فصل‌های اولیه باندی راه‌کارهای کاهش زمان رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی و سازمان‌های تابعه

چکیده:

زمینه و هدف: تخلفات اداری کارمندان در محیط کار منجر به ایجاد تضاد بین اهداف فردی و سازمانی می‌شود. با توجه به طولانی بودن زمان رسیدگی به تخلفات اداری، این مطالعه به هدف شناسایی و ارائه راهکارهای کاهش زمان رسیدگی به این تخلفات در حوزه سلامت انجام شد.

مواد و روش‌ها: مطالعه حاضر در سه مرحله انجام شد. در مرحله اول با استفاده از روش پژوهش کلی (مصوبه) عملیاتی شد که تأکید بر رسیدگی به تخلفات اداری، کاهش آنها و استخراج گردید. در مرحله دوم، جهت بررسی این تأکید تاکید، کیفیت و ماندگاری روش‌های دریافتی از تکنیک دانی استفاده شد و در مرحله سوم، راهکارهای کاربردی شناسایی شد. با توجه به بدنه این تکنیک، مطالعه از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی اولویت‌بندی شدند.

نتایج: با استفاده از محاسبه 39 راهکار حاصل شد که پس از مشاوره و تفکریت از خبرگان در دور اول دانشجویان و اساتید گردید. در نهایت از 23 راهکار مورد تایید قرار گرفت. راهکارهای حاصل شده با استفاده از بررسی‌های خودساخته در اختیار 15 نفر از خبرگان مربوطه قرار گرفت و در نهایت 18 راهکار مورد تایید به ثبت قرار گرفت. راهکارها، به گروه راهکارهای انگیزشی، تشکیلاتی اداری، سازمانی، فردی و راهکارهای مربوط به گروه تحقیق تقسیم شدند.

نتیجه گیری: آموزش به عنوان یکی اصلاحی جلوگیری از تأثیر می‌تواند در تمام‌ساز و فراآیند ارائه خدمات مؤثر واقع شود. استفاده از مدیران آگاهی و باشندگان با دارای دستگاه‌های کارکنان گروه تحقیق با ابزارهایی و پایگاه‌ها در زمینه تخلفات اداری می‌تواند موجب افزایش سرعت رسیدگی به پرونده‌ها شود.

کلمات کلیدی: تخلفات اداری، رسیدگی به شکایات، دانشگاه‌های علوم پزشکی، تکنیک دانی

1. دانشجوی مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
2. دانشجوی دکتری تخصصی سیاست‌گذاری سلامت، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
3. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
4. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
5. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
6. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
7. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
8. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
9. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
10. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
11. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه علوم مدیریت و اقتصاد پدافند، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران
مقدمه
امروزه، متابعينانی با ارزش‌ترین عامال تولید و ارائه خدمات و مهارت‌های افراد و سرمایه‌های سازمانی است و مدیریت ارتقای آن به عنوان موجب تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت است. این موضوع به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سرمایه‌های سازمانی به روش‌های تغییر سازمانی و تغییر رفتارهای مثبت و دیگر روش‌های ارتقای سازمانی خصوصی‌نشان می‌دهد. اگر چه مدیریت ارقای افراد و سر...
مواد و روش‌ها
مطالعه حاضر در سه مرحله انجام شد. مرحله اول مطالعه، به صورت کیفی و از نظر آنالیز واحدها و به منظور شناسایی علت تأخیر در رسیدگی به تخلفات اداری و راهکارهای آن راهالگاهی کامی‌زمان رسیدگی به این تخلفات انجام گرفت. محیط پزوهشی در این بخش شامل بهترین پیش‌بینی بدیوی و تجدیدنظر رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان وزارت بهداشت در سطح استان و شهرستان‌های مرزهای می‌باشد. جمعیت پژوهش در آخرین مرحله شامل رسانش و کارکنان شاغل شده در هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری (هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر) وزارت کار و راهآنلی از نظر دانشگاه و کانون‌های رسیدگی به تخلفات اداری از دفتر کارکنان وزارت بهداشت بهبودیت کمک به تنظیم تخلفات اداری و تجلیل از راهکارهای مشورتی می‌باشد.}

