



وزارت تحصیلات عالی
ریاست امور محصلان خصوصی
مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج



میکنایزم رسیدگی به شکایات استادان،
کارمندان و محصلان مؤسسه تحصیلات
عالی خصوصی تاج

مصوبه مؤرخ ۱۳۹۸/۱۲/۴ شورای رهبری مؤسسه ثبت شماره پروتوکول ۲۸ کتاب جلسات

بازنگری در جلسه مؤرخ ۱۴۰۲/۶/۱ شورای علمی مؤسسه، ثبت شماره پروتوکول (۵) کتاب جلسات



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



فهرست مطالب

۱	مقدمه
۲	مبانی میکانیزم
۲	اهداف میکانیزم
۲	شیوه های ارائه و دریافت شکایات در سطح مؤسسه و دانشکده ها
۳	مراجع ثبت و دریافت شکایات
۳	رسیدگی کننده
۵	پروسه رسیدگی به شکایات
۶	موعد رسیدگی به شکایات
۶	بررسی تخصصی شکایت
۷	ارزیابی اسناد و مدارک
۷	انصراف شاکی از شکایت
۷	تجدید نظر
۷	حفظ اسناد و سوابق شکایت
۸	انفاذ و اعتبار
۸	تاریخ تعدیل و بازنگری

مقدمه

کمیته رسیدگی به شکایات مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج طبق معیار ۷ چارچوب ارتقای کیفیت ریاست تضمین کیفیت و اعتبار دهی وزارت تحصیلات ایجاد و طبق لایحه وظایف شان عمل می نماید. این کمیته جهت رسیدگی بهتر و به موقع به شکایات استادان، کارمندان و محصلان، طبق طرز العمل ذیل فعالیت خویش را انجام می دهد.



مبنی میکانیزم

ماده اول

این میکانیزم به تأسی از احکام بالایی رسیدگی به شکایات مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی تاج و معیار ۷ چارجوب ارتقای کیفیت ریاست تضمین کیفیت و اعتبار دهی وزارت تحصیلات عالی پیرامون حق شکایت استادان، کارمندان و محصلان وضع گردیده است.

اهداف میکانیزم

ماده دوم: این میکانیزم برای تحقق اهداف آتی وضع گردیده است:



۱. افزایش میزان رضایت و اعتماد در مؤسسه؛
۲. افزایش شفافیت و استقرار فضای مصون در مؤسسه؛
۳. جلوگیری از اتلاف حقوق استادان، کارمندان و محصلان در مؤسسه؛
۴. نفیوت پاسخگویی مؤسسه و دریافت نقاط ضعف از طریق رسیدگی به موقع به شکایات مطروحه.

شیوه های ارائه و دریافت شکایات در سطح مؤسسه و دانشکده ها

ماده سوم

۱. درج شکایت به صورت مستقیم: شخص شاکی می تواند که شکایت خویش را به گونه مستقیم یا منوال هماهنگی بخش رسیدگی به شکایات در سطح مؤسسه و پوهنچی ها، با خانه پوری فورم مخصوص شکایت (ضمیمه شماره ۱) این میکانیزم و سپردن آن در ساعات رسمی به منشی کمیته رسیدگی به شکایات، ثبت نماید.
۲. درج شکایت به صورت غیر مستقیم: شکایت به صورت غیر مستقیم به شیوه های ذیل صورت می گیرد:
 - ایمیل: ارسال ایمیل رسمی به مؤسسه و پوهنچی ها: شاکی می تواند با ارسال ایمیل به ایمیل آدرس رسمی مؤسسه و پوهنچی ها شکایت خویش را درج نماید.
 - ثبت شکایت از طریق تماس تلفنی: شاکی می تواند به شماره تماس ثابت مؤسسه تماس گرفته و شکایت خویش را ثبت نماید.

• **درج در وب سایت مؤسسه:** شاکی می تواند شکایت خویش را در بخش ثبت شکایات وب سایت مؤسسه درج نماید.

• **صندوق شکایات:** شاکی می تواند شکایت خویش را به صورت کتبی با تمام جزئیات آن درج صندوق های شکایات نموده و یک شماره تماس فعال جهت ارتباط دوباره نیز به شکایت نامه خویش درج نماید.

مراجع ثبت و دریافت شکایات

ماده چهارم: استادان، کارمندان و محصلان در صورت ثبت شکایت می توانند نخست به پوهنچی شکایت خود را تقدیم نمایند در صورت عدم قناعت، شکایت خود را به سطح نهاد به مرجع مربوطه تقدیم نماید.

۱. مرجع ثبت و دریافت شکایت در سطح پوهنچی مدیریت تدریسی آن پوهنچی می باشد؛
۲. در سطح مؤسسه، استادان به آمریت انسجام امور استادان، کارمندان اداری به آمریت منابع بشری و محصلان به مدیریت عمومی محصلان شکایات خویش را تقدیم نمایند.



