



دستور العمل ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت



مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری
دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
آذرماه ۱۳۹۷

مقدمه:

به استناد اصل ۱۳۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری کشور و همچنین فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری و برنامه هفتم اصلاح نظام اداری - دوره دوم (به شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴)، دستورالعمل "ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در حوزه سلامت" به منظور تسهیل در تحقق اهداف سیاستهای کلی نظام اداری و بهره مندی شهروندان از ظرفیت های ایجاد شده و با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی تدوین می گردد.

فصل اول: کلیات

ماده ۱) اهداف

- **نهایی:** استیفای حقوق شهروندی و بهره مندی عادلانه (به دور از تبعیض) شهروندان از ظرفیت های ایجاد شده در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و واحدهای تابعه

اختصاصی:

- شناسایی نکات راهنما و سنجه های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت بر اساس تکالیف قانونی
- اندازه گیری منظم و دوره ای سنجه های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
- آسیب شناسی، شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر ارتقاء عملکرد صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
- تدوین برنامه، اقدامات و مداخلات بهبود برای ارتقاء عملکرد صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت

کاربردی:

استقرار نظام یکپارچه برنامه ریزی، مدیریت عملکرد، نظارت و ارزیابی حقوق شهروندی در نظام سلامت

ماده ۲) تعاریف و مفاهیم

- ۱- **وزارت:** منظور وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است.
- ۲- **دانشگاه:** منظور دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی هستند.
- ۳- **سازمان:** منظور سازمان غذا و دارو، انتقال خون، بیمه سلامت، انستیتو پاستور، صندوق رفاه دانشجویان و سازمان فوریت های اورژانس پیش بیمارستانی می باشد.
- ۴- **نکات راهنما:** مجموعه ای از اقدامات و فعالیتهای ضروری در راستای تحقق تکالیف مدون می باشد.
- ۵- **سنجه:** یک ویژگی یا نشانه ذاتی و درونی که مبتنی بر آن قضاوت انجام و یا تصمیم گرفته می شود.

- ۶- **ارزیابی:** عبارت است از سنجش، تحلیل و قضاوت نظام‌مند شایستگی، ارزش، قدر و اهمیت یک برنامه و یا پدیده که اغلب برای توصیف انواع موضوعات مورد نظر در سازمان به کار می‌رود در مقایسه با این که تا چه اندازه در راستای نیل به اهداف تعیین شده کارایی دارد.
- ۷- **واحدهای عملیاتی:** منظور بیمارستانها، مراکز آموزشی درمانی، مراکز آموزشی و پژوهشی، دانشکده ها و شبکه های بهداشتی درمانی می باشد.
- ۸- **نظام ارزیابی عملکرد:** منظور از نظام ارزیابی عملکرد نظامی است که در برگیرنده دو حوزه عمومی و اختصاصی و در چهار سطح ستاد، سازمان، دانشگاه و واحدهای عملیاتی می باشد.

ماده (۳) دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این دستورالعمل در ستاد وزارتخانه، دانشگاهها و دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، سازمان های تابعه و واحدهای عملیاتی وابسته به هر یک از آنها می باشد.

فصل دوم: ساختار اجرایی

ماده (۴) ارکان:

۱. شورای راهبری / کارگروه توسعه مدیریت وزارت/سازمان
۲. کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت
۳. کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی سازمان / دانشگاه یا کمیته های متناظر
۴. کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارت
۵. کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم سازمان/ دانشگاه یا کمیته های متناظر

ماده (۵) شورای راهبری توسعه مدیریت وزارت/ کارگروه توسعه مدیریت دانشگاه

شورای راهبری توسعه مدیریت / کارگروه توسعه مدیریت به استناد تصویب نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۲ مورخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری در وزارت ،سازمانها و دانشگاهها/دانشکده ها فعال گردیده و اجرایی نمودن دقیق نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع ابلاغیه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ رییس جمهور) و برنامه اصلاح نظام اداری- دوره دوم (به شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴) را بر عهده دارد. بر اساس اهداف از پیش تعیین شده، این شورا / کارگروه مسئولیت هدایت و راهبری سازمانها، دانشگاهها و واحدهای عملیاتی در خصوص اجرای دقیق برنامه صیانت از حقوق شهروندی به عنوان یکی از برنامه های اصلاح نظام اداری و کنترل و نظارت بر آن را عهده دار است.

ماده (۶) کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت/سازمان/ دانشگاه

کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی به استناد بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری فعال گردیده و طراحی نظام مدیریت عملکرد خدمات از ابعاد کیفیت، کمیت، قیمت و زمان آرایه خدمات و رضایت خدمت گیرندگان را به عنوان یکی از وظایف مهم خود بر عهده دارد.

