



جمهوری اسلامی افغانستان
وزارت تحصیلات عالی
ریاست پوهنتون ها و موسسات تحصیلات عالی خصوصی
ریاست پوهنتون غالب
ریاست پوهنځی اقتصاد
د یپارتمنت اداره تجارت
کمیته سمع شکایات و نظم و دسپلین

طرز العمل بررسی شکایات و باز نمودن صندوق شکایات

برگرفته از طرز العمل بررسی شکایات کمیته
مرکزی نظم و دسپلین پوهنتون غالب

فهرست مطالب

1.....	مقدمه
1.....	ساحهٔ تطبیق
1.....	اصطلاحات
2.....	جریان شکایات
2.....	چگونگی دریافت شکایات
2.....	شکایات محصلان، کارکنان و مراجعان
3.....	کمیتۀ بررسی شکایات
3.....	وظایف کمیتۀ بررسی شکایات
4.....	رسیدگی به شکایات
5.....	نتیجۀ رسیدگی به شکایات
5.....	شیوه‌های آگاهیدهی
6.....	طرز العمل باز نمودن صندوق شکایات
7.....	ضمایم
7.....	فورم معلومات شاکی (شکایت کننده)

مقدمه

پوهنتون غالب به خاطر تحقق شفافیت، پاسخگویی و رسیدگی به تمام شکایات مرتبط به پوهنتون شیوهنامه رسیدگی به شکایات را ایجاد نموده که حاوی اهداف و مقاصد مشخص با محدوده و ساختار تعریف شده می‌باشد. این شیوهنامه در جهت دریافت و ارزیابی شکایات مرتبط به امورات پوهنتون و پوهنچی‌ها مورد استفاده قرار خواهد گرفت و کارگزاران پوهنتون غالب را در راستای بهبود کیفیت و کمیت آموزش و پرورش یاری خواهد رساند. از سویی، هم‌گرایی را در پیش‌برد به‌تر کارهای اکادمیک نیرو خواهد بخشید؛ نیز این باور را ریشه دارتر خواهد ساخت که با هم‌دستی و هم‌دلی می‌توان به بالنده‌گی و شکوهمندی دست یافت. غالب با در نظر داشت دیدگاه‌های اصلاحی همه کارمندان، به ویژه محصلان، می‌خواهد یک نهاد برتر تحصیلات عالی را به جامعه پیش‌کش کند.

ماده اول: این طرزالعمل در روشنی ماده یکصد و سی و سوم قانون کار، فقره 4 ماده بیست و هشتم قانون کارکنان خدمات ملکی و راه کار رسیده‌گی به شکایات وزارت تحصیلات عالی وضع گردیده است.

هدف وضع

ماده دوم: این طرزالعمل به منظور نیل به اهداف ذیل، وضع گردیده است:

1. رسیده‌گی به شکایات موجه محصلان، کارکنان و مراجعان پوهنتون غالب؛
2. تأمین شفافیت و حساب‌دهی در اجراات کارکنان در قبال شهروندان؛
3. تطبیق قانون و ترویج فرهنگ پاسخگویی؛
4. رسیده‌گی به اختلافات ناشی از کار میان کارکنان؛
5. تأمین شرایط مساوی و برخورد مسئولانه به خواست‌ها و ضروریات قانونی محصلان، کارکنان و مراجعان؛

ساحه تطبیق

ماده سوم: این طرزالعمل در تمام واحد‌های داخلی پوهنتون غالب و پوهنچی‌های مختلفه قابل تطبیق می‌باشد.

اصطلاحات

ماده چهارم: اصطلاحات آتی در این طرزالعمل مفاهیم ذیل را افاده می‌کند:

1. شکایات: عبارت است از سند کتبی مبنی بر نارضایتی شخص از کیفیت، چگونگی عرضه خدمات، رفتار غیر اکادمیک و....
2. شکایت‌شونده: محصل، کارکن یا واحد اداری مربوط که علیه آن‌ها رسماً شکایت درج شده باشد؛
3. شاکی (شکایت‌کننده): شخص حقیقی یا حقوقی که ارتکاب تخلف یا تخلفاتی را به شخصی و یا واحد اداری نسبت داده و کتباً به مراجع مربوط اعلام و درخواست رسیده گی کرده باشد.
4. اسناد حمایتی: هر آن سندی کتبی، صوتی و تصویری که بتواند در بررسی ادعای شکایت-کننده کمک نماید.

جریان شکایات

ماده پنجم: راه‌کار رسیده‌گی به شکایات شامل جریان‌های ذیل می‌گردد:

1. دریافت شکایات؛
2. رسیده‌گی به شکایات.

چگونگی دریافت شکایات

ماده ششم: شکایات به شیوه‌های ذیل ارائه می‌گردد:

1. از طریق شماره خاص که بدین منظور فعال می‌گردد؛
2. از طریق صندوق‌های شکایات؛
3. از طریق ایمیل آدرس مخصوص که به منظور دریافت شکایات ایجاد می‌گردد.

یاد داشت: باز کردن، بررسی و رسیده گی به شکایت‌های صندوق‌های شکایات کارشیوه ویژه‌یی را خواستار است.

