د افغانستان اسلامي امارت

لوړو زده کړو وزارت

احمدشاه ابدالي پوهنتون

د شکايتونو د ثبت، تعقيب، څېړنې او حل طرزالعمل

کال: ۱۴۰۵هـ ش ـ ۱۴۴۷ هـ ق

سریزه

بسم الله الرحمن الرحیم - الحمد لله رب العالمین، والصلاة والسلام علی سیدنا محمد وعلی آله وصحبه أجمعین.

د احمدشاه ابدالي پوهنتون د علمي، اداري او خدماتي چارو د کیفیت لوړولو، د شفافیت تأمینولو، د محصلینو، استادانو او کارکوونکو د حقونو د خوندیتوب، د ستونزو د اغېزناک حل، د حساب ورکونې پیاوړتیا او د کیفیت لوړاوي د معیارونو د تحقق په موخه دغه طرزالعمل ترتیب شوی دی. دغه طرزالعمل د شکایتونو د ثبت، راټولولو، ارزونې، څېړنې، تعقیب، حل، راپور ورکولو او آرشیف کولو ټول پړاوونه تنظیموي.

لومړی فصل

عمومي احکام

لومړۍ ماده: مبنا

دغه طرزالعمل د افغانستان د نافذه اصولو، د لوړو زده کړو وزارت د مقرراتو، حاکم تعامل، د خصوصي تحصیلي نهادونو د مقررو او اصولو، د کیفیت لوړونې د معیارونو، د پوهنتون د اساسنامې او داخلي لوایحو پر بنسټ ترتیب شوی دی.

دوهمه ماده: موخه

د دغه طرزالعمل موخه د شکایتونو د مدیریت لپاره د یو شفاف، عادلانه، اغېزناک او حساب ورکوونکي سیستم رامنځته کول دي.

درېیمه ماده: اهداف

1. د شکایتونو د ثبت معیاري سیستم رامنځته کول.
2. د محصلینو، استادانو او کارکوونکو حقونو خوندیتوب.
3. د ستونزو د حل لپاره واضح میکانیزم رامنځته کول.
4. اداري فعالیتونو لا بهتره کول.
5. د کیفیت لوړاوني معیارونو ته ځواب ویل.
6. د شفافیت او حساب ورکونې کلتور پیاوړی کول.

څلورمه ماده: د تطبیق ساحه

دغه طرزالعمل د احمدشاه ابدالي پوهنتون په ټولو پوهنځیو، دیپارتمنتونو، اداري واحدونو، استادانو، محصلینو او کارکوونکو باندې د علمي شورا له تصویب او د پوهنتون د رئیس له توشیح وروسته په ټولو د تطبیق وړ دی.

دوهم فصل

اصطلاحات

پنځمه ماده

شکایت

شکایت د یوې ستونزې، نارضایتۍ، بې عدالتۍ، نیمګړتیا یا سرغړونې په اړه هغه غوښتنه ده، چې د حل او رسیدګۍ لپاره اړونده مراجعو ته وړاندې کېږي.

شکایت کوونکی

هغه شخص چې شکایت ثبتوي.

رهنما استاد

هغه ټاکل شوی استاد، چې د نورو مسؤلیتونو ترڅنګ د یو ټولګي د محصلینو د علمي او اداري ستونزو د تعقیب مسؤلیت په غاړه لري.

مسؤله کمېټه

هغه کمېټه، چې د پوهنتون علمي شورا له لوري د شکایتونو د ثبت، ارزونې، څېړنې او تعقیب لپاره ټاکل شوې وي او د ذکر شویو موارادو مسؤلیت په غاړه لري.

با صلاحیته مرجع

هغه اداره یا مسؤل، چې د شکایت د حل واک ولري.

حساس شکایت

هغه شکایت، چې د فساد، تبعیض، جنسي ځورونې، اخلاقي سرغړونو او یا د صلاحیتونو څخه د ناوړه استفادې اړوند وي.

درېیم فصل

د شکایتونو د ثبت لارې

شپږمه ماده

د شکایتونو د ثبت لاره:

۱- د شکایتونو صندوق ته د شکایتونو اچول.

۲- د رسمي ایمیل له لارې د شکیاتونو ثبتول.

۳- د آنلاین فورمې له لارې د شکایتونو ثبتول.

۴- د رهنما استاد له لارې د شکایت ثبتول.

