



امارت اسلامی افغانستان

وزارت تحصیلات عالی

ریاست موسسه تحصیلات عالی بادغیس

معاونیت مالی و اداری



طرز العمل درج و رسیدگی به شکایات





وزارت تحصیلات عالی
ریاست تحصیلات عالی بادغیس



معاونیت مالی واداری

طرزالعمل درج رسیدگی به شکایات

مقدمه

تحصیلات عالی یک نهاد علمی، فرهنگی و اجتماعی است که نقش مهم و حساسی در ترویج دانش، تولید علم، تقویت فرهنگ و تربیت نخبگان جامعه دارد. این نهاد با استادان، محصلان، کارمندان اداری، خدماتی و مراجعین دارای روابط گسترده و پیچیده‌ای است که ممکن است در طول فعالیت‌های خود با مشکلات، اختلافات، سوء تفاهمات و شکایات مختلف روبرو شود. برای حفظ حقوق، منافع و رضایت هر گروه از افراد، لازم است که چارچوب قانونی، شفاف و عادلانه‌ای برای درج و رسیدگی به شکایات فراهم شود. به همین منظور، موسسه تحصیلات عالی بادغیس با توجه به قوانین و مقررات جاری کشور، طرزالعمل درج و رسیدگی به شکایات را طراحی کرده است که هدف آن حفظ حقوق قانونی، منافع مشروع و رضایت هر یک از کتگوری‌های فوق الذکر است. این طرزالعمل با تأکید بر حل مسائل و شکایات به صورت دیپلماسی، صلح جویانه و خود جوش، دستورالعمل‌های لازم را برای درج و رسیدگی به شکایات در دو سطح (بطور مستقیم و غیر مستقیم) ارائه می‌دهد. در ادامه، بخش‌های اصلی این طرزالعمل به تفصیل شرح داده می‌شود.

بخش اول: درج شکایات و رسیدگی به آن‌ها به صورت مستقیم

درج شکایات و رسیدگی به آن‌ها به صورت مستقیم، زمانی صورت می‌گیرد که شخص یا گروهی که شکایت دارند، به طور مستقیم با مرجع مربوطه تماس بگیرند و شکایت خود را بیان کنند. این روش، ساده تر، سریع تر و کارآمدتر از روش‌های دیگر است و برای حل مسائل و شکایات ساده و روزمره توصیه می‌شود. در این روش، شکایت کننده باید فورم شکایات را از مدیریت منابع بشری موسسه تحصیلات عالی بادغیس بدست آورده و شکایات خود را مطابق مواد فورم، در آن درج کند. سپس فورم شکایت را به مرجع مربوطه (معاون علمی یا معاون مالی و اداری) تحویل دهد. مرجع مربوطه باید حداکثر ظرف 10

روز کاری به شکایت درج شده اقدام، رسیدگی و نتیجه را به شکایت کننده اعلام کند. در صورت عدم رضایت شکایت کننده از نتیجه رسیدگی، می‌تواند به رئیس موسسه تحصیلات عالی بادغیس تقاضای بازبینی کند. رئیس موسسه به عنوان ناظر، کنترلر و حل نهایی اختلافات، حق دارد تصمیم نهایی را درباره شکایت بگیرد.

