

## مقدمه

موسسه تحصیلات عالی جهان به خاطر تحقق شفافیت، پاسخ گویی و رسیدگی به تمام شکایات مرتبط به موسسه یک مکانیزم رسیدگی به شکایات را ایجاد نموده که حاوی اهداف و مقاصد مشخص با محدوده و ساختار تعریف شده میباشد که در جهت دریافت شکایات مرتبط به امورات موسسه مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

## مبنی

ماده اول : طرزالعمل در روشنی ماده یکصد و سی و سوم قانون کار، فقره ۴ ماده بیست و هشتم قانون کارکنان خدمات ماکه و میکانیزم رسیدگی به شکایات وزارت تحصیلات عالی وضع گردیده است.

## اهداف

- ماده دوم: این طرزالعمل به منظور و اهداف ذیل، وضع گردیده است.
۱. رسیدگی به شکایات موجه محصلان، کارکنان و مراجعین موسسه تحصیلات عالی جهان.
  ۲. تامین شفافیت و حسابدگی در اجرا آت کارکنان در قبال شهروندان.
  ۳. تطبیق قانون و ترویج فرهنگ پاسخگویی.
  ۴. رسیدگی به اختلافات ناشی از کارمیان کارکنان.
  ۵. تامین شرایط مساوی و بر خورد مسؤلانه به خواست ها و ضروریات قانونی محصلان، کارکنان و مراجعین.

## ساحه تطبیق

ماده سوم: این طرزالعمل در تمام واحد های داخلی موسسه تحصیلات عالی جهان قابل تطبیق می باشد.

## اصطلاحات

- ماده چهارم: اصطلاحات آتی در این طرزالعمل مفاهیم ذیل را افاده میکند:
- شکایت: عبارت از سند کتبی مبنی برنارضایتی شخص از کیفیت: چگونگی عرضه خدمات، رفتار غیر اکادمیک و...
- شکایت شونده: محصل، کار کن یا واحد اداری مربوط که علیه آنها رسما شکایت درج شده باشد.
- شاکی (شکایت کننده): شخص حقیقی یا حقوقی که ارتکاب تتخلف یا تخلفاتی را به شخصی ویا واحد اداری نسبت داده و کتباً به مراجع مربوطه اعلام و در خواست رسده گی کرده باشد.

اسناد حمایتی: هر آن سند کتبی، صوتی و تصویری که بتواند در بررسی ادعای شکایت کننده کمک نماید.

## پروسه شکایات

ماده چهارم: میکانیزم رسیدگی به شکایات شامل پروسه های ذیل میگردد:

۱. دریافت شکایات

۲. رسیدگی به شکایات

چگونگی دریافت شکایات:

ماده پنجم: شکایات به شیوه های ذیل ارائه می گردد:

۱. از طریق شماره خاص که بدین منظور فعال میگردد.

۲. از طریق صندوق های شکایات

۳. از طریق ایمیل، آدرس مخصوص به منظور دریافت شکایات ایجاد می گردد.

۴. صندوق شکایات در تمام ساحات موسسه وجود خواهد داشت و به طور هفته وار توسط کمیته بررسی شکایات با حضور داشت اعضای کمیته بازمی شود و شکایات مورد بررسی قرار می گیرد.

۵. کلید صندوق شکایات و رمز یا پسورد ایمیل آدرس شکایات نزد مسؤل کمیته رسیدگی به شکایات محفوظ می باشد.

## شکایات محصلان، کارکنان و مراجعین

ماده ششم: محصلان و مراجعین موسسه تحصیلات عالی جهان در چوکات قانون و در حالات ذیل می توان شکایات خویش را درج نمایند:

۱. محصلان

الف: در صورت که از طرف استاد، همصنفی و کارکنان موسسه بر خورد غیر عادلانه، غیر اخلاقی و خلاف موازین اکادمیک صورت گرفته باشد.

