



وزارت تحصیلات عالی ا.ا.
ریاست امور محصلان خصوصی
موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات
معاونیت مالی و اداری
کمیتہ سمع شکایات



پالیسی رسیدگی بہ شکایات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمه.....	صفحه 4
هدف تدوین پالیسی رسیدگی به شکایات.....	صفحه 5
اهمیت پالیسی رسیدگی به شکایات.....	صفحه 5
وظایف کمیته رسیدگی به شکایات.....	صفحه 6
مراحل رسیدگی به شکایات.....	صفحه 7
قدم اول دریافت شکایات.....	صفحه 7
قدم دوم ثبت شکایات.....	صفحه 8
قدم سوم بررسی و حقیقت یابی شکایات.....	صفحه 8
قدم چهارم ارزیابی شواهد و اسناد.....	صفحه 8
قدم پنجم فیصله.....	صفحه 9
قدم ششم ثبت فیصله ها و تطبیق آن.....	صفحه 9
تاییدی شورای علمی موسسه.....	صفحه 9
تاییدی کمیته نظم و دسپلین.....	صفحه 9

مقدمه

از آن جایکه مصونیت نیروی بشری برای یک اداره از لحاظ حفظ نیرو و های بشری خیلی با اهمیت است پس رسیدگی به شکایات کارمندان، استادان و محصلان زمینه مصون بودن محیط و عدالت را در یک اداره مهیا می سازد تا کارمندان و استادان با درک این مسئله که به شکایات شان رسیدگی صورت گرفته و عدالت به اساس قوانین نافذ تطبیق می گردد خود را مصون می دانند که سبب رشد اداره می گردد.

همچنان وجود کمیته سمع شکایات سبب نظم بیشتر در اداره شده و شفافیت را در پی دارد که خوشبختانه موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات با درک اهمیت کمیته شکایات، کمیته مذکور را در قالب معاونیت مالی و اداری با تمام ملحقات و اسناد آن ایجاد کرده اینک به تهیه پالیسی رسیدگی به شکایات پرداخت که پالیسی مذکور در 9 صفحه با محتویات مقدمه، اهمیت تدوین پالیسی رسیدگی به شکایات، اهداف تدوین پالیسی رسیدگی به شکایات، مراحل ثبت شکایات، مرحله اول اقدام به شکایات، مرحله دوم دریافت شکایات، مرحله سوم ثبت شکایات، مرحله چهارم بررسی و حقیقت یابی شکایات، مرحله پنجم فیصله، مرحله ششم ثبت فیصله و تطبیق فیصله و بلاخره تایید و تصویب شورای محترم علمی و کمیته سمع تهیه شده است که پالیسی مذکور بعد از تصویب شورای های تذکر رفته قابل اجرا می باشد.

اهمیت پالیسی رسیدگی به شکایات:

در هر اداره وجود پالیسی ها، طرز العمل ها، میکانیزم ها و رهنمود ها سبب نظم بیشتر اداره می گردد از یک طرف و از طرف دیگر رسیدن به شکایات سبب مصون ساختن پست ها و انتقال حس شفافیت و عدالت می گردد که در مجموع پالیسی رسیدگی به شکایات اهمیت های ذیل را در پی دارد.

- ❖ وجود پالیسی رسیدگی به شکایات در اداره به نظم بیشتر می انجامد؛
- ❖ وجود پالیسی رسیدگی به شکایات سبب ایجاد شفافیت در اداره شده همه فعالیت ها را حسابده می سازد.
- ❖ پالیسی رسیدگی به شکایات در اداره سبب بوجود آمدن مصونیت کاری شده از تغیر و تبدیل شدن نیروی بشری متخصص جلوگیری می کند؛
- ❖ عدالت محصول وجود پالیسی رسیدگی به شکایات است که در نبودن پالیسی رسیدگی به شکایات به نا انصافی ها در اداره خواهد انجامید؛
- ❖ پالیسی رسیدگی به شکایات پروسه رسیدگی به شکایات را در خود پیشبینی کرده که سبب می شود از پراگندگی عمل و در مقابل شکایات جلوگیری شود.

