



جمهوری اسلامی ایران
نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاهها
دانشگاه فرهنگیان

باسمه تعالی

تاریخ: ۱۳۹۵/۰۵/۱۲

شماره: ۹۵/۱۲/۵۲۷۷

پیوست: دارد

مسئولان محترم دفاتر نهاد پردیس های استانی دانشگاه فرهنگیان

سلام علیکم

با احترام و آرزوی توفیق ؛ به پیوست دستورالعمل رسیدگی به شکایات دانشگاه فرهنگیان ابلاغی توسط سرپرست دانشگاه به سرپرستان مدیریت امور پردیس های استانی جهت اطلاع و بهره برداری لازم ارسال می گردد.

سید امین اله دادگر
مسئول نهاد دانشگاه فرهنگیان
سازمان مرکزی

رونوشت:

حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای علی تقوی معاون محترم منابع انسانی
حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای علی تقوی مدیر محترم امور دفاتر
جناب آقای رضا اکبرزاده مسئول محترم دفتر امور حقوقی و قوانین
جناب آقای محمدرضا هادی نژاد مسئول محترم اجرایی دفتر نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاه فرهنگیان (سازمان مرکزی)

از رسول الله (صلی الله علیه و آله) بارها شنیدم که می‌فرمود:
پاک و آراسته نیست امتی که در آن امت، زیردست نتواند
بدون لکنت زبان حق خود را از قوی دست بستاند.
 بخشی از فرمان حکومتی حضرت علی (ع) به مالک اشتر نخعی

— سرپرستان محترم مدیریت های امور پردیس های استانی دانشگاه فرهنگیان

※ موضوع : ابلاغ دستورالعمل رسیدگی به شکایات

سلام علیکم

باسلام و تحیات بر محمد و آل محمد (ص)؛ در راستای اجرای سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مبنی بر حفظ و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری و به استناد ماده (۲۵) قانون ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد مبنی بر الزام دستگاه های اجرایی به دریافت مکانیزه شکایات و پاسخگویی به شاکیان در چارچوب موازین و مهلت مقرر قانونی و با عنایت به مندرجات نقشه راه اصلاح نظام اداری (برنامه هفتم آن سند تحت عنوان صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری) و توجهها به ماده (۴۲) آیین نامه استخدامی اعضای غیر هیات علمی و ماده (۴۰) آیین نامه استخدامی اعضای هیات علمی دانشگاه که مقرر می دارد: «عضو موسسه موظف است ضمن رعایت انصاف و گشاده رویی، وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی موسسه/دانشکده/گروه/واحد سازمانی مربوط انجام داده و درمقابل مقام مافوق پاسخگو باشد. در صورت تخطی از این اصل، برابر مقررات مربوط عمل خواهد شد» و همچنین به منظور ارتقای سطح پاسخ گویی، تکریم و رضایت ارباب رجوع و دانشجویان و با هدف ایجاد هماهنگی در امر رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در دانشگاه فرهنگیان (اعم از سازمان مرکزی، مدیریت امور پردیس های استانی، پردیس های دانشگاهی و واحد های تابعه آنها)، این دستورالعمل ابلاغ می گردد:

ماده (۱) اصطلاحات و تعاریف؛

۱-۱) رسیدگی به شکایت: فرآیندی است که پس از اعلام شکایت توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی، برای شفاف سازی امور و رفع تظلمات اداری و ایجاد بستر مناسب جهت احقاق حق و استقرار عدالت صورت می گیرد. شکایت کننده را شاکی، طرف شکایت را مشتکی عنه و عریضه تسلیمی به مرجع رسیدگی کننده را شکایت می نامند.

۲-۱) پاسخگویی: عبارت است از پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و یا انجام نشده به ذینفعان.

۳-۱) مقام یا طریق ارجاع شکایت: منظور از مقام یا طریق ارجاع شکایت، دستور رسیدگی به شکایت از سوی بالاترین مقام دانشگاه و یا وصول شکایت از طریق سامانه های رسیدگی به شکایات دانشگاه، وزارت آموزش و پرورش و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری می باشد.

۴-۱) اداره کل: منظور اداره کل امور حقوقی، املاک، قراردادهای و رسیدگی به شکایات دانشگاه می باشد.

۵-۱) سامانه: منظور سامانه تکریم مردم و رسیدگی به شکایات دانشگاه فرهنگیان می باشد.