شکایات محصلان، کارکنان و مراجعان

ماده هفتم: محصلان، کارکنان و مراجعان پوهنتون غالب و پوهنچی‌های مختلفه در چوکات قانون و در حالات ذیل می‌توانند، شکایات خویش را درج نمایند:

1. محصلان:

الف) در صورتی که از طرف استاد، هم‌صنفی و کارکنان پوهنتون برخورد غیر عادلانه، غیر اخلاقی و خلاف موازین اکادمیک صورت گرفته باشد.

ب) در صورتی که به شکایات محصل در شعبات مربوطه پوهنتون و پوهنچی ها توجه صورت نگرفته باشد.

2. کارکنان:

الف) در صورتی که از طرف محصل، آمر یا هم کار خویش و یا یکی از کارکنان پوهنتون یا پوهنچی مورد تبعیض و برخورد غیر عادلانه، غیر اخلاقی و غیر اکادمیک قرار گرفته باشد.

ب) در صورتی که شرایط کار برای کارکن، توسط اداره خلاف قانون وضع شده باشد.

3. مراجعان:

الف) در صورتی که کار مراجعان بدون عذر قانونی، توسط کارکنان پوهنتون و یا پوهنچی ها معطل و یا اجرا نشده باشد و یا برخورد غیر اخلاقی و غیر اکادمیک صورت گرفته باشد.

ب) در صورتی که کارکنان پوهنتون از صلاحیت وظیفوی سوء استفاده کرده باشند و به سایر تخلفات قانونی دست زده باشند.

یاد داشت: شاکی مکلف است در فورم معلومات شاکی، شکایت خویش را توأم با ذکر هویت و شماره تماس خویش و نیز با اسناد و شواهد مستدل ثبت نماید.

کمیته بررسی شکایات

ماده هشتم: به منظور تنظیم، بررسی و رسیده گی به شکایات محصلان، کارکنان و

مراجعان، کمیته یی به ترکیب ذیل تحت نظر رئیس پوهنچی ایجاد می گردد:

1. آمر دپارتمنت به حیث مسؤول کمیته؛

2. استادان کدر به حیث عضو؛

3. نماینده گان محصلان به حیث عضو.

یاد داشت ¹: این کمیته ماه یک بار تشکیل جلسه می دهد.

وظایف کمیته بررسی شکایات

ماده نهم: وظیفه منشی کمیته:

1. دریافت، ثبت و درجه بندی شکایات؛

2. انجام اقدامات اولیه برای رسیده گی به شکایات؛

3. فرستادن شکایات دریافت شده به مراجع ذیربط؛

4. با خبرسازی شاکی و طرف‌های آسیب‌دیده از نتایج بررسی.

ماده دهم: وظیفه مسؤول کمیته:

1. پیگیری، نظارت و مستندسازی؛
2. ارزیابی، نتیجه‌گیری و گزارش‌دهی.

ماده یازدهم: وظایف اعضای کمیته:

1. تشخیص راه حل‌های ممکن برای حل مشکلات و رسیدگی به مشکلات؛
2. اتخاذ تصمیم به شمول شاخص‌ها و معیارهای که تضمین‌کننده تصامیم شفاف و عادلانه باشد؛
3. هدایت‌دهی به نهادهای مسؤول به خاطر تطبیق و عملی‌نمودن تصامیم؛
4. مشاهده از محل (در صورت ضرورت)؛
5. ملاقات با شکایت‌کننده گان (در صورت ضرورت).

رسیده‌گی به شکایات

ماده دوازدهم:

1. مسؤول کمیته، شکایات وارده و اسناد ضامیم آن را در جلسه به کمیته پیش‌کش می‌نماید؛
2. کمیته شکایات وارده را بررسی ابتدایی نموده و بعد از توحید و مرور اسناد و شواهد مربوط، توأم با نظر مشورتی خویش به مسؤول کمیته ارائه می‌نماید. مسؤول کمیته در چوکات قانون هدایت لازم را مبنی به رسیده‌گی به شکایات از طریق مراجع ذیربط صادر می‌نماید؛
3. هرگاه شکایت برعلیه یکی از کارمندان پوهنچی مستند گردیده و از جمله تخلفات اداری باشد، مطابق به قانون با وی برخورد صورت می‌گیرد؛
4. در صورتی که شکایت مستند جنبه جرمی و قضایی داشته باشد، کمیته بعد از اخذ منظوری ریاست پوهنچی و سپس پوهنتون، قضیه را غرض پیگیری به نهادهای عدلی و قضایی ارجاع می‌نماید؛
5. در صورت واضح‌نبودن شکایت و یا عدم موجودیت اسناد مستند و مستدل، کمیته می‌تواند از شخص شکایت‌کننده درخواست معلومات بیش‌تر نماید؛
6. اگر نتیجه بررسی قناعت شکایت‌کننده را فراهم نمی‌نماید شاکی می‌تواند، جهت بررسی مجدد، شکایت خویش را با اسناد و مدارک جدید درج نماید؛