تبصره: دبیرخانه این کمیته به استناد بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری در مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت و واحدهای متناظر در سطح سازمان و دانشگاه مستقر است و مسئولیت طراحی مدل و تدوین نکات راهنما و سنجه های مرتبط با ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی را بر عهده دارد.

تبصره: فعالسازی و تشکیل کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی دانشگاه (به استناد نامه شماره ۹۴۶۱۹۸ مورخ ۹۵/۱۰/۱۸) به عنوان یکی از کمیته های تخصصی کارگروه توسعه مدیریتی جنبه توصیه ای دارد و کمیته های متناظر می توانند مسئولیت این کمیته را در دانشگاه انجام دهند.

الف) اعضا:

انتخاب اعضاء این کمیته با توجه به بخشنامه کمیته های تخصصی به شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ توسط بالاترین مقام دستگاه اجرایی صورت می پذیرد که ریاست کمیته مذکور را بر عهده دارد. همچنین رئیس مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری و واحدهای متناظر در سطح سازمان و دانشگاه به عنوان دبیر کمیته مذکور انتخاب می گردد.

ب) شرح وظایف کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت

۱. طراحی، تدوین، بازبینی و تایید مدل ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت و محتوای سامانه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
۲. تدوین، بازبینی و نهایی سازی نکات راهنما و سنجه های مرتبط با تکالیف و مصادیق حقوق شهروندی در نظام سلامت
۳. تدوین و تایید مدل امتیازدهی سنجه های مرتبط با تکالیف و مصادیق حقوق شهروندی در نظام سلامت
۴. تدوین دستورالعمل و چارچوب عملیاتی استقرار برنامه ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در حوزه سلامت
۵. طراحی و استقرار سامانه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
۶. طراحی و تدوین و تصویب برنامه سنجش و اندازه گیری میزان رضایت مندی مردم از نحوه ارائه خدمات در نظام سلامت
۷. بررسی و تایید گزارشات تحلیلی مرتبط با استقرار نظام ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت به منظور طرح در جلسات شورای راهبری وزارت و ارسال به مبادی ذیربط
۸. تصمیم گیری در خصوص نحوه توسعه برنامه ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
۹. تصویب مداخلات بهبود جهت ارسال به واحدهای مرتبط

د) شرح وظایف کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی سازمان / دانشگاه

۱. همکاری در طراحی، تدوین و بازبینی مدل ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
۲. مشارکت در تدوین و بازبینی نکات راهنما و سنجه های مرتبط با تکالیف و مصادیق حقوق شهروندی در نظام سلامت
۳. مشارکت در استقرار سامانه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
۴. نظارت بر برگزاری دوره های آموزشی مناسب (مانند سمینارها، همایش ها، بازدیدها، دوره های آموزشی و...) در راستای استقرار بهینه نظام ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در سازمان، دانشگاه و واحدهای عملیاتی
۵. همکاری با دبیرخانه کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت
۶. بررسی و تایید گزارشات تحلیلی مرتبط با استقرار نظام ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در سازمان، دانشگاه و واحدهای عملیاتی به منظور طرح در جلسات شورای راهبری / کارگروه توسعه مدیریت و ارسال به مبادی ذیربط
۷. بررسی و تصویب مداخلات بهبود جهت اجرا در سازمان، دانشگاه و واحدهای عملیاتی
۸. سازمان دهی و هماهنگی با کلیه واحدهای تخصصی به منظور اجرای بهتر ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در سازمان، دانشگاه و واحدهای عملیاتی
۹. ارتباط و هماهنگی با کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت و ارائه نظرات پیشنهادی در جهت بهبود و بازبینی مدل ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی

ماده ۷): کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارت/سازمان / دانشگاه :

کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم به استناد بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری فعال گردید و بر اساس اهداف از پیش تعیین شده، مسئولیت تهیه برنامه عملیاتی، راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم و تدوین برنامه سنجش و اندازه گیری میزان رضایت مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه و تکريم ارباب رجوع را به عنوان یکی از وظایف مهم خود بر عهده دارد.

تبصره: دبیرخانه این کمیته به استناد بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری در دفاتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت و واحدهای متناظر در سطح سازمان و دانشگاه مستقر است و مسئولیت راهبری، اجرا و نظارت بر برنامه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت را بر عهده دارد.

