



فرم شرح شغل

تاریخ تهیه: ۸۸/۳/۲۷

الف) شناسنامه شغل	<p>۱- عنوان پست سازمانی: کارشناس 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>شاغل این شغل با بررسی شکایات ارجاعی در مورد صحت و سقم آنها با تهیه پاسخ کتبی اظهار نظر می نماید و با انجام بازرسی های لازم از واحدهای تابعه به منظور حصول اطمینان از حسن جریان امور اداری و مالی و با پاسخگویی حضوری و تلفنی به مراجعین واحد مربوطه و راهنمایی آنها در تهیه نمودار و آمار شکایات واصله همکاری نموده و نسبت به انجام شرح وظایف ابلاغی تحت نظر سرپرست مربوطه اقدام می نماید.</p>
ب ۲) هدف شغل	<p>بررسی و پاسخگویی به شکایات واصله و گزارش در جهت بهبود جریان امور اداری و مالی در دانشگاه</p>
ج) مسئولیتها	<p>شاغل این پست براساس شرح وظایف مصوب در قبال دریافت شکایات، پیگیری شکایات، تهیه پاسخ لازم، پاسخگویی حضوری و تلفنی، تهیه گزارش های لازم، تهیه آمار و اطلاعات مربوطه مسئول و پاسخگو می باشد.</p>
ج ۱- ا) ارتباطات	<p>شاغل این پست بصورت مستقیم و موثر با:</p> <p>کارکنان اداره بازرسی و ارباب رجوع در ارتباط دائم می باشد و با سایر کارکنان دانشگاه و یا وزارت متبوع بر حسب نیاز بصورت تلفنی یا حضوری یا نامه ارتباط برقرار می کند و جهت انجام وظایف از رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات دستور می گیرد.</p>
ج ۲- ا) اختیارات	<p>شاغل این پست در چهارچوب قوانین و مقررات، آئین نامه ها و بخشنامه ها و با هماهنگی مسئولین ذیربط در قبال:</p> <p>بررسی شکایات واصله به منظور رسیدگی به صحت و سقم اطلاعات مندرج، پیگیری شکایات ارجاعی، تشریک مساعی با کارشناسان و مراجعه به واحدهای تابعه جهت بررسی و تحقیق لازم در خصوص شکایات اختیارات لازم را دارد.</p>
ج ۲) شرایط محیط کار	<p>از مشکلات موجود در این شغل عدم حمایت کافی مسئولین و مراجع مافوق جهت انجام وظیفه بهینه و کمبود نیروی انسانی کارشناس جهت رسیدگی به امور می باشد که نیاز به تجدید نظر در ساختار سازمانی و پشتیبانی روحی و روانی و رفاهی از کارکنان این واحد را دارد. کمبود فضای فیزیکی جهت کار و مراجعین بیشتر امکان عملکرد بهینه را کاهش می دهند. دشوارترین جنبه این شغل قضاوت صحیح در مورد صحت و سقم شکایات واصله و پرونده های مطروحه می باشد که سهل انگاری در آن منجر به تضییع حقوقی افراد می گردد. در محیط کار نیز امکان تهدید شاغل توسط ارباب رجوع وجود دارد.</p>



فرم شرایط احراز

رشته شغلی : کارشناس امور اداری

رسته: اداری و مالی

عنوان پست سازمانی : کارشناس پاسخگویی به شکایات

نیاز شغل	<p>مدرک و رشته تحصیلی مورد نیاز شغل</p> <p>داشتن گواهینامه: لیسانس و فوق لیسانس و دکتری ترجیحاً در یکی از رشته های: مدیریت - علوم تربیتی - برنامه ریزی آموزشی علوم اقتصادی</p> <p>مدرک 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 لوائح 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>در این شغل داشتن حداقل ۵ سال تجربه کافی و آشنایی کامل با قوانین و مقررات اداری و مالی ضروری می باشد که با اشتغال در پستهای سازمانی رسته اداری و مالی حاصل می گردد.</p>
د) شغل	<p>خصوصیات جسمانی و روانی</p> <p>جهت انجام امور محوله در این شغل به نشستن پشت میز کار، راه رفتن و ایستادن نیاز وجود دارد و داشتن دقت و تمرکز زیاد روی مسایل و تجزیه و تحلیل مشکلات و پرونده های مطروحه و تصمیم گیری و انطباق با واقعیت مورد نیاز می باشد.</p>
ه) مسیر شغلی	<p>دوره ها و شرایط ارتقاء</p> <p>در صورت داشتن شرایط احراز و مدرک تحصیلی مرتبط و تجربه کافی شاغل قابلیت ارتقا به پستهای سازمانی کارشناس مسئول پاسخگویی به شکایات و رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات را دارا می باشد.</p>
و) لازم دیگر	<p>خصوصیات و ویژگیهای</p> <p>این شغل دارای منزلت شغلی چندانی در میان همکاران اداری نمی باشد و تهدید ارباب رجوع یا نارضایتی همکاران شاغل در آن بیشتر دیده می شود.</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	سیده محمد 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- واحد سازمانی: اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات
۳- محل جغرافیایی خدمت: تبریز	۴- عنوان پست / شغل: کارشناس 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 type="checkbox"/> ثابت <input type="checkbox"/> موقت	۱۰- وظایف پست فوق الذکر براساس وظایف واحد سازمانی که در تاریخ به تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور رسیده بشرح زیر تعیین می گردد.

