

امارت اسلامی افغانستان

وزارت تحصیلات عالی

پوهنتون عاطفی



رهنمود رسیدگی به شکایات

سال ۱۴۰۴

فهرست مندرجات

۳	مقدمه
۳	فصل اول
۳	مبنا، هدف و اصطلاحات
۳	ماده اول: مبنا
۳	ماده دوم: هدف
۳	ماده سوم: اصطلاحات
۴	رهنمود رسیدگی به شکایات:
۴	کمیته بررسی شکایات:
۴	فصل دوم
۴	ترکیب، نحوه کارکرد و نظارت از کمیته
۴	ماده چهارم: ترکیب کمیته رسیدگی به شکایات پوهنتون عاطفی
۵	ماده پنجم: اجراءات، صلاحیت‌ها و مسؤولیت‌ها
۵	ماده ششم: تدویر جلسات
۶	ماده هفتم: مکلفیت‌های اعضای کمیته
۴	فصل سوم
۶	احکام متفرقه
۶	ماده هشتم: تعدیل در طرزالعمل
۶	ماده نهم: تایید رهنمود

مقدمه:

موجودیت اسناد تقنینی شامل قوانین، اصول و مقررات در هر سازمان یک امر الزامی و حتمی می‌باشد تا تمام اعضای سازمان و ذینفع‌ها بر اساس معیارهای از قبل مشخص شده در قوانین و اصول حاکم، عمل نموده، حقوق، وجایب مسوولیت‌ها و مکلفیت‌های شان در آن تعریف شده باشد. بدیهی است هرگونه انحراف از قوانین حاکم مستوجب کیفر و بازپرس می‌باشد. همچنان واضح است حسب فطرت آدمی در انجام امور هر سازمان و نهاد بنابر دلایل مختلف کمی‌ها، کاستی‌ها و نارسایی‌ها وجود داشته که موجب نارضایتی و شکایت می‌شود. پذیرش انتقاد و شکایت و رسیدگی و پاسخگویی به موقع و شفاف به شکایات، روابط را تقویت کرده و تعهد به رضایت مشتری را نشان می‌دهد، روی این ملحوظ ایجاب می‌نماید تا چهارچوبی اصول‌مند رسیدگی به شکایات و انتقادات در سازمان وجود داشته باشد تا شاکی و متشاکی در پرتو آن وجایب و مکلفیت‌های خویش را بدانند و مطابق اصول معقول به رضایت شاکی و متشاکی رسیدگی و به قناعت آن‌ها پرداخته شود.

پوهنتون عاطفی با اتکا به اصل انتقاد پذیری و پاسخگوی به شکایات معقول و منطقی، این رهنمود را تدوین و در اختیار همه‌گان از طریق مجاری مختلف قرار داده و متعهد به ایجاد کمیته رسیدگی به شکایات در سطح نهاد می‌باشد تا به منظور بالابردن کیفیت و شفافیت اجراءات کاری و با چشم‌داشت اصل شفافیت و صداقت از شکایات و نظرات محصلان و تمام منسوبان و ذینفعان اطلاع یافته و آن‌ها را پیگیری نماید.

فصل اول

مبنا، هدف و اصطلاحات

ماده اول: مبنا

این رهنمود بر مبنای شاخص ۹۰ معیار اصلی (۳) چهارچوب ارتقا کیفیت تحصیلات عالی ترتیب گردیده است.

ماده دوم: هدف

هدف از ترتیب و تصویب این رهنمود ایجاد سند تقنینی و روش رسیدگی به موقع و شفاف به شکایات، شناسایی نیازها و انتظارات تمام منسوبان و مراجعین، رفع نواقص و ارائه پاسخ قناعت‌بخش به شاکیان می‌باشد.

ماده سوم: اصطلاحات

اصطلاحات آتی در این طرز‌العمل چنین تعریف می‌گردد:

شاکی: به کسی گفته می‌شود که با اسناد و شواهد از شخص یا کاری شکایت دارد.

متشاکی: به کسی گفته می‌شود که شاکی از وی شکایت دارد.

رهنمود رسیدگی به شکایات: سند تقنینی می‌باشد که چهارچوب رسیده‌گی به شکایات را تبیین می‌نماید.

کمیته بررسی شکایات: گروهی از بررسی کنندگان شکایات که مطابق لزوم دید هیئت امنای تشکیل و جهت تحقق اهداف فوق، مطابق چارچوب قوانین و مقررات مربوط فعالیت می‌نماید.

شکایت نامه : نوشته کتبی، ایمیلی، صوتی و تصویری را شکایت نامه می‌نامند.

شکایت نامه معتبر: شکایت نامه‌ای است که دارای خصوصیات ذیل باشد.

