

### اطلاعات اهداف و برنامه های دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

عنوان هدف	اولویت هدف (ویژه، مهم، عادی)	شاخص های ارزیابی	مرجع ارزیابی	بازه ارزیابی	برنامه های ذیل هدف	درصد محقق نمودن هدف
ساماندهی، بهبود و تسریع فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات	ویژه	متوسط زمان پاسخگویی به شکایات و نیز راه اندازی شبکه	دفتر بازرسی	هر سه ماه یکبار	بررسی و آنالیز شکایات کلیه ادارات تابعه به صورت موضوعی و تهیه گزارش جامع آنها و ارائه بازخورد	۲۰
	مهم				برگزاری دو دوره آموزشی جهت کارکنان ادارات بازرسی دانشگاه های علوم پزشکی در زمینه بررسی شکایات (متناسب با سطح کارکنان)	۲۰
					کاهش ۱۰ درصدی مدت پاسخگویی ادارات تابعه به شکایات	۲۰
					کاهش زمان پاسخگویی دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به حداکثر ۴ روز اداری	۲۰
					بررسی و طبقه بندی کلیه پرونده های موجود در دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	۱۰
	عادی				طراحی و راه اندازی سامانه اتوماسیون اداری در دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	۱۰
طراحی و اجرای بازرسی های موردی و جامع	ویژه	میزان و کیفیت بازرسی های انجام شده	دفتر بازرسی	هر سه ماه یکبار	ساماندهی بسته شاخص های بازرسی	۱۰
	مهم				تقویت تیم های مستقل بازرسی موردی با بکارگیری نیروهای کارآمد و برنامه ریزی و اجراء بازرسی های دقیق تر	۲۵
					انجام امور بازرسی جامع از حداقل ۲۰ دانشگاه، مرکز و اداره در سال ۱۳۸۷ و ارائه بازخورد	۴۰
					بررسی و هماهنگ سازی شاخصهای تدوین شده توسط دانشگاهها و ستاد جهت ارزیابی عملکرد	۲۵