



د لوړو زده کړو وزارت
خصوصي محصلانو رياست
سپين غر د لوړو زده کړو مؤسسه
محصلانو معاونيت
نظم او دسپلين اصلي کمېټه



محصلينو شکایاتو ته د رسيدگۍ پلټنې او رفع کولو پالیسي

۱۴۰۳ هـ ش

لړلیک

- 1..... سریزه
- 1..... محصلینو شکایاتو ته د رسیدگی پالیسی اهمیت
- 1..... محصلینو شکایاتو ته د رسیدگی پالیسی هدف
- 2..... ۱. د شکایتونو په برخه کې د اوریدنکې کمېټې وظيفې
- 2..... ۲. شکایاتو ته د رسیدگی مرحلې
- 4..... ۴. د شکایت ثبت کول
- 4..... ۴. د شکایت پلټنه او د هغې بررسي کول
- 5..... ۵. د شواهدو او اسنادو ارزيايي
- Error! Bookmark not defined.** ۶. فيصله
- Error! Bookmark not defined.** ۷. د فيصلې ثبت او تطبیق



سريزه

د علمي او اکاډميکې ادارې د داخلي نظم او دسپلين او همدارنگه محصلينو ستونزو او غوښتنو ته رسیده گي کول او د هغوی د مصؤنيت او عدالت لپاره زمينه سازي کول د خورا مهمو موضوعاتو څخه ده، همدا راز د نظم او دسپلين برخې ته د رسيدگي لپاره کمېټې شتون ډېر اړين دی، چې هره اداره يې بايد ايجاد او دغه برخې ته ځانگړې پاملرنه وکړي، ترڅو له يوې خوا محصلينو ستونزو او غوښتنو ته رسيدگي وشي، او له بلې خوا مؤسسه کې نظم او دسپلين په ښه شکل مراعت شي، چې سپين غر د لوړو زده کړو مؤسسه محصلينو ستونزو ته رسيدگي، د محصلينو هوساينې او په ټوله کې مؤسسه کې ښه نظم تامين په موخه د نظم او دسپلين اصلي او فرعي کمېټې رامنځته کړي، نظم او دسپلين اصلي کمېټه د محصلانو معاونيت په چوکاټ کې رامنځته شوې، چې يادې کمېټې مشري هم د ياد معاونيت د مرستيال تر غاړې ده، نوموړې کمېټې لخوا، د مقدمې محتويات، اهميت، محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي د پاليسۍ د تدوين اهميت، شکاياتو ته د رسيدگي د پاليسۍ د تدوين اهداف، د شکاياتو د ثبت مراحل او اړونده موارد لري، چې په د علمي شورا له تائيدۍ وروسته په په مؤسسه کې به د تطبيق وړ وي.

محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي پاليسۍ اهميت

هره اداره د پرمختگ او ښه نظم لپاره ځينې پالسيانې، طرز العملونه، مکانيزمونه، لارښوونې برابروي، تر څو شکاياتو ته ښه رسيدگي وشي او د جانينو د حق خونديتوب، شفافيت او عدالت تامين شي، په همدې بناء محصلينو شکاياتونو ته د رسيدگي پاليسۍ اهميت په لاندې ډول خلاصه کولی شو:

1. محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي پاليسۍ سره اداره کې ښه نظم رامنځته کيږي.
2. محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي پاليسۍ په سبب په اداره کې شفافيت رامنځته کيږي.
3. محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي پاليسۍ په اداره کې محصلينو تر منځ مساوات رامنځته کيږي.
4. محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي پاليسۍ په اداره کې عدالت تامينوي او بې عدالتۍ مخه ورسره نيول کيږي.
5. محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي پاليسۍ په اداره کې په قانوني بڼه يوې قضيبې ته رسيدگي ممکن کوي او د پراکنديو مخه پرې نيول کيږي.

محصلينو شکاياتو ته د رسيدگي پاليسۍ هدف

❖ د مؤسسې په سطحه د درې گوونو پوهنځيو محصلينو شکاياتو ته رسيدگي.