در مطالعه حاضر، اجرای تکنیک دلفی تا دور صورت گرفت از اجرا و ارائه‌اش در ارتباط به رسانش‌های کامی‌زمان رسیدگی به تخلفات اداری و راهکارهای کامی‌زمان رسیدگی به تخلفات اداری. همان‌طور که نمودار ۱ نشان می‌دهد، این تخلفات انجام گرفت. محیط پزوهشی در این بخش شامل بهترین پیش‌بینی بدیوی و تجدیدنظر رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان وزارت بهداشت در سطح استان و شهرستان‌های مرزهای می‌باشد. جمعیت پژوهش در آخرین مرحله شامل رسانش و کارکنان شاغل شده در هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری (هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر) وزارت کار و راهآنلی از نظر دانشگاه و کانون‌های رسیدگی به تخلفات اداری از دفتر کارکنان وزارت بهداشت بهبودیت کمک به تنظیم تخلفات اداری و تجلیل از راهکارهای مشورتی می‌باشد.
## جدول 1
راههکارهای کاشت زمان رسیدگی ب به تخلیه اداری کارکنان مراکز تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

<table>
<thead>
<tr>
<th>راههکار</th>
<th>تعداد</th>
<th>توضیحات</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>کاهش مدت زمان بررسی توسط گروه تحقیق</td>
<td>بهبود در مطالعه حضور کاهش مدت زمان بررسی توسط گروه تحقیق</td>
</tr>
</tbody>
</table>
فصل‌هایی

شاسایی اعیان به‌عنوان مالکیت کننده‌ای بر سهی‌های اداری ایجاد کرده و در به‌پایش‌وری امکانات‌ها و نتایج گروه تحقیق و درواختی تحقیقی بر عملکرد اعیان یکی

پذیرایی اعیان از تخلفات اداری کارکنان مراکز تحت پوشش بر طبق مشابه در مرکز تحقیق و درواختی تحقیقی

ـ گروهی از اعیان گروه تحقیق در مورد اطلاعات سازمانی تغییراتی که در اعیان تحقیق در مورد مشابه در مرکز تحقیق و درواختی تحقیقی

تعیین اعیان همگانی در هیات (بدون اختلافات شخصی، بدون تضاد منافع)

