



پوهنتون سلام

شعبه کندز

معاونیت اداری

طرز العمل رسیدگی به شکایات استادان، کارمندان و محصلان

پوهنتون سلام شعبه کندز بخاطر تحقق انصاف، عدالت، شفافیت، پاسخ کوی و رسیده کی به تمام شکایات مرتبط به پوهنتون طرز العمل رسیده کی به شکایات هذا را تهیه نموده است. این طرز العمل جهت دریافت و ارزیابی شکایات مرتبط به پوهنتون مورد استفاده قرار خواهد گرفت که از یک سو منتج به دریافت نظریات نیک و اصلاحی منسوبین پوهنتون گردیده و از سوی دیگر هماهنگی بیشتر و بهتر را در امر ارایه خدمات تحصیلی و بهبود کیفیت خدمات تحصیلی خواهد شد. کمیته سمع شکایات در سطح پوهنتون روی اهدانی که در لایحه ی کاری این کمیته تذکر یافته تشکیل گردیده است و این کمیته بخاطر واریسی بهتر و رسیدگی خوبتر و به موقع به شکایات، طرز العملی را ترتیب و تنظیم نموده که در مواد و بنود ذیل خلاصه می گردد:

ماده اول- دریافت شکایات:

دریافت شکایات به صورت و گونه های مختلف و متعدد امکان پذیر است:

- (1) شکایت مباشر استاد، کارمند و یا محصل به کمیته شکایات (شفاهی / نوشتاری).
- (2) شکایت با نوشتن در کتاب ثبت شکایات با ذکر نام و مشخصات شاکی یا غیر نام.
- (3) شکایت با انداختن ورق شکایت و یا فورم ثبت شکایات در صندوق عمومی شکایات.
- (4) شکایت از طریق تلفون و وب سایت و سایر ارتباط جمعی و انترنیتی.
- (5) شکایت از طریق فورم ثبت شکایات با مراجعه به کمیته سمع شکایات پوهنتون.

ماده دوم- ثبت شکایات:

بعد از دریافت شکایات مسؤل کمیته باید شکایت را ثبت نماید و ثبت به گونه ذیل صورت می گیرد:

- (1) کتابی به نام کتاب ثبت شکایات در کمیته بوده که در آن مشخصات شاکی و شکایت شده، موضوع شکایت، تاریخ شکایت، محل حادثه شکایت، شهرت گواهان شکایت ثبت می گردد.
- (2) فورمی بنام فورم ثبت شکایات که از طرف کمیته ترتیب یافته و با مدیریت تدریسی پوهنچی و بخش معلومات پوهنتون وجود دارد، توسط شاکی خانه پری و در آن همه معلومات لازم تذکر می یابد و فورم خانه پری شده در دوسیه مخصوص بنام دوسیه شکایات وارده حفظ می گردد.
- (3) هر گاه شکایات از راه دور یا توسط تلفون یا وب سایت و یا وسایل انترتی باشد از شاکی مطالبه می شود که معلومات همه جانبه را ذریعه مسیج (پیام) به اختیار کمیته بگذارد.



ماده سوم- بررسی و حقیقت یابی شکایات:

کمیته بعد از دریافت و ثبت شکایات باید به بررسی و حقیقت یابی شکایات وارده می پردازد که این بررسی و حقیقت یابی توسط راهکاری های ذیل صورت می گیرد:

- (1) پرس و جوی شفاهی راجع به موضوع شکایت از شکایت کننده و شکایت شده و اشخاص ذیربط.
- (2) مطالبه اسناد و شواهد از شکایت کننده به ارتباط شکایت.
- (3) تحقیق و بررسی نوشتاری توسط استعلام از همه اشخاص ذی ربط در مورد شکایت.
- (4) وجود گواهان در هنگام حادثه و شهادت آنان راجع به تحقق رویداد شکایت.
- (5) علائم و نشانه های دیگری فزینی و غیر فزینی که دلالت بر وقوع رخداد شکایت نماید.

ماده چهارم- ارزیابی و بازنگری شواهد و اسناد شواهد:

بعد از بررسی و حقیقت یابی، کمیته به ارزیابی شواهد و اسناد می پردازد تا بتواند روی حقایق و واقعیتهای در مورد شکایت فیصله نماید و نقاط ذیل در ارزیابی در نظر گرفته می شود:

- (1) گواهان از نزدیکان و خویشاوندان نزدیک شاکی نبوده باشند.
- (2) گواهی روی نوعی از تعصبات یا به خاطر تحقق منافع گواهان صورت نگرفته باشد.
- (3) اسناد ارائه شده جعلی و ساختگی نبوده باشد.
- (4) شکایت شده سندی برای رد اسناد شکایت کننده ارائه کرده نتواند.
- (5) شکایت خارج از معیارهای رسیدگی به شکایت نبوده باشد.
- (6) حجم شکایت بالاتر از صلاحیت کاری این کمیته نبوده باشد که درین صورت، قضیه به کمیته نظم و دسپلین پوهنتون سپرده می شود.

ماده پنجم- قضاوت و فیصله:

بعد از ارزیابی شواهد و مدارک مثبت شکایت، کمیته روی دلائل و شواهد در مورد شکایت قضاوت و فیصله می نماید که فیصله کمیته روی اصول ذیل بنا می یابد:

- (1) تصاویر و فیصله های کمیته به اکثریت نسبی آراء اعضاء حاضر گرفته می شود.
- (2) برخی از تصاویر به صورت پیشنهادی بوده به مرجع صلاحیت دار مطابق لائحہ مجازات دسپلینی- پیشنهاد می شود.
- (3) در فیصله های این کمیته بیشتر جنبه اصلاحی در نظر گرفته می شود.
- (4) هرگاه شکایت بزرگتر و به حد جرم و جنایت برسد کمیته موضوع را کلاً به کمیته عمومی نظم و دسپلین پوهنتون می سپارد.



ماده ششم- ثبت فیصله ها و تنفیذ:

فیصله های کمیته در کتاب تصاویر کمیته سمع و شکایات استادان، کارمندان و محصلان ثبت و به مراجع ذیربط خبر داده می شود.

تطبیق و تنفیذ فیصله ها کار جهات اداری ذیربط بوده که تفصیل آن در لوائح و مقررات پوهنتون ذکر یافته است.

ماده هفتم: این طرز العمل در هفت ماده و (23) فقره ترتیب و تنظیم یافته و بعد از موافقه شورای علمی قابل تطبیق می باشد.

طرز العمل فوق طی پروتوکول شماره (۹۹) مورخ ۱۴۰۰/۰۲/۳۰ شورای علمی پوهنتون سلام شعبه کندز مطرح و مورد تأیید قرار گرفت.