تبصره: فعالسازی و تشکیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم دانشگاه (به استناد بخشنامه شماره ۹۴۶۱۹۸ مورخ ۹۵/۱۰/۱۸ سازمان اداری و استخدامی کشور) به عنوان یکی از کمیته های تخصصی کارگروه توسعه مدیریتی جنبه توصیه ای دارد و کمیته های متناظر می توانند مسئولیت این کمیته را در دانشگاه انجام دهند.

الف) اعضا:

انتخاب اعضاء این کمیته با توجه به بخش نامه کمیته های تخصصی به شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷

در سطح وزارت صورت می‌پذیرد. ریاست کمیته مذکور را مقام محترم وزارت بر عهده دارد همچنین مدیر کل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به‌عنوان دبیر کمیته مذکور انتخاب شده است.

ب) شرح وظایف کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارت/سازمان/دانشگاه

۱. طراحی و تصویب برنامه عملیاتی استقرار نظام ارزیابی عملکرد صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت - بند ۲ وظایف کمیته مندرج در بخشنامه ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری
۲. تدوین و تصویب دستورالعمل و چارچوب عملیاتی استقرار برنامه ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت
۳. راهبری استقرار نظام ارزیابی عملکرد صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت شامل اجرا و عملیاتی نمودن برنامه صیانت از حقوق شهروندی - بند ۴ وظایف کمیته مندرج در بخشنامه ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری
۴. مشارکت در تعیین مصادیق اختصاصی حقوق مردم در نظام سلامت (تدوین نکات راهنما و سنجه های اختصاصی حقوق شهروندی در نظام سلامت) با همکاری دبیرخانه ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت - بند ۱ وظایف کمیته مندرج در بخشنامه ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری
۵. نظارت بر استقرار نظام ارزیابی عملکرد صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت شامل هدایت، پایش و ارزیابی آمار، اطلاعات، مستندات و بازدیدهای میدانی برنامه صیانت از حقوق شهروندی - بند ۴ وظایف کمیته مندرج در بخشنامه ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری
۶. مشارکت در طراحی و تدوین برنامه سنجش و اندازه گیری میزان رضایت مندی مردم از نحوه ارائه خدمات در نظام سلامت - بند ۵ وظایف کمیته مندرج در بخشنامه ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ شورای عالی اداری
۷. برگزاری دوره های آموزشی مناسب (مانند سمینارها، همایش ها، بازدیدها، دوره های آموزشی و...) در راستای صیانت از حقوق شهروندی
۸. بررسی و تایید گزارشات نتایج ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت جهت طرح در جلسات شورای راهبری / کارگروه توسعه مدیریت و ارسال به مبادی ذیربط

فصل سوم: فرآیند اجرا

در راستای اجرای مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ و به منظور تسهیل در تحقق اهداف سیاست های کلی نظام اداری، فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری و برنامه هفتم "برنامه جامع اصلاح نظام اداری دور دوم" به شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ مصوب شورای عالی اداری و همچنین "منشور حقوق شهروندی" ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹ نحوه ارزیابی عملکرد وزارت، ستاد دانشگاهها و واحدهای زیر مجموعه و همچنین سازمانهای وابسته بر اساس سنجه ها و نکات راهنمای سال ۱۳۹۷ به شرح زیر تعیین می گردد:

ماده ۸): تدوین برنامه عملیاتی و سالیانه اولین گام برنامه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت است. در این رابطه دبیرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارت، با در نظر گرفتن برنامه های اصلاح نظام اداری، تکالیف و ماموریت های تعیین شده از سوی مراجع ذی صلاح برنامه سالیانه ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی را در قالب یک برنامه مشترک تعریف و از طریق ثبت در سامانه برنامه عملیاتی (hop.behdasht.gov.i) به سازمان و دانشگاه اعلام می نماید.

تبصره: مسئولیت اصلی تدوین و اعلام برنامه عملیاتی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت بر عهده دبیرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارت بوده و گام های اجرایی برنامه باید حداکثر تا نیمه اول اسفند ماه هر سال برای اجرا در سال آتی به سازمان و دانشگاه ابلاغ گردد.

ماده ۹): استقرار نظام ارزیابی، به عنوان دومین گام برنامه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت مطرح می باشد و با در نظر گرفتن موارد زیر اجرایی می گردد.

تبصره: با توجه به اینکه برخی از سنجه های عمومی در تعدادی از واحدهای عملیاتی مصداق نداشته و یا تعاریف جداگانه ای دارند وزارت با همکاری سازمان و دانشگاه سنجه های اختصاصی را به تفکیک حوزه های بهداشت، درمان، آموزش و پژوهش طراحی کرده و واحدهای مربوطه پس از ابلاغ در فرآیند ارزیابی شرکت خواهند کرد.

