



وزارت تحصیلات عالی
ریاست نظارت و ارزیابی امور اکادمیک

طرز العمل
رسیدگی به شکایات امور اکادمیک

سال : 1398

طرز العمل رسیدگی به شکایات امور اکادمیک

کمیته‌ی سمع شکایات امور اکادمیک در سطح ریاست نظارت و ارزیابی امور اکادمیک روی اهدافی که در لایحه‌ی کاری این کمیته تذکر یافته است و این کمیته بخاطر بررسی و رسیدگی بهتر و رسیدگی خوبتر و به موقع به شکایات این طرزالعمل را ترتیب و تنظیم نموده که در مواد ذیل خلاصه می‌شود :

دریافت شکایات

ماده اول

در یافت شکایات به صورت و گونه‌های مختلف و متعدد امکان پذیر است:

1. شکایت مباشر استاد ، محصل ویا کارمند به کمیته و یا ریاست نظارت و ارزیابی امور اکادمیک (شفاهی / نوشتاری) .
2. شکایت با نوشتن در کتاب ثبت شکایات ریاست نظارت و ارزیابی امور اکادمیک با ذکر نام و مشخصات شاکی یا غیر نام .
3. شکایات با انداختن ورق شکایات ویا فورم ثبت شکایات در صندوق عمومی شکایات .
4. شکایات از طریق تلفون، ایمیل و وب سایت و سایر وسایل ارتباط جمعی و انترنیتی .
5. شکایات از طریق ورقه درخواستی با مراجعه به کمیته سمع شکایات ریاست نظارت و ارزیابی

ثبت شکایات

ماده دوم

بعد از دریافت شکایات مسول کمیته باید شکایات را ثبت نماید که به گونه ذیل صورت می‌گیرد.

1. کتابی به نام کتاب ثبت شکایات در کمیته بوده که در آن مشخصات شاکی و شکایت شده، موضوع شکایت ،محل حادثه شکایت ، شهرت گواهان شکایت ثبت می گردد .
2. فورمی بنام فورم ثبت شکایات که از طرف کمیته ترتیب یافته توسط شاکی خانه پری شده و در آن همه معلومات لازم تذکر می‌یابد و فورم خانه پری شده در دوسیه مخصوص بنام دوسیه شکایات وارده حفظ می‌گردد .

3. هرگاه شکایات از راه دور یا توسط تلفون یا وب سایت و یا وسایل اینترنتی باشد از شاکی مطالبه می‌شود که معلومات همه جانبه ذریعه‌ی مسیج (پیام) در اختیار کمیته بگذارد.

بررسی و حقیقت یابی شکایات

ماده سوم

کمیته بعد از دریافت وثبت شکایات به بررسی و حقیقتیابی شکایات وارده می‌پردازد که این بررسی و حقیقتیابی توسط راهکاری های ذیل صورت می‌گیرد:

1. پرسش و پاسخ شفاهی راجع به موضوع شکایات از شکایت کننده و شکایت شده و اشخاص ذیربط .
2. مطالبه اسناد و شواهد از شکایات کننده به ارتباط شکایت.
3. تحقیق و بررسی نوشتاری توسط استعلام از همه اشخاص ذیربط در مورد شکایت دخیل در قضیه .
4. وجود گواهان در هنگام حادثه و شهادت آنان راجع به تحقیق رویداد شکایت .
5. علایم و نشانه‌های دیگری فزیکی و غیر فزیکی که دلالت بر وقوع رخداد شکایت نماید.

ارزیابی و بازنگری شواهد و اسناد شواهد

ماده چهارم

بعد از بررسی و حقیقتیابی، کمیته به ارزیابی شواهد و اسناد می‌پردازد تا بتواند روی حقایق و واقعیتها در مورد شکایت فیصله نماید و نقاط ذیل در ارزیابی در نظر گرفته می‌شود:

1. گواهان از نزدیکان و خویشاوندان نزدیک شاکی نبوده باشند.
2. گواهی روی نوع از تعصبات یا بخاطر تحقق منافع گواهان صورت نگرفته باشد.
3. اسناد ارائه شده جعلی و ساختگی نبوده باشد.
4. شکایت شده سند برای رد اسناد شکایت کننده ارائه کرده نتواند.
5. شکایت خارج از معیارهای رسیدگی به شکایات نبوده باشد.
6. حجم شکایت بالاتر از صلاحیت کاری این کمیته نبوده باشد که در این صورت، قضیه به کمیسیون‌های ارزیابی امور اکادمیک سپرده می‌شود.

قضاوت و فیصله

ماده پنجم

بعد از ارزیابی و شواهد و مدارک مثبت شکایت، کمیته روی دلایل و شواهد در مورد شکایت قضاوت فیصله می‌نماید که فیصله‌ی کمیته روی اصول ذیل بنا می‌یابد:

1. تصاوید و فیصله‌های کمیته به اکثریت نسبی آرا اعضای حاضر گرفته می‌شود.
2. برخی از تصاوید به صورت پیشنهادی بوده به مرجع صلاحیت دار مطابق اسناد تقنینی و لوایح مجازات دسپلینی- پیشنهاد می‌شود.
3. در فیصله‌های این کمیته بیشتر جنبه اصلاحی در نظر گرفته می‌شود.
4. هرگاه شکایت بزرگتر و به حد جرم و جنایت برسد کمیته موضوع را کلاً به پیشنهاد ریاست نظارت و ارزیابی امور اکادمیک به ریاست تفتیش داخلی می‌سپارد.

ثبت فیصله ها و تنفیذ

ماده ششم

1. فیصله‌های کمیته در کتاب تصاوید کمیته سمع و شکایات امور اکادمیک ثبت و به مراجع ذیربط خبر داده می‌شود.
2. تطبیق و تنفیذ فیصله‌ها کار جهات اداری و آمریته‌های ذیربط بوده که تفصیل آن در لوایح و مقررات تذکر یافته است.

انفاذ و اعتبار

ماده هفتم

این طرز العمل در هفت ماده (25) فقره ترتیب و تنظیم یافته و بعد از تائیدی شورای رهبری وزارت تحصیلات عالی قابل تعمیم می‌باشد.