



پوهنتون خاتم النبیین (ص)

ریاست پوهنتون

آمریت دعوت و ارشاد

طرز العمل رسیدگی به شکایات



بازنگری شده سال ۱۴۰۵

بسم الله الرحمن الرحيم

ماده اول: مبنا

این طرز العمل برگرفته از راهکار رسیدگی به شکایات وزارت تحصیلات عالی می باشد.

ماده دوم: اهداف

این طرز العمل به منظور نیل به اهداف ذیل وضع گردیده است:

- (۱) رسیدگی به موقع به شکایات موجه استادان، کارمندان و محصلان؛
- (۲) تأمین شفافیت و حساب دهی در فعالیت های اکادمیک و اجرایی؛
- (۳) تطبیق اسناد تقنینی و ترویج فرهنگ پاسخ گویی؛
- (۴) حل و فصل اختلافات ناشی از کار میان کارمندان؛
- (۵) تأمین عدالت و برخورد مسئولانه با خواست ها و نیازمندی های قانونی استادان و کارمندان.

ماده سوم: مرجع رسیدگی به شکایات

مرجع رسیدگی به شکایات در سطح پوهنتون، «کمیته دعوت و ارشاد و رسیدگی به شکایات» می باشد.

ماده چهارم: وظایف کمیته

- (۱) آگاهی دهی و اطلاع رسانی در مورد لایحه ها، طرز العمل ها و فورم های شکایات؛
- (۲) تهیه و تنظیم کتاب ثبت شکایات و بررسی منظم آن؛
- (۳) مهر و لاک نمودن صندوق شکایات و نگهداری کلید آن توسط مسئول کمیته؛
- (۴) جمع آوری و رسیدگی اصولی به شکایات واصله.

ماده پنجم: نحوه درج شکایات

- (۱) ارسال شکایت از طریق صندوق شکایات پوهنتون؛



۲) مراجعه حضوری شاکی و سپردن شکایت به صورت کتبی به ادارات مربوطه پوهنتون؛

ماده ششم: بررسی و رسیدگی به شکایات

- ۱) باز نمودن صندوق شکایات صرفاً با حضور اکثریت اعضای کمیته صورت می گیرد؛
- ۲) اعضای کمیته اوراق، نامه های مبنی بر شکایات را از صندوق دریافت و ثبت نمایند؛
- ۳) شواهد و اسناد مرتبط با شکایات توسط اعضای کمیته جمع آوری و ارزیابی می شود؛
- ۴) در صورت نیاز، مصاحبه استماعی با شاکی و مشتکی عنه (متهم) صورت می گیرد؛
- ۵) در صورت لزوم، با شهود قضیه مصاحبه و اظهارات آنان ثبت می شود؛
- ۶) بررسی شکایت توسط کمیته، حداکثر طی ۳ روز کاری پس از ثبت آن صورت می گیرد؛
- ۷) شکایات موجود در صندوق با حضور اعضای کمیته بررسی، شماره گذاری و در دوسیه آلبومی آرشیف می گردد؛
- ۸) گزارش نهایی بررسی شکایات با درج تاریخ، به امضای اعضای کمیته می رسد؛
- ۹) فیصله کمیته پس از تأیید رئیس کمیته، به شاکی و ادارات ذی ربط ابلاغ می گردد؛
- ۱۰) در صورتی که هویت شاکی مشخص نباشد اما آثار مورد شکایت در محیط پوهنتون مشهود و قابل لمس باشد، پس از رسیدگی، نتیجه آن در مورد مخصوص شکایات اعلام می گردد؛
- ۱۱) صندوق شکایات طبق تقویم مشخص، ماه یک بار باز گردیده و به شکایات رسیدگی صورت می گیرد.

تبصره: کمیته دعوت و ارشاد و رسیدگی به شکایات مکلف است ماه یک بار صندوق شکایات را باز نموده و فرآیند رسیدگی را مطابق مفاد این طرز العمل انجام دهد.

ماده هفتم: نتیجه رسیدگی و ابلاغ مصوبات

- ۱) در صورتی که شکایت درج شده بی اساس تشخیص داده شده و از طرف کمیته رد گردد، موضوع به شاکی ابلاغ و تذکرات لازم داده می شود؛



۲) در صورتی که شکایت موجه باشد، کمیته با توجه به نوعیت موضوع در چارچوب اسناد تقنینی به آن رسیدگی نموده و ادارات ذی ربط، شاکی و مشتکی عنه را به صورت کتبی در جریان می گذارد.

ماده هشتم: انفاذ

این طرز العمل در ۸ ماده، ۲۴ بند و ۱ تبصره، طی جلسه شماره ۳ مورخ ۱۳/۰۳/۱۴۰۵ کمیته دعوت و ارشاد و رسیدگی به شکایات بازنگری شد و پس از تأیید شورای علمی پوهنتون، نافذ و لازم الاجرا می باشد.

مولوی صابر آغا صابری

مسئول کمیته دعوت و ارشاد و رسیدگی به شکایات

طرز العمل رسیدگی به شکایات در جلسه شماره (۶۰) مورخ ۲۸ / ۳ / ۱۴۰۵ شورای علمی پوهنتون مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

دکتر شجاع حسین محسنی

رئیس پوهنتون