۵- د ټولګي د استازي (نماینده) له لارې د ټولګي اړوند عمومي شکایتونه ثبتول.

۶- د دیپارتمنت له لارې د شکایتونو ثبتول.

۷- د پوهنځي ریاست له لارې د شکایتونو ثبتول.

۸- د محصلانو چارو معاونیت له لارې د شکایتونو ثبتول.

ځلورم فصل

د شکایتونو صندوق

اوومه ماده

پوهنتون مکلف دی، چې د شکایتونو صندوقونه په مناسب، خوندي او د لاسرسي وړ ځایونو کې نصب کړي.

اتمه ماده

د صندوق د خلاصولو کمېټه به له لاندې اشخاصو څخه جوړه وي:

1. د پوهنتون رئیس.
2. د محصلانو چارو مرستیال.
3. د مالي او اداري چارو مرستیال.
4. د ارشاد او دعوت مسؤل.
5. د پوهنځی رئیس.

نهمه ماده

د صندوق د پرانستو موده:

1. د میاشتې په ۱۵مه نېټه خلاصېږي.
2. د میاشتې په وروستۍ نېټه خلاصېږي.

لسمه ماده

د صندوق د خلاصولو پر مهال به:

1. د شکایتونو شمېر ثبتېږي.
2. د ثبت فورم ډکېږي.
3. راپور ترتیبېږي.
4. اسناد آرشیف کېږي.

پنځم فصل

د رهنما استاد له لارې د شکایتونو ثبت او طی مراحل کول

یوولسمه ماده

هر رهنما استاد مکلف دی، چې هره میاشت لږ تر لږه یوه رسمي غونډه ترسره کړي.

دولسمه ماده

په غونډه کې به د تاکل شوي لایحې له مخې:

1. ستونزې ثبتیږي.
2. شکایتونه ثبتیږي.
3. وړاندیزونه ثبتیږي.
4. د تدریس اړوند نظریات اوریدل کیږي او معقول وړاندیزونه به ثبتیږي.

دیارلسمه ماده

رهنما استاد مکلف دی، چې:

1. د حل وړ موضوعات حل کړي.
2. د نه حل کېدونکو موضوعاتو په اړه اړونده مرجع ته راپور ورکړي.
3. شکایت دیپارتمنت ته راجع کړي.

شپږم فصل

د شکایتونو د تعقیب سلسله

څوارلسمه ماده

د شکایتونو رسمي سلسله:

محصل

↓

رهنما استاد

↓

دیپارتمنت

↓

د پوهنځي ریاست

↓

د محصلانو چارو معاونیت

↓

علمي شورا

↓

نهايي پرېکړه

پنځلسمه ماده

د شکايتونو د طی کولو پروسه

هیڅ شکایت باید له یوې مرحلې څخه مستقیم بلې مرحلې ته انتقال نه شي، مګر د عاجلو او حساسو قضیو او شرایطو په صورت کې په استثنايي ډول بلې مرحلې ته انتقالیدلی شي.

اووم فصل

د شکايتونو د څېړنې کمېټه

شپاړسمه ماده

د شکايتونو د څېړنې کمېټه به د لاندې غړو څخه جوړه وي:

1. د پوهنتون رئیس.
2. د پوهنتون د علمي چارو مرستیال.
3. د پوهنتون د محصلانو چارو مرستیال.
4. د ارشاد او دعوت مسؤل.
5. د پوهنځی رئیس.

اوولسمه ماده

د شکايتونو د څېړنې او حل کمېټې دندې او مکلفیتونه

1. د شکايتونو طبقه بندي کول.
2. د اړتیا په صورت کې د ځینو کسانو استماع.
3. د شکايتونو تحلیلول.
4. د شکايتونو د نوعیت په موخه د ثبت شوو شکايتونو ارزول.
5. د شکايتونو په اړه بې پرې، عادلانه او شفافه څېړنه ترسره کول او د اړوندو اسنادو، شواهدو او معلوماتو راټولول.
6. د شکايتونو د څېړنې پر مهال د معلوماتو محرمیت ساتل او د شکایت کوونکي هویت خوندي کول.
7. د څېړنې د پایلو پر بنسټ د اصولو، مقرراتو او نافذه طرزالعملونو مطابق مناسبې سپارښتنې او پرېکړې وړاندې کول.

