



جمهوری اسلامی ایران

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

گزارش عملکرد

اداره کل بازرسی و پاسخگویی به شکایات

---

---

(از تاریخ ۱۳۹۳/۰۶/۰۱ لغایت ۱۳۹۳/۰۹/۰۱)

---

---

اداره کل بازرسی و پاسخگویی به شکایات وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به منظور استقرار و اجرای کامل ضوابط، مقررات و کشف نارسائی‌ها و پاسخگویی صحیح و قانونمند به متقاضیان، کوشیده است تا با ایجاد ارتباط سازنده بین طرفین دعوی و رفع مشکلات و موانع پیش روی هموطنان عزیزمان به وظایف سازمانی و قانونی خود عمل نماید. براساس ساختار تشکیلاتی مصوب وزارت علوم تحقیقات و فناوری این اراده کل با دارا بودن دو گروه کاری تحت عناوین گروه بازرسی و گروه پاسخگویی به شکایات، مسولیت رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات واصله از ستاد وزارتخانه، دانشگاه‌ها، موسسات آموزش عالی، پژوهشگاه‌ها و سایر مراکز و سازمان‌های تابعه را عهده‌دار می‌باشد.

## گزارش عملکرد گروه پاسخگویی به درخواست‌ها و شکایات

رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات واصله از دانشجویان، ارباب رجوعان و همچنین نامه‌های ارسالی از مراجع ذیصلاح همچون دفتر مقام معظم رهبری، نهاد ریاست جمهوری، سازمان بازرسی کل کشور، واصله از سیستم سامد(سامانه ارتباط مردم ودولت)، مکاتبات ارجاع شده روزمره و پاسخگویی مناسب و هدفمند به آنها یکی از وظایف اصلی این مجموعه می‌باشد .

در این گزارش ضمن ارائه شرحی درباره انواع درخواست‌ها، شکایات، پیگیری‌ها و گزارش‌های ارائه شده، فعالیت‌های این دفتر که امکان ارائه کمی و آماری آن وجود داشته به زبان آمار و به صورت جداول و نمودارهای فراوانی و مقایسه‌ای نشان داده شده است.

تعداد کل نامه‌های ثبت شده وارده ( شامل کلیه درخواست‌ها ، انتصابات و بخشنامه و ..... ) در سه ماهه (شهریور، مهر، آبان) ۲۹۰۲ فقره و تعداد نامه های صادره ثبت شده تعداد ۲۷۷۴ فقره می‌باشد .

نامه‌های وارده از سیستم سامانه الکترونیکی ارتباط مردمی ریاست جمهوری ۱۶۲ فقره درخواست بوده است که تعداد ۷۴ فقره مختومه و بقیه (۸۸) فقره در دست بررسی است. کل نامه‌های دفتر اعم از وصولی از سامد، ثبت شده در سیستم اتوماسیون اداری حدود ۱۰۱۰ فقره پرونده می‌باشد .

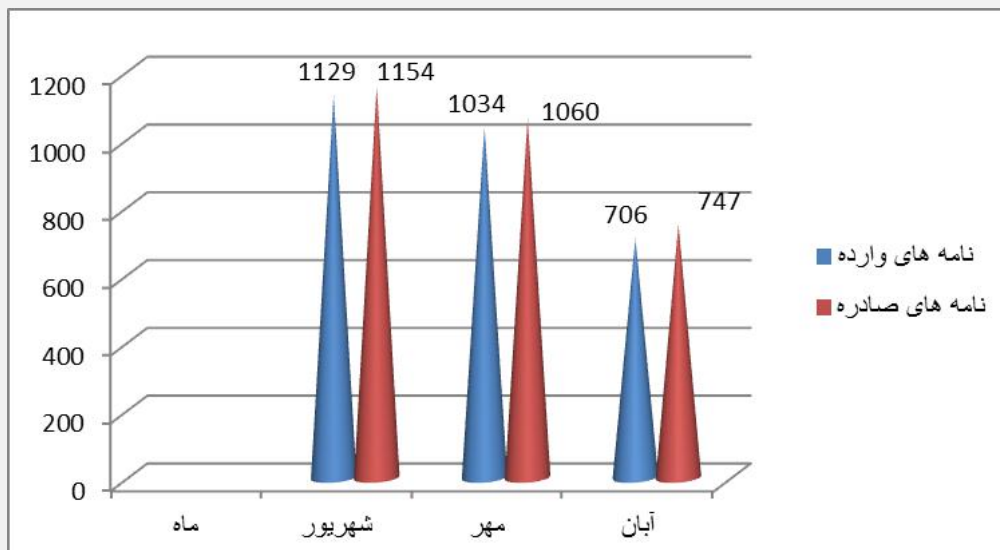
در جدول شماره ۱ تعداد نامه‌ها براساس هر ماه تفکیک شده است و همانطور که ملاحظه می‌شود بعد از نتایج آزمون‌ها و در ابتدای سال تحصیلی درخواست‌ها بیشتر بوده است .

