



کمیسیون تخصصی اداری (کمیته اصلاح و بازنگری در شکایات)

فرم شرح شغل

تاریخ تهیه: ۸۸/۵/۲۷

الف) شناسنامه شغل	<p>۱- عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول پاسخگویی به شکایات</p> <p>۲- واحد سازمانی: اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات</p> <p>۳- رشته: اداری و مالی</p> <p>۴- رشته فرعی: امور تخصصی اداری و مالی</p> <p>۵- رشته شغلی: کارشناس امور اداری</p> <p>۶- گروه و طبقه شغلی (ورود به شغل):</p> <p>۷- عنوان سرپرست مستقیم: رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات</p> <p>۸- نویسنده و تجزیه و تحلیل گر شغل: میرسجاد موسوی</p> <p>۹- تعداد مصاحبه شوندگان: ۱ نفر</p> <p>۱۰- در تدوین این شرح شغل، شرایط احراز و شرح وظایف جناب آقای مجید لطفی اصل همکاری فرمودند.</p>
ب ۱) خلاصه شغل	<p>۱- بررسی شکایات کتبی واصله از اشخاص حقیقی و حقوقی</p> <p>۲- مطالعه و بررسی مستمر روشهای انجام پاسخگویی به شکایات به منظور ارائه پیشنهادات اصلاحی لازم به مسئول مربوطه</p> <p>۳- مطالعه جهت استقرار سیستم های نوین و مکانیزه به منظور افزایش دقت و سرعت</p>
ب ۲) هدف شغل	<p>اجرای صحیح قوالتین و مقررات در دستگاه از طریق پاسخگویی شفاف و قانونمند به شکایات واصله</p>
ج) مسئولیتها	<p>شاغل این پست براساس شرح وظایف مصوب در قبال:</p> <p>۱- ارائه گزارش عملکرد فصلی به مسئول مربوطه</p> <p>۲- دریافت آخرین متدهای پاسخگویی به شکایات از مقالات علمی و بولتن های آموزشی</p> <p>۳- شرکت در جلسات هماهنگی جهت تبادل اطلاعات و انتقال تجارب و آموزش</p>
ج ۱) ارتباطات	<p>شاغل این پست بصورت مستقیم و موثر با:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سرپرست مستقیم (رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات) - سازمان بازرسی استان - کلیه کارکنان دانشگاه و مردم - مدیران و روسای شبکه ها - دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات وزارت بهداشت در ارتباط می باشد.
ج ۲) اختیارات	<p>شاغل این پست در چهارچوب قوانین و مقررات، آئین نامه ها و بخشنامه ها و با هماهنگی مسئولین ذیربط می تواند به مدارک و مستندات مربوطه دسترسی داشته باشد.</p>
ج ۳) شرایط محیط کار	<p>شاغل این پست باید از نظر توانائی و پاسخگوئی به اشخاص حقیقی و حقوقی بردباری کامل داشته باشد، و در مقابل پرخاشگری مراجعین صبر لازم را داشته باشد.</p>

فرم شرایط احراز

عنوان پست سازمانی: کارشناس مسئول پاسخگویی به شکایات رسته: اداری و مالی رشته شغلی: کارشناس امور اداری



نیاز شغل	<p>الف) مدرک و رشته تحصیلی مورد نیاز</p> <p>داشتن گواهینامه: لیسانس و فوق لیسانس و دکتری ترجیحاً در یکی از رشته های: مدیریت - علوم تربیتی (برنامه ریزی آموزشی) علوم اقتصادی - مدیریت صنعتی</p> <p>مدارک تحصیلی پیشنهادی که در طرح طبقه بندی پیش بینی نشده:</p>
ب) دوره های آموزشی اختصاصی	<p>آشنایی با آیین دادرسی کیفری - آشنایی با قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان - ارتباطات خارج سازمانی - آشنایی با دعاوی، دادخواستها و لوایح قانونی - آشنایی با سازمان بازرسی کل کشور - آشنایی با قانون تجارت - آشنایی با نحوه اعتراض و تجدیدنظر خواهی عادی - ارزیابی کار و زمان - اصول و روشهای کار با مردم - اصول نظارت و کنترل - حقوق اداری ۱ و ۲ - قوانین و مقررات اموال دولتی - مسئولیت مدنی ۱ و ۲</p>
ج) تجربه مورد نیاز	<p>شاغل این پست بعد از کسب تجارب علمی و عملی دوره های آموزش شغلی و تخصصی حداقل ۵ سال با اشتغال عملی در پست کارشناس پاسخگوئی به شکایات می تواند مفید باشد.</p>
د) شاغل	<p>داشتن سلامت جسمانی - داشتن سلامت روحی، روانی و قدرت تجزیه و تحلیل و بیان مناسب</p>
ه) مسیر شغلی	<p>شاغل این پست بعد از کسب تجارب علمی و عملی و احراز شرایط شغلی لازم قابلیت انتصاب به پست رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات را دارد</p>
و) لازم دیگر	<p>توان لازم برای گفتگو و بیان صحیح موضوعات در انجام وظایف محوله توانایی پاسخگویی به سوالات و تصمیم گیری مناسب تیز هوشی و سابقه خدمت مناسب</p>