رسیدگی کننده

ماده پنجم

۱. کمیته مؤسساتی سمع شکایات در مؤسسه

کمیته مؤسساتی سمع شکایات در سطح مؤسسه متشکل از اعضای ذیل می باشد:

- رئیس مؤسسه / رئیس کمیته
- معاونین مؤسسه / عضو
- روسای دانشکده ها / عضو
- معاون اداری منشی.

لایحه وظایف کمیته رسیدگی به شکایات در سطح مؤسسه:

- دریافت، ثبت و درجه بندی شکایات؛



- انجام اقدام اولیه برای رسیدگی به شکایات؛
 - پیگیری، نظارت، مستندسازی، ارزیابی و گزارش دهی؛
 - تشخیص راه حل های ممکن برای حل مشکلات و رسیدگی به شکایات؛
 - اتخاذ تصمیم به شمول شاخص ها و استانداردهایی که تضمین کننده تصمیم شفاف و عادلانه باشند؛
 - هدایت دهی به نهاد های مسئول بخاطر تطبیق و عمل سازی تصمیم؛
 - اطلاع به شاکی و طرف های آسیب دیده از نتایج بررسی؛
 - مشاهده از ساحات کار (در صورت ضرورت)؛
 - ملاقات با شاکی و مشکلی عنه و متضررین.
۲. کمیته رسیدگی به شکایات در سطح پوهنچی ها

کمیته رسیدگی به شکایات در سطح هر دانشکده، متشکل از اعضای ذیل می باشد:

- رییس پوهنچی / رییس کمیته؛
- آمرین دیپارتمنت ها / عضو؛
- یک تن از استادان دیپارتمنت مربوطه / عضو؛
- معاون دانشکده به عنوان منشی.

لایحه وظایف کمیته رسیدگی به شکایات در سطح پوهنچی:

- دریافت ثبت و درجه بندی شکایات؛
- انجام اقدامات اولیه برای رسیدگی به شکایات؛
- پیگیری، نظارت، مستندسازی، ارزیابی و گزارش دهی؛
- تشخیص راه حل های ممکن برای حل مشکلات و رسیدگی به شکایات؛
- ارجاع شکایت همراه با اقدامات انجام شده به مراجع فوقانی (در صورت عدم امکان رسیدگی در پوهنچی)؛
- پیشنهاد به نهادهای فوقانی جهت اجراءات قانونی و اخذ هدایت پیرامون تعیل فیصله اتخاذ شده؛
- اطلاع رسانی به شاکی و مشکلی عنه و افراد متضرر، در رابطه به تصمیم نهایی کمیته رسیدگی به شکایات؛

- ملاقات با شاکی و مشکلی عنه و سایر افراد دیگر.

پروسه رسیدگی به شکایات

ماده ششم

۱. رسیدگی به شکایات در سطح مؤسسه تحصیلات عالی خصوصی ناج قرار ذیل صورت می گیرد:



- دریافت مستقیم و غیرمستقیم شکایت
- ارزیابی اولیه از صحت و عدم صحت شکایت؛
- ارجاع و ثبت شکایت در بخش مربوطه؛
- بررسی تخصصی شکایت توسط متخصصین؛
- ارجاع شکایت به کمیته رسیدگی به شکایات؛
- تشکیل جلسه پیرامون شکایت؛
- بررسی موضوع شکایت به صورت همه جانبه به واسطه کمیته سمع شکایات؛
- ملاقات سری با شاکی و مشکلی عنه توسط کمیته رسیدگی به شکایات؛
- اتخاذ تصمیم پیرامون شکایت درج شده در کمیته رسیدگی به شکایات؛
- ابلاغ نتیجه نهایی کمیته پیرامون شکایت مطروحه؛
- پروسه رسیدگی به شکایات در سطح مؤسسه از سوی آمر منابع بشری تعقیب می گردد.

۲. رسیدگی به شکایات در سطح پوهنهی قرار ذیل رسیدگی می شود:

- دریافت مستقیم و غیرمستقیم شکایت؛
- ارزیابی اولیه از صحت و عدم صحت شکایت به واسطه رییس پوهنهی؛
- ارجاع شکایت به کمیته مربوطه؛
- بررسی تخصصی شکایت توسط اعضای کمیته؛
- ملاقات سری با شاکی و مشکلی عنه در جلسه کمیته در غیاب یکدیگرشان؛
- اتخاذ تصمیم پیرامون شکایت درج شده؛
- ابلاغ نتیجه نهایی جلسه کمیته پیرامون شکایت مطروحه؛

- در صورتیکه رسیدگی به شکایت در حیطه صلاحیت کمیته پوهنچی نباشد یا اینکه نتواند راه حل پیدا نماید، شکایت مطروحه به کمیته مؤسساتی راجع می گردد؛
- پروسه رسیدگی به شکایات توسط رییس پوهنچی نظارت و تعقیب می گردد.



