

## شرح وظایف کارکنان سامانه مدیریت و نظارت بر ارتباطات مردمی فوریت‌های سلامت محیط و کار کشور

### مدیر طرح:

- مدیریت کلان پروژه و برنامه ریزی و طی مسیر توسعه طرح برای کلیه واحدهای عملیاتی سطح وزارت بهداشت
- تامین تجهیزات و ملزومات اجرای پروژه
- برقراری هماهنگی‌های مورد نیاز جهت تسهیل در اجرای پروژه

### مدیر فوریت‌های سلامت کشوری:

- مدیریت کلیه فرایندهای حوزه سامانه مدیریت ارتباطات مردمی و هماهنگی، سازماندهی و رفع مشکلات کلیه کاربران را در کلیه لایه‌ها و حوزه‌های مربوطه بر عهده دارد.
- انجام و پیگیری کلیه مکاتبات در واحدهای محلی و دانشگاه‌ها جهت انجام هرگونه هماهنگی.
- اجرای ارزیابی‌های دوره‌ای و استخراج نقاط ضعف اجرایی/مدیریتی سیستم و ارائه راه‌حل‌ها و یا انتقال مشکلات به بخش پشتیبانی پیگیری درخواست‌های انجام شده از سازمان‌های همجوار تا حصول نتیجه و انجام هماهنگی‌ها در لایه‌های مدیریت

### Help Desk:

- پاسخگویی و راهنمایی کاربران، مدیران و کارشناسان پشتیبانی دانشگاه‌ها در حوزه‌های کاربری، فنی و آموزشی
- پیگیری درخواست‌های واحدهای مختلف از کارشناسان تخصصی
- هماهنگی با لایه‌های مختلف کارشناسی و مدیریتی جهت اعمال تغییرات در سیستم از طریق بخش پشتیبانی حرفه‌ای و فنی

### مدیر فوریت‌های سلامت دانشگاه:

- سازماندهی، مدیریت و هماهنگی کلیه واحدهای عملیاتی، پشتیبانی و واحدهای همجوار در خصوص کارکرد صحیح سیستم

### پشتیبانی دانشگاه (Help Desk):

- برنامه ریزی و اجرای کلیه فرایندهای پشتیبانی در سطح تمامی لایه‌های اجرایی و مدیریتی زیر مجموعه دانشگاه و رفع مشکلات در صورت امکان و یا انتقال مسائل به واحد پشتیبانی سامانه
- ارائه گزارش از وضعیت‌های خاص و گزارشات دوره‌ای از کارکرد سیستم به مدیران مربوطه

### مدیر فوریت‌های م ب شهرستان:

- مدیریت کلیه فرایندهای حوزه سامانه مدیریت ارتباطات مردمی و هماهنگی، سازماندهی و رفع مشکلات کلیه کاربران را در کلیه لایه‌ها و حوزه‌های مربوطه زیر مجموعه مرکز بهداشت شهرستان بر عهده دارد.
- انجام و پیگیری کلیه مکاتبات در واحدهای محلی و مرکز بهداشت جهت انجام هرگونه هماهنگی.
- اجرای ارزیابی‌های دوره‌ای و استخراج نقاط ضعف اجرایی/مدیریتی سیستم و ارائه راه‌حل‌ها و یا انتقال مشکلات به بخش پشتیبانی

کارشناس توزیع خبر/ثبت بازخورد: (مرکز بهداشت شهرستان)

- توزیع اخبار دریافتی (از طریق سیستم) به بازرسان و کارشناسان زیر مجموعه مرکز بهداشت شهرستان جهت پیگیری از طریق چاپ برگه خبر و تحویل به عوامل اجرایی
- ثبت بازخورد عملیاتی بازرسان طی بازرسی ها و رسیدگی های انجام شده
- شایان توضیح است این پست بصورت شیفتی (حداقل دو شیفت در روز) عمل می کند.

#### کارشناس رسیدگی به خبر:

- دریافت اخبار از کارشناس توزیع خبر مرکز بهداشت شهرستان از طریق مکتوب، پست الکترونیکی یا سایر سیستمهای موجود ارتباطی بسته به سطح موجودی تجهیزات واحد عملیاتی (بدیهی است در صورت وجود تجهیزات الکترونیکی مثل کامپیوترهای همراه و شبکه بی سیم امکان انتقال خبر کاملا به صورت الکترونیکی وجود دارد)
- رسیدگی به اخبار بر اساس شرح اقدامات تعیین شده از سوی سیستم و مبتنی بر آئین نامه های اجرایی تدوین شده در سیستم
- اعلام سایر موارد تخلف مورد بازرسی شده در محدوده تخصصی
- اعلام شرح عملکرد انجام شده به کارشناس توزیع خبر در سطح مرکز بهداشت شهرستان
- اعلام نظرات کارشناسی یا عملکرد خارج از لیست به کارشناس توزیع خبر مرکز بهداشت شهرستان جهت اعلام به سیستم در بخش مدیریت دانش