- ❖ د اجتماعي او انساني کرامت حمايت.
- ❖ د محصلانو، د هر ډول اذيت مخنيوی.
- ❖ د ښځينه محصلانو د هر ډول اذيت مخنيوی.
- ❖ د مؤسسې په سطحه اکاډمیک ماحول ايجادول او د هر ډول ناخوښيو، اذيتونو، ځورونو لمنځه وړل.
- ❖ د يوې سالمې، کارگرې، حساب ورکونې، بې طرفه او د فساد څخه د پاکې ادارې ثابتنول.
- ❖ د استادانو، کارکونکو او محصلينو ترمنځ د متقابل احترام روحيې ايجاد او هر راز توهين او تهديداتو څخه مختنوی.
- ❖ د مؤسسې په سطحه د ټولو هغو بې هوډه کارونو د لمنځه وړل، چې شرعاً او قانوناً ناجايز عمل، جرم او تخلف گڼلی وي.

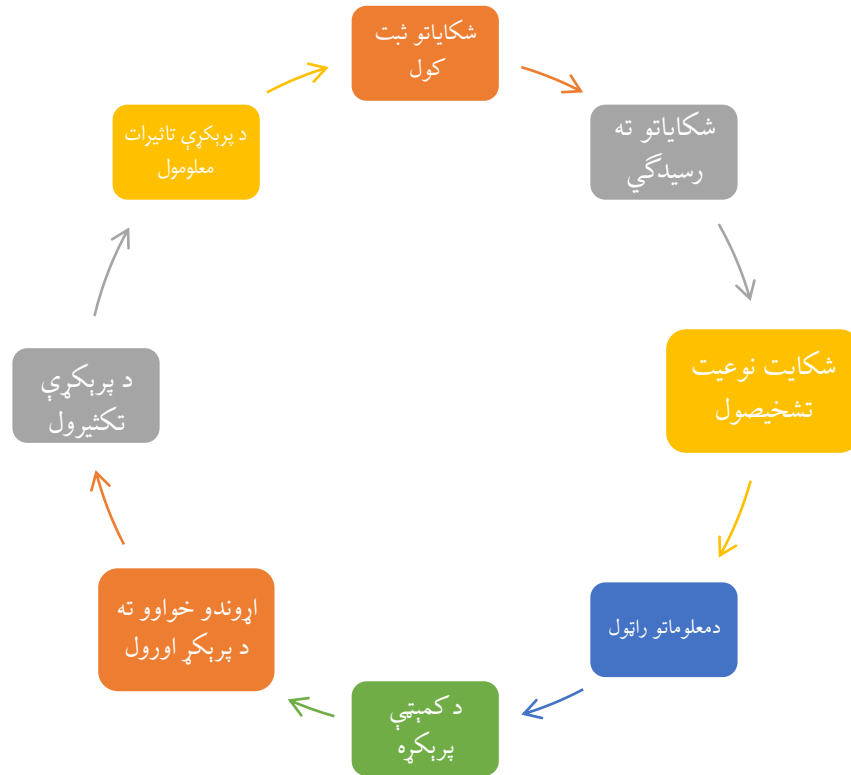
خلاصه: ددې پالیسي په عملي کولو به يوه ښه اداره، محيط او اداري ثبات رامنځته شي، د محصلينو حقوق به په ښه شکل تامین وي، او د دوی تر مينځ به هېڅ ډول تبعيض نه وي، همداراز د مؤسسې د درې گونو پوهنځيو محصلين به د هر ډول اذيت څخه خوندي وي او هر استاد، کارمند، او محصل به په پوره اطمینان خپل کارونه په ښه شکل سره سر ته رسوي.

۱. د شکایتونو په برخه کې د اوریدنکې کمېټې وظيفې

- ❖ د مؤسسې په سطحه د درې گونو پوهنځيو محصلينو شکایاتو ته په ښه ډول رسیدگي کول
- ❖ پرته له تبعيض، خنډ و ځنډ سره محصلينو شکایاتو ته په داسې شکل رسیدگي کول، چې له يوې خوا محصل غوښتنې پوره، حقوق يې مراعت او هر ډول اذيت څخه مصون پاتې شي.
- ❖ د هغه محصلينو تشخيص چې د استادانو، کارمندانو، محصلانو وقار ساتنه لمنځه وړي.
- ❖ قضیه کې د شکایت کوونکي او شکایت کړی شوي ترمنځ عادلانه برخورد کول.
- ❖ د هغې محصلينو تشخيص چې مؤسسې نظم او دسپلين مختل کوي.
- ❖ د اسلامي او ملي ارزښتونو خلاف برخوردونو مخنيوی کول.
- ❖ د ټولو هغو وظائفو ترسره کول چې علمي شوری يادې کمېټې ته سپارلي وي.

