رسیدگی به شکایات:

در صورت نارضایتی از کلیه زیرمجموعه های دانشکده تغذیه و علوم غذایی، موردی را که باعث ایجاد نارضایتی شده است درساعات اداری به صورت حضوری از طریق مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات (جناب آقای سامانیان) واقع در طبقه اول (داخلی 334) اعلام نمایید. ازساعت 15 به بعد موارد موردنظر را از طریق سامانه پیامکی یا ایمیل ثبت نمایید. تادراسرع وقت به آن رسیدگی شود فرم های ثبت شکایات درون سایت دانشکده نیزقابل دسترسی می باشد به محض اطلاع از اعتراض یا شکایت، رسیدگی به آن در دستور کار این واحد قرارگرفته وچنانچه فرد شاکی دانشکده را ترک کرده باشد نتیجه بررسی بصورت تلفنی به اطلاع خواهد رسید.

مراحل رسیدگی به شکایت به شرح ذیل می باشد :

- ✓ دریافت شکایت بصورت کتبی ، شفاهی ، حضوری ، اینترنتی ، پیامک
- ✓ بررسی موضوع توسط کارشناس مربوطه
- ✓ دریافت پاسخ از متشاکی
- ✓ بررسی پاسخ و در صورت عدم حل مشکل اعلام به مراجع مربوطه و پیگیری دریافت پاسخ و اعلام نتیجه به شاکی نتیجه ی بررسی شکایت توسط
- ✓ مسئول واحد رسیدگی به شکایات مرکزبه صورت تلفنی / کتبی / حضوری در اولین فرصت به شاکی اعلام خواهد شد .

اهداف

- ارتقای سطح مشتری مداری در سازمان
- افزایش میزان رضایتمندی کارکنان از سازمان
- فعالیت در راستای اهداف استراتژیک

شرح وظایف کارشناس رسیدگی به شکایات

۱- دریافت شکایات کتبی و شفاهی

2-بررسی و تکمیل اطلاعات مورد نیاز در اولین

3- فرصت با حضور شاکی و متشاکی

4-ارائه گزارش پیرامون موضوع شکوائیه به افراد ذیربط

5-ارجاع شکایاتی که مربوط به مراجع ذیصلاح دیگر(نظیر نظام پزشکی و...) می باشد

6- مراجعه به واحد مربوطه در رابطه با شکایات ارباب رجوع و تهیه گزارش

7-ارائه راهکارها و نقطه نظرات مشورتی به واحدهای ذیربط

8- شرکت در جلسات مرتبط با شکایات

9- تهیه گزارش عملکرد واحد رسیدگی به شکایات

10- انجام سایر امور محوله بنا به درخواست مقام مافوق

در محدودیت های سازمانی نحوه ی دریافت شکایات

1- دفتر ثبت شکایت در ساختمان اداری دانشکده در طبقه اول و صندوق های رسیدگی به شکایت موجود می باشد .

2- پست الکترونیکی واحد به نشانی: @scnutrition.sums.ac.ir آماده دریافت شکایات می باشد.

3- شماره موبایل 09171922084 آماده دریافت شکایات شما دانشجویان و مراجعه کنندگان عزیز در ساعات غیر اداری می باشد.

4- سامانه ثبت شکایات در سایت دانشگاه به نشانی www.bazrasi.sums.ac.ir آماده ی دریافت شکایات می باشد.

دانشکده تغذیه و علوم غذایی

کمیته رسیدگی به شکایات

گردآوری:

امین سامانیان

رابط رسیدگی به شکایات دانشکده تغذیه و علوم غذایی

زیر نظر: دکتر سیاوش باباجعفری

رئیس دانشکده تغذیه و علوم غذایی

بهار 1405