



بسمه تعالی

نحوه دریافت از شکایات در دانشکده علوم تغذیه و رژیم شناسی :

۱- کلیه افراد مراجعه کننده به دانشکده علوم تغذیه و رژیم شناسی در صورت وجود هرگونه مشکل (حل نشده توسط مسئول وقت) می توانند جهت دریافت فرم اعلام شکایت به یکی از روش های زیر به واحدهای ذیل مراجعه نموده و پس از تکمیل فرم، آنرا به همان محل عودت نمایند .

a) واحد رئیس امور اداری آقای حبیبی به ادرس طبقه دوم دانشکده با شماره تلفن ۰۲۱۸۸۹۵۵۷۴۶ داخلی ۱۰۳

b) واحد رسیدگی به شکایات خانم ترانه پیمانان عابدی محتسب به ادرس طبقه اول دانشکده با شماره تلفن ۰۲۱۸۸۹۵۵۷۴۶ داخلی ۱۴۴

c) مراجعه به سایت دانشکده و دریافت فرم شکایت:

<http://snsd.tums.ac.ir/images/pdf/akhbar/form-shekayat.pdf>

۱-۱- ارسال به ایمیل ریاست دانشکده،

Info_snsdtums@tums.ac.ir

۲-۱- یا تحویل حضوری و ثبت آن در دفتر رسیدگی به شکایات

۳-۱- مراجعین می توانند برگه های شکایت پر شده را به دفتر صندوق شکایات در طبقه همکف دانشکده علوم تغذیه و رژیم شناسی نیز بیندازند

نکته مهم و قابل توجه :

قید موارد ذیل در فرم شکایت الزامی است :

* نام و نام خانوادگی شاکی ، محل و زمان مورد شکایت ، ساعت و تاریخ تکمیل فرم ، شماره تلفن و آدرس محل سکونت شاکی .

" همچنین خواهشمند است از هرگونه بی احترامی به فرد یا افراد در نگارش شکایت خودداری گردد".



۲- نحوه بررسی شکایت :

۱-۲- مسئول واحد رسیدگی به شکایات مرکز هر روز صبح ، کلیه برگه های شکایت تکمیل شده روز قبل را جمع آوری و در واحد مذکور اقدام به اخذ تصمیم مینماید .

۲-۲- فرم های شکایت دستی اخذ شده به واحد رسیدگی به شکایات تحویل داده میشود و پس از بررسی و بسته به نوع شکایت به واحدهای مربوطه جهت پیگیری ارجاع داده می شود .

۳-۲- واحدهای مربوطه موظف به پاسخگویی به نوع شکایت در حداقل زمان (۳ روز) می باشند.

۴-۲- شکایت رسیده و پاسخ های آماده آنها در اولین جلسه کمیته بررسی شکایات مطرح و تصمیم لازم گرفته می شود .

۵-۲- فرم های بررسی شده ، تحویل مسئول واحد رسیدگی به شکایات مرکز گردیده تا پاسخ لازم به شکایت کننده داده شود .

۳-اعضاء کمیته بررسی شکایات :

ریاست دانشکده - رئیس امور اداری دانشکده - مسئول واحد رسیدگی به شکایات مرکز - نماینده حراست و سایر مسئولین بر حسب ضرورت

۴- نحوه پاسخ دهی به شکایت :

نتیجه ی بررسی شکایت توسط مسئول واحد رسیدگی به شکایات مرکز به صورت تلفنی / کتبی / حضوری در اولین فرصت به شاکی اعلام خواهد شد .

۵-نحوه نگهداری و ثبت سوابق شکایت:

کلیه سوابق مربوط به شکایات در واحد رسیدگی به شکایات ضمن ثبت الکترونیک و ارجاع به واحد رسیدگی به شکایات دانشگاه و بعد از رسیدگی و پاسخگویی در دانشکده علوم تغذیه و رژیم شناسی بایگانی خواهد شد.