

## بسمه تعالی

### فرایند پاسخگویی به شکایات

**خدمت دهندگان:** رئیس و کارشناس رسیدگی به شکایات ، رئیس دستگاه یا سایر مقامات خارج از دستگاه (استاندار و ...)

**خدمت گیرندگان:** افراد جامعه و کارکنان دانشگاه

**مدارک و اطلاعات مورد نیاز:** بسته به نوع شکایت و فرد شاکی ( کارکنان یا مراجعین خارج از دستگاه) متفاوت است در مجموع داشتن اطلاعات بهداشتی ، درمانی و آشنایی با قوانین و مقررات اداری لازم است .

**فرم های مورد استفاده:** فرم خاصی مورد استفاده قرار نمی گیرد.

**شرح مراحل انجام کار:** پس از دریافت شکایت از شاکی یا از مراجع ذیربط (مستقیم یا غیر مستقیم) در دفتر یا از طریق اتوماسیون ثبت می گردد و تحویل رئیس اداره می شود. در صورتی که شکایت نیاز به پیگیری بعدی نداشته باشد(مردود باشد) پس از ارائه گزارش به رئیس اداره، پاسخ شاکی و مراجع دیگر با دلایل و مستندات قانونی ارسال می گردد. در صورتی که شکایت منطبق با مقررات و در حوزه وظایف و اختیارات باشد مسئول پیگیری، مهلت انجام کار و مراحل پیشنهادی نحوه پیگیری مشخص می گردد. پس از بررسی، گزارش اقدامات انجام شده و نتیجه بررسی به اطلاع رئیس اداره رسانده می شود. در صورتی که پس از بررسی مشخص شود شاکی ذیحق نبوده گزارش نهایی به رئیس اداره اعلام و در نهایت با دلایل قانونی و مستندات به شاکی یا مراجع ذیربط پاسخ داده می شود. در صورتی که شاکی ذیحق باشد و قصوری صورت گرفته باشد با متشاکی در خصوص بازگرداندن حق شاکی مکاتبه می گردد و در صورتی که تخلف صورت گرفته باشد موضوع به هیأت رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع می گردد. در نهایت در خصوص احقاق حق شاکی پیگیری به عمل آمده و در صورت عدم تحقق ، موضوع به رئیس دستگاه و هیأت رسیدگی به تخلفات گزارش می گردد .

در صورتی که شکایت خارج از اختیارات اداره باشد پس از ارائه گزارش به رئیس اداره، پاسخ شاکی و مراجع دیگر با دلایل و مستندات قانونی ارسال می گردد و در صورتی که درخواست شاکی مرتبط با واحد های دیگر باشد به واحد ذیربط ارجاع می گردد .

### مسئولیت ها و اختیارات هر یک از عوامل

**رئیس دستگاه:** صدور دستور بررسی و رسیدگی به شکایات

**رئیس اداره:** تعیین کارشناس جهت بررسی موضوع و تعیین مراحل پیشنهادی

**کارشناس رسیدگی به شکایات:** پیگیری شکایت و تهیه گزارش جهت رئیس اداره و سایر مقامات، تهیه جوابیه جهت شاکی در صورت لزوم

**قوانین و مقررات:** قانون مدیریت خدمات کشوری ، مجموعه قوانین و مقررات اداری استخدامی ، قوانین و مقررات تخلفات اداری ، آئین نامه مالی و معاملاتی و ... بسته به نوع شکایت و فرد شاکی آشنایی با بسیاری از قوانین و مقررات جهت پیگیری شکایت لازم است .

**نوع فن آوری مورد استفاده در اجرای روش:** فناوری خاصی مورد استفاده قرار نمی گیرد .

**مدت زمان انجام کار:** طبق ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری مصوب آبان ماه ۹۰ مجمع تشخیص مصلحت نظام مدت زمان پاسخگویی به شکایات حداکثر ۱ ماه می باشد .

## فلوچارت فرآیند پاسخگویی به شکایات