### جدول شماره ۱

تعداد نامه‌های دریافتی و ارسالی به تفکیک ماه

| ماه    | نامه های وارده | نامه های صادره |
|--------|----------------|----------------|
| شهریور | 1129           | 1154           |
| مهر    | 1034           | 1060           |
| آبان   | 706            | 747            |

### نمودار شماره ۱



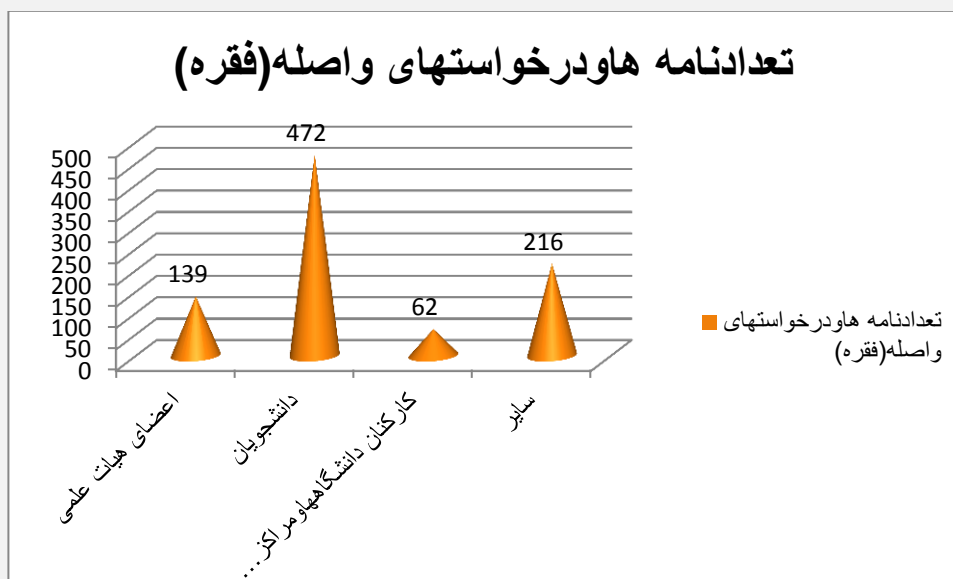
در جدول شماره ۲ پرونده‌ها براساس شغل متقاضیان تفکیک شده است. چنانچه ملاحظه می‌شود بیشترین مراجعان دانشجویان بوده و بعد از آن بیشترین درخواست‌ها به سایر افراد که عموماً دانش‌آموختگان می‌باشند اختصاص دارد.

## جدول ۲

### تعداد نامه‌های واصله به تفکیک شغل

| ردیف | شغل                                   | تعداد نامه‌ها و درخواست‌های واصله (فقره) |
|------|---------------------------------------|--|
| ۱    | اعضای هیات علمی                       | ۱۳۹                                      |
| ۲    | دانشجویان                             | ۴۷۲                                      |
| ۳    | کارکنان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی | ۶۲                                       |
| ۴    | سایر                                  | ۲۱۶                                      |