عنوان	نام و نام خانوادگی	امضاء	عنوان	نام و نام خانوادگی	امضاء
رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات	محمدحسین نوین		رئیس گروه کارشناسان تشکیلات و بهبود روشها	سیدمحمد سیدحسینی	
رئیس دانشگاه	دکتر احمدعلی خلیلی		مدیر تشکیلات، آموزش و بودجه برنامه ای	دکتر عبدالله کفیلی	
تجزیه و تحلیل گر شغل	صمد اقدام نیا		معاون پشتیبانی	دکتر جعفر مجیدی	
	میرسجاد سیدموسوی				

فرم شرح وظایف پست سازمانی

فرم ۲۳۴ (۴ - ۷۴) ت ۲ سازمان اموراداری و استخدامی کشور



۱- وزارت یا موسسه : دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز	۲- واحدسازمانی : اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات
۳- محل جغرافیائی خدمت : تبریز	۴-عنوان پست / شغل : کارشناس مسئول پاسخگویی به شکایات
۵- شماره پست سازمانی :	۶- رسته : اداری و مالی
۷- رسته فرعی : امور تخصصی اداری و مالی	۸- رشته شغلی : کارشناس امور اداری
۹- نوع پست / شغل : <input checked="" type="checkbox"/> ثابت <input type="checkbox"/> موقت	۱۰- وظایف پست فوق ل ذکر براساس وظایف واحد سازمانی که در تاریخ به تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور رسیده بشرح زیر تعیین می گردد.

- ۱- بررسی شکایات کتبی واصله از اشخاص حقیقی و حقوقی و انجام اقدامات لازم جهت استیفای حقوق آنان و پیگیری تا حصول نتیجه و اعلام پاسخ بر شاکی.
- ۲- پاسخگویی حضوری و تلفنی و ارائه راهنمایی لازم در مواردی که رسیدگی به تقاضای شاکی در حیطه وظایف اداره نمی باشد.
- ۳- انعکاس اشکالات موجود در برخی قوانین، آئین نامه ها و بخشنامه های ابلاغی که موجب شکایات و نارضایتی شهروندان شده یا خواهد شد.
- ۴- تجزیه و تحلیل گزارش عملکردی کارشناسان و پاسخگویی به شکایات تحت نظر.
- ۵- شرکت در جلسات هماهنگی جهت تبادل اطلاعات و انتقال تجارب.
- ۶- مطالعه جهت استقرار سیستم های نوین و مکانیزه به منظور افزایش دقت، سرعت و کیفیت پاسخگویی به شکایات و ارائه پیشنهادها لازم به مسئول مربوط.
- ۷- دریافت آخرین متدهای پاسخگویی به شکایات از مقالات علمی و بولتن های آموزشی و طرح در جلسات هماهنگی جهت تبادل اطلاعات.
- ۸- ارائه گزارش عملکرد فصلی به مسئول مربوطه.
- ۹- تهیه نمودار و آمار شکایات استان و شهرستانهای تابعه.
- ۱۰- شرکت فعال در دوره های کارآموزی، مهارتی و آموزشی در جهت ارتقاء معلومات و توانمندیهای شغلی و بکارگیری نتایج آن در انجام وظایف محوله.
- ۱۱- انجام یا مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در رشته شغلی مربوطه که به تأیید مراجع ذیربط رسیده باشد.
- ۱۲- انجام سایر امور مرتبط با شغل برحسب نظر مقام مافوق و مطابق مقررات .

مستولین مربوطه	عنوان پست سازمانی	نام و نام خانوادگی	تاریخ	امضاء
تعیین کننده وظایف	رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات	محمدحسین نوین	۸۸/۵/۲۷	
تأیید کننده وظایف	رئیس دانشگاه	دکتر احمدعلی خلیلی	۸۸/۵/۲۷	
مسئول واحدتشیلات	مدیر تشکیلات، آموزش و بودجه برنامه ای	دکتر عبدالله کفیلی	۸۸/۵/۲۷	