هدف تدوین پالیسی رسیدگی به شکایات :

- ❖ رسیده گی به شکایات اشخاص ذیربط در سطح موسسه ؛
- ❖ حمایت و تأمین حقوق انسانی و حفظ کرامت اجتماعی ؛
- ❖ جلوگیری از آزار و اذیت جنسی محصلان ، کارمندان و استادان ؛
- ❖ حمایت از زنانی که احتمال دارد مورد آزار و اذیت جنسی قرار بگیرند؛
- ❖ بالا بردن سطح آگاهی پیرامون ضرورت برای جلوگیری از پدیده آزار و اذیت جنسی؛
- ❖ ایجاد فضای اکادمیک سالم بدور از هرگونه نارسایی ها، رنجش ها و نارضایتی ها در سطح موسسه ؛
- ❖ ایجاد فضای یک اداره سالم، کارا، حساب ده، بیطرف و فارغ از هرگونه فساد ؛
- ❖ جلوگیری از بی احترامی ها توهین در برابر اساتید و محصلان ؛

❖ حرکت بسوی تکامل و پیشرفت با تکمیل نواقص، چالشها و پرابلم های غیر مریی بر مسؤلین؛

به طور خلاصه هدف کلی طرح و ترتیب پالیسی رسیده گی به شکایات، تعهد پیرامون تأمین محیط مصوّن و عاری از هر نوع تبعیض، آزار و اذیت جنسی بوده و مسؤلیتهای تمامی دفاتر داخلی و منسوبین که شامل کارمندان اداری پوهنتون، محصلان، اعضای کادر علمی، مدیران و کارمندان اداری و مراجعین می باشد.

1. وظایف کمیته ی سمع شکایات:

- رسیده گی به مشکلات امور اکادمیک و اداری در سطح موسسه ؛
- رسیده گی به موقع به شکایات استادان و محصلان ؛
- تشخیص و شناسایی آنانی که در برابر استادان و محصلان بی حرمتی می کنند ؛
- برخورد عادلانه در قضایا و شکوه ها بین شاکی و شکایت شده ؛
- شناسایی آنانی که موجب اخلال و بی نظمی در فضای اکادمیک پوهنتون می شوند ؛
- جلوگیری از هر نوع کردار و گفتار سوء که اخلاقاً درست نیست ؛
- جلوگیری از برخوردهای خلاف ارزشهای اسلامی، ملی و اکادمیک ؛
- سایر وظایفی که از سوی شورای علمی به این کمیته سپرده می شود ؛

2. مراحل رسیده گی به شکایات:

مراحل رسیده گی به شکایات دارای چندین مرحله بوده که در دیاگرام ذیل به گونه ی واضح دیده می شود و بعد از آن هر مرحله آن به گونه مفصل طبق طرز العمل های رسیده گی به شکایات ارائه گردیده است.



3. دریافت شکایات:

- ❖ شکایت مستقیم به کمیته سمع شکایات (شفاهی/ نوشتاری) ؛
- ❖ شکایت با نوشتن در کتاب ثبت شکایات (با ذکر نام و مشخصات شاکی یا غیر نام) ؛
- ❖ شکایت از طریق تلفون، ایمیل و وب سایت و یا سایر وسایل ارتباط جمعی و اینترنتی ؛
- ❖ شکایات از طریق ورقه درخواستی با مراجعه به کمیته سمع شکایات ؛

4. ثبت شکایات:

- بعد از دریافت شکایت مسول کمیته شکایت به گونه ذیل ثبت میگردد.
- مشخصات شاکی و شکایت شده، موضوع شکایت، محل حادثه شکایت، شهرت گواهان شکایت در کتاب اختصاصی ثبت شکایات ؛
 - خانه پری فورم ثبت شکایات (که توسط کمیته شکایات ترتیب شده) توسط شاکی که حاوی همه معلومات لازم در رابطه می باشد و حفظ آن در دوسیه مخصوص (دوسیه شکایات وارده)؛
 - در صورتیکه شکایات از راه دور یا توسط وسایل الکترونیکی (تلفون، ویب سایت) باشد از شاکی مطالبه می شود تا معلومات همه جانبه را ذریعه پیام در اختیار کمیته بگذارد؛

5. بررسی و حقیقتیابی شکایات:

