



امارت اسلامی افغانستان

وزارت تحصیلات عالی

مؤسسه تحصیلات عالی جهان

معاونیت امور علمی

د افغانستان اسلامی امارت

د لویو زده کړو وزارت



پالیسی درج و رسیده گی به شکایات

یکی از راههای آوردن بهبود در امور و جلوگیری از انواع فساد، درج و سمع شکایات و رسیده گی به آن در هر نهاد، از جمله در مؤسسه تحصیلات عالی جهان به شمار میرود. درج و سمع شکایات و رسیده گی به آن در مؤسسه تحصیلات عالی جهان به دو شکل صورت میگیرد: به صورت مستقیم و غیر مستقیم از طریق صندوق شکایات.

1. درج و رسیده گی به شکایات به صورت مستقیم

در مؤسسه چهار کتگوری افراد (استادان، محصلین، کارمندان اداری، خدماتی و مراجعین) به صورت دوامدار در ارتباط کاری باهم قرار دارند. امور مربوط به استادان توسط معاون علمی، از محصلین توسط معاون امور محصلان و از کارمندان اداری و خدماتی و مراجعین توسط معاون امور مالی و اداری و محصلان پیش برده میشود. افراد هر یک از کتگوریهای فوق که شکایت دارند و میخواهند به صورت مستقیم آن را درج نمایند فورم شکایت را که ضم همین پالیسی ترتیب گردیده است، از مدیریت تحریرات ریاست مؤسسه بدست آورده، شکایت خود را مطابق مواد فورم، در آن درج مینماید.

- مدیریت تحریرات فورم شکایت را بعد از خانه پوری از جانب شکایت کننده، در کتاب ثبت شکایات، راجستر نموده، رسماً تسلیم مینماید. بخش مربوطه بالوقفه بعد از دریافت شکایت، وارد عمل شده و حد اعظم به معاونیت مربوطه به حل آن اقدام مینماید و فورم شکایت را بعد از رسیده گی مجدداً به مدیریت تحریرات جهت حفظ در دوسیه رسیده گی به شکایات، تسلیم مینماید.
- رییس مؤسسه به عنوان نظارت کننده، کنترل؛ رسیده گی به شکایات هر سه بخش را برعهده دارد. از رسیده گی عادلانه به شکایات، اطمینان خویش را حاصل مینماید.

2. درج و رسیده گی به شکایات به صورت غیر مستقیم

درج و رسیده گی به شکایات به صورت غیر مستقیم، در دو سطح صورت میگیرد: یکی، رسیده گی به شکایات در سطح موسسه؛ و دیگر رسیده گی به شکایات در سطح پوهنچی ها.

الف) رسیده گی به شکایات در سطح موسسه

موسسه تحصیلات عالی جهان به منظور دریافت شکایات (استادان، محصلین ، کارمندان اداری، خدماتی و مراجعین) در دیوار دهلیز صندوق شکایات را نصب نموده است. در رأس رسیده گی به شکایات از طریق صندوق شکایات در سطح موسسه، محترم معاون علمی قرار داشته و معاون اداری و معاون امور محصلان در ترکیب هیات آن میباشند. صندوق شکایات هرپانزده روز هیأت رهبری و نماینده محصلان باز شده و مورد مطالعه قرار میگیرد. صندوق مجدداً پس از مهر و امضای رییس و اعضا روی قفل آن، به محل معین آن نصب میگردد.

ب) رسیده گی به شکایات در سطح پوهنچی ها

صندوق شکایات در هرپوهنچی ، در کنار ریاست مربوطه نصب مییابد. منظور از نصب صندوق شکایات، در کنار هر ریاست، دریافت شکایات(استادان، محصلان، کارمندان اداری و مراجعین) مییابد. این صندوق، ماه یکبار در شورای علمی پوهنچی در حضور داشت اعضای شورای علمی و نماینده محصلان باز شده و شکایات توسط منشی مجلس قرائت میگردد. شکایاتی که مستند باشد بعد از دریافت صحت یا سقم آن درج کتاب پروتوکول پوهنچی میگردد. شکایات وارده شخصاً توسط رییس پوهنچی مورد ارزیابی قرار گرفته و نتایج آن در شورای علمی بعدی پوهنچی به سمع همه اعضای شورای علمی پوهنچی و نماینده محصلین رسانیده میشود. باید تذکر داد که به نماینده گی از شکایت کننده غیر مستقیم(صندوق شکایات) نماینده محصلین در جلسه حضور مییابد تا قناعتش فراهم گردد. شکایت و رسیده گی به آن، ثبت کتاب جلسات شورای پوهنچی نیز میگردد و امضای نماینده محصلین نیز در کتاب جلسات خذ پس از مهر و امضای رییس و آمران دیپارتمنت روی قفل به محل معین آن مجدداً نصب میگردد. صندوق مجدداً میگردد.

فرم ثبت شکایات

	شماره و تاریخ ثبت شکایت در کتاب راجستر مدیریت تحریرات
	نام معاونیتی که شکایت به وی راجع میشود
	نام شکایت کننده
	آدرس شکایت کننده
	شماره تماس شکایت کننده (اختیاری)
	شرح جزئیات شکایت توسط شکایت کننده و امضای وی:
	نظریات در مورد صحت و سقم شکایت از جانب مرجع رسیده گی به شکایت
	اقدامات لازم
	نتیجه
	نام و امضای مسوول رسیده گی به شکایت و تاریخ رسیده رسیده گی به شکایت
	نام و امضای شکایت کننده از قناعت به رسیده گی شکایت و تاریخ آن
	تایید رییس موسسه از رسیده گی به شکایت