



د افغانستان اسلامي امارت

وزارت تحصیلات عالی  
پوهنتون خصوصی هریوا  
معاونیت امور محصلان  
آمریت امور محصلان



## روش رسیدگی به شکایات محصلان

## مقدمه

به منظور تأمین عدالت، شفافیت، حفظ کرامت انسانی و رسیدگی مؤثر به مشکلات و شکایات محصلان، این روش بر اساس لوایح و مقررات وزارت تحصیلات عالی پالیسی انصاف و عدالت و اصول داخلی پوهنتون خصوصی هریوا ترتیب گردیده است تا زمینه بررسی عادلانه، بی طرفانه و قانونی شکایات محصلان فراهم گردد.

## فصل اول

### کلیات

#### ماده اول: مبنا

این روش بر اساس لوایح و مقررات نافذ وزارت تحصیلات عالی پالیسی انصاف و عدالت، اصول رفتار اخلاق آکادمیک و اصول داخلی پوهنتون خصوصی هریوا، به منظور تنظیم روند ثبت، بررسی و رسیدگی به شکایات محصلان ترتیب گردیده است.

#### ماده دوم: اهداف

این روش اهداف ذیل را تعقیب می نماید:

۱. تأمین عدالت و شفافیت در روند رسیدگی به شکایات محصلان .
۲. حفظ حقوق و کرامت انسانی محصلان .
۳. رسیدگی به موقع و اصولی به شکایات و پیشنهادات .
۴. ایجاد فضای سالم علمی و آکادمیک در پوهنتون .
۵. جلوگیری از هرگونه تبعیض، برخورد غیرمنصفانه و سوء استفاده .

#### ماده سوم: اصول اساسی رسیدگی به شکایات

۱. رسیدگی به شکایات بر اساس پالیسی انصاف و عدالت، بی طرفی، محرمانه بودن و احترام متقابل صورت می گیرد .
۲. هیچ محصلی به دلیل ثبت شکایت مورد تهدید، تبعیض یا برخورد منفی قرار نمی گیرد .
۳. تمامی شکایات باید به صورت رسمی، واضح و مستند ثبت گردد .
۴. کمیته مرکزی نظم و دسپلین، شکایات را به شکل بی طرفانه بررسی نماید .

## فصل دوم

### نحوه ثبت شکایات

#### ماده چهارم: روش های ثبت شکایت

محصل می تواند شکایت خویش را از طریق یکی از روش های ذیل ثبت نماید:

۱. ارائه شکایت کتبی به معاونیت امور محصلان .
۲. ثبت شکایت از طریق صندوق شکایات و پیشنهادات .
۳. ارسال شکایت از طریق ایمیل رسمی پوهنتون .
۴. ثبت شکایت از طریق سیستم آنلاین پوهنتون در صورت موجودیت .

## ماده پنجم: معلومات ضروری شکایت

شکایت ثبت شده باید شامل معلومات ذیل باشد:

۱. نام و مشخصات شاکی .
۲. شماره تماس، صنف و دیپارتمنت .
۳. موضوع و شرح شکایت .
۴. تاریخ و محل وقوع موضوع .
۵. اسناد، شواهد یا مدارک مرتبط در صورت موجودیت .

## فصل سوم

### روند رسیدگی به شکایات

#### ماده ششم: مراحل رسیدگی

۱. شکایت پس از ثبت، توسط کمیته مرکزی نظم و دسپلین مورد بررسی ابتدایی قرار می گیرد .
۲. در صورت نیاز، از شاکی و اشخاص مرتبط جهت ارائه وضاحت دعوت به عمل می آید .
۳. کمیته موظف است در مدت معین موضوع را بررسی و تصمیم لازم اتخاذ نماید .
۴. بعد از تصمیم گیری توسط کمیته در صورت نیاز به شورای محترم علمی مطرح می گردد .
۵. نتیجه بررسی به صورت رسمی به شاکی اطلاع داده می شود .

#### ماده هفتم: شکایات قابل پذیرش

شکایات ذیل قابل بررسی می باشد:

۱. شکایاتی که دارای اسناد، شواهد و دلایل کافی باشند .
۲. شکایاتی که مرتبط به امور آکادمیک، اداری، اخلاقی و انضباطی پوهنتون باشند .

#### ماده هشتم: شکایات غیر قابل پذیرش

موارد ذیل قابل رسیدگی نمی باشد:

۱. شکایات فاقد اسناد و شواهد کافی .
۲. شکایات تکراری و مغرضانه .
۳. موضوعاتی که خارج از صلاحیت پوهنتون باشد .

## فصل چهارم

### کمیته رسیدگی به شکایات

#### ماده نهم: ترکیب کمیته

کمیته مرکزی نظم و دسپلین و سمع شکایات تحت نظر معاونیت امور محصلان فعالیت نموده و از اعضای ذیل تشکیل می گردد:

۱. معاون امور محصلان به حیث رئیس کمیته .
۲. نماینده معاونیت علمی .
۳. نماینده معاونیت مالی و اداری .

۴. رؤسای پوهنچی ها .
۵. مدیر مرکز مشاوره و کاربایی .
۶. نماینده عمومی محصلان .
۷. آمر امور محصلان .

## فصل پنجم

### احکام نهایی

#### ماده دهم: محرمانه بودن معلومات

تمامی اسناد و معلومات مربوط به شکایات به صورت محرمانه در کمیته نظم و دسپلین و سمع شکایات نگهداری شده و فقط مراجع ذیصلاح حق دسترسی به آن را دارند.

#### ماده یازدهم: اجراءات انضباطی

در صورتی که پس از بررسی، تخلف یا بی عدالتی ثابت گردد، مطابق لوایح و مقررات پوهنتون در مورد شخص متخلف اجراءات قانونی و انضباطی صورت می گیرد.

#### ماده دوازدهم: انفاذ

این روش با در نظر داشت معیارات تضمین کیفیت توسط معاونیت امور محصلان تهیه و ترتیب گردیده و در جلسه نمبر پروتکول ۰۲ مورخ ۱۴۰۵/۰۲/۳۰ شورای علمی مطرح و مورد تصویب اعضای محترم شورای علمی قرار گرفته صحت است. والسلام

دکتر محمد رفیق شیرزی

رئیس عمومی پوهنتون هریوا