



وزارت تحصیلات عالی
مؤسسه تحصیلات عالی غور
کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات

پالیسی رسیدگی به شکایات

سال: 1403 ه.ش

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

از آن جایکه مصئونیت نیروی بشری برای یک اداره از لحاظ حفظ نیروهای بشری خیلی با اهمیت است پس رسیدگی به شکایات کارمندان، استادان و محصلان زمینه مصئون بودن محیط و عدالت را در یک اداره مهیا می‌سازد تا کارمندان و استادان با درک این مسئله که به شکایات شان رسیدگی صورت گرفته و عدالت به اساس قوانین نافذه تطبیق می‌گردد خود را مصئون می‌دانند که سبب رشد اداره می‌شود.

همچنان وجود کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات سبب نظم بیش تر در اداره شده و شفافیت را در پی دارد که خوشبختانه مؤسسه تحصیلات عالی غور با درک اهمیت کمیته شکایات، کمیته مذکور را در سطح مؤسسه با تمام ملحقات و اسناد آن ایجاد کرده اینک به تهیه پالیسی رسیدگی به شکایات پرداخت که پالیسی مذکور 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 تأیید و تصویب شورای محترم علمی و کمیته نظم و دسپلین و 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 بیش تر اداره می گردد از یک طرف و از طرف دیگر رسیدگی به شکایات سبب مصئون 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 بیش تر 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 مصئونیت کاری شده از تغییر 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 پیش بینی 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 مؤسسه؛
- ✓ حمایت و تأمین حقوق انسانی و حفظ کرامت اجتماعی؛
- ✓ جلوگیری از آزار و اذیت محصلان، کارمندان و استادان؛
- ✓ بالا بردن سطح آگاهی پیرامون ضرورت برای جلوگیری از پدیده آزار و اذیت؛
- ✓ ایجاد فضای اکادمیک سالم بدور از هرگونه نارسایی ها، رنجش ها و نارضایتی ها در سطح مؤسسه؛
- ✓ ایجاد فضای یک اداره سالم، کارا، حساب ده، بیطرف و فارغ از هرگونه فساد؛
- ✓ جلوگیری از بی احترامی ها توهین در برابر اساتید، کارمندان و محصلان؛

✓ حرکت بسوی تکامل و پیشرفت با تکمیل نواقص، چالشها و های مشکلات غیر مرئی بر مسئولین؛

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

1. وظایف کمیته‌ی سمع شکایات

- ✓ رسیده گی به مشکلات امور اکادمیک و اداری در سطح مؤسسه؛
- ✓ 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 شکوه‌ها بین شاکی و شکایت شده؛
- ✓ شناسایی آنانی که موجب اخلال و بی نظمی در فضای اکادمیک مؤسسه 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 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.

1. اقدام به شکایات
2. دریافت شکایات
3. ثبت شکایات
4. ارزیابی و تشخیص شکایات
5. بررسی و رسیدگی به شکایات
6. فیصله
7. توافق جانبین و تطبیق فیصله

3. دریافت شکایات

- ✓ شکایت مستقیم به کمیته نظم و دسپلین و 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 انترنیتی؛
- ✓ شکایات از طریق ورقه درخواستی با مراجعه به کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات؛

4. ثبت شکایات

بعد از دریافت شکایت؛ مسؤل کمیته به گونه ذیل ثبت می نماید:

- ✓ 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 نظم و دسپلین و سمع شکایات ترتیب شده) توسط شاکی که حاوی همه معلومات لازم در رابطه می باشد و حفظ آن در دوسیه مخصوص (دوسیه شکایات وارده)؛
- ✓ در صورتی که 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؛

5. بررسی و حقیقت یابی شکایات

- بعد از دریافت و ثبت شکایات به بررسی و حقیقت یابی شکایت وارده پرداخته می شود که توسط راهکارهای ذیل صورت می گیرد:
- ✓ 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 پوهنچی حل و فصل می گردد؛
 - ✓ کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات به صورت عادی در ماه یک بار و مجالس اضطراری حسب ضرورت صورت می گیرد؛

6. ارزیابی شواهد و اسناد

بعد از بررسی و حقیقت یابی، 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 ارائه 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 در این 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 و 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 پیش نهادی بوده که به مرجع ذیصلاح مطابق اسناد تقنینی و لوایح مجازات دسپلینی پیش نهاد می شود؛
- ✓ در فیصله های این کمیته بیش تر جنبه اصلاحی مدنظر گرفته می شود؛
- ✓ هر گاه شکایت بزرگتر و به حد جرم و جنایت برسد کمیته موضوع را کاملاً به پیش نهاد ریاست به ارگان های عدلی و قضایی می سپارد؛

8. ثبت فیصله‌ها و تطبیق آن

- ✓ فیصله‌های کمیته در کتاب تصاویر کمیته سمع شکایت امور اکادمیک ثبت و به مراجع ذیربط خبر داده می شود؛
- ✓ تطبیق فیصله‌ها بدوش ادارات مربوط است که توسط مکتوب رسمی در باره تنفیذ حکم از طرف کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات اخبار می گردد؛
- ✓ مسؤلیت کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات است که از تطبیق فیصله‌های خود مستندات در دوسیه های مربوط خود نگهداری نماید.

پالیسی مذکور مورخ / 1403 مطابق / / 1445 تحت پروتوکول شماره () کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات تأیید است.

همچنان پالیسی مذکور مورخ / 1403 مطابق / / 1445 تحت پروتوکول شماره () شورای علمی مؤسسه تحصیلات عالی غور تأیید گردیده است.