- ۱- خوانا و دارای شهرت شاکی، امضاء، ایمیل و شماره تماس باشد.
- ۲- شکایت نامه‌ای که به گونه واضح شکایت شاکی را تبیین و از توهین، هتک حرمت، پیچیده و لفافه‌گویی خودداری شود.
- ۳- شکایت نامه باید بدون چشم‌داشت اهداف شخصی، مسائل قومی، سیاسی و زبانی حقایق را مطرح نماید.

فصل دوم

ترکیب، نحوه کارکرد و نظارت از کمیته

ماده چهارم: ترکیب کمیته رسیدگی به شکایات پوهنتون عاطفی

۱. رئیس پوهنتون به عنوان رئیس کمیته.
۲. مدیر تضمین کیفیت پوهنتون به عنوان منشی.
۳. معاون علمی پوهنتون به عنوان عضو.
۴. رئیس پوهنهی فارمسی به عنوان عضو.
۵. مفتی احمد شکیب امیری به عنوان عضو.

۶. پوهنیار استاد محمد حسین محمدی به عنوان عضو.

۷. یک تن نماینده محصلان عضو.

تبصره: قابل یاد آوری است که ترکیب اعضای فوق، الزامی بوده، جلسات با حضور رئیس و منشی کمیته و دو سوم اعضاء کمیته تشکیل می شود و احکام آن با اکثریت آراء معتبر است.

ماده پنجم: اجراءات، صلاحیت ها و مسوولیت ها

۱. برگزاری جلسات منظم.

۲. رسیدگی به هر گونه شکایت رسیده به کمیته.

۳. توزیع پرسش نامه چهار گزینه ای- در هرسمستر یکبار- به محصلان جهت آگاهی از خواسته های شان.

۴. پرسش ها چهارگزینه ای توسط چارت ها تحلیل و نکات مهم پاسخ های تشریحی توحید و نتایج تحلیل آنها در کمیته مطرح و نتیجه به بخش های مربوطه جهت پیگیری ارسال شود.

۵. صندوق شکایات ماه یکبار با حضور سه نفر (یک تن اعضای کمیته، منشی و نماینده محصلان) باز شود.

۶. شکایات صندوق در جلسه کمیته با حضور اعضای کمیته بررسی و تحلیل شود.

۷. تنها شکایت نامه های معتبر مورد بررسی قرار می گیرد.

۸. در زمینه صحت و سقم شکایت از منابع موثق و مورد اعتماد تحقیق به عمل آمده باشد..

۹. عندالضرورت و در صورت امکان دسترسی به شاکی، اظهارات وی شنیده و به قناعت آن پرداخته شود.

۱۰. در جریان رسیدگی از اعمال سلیقه و عواطف و احساسات شخصی یا گروهی پرهیز گردد.

۱۱. نتایج بررسی صندوق های شکایات رسماً به بخش های مرتبط اطلاع تا متوجه موارد شکایت شده گردیده در رفع آن اقدام نمایند.

۱۲. نتایج تمام شکایات توسط بورد اعلانات و در صورت ضرورت وبسایت پوهنتون عاطفی به سمع همگان رسانیده شود.

ماده ششم: تدویر جلسات

۱. جلسات عادی کمیته هر ماه یک بار دایر می گردد.

۲. جلسات فوق العاده نظر به ضرورت با تصمیم رئیس کمیته و یا پیشنهاد ثلث اعضای آن برگزار می شود.

۳. نصاب تدویر جلسات کمیته ، حضور حداقل دو ثلث اعضای آن می باشد.
۴. تصامیم کمیته به اکثریت آرای اعضای حاضر جلسه اتخاذ و تایید می گردد.

ماده هفتم: مکلفیت های اعضای کمیته

۱. اعضای کمیته مکلف اند تا در تمام جلسات و تصمیم گیری ها حاضر باشند
۲. کتاب ثبت جلسات کمیته که حاوی تصامیم و فیصله های کمیته می باشد میتواند به عنوان سند نظارتی مورد استفاده قرار گیرد؛
۳. در ختم هر سال تحصیلی گزارش کاملی از برگزاری تمامی فعالیت های کمیته ترتیب گردد.

فصل سوم

احکام متفرقه

ماده هشتم: تعدیل در طرز العمل

این رهنمود در صورتی که دو ثلث اعضای کمیته پیشنهاد نمایند، قابل تعدیل است و تعدیلات صورت گرفته پس از تایید شورای علمی قابل اجرا می باشد.

ماده نهم: تایید رهنمود:

این رهنمود در نه ماده و سه فصل ترتیب گردیده و بعد از تائید شورای علمی پوهنتون قابل اجرا می باشد.

این رهنمود در جلسه شماره (۲) تاریخ (۲۳ میزان ۱۴۰۴) کمیته نظم و دسپلین پوهنتون عاطفی تایید گردید.

این رهنمود در جلسه شماره (۲) تاریخ (۳۰ میزان ۱۴۰۴) شورای علمی پوهنتون عاطفی مورد تایید قرار گرفت.