ماده (۲) اهداف رسیدگی به شکایات در دانشگاه فرهنگیان:

۱. صیانت از حقوق مردم و ذینفعان و ارتقای پاسخگویی مبتنی بر ارزش های اسلامی و کرامت انسانی

۲. قانون گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری و انضباط اداری

۳. اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها و کاهش عوامل بروز نارضایتی در سطح دانشگاه

۴. خدمت رسانی برتر و ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم و ذینفعان

۵. نظارت بر حسن اجرای قوانین، مقررات، مصوبات هیات امناء و بخشنامه های ابلاغی

ماده (۳) ساختار رسیدگی به شکایات:

۳-۱) اداره کل مسئولیت مستقیم رسیدگی به شکایات از تمامی سطوح سازمان مرکزی، مدیریت امور پردیس های استانی و پردیس ها و واحدهای تابعه را داراست و می تواند به شکایات ارجاعی از سوی بالاترین مقام یا طریق ارجاع شکایت مطابق قوانین و مقررات و این دستورالعمل رسیدگی و اعلام نتیجه نماید.

۳-۲) در مدیریت های امور پردیس های استانی و پردیس های دانشگاهی و واحدهای تابعه آنها، تا زمان تخصیص پست سازمانی و انتصاب مسئول ذیربط اختیار و مسئولیت مستقیم رسیدگی به شکایات با سرپرست محترم مدیریت امور پردیس های استان خواهد بود.

۳-۳) رسیدگی به شکایات اعضا و دانشجویان پردیس های دانشگاهی و واحدهای تابعه آنها طبق تدابیر مدیریت استان به عهده رئیس پردیس دانشگاهی و واحدهای تابعه است. روسای پردیس های دانشگاهی و واحدهای تابعه آنها و نیز مدیران استانی مجاز به رسیدگی به شکایات مطروحه علیه خود نیستند و بایستی مراتب به ترتیب به مدیریت استان و سازمان مرکزی ارجاع داده شود.

۳-۴) در راستای استیفای حقوق و منافع دانشگاه و در صورت نیاز به پیگیری موضوع از مراجع ذیصلاح اداری، انتظامی و قضایی، پس از ارائه کلیه مستندات و مدارک، پیگیری مراتب از طریق اداره کل انجام می گیرد.

همچنین ارجاع پرونده به مراجع نظارتی از جمله دیوان محاسبات کشور و مراجع قضایی صرفاً از طریق آن اداره کل انجام می شود. مدیریت امور پردیس های استانی و پردیس های دانشگاهی و واحد های تابعه راساً حق ارجاع اینگونه پرونده ها را به این مراجع نداشته و باید با هماهنگی و از طریق اداره کل اقدام شود .

۳-۵) امور مربوط به مسایل سیاسی ، امنیتی ، اخلاقی و موارد مشابه در حیطه وظایف اداره کل نمی باشد و عنداللزوم به مراجع ذیصلاح (حراست و...) ارجاع و موضوع تا حصول نتیجه برابر مقررات از مراجع مذکور پیگیری می شود .

ماده (۴) فرآیند رسیدگی به شکایات :

نحوه تشکیل پرونده و فرآیند رسیدگی به شکایات در سازمان مرکزی و مدیریت امور پردیس های استانی دانشگاه فرهنگیان به ترتیب زیر خواهد بود :

الف (مرحله اول (طرق وصول و مراجع اعلام کننده شکایت) :

شکایت از طرق زیر به واحد رسیدگی به شکایت واصل می شود :

الف) از طریق ارجاع بالاترین مقام دانشگاه

ب) از طریق سامانه تکریم مردم و رسیدگی به شکایات دانشگاه

[سامانه تکریم مردم و رسیدگی به شکایات در پورتال سازمان مرکزی دانشگاه فرهنگیان به آدرس www.reverencephc.cfu.ac.ir به همین منظور پیش بینی گردیده است که همکاران محترم و دانشجویان گرامی و مردم عزیز می توانند از طریق این سامانه شکایات ، انتقادات ، درخواست ها و پیشنهادات خود را جهت رسیدگی به دانشگاه ارسال دارند .]

ج) از طریق سامانه های رسیدگی به شکایات وزارت آموزش و پرورش ، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و سامانه ارتباطات مردمی ریاست جمهوری (سامد) و ...

د) سایر موارد (دریافت حضوری / تلفنی / مکاتبه ای و ... شکایات مردمی)

ب) مرحله دوم (رسیدگی شکلی) :

الف) دستور مقام مجاز اداره کل / مدیریت استان جهت اقدام مقتضی (احراز هویت شاکی و تعیین دقیق طرف شکایت) .

