

در اجرای بند ۴ هفدهمین صورتجلسه هیئت رئیسه به تاریخ ۱۳۹۹/۳/۶

شیوهنامه رسیدگی به شکایات در دانشگاه خوارزمی (در ۵ صفحه)

به منظور تحقق بهینه و مطلوب برنامه‌های راهبردی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در حوزه بازرسی و پاسخگویی به شکایات و رصد پیوسته اجرای کامل و مؤثر قوانین و مقررات حاکم بر دانشگاه و در راستای اجرای سند آمایش سرزمین آموزش عالی کشور و در جهت رسیدگی درون‌سازمانی به شکایات و اعتراضات مطروحه، با عنایت به مواد ۱۹ تا ۲۱ منشور حقوق شهروندی و بند ۵ ماده ۱۲ مصوبه شورای عالی اداری درخصوص منشور حقوق شهروندی در نظام اداری و با توجه به تصویب‌نامه شورای عالی اداری به شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ درخصوص نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم، «شیوهنامه رسیدگی به شکایات در دانشگاه خوارزمی» به شرح زیر در تاریخ ۱۳۹۹/۳/۶ به تصویب هیئت رئیسه دانشگاه خوارزمی رسید:

### فصل اول: کلیات

ماده ۱- در این شیوه نامه، اصطلاحات زیر در معانی مربوط به کار رفته است:

- ۱-۱- وزارت: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- ۲-۱- دانشگاه: دانشگاه خوارزمی.
- ۳-۱- شکایات: درخواست احقاق حق شهروندان (اعم از کارکنان دانشگاه، دانشجویان و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی دارای ارتباط قانونی یا قراردادی با دانشگاه) از نقض قوانین و مقررات مربوط و عدم حسن جریان امور در ارائه خدمات مورد انتظار از دانشگاه.
- ۴-۱- شاکی: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با توجه به رابطه حقوقی، اداری، تحصیلی و ... با دانشگاه از نحوه عملکرد و یا پاسخگویی دانشگاه یا ارکان آن ناراضی است و این موضوع را به منظور احقاق حقوق قانونی خود از دانشگاه پیگیری می‌کند.

بند ۴ هفدهمین صورتجلسه هیئت رئیسه به تاریخ ۱۳۹۹/۳/۶



دکتر بیژن عبدالمهدی  
مدیر حوزه ریاست و روابط عمومی دانشگاه

تاریخ: .....

شماره: .....

پیوست: .....

واحد: .....

۵-۱- مدیریت حقوقی: مدیریت امور حقوقی، قراردادهای و رسیدگی به شکایات دانشگاه است که به عنوان رابط دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات وزارت براساس حکم رئیس دانشگاه به وزارت مذکور معرفی می شود.

۶-۱- فاوا: مرکز ارتباطات و فناوری اطلاعات دانشگاه.

ماده ۲- کلیه شکایاتی که به دانشگاه واصل می شود، جهت بررسی به مدیریت حقوقی ارایه می شود. در صورت ارایه شکایت به یکی از ارکان دانشگاه، مراتب به مدیریت حقوقی ارجاع می گردد.

ماده ۳- شکایات واصله از وزارت نیز جهت بررسی و پاسخگویی، به مدیریت حقوقی منعکس می شود.

ماده ۴- شکایاتی که رسیدگی به آن در صلاحیت مراجع قانونی ذیصلاح نظیر هیئت های رسیدگی به تخلفات اداری، هیئت های رسیدگی به تخلفات انتظامی اعضای هیئت علمی دانشگاه، شوراهای انضباطی دانشجویان، کارگروه اخلاق در پژوهش، هیئت امانا، هیئت ممیزه و .... باشد، خارج از موضوع این شیوه نامه است. مدیریت حقوقی موظف است در این موارد، شاکی را به طرح و پیگیری موضوع از مراجع ذیصلاح دلالت نماید.

تبصره - بررسی و تصمیم گیری درخصوص مواردی که جنبه شکایت نداشته و موضوع آن، درخواست مساعدت، پیشنهاد و عناوین مشابه باشد، خارج از صلاحیت مدیریت حقوقی و موضوع این شیوه نامه است.

### فصل دوم: تقدیم شکایت

ماده ۵- شاکی شکایت خود را به صورت مکتوب یا الکترونیکی تهیه کرده و با مستندات کافی به مدیریت حقوقی تقدیم یا از طریق سامانه رسیدگی به شکایات ارسال می کند. رسید یا شماره شکایت به منظور پیگیری های بعدی به شاکی ارایه می شود.

ماده ۶- شکایت شاکی باید حاوی اطلاعات زیر باشد:

بند ۴ هفدهمین صورتجلسه هیئت رئیسه به تاریخ ۱۳۹۹/۳/۶



دکتر بیژن عبدالهی  
مدیر حوزه ریاست و روابط عمومی

تاریخ: .....

