



عنوان سند:

روش اجرایی رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

شماره سند : MAG-PR-007

شماره ویرایش : ۰۱

صفحه ۵ از ۹

۴-۲-۱۰- در صورتیکه طبق بررسی بعمل آمده مدارک و مستندات کافی نباشد و نیاز به پیگیری مجدد باشد موارد نقص مشخص شده و موضوع جهت بررسی مجدد به کارشناس مربوطه ارجاع داده می شود تا نواقصات برطرف گردد .

۴-۲-۱۱- اگر مستندات کافی و کامل باشد و نیاز به پیگیری مجدد نباشد و شاکی ذیحق نباشد پاسخ لازم تهیه و به شاکی یا مراجع ذیصلاح (بند ۲-۸) ابلاغ می گردد و سوابق بایگانی می شود.

۴-۲-۱۲- اگر مستندات کافی و کامل بوده و شاکی ذیحق باشد و تخلفی از طرف متشاکی صورت گرفته باشد و این تخلف اداری باشد موضوع بصورت کتبی به اداره تخلفات اداری دانشگاه ارسال میگردد و بصورت کتبی یا تلفنی موضوع به شاکی اطلاع داده می شود.

..... به اینکه رسیدگی به موضوع در حیطه وظایف هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری دانشگاه باشد یا خیر به شرح زیر پاسخ لازم بصورت کتبی تهیه و ارسال میگردد

۴-۲-۱۲-۱- اگر رسیدگی به تخلف اداری صورت گرفته در حیطه وظایف هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری باشد موضوع طی نامه کتبی به هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری ارسال و شاکی هم در جریان قرار داده می شود.

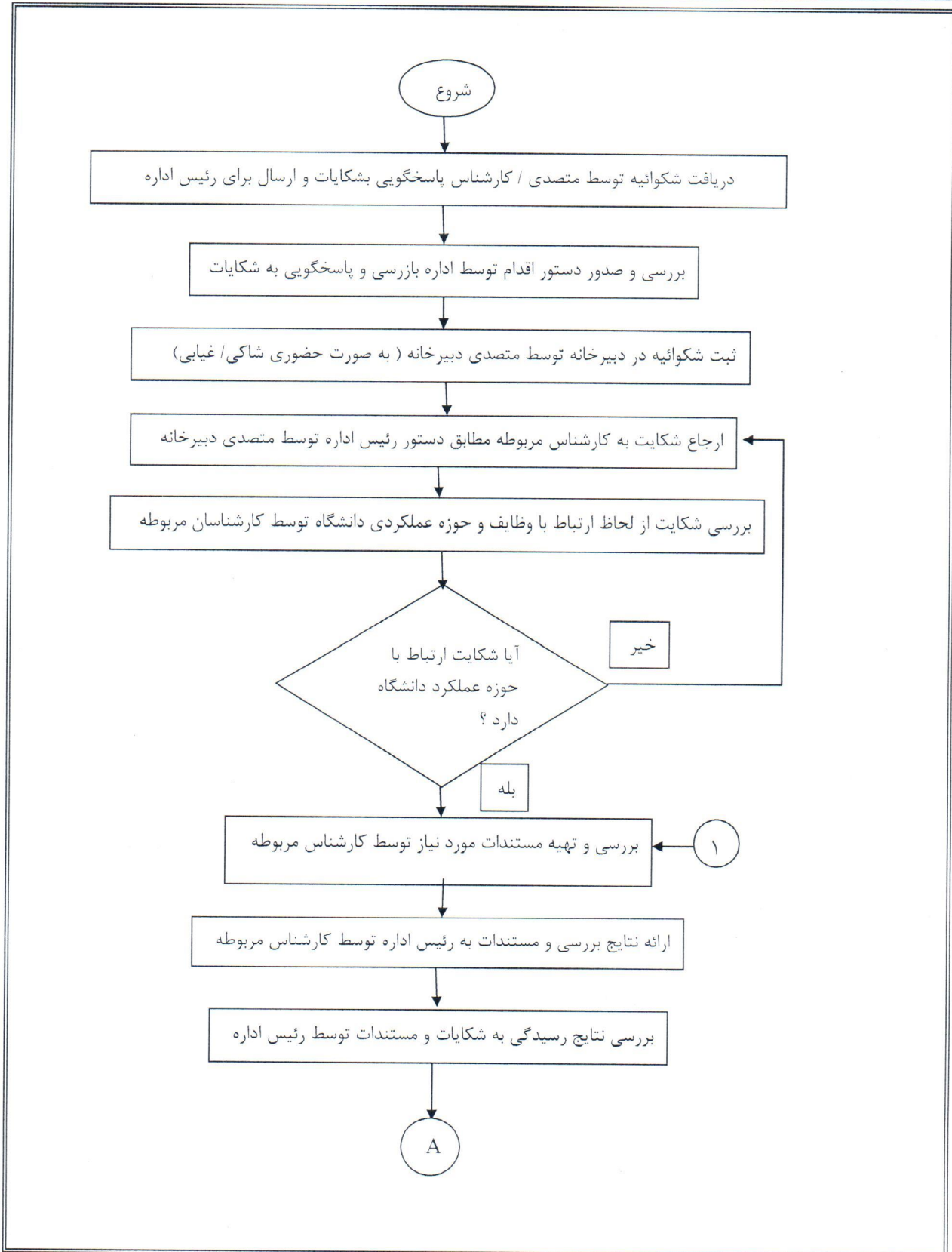
۴-۲-۱۲-۲- اگر رسیدگی به تخلف اداری صورت گرفته در حیطه وظایف هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری نباشد موضوع پس از هماهنگی و مشورت با رئیس دانشگاه بصورت کتبی به سایر محاکم قضایی (دادگستری ...) ارسال و شاکی هم در جریان قرار داده می شود.

