

# شرح وظایف مدیریت بازرسی شهرداری قزوین

## مدیریت بازرسی

- اجرای دقیق آئین نامه ها، دستورالعمل ها، بخشنامه ها، و ضوابط مربوطه.
- نظارت بر بازرسی و پاسخگویی به شکایات حوزه های مختلف شهرداری به منظور تشخیص موانع و مشکلات موجود و شناخت عوامل مؤثر در جهت توسعه اهداف و انعکاس آن به مراجع ذیربط.
- نظارت بر حوزه های مختلف شهرداری به منظور شناخت و اطلاع از چگونگی پیشرفت امور و ارائه گزارش به مقام مافوق.
- نظارت بر عملکرد مدیران و کارکنان شهرداری به منظور انتخاب حوزه ها، مدیران و پرسنلی که خدمتشان برجسته تشخیص داده می شود و ارائه گزارش مربوطه به شهردار به منظور فراهم آوردن امکانات تشویق آنان.
- تنظیم برنامه بازرسی دوره ای و موردی با استفاده از نمونه گیری آماری و استنتاج نتایج حاصله.
- انجام همکاری های لازم با گروه های بازرسی، نهادهای قانونی کشور از جمله دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات وزارت کشور، سازمان بازرسی کل کشور و... به منظور حسن انجام وظایف محوله و ایجاد هماهنگی لازم در این زمینه.
- آگاهی مستمر از برنامه ها، سیاست های خرد و کلان، بخشنامه ها، دستورالعمل ها، ضوابط و مقررات تدوین شده شهرداری و اطلاع از هرگونه تغییرات صورت گرفته.
- نظارت بر رسیدگی به شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی پیگیری در این زمینه جهات احقاق حق شاکی و صدور پاسخ کتبی به منظور اطلاع شاکی از نتیجه رسیدگی به شکایت.
- رسیدگی به شکایات حوزه های مختلف شهرداری از یکدیگر و پیگیری جهت حل موضوع و عندالزوم تهیه گزارش مربوطه جهت شهردار.
- انجام سایر امور محوله از سوی مقام مافوق در چارچوب وظایف.

## اداره بازرسی و نظارت

- اجرای دقیق آیین نامه ها، دستورالعمل ها، بخشنامه ها و ضوابط مربوطه.
- تهیه و تنظیم برنامه های بازرسی مستمر دوره ای و یا موردی از واحدهای مختلف شهرداری (مرکزی، مناطق، سازمان ها و...) برای سنجش میزان «مطابقت عمل و عملکرد» اقدام کنندگان با اهداف برنامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی و اقدام برای بررسی و آسیب شناسی در کلیه سطوح وظیفه ای شهرداری و ارائه گزارش و پیشنهادهای لازم.

- بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارکنان با ارباب رجوع با توجه به مفاد طرح تکریم ارباب رجوع و مصوبه های مربوطه براساس برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد.
- اقدام های نظارتی به منظور حصول اطمینان از حسن جریان امور در کلیه حزوه ها و چگونگی اجرای سیاست های، برنامه کلی، اختیارات تفویضی، مصوبات شورای اسلامی شهر و سایر موارد در کلیه امور.
- برقراری ارتباط با سازمان بازرسی کل کشور و ایفای وظایف مندرج در ماده 12 قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور و مواد 48 و 49 آیین نامه قانون یاد شده و کمیسیون اصول 88 و 90 مجلس شورای اسلامی و واحدهای نظرسنجی دستگاه ها و رسانه های جمعی و مطبوعات.
- نظارت و بازرسی برای کشف مفاصد اداری و تخلفات از طریق بازرسی های آشکار و پنهان و ارایه گزارش های لازم به مدیران و مسئولین ذی ربط.
- بازرسی و نظارت بر چگونگی تکمیل و ارجاع پرونده های (شکلی و محتوایی) به کمیسیون های مربوطه شهرداری و همچنین نظارت بر اجرای آرای کمیسیون های ماده 100، ماده 77 و دیگر کمیسیون ها و سایر جلساتی که در شهرداری تشکیل و وجود نماینده بازرسی در آنها ضروری است.
- نظارت و بازرسی لازم در مورد کلیه قرارداد، مکاتبه، ارتباط، اسناد و پرونده ها در تمام مراحل اداری و فرآیند تصمیم گیری و انجام موضوع (قبل از اقدام، در حین اقدام، بعد از اقدام).
- انجام سایر امور محوله از سوی مقام مافوق در چارچوب وظایف.

## اداره رسیدگی به شکایات

- اجرای دقیق آیین نامه ها، دستورالعمل ها، بخشنامه ها و ضوابط مربوطه.
- جمع آوری و دریافت شکایات حضوری و مکتوب مردم (مراجعه) از واحدها و کارکنان حوزه های مختلف شهرداری و ایجاد امکانات و تسهیلات لازم و مناسب.
- بررسی و تحقیق پیرامون صحت یا سقم شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکی یا شکات مربوطه.
- رسیدگی، پیگیری و انجام اقدامات لازم در مورد شکایات ارجاعی و نیز شکواییه های سایر مؤسسات در مورد مسایل شهرداری.
- همکاری با سایر نهادهای نظارتی و بازرسی در خصوص رسیدگی و پیگیری شکواییه ها و مراجعات (از جمله نهاد ریاست جمهوری، شورای اسلامی شهر، سازمان بازرسی کل کشور، بازرسی استانداری و ...).

بررسی، پیگیری و اخذ نظریه ها و پیشنهادهای مربوطه برای کاهش میزان شکایات از شهرداری و اقدامات لازم در این خصوص.

جمع بندی شکایات و نتایج حاصله در مقاطع زمانی مختلف و بررسی های لازم و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش های لازم.

پیگیری از نتایج گزارش های تهیه شده و همچنین اقدام لازم برای اعلام و یا ارسال پاسخ مقتضی به شکات.

هماهنگی و اقدام های لازم از طریق واحد جمع آوری و پیگیری شکایات(واحد 137) طبق دستورهای صادره در موارد اعلامی و ارجاعی.

پیگیری، نظارت و هماهنگی لازم در رابطه با واحدهای پاسخگویی به شکایات مناطق و سازمان های وابسته.

انجام سایر امور محوله از سوی مقام مافوق در چارچوب وظایف.