

## نحوه دریافت رسیدگی به شکایات

### شرح وظایف رسیدگی به شکایات

- دریافت شکایات شفاهی و راهنمایی ارباب رجوع به مسئولان بلافاصل جهت رسیدگی و پاسخگویی سریع، دقیق و قوی به طرف مسئولین تمامی واحدهای تابعه دانشگاه.
- دریافت شکایات مردم (مراجعیین)، 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 های مستمر پاسخ ها و کارشناسی آنها و ارائه پاسخ مناسب به شاکیان.
- ارائه راهکار برای تسریع و تسهیل خدمت رسانی به مردم.
- بازنگری اثربخشی و کارآیی فرآیند رسیدگی به شکایات.

## قابل توجه مراجعین محترم

شما می توانید جهت ارائه هر گونه 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 طبقه پنجم از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۴

ب) مراجعه به دفتر مدیریت و دفتر پرستاری واقع در طبقه سوم از ساعت ۷:۳۰ الی ۲۱

### ۲. تماس با دفتر رسیدگی به شکایات:

مراجعین محترم می توانند از ساعت ۷:۳۰ الی ۱۴ با شماره ۳۶۱۲۱۲۱۷ تماس گرفته و مشکل خود را به صورت تلفنی مطرح نمایند.

### ۳. ارسال پیامک

متن شکایت را با ذکر مشخصات به شماره ۰۳۷۵۷۷۵۶۸۹ پیامک کنید.

### ۴. صندوق صوتی

با شماره گیری ۱۲۴۴-۳۶۱۲۱۰۰۰ شکایت خود را به صورت صوتی با ذکر مشخصات مرقوم بفرمایید.

### ۵. سایت در مانگاه

مراجعه به سایت در مانگاه به آدرس [www.motahari.sums.ac.ir](http://www.motahari.sums.ac.ir) و ثبت شکایت خود در قسمت رسیدگی به شکایات

### ۶. صندوق رسیدگی به شکایات

شکایت خود را با ذکر مشخصات و شماره تماس در فرم هایی که در کنار صندوق های رسیدگی به شکایت که در کل طبقات در مانگاه موجود می باشد پر کرده و در صندوق باندازید.

### مراجعه کننده محترم

موضوعات مطرح شده در اولین فرصت بررسی و برحسب موضوع در اسرع وقت رسیدگی خواهد شد.