



تابش پوهنتون  
دعوت او ارشاد آمریت  
د شکایاتو کمیټه

د پوهنتون په کچه د شکایتونو د ثبتولو او پلټنې میکانیزم

## فهرست

- ۱-----: فهرست
- ۲-----: مقدمه
- ۲-----: شکایاتو ثبتول او پلتل:
- ۲-----: د پوهنتون په کچه شکایات:
- ۳-----: د پوهنځیو په کچه د شکایات:
- ۴-----: د پوهنځیو په کچه د شکایاتو اوریدلو کمیټه:

مقدمه:

د پوهنتون په کچه په علمي، اداري او محصلانو چارو کې د بهتری او د خدماتو موجوده کیفیت ساتلو په موخه تابش پوهنتون کونښن کوي چې له گڼو طرزالعملونو څخه کار واخلي. د پوهنتون په کچه د شکایاتو د ثبتونې او رفع کولو پالیسي د همدې کړنلارو څخه یوه ده. په پوهنتونونو کې په عمومي ډول شکایاتونه په دوه ډوله تر لاسه کېږي.

### د شکایاتو ثبتول او پلټل

په تابش پوهنتون کې څلور ډوله افراد (استادان، اداري کار کوونکي، محصلان او مراجعین) په دوامدار ډول یو بل سره په اړیکه کې وي. له ذکر شویو ډولونو څخه چې هر ډول افراد وغواړي خپل شکایت په پوهنتون کې ثبت کړي، دوی کولی شي چې د پوهنتون د نظم او دسپلین مرکزي کمېټه چې مسؤلیت یې د محصلانو چارو معاونیت سره دی، د شکایاتو یو ځانگړی فورم چې د صندوق او یا هم په محصلانو معاونیت کې شتون لري تر لاسه کړي او خپل شکایت په لیکلي ډول په صندوق کې واچوي.

### ۱: د پوهنتون په کچه

تابش پوهنتون د محصلینو، استادانو، اداري کار کوونکو او مراجعینو لخوا د شکایتونو ترلاسه کولو په موخه د پوهنتون عمومي دروازې ترڅنگ د شکایاتو صندوق نصب کړی دی چې د نظم، دسپلین او شکایاتو کمېټې له لوري په میاشت کې یو ځل خلاصیږي.

### کړنلاره:

1. که چېرې شکایتونه مستند وي، د نظم او دسپلین مرکزي کمېټې لخوا اړوند معاونیت ته د اجراءاتو لپاره محول کېږي.
2. محصلین کولای شي چې پرحقایقوولارې ستونزې او شکایتونه ادارې ته وسپاري.
3. شکایات باید په لیکلي بڼه وي، شفاهي شکایت هیڅ داعتبار وړنه دي یادمراجع یوازې دلیکلودشکایاتو پروړاندې مسؤلیت لري.
4. شکایت باید پراصولو ولاړ منطقي اوهغه وخت باید وشي، چې حق تلف کېږي.
5. د شکایاتو صندوق د کمېټې له لوري په میاشت کې یو ځل خلاصیږي.
6. شوې شکایاتونه ترې راویستل کېږي او اړونده برخې ته د وروستیو اجراءاتو په موخه لیرل کېږي.
7. د شکایاتو د راویستلو وروسته صندوق د کمېټې لاسلیکونو سره مهر و لاک کېږي.
8. په ثبت شویو شکایاتو باندې ترسره شوي اجراءات د نظم او دسپلین مرکزي کمېټې مجلس له لارې د محصلینو استازو په شتون کې د مجلس ټولو گډونوالو سره رسماً شریکيږي.
9. که چېرې یو کار کوونکي، محصل یا بهرنی مراجع د پوهنتون له کار کوونکي څخه شکایت کړی وي، موضوع به د نظم او دسپلین مرکزي کمېټې لخوا رسماً د بشري سرچینو آمریت سره شریکيږي.

10. د بشري سرچينو آمریت به د شکایت د پلټنې وروسته تر سره شوي اجراءات د نظم او دسپلين مرکزي کمېټې سره رسماً شريکوي.

۲: د پوهنځيو په کچه

کرنلاره:

1. د پوهنځي ټولو محصلينو ته به د نظم او دسپلين فرعي کمېټې له لورې د هر سمستر په پېل کې يو ځل خبرتيا کيږي چې دوی کولی شي خپل شکايات د پوهنځي لخوا په معلوم ځای کې نصب شوي شکاياتو صندوق کې په کتبي توگه واچوي.
2. د خبرتيا پر وخت به دوی ته د شکايتونو طرزالعمل ټولې اړينې برخې تشریح کيږي او دوی ته به ډاډ ورکول کيږي چې په شکايت کې ذکر شوی د محصل يا محصلينو گروپي شهرت (نوم، اي ډي، ټولگي) به د دوی په زده کړو او کاري راتلونکي کوم منفي تاثير ونلري.
3. هغه شکايت چې په هغې کې د شکايت کوونکي يا شکايت کوونکو شهرت نه وي ذکر شوی په هکله به اجراءات نه ترسره کيږي.
4. شکايت بايد په واضح ډول ليکل شوی وي او د شکايت کوونکي غوښتنه پکې مشخصه وي.
5. محصلين نشي کولی د هغه څه په هکله غوښتنه وکړي چې د پوهنځي يا پوهنتون لرليد/رسالت سره هيڅ تړاو نه لري او يا هم د لوړو زده کړو وزارت د لوايحو سره په ټکر کې وي.

