



لوړو زده کړو وزارت
تابش پوهنتون
علمي چارو معاونیت
شکایتونو ته د رسیدو کمیټه

د شکایتونو د ثبت، ارزونې او رسیدو پالیسي

کال: ۱۴۰۴



Contents

4.....	مقدمه
4.....	لومړۍ ماده: حقوقي بنسټ
4.....	دویمه ماده: موخې
4.....	دریمه ماده: تطبیق ساحه
5.....	څلورمه ماده: اساسي اصول
5.....	پنځمه ماده: د دعوت، ارشاد او شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټه
6.....	شپږمه ماده: د شکایتونو ثبت
6.....	اوومه ماده: د شکایت فورمه باید لاندې معلومات ولري:
6.....	اتمه ماده: د شکایتونو د ارزونې او څېړنې کړنلاره
7.....	نهمه ماده: د شکایتونو د حل او پرېکړې میکانیزم
7.....	لسمه ماده: د شکایتونو محرمیت
7.....	یولسمه ماده: د شکایتونو ثبت او آرشیف
7.....	دولسمه ماده: راپور ورکونه
8.....	دیارلسمه ماده: راپورونه باید لاندې معلومات ولري:
8.....	څوارلسمه ماده: وروستی احکام
8.....	پنځلسمه ماده: تصویب او انفاذ:

مقدمه

تابش پوهنتون د علمي کیفیت، معیاري ادارې، رویتیا، حساب ورکونې، عدالت، قانونیت او د خدمتونو د دوامدار ښه والي د اصلونو پر بنسټ د ټولو استادانو، اداري کارکوونکو، محصلینو او مراجعینو حق گڼي چې خپلې ستونزې، شکایتونه، نیوکې او رغنده وړاندیزونه د یوه رسمي، منظم، عادلانه او محرم میکانیزم له لارې ثبت او تعقیب کړي.

د همدې موخې لپاره د پوهنتون د دعوت، ارشاد او شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټه د شکایتونو د ثبت، ارزونې، څېړنې، رسیدګۍ او تعقیب مسؤلیت پر غاړه لري ترڅو د شکایتونو عادلانه حل، د ادارې اصلاح، د خدمتونو کیفیت لوړول او د ذینفعانو رضایت یقیني شي.

لومړۍ ماده: حقوقي بنسټ

دا پالیسي د لاندې اسنادو پر بنسټ ترتیب شوې ده:

1. د افغانستان د لوړو زده کړو وزارت نافذ قوانین، لوائح او مقررات؛
2. د کیفیت تضمین او اعتبار ورکولو معیارونه؛
3. د تابش پوهنتون نافذې پالیسي او طرزالعملونه.

دویمه ماده: موخې

د دې پالیسي اساسي موخې عبارت دي له:

- 1) د شکایتونو د ثبت لپاره د یوې معیاري او روښانه لارې رامنځته کول.
- 2) شکایتونو ته پر وخت، عادلانه او قانوني رسیدګۍ.
- 3) د ادارې د خدمتونو کیفیت ښه کول.
- 4) د شفافیت او حساب ورکونې پیاوړتیا.
- 5) د ستونزو د تکرار مخنیوی.
- 6) د ذینفعانو باور زیاتول.
- 7) د اصلاحاتو لپاره د شکایتونو او وړاندیزونو څخه اغېزمنه ګټه اخیستل.

درېمه ماده: تطبیق ساحه

دا پالیسي په تابش پوهنتون کې په لاندې ټولو اشخاصو باندې د تطبیق وړ ده:

1. د پوهنتون رهبري
2. ټول رسمي، دایمي او قراردادي استادان
3. اداري کارکوونکي
4. محصلین

5. مراجعین

6. امتتی او خدماتی پرسونل

خلورمه ماده: اساسی اصول

د دې پالیسی د تطبیق پر مهال لاندې اصول رعایتېږي:

1. عدالت
2. شفافیت
3. محرمیت
4. بې پرېتوب
5. قانونیت
6. د شکایتونو پر وخت رسیدگی
7. حساب ورکونه
8. د شواهدو پر بنسټ پرېکړه
9. د شکایت کوونکي د حقونو ساتنه

پنځمه ماده: د دعوت، ارشاد او شکایتونو ته د رسیدگی کمېټه

د شکایتونو د ثبت، ارزونې او رسیدگی ټول مسؤلیت د دعوت، ارشاد او شکایتونو ته د رسیدگی کمېټې پورې اړه لري.

د کمېټې دندې

1. د شکایتونو ثبتول.
2. د شکایتونو درجه بندي.
3. لومړنۍ ارزونه.
4. د اسنادو او شواهدو راټولول.
5. د اړوندو اشخاصو څرگندونې اخیستل.
6. د شکایتونو څېړل.
7. د حل لارې وړاندې کول.
8. د پوهنتون رئیس ته د پرېکړې لپاره راپور وړاندې کول.
9. د پرېکړو د تطبیق تعقیبول.
10. د شکایتونو په موجودیت کې ربعوار او کلنی راپور برابرول.

11. د شکایتونو محرمانه ساتنه.

