

# طرز العمل بررسی شکایات

## مقدمه

پوهنتون غالب به خاطر تحقق شفافیت، پاسخ‌گویی و رسیده‌گی به تمام شکایات مرتبط به پوهنتون شیوه‌نامه رسیده‌گی 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 امور پوهنتون 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 شکوهنده‌گی دست یافت. غالب با در نظر داشت دیدگاه‌های اصلاحی همه کارمندان، به‌ویژه محصلان، می‌خواهد یک نهاد برتر تحصیلات عالی را به جامعه پیش‌کش کند.

## ماده اول

این طرز العمل در روشنی ماده یکصد و سی و سوم قانون کار، فقره ۴، ماده بیست و هشتم قانون کارکنان خدمات ملکی و راه‌کار رسیده‌گی به شکایات وزارت تحصیلات عالی وضع گردیده است.

## هدف وضع

### ماده دوم

این طرز العمل به منظور نیل به اهداف ذیل، وضع گردیده است:

۱. رسیده‌گی به شکایات موجه محصلان، کارکنان و مراجعان پوهنتون غالب؛
۲. تأمین شفافیت و حساب‌دهی در اجراءات کارکنان در قبال شهروندان؛
۳. تطبیق قانون و ترویج فرهنگ پاسخ‌گویی؛
۴. رسیده‌گی به اختلافات ناشی از کار میان کارکنان؛
۵. تأمین شرایط مساوی و برخورد مسؤولانه به خواستها و ضروریات قانونی محصلان، کارکنان و مراجعان.

## ساحه تطبیق

### ماده سوم

این طرز العمل در تمام واحدهای داخلی پوهنتون غالب قابل تطبیق می‌باشد.

## اصطلاحات

### ماده چهارم

اصطلاحات آتی در این طرز العمل مفاهیم ذیل را افاده می‌کنند:

۱. **شکایات:** عبارت است از سند کتبی مبنی بر نارضایتی شخص از کیفیت، چه گونه‌گی عرضه خدمات، رفتار غیر اکادمیک و ... ؛

۲. شکایت‌شونده: محصل، کارکن یا واحد اداری مربوط که علیه آن‌ها رسماً شکایت درج شده باشد؛
۳. 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 رسیده‌گی کرده باشد؛
۴. اسناد حمایتی: هر آن سندی کتبی، صوتی و تصویری که بتواند در بررسی ادعای شکایت‌کننده کمک نماید.

## **جریان شکایات**

### **ماده پنجم**

راه‌کار رسیده‌گی به شکایات شامل جریان‌های ذیل می‌گردد:

۱. دریافت شکایات؛
۲. رسیده‌گی به شکایات.

## **چه‌گونه‌گی دریافت شکایات**

### **ماده ششم**

شکایات به شیوه‌های ذیل ارائه می‌گردد:

۱. از طریق شماره خاص که بدین منظور فعال می‌گردد؛
۲. از طریق صندوق‌های شکایات؛
۳. از طریق ایمیل آدرس مخصوص، که به منظور دریافت شکایات ایجاد می‌گردد.

یادداشت: باز کردن، بررسی و رسیده‌گی به شکایت‌های صندوق‌های شکایات کار شیوه ویژه‌یی را خواستار است.

## **شکایات محصلان، کارکنان و مراجعان**

### **ماده هفتم**

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

۱. محصلان:

الف) در صورتی که از طرف استاد، هم‌صنفی و کارکنان پوهنتون برخورد غیرعادلانه، غیراخلاقی و خلاف موازین اکادمیک صورت گرفته باشد؛

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

۲. کارکنان:

الف) در صورتی که از طرف محصل، آمر یا هم‌کار خویش و یا یکی از کارکنان پوهنتون مورد تبعیض و برخورد غیرعادلانه، غیراخلاقی و غیر اکادمیک قرار گرفته باشد؛

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

۳. مراجعان:

الف) در صورتی که کار مراجعان بدون عذر قانونی، توسط کارکنان پوهنتون معطل و یا اجرا نشده باشد و یا برخورد غیراخلاقی و غیرآکادمیک صورت گرفته باشد؛

ب) در صورتی که کارکنان پوهنتون از صلاحیت وظیفه‌وی سوءاستفاده کرده باشند و به سایر تخلفات قانونی دست زده باشند.

یادداشت: 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 رسیدگی به شکایات محصلان، کارکنان و مراجعان، کمیته‌یی به ترکیب ذیل تحت نظر رئیس پوهنتون ایجاد می‌گردد:

۱. معاون اداری به حیث مسؤول کمیته؛
۲. معاونان به حیث عضو؛
۳. رئیس‌ان پوهنچی‌ها مربوطه به حیث عضو؛
۴. مدیر منابع بشری به حیث منشی؛
۵. مسؤول جندر پوهنتون به حیث عضو؛
۶. نماینده‌گان محصلان به حیث عضو.

یاد داشت (۱): منشی کمیته حق رای ندارد.

یاد داشت (۲): این کمیته ماه یک بار تشکیل جلسه می‌دهد.

### **وظایف کمیته بررسی شکایات**

#### **ماده نهم**

وظیفه منشی کمیته:

۱. دریافت، ثبت و درجه‌بندی شکایات؛
۲. انجام اقدامات اولیه برای رسیدگی به شکایات؛
۳. فرستادن شکایات دریافت‌شده به مراجع ذی‌ربط؛
۴. باخبرسازی شاکی و طرف‌های آسیب‌دیده از نتایج بررسی.

