



دافغانستان اسلامي امارت

دلورو زده كړو وزارت

ميرويس خان نيکه زابل دلورو زده كړو موسسه

علمي اومحصلانو چارو معاونيت

نظم اودسپلين كميته



دشکایاتو داوریډلو طرز العمل

کال: ۱۴۰۱

بسم الله الرحمن الرحيم

دشکایاتو داوریدو طرز العمل

دمیرویس خان نیکه زابل دلوړوزده کړو موسسه د محصلینو، استادانو او ادارې کارمندانو ترمنځ دېسې اوداډمنې فضا درامنځته کولو هڅه کوي، ددې لپاره یې یولړ پالیسي، طرز العملونه اولوايح ترتیب کړي دي.

ددې لپاره چه دمحصلانو اوکارمندانو شکایاتو، غوښتنو او وړاندیزونو ته رسیدگی شوی وي اود کارونو او تدریسي بهیر په اصلاح کی عملا کار شوی وي ددې لپاره دنظم اودسپلین اوستونزو دحل طرز العمل د نهمې مادې دحکم په اساس دشکایاتو دغه طرز العمل تطبقوي.

لومړی ماده: شکایت څه ته وايي؟

شکایت یو شفاهي یا لیکلی بیان دی چه داسانتیاوو، خدمتونو، کړنو او یا د کړنوشتوالي په اړه دپوهنځی یادېغې دکارکوونکو څخه دناخوښی څرگندونه پکې شوي وي.

دشکایت په پورته تعریف کی لاندې موارد نشته:

۱- علمی پریکړي.

۲- ناسمي اودسپلیني پریکړي.

۳- مالی مسایل.

۴- دازموینو پارچو اونمرو په اړه ناخوښي.

پورته مواردو لپاره جلاکمیتي اوطرز العملونه شتون لري، که په تیروتنې سره دیاو مسایلو شکایت مستقیما دشکایتو مسوول ته وړاندی شي، نودشکایتو مسوول مکلف دی، چه شکایت اړوندي ځانگي ته راجع کړي، که دپوي موضوع په هکله داروندي ځانگي لپاره شک موجود وي بیانود شکایاتو دغه طرز العمل دتطبيق وړدی.

که چیرته یوه موضوع په مختلیفو کمیټو پوری اړه ولري په موضوع به یواځي کمیټه څیرنه کوي.

دویمه ماده: دطرز العمل اهداف:

۱- محصلانو، کارکوونکو او عامو وگړوته رسمي لارښوونه کول.

۲- دتصمیم نیولو چټکتیا.

۳- شکایت کوونکو ته پوره عادلانه پاملرنه.

۴- شکایت کوونکو ته مناسب او اغیزمن جواب وړاندی کول.

۵- دپوهنځي دکمزورو تکو پیژندنه او ستونزو ته پر وخت رسیدگی.

دریمه ماده: څوک شکایت کولای شي:

۱- دموسسی برحاله کارکوونکي.

۲-دموسسی برحاله محصلین.

۳-دموسسی سره بهرني ترل شوي اداري يا اشخاص.

څلورمه ماده: څوک مسول دي:

۱-په عمومي ډول دموسسی دنظم اودسپلين کمیته دشکایاتو طرز العمل دکنتي، څارني اوتطبيق په اړه دراپور اخیستني مسولیت لري.

۲-دشکایتونو مسول (Complaints Officer) دشکایتونوپه اړه دورځني مدیریت اوڅارني مسولیت لري.

پنځمه ماده: بنسټیز اصول:

۱-مخکی له دی چه شکایت په رسمي ډول ولیکل شي ، عارض شخص باید موضوع په غیررسمي شکل له اړوند شخص، دهغه له امر اویاهم دشکایتونو مسول سره حل شي.

۲-دشکایت په رسمي او غیررسمي مراحلوکی به عارض شخص پرموضوع پوه وي، چلند یې مودبانه وي، ریښتلی اوبې طرفه اودغوښتنې په صورت کي حاضر شي.

۳-شکایت به عارض شخص ته بي گټي نه وي.

۴-هغه شخص چه شکایت پري شوی ، له شکایت څخه خبرول.