۲. شکایاتو ته د رسیدگي مرحلې

د ښه نظم او د وگړو حقوقو د تامین په موخه شکایاتو ته د رسیدگي مرحلې په تفصیل سره په لاندې ډول دي:



۳. د شکايت اخيستل (اوريدل)

۱. د شکايتونو د صندوق له لارې: محصلين کولای شي خپل شکايت د شکايتونو د صندوق له لارې ثبت کړي، د شکايتونو د صندوق په بڼې اړخ کې د شکايتونو فورمونه موجود دي، د يادو فورمونو د لارښوونو او دم معلوماتو د تسلسل په نظر کې نيولو سره ورم ډک او خپل شکايت په واضح ډول وليکئ، د شکايتونو صندوق د ترتيب شوي مهالوېش په اساس د اړونده کمېټې له لورې د ټاکل شوي هئيت په حضور کې پرانيستل کېږي.

۲. د مخامخ ليدنې له لارې: محصلين کولای شي د شکايت په صورت کې د مؤسسې د نظم او دسپلين اصلي کمېټې/پوهنځي فرعي کمېټو د مسئولينو سره د ټولو ملوماتو په ورکولو سره شکايت په حضورې ډول شريک کړي.

۳. د مؤسسې د رسمي ويب پاڼې له لارې: محصلين کولای شي خپل شکايت د مؤسسې د ويب پاڼې د شکايتونو برخې څخه په انلاين بڼه ثبت کړي.

www.spingharuniversity.edu.af

۴. ټليفوني اړيکې: محصلين کولای شي خپل شکايت د مؤسسې د رسمي کارې وخت په نظر کې نيولو سره د لاندې شمېرې له لارې ثبت کړي.

۵. د یوزر اکاونټ (پورټل) له لارې: محصلین کولای شی د خپلو یوزرو اکاونټونو او اپلیکیشن له لارې د (Complaints) برخې په کارونې سره خپل شکایت ثبت کړي.

www.spingharerp.net www.spingharerp.net/bierp.apk

۶. د برېښنالیک له لارې:

محصلین کولای شی خپل شکایت په انلاین ډول د لاندې برېښنالیک له لارې ثبت کړي.

Copmplaints.students@spingharuniversity.edu.af

- شکایت په مستقیم ډول کمیټې ته په شفاهي او لیکلي بڼه وړاندې کيږي.
- شکایت کونکې نوم د ثبت په کتاب کې لیکل کيږي، (نوم، د شکایت کونکي مشخصات).
- د ټلیفون، ایمیل، ویب سائټ، یا نورو الکتروني وسائلو له طریقه شکایت اخیستل که ممکن وه .
- د مشخص فورم په ذریعه د شکایت سپارل .

۴. د شکایت ثبت کول

کله چې شکایت واخیستل شي، د کمیټې مسؤلین به لاندې کارونه ترسره کوي:

- د شکایت کونکي او شکایت شوي مشخصات، د شکایت موضوع، د حادثې ځای، مثبته اسناد، د گواهانو شهرت (که چېرته وي) په یو ځانگړي کتاب یې ثبت کول.
- د شکایت فورم ډکول، (کومه چې کمیټې ترتیب کړي وي) دغه چاره به شکایت کونکي کوي، ټول هغه لازم معلومات به په کې ذکر کوي، کوم چې د شکایت مربوط وي، او بیا ددی په یوه ځانگړي دوسیه کې ساتل (د شکایاتو او نظم دسپلین دوسیه).
- که چېرته شکایت د الکتروني (ټلیفون، ویب سائټ، ایمیل) وسائلو له لارې وي، نو شکایت کونکي به د شکایت مربوط ټول لازم هر اړخیزه معلومات د پیغام په ذریعه کمیټې ته ورکوي.