بخش دوم: درج شکایات و رسیدگی به آن‌ها به صورت غیر مستقیم در سطح موسسه

تحصیلات عالی بادغیس

درج شکایات و رسیدگی به آن‌ها به صورت غیر مستقیم، زمانی صورت می‌گیرد که شخص یا گروهی که شکایت دارند، نمی‌توانند یا نمی‌خواهند به طور مستقیم با مرجع مربوطه تماس بگیرند و می‌خواهند شکایت خود را بصورت ناشناس به صورت کتبی درج کنند. این روش، پیچیده تر، کند تر و کم کارآمد تر از روش‌های دیگر است و برای حل مسائل و شکایات پیچیده و جدی توصیه نمی‌شود. در این روش، شکایت کننده باید شکایات خود را در صندوق شکایات نصب شده در جاهای مشخص از محوطه موسسه تحصیلات عالی بادغیس درج کند. برای رسیدگی به شکایات، یک کمیته ایجاد شده است که در راس کمیته معاون علمی موسسه تحصیلات عالی بادغیس قرار دارد. صندوق شکایات ماه یکبار توسط کمیته رسیدگی به شکایات در حضور داشت رئیس موسسه تحصیلات عالی بادغیس باز شده و مورد بررسی قرار می‌گیرد. شکایاتی که مستند باشند، درج کتاب شورای علمی شده و کمیته وظیفه دارد تا یک هفته از صحت آن اطمینان حاصل نموده، به آن‌ها رسیدگی و نتایج را در جلسه بعدی شورای علمی به اطلاع همه اعضا برساند. صندوق مجدداً پس از مهر و امضای رئیس موسسه و اعضای کمیته قفل، به محل معین نصب می‌گردد.

بخش سوم: درج شکایات و رسیدگی به آن‌ها به صورت غیر مستقیم در سطح پوهنچی‌ها

درج شکایات و رسیدگی به آن‌ها به صورت غیر مستقیم در سطح پوهنچی‌ها، زمانی صورت می‌گیرد که شخص یا گروهی که شکایت دارند، نمی‌توانند یا نمی‌خواهند به طور مستقیم با رئیس پوهنچی تماس بگیرند و شکایت خود را بصورت ناشناس در صندوق شکایات نصب شده در کنار درب ورودی ریاست پوهنچی درج می‌کنند. این روش، پیچیده تر، کند تر و کم کارآمد تر از روش‌های دیگر است و برای حل مسائل و شکایات پیچیده و جدی توصیه نمی‌شود. در این روش، صندوق شکایات ماه یکبار در شورای

علمی پوهنچی در حضور داشت اعضای شورای علمی باز شده و شکایات توسط منشی مجلس قرائت می گردد. شکایاتی که مستند باشند بعد از دریافت صحت آن درج کتاب پروتکول پوهنچی می گردد. رئیس پوهنچی بلافاصله بعد از دریافت فورم یا نامه یا لفظی يك هفته فرصت دارد که به آن رسیدگی کامل نموده و نتیجه آن را به سمع همه اعضای شورای علمی پوهنچی رسانیده و در کتاب پروتکول ثبت نماید. صندوق مجددا پس از مهر و امضای رئیس و اعضای شورا علمی قفل به محل معین آن نصب می-گردد.

خاتمه

این طرزالعمل درج و رسیدگی به شکایات برای تحصیلات عالی، با هدف ارتقاء کیفیت خدمات، حفظ حقوق و منافع مشروع، تقویت روحیه همکاری و اعتماد، جلوگیری از فساد و تضییع حقوق، ترویج فرهنگ شفافیت و عدالت، تسهیل در حل مسائل و شکایات و افزایش رضایت هر گروه از افراد در موسسه تحصیلات عالی بادغیس طراحی شده است. این طرزالعمل با تأکید بر حل مسائل و شکایات به صورت دیپلماسی، صلح جویانه و خود جوش، دستور العمل های لازم را برای درج و رسیدگی به شکایات در دو سطح (بطور مستقیم و غیر مستقیم) ارائه داده است. این طرزالعمل براساس قوانین و مقررات جاری کشور، سازمان ها و نهادهای ذیربط تنظیم شده است و باید توسط همه افراد مربوطه رعایت شود. در صورت بروز هرگونه تغییر یا اصلاح در قوانین و مقررات جاری کشور، سازمان ها و نهادهای ذیربط، این طرزالعمل نیز مطابق آن تجدید نظر خواهد شد.

این طرزالعمل جلسه شماره (8) در تاریخ . 24 - 9 - 1403 شمسی معادل 12-6-1446 قمری در شورای علمی مؤسسه مورد تصویب قرارگرفت و از همان تاریخ لازم الاجرا میباشد