د پوهنځيو په کچه د شکايتونو اوربدلو کمېټه:

کرنلاره:

1. د پوهنځي د نظم او دسپلين فرعي کمېټې لخوا به په مياشت کې يو ځل د شکاياتو صندوق پرانستل کيږي.
2. ټول هغه شکايتونه چې د محصلينو لخوا شوي دي به په دقيق ډول څېړل کيږي. که چېرې محصلينو شکايتونه کړي وي، هرو مرو به يې مسؤله برخه (ديپارټمنت، آمریت، مديريت) معلوم وي.
3. ياد شکايت به د رفع کولو په موخه اړوند برخې سره شريکيږي.
4. که چېرې د شکايت حل قانوني موانع ونه لري، د حل وروسته به شکايت کوونکي يا شکايت کوونکو ته د حل په موخه د پوهنځي د نظم او دسپلين فرعي کمېټې لخوا معلومات ورکول کيږي.
5. پوهنځي به د ترلاسه شويو شکايتونو او رفع شويو شکايتونو په تړاو ټول اسناد په جلا توگه په فايل کې ساتي.
6. که چېرې محصلينو د شکايتونو پرځای وړانديزونه کړي وي، ياد وړانديزونه به د پوهنځي لخوا ثبت کيږي او په اړوند به يې محصلين ستايل کيږي.
7. پوهنځي کولی شي د وړانديزونو څخه د لزوم ديد پر اساس گټه پورته کړي.

8. د شکایت اوریدونکو یا لوستونکو ته دا ډېره اړینه ده، چې د غیر قانوني غوښتنې، شکایت او وړاندیز ترمنځ توپیر وکړي. محصلین باید یواځې د دوی د حقونو ترلاسه کولو اړوند غوښتنه وکړي.

---

د پوهنتون په کچه د شکایتونو د ثبتولو او رفع کولو دا پالیسي د پوهنتون پلان او پالیسي مرکزي کمیټې په ( 1402/06/15 ) نېټه مجلس کې د رایو په اکثریت تائید او په ( 06 ) گڼه پروتوکول کتاب کې ثبت ده.

د پوهنتون په کچه د شکایتونو د ثبتولو او رفع کولو دا پالیسي د پوهنتون علمي شورا په ( 1402/06/28 ) نېټه مجلس کې د رایو په اتفاق سره تائید او په ( 07 ) گڼه پروتوکول کتاب کې ثبت ده.

## د شکایاتو د ثبتولو کړنلاره

### موخې:

- د محصلینو او اداري کارکوونکو شکایتونه پر وخت اوریدل او د حل په موخه پرې لازم اجراء ترسره کول.
- محصلین پوهول چې د شکایاتو د اوریدلو یواځنې لار همدا ده، نه ټولنیزې شبکې.
- د شکایاتو اوریدلو او ثبتولو لپاره پوهنتون رسمي ادرس دی چې هر راز شکایتونه په ډاډه زړه شریکولی شی.
- محصلین حق لري چې د پوهنتون د خدماتو په اړه خپل تشویش یا نیوکه ادارې سره شریکه کړي.

### د شکایاتو د ثبتولو طریقه:

1. محصلین یا اداري کارکوونکی که غواړي شکایت یا نیوکه ثبت کړي، د صندوق سره کیښودل شویو فورمونو څخه دې استفاده وکړي.
2. په فورمونو کې د محصل یا اداري کارکوونکي پوره شهرت لیکل اړین دي، د دوی په زده کړو او کاري راتلونکي کوم منفي تاثیر نه لري.
3. په هغه فورمه کې چې د شکایت کوونکي شهرت نه وي ذکر شوی، اجراءات پرې نه کیږي.
4. شکایت باید په واضح ډول لیکل شوی وي او د شکایت کوونکي غوښتنه پکې مشخصه وي.
5. د شکایت شواهد باید موجود وي، که شواهد ونه لري په شکایت باندې اجراءات نه کیږي.
6. شکایت اوریدونکو یا لوستونکو ته دا ډېره اړینه ده چې د غیر حقوقي غوښتنې، شکایت او وړاندیز ترمخ توپیر وکړي. محصلین یا اداري کارکوونکي باید یواځې د دوی د حقونو ترلاسه کولو اړوند غوښتنه وکړي.
7. که چېرې محصلینو د شکایتونو پرځای وړاندیزونه کړي وي، یاد وړاندیزونه به د محصلانو معاونیت/ پوهنځي لخوا ثبت کیږي او په اړوند به یې محصلین تشویقېږي.
8. محصلین نشي کولی د هغه څه په هکله غوښتنه وکړي چې د پوهنځي یا پوهنتون لرلید/رسالت سره هیڅ تړاو نه لري او یا هم د لوړو زده کړو وزارت له اصولو او لویو سره په ټکر کې وي.
9. د شکایاتو صندوق به هره میاشت د کمېټې له لوري پرانستل کیږي او شوي شکایتونه به ترې را اخیستل کیږي.
10. ټول هغه شکایتونه چې د محصلینو لخوا شوي وي، په دقیق ډول به څېړل کیږي. که چېرې محصلینو شکایتونه کړي وي، هرو مرو به یې مسؤله برخه (ډیپارټمنټ، آمریت، مدیریت) معلوم وي.
11. شوي شکایتونه کمېټه درجه بندي کوي او د موضوع جدیت او حساسیت ته په کتو پرې په وخت اقدام کوي.
12. د شکایاتو د رفعې پر وخت به شکایت کوونکی شخص موجود وي.

پورتنی د شکایتونو د ثبتونې کړنلاره د نظم، دسپلین او شکایاتو اصلي کمېټې په (۱۴۰۲/۳/۹) نېټه مجلس کې د رایو په اکثریت سره تائید او په (۳) گڼه پروتوکول کې ثبت او د استفادې وړ ده.