

## نحوه دریافت رسیدگی به شکایات

### شرح وظایف رسیدگی به شکایات

- ❖ دریافت شکایات شفاهی و راهنمایی ارباب رجوع به مسئولان بلا فصل جهت رسیدگی و پاسخگویی سریع، دقیق و قوی به طرف مسئولین تمامی واحدهای تابعه دانشگاه
- ❖ دریافت شکایات مردم ( مراجعین)، پرسنل، از واحدها، کارکنان، مدیران و همچنین شکایات ارسال شده از طرف نهادهای نظارتی به صورت کتبی یا پست الکترونیک ( ضمن ارائه مستندات مربوطه).
- ❖ بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایت ها و پیگیری تا اخذ نتیجه به منظور پاسخگویی به شاکی.
- ❖ پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات واصله به منظور رسیدگی و اعلام پاسخ به شاکیان.
- ❖ جمع بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و حتی المقدور تجزیه تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش به دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات
- ❖ پیگیری گزارش های تهیه شده جهت مدیران ارشد و ریاست محترم دانشگاه و مشخص نمودن نتیجه از طرف مسئولین مربوطه به صورت مکتوب
- ❖ پیگیری ها مستمر پاسخ ها و کارشناسی آنها و ارائه پاسخ مناسب به شاکیان
- ❖ ارائه راهکار برای تسریع و تسهیل خدمت رسانی به مردم
- ❖ بازنگری اثر بخشی و کارآیی فرآیند رسیدگی به شکایات