ب: در صورت که به شکایت محصل در شعبات مربوطه موسسه توجه صورت نگرفته باشد.

۲. کارکنان

الف: در صورت که از طرف محصل، آمر یا همکار خویش و یا یکی از کارکنان موسسه مورد تبعیض و برخورد غیر عادلانه غیر اخلاقی و غیر اکادمیک قرار گرفته باشد.

ب: در صورت سؤ استفاده از صلاحیت وظیفوی و انجام سایر تخلفات قانونی توسط کارکنان موسسه تبصیره: شاکی مکلف است در فورم معلومات شاکی، شکایت خویش را توام با ذکر هویت و شماره تماس خویش و نیز همراه با اسناد و شواهد مستدل ثبت نماید.

### کمیته بررسی شکایات

۱. معاون اداری به حیث مسؤل کمیته
۲. معاون امور محصلان به حیث عضو
۳. رئیس پوهنخُی مربوطه به حیث عضو
۴. مدیر منابع بشری به حیث منشی
۵. مسؤل جندر به حیث عضو
۶. نماینده محلان به حیث عضو
۷. در صورت که شکایت مستند جنبه جرمی و قضایی داشته باشد، کمیته بعد از اخذ منظوری مقام ریاست، قضیه را غرض پیگیری به نهاد های عدلی و قضایی ارجاع می نماید.
۸. در صورت واضح نبودن شکایت و یا عدم موجودیت اسناد مستند و مستدل کمیته میتواند از شخص شکایت کننده در خواست معلومات بشتر نماید.
۹. اگر نتیجه بررسی قناعت شکایت کننده را فراهم نمی نماید شاکی میتواند جهت بررسی مجدد شکایت خویش را با اسناد و مدارک جدید درج نماید.
۱۰. شاکی در قبال شکایت خویش مسؤل می باشد. در صورت که شکایت وی مستند نبوده، منفعت جویانه و یا به منظور توهین و تحقیر محصل، کارمند و یا مسؤل اداره تشخیص شود. باشخص ارائه کننده شکایت از مجرای قانون بر خورد می گردد.
۱۱. شکایت وارده توسط منشی کمیته در کتاب مخصوص ثبت و همراه با اسناد و ضمایم آن به طور محوظ نگهداری می شود.
۱۲. تمام محصلان، کارمندان و واحد های موسسه مکلف اند جهت رسیدگی به شکایات با کمیته متذکره همکاری همیشه گی و همه جانبه داشته باشند.

## نتیجه رسیدگی به شکایات

ماده دوازدهم:

۱. کمیته از نتیجه رسیدگی به شکایات، شاکی را کتباً یا به گونه شفاهی در جریان قرار می دهد. هویت شاکی و شخص که از وی شایسته صورت گرفته است، محفوظ می باشد.

۲. رسیدگی به شکایات یک مرحله دارد، شاکی در صورتی می تواند در عین موضوع شکایت دومی درج نماید که برای اثبات ادعای خویش استاد و مدارک جدید و موثق ارائه نماید.

## شیوه های آگاهی دهی

ماده سیزدهم: آموزش رسیدگی به شکایات

بخاطر تحقق و تطبیق مناسب و موثر میکانیزم رسیدگی به شکایات، تمام اعضای بخش رسیدگی به شکایات آموزش های لازم را فرا خواهند گرفت همچنان، آنها با راه های بهتر جمع آوری، درجه بندی و رسیدگی به شکایات آشنا خواهند شد. محصلان، کارکنان و مراجعین پیرامون میکانیزم کاری رسیدگی به شکایات، از طریق رسانه های اجتماعی، تدویر ورکشاپ ها، نشر جزوه ها و برنامه های آگاهی دهی از سوی کمیته بررسی شکایات در سطح موسسه آگاهی حاصل خواهند نمود.

طرز العمل بررسی شکایات و باز نمودن صندوق شکایات در جلسه شماره ( ) مورخ ( ) شورای علمی موسسه تایید گردید.