۱- دریافت شکایات ارجاعی و بررسی لازم به منظور رسیدگی به صحت و سقم شکایات واصله.

۲- پیگیری شکایات ارجاعی جهت احقاق حق شاکی.

۳- تهیه پاسخ کتبی جهت اطلاع شاکی از نتیجه رسیدگی به شکایات مطروحه.

۴- مشارکت در جلسات مربوط به رسیدگی به شکایات مطروحه بنا به دستور مافوق و اعلام نظرات کارشناسی در این مورد.

۵- پاسخگویی حضوری و تلفنی به مراجعین و راهنمایی آنها جهت رسیدگی به درخواست مطروحه.

۶- ارائه گزارش لازم از نتیجه رسیدگی به شکایات مطروحه به مسئول مافوق و کسب نظرات مافوق.

۷- مراقبت لازم در مورد حفظ امور محرمانه و عدم افشای اسرار در رابطه با پرونده های مطروحه.

۸- مراجعه به واحدهای تابعه دانشگاه جهت بررسی و تحقق لازم در مورد شکایات واصله.

۹- تهیه گزارش لازم از سیر مراحل رسیدگی به شکایات مطروحه و نتیجه آن جهت ثبت در پرونده پرسنلی مستخدم.

۱۰- تهیه نمودار و آمار شکایات واصله به واحد و نتیجه پرونده های مورد بررسی جهت ارائه به مسئولین ذیربط.

۱۱- فراهم نمودن مقدمات نصب صندوق دریافت شکایات، پیشنهادات و انتقادات کارکنان و مراجعین در محلهای مناسب واحدهای تابعه دانشگاه.

۱۲- انجام مطالعات لازم در مورد امور اداری و مالی و پیشنهاد روشهای بهینه جهت حسن اجرای امور.

۱۳- همکاری در تهیه مجموعه اهداف، وظایف و راهبردهای واحد مربوطه و پیشنهاد آن به مسئولین ذیربط جهت بررسی و تصویب.

۱۴- تشریح مساعی با کارشناسان پاسخگویی به شکایات وزارت متبوع در تنظیم آئین نامه ها، بخشنامه ها و دستورالعمل های مربوطه.

۱۵- انجام مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در رشته شغلی مربوطه یا ارائه طرح و پیشنهاد بصورت سالانه که به تصویب مراجع ذیربط رسیده باشد.

۱۶- شرکت فعال در دوره های کارآموزی، مهارتی و آموزشی در جهت ارتقاء معلومات و توانمندیهای شغلی و بکارگیری نتایج آن در انجام وظایف محوله.

۱۷- انجام یا مشارکت در تحقیقات کاربردی در عرصه نظام سلامت در رشته شغلی مربوطه که به تأیید مراجع ذیربط رسیده باشد.

۱۸- انجام سایر امور مرتبط با شغل برحسب نظر مقام مافوق و مطابق مقررات.

مسئولین مربوطه	عنوان پست سازمانی	نام و نام خانوادگی	تاریخ	امضاء
تعیین کننده وظایف	رئیس اداره بازرسی و پاسخگویی به شکایات	محمدحسین نوین	۸۸/۳/۲۷	
تأیید کننده وظایف	رئیس دانشگاه	دکتر احمدعلی خلیلی	۸۸/۳/۲۷	
مسئول واحد تشکیلات	مدیر تشکیلات، آموزش و بودجه برنامه ای	دکتر عبدالله کفیلی	۸۸/۳/۲۷	

نسخه