7. شاکی در قبال شکایت خویش مسؤول می‌باشد. در صورتی که شکایت وی مستند نبوده، منفعت‌جویانه و یا به منظور توهین و تحقیر محصل، کارمند و یا مسؤول اداره، تشخیص شود، با شخص ارائه‌کننده شکایت از مجرای قانون برخورد می‌گردد؛
8. شکایات وارده توسط منشی کمیته در کتاب مخصوص ثبت و همراه با اسناد و ضمایم آن به طور محفوظ نگه‌داری می‌شود؛
9. تمام محصلان، کارمندان و واحدهای اداری مربوط پوهنچی مکلف اند جهت رسیده‌گی به شکایات با کمیته متذکره هم‌کاری همیشگی و همه‌جانبه داشته باشند،
10. کمیته بررسی شکایات مکلف است تا تمام شکایات را به گونه مسلکی، بی‌طرفانه و همه‌جانبه بررسی نموده و در اسرع وقت گزارش آن را به مقام ریاست ارائه نماید.

نتیجه رسیده‌گی به شکایات

ماده سیزدهم:

1. کمیته، نتیجه رسیده‌گی به شکایات را، کتباً یا به گونه شفاهی، به اطلاع شاکی می‌رساند. هویت شاکی و شخصی که از وی شکایت صورت گرفته است، محفوظ می‌باشد؛
2. رسیده‌گی به شکایات یک مرحله دارد. شاکی تنها در صورتی می‌تواند در عین موضوع شکایت دومی را درج نماید که برای اثبات ادعای خویش اسناد و مدارک جدید و موثق ارائه نماید.

شیوه‌های آگاهی‌دهی

ماده چهاردهم: آموزش رسیده‌گی به شکایات

به خاطر تحقق و تطبیق مناسب و مؤثر میکانیزم رسیده‌گی به شکایات، تمام اعضای بخش رسیده‌گی به شکایات آموزش‌های لازم را فرا خواهند گرفت. هم‌چنان، آن‌ها با راه‌های به‌تر جمع‌آوری، درجه‌بندی و رسیده‌گی به شکایات آشنا خواهند شد. محصلان، کارکنان و مراجعان پیرامون راه‌کار رسیده‌گی به شکایات، از طریق رسانه‌های اجتماعی، تدویر ورکشاپ‌ها، نشر جزوه‌ها و برنامه‌های آگاهی‌دهی از سوی کمیته بررسی شکایات در سطح پوهنتون آگاهی حاصل خواهند نمود.

طرز العمل باز نمودن صندوق شکایات

مادهٔ پانزدهم: رسیدگی به شکایات محصلان از طریق صندوق شکایات

صندوق شکایات بر اساس پلان عملیاتی دیپارتمنت باز شده و تمام اسناد آن با حضور اعضای کمیته و محصلان شامل کمیته برداشته می شود و در جلسه هر کدامشان مورد خوانش قرار گرفته و به سمع اعضای کمیته رسانیده می شود . سپس اعضای کمیته با بررسی ورقه های موجود در مورد موضوع، با توجه به لوایح و مقررات تصمیم گیری میکنند. نتایج بررسی صندوق شکایات در گزارش این کمیته درج خواهد شد.

این طرز العمل در پانزده ماده، در جلسهٔ کمیته سمع شکایات و نظم و دسپلین مورخ
1398/3/20 با نمبر پروتوکول (2) پوهنچی اقتصاد مورد تائید قرار گرفت.

با احترام

فیروز احمد گنجی

مسئول کمیته سمع شکایات و نظم و دسپلین

ضمائم

فورم معلومات شاکی (شکایت کننده)

لطف نموده معلومات کامل را در فورم ذیل مندرج نموده، شکایت را تشریح و اسناد و مدارک کمک‌کننده آن را نیز ضمیمه نمایید.

(در صورت نیاز از صفحات اضافی استفاده کرده می‌توانید).

نام و تخلص: وظیفه: شماره تماس:

ایمیل: نشانی:

موضوع: / تاریخ

/

تشریح شکایات:

Patient Information	
First Name	
Last Name	
Address	
City	
State	
Zip	
Phone	
Insurance	
Physician Information	
Physician Name	
Physician Address	
Physician City	
Physician State	
Physician Zip	
Physician Phone	
Physician Insurance	
Referral Information	
Referral Number	
Referral Date	
Referral Type	
Referral Reason	
Referral Physician	
Referral Facility	
Referral Status	
Referral Notes	

امضای شکایت کننده:)

فورم ثبت شکایات:

نمبر ثبت: ()

دریافت کننده شکایت: نام: وظیفه: تاریخ شکایت: / /

دریافت شکایت از طریق:

☐ نامه ☐ تماس تلفیون ☐ تماس حضوری پیام کوتاه ☐ ایمیل ☐ وبسایت ☐ صندوق شکایات

اسم شکایت کننده:
.....
وظیفه:

نشانی:
.....
شماره تماس
(اختیاری).....

جزئیات شکایت:

نظریات:

اقدامات لازم:

نتیجه:

امضای مسؤول رسیده گی به شکایات (تاریخ / /