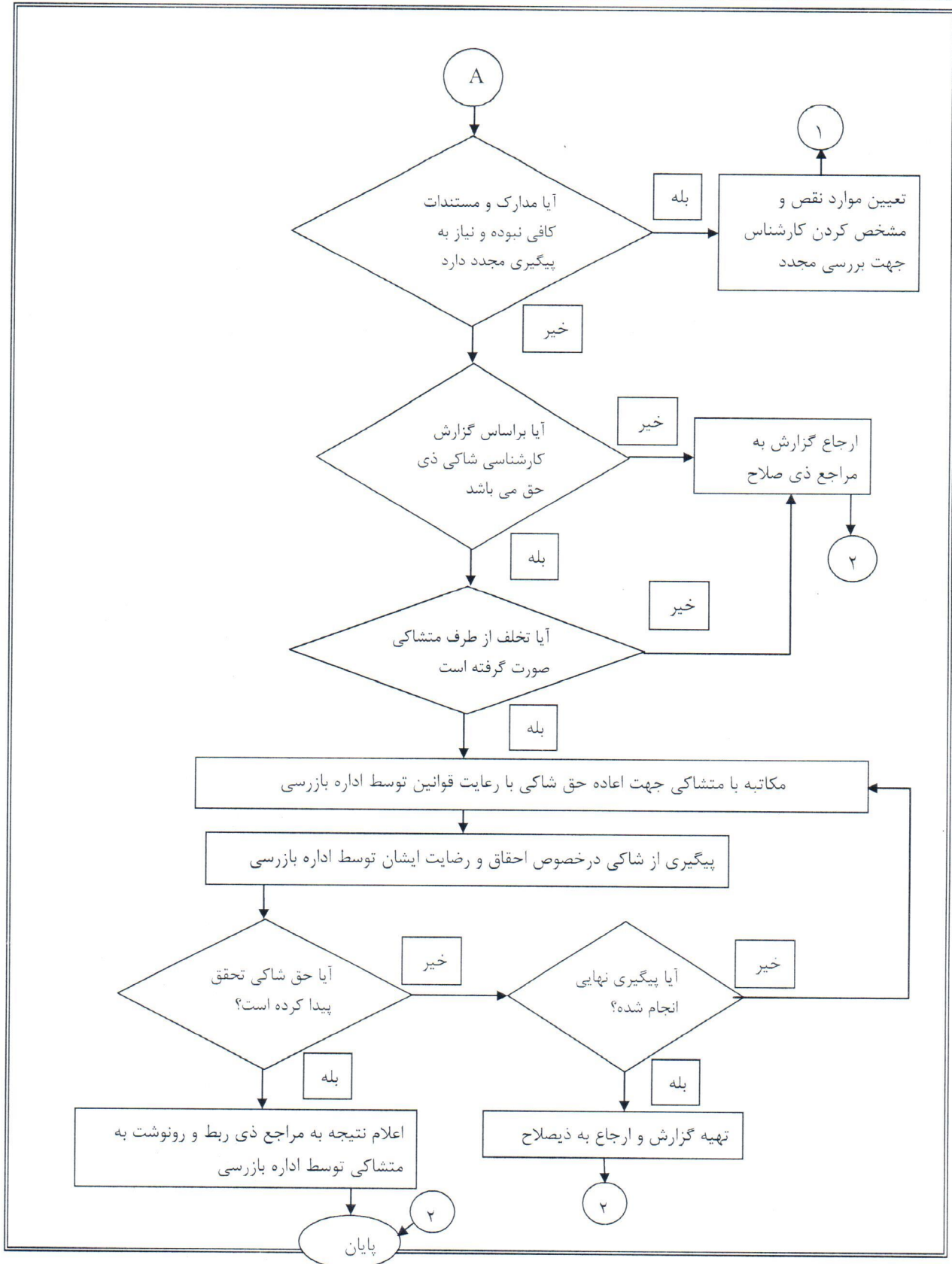
۴-۲-۱۳- پس از دریافت نظریه قانونی هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری دانشگاه و سایر محاکم قضایی مربوط به متشاکی مکاتبه لازم جهت اعاده حق شاکی صورت می گیرد.