ماده ۱۰): مبنای پایش صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت، مدل ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی می باشد که از جانب وزارت و به منظور پایش میزان تحقق تکالیف و مصادیق حقوق شهروندی در وزارت، دانشگاه، سازمان و واحد عملیاتی تدوین گردیده و مبنای ارزیابی عملکرد صیانت از حقوق شهروندی نظام سلامت قرار می گیرد.

تبصره: مسئولیت راهبری و ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت بر عهده کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارت/دانشگاه/سازمان بوده و ثبت آمار، اطلاعات و اسناد مرتبط در مرحله خودارزیابی باید حداکثر تا نیمه اول اردیبهشت ماه هر سال از طریق سامانه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت به آدرس iranrcr.ir تکمیل و ارسال گردد.

ماده ۱۱): مبنای تدوین و بازبینی سنجه های ارزیابی، پیشنهادات دانشگاه و سازمان می باشد که از طریق وزارت جمع بندی و ابلاغ می گردد.

تبصره: لازم است نکات راهنما و سنجه های پیشنهادی ارزیابی عملکرد با در نظر گرفتن تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری، برنامه جامع اصلاح نظام اداری و سایر اسناد بالادستی و مدل منتخب ارزیابی حداکثر تا پایان شهریور ماه هر سال برای اجرا در سال آتی به وزارت ارائه گردد.

تبصره: بررسی و نهایی سازی نکات راهنما و سنجه های ارزیابی توسط کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت و حداکثر تا نیمه اول اسفندماه هر سال برای اجرا در سال آتی انجام می شود.

ماده ۱۲): با توجه به اینکه امکان اطلاع رسانی به شهروندان و پرسنل، نظرسنجی از دریافت کنندگان خدمات و آموزش به شهروندان در خصوص حقوق حقه آنها از طریق سامانه صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت فراهم گردیده است، لذا ضروری است دبیرخانه کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی وزارت و واحدهای متناظر در سازمان و دانشگاه بسترسازی لازم جهت بهره برداری از امکانات سامانه مذکور را به عمل آورند.

ماده ۱۳): بروزرسانی و آماده سازی سامانه صیانت از حقوق شهروندی تحت نظارت دبیرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم وزارت و حداکثر تا پایان دی ماه هر سال انجام می پذیرد.

تبصره: تمام مراحل به صورت مکانیزه بوده و کلیه اسناد ثبت شده به تفکیک مصادیق و تکالیف حقوق شهروندی قابل بهره برداری در فرآیند ارزیابی دستگاههای اجرایی در جشنواره شهید رجایی است.

ماده ۱۴): ارزیابی انطباق و تایید اعتبار اطلاعات، مدارک و مستندات مرتبط با برنامه صیانت از حقوق شهروندی توسط بازرسین دفاتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات انجام می شود که از طریق بررسی اسناد بارگذاری شده در سامانه صیانت از حقوق شهروندی و بازرسی ها و بازدیدهای میدانی صورت می گیرد.

ماده ۱۵): نتایج نهایی ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی که از طریق سامانه صیانت از حقوق شهروندی فراهم گردیده است، در قالب گزارشات مدون جهت بررسی به کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و سایر مبادی ذیربط ارائه می گردد.

ماده ۱۶): گزارشات نهایی صیانت از حقوق شهروندی در نظام سلامت پس از تایید کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم به دبیرخانه شورای راهبری توسعه مدیریت وزارت و واحدهای متناظر آن در دانشگاه و سازمان ارسال و مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و پروژه های بهبود در سطح وزارت/سازمان/دانشگاه و واحدهای عملیاتی ارائه می گردد.

تبصره: هدف از تجزیه و تحلیل داده های عملکردی و استخراج گزارشات تحلیلی یافتن علل ریشه ای ضعف عملکرد و ارائه پیشنهاد لازم جهت بهبود عملکرد است و می توان جهت ریشه یابی علل و بهبود عملکرد از ابزارهای علمی و روش های آماری استفاده نمود.

تبصره: پروژه های بهبود تعریف شده پس از اخذ تاییدیه کمیته ساختار و فناوری مدیریتی به عنوان پروژه ها و اقدامات آینده وزارت/دانشگاه/سازمان در سامانه های مدیریت عملکرد به آدرس <http://hop.behdasht.gov.ir> و <http://op.behdasht.gov.ir> تعریف و مورد پایش و مدیریت قرار می گیرد.

ماده ۱۷): به منظور بهره برداری آینده از نتایج این برنامه، تجارب موفق توسط دبیرخانه کمیته ساختار و فناوری های مدیریتی در سامانه تجارب وزارت ثبت و از برترینها در جشنواره ثبت تجارب وزارت تقدیر به عمل می آید.