

کارشیوه بررسی صندوق‌های شکایات

مقدمه

پوهنتون غالب، به بهره‌گیری از شیوه‌های محصل‌محور ارج بسیار می‌گذارد و می‌خواهد با نگاه استادان و کارمندان خود آشنایی بیش‌تر و به‌تری داشته باشد. غالب، نه تنها مشارکت استادان، کارمندان و محصلان را در کارهای نظری و عملی آموزشی، بل در همه تصمیم‌ها، در سطوح مختلف، لازم می‌شمارد. بی‌گمان سودبردن از دیدگاه‌های محصلان، استادان و کارمندان، شنیدن انتقادهای آشکار و پنهان آنان، می‌تواند هر نهاد تحصیلات عالی و از جمله دانش‌گاه غالب را، در بلندبردن کیفیت و اصلاح امور یاری رساند. ارائه خدمات مؤثر و کارا برای محصلان و منسوبان دیگر، بدون فراچشم‌داشتن خواست و نیاز آنان هرگز میسر نیست؛ پس چه به‌تر که همه راه‌های دست‌یافتن به دیدگاه‌های دانش‌جویان، استادان و کارمندان برای سنجش شیوه ارائه خدمات به‌جا و مؤثر نهاد، در نظر گرفته شوند.

برای آنانی که نمی‌خواهند و یا بنا بر دلایلی نمی‌توانند، آشکارا دیدگاه‌های اصلاحی و انتقادهای خود را به مسؤولان برسانند، صندوق شکایات به‌ترین ابزار ارائه آن دیدگاه‌ها به شمار می‌رود؛ زیرا هم مسؤولان به آن شکایات دست می‌یابند و هم نام و نشان منتقد آشکار نمی‌شود.

پوهنتون غالب با بهره‌گیری از این امکان، می‌خواهد گام‌های اصلاحی بیش‌تر و استوارتری بردارد و به کمک چنین اصلاح‌گران و منتقدانی و با استفاده از صندوق شکایات، در یک‌سوسازی کم‌بودی‌ها، کارهای مؤثری را سروسامان دهد و گام‌های عملی سازنده‌یی بردارد.

این کارشیوه از برای این ساخته شده‌است تا به شکایات‌های محصلان، استادان و کارمندان، به گونه شفاف و بدون چون و چرا دسترسی پیدا شود و بررسی‌ها لازم صورت گیرد.

ماده اول

این کارشیوه به پیروی از یادداشت ماده پنجم طرز‌العمل بررسی شکایات پوهنتون غالب هرات تهیه و ترتیب شده‌است.

ماده دوم

اهداف

۱. سنجش میزان رضایت کارمندان از نحوه مدیریت و برخورد هم‌کاران؛
۲. نظارت بر انجام درست وظایف محوله؛
۳. جلوگیری از هرگونه سوء استفاده وظیفه‌وی از جانب کارمندان؛
۴. نظارت و کنترل از نحوه درست طرز سلوک کارمندان.

ماده سوم

اعضای کمیته رسیده‌گی به شکایات

۱. رئیس پوهنچی (منحیث رئیس کمیته)؛
۲. مدیران تدریسی (به حیث منشی)؛
۳. آمر دیپارتمنت‌ها؛
۴. مسؤول کمیته جندر فاکولته؛

۵. دو نماینده (پسر و دختر) از محصلان.

یادداشت (۱): منشی کمیته صندوق شکایات مسئولیت حفظ و نگهداری تمامی اسناد مربوط به شکایات را به عهده دارد.

یادداشت (۲): در صورتی که یکی از اعضا، بنا به دلایل مشخص، در روز باز کردن صندوق حضور نداشته باشد، رئیس کمیته شخص دیگر را موقتی به کمیته معرفی می‌نماید.

یادداشت (۳): حضور تمامی اعضاء در زمان باز نمودن صندوق‌های شکایات در پوهنچی‌ها حتمی است؛

یادداشت (۴): در صورتی که شکایات مربوط به عضو کمیته باشد؛ رئیس پوهنتون شخص دیگری را الی ختم رسیده‌گی به شکایت انتخاب می‌نماید.

ماده چهارم

وظایف کمیته بررسی شکایات

۱. باز نمودن صندوق با حضورداشت اعضای کمیته هر پانزده روز یک بار؛

۲. دسته‌بندی شکایات نسبت به ماهیت و نوعیت موضوع شکایات؛

۳. تحقیق و مستندسازی در رابطه به شکایات واصله؛

۴. اتخاذ تصمیم مقتضی به شکایات واصله بر اساس قوانین و لوایح موجود؛

۵. ارایه گزارش به ریاست پوهنتون، در خصوص نحوه اجراءات به عمل آمده؛

۶. ارجاع موضوعات دسپلینی، به کمیته نظم و دسپلین جهت بررسی؛

۷. ابلاغ تصمیم در رابطه به شکایات واصله به شخص خاطی؛

۸. مهر دروازه و قفل صندوق شکایات با کاغذهایی که در آنها امضای همه اعضای کمیته موجود باشد.

۹. دوسیه‌بندی؛ حفظ و نگهداری تمامی اسناد و مدارک مربوط به شکایات بر اساس نوعیت شکایت.

یادداشت (۵) در صورتی که شدت تخلفات بالا باشد و اسناد دال بر تخطی مشهود باشدت بالا وجود داشته باشد صلاحیت اتخاذ تصمیم نهایی با ارگان‌های مربوط خواهد بود.

ماده پنجم

معیاد زمانی

۱. باز کردن صندوق‌های شکایات در هر پانزده روز و بررسی شکایات طی این مدت.

۲. مشخص کردن و اعلان نتایج فیصله‌هایی که در صلاحیت قانونی اداره می‌باشد، حداکثر طی پانزده روز.

این کارشیوه در (۵) ماده و (۵) یادداشت به شماره پروتوکول (۱۸) تاریخ (۱۳۹۸/۲/۲۶) شورای علمی پوهنتون غالب هرات مطرح و به اتفاق آرا تأیید گردید.