۵-ددي لپاره چه شکایت رسمي مرحلي ته داخل شي، عارض شخص باید شکایت په لکيلي بڼه د شکایتونومسول ته ورکړي اودتوقع وړنتایج پکي واضح کړي.

۶-په طرز العمل کی دشکایت دحل لپاره تعین شوي موده، داریتیا له مخي تر دریومیاشتو پوري غځیدلی شي.

۷-راز ساتنه شتون لري اومعلومات یوازي دهغه چاسره شریکيږي، چه کوم کس په شکایت اوڅیرنه کی مستقیم هدف وي.

۸-که موضوع حقوقي یا جزایي بڼه ولري، موسسه کولای شي قضیه اړوند ارگانونو ته ولیږدوي.

۹-له پریکړو اونتایجوڅخه به عارض اومعروض دواړو ته به کتبي بڼه خبر ورکول کیږي.

۱۰-دشکایت له حل څخه پنځه کاله وروسته دشکایت ټول یادابنت له منځه ځي.

۱۱-که معلومه شوه چه شکایت بي ځایه، ځورونکی، توهینونکی اویا هم دشخصي عناد او کیني پر بنسټ شوی وي، نوموسسه به دعارض پروراندې قضیه جوړوي.

۱۲-که شکایت دیو گروپ لخوا ترسره کیږي، نولازمه ده چه یواستازی وتاکي چه دټول گروپ په استازیتوب دشکایت رسمي پروسه پرمخ یوسیر.

۱۳-دڅیرني خپلواکه کمیته په لاندې حالاتو کي رامینځته کیږي.

۱-که دموسسی په لوړپوړو چارواکو شکایت وشي.

۲-درسمي شکایت په دویمه مرحله کي.

۳-که درسمي شکایت په لومړی مرحله کي دشکایتونو تعداد زیات شي.

۱۴-دڅيرني خپلواکه کميټه په خپلواک ډول څيرنه کوي، اودموضوع اړوند به نهايي پريکړه دموسسې رياست تاييد وروسته خپروي، داکميټه به حداقل لاندي دريو غړو درلودونکي وي.

۱-يو نماينده د رياست موسسې څخه دکميټي دمشر په توگه.

۲-يونماينده دعلمي څانگي څخه دغړي په توگه.

۳-يو نماينده دنظم اودسپلين څانگي څخه دغړي په توگه.

شپږمه ماده: دشکايات ترتيب:

۱-دشکايات مختصره توضيح وليکل شي، اودهغي لپاره داصلاح وړ کړنه به په گوته کړي.

۲-شکايات کونکي به ددخپلو اشخاصو نومونه ذکر کړي او هغه عوامل په گوته کړي چه دشکايات سبب گرځيدلي وي.

۳-که شکايات درسمي پروسې په دويمه مرحله کي واقع شي، نوشکايات کونکي به په شکايات پاڼه کي تر دي دمه خپل ټول اقدامات ذکر اودنه قناعت دليل به واضح کړي.

اوومه ماده: شکايات څرنگه، چيرته، اوچاته وشي:

۱-غیر رسمي شکايات

شفاهي شکايات

۱-په لومړي ځل به عارض کوبښ کوي چه خپل شکايات داروند شخص سره، دهغه دآمر، دشکاياتونو مسول، دموسسې ريس يا معاون سره په شفاهي ډول حل کړي.

۲-نوموړي شکايات دحادثي له واقع کيدو سره سمدمستي ترسره کيږي.

۳-عارض شخص به په پنځو کاري ورځو کي دننه دشکايات دحل توقع لري.

۴-دشکايات پدي مرحله کي هيڅ ډول اسناداويادابنت نه ساتل کيږي.

دشکاياتونو صندوق

۱-عارض شخص کولای شي خپل شکايات دشکاياتونو صندوق کي واچوي.

۲-دشکاياتونو صندوق يوازي دشکاياتونو مسول په واسطه په هرو (۱۵) ورځو کي يوځل کتل کيږي.

۳-هغه شکاياتونه چه دڅيرني وړ وي، داروند موسسې لخوا به ورته دڅيرني مسول ټاکل کيږي.

۴-که عارض شکايات قانوني اوريښتلي وي نوپه (۳۰) کاري ورځو کي دننه به دشکايات دحل توقع لري.