## نمودار ۲

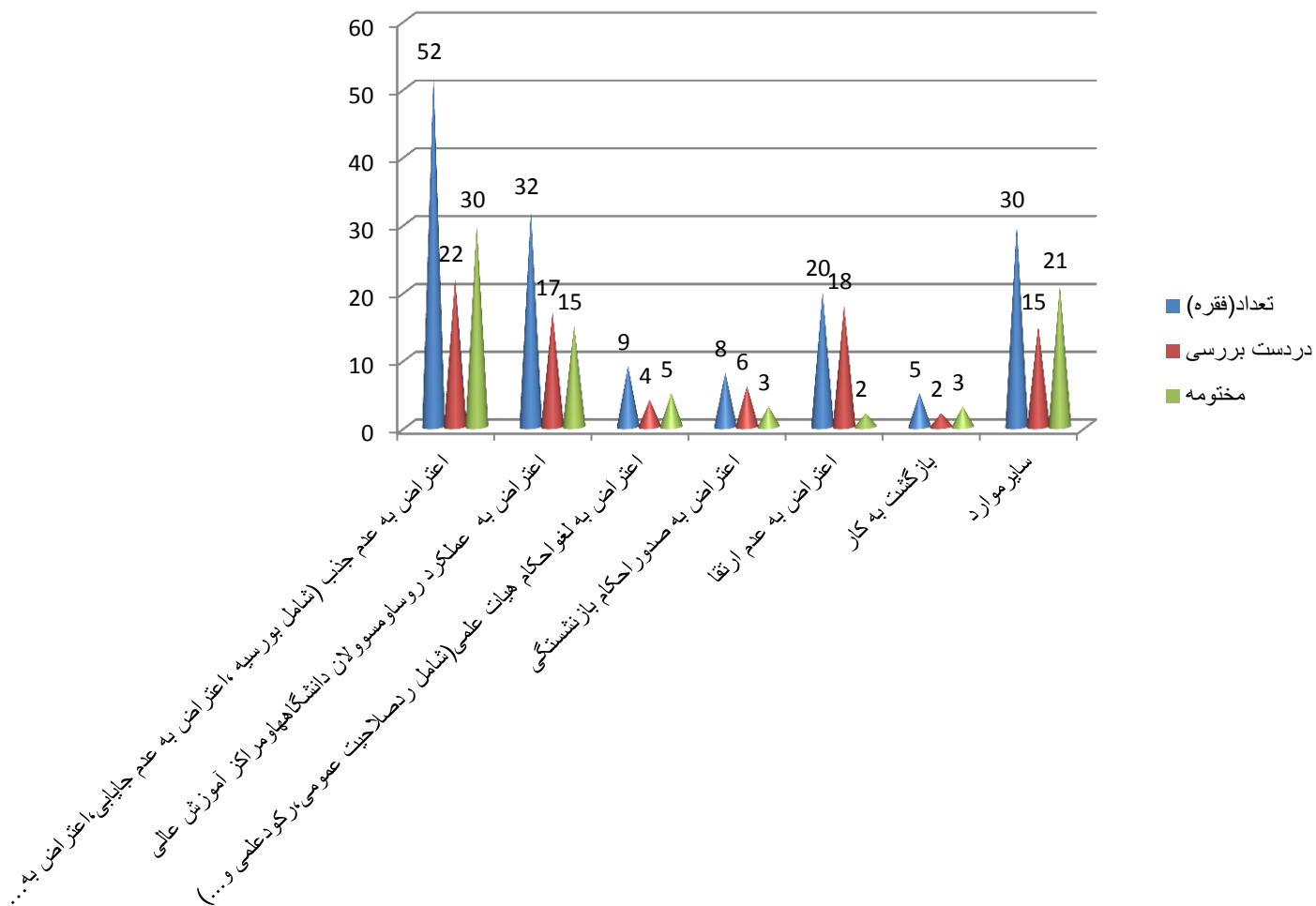


جدول شماره ۳ در مورد شکایات اعضای هیات علمی می باشد که نسبت به قبل کاهش یافته است و موارد اعتراض به بازنشستگی بسیار کمتر از سال گذشته می باشد ولی کماکان بیشترین درخواست ها و تقاضاها مربوط به مسائل و موضوعات جذب اعضای هیات علمی (بورس، جایابی و...) می باشد و کمترین شکایت در خصوص بازنشستگی است، موارد بازگشت به کار نیز شامل اعضای هیات علمی پیمانی می باشد که تمدید قرارداد نشده اند .

