



د افغانستان اسلامي امارت
د لوړو زده کړو وزارت

پوهنتون نعمان سادات

امارت اسلامي افغانستان
وزارت تحصيلات عالي



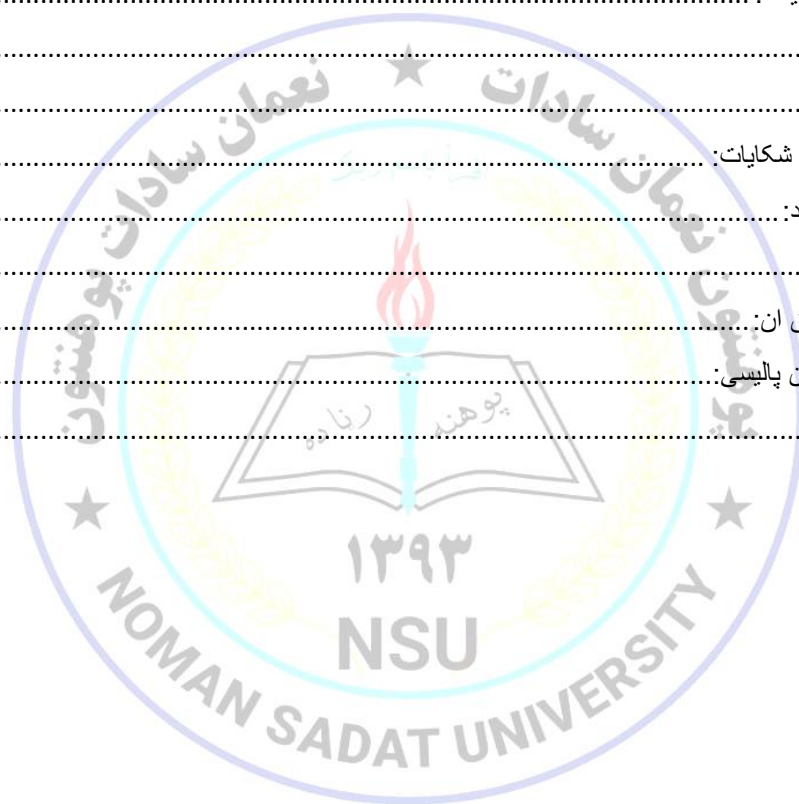
پاليسي رسيدگي به شکايات

کادرهای علمی، کارمندان و محصلان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

صفحات	عناوین
4.....	مقدمه:
5.....	اهمیت پالیسی رسیدگی به شکایات:
5.....	هدف تدوین پالیسی رسیدگی به شکایات :
6.....	وظایف کمیته ی سمع شکایات:
7.....	مراحل رسیده گی به شکایات:
8.....	دریافت شکایات:
8.....	ثبت شکایات:
8.....	بررسی و حقیقت یابی شکایات:
9.....	ارزیابی شواهد و اسناد:
10.....	فیصله:
10.....	ثبت فیصله ها و تطبیق ان:
11.....	پلان نظارت از تطبیق این پالیسی:
11.....	تأییدی پالیسی:



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

همچنان وجود کمیته سمع شکایات سبب نظم بیشتر در اداره شده و شفافیت را در پی دارد که خوشبختانه پوهنتون نعمان سادات با درک اهمیت کمیته شکایات، کمیته مذکور را در قالب معاونیت مالی و اداری در هماهنگی با آمریت دعوت و ارشاد تمام ملحقات و اسناد آن ایجاد کرده اینک به تهیه پالیسی رسیدگی به شکایات پرداخت که پالیسی مذکور در 11 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 بالاخره تایید و تصویب شورای محترم علمی و کمیته سمع شکایات 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، طرزالعمل 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 حساس می سازد.
- ❖ پالیسی رسیدگی به شکایات در اداره سبب بوجود آمدن مصونیت کاری شده از نارضایتی و بی عدالتی در قبال نیروی بشری 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 پیشینی 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 پوهنتون؛
- ❖ حمایت و تاءمین حقوق انسانی و حفظ کرامت اجتماعی؛
- ❖ جلوگیری از آزار و اذیت جنسی محصلان ، کارمندان و استادان؛
- ❖ بالا بردن سطح آگاهی پیرامون ضرورت برای جلوگیری از پدیده ناهنجار اداری سلوکی ؛
- ❖ ایجاد فضای اکادمیک سالم بدور از هرگونه نارسایی ها، رنجش ها و نارضایتی ها در سطح پوهنتون؛

❖ 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 مشکلات های غیر مریی بر مسئولین؛

به طور خلاصه هدف کلی طرح و ترتیب پالیسی رسیده گی به شکایات، تعهد پیرامون تاءمین محیط مصئون و عاری از هر نوع تبعیض، آزار و اذیت، بی عدالتی و رسیدگی به شکایت های ثبت شده بوده و مسئولیتهای تمامی دفاتر داخلی و منسوبین که شامل کارمندان اداری پوهنتون، محصلان، اعضای کادر علمی، مدیران و کارمندان اداری و مراجعین می باشد.

وظایف کمیته ی سمع شکایات:

- رسیده گی به مشکلات امور اکادمیک و اداری در سطح پوهنتون؛
- رسیده گی به موقع به شکایات استادان و محصلان؛
- تشخیص و شناسایی آنانی که در برابر استادان، محصلان و کارمندان 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؛

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 طرزالعمل های رسیده گی به شکایات ارایه گردیده است.

دیاگرام ذیل از پایین به بالا روند شکایت را نشان می دهد.



دریافت شکایات:

- ❖ شکایت مستقیم به کمیته سمع شکایات بشکل کتبی؛
- ❖ شکایت با نوشتن در فورم مخصوص شکایت (با ذکر نام و مشخصات شاکی)؛
- ❖ شکایت از طریق تلفون، ایمیل و وب سایت و یا سایر وسایل ارتباط جمعی و انترنیتی در صورت موجه بودن توسط مسول و یا منشی کمیته سمع شکایات ثبت و در آجندا گرفته می شود؛

ثبت شکایات:

- بعد از دریافت شکایت مسول کمیته شکایت به گونه ذیل ثبت میگردد.
- ❖ مشخصات شاکی و شکایت شده، موضوع شکایت، محل حادثه، 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، وب سایت) باشد از شاکی مطالبه می شود تا معلومات همه جانبه را ذریعه پیام در اختیار کمیته بگذارد؛

بررسی و حقیقت یابی شکایات:

بعد از دریافت و ثبت شکایات به بررسی و حقیقتیابی شکایت وارده پرداخته توسط اعضای کمیته سمع شکایات می شود که توسط راهکارهای ذیل صورت میگیرد:

- اعضای کمیته متشکل از استادان با رتب علمی بلند و موی سفیدان پوهنتون است که توسط شورای علمی پوهنتون قبل از آغاز هر سال معرفی می شوند و در صورت ضرورت این اعضا فقط توسط شورای علمی پوهنتون تجدید شده می تواند؛
- اساس کارشناسی، جمع آوری اسناد و فیصله کمیته باید پالیسی انصاف و عدالت پوهنتون باشد؛

- ابتدا اسناد توسط مسول یا منشی کمیته سمع شکایات جمع آوری می شود؛
 - کمیته سمع شکایات با پیشنهاد منشی یا آمر کمیته و یا بشکل نوبت ماهوار تدویر می گردد؛
 - 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 علایم 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 پوهنچی حل و فصل می گردد؛
 - کمیته سمع شکایات به صورت عادی در ماه یک بار و مجالس اضطراری حسب ضرورت تدویر می گیرد؛
- 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 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 نافده کشور اقدام صورت می گیرد.

فیصله:

بعد از ارزیابی شواهد و مدارک 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 صورت می گیرد؛
- ❖ 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؛
- ❖ هرگاه شکایت بزرگتر و به حد جرم و جنایت برسد کمیته موضوع را کاملاً به پیشنهاد ریاست به ارگان های عدلی و قضایی می سپارد؛
- ❖ در صورت که ثابت شود شاکی در اسناد جعل کرده و یا اسناد ارایه شده مدعی علیه جعل ثابت شود، موضوع فیصله شده و جعل اسناد مطابق اسناد تقنینی به پیشنهاد ریاست پوهنتون به مراجع عدلی و قضایی سپرده می شود؛
- ❖ در هر قضیه شکایت جلسه کمیته یک بار تدویر شده و یک بار فیصله می نماید و در صورت تجدید درخواست و یا اصرار شکایت کننده، موضوع به ریاست پوهنتون جهت تدویر جلسه دیگر کمیته راجع می گردد؛
- ❖ مدعی و مدعی علیه ملزم به قبول کردن فیصله هستند و تطبیق فیصله را باید بپذیرند.

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 مشخص

خود نگهداری نماید.

پلان نظارت از تطبیق این پالیسی:

شماره	فعالیت ها	مرجع نظارت کننده	زمان	اداره ناظر به	ملاحظات
1	نظارت از تطبیق پالیسی رسیدگی به شکایات	معاونیت مالی و اداری / اعضای کمیته	اخیر هر ربع	ریاست پوهنتون	نظارت ها
2	نظارت از دسترسی عامه، مدعی و مدعی علیه به پالیسی سمع شکایات	معاونیت مالی و اداری / اعضای کمیته	اخیر هر ربع	ریاست پوهنتون	
3	نظارت از عدم نقض پالیسی رسیدگی به شکایات	معاونیت مالی و اداری	اخیر هر ربع	ریاست پوهنتون	

تاییدی پالیسی:

پالیسی مذکور مورخ (1401/01/07) تحت پروتوکول شماره (1) کمیته اصلی سمع شکایات تایید شد.

پالیسی مذکور مورخ (1401/01/31) تحت پروتوکول شماره (2) شورای علمی تایید شد.

در تاریخ (1404/10/30) تحت شماره ثبت (12) شورای علمی پوهنتون تجدید گردید.

منظور کننده

تهیه کننده

حافظ دکتور منوچهر موحد

محمد یوسف شهاب

ریس عمومی پوهنتون

معاون مالی و اداری