۴. د شکایت پلټنه او د هغې بررسی کول

کله چې شکایت واخیستل شو، ثبت شو، نو حقیقت معلومولو او هغې ته د بررسی لپاره لاندې کارونه مهم دي:

- حقيقت ته رسيدگۍ لپاره د شکايت موضوع اړوند د شکايت کوونکي او شکايت کړی شوي په هکله د نورو ذی ربط وگړو څخه شفاهي پوښتنې او کتبی معلومات ترلاسه کول.
- د شکايت اړوند د شاکی څخه اسناد او شواهد مطالبه کول.
- د تحقیق په موخه د لیکلي مکتوب په ذریعه (استعلام) د ټولو ذی ربطه اشخاصو څخه کوم چې قضیه کې دخيل وي استجواب کول.
- د تحقیق په موخه د شکايت اړوند د حادثې په موقع د گواهانو موجودیت، او د هغوي گواهي کومه چې دوي ته راجع وي او شکايت سره اړه لري.
- ټولې هغه نښې نښانې (فزيکي، غیر فزيکي) چې د شکايت د قوع په وخت کې ليدل شوي وي وړاندې کول.
- هغه قضیې چې ناوړه عواقب ولري، يا شخصي وي، يا غیر اکاډميک وي، څيړنه او برسي کول يې د عدلي او قضايي اورگانونو واک دي .
- کمیته په عادي ډول په میاشت کې یو وار مجلس دائروي، او د اضطراري مجلس د ضرورت سره سم دائروي.

۵. د شواهدو او اسنادو ارزيايي

له بررسي او پلټنې وروسته کمیته د د اسنادو او شواهدو د ارزيايي لپاره تر څو واقعیت او حقيقت ته ورسیري، لاندې کارونه ترسره کوي:

- گواهان به د شاکی نږدې او خپل خلک نه وي.
- د گواهانو گواهي به د اسلامي شريعت مطابق وي .
- گواهي به تعسبي بڼه نه لري، يابه د گواهانو څخه د گټې پورته کونې لپاره نه وي.
- وړاندې شوي اسناد به تدويري يا له ځانه جوړ شوي نه وي.
- مدعی به خپله ادعی ثبت کوي، یعنی ثبوت د ادعی په دعوی کوونکی دی، په مدعی عليه نه دی.
- شکايت به د رسيدگۍ د معيارونو خلاف (بېرون) نه وي.
- د شکايت حجم (صورت) به د کمیته د صلاحیت څخه پورته نه وي، که چېرته پورته وي نو هېواد نافذه قوانينو څخه به ورته رسيدگي ترسره کيږي.

د شکایت له ارزیابی او د هغې د اسنادو د ثبت وروسته کمیته فیصله په لاندې اصولو ترسره کوي:

- په نسبي ډول د کمېټې د اکثریت غړي چې حاضر وي، فیصله ترسره کوي.
- په دې فیصله کې کمیته اصلاحي اړخ زیات په نظر کې نیسي.
- فیصله چې کله پشنهادي بڼه ولري، ذیصلاح مرجع ته د د تقنیني اسنادو او لوائحو مطابق، د مجازاتو لپاره پشنهاد کیږي. (نظم دسپلین لایحه او پالسي پدې برخه کې د تطبیق وړ ده)
- کوم شکایت چې لوي وي، (جرم/جنایت) ته رسیدلی وي، کمیته د مؤسسې ریاست ته د پشنهاد په ذریعه یاد شکایت عدلي/قضائي ارگان ته سپاري.

۷. د فیصلې ثبت او تطبیق

کله چې فیصله ترسره شي نو د ثبت او تطبیق لپاره یې لاندې کارونه ترسره کیږي:

- د کمېټې یاده فیصله په تصویب شوي کتاب کوم چې کمیټې جوړ کړی، ثبت کړي او اړوند ذیصلاح مرجع به خبروي.
 - د فیصلې د تطبیق نه مخکې کمیته مکلفه ده چې له دی سره تړلي لوري د یو رسمي مکتوب په ذریعه د حکم د تنفیذ په هکله خبر کړي.
 - کمیته مکلفه ده چې د فیصلې د تطبیق څخه وروسته دغه سندونه په اړوند دوسیو کې وساتي.
- د سپین غر د لوړو زده کړو مؤسسې شکایاتو ته د رسیدگی پلټني او رفع کولو پالیسي نظم دسپلین کمیټې لخوا ترتیب او په (٦) پاڼو کې ترتیب او او د مؤسسې د علمي شورا په ($\frac{1}{14.3.18}$) گڼه پروتوکول کې د رایو په اکثریت سره تجدید نظر او د د تطبیق وړ ده .



د علمي شورا منشې
(Handwritten signature)