### جدول شماره ۳

| ردیف | موضوع  | تعداد (فقره) | در دست بررسی | مختومه |
|------|--|--------------|--------------|--------|
| ۱    | اعتراض به عدم جذب (شامل بورسیه، اعتراض به عدم جایابی، اعتراض به عملکرد مرکز جذب و عدم رسیدگی به پرونده های استخدام هیات علمی | ۵۲           | ۲۲           | ۳۰     |
| ۲    | اعتراض به عملکرد روسا و مسوولان دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی  | ۳۲           | ۱۷           | ۱۵     |
| ۳    | اعتراض به لغو احکام هیات علمی (شامل رد صلاحیت عمومی، رکود علمی و...)   | ۹            | ۴            | ۵      |
| ۴    | اعتراض به صدور احکام بازنشستگی   | ۸            | ۶            | ۳      |
| ۵    | اعتراض به عدم ارتقا  | ۲۰           | ۱۸           | ۲      |
| ۶    | بازگشت به کار  | ۵            | ۲            | ۳      |
| ۷    | سایر موارد   | ۳۰           | ۱۵           | ۲۱     |

### نمودار شماره ۳



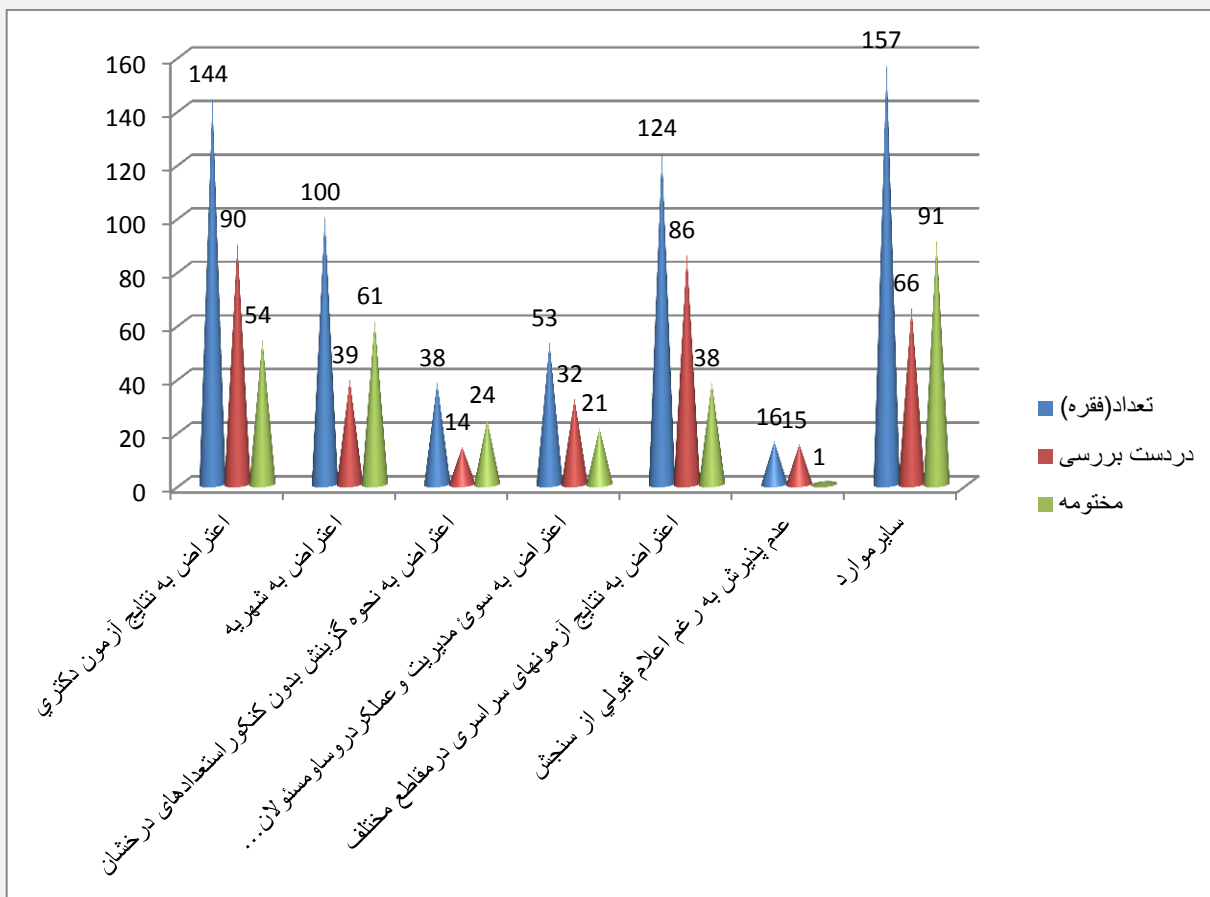
در جدول شماره ۴ درخواست‌های دانشجویان به تفکیک موضوع نشان داده شده است. بیشتر موارد شکایت از نتایج آزمون دکتری (وبویژه آزمون مصاحبه) بوده است و متقاضیان از اختصاص ۳۰ درصد نمره نهایی به آزمون کتبی و ۷۰ درصد مصاحبه (شامل سوابق آموزشی، پژوهشی و مصاحبه که تاحدی به سلیقه و اختیار دانشگاه بستگی دارد) ناراضی و به نمره مصاحبه خود اعتراض داشته‌اند.