8. د شکایتونو د حل بهیر تعقیبول او ډاډ ترلاسه کول، چې تصویب شوې پرېکړې په ټاکلي وخت عملي کېږي.
9. د شکایتونو اړوند اسناد، راپوروونه او ریکارډونه په منظم او خوندي ډول ساتل.
10. د شکایتونو د وضعیت، څېړنې او حل په اړه د اداري مشرتابه ته منظم راپوروونه وړاندې کول.
11. د شکایتونو د تکرار د مخنیوي لپاره د اصلاحاتو او د داخلي کنټرول د پیاوړتیا په اړه وړاندیزونه کول.
12. د خپلو ټولو فعالیتونو پر مهال د بې پرېتوب، عدالت، امانتدارۍ، شفافیت او حساب ورکونې اصول مراعاتول.

اتم فصل

د شکایتونو د رسېدګۍ موده

اتلسمه ماده

عاجل شکایت: ۳ ورځې.

عادي شکایت: ۱۰ ورځې.

پیچلی شکایت: ۳۰ ورځې.

نولسمه ماده

که قضیه په ټاکلي وخت حل نه شي، مسؤله مرجع مکلفه ده، چې د ځنډ دلیل په لیکلي ډول ثبت کړي.

نهم فصل

محرمانه او حساس شکایتونه

شلمه ماده

لاندې شکایتونه محرمانه ګڼل کېږي:

1. جنسي ځورونه.
2. فساد.
3. رشوت.
4. تبعیض.
5. اخلاقي سرغړونې.
6. له واک ناوړه استفاده.

یوویشتمه ماده

د دغو شکایتونو لپاره ځانګړې کمېټه ټاکل کېږي.

دوه ویشتمه ماده

د شکایت کوونکي هویت به په بشپړه توګه خوندي ساتل کېږي.

دروېشتمه ماده

هر ډول انتقامي او تبعیضي چلند منع دی.

لسم فصل

د شکایتونو ثبت، راپور او آرشیف کول

څلورویشتمه ماده

ټول شکایتونه باید په ځانګړي راجستر کتاب کې ثبت شي.

پنځه ویشتمه ماده

د هر شکایت لپاره ځانګړی کوډ ورکول کېږي.

شپږویشتمه ماده

د شکایت دوسیه باید لاندې اسناد ولري:

1. د شکایت د ثبت فورمه.
2. د شکایت اړوند ضمایم.
3. د شکایت د څېړنې راپور.
4. د شکایت اړوند پرېکړه.
5. د شکایت د تطبیق راپور.

اووه ویشتمه ماده

ټولې دوسیې به لږ تر لږه د یوې تحصیلي دورې لپاره ساتل کېږي.

یوولسم فصل

اصلاحي اقدامات

اته ویشتمه ماده

د ټاکل شوې کمېټې منشي مکلف دی، چې:

1. شکایتونه تحلیل کړي.
2. احصائیوي راپور جوړ کړي.
3. د تکراري ستونزو علتونه معلوم کړي.
4. اصلاحي تدابیري پلانونه ترتیب کړي.

نهه ویشتمه ماده

د ټاکل شوي کمېټې منشي مکلف دی، چې د هر سمستر په پای کې د شکایتونو تحلیلي راپور د پوهنتون علمي شورا ته وړاندې کړي.

دولسم فصل

متفرقه احکام

دېرشمه ماده

دروغجن او مغرضانه شکایتونه به د نافذه مقرراتو او اصولو له مخې وڅېړل شي.

یودېرشمه ماده

هغه شکایتونه، چې د پوهنتون له صلاحیت څخه بهر وي، اړوندو قانوني مراجعو ته راجع کېږي.

ضمیمې

1. د شکایت د ثبت فورم.
2. د رهنما استاد د میاشتنۍ غونډې راپور فورمه.
3. د شکایتونو د ثبت راجستر.
4. د شکایتونو د تعقیب جریان (Flow Chart).
5. د محرمو شکایتونو د څېړنې فورمه.
6. د سمستر تحلیلي راپور نمونه.
7. د شکایاتو صندوق د خلاصولو او د غونډې راپور.

پورته طرزالعمل په (۱۲) فصلونو او (۳۱) مادو کې ترتیب شوی او د پوهنتون علمي شورا په (۴) ۱۴۰۵/۳/۳۱ هـ ش ګڼه پروتوکول غونډه کې ثبت او تصویب شو.

پوهنیار محب الله یار

د پوهنتون او علمي شورا مشر