۵-دشکاياتونو صندوق ټول اسناد محفوظ دي.

رسمي شکايات په دوو مرحلو کي صورت نيسي.

۱-لومړی مرحله:

۱-که عارض دغير رسمي شکايات له لاري ناراضه پاته شو، نوکولای شي چه درسمي شکايات لومړي مرحلې ته داخل شي.

۲-شکايات کونکي به په ليکلي بڼه دشکايات فورم دکوي اودشکاياتونو مسول ته به يي ورکوي.

۳-شکايات کونکي خپل شکايات په واضح ډول بيان اود توقع وړ نتايج بايد روښانه کړي.

۴-دغير رسمي پروسيجر دناکامی له وخته بايد په ۵ کاري ورځو کي دننه شکايات رسمي شکل غوره کړي.

۵-دموسسې ريس، معاون اويا هم اړوند پوهنځي به په دري کاري ورځو کي دننه خبر کړل شي اوتول دخپل اشخاص به په جريان کي واچول شي بيا به داروند رياست څخه د څيرني مسول وټاکل شي.

۶-دڅيرني مسول به دڅيرني ټول اسناد له ځانه سره محفوظ ساتي اودموضوع په رابطه به اړوند رياست ته راپور ورکوي.

۷-په عادي ډول دموضوع په اړه نهايي پريکړه په حد اکثر ۳۰ کاري ورځو کي دننه ترسره کيږي اوله

شکايات کونکي سره سره به ټولو دخپلو اشخاصو ته له پريکړي څخه خبر ورکول کيږي.

۲-دويمه مرحله:

۱- که عارض ته دلومری مرحلي پریکره دفناعت ورنه وه نوکولای شي په ۳ کاري ورخو کي دننه درسمي شکایت دویمي مرحلی ته داخل شي، شکایت کوونکی به دلومری مرحلي اقدامات ، دتوقع ور نتایج اودا چه ولي پریکره نه مني واضح کړي.

۲- دڅیرني خپلواکه کمیته رامینځته کیږي دوی به دتیري مرحلي معلوماتو ته لاس رسی لري اوپه خپلواک ډول له ټولو دخپلو اشخاصو څخه معلومات راټولولای شي.

۳- کمیته به څیرنه په ۳۰ کاري ورخو کي دننه پوره او نهایی پریکړي څخه به ټولو اشخاصو ته خبر ورکوي.

اتمه ماده: نظارت او کتنه:

۱- دموسسی ریاست به په کال کي یوځل له ټول طرز العملونو څخه کتنه کوي.

۲- دشکایتونو مسول دشکایت اړوند ټول اسناد محفوظ ساتي اوله نتایجو څخه به دخپلو څانگو ته خبر ورکوي.

۳- دشکایتونو مسول به په کال کي یوځل له ټولو اجراتو څخه په خلاصه ډول دموسسی شورا ته راپور ورکوي.

۴- دشکایتونو مسول به دتحلیل اوڅیرني قابلیت لري او دموضوع په اړوند به دثبتونو او معلوماتو راټولولو غوره سیستم ته لاس رسی لري.

۵- دشکایتونو رسمي فورمي دشکایتونو مسول څخه ترلاسه کیدای شي.

نهمه ماده: دشکایتونو اوریدلو پورته طرز العمل په ۹ مادو کي ترتیب اودموسسی دنظم اودسپلین کمیټي او ریاست په شورا کي ترتیب وروسته دتطبيق ور ده.

د کورنیو شورا د تقویم او د سپلین کمیټي (۷) د پروتوکول غونډه
(۲۱۱۲ / ۱۴۴۴ / ۱۱)
(۱۶ / ۷ / ۱۴۴۱)
موضوع: اور رهبري شورا ته و تاید لپاره سپینا د سرو

نقيب د سرو
د تقویم او د سپلین کمیټي مسول

دموسسی ۱۴۴۴ / ۱۳ / ۱۱ کال اور رهبري شورا په (۱۱۱) د پروتوکول لپاره
اور راپور لپاره تاید شورا اوله هره یټي خبروسته تاغردی .

نقيب د سرو
موسس