سایر پرونده‌های دانشجویی مربوط به (تقاضای بازگشت به تحصیل، نمره استاد، تطبیق واحدهای گذرانده، عملکرد استاد، خوابگاه، صدور مدرک تحصیلی و ..... ) بوده است.

افزایش شهریه دانشگاه‌ها اعم از شبانه، پردیس‌ها، مجازی و دانشگاه‌ها و موسسات غیردولتی غیرانتفاعی آموزش عالی نیز که امسال با افزایش حدود ۲۰ تا ۲۵ درصد بوده است از یک سو و تعارضات قوانین برای دانشجویان انتقالی یا مهمان و دانشجویانی که بعد از ثبت‌نام انصراف می‌دهند از سوی دیگر موجب درخواست‌های فراوانی در این خصوص بوده است. به نظر می‌رسد برای ایجاد وحدت رویه، رفع ابهامات و رفع تعارضات قوانین در این خصوص تسریع در تصویب و ابلاغ بخشنامه مربوطه از سوی معاونت محترم وزارت، حل‌کننده بسیاری از مشکلات می‌باشد.

جدول شماره ۴ و نمودار شماره ۴

| ردیف | موضوع  | تعداد(فقره) | در دست بررسی | مختومه |
|------|--|-------------|--------------|--------|
| ۱    | اعتراض به نتایج آزمون دکتری  | ۱۴۴         | ۹۰           | ۵۴     |
| ۲    | اعتراض به شهریه  | ۱۰۰         | ۳۹           | ۶۱     |
| ۳    | اعتراض به نحوه گزینش بدون کنکور استعدادهای درخشان                        | ۳۸          | ۱۴           | ۲۴     |
| ۴    | اعتراض به سوی مدیریت و عملکرد و ساومسئولان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی | ۵۳          | ۳۲           | ۲۱     |
| ۵    | اعتراض به نتایج آزمونهای سراسری درمقاطع مختلف                            | ۱۲۴         | ۸۶           | ۳۸     |
| ۶    | عدم پذیرش به رغم اعلام قبولی از سنجش                                     | ۱۶          | ۱۵           | ۱      |
| ۷    | سایر موارد   | ۱۵۷         | ۶۶           | ۹۱     |





در جدول شماره ۵ اعتراضات کارکنان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به تفکیک نوع درخواست (اخراج، تقاضای بازگشت به کار، تبدیل وضعیت و...) و وضعیت بررسی پرونده ایشان نشان داده شده است.

جدول شماره ۵ و نمودار ۵

| ردیف | موضوع   | تعداد(فقره) | در دست بررسی | مختومه |
|------|---|-------------|--------------|--------|
| ۱    | اعتراض به اخراج کارکنان رسمی و پیمانی                   | ۵           | ۳            | ۲      |
| ۲    | اعتراض به اخراج کارکنان قراردادی و شرکته                | ۱۶          | ۰            | ۱۶     |
| ۳    | اعتراض به احکام صادره در هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری | ۰           | ۰            | ۰      |
| ۴    | اعتراض به عدم تبدیل وضعیت استخدامی                      | ۱۲          | ۸            | ۴      |
| ۵    | سایر  | ۷           | ۱۱           | ۵      |

## نموداره