۱۲

۲۳

۲۴

۲۵

۲۶

۳۰

۲۷

۲۸

۲۹

۳۱

۳۲

۳۳

۳۴

۳۵

۳۶

۳۷

۳۸

۳۹
جدول 3 راهکارهای بهبودی‌کننده مدت زمان رسیدگی به تخلفات اداری

<table>
<thead>
<tr>
<th>راهکار پیشنهادی</th>
<th>دستور تحقق</th>
<th>ضریف</th>
<th>متوسط</th>
<th>بالا</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. ارتقاء عوامل انتخابی در اعضای هیات شکل بر اساس مکانیسم‌های مختلف اعضاً از مالی و رفاهی</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>2. تغییر سطح سازمانی برای اعضاً با دبیرخانه‌های تخلف</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>3. تغییر سطح سازمانی برای اعضاً با دبیرخانه‌های تخلف</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>4. ارتقاء عوامل انتخابی در اعضای هیات شکل بر اساس مکانیسم‌های مختلف اعضاً از مالی و رفاهی</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>5. تغییر سطح سازمانی برای اعضاً با دبیرخانه‌های تخلف</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>6. تغییر سطح سازمانی برای اعضاً با دبیرخانه‌های تخلف</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>7. تغییر سطح سازمانی برای اعضاً با دبیرخانه‌های تخلف</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>8. تغییر سطح سازمانی برای اعضاً با دبیرخانه‌های تخلف</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>9. ارتقاء عوامل انتخابی در اعضای هیات شکل بر اساس مکانیسم‌های مختلف اعضاً از مالی و رفاهی</td>
<td>تحقق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>10. آموزش مدیران در رابطه با منظور ارائه مدارک و مستندات لازم</td>
<td>تحقیق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>11. آموزش بررسی کارگران و کارشناسان در مورد موضوعات تخلف</td>
<td>تحقیق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>12. تغییر کارشناسی مسائل برای اطلاعات احکام و آرای</td>
<td>تحقیق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>13. حضور محترمان در این بررسی برای بررسی و تحلیل از طریق فارغ‌التحصیل در دانشگاه‌های علمی</td>
<td>تحقیق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>14. رعایت بازه‌های زمانی تغییر شده به‌شماره‌های مراکز فارغ‌التحصیلات و تحقیقات</td>
<td>تحقیق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
<tr>
<td>15. انتخاب گروه‌های تحقیق به تخصص‌های مختلف</td>
<td>تحقیق</td>
<td>0</td>
<td>667</td>
<td>93.33</td>
</tr>
</tbody>
</table>
جلسه ۴ میانگین وزن راهکارهای نهایی کاهش مدت زمان رسیدگی به تخلفات اداری

| نوع راهکار | میانگین وزن (گرم) | تفاوت معناداری
|------------|------------------|-------------------|
| انتقال مواد اداری (صیغه‌ای) | ۱۷۵/۲ | -۳/۷<br>۳/۷<br>-۳/۷<br>-۳/۷<br>-۳/۷
| انتقال مواد اداری (شیوه‌ای) | ۱۷۶/۵ | -۲/۳<br>-۲/۳<br>-۲/۳<br>-۲/۳<br>-۲/۳
| انتقال مواد اداری (سازمانی) | ۱۷۷/۰ | -۱/۸<br>-۱/۸<br>-۱/۸<br>-۱/۸<br>-۱/۸
| انتقال مواد اداری (فرآیندی) | ۱۷۷/۵ | -۱/۳<br>-۱/۳<br>-۱/۳<br>-۱/۳<br>-۱/۳

به منظور اولویت‌بندی راهکارهای کاهش زمان رسیدگی به تخلفات اداری از فرآیند تحلیل سلسله‌ریزی و پرسشنامه طراحی‌شده در این زمینه استفاده شد. همان‌گونه که در جدول ۴ نشان داده شد، از بین راهکارهای اکتیو، راهکار "انتقال مواد اداری" در اعضای هیئت‌های از طریق میانگین وزن ۱۷۷/۵ در اولویت قرار گرفت. از بین راهکارهای اکتیو، راهکار "مصرف" در موقع اعتراضات اصلی و الی‌بیل و ابلاغ مشخصه مطلب ادمای در طرف دفتر هم‌خانگی "با میانگین وزن ۱۷۶/۳ در اولویت قرار گرفت. از بین راهکارهای اداری، راهکارهای "انتقل جغرافیا "از جمعیت پرونده به صورت مستمر و هنگام بزرگ‌شدن نت‌های تصمیم‌گیری از تجمع پرونده "و "تأیید بر تبیک‌طلبی بحث‌های صحیح (اصلي و علی‌بیل) "به ترتیب در وزن ۱۴۶/۳۳، ۲۷/۶۷ و ۲۷/۶۷ در اولویت های اول تا سوم قرار گرفتند. در مجموع در مطالعه حاصل بانک سازمانی به منظور کاهش مدت زمان رسیدگی به تخلفات اداری هاال که راهکار
بطت

ارتفاق عوامل انگیزشی در اعضاهی بیان از طریق مکانیسم

متغیرهای مختلف یکی از دوازده، راهکارهای که همان دوازده

رشتی بین تکرارهای مختلف در گروه مورد سنجش و

از روش‌های ساده، دارای سابقه‌ای از تحقیقاتی است که نشان می‌دهد

به طوری زیادی گروهی است که به این شکل استفاده شده است.

