

## پاسخگویی و رسیدگی به شکایات

مسئول: امین سامانیان

شما می توانید جهت ارائه هرگونه انتقاد یا شکایت به یکی از روش های زیر با مسئولین مربوط ارتباط حاصل فرمائید:

۱- مراجعه حضوری:

الف) مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات واقع در دانشکده از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۵

ب) مراجعه به دفتر مدیریت و دفتر بازرسی به شکایات واقع در دانشکده از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۵

۲- تماس با دفتر رسیدگی به شکایات:

مراجعین محترم می توانند از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۵ با شماره ۳۷۲۵۱۰۰۷ تماس گرفته و مشکل خود را به صورت تلفنی مطرح نمایند.

۳- ارسال به شماره پیامکی: ۹۸۲۰۰۰۱۲۷۰۱۰

متن شکایت را با ذکر مشخصات به شماره ۰۹۱۷۱۹۲۲۰۸۴ پیامک کنید.

### وظایف پاسخگویی 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 کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات