



امارت اسلامی افغانستان
وزارت تحصیلات عالی
ریاست امور محصلان خصوصی

د افغانستان اسلامی امارت
د لورو زده کړو وزارت
د خصوصی محصلانو چارو



موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات

معاونیت مالی و اداری

آمریت منابع بشری



میکانیزم ارایه خدمات بهتر معیاری برای مراجعین و متقاضیان



فهرست مطالب

صفحه ۱	مقدمه
صفحه ۲	اهمیت و اهداف میکانیزم
صفحه ۳	مواد میکانیزم
صفحه ۶	نظارت از میکانیزم
صفحه ۷	تایید شورای علمی



مقدمه

یکی از انقلاب مهم تاریخی و اساسی و مهتر از آن که در قرن های اخیر باعث تغییر سوق زندگی و نحوه زندگی بشر گردیده است کشف و گسترش علوم مختلف میباشد. با درک اهمیت علم همه کشور ها اساس و زیر بنای پیشرفت خود را در علم جستجو کردند و در کوشش کشف علوم جدید گردیدند. این امر باعث رقابت ها در نخست قاره ها و قدم بعدی کشور ها گردیدند. هر کشور در سدد ایجاد مراکز آموزشی گردیدند، تا در قسمت آموزش مردم سهولت ایجاد گردد.

با درک اهمیت فوق و ایجابات تولید نیروی بشری متخصص، موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات با بهترین و مجهز ترین امکانات در 26 حمل 1401 در بدنه تحصیلات عالی افغانستان ایجاد گردید بدین لحاظ برای پیشبرد این هدف نیاز به ایجاد یک مکانیزم را ضرورت دیدند تا با پیشبرد این مکانیزم موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات بتواند خدمات بهتر و معیاری را برای مردم عزیز ارایه کند که این میکانیزم در (7) صفحه و (15) ماده تهیه و بعد از تصویب شورای محترم علمی موسسه به مصنه اجرا گذاشته می شود.

در ختم میخواهیم از تلاش های خستگی ناپذیر تمام تیم که درین موسسه برای خدمات بهتر و موثر انجام رسالت میدهند قدر دانی و سپاسگذاری نموده و از ایزد منان برای شان پیروزی در هر عرصه خواهانیم.

بالحترام

انجینر زحل قاسمیار

آمر منابع بشری

اهداف تدوین میکانیزم ارایه خدمات بهتر و معیاری برای مراجعین و متقاضیان:

میکانیزم اهداف ارایه خدمات بهتر و معیاری برای مراجعین و متقاضیان اهداف ذیل را دنبال میکند.

- 1- رضایت مردم و محصلین از فعالیت موسسه.
- 2- پیشرفت موسسه با پیشبرد این میکانیزم .
- 3- کیفیت بهتر از طریق ارایه خدمات بهتر.
- 4- رسیدگی به موقع و معیاری به مراجعین و متقاضیان.

اهمیت میکانیزم ارایه خدمات بهتر و معیاری برای مراجعین و متقاضیان:

میکانیزم مذکور دارای اهمیت های ذیل میباشد.

- 1- این میکانیزم جهت مجازات و مکافاتی که در آن گنجانیده شده باعث توجه بیشتر برای خدمات بهتر برای محصلین و متقاضیان میگردد.
- 2- این میکانیزم تاکید بر نوآوری دارد و نوآوری از یک سو سبب رضایت محصلین و مراجعین گردیده و سوی دیگر پیشی از دیگر مراکز تحصیلی گرفته و مردم تشویق برای ادامه تحصیل درین موسسه میگردد.
- 3- با وجود این میکانیزم ما قادر به معیاری سازی و نوین سازی ارایه خدمات در موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات میگرددیم.
- 4- با عملی سازی این میکانیزم ما قادر به جذب اشخاص کادری درین موسسه میگرددیم.
- 5- این میکانیزم سبب گسترش، تشویق و ترویج تحقیقات و بحث های علمی میگردد.

ماده اول:

تشویق مردم برای یادگیری علم و دانش:

موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات یک ارگان علمی میباشد و وظیفه گسترش علم و دانش را برای مردم به دوش دارد پس یکی از مکلفیت های آن تشویق مردم برای رو آوردن برای ادامه تحصیلات در مقاطع مختلف است.

ماده دوم:

اطلاع رسانی:

اطلاع رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات از طریق رهنمود کارکنان و تریننگ ها باید صورت بگیرد.

ماده سوم:

کتلاک های معرفی موسسه:

برای فهم بیشتر مراجعین و متقاضیان از امکانات ، تشکیلات، سیستم اداری و ارائه خدمات برای محصلان باید موسسه دارای کتلاک معرفی موسسه باشد.

ماده چهارم:

کتلاک معرفی پوهنچی ها:

پوهنچی های موسسه تحصیلات عالی مکلف هستند که برای فهم بیشتر مراجعین و متقاضیان از امکانات، تشکیلات، سیستم اداری و ارائه خدمات پوهنچی برای محصلان باید کتلاک معرفی پوهنچی را ایجاد نمایند.

ماده پنجم:

ارایه معلومات توسط کارمند معلومات:

موجودیت کارمند بخش معلومات برای هر موسسه ضروری است در صورتیکه شخص که به موسسه جهت اخذ معلومات مراجعه کنند کارمند بخش معلومات باید به سوالات شان پاسخ منطقی با لحن مودبانه ارایه کنند تا شخص هیچ سوالی برایش باقی نماند.

ماده ششم:

برخورد مشفقانه با مراجعین:

بند اول: رویه های کارمندان موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات با مراجعین باید قسمی باشد که کرامت انسانی در نظر گرفته شود.

بند دوم: ماده رفتار کارمندان در داخل اداره با پرسونل باید مسلکی، به اساس سلسله مراتب و اکادمیک باشد.

ماده هفتم:

نظر سنجی از محصلین برای ارزیابی نحوه ارایه خدمات معلوماتی و میزان رضایت آنان:

از محصلان موسسه به طور رندم یا انتصابی طی پرسش نامه ها رضایت و عدم رضایت شان را از کارمندان موسسه پرسیده شود تا راه حل و تغیر بر مبنای رفتار در بعضی پروسه ها ایجاد گردد.

ماده هشتم:

خدمات سریع:

یکی از راه های رضایت مراجعین رسیدگی به مشکلات شان به اسرع وقت است تا از ضیای وقت و خسته گی جلوگیری گردد درین قسمت باید تمام شعبات همکاری به عمل آورند تا از کاغذ پراگنی های بی مورد، و یا غفلت از رسیدگی به مشکلات جدا خود داری گردد.

ماده نهم:

قبول پیشنهادات و انتقادات:

بند اول: هر پیشنهادی و یا انتقادی که باعث بهبود موسسه می‌گردد باید بررسی شده به آن رسیدگی گردد. برای جمع آوری انتقادات و پیشنهادات از گزینه صندوق شکایات و پیشنهادات در سطح پوهنچی و موسسه استفاده گردد.

بند دوم: همچنان ویبسایت موسسه باید دارای گزینه پیشنهادات باشد.

ماده دهم:

اوقات کاری منظم:

اوقات کاری موسسه بر اساس نیازمندی فعالیت های شان تنظیم می‌گردد. درین اوقات کاری موجودیت هیت رهبری و دیگر کارمندان ضروری است حاضری همه روزه و به موقع یکی از دلایل اصلی و مهم پیشرفت هر موسسه می‌باشد.

ماده یازدهم:

آموزش کارمندان برای شیوه های بهتر در هر عرصه کاری:

- 1- تدویر سیمینار ها و ورکشاپ ها برای بهبود عملکرد موسسه از جمله برخورد و رفتار با مراجعین و محصلین یک امر ضروری می باشد.
- 2- آموزش برخورد مسلکی و درست با مراجعین و محصلین در هفته اول استخدام کارمند جدید باید صورت گیرد.
- 3- آموزش و ترینینگ تمام اسناد تقنینی دولت و وزارت تحصیلات عالی که در عرصه تحصیلات عالی حاکم است برای کارمند جدید.

- 4- آموزش و ترنینگ از تمام اسناد تقنینی موسسه تحصیلات عالی برای کارمند جدید.
- 5- آموزش سیستم دیتابیس برای کارمندان جدید الشمول و محصلان.
- 6- شریک ساختن لوايح، طرز العمل، پالیسی و رهنمود ها برای کارمندان در صورت که تازه در موسسه ایجاد گردد.

ماده دوازدهم:

تطبيق قوانين و مقررات حاکم در عرصه تحصیلات عالی:

موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات مکلف است که تمام قوانین، مقررات، طرز العمل ها، لوايح، پالیسی ها و میکانیزم های وزارت تحصیلات عالی و اسناد داخلی خود موسسه را رعایت کند تا تمام خدمات و فعالیت های موسسه معیاری و استندرد به بار آید.

ماده سیزدهم:

عدم تبعیض:

تمام پرسونل موسسه تحصیلات عالی نعمان سادات مکلف هستند در توزیع منابع، برخورد با محصلان، جذب کارمند، جذب استادان و سایر موارد به اساس پالیسی انصاف و عدالت عمل کرده و از هرگونه تبعیض جلوگیری نماید.

ماده چهاردهم:

نظارت از تطبيق این میکانیزم:

بصورت عموم در ادارت کارکنان بصورت مشترک امور وظیفوی خویش را به پیش می برند، پس تمام کسانیکه در یک اداره مصروف پیشبرد امور اند و عمدتا آنهاي که در راس اداره قرار دارند از چگونگی تطبيق این میکانیزم نظارت می کنند. بر علاوه از نظارت امر مستقیم، نظارت از تطبيق میکانیزم ها از صلاحیت های ریاست عمومی موسسه است.

ماده پانزدهم:

تاییدی میکانیزم:

میکانیزم مذکور تحت پروتوکول شماره 7 مورخ 1401/7/28 شورای علمی ثبت و تایید شد.