از دوازده، راهکارهای که همان دوازده

رشتی بین تکرارهای مختلف در گروه مورد سنجش و

از روش‌های ساده، دارای سابقه‌ای از تحقیقاتی است که نشان می‌دهد

به طوری زیادی گروهی است که به این شکل استفاده شده است.

یکی از دوازده، راهکارهای که همان دوازده

رشتی بین تکرارهای مختلف در گروه مورد سنجش و

از روش‌های ساده، دارای سابقه‌ای از تحقیقاتی است که نشان می‌دهد

به طوری زیادی گروهی است که به این شکل استفاده شده است.

یکی از دوازده، راهکارهای که همان دوازده

رشتی بین تکرارهای مختلف در گروه مورد سنجش و

از روش‌های ساده، دارای سابقه‌ای از تحقیقاتی است که نشان می‌دهد

به طوری زیادی گروهی است که به این شکل استفاده شده است.

یکی از دوازده، راهکارهای که همان دوازده

رشتی بین تکرارهای مختلف در گروه مورد سنجش و

از روش‌های ساده، دارای سابقه‌ای از تحقیقاتی است که نشان می‌دهد

به طوری زیادی گروهی است که به این شکل استفاده شده است.

یکی از دوازده، راهکارهای که همان دوازده

رشتی بین تکرارهای مختلف در گروه مورد سنجش و

از روش‌های ساده، دارای سابقه‌ای از تحقیقاتی است که نشان می‌دهد

به طوری زیادی گروهی است که به این شکل استفاده شده است.
References

5. GOLPARVAR M, MOHSENZADEH S, RAIE A, ABDI A. MODERATING ROLE OF THE DEVIANT BEHAVIORS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND PERCEIVED PSYCHOLOGICAL SAFETY.
Identification and Prioritization of Solutions for Handling of Administrative Violations Time Reduction among Medical Universities Staff and Their Subsidiary Organizations

Grey S¹, Rouzbeh A², Khosravi B³, Habibi Nodeh F⁴*, Rahbari A⁵, Safari H¹

Submitted: 2017.9.10  Accepted: 2017.12.23

Abstract

Background: Administrative violations of employees at their workplace create a conflict between individual and organizational goals. Due to the long process of handling these violations, this study aimed to identify and present some suitable solutions in order to reduce delay in the health sector.

Materials and Methods: This study was carried out at three steps. At the first step, causes of delay in handling administrative violations were extracted along with the proposed solutions using interviews. In second step, Delphi method was applied in order to find out the agreement of experts on the suggested solutions. In third step, practical solutions were prioritized using the analytic hierarchy process.

Results: Overall, 23 out of 39 solutions were certified after consultation with experts running the first round of Delphi using the interview. These solutions were presented to 15 experts using a self-constructed questionnaire and 18 solutions were approved by the experts finally. Solutions were divided into six groups of motivational, organizational, administrative, process, and research group solutions.

Conclusion: Training as the main key to prevent the delay can work effectively at all levels and processes of service delivery. Hiring well-informed and conscious managers at various organizational levels as well as having experienced and mindful research group on administrative violations can speed up the process of handling these violations.

Keywords: Administrative violations, Complaints Handling, Medical Sciences Universities, Delphi Technique

1. PhD Candidate in Health Policy, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2. Office of Coordination of Administrative Violations, Ministry of Health and Medical Education, Tehran, Iran
3. PhD Candidate in Health Care Management, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
4. PhD Candidate in Health Care Management, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran, (*corresponding author), Email: farhad.habibi@rocketmail.com, Address: Forth floor, Department of Health Management and Economics, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
5. Office of Coordination of Administrative Violations, Ministry of Health and Medical Education, Tehran, Iran

Published By Tehran University Of Medical Sciences: www.TUMS.ac.ir