- بعد از دریافت و ثبت شکایات به بررسی و حقیقتیابی شکایت وارده پرداخته می شود که توسط راهکارهای ذیل صورت میگیرد:
- پرسش و پاسخ شفاهی راجع به موضوع شکایت از شاکی و شاکی شده و اشخاص ذیربط.
 - مطالبه اسناد و شواهد از شاکی به ارتباط شکایت ؛
 - تحقیق و بررسی نوشتاری توسط استعلام از همه اشخاص ذیربط در مورد شکایت دخیل در قضیه؛
 - موجودیت گواهان در هنگام حادثه و شهادت آنان راجع به تحقیق رویداد شکایت ؛
 - نشانه ها و علائم دیگر فزیک و غیر فزیک که دلالت بر وقوع رخداد شکایت نماید ؛
 - ❖ قضایای جزئی و نزاکتی شخصی و امور سلیقه وی که عواقب نادرست و غیر اکادمیک داشته باشد قابل شکایت نمی باشد؛
 - ❖ قضایای جزئی بین محصل و استاد یا قضایای متعلق به صنف و محصلان از طریق اداره پوهنهی حل و فصل می گردد؛
 - ❖ کمیته سمع شکایات به صورت عادی در ماه یک بار و مجالس اضطراری حسب ضرورت صورت میگیرد؛

6. ارزیابی شواهد و اسناد:

- بعد از بررسی و حقیقتیابی، کمیته به ارزیابی شواهد و اسناد می پردازد تا بتواند روی حقایق و واقعیت ها در مورد شکایت فیصله نماید و نکات ذیل را باید مدنظر گرفته شود.
- ❖ گواهان از نزدیکان و خویشاوندان نزدیک شاکی نبوده باشند؛
 - ❖ گواهی روی نوع از تعصبات یا بخاطر تحقق منافع گواهان صورت نگرفته باشد؛
 - ❖ اسناد ارایه شده جعلی و ساختگی نبوده باشد؛
 - ❖ مدعی ادعای خود را باید ثابت نماید، یعنی ثبوت ادعا بالای ادعا کننده است نه بالای مدعی علیه؛
 - ❖ شکایت خارج از معیارهای رسیدگی به شکایات نبوده باشد؛
 - ❖ حجم شکایات بالاتر از صلاحیت کاری این کمیته نبوده باشد که درین صورت، در مورد قضیه مطابق به قوانین نافذ کشور اقدام صورت می گیرد؛

7. فیصله:

- بعد از ارزیابی و شواهد و مدارک مثبت شکایت، کمیته روی دلایل و شواهد در مورد شکایت قضاوت فیصله می نماید که فیصله ی کمیته روی اصول ذیل بنا می یابد:
- ❖ تصاویر و فیصله های کمیته به اکثریت نسبی آرا اعضای حاضر گرفته می شود؛
 - ❖ برخی از تصاویر به صورت پیشنهادی بوده که به مرجع ذیصلاح مطابق اسناد تقنینی و لوایح مجازات دسپلینی- پیشنهاد می شود؛
 - ❖ در فیصله های این کمیته بیشتر جنبه اصلاحی مدنظر گرفته می شود؛
 - ❖ هر گاه شکایت بزرگتر و به حد جرم و جنایت برسد کمیته موضوع را کاملاً به پیشنهاد ریاست به ارگان های عدلی و قضایی می سپارد؛

8. ثبت فیصله ها و تطبیق ان:

- ❖ فیصله های کمیته در کتاب تصاویر کمیته سمع و شکایت امور اکادمیک ثبت و به مراجع ذیربط خبر داده می شود.
 - ❖ تطبیق فیصله ها بدوش ادارات مربوط است که توسط مکتوب رسمی در باره تنفیذ حکم از طرف کمیته سمع شکایات اخبار می گردد.
 - ❖ مسولیت کمیته سمع شکایات است که از تطبیق فیصله های خود مستندات در دوسیه های مربوط خود نگهداری نماید.
- پالیسی مذکور مورخ (1401/1/7) تحت پروتوکول شماره (1) کمیته سمع شکایات تایید است.
- همچنان پالیسی مذکور مورخ (1399/12/29) تحت پروتوکول شماره (15) شورای علمی تایید شد.