفته است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می‌گردد.)

وجود فضای مناسب نمازخانه (شامل فضای مناسب بهداشتی - چادر نماز - کتب ادعیه - مهر - قبله نما)

وجود وضوخانه مناسب

حضور امام جماعت، برگزاری نماز جماعت و مراسم مذهبی

۱۳) آیا برای بکارگیری آموزه‌های دینی/ اخلاقی و مناسبت‌های ملی و مذهبی در مسیرهای پرتردد و در معرض دید مراجعین، اقدام شده است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می‌گردد.)

نصب تابلوی آموزه‌ها و فضاسازی مرتبط مناسبت‌ها

وجود برنامه مصوب

اجرای حداقل یک مراسم/بزرگداشت

توضیحات: منظور از مناسبت‌های ملی، مذهبی مانند هفته دفاع مقدس، دهه فجر، روز پزشک، پرستار و ... است. منظور از آموزه‌ها، نصب تابلوی منشور اخلاقی سازمان، منشور حقوق بیمار، احادیث، روایات و موارد ابلاغی جدید همچون جوانی جمعیت و ... می‌باشد.

۱۴) آگاه سازی عموم مردم، به ویژه مراجعین نسبت به حقوق و انتظارات متقابل واحد (بصورت بروشور، نشریه های

داخلی، بولتن های خبری، ارسال پیامک، پایگاه اطلاع رسانی و) به صورت متنوع انجام می‌شود؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: به ازای بودن هر مسیر اطلاع رسانی، ۱ امتیاز محاسبه می‌گردد.

توضیحات: منظور از انتظارات متقابل، انتظار سازمان از مراجعین و انتظارات مراجعین از سازمان است. با دارا بودن حداقل ۳ مسیر اطلاع رسانی، امتیاز کامل تعلق خواهد گرفت. (حداکثر ۳ امتیاز)

۱۵) میز خدمت فعال مجهز به IT در ورودی مرکز با حضور نیروی توانمند، مسلط به امور جاری راه اندازی شده و فعال می‌باشد.

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می‌گردد.)

ایجاد مکان مناسب در ورودی

تعبیه تجهیزات مناسب - در نظر گرفتن کارشناس مرتبط

در نظر گرفتن کارشناس مرتبط - ارائه خدمت مناسب

توضیحات: منظور از ارائه خدمت مناسب در محل میز خدمت، انتقال حداقل یک خدمت از واحد متولی به محل استقرار میز خدمت است.

۱۶) برای تشویق مدیران و کارکنان خوش برخورد و پاسخگو به مراجعین و اقدامات بازدارنده در مورد کارکنان خاطی برنامه ریزی صورت گرفته است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

وجود سیاست، خط مشی و دیدگاه

برگزاری کمیته تشویق و تنبیه بر اساس خط مشی

اجرای مصوبات کمیته تشویق و تنبیه

توضیحات: منظور از تشویق، صرفاً مربوط به موضوعات صیانت از حقوق مردم و منظور از اقدامات بازدارنده، شامل تذکر، معرفی به مراجع ذیصلاح می باشد.

۱۷) خدمت رسانی برای افراد کم توان، ناتوان و جانبازان (توانخواهان) محترم تسهیل گردیده است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

ایجاد رمپ مناسب

وجود آسانسور فعال

درنظر گرفتن تمهیدات ویژه به منظور ارائه خدمت موردنیاز به افراد کم توان ...

توضیحات: منظور از تمهیدات ویژه، سرویس های بهداشتی فرنگی با درب بازشو به سمت بیرون – نصب دستگیره حمایت در راهروها، سرویس های بهداشتی، راه پله ها و ... است.

۱۸) شناسایی و رصد گلوگاه های فساد در فرآیند اداری و مالی انجام گرفته و مداخلات لازم به منظور کنترل گلوگاههای فسادخیز صورت پذیرفته است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

وجود مستندات دیدگاه، خط مشی و برنامه مصوب

شناسایی گلوگاهها بطور مستمر

مداخله و اقدام به موقع و اثربخش

۱۹) برای رفاه حال شهروندان، فعالیت و وظایف سازمان به چه میزان بصورت الکترونیکی ارائه می شود؟ (که قابلیت الکترونیکی شدن را داشته است)

مستندات و نحوه امتیازدهی: (برای هر کدام از موارد ذیل یک امتیاز محاسبه می گردد).

شناسایی خدمات قابل الکترونیکی شدن

اقدام جهت الکترونیکی کردن خدمات

سنجش اثربخشی اقدامات

توضیحات: منظور از اثربخشی اقدامات شامل کاهش هزینه ها، ارتقاء رضایت مندی ارباب رجوع، افزایش سرعت عمل (صرفه جویی در زمان)، ارتقاء کیفیت خدمات و ... می باشد. (کسب امتیاز، منوط به ارائه مستندات می باشد).

۲۰) آیا اقدام ابتکاری در زمینه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم انجام شده است؟

مستندات و نحوه امتیازدهی: به ازای هر اقدام ۱ امتیاز تعلق می گیرد.

توضیحات: منظور از اقدامات ابتکاری در زمینه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، اقدامات در بازه زمانی ارزیابی سال گذشته تا کنون می باشد. با حداقل ۳ اقدام در بازه زمانی موردنظر، امتیاز کامل تعلق خواهد گرفت.