

نحوه رسیدگی به شکایات و نظرسنجی های تکریم ارباب رجوع در  
دانشگاه بهداشت:

خواهشمندیم جهت ارتقاء کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، کیفیت سرویس های دانشجویی، سلف سرویس و... با ارسال پیشنهادات و انتقادات سازنده، شکایات بجا و مقبول، قردادانی از پرسنل و واحدهای مختلف با انتخاب یکی از روش های زیر ما را یاری نمایید.

غیرحضور از طریق تکمیل فرمهای الکترونیکی واحد شکایات مندرج در سایت دانشکده

تکمیل فرمهای نظرسنجی موجود در کنار صندوق تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی به شکایات مستقر در ساختمان شماره دو، طبقه همکف ساختمان شماره یک، طبقه اول ساختمان شماره یک

مراجعه حضوری و دریافت فرم شکایات از مسئول کمیته طرح تکریم ارباب رجوع و مسئول کمیته پاسخگویی به شکایات واقع در ساختمان شماره یک اول اتاق تحصیلات تکمیلی: سرکار خانم غضنفری

برقراری تماس تلفنی و ارسال پیامک به شماره همراه:  
09308362272

تماس با شماره تلفن: 37251001 الی 5 داخلی  
212

پست الکترونیکی: dpt2296254101@sums.ac.ir

آدرس: دانشگاه بهداشت- ساختمان شماره یک- اتاق تحصیلات  
تکمیلی بازرسی و پاسخگویی به شکایات:

سرکار خانم غضنفری



1) (کمیته بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه بهداشت))  
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس



مقام معظم رهبری: بازرسی مسئله مهمی است، باید دائم مشغول نگرش باشید و چشم شما داخل دستگاه را ببیند، یک مدیر خوب این است. مدیر خوب این نیست که زیر بار پرنده ها خم شود

بما در میان بگذارید:

شکایت

انتقاد

پیشنهاد

در خصوص مسائل مختلف:

اداری، آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، خدماتی

معرفی واحد:

## مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات،

به عنوان یکی از مدیریت های ستادی دانشگاه و زیر نظر مستقیم رئیس دانشگاه در محورهای ارزیابی عملکرد، بازرسی از واحدهای تابعه دانشگاه و نیز پیگیری شکایات مرتبط با ارائه خدمات مختلف در واحدهای مذکور ایفای نقش می کند .

واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مستقر در دانشکده بهداشت در راستای وظیفه نظارتی خود ، عملکرد کلیه واحدهای دانشکده بهداشت را بطور محسوس و نامحسوس مورد ارزیابی قرار داده و گزارشات خود را پس از بررسی کارشناسی و ارائه راهکارهای مناسب جهت رفع مشکلات موجود ، بصورت مستقیم به رؤیت ریاست محترم دانشکده و یا معاونین و مسئولین ذیربط می رساند .

تا با دریافت نظرات ارشادی ایشان تا حد امکان نسبت به رفع مشکلات اقدامات لازم صورت گیرد .

این واحد زیرمجموعه مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی (مستقر در ساختمان مرکزی) بوده و حسب مورد گزارشاتی را به منظور پیگیری، اصلاح و برطرف نمودن مشکلات و موانع برای مراجع ذیربط ارسال می کند

## اعضاء کمیته بازرسی و پاسخگویی به شکایات در دانشکده بهداشت:

- جناب آقای دکتر محمد فرارویی ریاست محترم دانشکده
- جناب آقای دکتر محمد علی بقاء پور معاون محترم آموزشی دانشکده
- جناب آقای دکتر حامد فصیحی نیا معاون محترم پشتیبانی دانشکده
- سرکارخانم غضنفری رابط کمیته پاسخگویی به شکایات دانشکده
- سرکارخانم هاشمی دبیر تحول اداری دانشکده



## وظایف واحد پاسخگویی به شکایات

- ✓ دریافت شکایات حضوری و مکتوب مراجعین از واحدهای مختلف و کارکنان دانشکده
- ✓ بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکی
- ✓ پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهای واحدها در ارتباط با شکایات واصله به منظور رسیدگی و اعلام پاسخ به شاکیان
- ✓ جمع بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش برای ریاست دانشکده و مدیریت بازرسی و پاسخگویی به شکایات دانشگاه به گونه ای که موجب کاهش شکایات مردمی گردد .
- ✓ پیگیری از نتایج گزارش های تهیه شده
- ✓ پیگیری برای ارسال پاسخ به شاکیان

