

عنوان واحد سازمانی مصوب : مدیریت ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

مأموریت و وظایف اصلی:

- تهیه و تدوین شاخص های اختصاصی و معیارهای نظارتی و ارزیابی عملکرد از واحدهای ستادی و استانی با همکاری واحدهای ذیربط.
- بررسی و مطالعات لازم در باره شاخص های مورد عمل فرآیند ارزیابی و ارائه پیشنهادات لازم .
- پیگیری و اجرای دستورالعمل های ارزیابی عملکرد سازمان و تهیه گزارش تحلیلی از نتایج ارزیابی و ارائه آن به مراجع مربوطه .
- نظارت بر حسن اجرای برنامه های ارزیابی عملکرد و تجزیه و تحلیل عملکرد واحدهای ذیربط .
- بررسی نیازهای تحقیقاتی در حیطه مسئولیت مدیریت و ارائه پیشنهادات در زمینه انجام آن به واحدهای ذیربط .
- تهیه و تنظیم برنامه های بازرسی مستمر و یا دوره ای و یا موردی از واحدهای استانی برای سنجش میزان مطابقت عمل و عملکرد اقدام کنندگان با اهداف ، برنامه ها، دستورالعملها و ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی.
- بازرسی از عملکرد مدیران استانی و ستادی و سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارکنان با ارباب رجوع .
- ایجاد هماهنگی لازم در خصوص شورای برنامه ریزی مناطق کشور براساس اهداف سازمانی و نظارت ارزیابی از عملکرد آنها .
- بررسی ، پیگیری و نظارت بر تغییر و تحولات مدیریتی استانها و ارائه پیشنهادات و سازوکارهای مناسب به مسئولین ذیربط .
- دریافت شکایات حضوری و مکتوب مردم (مراجعین) از واحدها و کارکنان دستگاه و بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکی .
- نظارت بر حسن اجرای مصوبات ، مواد قانونی ، آئین نامه ها ، دستورالعملها و بخشنامه ها در واحدهای تابعه سازمان و ارائه گزارش لازم از نتایج به مسئولین ذیربط به منظور سوق دادن فعالیت به برنامه پیش بینی شده و جلوگیری از انحرافات برنامه ها .
- تهیه و تنظیم بخشنامه ها و دستورالعملها طبق ضوابط و مقررات مربوطه .
- برنامه ریزی به منظور بهسازی روشها با ارائه طرحهای نوین و پویا .