ب) بررسی اولیه برای تشخیص توجه یا عدم توجه شکایت به دانشگاه توسط اداره کل / مدیریت استان .

ج) اعلام نتیجه رسیدگی شکلی (ارسال پاسخ لازم به شاکی در موارد عدم توجه شکایت به دانشگاه).

د) ثبت و تشکیل پرونده در صورت توجه شکایت به دانشگاه .

ه) طبقه بندی موضوعی شکایات بر اساس نوع شکایت (اداری، مالی، آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، دانشجویی، پرورشی، حقوقی و سایر).

ج) مرحله سوم (رسیدگی ماهوی) :

الف) بررسی تکمیلی شکایت براساس ادله و مستندات ابرازی شاکی
ب) انجام تحقیقات، بررسی صحت و سقم شکایت و اخذ جوابیه طرف شکایت و عنداللزوم اخذ نظریه تخصصی از واحدهای ذیربط ستادی

ج) بررسی و تطبیق موضوع شکایت با قوانین و مقررات لازم الاجرا تهیه گزارش
د) رسیدگی و اعلام نتیجه به شاکی (در قالب ورود یا رد شکایت) ظرف مهلت قانونی (چنانچه ادعای مطروح حسب مدارک و مستندات محرز نگردد و یا شاکی ذی حق تشخیص داده نشود نتیجه بررسی به نحو مقتضی به وی اطلاع رسانی می شود و در صورتی که نتیجه رسیدگی به نفع شاکی باشد مراتب جهت تحقق خواسته ایشان و اصلاح روند امور، به حوزه مربوط ابلاغ می شود).

تبصره؛ بررسی مجدد صرفاً در صورت ارائه دلایل و مستندات جدید از سوی شاکی و فقط برای یکبار در سطح سازمانی بالاتر امکان پذیر می باشد.

ه) ارائه گزارش به بالاترین مقام دانشگاه در صورت نیاز به تقدیر و تشکر از وظیفه شناسی مسئولین و یا احراز تخلف، سوء جریان اداری و مالی و یا پیشنهاد اعمال اصلاحات و اتخاذ تدابیر لازم

و) درج کلیه سوابق و مستندات در سیستم نرم افزاری پاسخگویی به شکایت و بایگانی مربوط

د) الزامات قانونی؛ کلیه مقامات و مسئولین به استناد ماده (۲۵) قانون ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد و براساس متن صریح آن موظفند بر اساس زمان بندی تعیین شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نمایند و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مزبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت، موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعلام نمایند. کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذی صلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می شود.

ماده (۵) تحلیل و نحوه استفاده از نتایج:

۵-۱) پس از انجام تحقیقات و اقدامات لازم پیرامون شکایت یا گزارش مطروحه، مسئول رسیدگی کننده باید نظر کارشناسی خود را به صورت مکتوب و با استناد به قوانین و مقررات به همراه مدارک، در قالب گزارش، پیشنهاد، راهکار و یا درخواست به مقام ذی صلاح منعکس تا جهت اجرا، اتخاذ تصمیم، اقدام مقتضی و یا ارسال به مراجع ذی ربط اقدام نماید. پیشنهادهای تشویق و قدردانی و اعمال تنبیهات اداری از سوی اداره کل / مدیریت استانی باید در محدوده اختیارات قانونی مسئولان بوده و از ارائه پیشنهادهای و اعمال تنبیه خلاف قانون خودداری شود.

۱۳۹۵/۰۵/۰۵

۵/۵۰۰۰۰/۵۴۷۱/۱۰۰

ندارد

۵-۲) نتایج رسیدگی به شکایات در ارزیابی عملکرد کارکنان و اعضای هیات علمی از جمله ارزشیابی سالانه و همچنین ترفیع و ارتقای آنان موثر خواهد بود. در هر حال اتخاذ تصمیم انضباطی نسبت به عملکرد عضو خاطی در موارد ورود شکایت شاکی از اختیارات بالاترین مقام دانشگاه بوده و طبق صلاحدید ایشان حسب مورد مراتب به هیات انتظامی اعضای هیات علمی و یا هیات رسیدگی به تخلفات کارکنان ارجاع خواهد شد و در موارد خاص طبق دستور بالاترین مقام اجرایی دانشگاه از طریق اداره کل به مراجع انتظامی و قضایی ارجاع خواهد شد.

۵-۳) مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل در سطح ستاد به عهده اداره کل و در سطح استان به عهده مدیریت امور پردیس های استانی دانشگاه می باشد.


محمود مهر محمدی
سرپرست دانشگاه فرهنگیان