۴-۲-۱۴- پیگیری شکایت ارسالی به متشاکی تا دریافت نتیجه لازم و احقاق حق شاکی و جلب رضایت وی .

۴-۲-۱۵- در صورتیکه حق شاکی پرداخت شده و رضایت وی جلب گشته باشد اگر شکایت (نامه) دریافتی توسط مراجع ذیصلاح ارسال شده باشد طی مکاتبه کتبی نتیجه به آن مرجع ذیصلاح ابلاغ میگردد و سوابق بایگانی می شود در غیر اینصورت در صورت نیاز به پیگیری مجدد و نهایی موضوع توسط رئیس اداره به کارشناس مربوطه جهت بررسی و پیگیری مجدد تا حصول نتیجه و احقاق حق شاکی ، ارجاع داده می شود.

۴-۳- فلوجارت :







عنوان سند:

روش اجرایی رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

شماره سند : MAG-PR-007

شماره ویرایش : ۰۱

صفحه ۸ از ۹

۴-۳- گزارش عملکرد :

گزارش پاسخگویی به شکایات رسیده با توجه به مستندات مربوط و سوابق بایگانی های انجام شده هر شش ماه یک بار تهیه و به رئیس دانشگاه ابلاغ می گردد.

۴-۴- خروجی ها :

۴-۴-۱- پاسخ کتبی ارسالی به شاکی

۴-۴-۲- پاسخ کتبی ارسالی به مراجع ذیصلاح که شکوائیه شاکی را طی نامه به اداره بازرسی ارجاع داده اند .

۴-۵- سایر ارتباطات :

۴-۵-۱ چنانچه در حین کار با تجهیزات کامپیوتری اشکال بروز نماید موضوع طی فرم شماره به اداره آمار و فناوری اطلاعات اعلام و پیگیری رفع نواقص و یا اشکالات بوجود آمده صورت خواهد پذیرفت .

۴-۵-۲ نیاز سنجی آموزشی کارکنان تابعه و برگزاری دوره آموزشی مرتبط با شغل ایشان مطابق روش اجرایی آموزش کارکنان انجام خواهد گرفت در این زمینه فرم نیاز سنجی آموزشی سالیانه از کارشناس آموزش دانشگاه دریافت و پس از تعیین نیازهای آموزشی کارکنان و تکمیل آن این فرم جهت برنامه ریزی و اجرای دوره ها در اختیار کارشناس آموزش (مدیریت توسعه منابع انسانی معاونت پشتیبانی دانشگاه) ارسال خواهد شد .

۴-۵-۳ چنانچه سیستم های سرمایش ، گرمایش و روشنایی دچار مشکل گردید موارد طی فرم شماره به واحد تاسیسات معاونت پشتیبانی اعلام و رفعنقص صورت خواهد گرفت

۴-۵-۴- مکاتبات انجام گرفته با متشاکي جهت احقاق حق شاکی .

۴-۵-۵- مکاتبات انجام گرفته با هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری دانشگاه جهت بررسی تخلف اداری انجام گرفته توسط متشاکي و اعلام نظریه قانونی به اداره بازرسی ، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه .

۴-۵-۶- پاسخ کتبی ارسالی جهت شاکی .

۴-۵-۷- پاسخ کتبی ارسالی جهت مراجع ذیصلاح که شکوائیه شاکی را طی نامه به اداره بازرسی ... ارجاع داده اند .

۴-۵-۸- مکاتبات انجام گرفته با محاکم قضایی (دادگستری) جهت اعلام نظریه قانونی مربوط به اعاده حق شاکی .



عنوان سند:
روش اجرایی رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

شماره سند : MAG-PR-007
شماره ویرایش : ۰۱
صفحه ۹ از ۹

۴-۵-۹- مکاتبات انجام گرفته با سایر ادارات ذیربط جهت استفاه از نظریه کارشناسی کارشناسان خبره .
۴-۵-۱۰- مکاتبات انجام گرفته جهت ارسال پرونده ها و مدارک و مستندات لازم به مراجع ذیربط و
ذیصلاح یا محاکم قضایی ...

۵ - شاخص فرایند:

شاخص	معیار / میزان	دوره پایش	زمان گزارش دهی
میانگین زمان رسیدگی به شکایت از زمان دریافت تا زمان پاسخگویی	۱۵ روز	ماهانه	۳ ماهه
نسبت شکایات به نتیجه رسیده به شکایات دریافتی	٪۸۰	ماهانه	۳ ماهه

۶ - مستندات و سوابق:

عنوان فرم یا سابقه	مدت نگهداری	نحوه تشکیل پرونده	نحوه دستیابی
شکایات و نامه های دریافتی و پاسخ های آنها	۲ سال پس از پاسخگویی	پوشه (زونکن) اداری	موضوع و تاریخ