

فهرست عناوین

۱	مقدمه
۱	مبنی
۱	هدف
۱	ساحه تطبیق
۱	اصطلاحات
۱	پروسه شکایات
۱	چگونه گی دریافت شکایات
۲	شکایت محصلان، کارمندان و مراجعین
۲	کمیته بررسی شکایات
۳	وظایف کمیته بررسی شکایات
۳	رسیدگی به شکایات
۳	نتیجه رسیدگی به شکایات
۳	شیوه های آگاهی دهی
۴	ضمایم
۵	فورم معلومات شاکی
۶	فورم ثبت شکایات

مقدمه

پوهنتون بلخ جهت تحقق شفافیت ، پاسخگویی و رسیدگی به تمام شکایات و نظریات مرتبط به این اداره میکانیزم رسیدگی به شکایات را ایجاد نموده که حاوی اهداف و مقاصد مشخص با محدوده و ساختار تعریف شده میباشد که در جهت دریافت و ارزیابی شکایات مرتبط به امورات پوهنتون مورد استفاده قرار خواهد گرفت .

مبنی :

ماده اول : طرز العمل در روشنی ماده یکصدوسی و سوم قانون کار ، فقره ۴ ماده بیست و هشتم قانون کارمندان خدماتی ملکی و میکانیزم رسیدگی به شکایات وزارت محترم تحصیلات عالی وضع گردیده است .

هدف :

ماده دوم : این طرز العمل به منظور رسیده گی اهداف ذیل ، تدوین گردیده است :

- 1 . رسیدگی به شکایات محصلان ، کارمندان و مراجعین پوهنتون
- 2 . تامین شفافیت و حسابدهی در اجراءات کارمندان در قبال محصلان
- 3 . تطبیق قانون و ترویج فرهنگ پاسخگویی
- 4 . رسیدگی به اختلافات ناشی از کار میان کارمندان و بخش های مربوطه
- 5 . تامین شرایط مساوی و برخورد مسئولانه به خواست ها و ضروریات قانونی محصلان ، کارمندان و مراجعین

ساحه تطبیق :

ماده سوم : طرز العمل در تمام واحد های داخلی پوهنتون بلخ قابل تطبیق می باشد .

اصطلاحات:

- ✓ شکایات شنونده : محصل ، کارمند یا واحد اداری مربوطه که از طرف آنها رسماً شکایات درج شده باشد.
- ✓ شاکی یا شکایت کننده: شخص حقیقی یا حقوقی یا هم شخص که ارتکاب تخلف یا تخلفات را به شخصی و یا واحد اداری نسبت داده و بگونه کتبی به مراجع مربوطه پیشکش و درخواست رسیده گی کرده باشد
- ✓ اسناد حمایتی : هر آن سندی کتبی ، صوتی و تصویری که بتواند در بررسی ادعای شکایت کننده کمک نماید .

پروسه شکایات :

ماده چهارم : میکانیزم رسیدگی به شکایات شامل پروسه های ذیل میگردد :

- ۱ . دریافت شکایات

2. رسیدگی به شکایات

چگونه گی دریافت شکایات :

ماده پنجم : شکایات به شیوه های ذیل ارائه میگردد .

۱. از طریق صندوق شکایات

۲. از طریق ایمیل آدرس مخصوص به منظور دریافت شکایات

تبصره: صندوق شکایات در تمام ساحات پوهنتون انکشاف یافته و به گونه ماهوار توسط کمیته بررسی شکایات با حضور داشتن اعضای کمیته باز گردیده و شکایات مورد بررسی قرار میگردد. همچنان کلید صندوق شکایات و رمز یا پسورد ایمیل آدرس شکایات نزد مسئول کمیته رسیده گی به شکایات محفوظ می باشد

شکایات محصلان ، کارمندان و مراجعین

ماده ششم : محصلان ، کارمندان و مراجعین پوهنتون بلخ در چوکات قانون و در حالت ذیل میتواند شکایات خویش را درج نماید.

۱. محصلان :

الف: در صورت که از طرف استاد ، همصنفی و یا کارمندان پوهنتون برخورد غیر عادلانه غیر اخلاقی و خلاف موازین اکادمیک صورت گرفته باشد.

ب: در صورت که به شکایت محصل در بخش های مربوطه پوهنتون توجه صورت نگرفته باشد.

۲. کارمندان:

الف : در صورت که از طرف محصل ، آمر ، یا همکار خویش یا یکی از کارمندان پوهنتون مورد تبعیض و برخورد غیر عادلانه غیر اخلاقی و غیر اکادمیک قرار گرفته باشد.