#### **ماده دهم**

وظیفه مسؤول کمیته:

۱. پیگیری، نظارت و مستندسازی؛

۲. ارزیابی، نتیجه گیری و گزارش دهی.

### **ماده یازدهم**

وظایف اعضای کمیته:

۱. تشخیص راه حل های ممکن برای حل مشکلات و رسیدگی به مشکلات؛

۲. اتخاذ تصمیم به شمول شاخص ها و معیارهایی که تضمین کننده تصامیم شفاف و عادلانه باشد؛

۳. هدایت دهی به نهادهای مسؤول به خاطر تطبیق و عملی نمودن تصامیم؛

۴. مشاهده از محل (در صورت ضرورت)؛

۵. ملاقات با شکایت کننده گان (در صورت ضرورت).

### **رسیده گی به شکایات**

#### **ماده دوازدهم**

۱. منشی کمیته، شکایات وارده و اسناد ضمایم آن را در جلسه به کمیته پیش کش می نماید؛

۲. 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 می نماید. مسؤول کمیته در چوکات قانون هدایت لازم را مبنی به رسیده گی به شکایات از طریق مراجع ذی ربط صادر می نماید؛

۳. هرگاه شکایت بر علیه یکی از کارمندان پوهنتون مستند گردیده و از جمله تخلفات اداری باشد، مطابق به قانون با وی برخورد صورت می گیرد؛

۴. در صورتی که شکایت مستند جنبه جرمی و قضایی داشته باشد، کمیته بعد از اخذ منظوری مقام ریاست، قضیه را غرض پیگیری به نهادهای عدلی و قضایی ارجاع می نماید؛

۵. در صورت واضح نبودن شکایت و یا عدم موجودیت اسناد مستند و مستدل، کمیته می تواند از شخص شکایت کننده درخواست معلومات بیش تر نماید؛

۶. اگر نتیجه بررسی قناعت شکایت کننده را فراهم نمی نماید شاکی می تواند، جهت بررسی مجدد، شکایت خویش را با اسناد و مدارک جدید درج نماید؛

۷. شاکی در قبال شکایت خویش مسؤول می باشد. در صورتی که شکایت وی مستند نبوده، منفعت جویانه و یا به منظور توهین و تحقیر محصل، کارمند و یا مسؤول اداره، تشخیص شود، با شخص ارائه کننده شکایت از مجرای قانون برخورد می گردد؛

۸. شکایات وارده توسط منشی کمیته در کتاب مخصوص ثبت و همراه با اسناد و ضمایم آن به طور محفوظ نگه داری می شود؛

۹. تمام محصلان، کارمندان و واحدهای اداری مربوط پوهنتون مکلف اند جهت رسیده گی به شکایات با کمیته متذکره همکاری همیشگی و همه جانبه داشته باشند؛

۱۰. کمیته بررسی شکایات مکلف است تا تمام شکایات را به گونه مسلکی، بی طرفانه و همه جانبه بررسی نموده و در اسرع وقت گزارش آن را به مقام ریاست ارائه نماید.

### **نتیجه رسیده گی به شکایات**

#### **ماده سیزدهم**

۱. کمیته، نتیجه رسیده گی به شکایات را، کتباً یا به گونه شفاهی، به اطلاع شاکی می رساند. هویت شاکی و شخصی که از وی شکایت صورت گرفته است، محفوظ می باشد؛
۲. رسیده گی به شکایات یک مرحله دارد. شاکی تنها در صورتی می تواند در عین موضوع شکایت دومی را درج نماید که برای اثبات ادعای خویش اسناد و مدارک جدید و موثق ارائه نماید.

### **شیوه های آگاهی دهی**

#### **ماده چهاردهم: آموزش رسیده گی به شکایات**

به خاطر تحقق و تطبیق مناسب و مؤثر میکانیزم رسیده گی به شکایات، تمام اعضای بخش رسیده گی به شکایات آموزش های لازم را فرا خواهند گرفت. هم چنان، آن ها با راه های به تر جمع آوری، درجه بندی و رسیده گی به شکایات آشنا خواهند شد. محصلان، کارکنان و مراجعان پیرامون راه کار رسیده گی به شکایات، از طریق رسانه های اجتماعی، تدویر ورکشاپ ها، نشر جزوه ها و برنامه های آگاهی دهی از سوی کمیته بررسی شکایات در سطح پوهنتون آگاهی حاصل خواهند نمود.

این طرز العمل در چهارده ماده و چهار تبصره ترتیب، در جلسه نمبر ( ) / / مؤرخ / / شورای علمی پوهنتون غالب مورد تأیید قرار گرفت.

## ضمایم

### فورم معلومات شاکی ( شکایت کننده)

لطف نموده معلومات کامل را در فورم ذیل درج نموده، شکایت را تشریح و اسناد و مدارک کمک کننده آن را نیز ضمیمه نمایید (در صورت نیاز از صفحات اضافی استفاده کرده می توانید).

نام و تخلص: ..... وظیفه: ..... شماره تماس: .....

ایمیل: .....

نشانی: .....

موضوع: .....

تاریخ / / .....

تشریح شکایت / شکایات: .....

امضای شکایت کننده: ( .....

### فورم ثبت شکایات:

نمبر ثبت: ( .....

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

دریافت شکایت از طریق: .....

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

اسم شکایت کننده: ..... وظیفه: .....

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

جزئیات شکایت / شکایات: .....

نظریات: .....

اقدامات لازم:

نتیجه:

امضای مسؤول رسیده گی به شکایات ( تاریخ / / )