شپږمه ماده: د شکایتونو ثبت

شکایتونه په لاندې لارو ثبتېدای شي:

- (1) د شکایتونو ځانګړې فورمه
- (2) د شکایتونو صندوق
- (3) د دعوت، ارشاد او شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې دفتر
- (4) رسمي برېښنالیک (complaints@tabesh.edu.af)

اومه ماده: د شکایت فورمه باید لاندې معلومات ولري:

- (1) د شکایت کوونکي بشپړ نوم
- (2) دنده یا ټولګی
- (3) د اړیکې معلومات
- (4) د شکایت موضوع
- (5) د پېښې وخت او ځای
- (6) شواهد او اسناد
- (7) د شکایت غوښتنه
- (8) نېټه او لاسلیک

اتمه ماده: د شکایتونو د ارزونې او څېړنې کړنلاره

1. ټول شکایتونه په ځانګړې راجسټر کې ثبتېږي.
2. هر شکایت ځانګړی ثبت شمېره (Registration Number) ترلاسه کوي.
3. کمېټه شکایت د اهمیت، عاجلتیا او قانوني ماهیت له مخې درجه بندي کوي.
4. شکایتونه د اړوندو اسنادو او شواهدو پر بنسټ ارزول کېږي.
5. د اړتیا په صورت کې له شکایت کوونکي، شکایت شوي شخص او نورو اړوندو اشخاصو څخه معلومات اخیستل کېږي.
6. که شکایت ناقص وي، د بشپړولو لپاره به شکایت کوونکي ته خبر ورکول کېږي.

7. بې بنسټه، سپکاوی کوونکي یا شخصي اغراضو لرونکي شکایتونه په صورت اړونده شخص به تر تعقیب لاندې نیول کېږي.

نهمه ماده: د شکایتونو د حل او پرېکړې میکانیزم

۱- له څېړنې وروسته کمېټه خپل مستند راپور چمتو کوي.

۲- راپور د وروستۍ پرېکړې لپاره د پوهنتون رئیس ته وړاندې کېږي.

۳- د شکایت وروستۍ رسیدګۍ او پرېکړه د پوهنتون رئیس په مشرۍ ترسره کېږي.

۴- د اړتیا په صورت کې اړوند معاونین، د کارکوونکو چارو امر، حقوق یوه او نور اړوند مسؤلین غونډې ته رابلل کېږي.

۵- د پرېکړې له تصویب وروسته اړوند واحدونه د هغې د عملي کولو مسؤلیت لري.

۶- کمېټه د پرېکړې د تطبیق تر بشپړېدو پورې موضوع تعقیبوي.

لسمه ماده: د شکایتونو محرمیت

(۱) د شکایت کوونکي هویت محرمانه ساتل کېږي.

(۲) د شکایت اسناد یوازې د صلاحیت لرونکو اشخاصو لپاره د لاسرسۍ وړ دي.

(۳) د شکایت له امله د شکایت کوونکي پر وړاندې هر ډول تبعیض، فشار یا غچ اخیستل منع دي.

(۴) د محرمیت د اصل نقض د انضباطي او قانوني اقداماتو سبب ګرځي.

یولسمه ماده: د شکایتونو ثبت او آرشیف

کمېټه مکلفه ده:

(۱) د ټولو شکایتونو ثبت کتاب وساتي.

(۲) الکترونيکي او فزیکي آرشیف جوړ کړي.

(۳) د شکایتونو د حل اسناد په منظم ډول وساتي.

(۴) د احصایوي معلوماتو بانک ترتیب کړي.

دولسمه ماده: راپور ورکونه

د دعوت، ارشاد او شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټه مکلفه ده چې د پوهنتون علمي شوری ته په لاندې ډول راپور وړاندې کړي

(۱) د اړتیا په اساس د غوښتل شوي شکایت په اړه راپور وړاندې کول

(۲) ربعوار راپور

(۳) کلنی راپور

دیارلسمه ماده: راپورونه باید لاندې معلومات ولري:

- (1) د ثبت شویو شکایتونو شمېر
- (2) د حل شویو شکایتونو شمېر
- (3) د تعقیب لاندې شکایتونه
- (4) عامې ستونزې
- (5) اصلاحي وړاندیزونه

څوارلسمه ماده: وروستی احکام

- ۱- دا پالیسي د تابش پوهنتون په ټولو علمي، تحصیلي، څېړنیز، اداري او خدماتي واحدونو کې د تطبیق وړ ده.
- ۲- د دې پالیسي د تطبیق مسؤلیت د دعوت، ارشاد او شکایتونو ته د رسیدګۍ کمیټې پر غاړه دی.
- ۳- د دې پالیسي تعدیل، اصلاح او بیاکتنه د اړتیا پر مهال د پوهنتون د دعوت ارشاد او شکایاتو ته د رسیده ګۍ کمیټې له وړاندیز او د علمي شورا له تصویب وروسته ترسره کېږي.

پنځلسمه ماده: تصویب او انفاذ:

د شکایتونو د ثبت، ارزونې او رسیدګۍ پالیسي د دعوت ارشاد او شکایتونو د رسیده ګۍ کمیټې لخوا ترتیب او پوهنتون د ۲۶ / ۱۲ / ۱۴۰۴ نیټې علمي شوری ته وړاندې شوو، چې د رایو په اتفاق سره تائید او په (۱۶) ګڼه پروتوکول کې ثبت وروسته عملي کیدو وړ ده.

پوهنیار دوکتور عبدالحمید سیرت

تابش پوهنتون رئیس