#### کارشناسان تخصصی مرکز: (حوزه کاربردی/دانشگاه علوم پزشکی)

- این کارشناسان که در لایه های مختلف مشغول به فعالیت هستند تعیین کننده انواع درخواستهای مردمی و نیاز مراجع قابل ارجاع هر نوع درخواست و اقدامات مورد نیاز در سطح هر حوزه خواهند بود.
- اعلام نقطه نظرات کارشناسی جهت تکمیل کارکردهای سیستم (انواع درخواست، ارجاعات انواع خبر، اقدامات در هر ارجاع، نتایج هر ارجاع، آئین نامه ها و دستورالعملهای مربوطه و مواردی از این دست) به مدیر فوریتهای سلامت کشوری جهت اعمال در سیستم
  - بازبینی فرایندها و رفع نقاط ضعف آنها از طریق اعلام درخواست تغییر رویه های سیستم به مدیر فوریتهای سلامت کشور

#### سرشیفت سایت مرکزی:

- با توجه به اینکه سیاست اجرایی سیستم در حال حاضر بر ثبت خبر بصورت مرکزی در سایت تهران قرار داده شده است، این پست در سایت مرکزی قرارداد و کاملا بصورت شیفتی انجام فعالیت خواهد کرد.
- هماهنگی کارشناسان ثبت و ابلاغ خبر و کلیه منابع انسانی سایت ثبت خبر
  - مدیریت سایت مرکزی<sup>1</sup> ثبت خبر
  - تعیین شیفتهای کاری و میزان توزیع اخبار بر اساس کارشناسان ثبت خبر
  - ارائه گزارشات به لایه های بالاتر عملیاتی و مدیریت و هماهنگی بازدیدهای موردی
  - مدیریت منابع انسانی و تجهیزاتی در شرائط خاص و بحرانهای کاری
  - هماهنگی با سایت فوریتهای سلامت دانشگاه های سراسر کشور در هر مورد و در صورت نیاز
  - توزیع فعالیتهای سیستمی در بین کارشناسان مرکز ثبت اخبار در فرایندهای ثبت، ابلاغ و بازخورد اخبار

- هماهنگی با واحدهای پشتیبانی مختلف در خصوص تسریع فرایندهای عملیاتی و یا تغییرها و رفع اشکالات سیستمی
- ابلاغ اخبار خاص که پیشینه ای در سیستم ندارند و رویه مشخصی برای ابلاغ آنها در سیستم تعیین نشده است و اعلام آنها به Help Desk برای پیکربندی در سیستم بصورت هفتگی.
- بررسی بازخوردهای سیستم و برخورد با متخلفین در صورت ثبت بازخوردهای ناقصی که از طریق سیستم گزارش میشوند.
- پیگیری اخبار ارجاع شده به سازمانهای همجوار (خارج از مجموعه وزارت بهداشت) و انجام هماهنگی در خصوص حصول جواب مقتضی از آن سازمانها

### کارشناس ثبت درخواست:

- این پست بصورت شیفتی و حداکثر ۴ ساعت در هر شیفت فعالیت خواهد داشت. این میزان کار توسط سرشیفت مرکز بنا بر حجم و میزان فعالیت تا ۶ ساعت در هر شیفت قابل تغییر خواهد بود.
- دریافت خبر از تماس گیرندگان و ثبت در سیستم

### کارشناس ابلاغ درخواست:

- این پست در شرایط خاص و به منظور کاهش میزان کار کارشناس ثبت اخبار در نظر گرفته می شود تا بتواند اخبار ثبت شده توسط وی را بر اساس رویه های سیستمی به مراجع دریافت کننده ابلاغ نماید.
- ابلاغ اخبار ثبت شده به مراجع ذیربط بصورت سیستمی
  - ابلاغ دستی خبر از طریق تلفن، بی سیم، نامبر، اتوماسیون یا پست الکترونیکی به مراجع دریافت کننده در صورت عدم وجود ارتباط سیستمی با مرجع مربوطه

### کارشناس مدیریت بازخورد:

- این کارشناس صرفا در شرایط خاص بازخورد های ثبت شده از عملکرد لایه بازرسان و لایه های اجرایی را کنترل نموده و در مواردی که بیش از زمان مقرر بطول انجامیده یا روند اجرایی بصورتی غلط یا خارج از رویه ها عمل شده گزارش کار متخلف را به سرشیفت مرکز ثبت ارائه می نماید.
- بررسی بازخوردهای ثبت شده در سیستم و گزارش موارد تخلف به سرشیفت سایت ثبت خبر

### کارشناس نظر سنجی: (نقطه تماس حوزه کاربردی)

- تماس با مشتریان انتخاب شده تصادفی توسط سیستم و نظرسنجی در خصوص عملیات انجام شده بر اساس لیستی که توسط سیستم انتخاب می شود.
- اخذ اطلاعات آماری و انجام تحلیل بر اساس آنها و اعلام نتیجه به سرشیفت سایت جهت ارائه به لایه های مدیریت

در صورت نیاز به موارد خاص و یک گزینه ای می توان از طریق پیامک نیز اقدام به نظر سنجی نمود.