

بسم الله الرحمن الرحيم



دانشگاه فنی و حرفه ای

معرفی:

نسخه جدید سامانه الکترونیکی ثبت و پیگیری درخواستها، شکایات و پیشنهادات و انتقادات دانشگاه فنی و حرفه ای جهت سهولت دسترسی شاکیان و مراجعه کنندگان به مرجع پیگیری و رسیدگی به شکایات دانشگاه تحت تارنمایی دانشگاه فنی و حرفه ای راه اندازی گردیده است

مراجعان محترم می توانند جهت ثبت و پیگیری درخواستها، شکایات- ثبت نظرات، پیشنهادات و انتقادات - ثبت نظرات تشویقی و انتقادی خود از نحوه عملکرد کارکنان دانشگاه در سطوح سازمان مرکزی دانشگاه و دانشکده و آموزشکده ها به تارنمای مرکزی دانشگاه یا وب سایت های دانشکده و آموزشکده ها مراجعه و با کلیک روی نشانک سامانه ثبت و پیگیری

درخواستها، شکایات و پیشنهادات و انتقادات از امکانات این سامانه بهره برداری نمایند.



اهداف تشکیل سامانه:

۱. اجرای تکالیف مندرج در ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با مفاسد

۲. نظام مند نمودن پاسخگویی به شکایات و ایجاد زمینه مناسب برای سهولت دسترسی ارباب رجوع به مرجع پیگیری شکایات و انتقادات
۳. جمع آوری پیشنهادات و انتقادات سازنده صاحب نظران، اساتید، کارکنان و دانشجویان در جهت ارتقاء سطح فعالیت ها
۴. دریافت نظرات (تشویقی یا انتقادی) مراجعه کنندگان، اساتید، کارکنان و دانشجویان درخصوص نحوه عملکرد و برخورد اساتید و کارکنان دانشگاه
۵. تلاش در جهت افزایش آگاهی کارکنان سازمان در زمینه های مربوط به تخلفات اداری با هدف کاهش تخلفات از طریق آگاهی بخشی

اقدامات انجام شده در جهت تشکیل سامانه:

- انجام مطالعات و تحقیقات در خصوص شیوه های پاسخگویی به شکایات و بازدید از برخی دانشگاهها و تبادل نظر با برخی صاحب نظران
- تهیه پیش نویس طرح سامانه پاسخگویی به شکایات -ارائه طرح سامانه به رئیس دانشگاه جهت تایید و ارائه طریق برای اقدام
- برگزاری جلسات متعدد با اداره کل محترم فناوری جهت راه اندازی سامانه
- تهیه محتوایی که باید در سامانه بارگزاری گردد..

- تهیه لوگو و تابلوی اطلاع رسانی سامانه
- بارگزاری اطلاعات و محتوا های لازم
- صدور بخشنامه و آغاز به کار سامانه

بخش های سامانه

ثبت شکایات:

شکوائیه (عریضه ای که جهت احقاق حقی که ضایع گردیده تسلیم می گردد) (کسانی که شکایت دارند باید اطلاعات شخصی خواسته در فرم را به طور صحیح تکمیل نمایند).

در این قسمت مراجعه کنند ضمن وارد کردن اطلاعات خواسته شده نسبت به ثبت شکایت خود و بارگزاری مستندات اقدام نموده ، پس از ثبت شکایت سیستم کد رهگیری برای پیگیری وضعیت شکایت به مراجعه کننده اختصاص و به وی اعلام می نماید. نتیجه شکایات وارد شده پس از بررسی به مراجعه کنند اعلام می گردد. که برای این مهم مراجعه کننده باید به قسمت پیگیری شکایات مراجعه نماید.

ثبت درخواستها :

درخواست (تقاضای تعلق گرفتن خدمت یا مشمولیت قانون، آیین نامه یا دستورالعمل)

در این قسمت مراجعه کنند ضمن وارد کردن اطلاعات خواسته شده نسبت به ثبت درخواست خود و بارگزاری مستندات اقدام نموده ، پس از ثبت سیستم کد رهگیری

برای پیگیری وضعیت درخواست به مراجعه کننده اختصاص و به وی اعلام می نماید. نتیجه درخواستها وارد شده پس از بررسی به مراجعه کنند اعلام میگردد. که برای این مهم مراجعه کننده باید به قسمت پیگیری مراجعه نماید.

ثبت گزارش:

گزارش (بیان واقعی که اطلاع دادن آن دارای منفعی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه است)

در این قسمت مراجعه کنند ضمن وارد کردن اطلاعات خواسته شده نسبت به ثبت شکایت خود و بارگزاری مستندات اقدام می نماید، پس از ثبت شکایت سیستم کد رهگیری به مراجعه کننده اختصاص و به وی اعلام می نماید.

شایان ذکر است سیستم در این قسمت نتیجه اقدامات را برای مراجعه کننده اعلام نمی نماید.

ثبت پیشنهادات :

در این قسمت مراجعه کنندگان پیشنهادات، انتقادات و راهکار های پیشنهادی در جهت کاهش مشکلات و ارتقاء برنامه ها را وارد می نماید . پیشنهادات ارسالی جهت بررسی و اقدامات مقتضی به معاونت مربوطه ارسال می گردد.

پیگیری شکایات:

در این قسمت فرد با وارد کردن کد رهگیری که در زمان ثبت شکایت سیستم در اختیارش قرار داده از وضعیت و روند پیگیری شکایت خود مطلع می گردد.