موعد رسیدگی به شکایات

ماده هفتم: شکایات ممکن است به صورت مستقیم یا غیر مستقیم باشد، از همین رو موعد رسیدگی به آن نیز به دو صورت انجام می یابد:

۱. هرگاه شکایت مطروحه به صورت مستقیم باشد، آمر منابع بشری پس از سمع شکایت و خانه پوری فورم مخصوص شکایات و اخذ احکام ریاست عمومی مؤسسه آن را جهت رسیدگی به موقع به کمیته رسیدگی به شکایات ارجاع می دهد. کمیته در رابطه جلسه تشکیل داده رسیدگی می نماید.
۲. هرگاه شکایت از طریق ایمیل، تماس تلفونی و وب سایت باشد، شکایات مزبور به واسطه آمر منابع بشری ثبت و جهت رسیدگی به آن احکام ریاست عمومی را اخذ نموده به کمیته رسیدگی به شکایات راجع می نماید.
۳. هرگاه شکایت مطروحه از طریق صندوق های شکایات در سطح مؤسسه و پوهنچی ها انجام گیرد، صندوق های شکایات به صورت ماهوار توسط تیم تعیین شده کمیته رسیدگی به شکایات باز و از سوی کمیته مربوطه مطالعه شده و پس از بررسی همه جانبه در مورد تصمیم اتخاذ می نماید.

بررسی تخصصی شکایت

ماده هشتم: بررسی تخصصی شکایت به واسطه کمیته رسیدگی به شکایات قرار ذیل می باشد:

۱. پرسش و پاسخ شفاهی از شکایت کننده و شکایت شده؛
۲. مطالبه اسناد و شواهد از شکایت کننده؛
۳. ترتیب استعلام به اشخاص ذیربط در قضیه؛
۴. استماع شهادت شاهدان عینی؛
۵. سایر دلایل و عواملی که دال بر موضوع شکایت می باشد.

ارزیابی اسناد و مدارک

ماده نهم:

برای ارزیابی اسناد و مدارک نیاز است که کمیته تمامی مدارک را به ترتیب ذیل بررسی نماید:



۱. شاهد از نزدیکان و خویشان شکایت کننده نباشد؛
۲. شهادت کذب صورت نگرفته باشد؛
۳. اسناد و مدارک جعلی و ساختگی نباشد؛
۴. شکایت شده سند برای رد اسناد و دلایل شکایت کننده ارائه نتواند؛
۵. موضوع شکایت از صلاحیت کمیته رسیدگی به شکایات خارج نباشد.
۶. در صورتیکه شکایت شاکی رد شود، نسبت به شکایت شده اعاده حیثیت انجام می یابد.

انصراف شاکی از شکایت

ماده دهم: انصراف شاکی از شکایت قرار ذیل صورت می گیرد:

۱. شاکی حق دارد در جریان پروسه رسیدگی و قبل از تصمیم نهایی کمیته رسیدگی به شکایات، از شکایت خویش منصرف شود؛
۲. انصراف شاکی از شکایت، موقعی که جایگاه و موقف مؤسسه مطرح باشد، تأثیر ندارد.

تجدید نظر

ماده یازدهم: شکایت کننده و شکایت شده می توانند در خلال حداکثر (۳) روز کاری بعد از اخذ اطلاعیه مبنی بر تصمیم نهایی کمیته، قناعت و عدم قناعت خویش را به صورت کتبی همراه با معلومات و اسناد ضروری تسلیم نمایند.

حفظ اسناد و سوابق شکایت

ماده دوازدهم: کمیته رسیدگی به شکایات در سطح مؤسسه و پوهنچی به حفظ اسناد ذیل مکلف می باشند:

۱. فورم ثبت و رسیدگی به شکایت؛
۲. اسناد و شواهد مرتبط به شکایت؛



۳. گزارش های استعلامی مرتبط به شکایات؛
۴. تصامیم کمیته؛
۵. کاپی ابلاغیه تصمیم نهایی کمیته به طرفین؛
۶. اسناد تجدید نظر در صورت تجدید نظر خواهی.

انفاذ و اعتبار

ماده سیزدهم: طرز العمل رسیدگی به شکایات که قبلاً در یک سند تحت عنوان پالیسی رسیدگی به شکایات طی جلسه مؤرخ ۱۳۹۸/۱۲/۴ شورای رهبری مؤسسه با اکثریت آرای جلسه تصویب و ثبت پروتوکول شماره ۲۸ کتاب جلسات گردیده بود. از تاریخ تصویب نافذ شد.

تاریخ تعدیل و بازنگری

ماده چهاردهم: طرز العمل هذا در یک مقدمه و چهارده ماده ترتیب و پس از بازنگری در جلسه مؤرخ ۱۴۰۲/۶/۱ شورای علمی مؤسسه تصویب و ثبت پروتوکول شماره (۵) کتاب جلسات گردید.