ب: در صورت که شرایط کار برای کارمندان ، توسط اداره خلاف قانون وضع شده باشد

۳. مراجعین:

الف: در صورت که کار مراجعین بیرون عذر قانونی توسط کارمندان پوهنتون معطل و یا اجرا نشده باشد و یا برخورد غیر اخلاقی و غیر اکادمیک صورت گرفته باشد.

ب: در صورت سو استفاده از صلاحیت های وظیفه وی و انجام سایر تخلفات قانونی توسط کارمندان پوهنتون

تبصره: شاکی مکلف است در فورم معلومات شاکی ، شکایت خویش را با اسناد و شواهد مستدل ثبت نماید .

کمیته بررسی شکایات :

ماده هفتم : به منظور تنظیم بررسی و رسیده گی بر شکایت محصلان ، کارمندان و مراجعین ، کمیته به ترکیب ذیل تهیه نظر رییس پوهنتون ایجاد میگردد .

۱. معاون امور محصلان به حیث مسؤل کمیته

۲. معاون اداری به حیث عضو

۳. رئیس پوهنچی مربوطه به حیث عضو

۴. مسؤل جندر به حیث عضو

۵. نماینده محصلان به حیث عضو

وظایف کمیته بررسی شکایات :

ماده هشتم: به منظور تطبیق این طرز العمل لایحه وظایف کمیته بررسی شکایات ترتیب و بگونه زیر اجرا می گردد .

۱. در صوتی که شکایات مستند جنبه جرمی و قضایی داشته باشد کمیته بعد از اخذ منظوری مقام ریاست قضیه را غرض پیگیری به نهاد های عدلی و قضای راجع می نماید .

۲. در صورت واضح نبودن شکایات و یا عدم موجودیت اسناد مستند و مستدل کمیته میتواند از شخص شکایت کننده درخواستی معلومات بیشتر نماید

۳. اگر نتیجه بررسی قناعت کننده را فراهم ننماید شاکی میتواند جهت بررسی مجدد شکایت خویش را با اسناد و مدارک جدید درج نماید

۴. شاکی در قبال شکایت خویش مسؤل میباشد در صورت که شکایت وی مستند نبوده ، منفعت جویانه و یا به منظور توهین و تحقیر محصل ، کارمند و یا مسؤل اداره تشخیص شود با شخص ارائه کننده شکایت از مرجع قانونی برخورد صورت می گیرد .

۵. شکایات وارده توسط منشی کمیته در کتاب مخصوص ثبت و با اسناد و ضمایم آن به طور محفوظ نگهداری میشود.

۶. تمام محصلان ، کارمندان و واحد های مربوط پوهنتون مکلف اند جهت رسیده گی به شکایات و کمیته متذکره همکاری همیشه گی و همه جنبه داشته باشند.

۷. کمیته بررسی شکایات مکلف است تا تمام شکایات را به گونه مسلکی ، بی طرف و همه جانبه بررسی نموده و در اسرع وقت گزارش آنرا به مقام ریاست پوهنتون ارائه نماید .

نتیجه رسیدگی به شکایات :

ماده نهم : میکانیزم رسیده گی به شکایات قرار شرح زیر تطبیق می گردد .

1 . کمیته از نتیجه رسیدگی به شکایات ، شاکی را کتبا یا به گونه شفاهی در جریان قرار می دهد . هویت شاکی و شخصی که از وی شکایت صورت گرفته است، محفوظ می باشد .

رسیدگی به شکایات :

۱ . یک مرحله دارد. شاکی تنها در صورت می تواند در عین موضوع شکایت دومی درج نماید که برای اثبات ادعای خویش اسناد و مدارک جدید و موثق ارائه نماید .

شیوه های آگاهی دهی برای محصلان، کارمندان و مراجعین

ماده دهم : آموزش رسیدگی به شکایات :

بخاطر تحقق و تطبیق مناسب و موثر میکانیزم رسیدگی به شکایات ، تمام اعضای بخش رسیدگی به شکایات آموزش های لازم را فرا خواهند گرفت . همچنان ، آنها با راه های بهتر جمع آوری ، درجه بندی و رسیدگی به شکایات آشنا خواهند شد . محصلان ، کارمندان و مراجعین پیرامون میکانیزم کاری رسیدگی به شکایات ، از طریق جلسات اداری، وبسایت، رسانه های اجتماعی ، تدویر ورکشاپ ها ، نشر جزوه ها و برنامه های آگاهی دهی از سوی کمیته بررسی شکایات در سطوح مختلف پوهنتون آموزش و اطلاع حاصل خواهند نمود .

این طرز العمل در مطابقت به لوایح تحصیلات عالی در ده ماده و دو تبصره ترتیب و در جلسه نمبر () مورخ شورای علمی پوهنتون بلخ مورد تایید قرار گرفت .

ملاحظه شده مقام ریاست پوهنتون