

قابل توجه مراجعین محترم به وب سایت معاونت فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی تهران

در اجرای ماده ۵ مصوبه شماره ۰۱۳۱۸۵۴۰ ط مورخ ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع ارتقاء سطح پاسخ گویی دستگاه های اجرایی طرح تکریم مردم و رضایت ارباب رجوع و به منظور ایجاد هماهنگی در امر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات در دستگاه های اجرایی و در جهت شفاف نمودن نحوه ی انجام امور دستورعمل زیر که حاوی نحوه ی دریافت، بررسی و پاسخگویی شکایات است به شرح زیر اعلام می گردد:

الف) تعاریف

۱- رسیدگی به شکایات فرایندی است که پس از اعلام شکایت توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی ، برای شفاف سازی امور و رفع تظلمات اداری و ایجاد زمینه مناسب جهت احقاق حق و استقرار عدالت صورت می گیرد.

۲- شکایت کننده را شاکی، طرف شکایت را مشتکی عنه و عریضه تسلیمی به مرجع رسیدگی کننده را شکواییه می نامند.

ب) ویژگیهای شکایت

۱- در شکواییه علاوه بر بیان خواسته بصورت مشخص و شفاف؛ از پراکنده گویی و کلی گویی خودداری گردد.

۲- ویژگی های شکایات قابل ارجاع و پیگیری عبارتند از:

- شاکی خصوصی شخصا در موضوع ذینفع باشد.
- موضوع شکایت متوجه طرف شکایت باشد.
- مفاد شکایت مستند به قوانین ، مقررات و ضوابط جاری و ابلاغی باشد.
- مدارک مثبت و لازم مندرج در شکواییه باید ضمیمه شکایت شده باشد.

شما عزیزان می توانید جهت ارائه هر گونه انتقاد، پیشنهاد، شکایت و یا تشویق به یکی از روش های زیر با مسئولین مربوط ارتباط حاصل فرمائید:

۱-مراجعه حضوری:

الف) مراجعه به واحد رسیدگی به شکایات در ساعات اداری ۸ الی ۱۵:۳۰ روزهای شنبه تا چهارشنبه هر هفته واقع در طبقه سوم ساختمان شفا .

ب) مراجعه به مسئول دفتر معاون فرهنگی دانشگاه در ساعات اداری ۸ الی ۱۵:۳۰ روزهای شنبه تا چهارشنبه هر هفته واقع در طبقه سوم ساختمان شفا .

۲- تماس با دفتر رسیدگی به شکایات : مراجعین محترم می توانند در ساعات اداری ۸ الی ۱۵:۳۰ روزهای شنبه تا چهارشنبه هر هفته با شماره تلفن ۴۲۹۱۰۳۰۲ و ۴۲۹۱۰۰۰۰ تماس گرفته و مشکل خود را به صورت تلفنی مطرح نمایند.

۳- ارسال شکایت از طریق ایمیل : متن شکایت را با ذکر نام و نام خانوادگی به آدرس ایمیل **m-farhangi@tums.ac.ir** ارسال نمایید.

۵- صندوق رسیدگی به شکایات :

مراتب با ذکر نام و نام خانوادگی و شماره تماس در فرم هایی که در کنار صندوق های رسیدگی به شکایات موجود می باشد ثبت و در صندوق رسیدگی به شکایات انداخته شود. صندوق های رسیدگی به شکایات در طبقه همکف ساختمان شفا موجود می باشد .

آدرس : تهران - بلوار کشاورز، خیابان قدس ، خیابان ایتالیا ، ساختمان شفا (پلاک ۴۹)، طبقه سوم معاونت فرهنگی دانشگاه علوم پزشکی تهران