نحوه دریافت رسیدگی به شکایات

شرح وظایف رسیدگی به شکایات

* دریافت شکایات شفاهی و راهنمایی ارباب رجوع به مسئولان بلافصل 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 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:

1. مراجعه حضوری:

 الف)مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات واقع در طبقه پنجم از ساعت 7:30 الی 14

 ب)مراجعه به دفتر مدیریت و دفتر پرستاری واقع در طبقه سوم از ساعت 7:30 الی 21

2. تماس با دفتر رسیدگی به شکایات:

 مراجعین محترم می توانند از ساعت 7:30 الی 14 با شماره 36121217 تماس گرفته و مشکل خود را به صورت تلفنی مطرح نمایند.

 3.ارسال پیامک

 متن شکایت را با ذکر مشخصات به شماره 0375775689 پیامک کنید.

 4.صندوق صوتی

 با شماره گیری 1244-36121000 شکایت خود را به صورت صوتی با ذکر مشخصات مرقوم بفرمایید.

 5.سایت درمانگاه

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

 6.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 درمانگاه 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.