شماره: .....

پیوست: .....

واحد: .....

- ۱-۶ نام و نام خانوادگی شاکی، نام پدر، کد ملی، نشانی، شماره تماس (ثابت و همراه)، پست الکترونیک (در صورت امکان)
- ۲-۶ موضوع شکایت
- ۳-۶ شرح شکایت
- ۴-۶ واحد مشتکی عنه در دانشگاه
- ۵-۶ مستندات قانونی
- ۶-۶ مدارک و دلایل مثبت
- ۷-۶ امضا و تاریخ

تبصره ۱- شاکی باید در خصوص موضوع شکایت ذینفع باشد. موضوع شکایت نیز باید متوجه دانشگاه باشد.

تبصره ۲- در خصوص افرادی که به هر دلیل قادر به امضا نیستند، شکایت به صرف تقدیم به مدیریت حقوقی به گردش می‌افتد.

تبصره ۳- شکایات اشخاص حقوقی توسط مقام مجاز آنها براساس اساسنامه آنها ارایه می‌گردد.

تبصره ۴- در دریافت الکترونیک شکایات نیازی به امضای شاکی نیست، لکن باید پیش از ثبت نهایی شکایت، ضوابط و مقررات مربوط به شاکی متذکر گردد. تأیید شاکی، در حکم امضا است.

ماده ۷- چنانچه شاکی چند شکایت را طی یک شکوائیه ارایه نماید، به نحوی که با یکدیگر دارای ارتباط موضوعی نباشند، مدیریت حقوقی هر یک از شکایات را تفکیک و به صورت جداگانه مورد رسیدگی قرار می‌دهد.

ماده ۸ - کلیه واحدهای ستادی و صف دانشگاه اعم از واحدهای اداری، آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، فرهنگی، دانشکده ها و سایر نهادهایی که علیرغم استقلال حقوقی و اداری با دانشگاه ارتباط تنگاتنگ دارند، موظف به حسن

بند ۴ هفدهمین صورتجلسه هیئت رئیسه به تاریخ ۱۳۹۹/۳/۶

دکتر بیژن عبدالهی



مدیر حوزه ریاست و روابط عمومی دانشگاه





دانشگاه خوارزمی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاریخ: .....  
شماره: .....  
پیوست: .....

حقوقی، واحد مذکور موظف است مراتب را به نحو مکتوب (مستند و مستدل) به مدیریت حقوقی منعکس نماید. تا مدیریت مذکور موضوع را طی گردشکاری جهت صدور دستور اقدام مقتضی به ریاست دانشگاه ارسال نماید. تصمیم ریاست دانشگاه برای کلیه واحدهای دانشگاه لازم‌الاتباع است.

### فصل پنجم: سایر مقررات

ماده ۱۵ - مدیریت حقوقی موظف است هر ساله گزارشی از شکایات واصله و نحوه رسیدگی به آنها را به ریاست دانشگاه ارائه کند.

ماده ۱۶- مدیریت حقوقی مکاتبات مربوط به سامانه سامد (سامانه الکترونیک ارتباط مردم با دولت) را به آن سامانه منعکس و ارجاع می‌کند و حسب مورد گزارش‌های دریافتی از طریق سامانه مذکور را نیز رسیدگی، ارجاع و پاسخ می‌دهد.

ماده ۱۷- مدیریت حقوقی موظف است نسبت به مستندسازی شکایات وارده به صورت پرونده الکترونیک و نگهداری آن مبادرت نماید. سازوکار اجرایی این ماده توسط مدیریت حقوقی با همکاری فاوا تدوین می‌شود.

ماده ۱۸ - مرجع تفسیر و پاسخگویی به سؤالات و ابهامات ناشی از اجرای این شیوه‌نامه، مدیریت حقوقی است.

ماده ۱۹- مدیریت حقوقی موظف است با توجه به تجارب ناشی از اجرای این شیوه‌نامه و با اخذ نظرات و پیشنهادهای سایر واحدهای دانشگاه، اصلاحات مورد نیاز درخصوص این شیوه‌نامه را تهیه و به ریاست دانشگاه ارائه کند.

ماده ۲۰- نمودار گردش کار (فلوچارت) مربوط به اخذ، بررسی و پاسخگویی به شکایات موضوع این شیوه‌نامه، ظرف دو هفته پس از تصویب این شیوه‌نامه با همکاری مدیریت حقوقی و فاوا طراحی و به نحو مناسب (از جمله درج در سایت دانشگاه) به اطلاع اشخاص ذیربط می‌رسد.

ماده ۲۱- این شیوه نامه از تاریخ ابلاغ (۹۹/۳/۱۷) لازم الاجراست.

بند ۴ هفدهمین صورتجلسه هیئت رئیسه به تاریخ ۱۳۹۹/۳/۶



دکتر بیژن عبدلهی  
مدیر حوزه ریاست و روابط عمومی