



## مؤسسه تحصیلات عالی لوگر

معاونیت علمی و امور محصلان

کمیته تضمین کیفیت و اعتباردهی

پالیسی درج و رسیده گی به شکایات در مؤسسه تحصیلات عالی لوگر

سال ۱۴۰۱

## هدف

یکی از راه های آوردن بهبود در امور و جلوگیری از انواع فساد، درج و سمع شکایات و رسیده گی به آن در هر نهاد تحصیلی، از جمله در مؤسسه تحصیلات عالی لوگر به شمار میرود.

درج و سمع شکایات و رسیده گی به آن در مؤسسه تحصیلات عالی لوگر به دو شکل صورت میگیرد:

۱. به صورت مستقیم.

۲. به صورت غیر مستقیم از طریق صندوق شکایات.

### ۱. درج و رسیده گی به شکایات به صورت مستقیم

درین نهاد تحصیلی چهار کتگوری افراد (استادان، محصلان، کارمندان اداری، خدماتی و مراجعین) به صورت دوامدار در ارتباط کاری باهم قرار دارند. امور مربوط به استادان و محصلان توسط معاون امور علمی و امور محصلان و از کارمندان اداری و خدماتی و مراجعین توسط معاون امور مالی و اداری پیش برده میشود.

افراد هر یک از کتگوری های فوق که شکایت دارند و میخواهند به صورت مستقیم آن را درج نمایند فورم شکایت را که ضم همین پالیسی میباشد، را بعد از خانه پوری از جانب شکایت کننده، در کتاب ثبت شکایات، راجستر نموده و به معاونیت مربوطه رسماً تسلیم مینمایند. بخش مربوطه بلاوقفه بعد از دریافت شکایت، وارد عمل شده و حد اکثر الی یک هفته به حل آن اقدام مینماید و فورم شکایت را بعد از رسیده گی مجدداً به مدیریت مربوطه جهت حفظ در دوسیئه رسیده گی به شکایات، تسلیم مینماید.

محترم رییس مؤسسه به عنوان نظارت کننده، کنترل رسیده گی به شکایات در هر سه بخش را برعهده دارد. به همین لحاظ هر ماه یکبار دوسیه رسیده گی به شکایات را مطالعه نموده از رسیده گی عادلانه به شکایات، اطمینان خویش را حاصل نموده، هدایت نگهداری فورمها را در دوسیه میدهد.

## ۲. درج و رسیده گی به شکایات به صورت غیرمستقیم

درج و رسیده گی به شکایات به صورت غیر مستقیم، در دو سطح صورت میگیرد:

۱- رسیده گی به شکایات در سطح مؤسسه تحصیلی.

۲- رسیده گی به شکایات در سطح پوهنخی ها.

### الف) رسیده گی به شکایات در سطح مؤسسه

مؤسسه تحصیلات عالی لوگر به منظور دریافت شکایات (استادان، محصلان، کارمندان اداری، خدماتی و مراجعین) در دیوار بلاک مؤسسه صندوق شکایات را نصب نموده است. در رأس رسیده گی به شکایات از طریق صندوق شکایات در سطح مؤسسه، محترم معاون امور علمی و امور محصلان قرار داشته و محترم معاون اداری در ترکیب هیات آن میباشند. صندوق شکایات ماه یکبار در شورای رهبری مؤسسه در حضور رییس صاحب مؤسسه و سایر هیأت رهبری و نماینده محصلان باز شده و مورد مطالعه قرار میگیرد. صندوق مجدداً پس از مهر و امضای رییس و اعضا روی قفل وبه محل معین آن نصب میگردد.

شکایات که مستند باشد درج کتاب مجلس رهبری شده ، تا یک هفته از صحت و سقم آن اطمینان حاصل شده، مورد رسیده گی قرار میگیرد و نتایج آن در هفته بعدی جلسه شورای رهبری پوهنتون به اطلاع همه اعضا و نماینده محصلان قرار داده میشود. باید تذکر داد که به نماینده گی از شکایت کننده غیر مستقیم (صندوق شکایات) نماینده محصلان در جلسه حضور مییابد تا قناعتش فراهم گردد، ثبت کتاب جلسه میگردد. اوراق شکایت تا یک سمستر حفظ میشود.

### ب) رسیده گی به شکایات در سطح پوهنخی ها

صندوق شکایات در هر پوهنخی ، در کنار ریاست مربوطه نصب مییابد. منظور از نصب صندوق شکایات، در کنار هر ریاست، دریافت شکایات (استادان، محصلان، کارمندان اداری و مراجعین) مییابد. این صندوق، ماه یکبار در شورای علمی پوهنخی در حضور داشت اعضای شورای علمی و نماینده محصلان باز شده و شکایات توسط منشی مجلس قرائت میگردد. شکایاتی که مستند باشد بعد از دریافت صحت یا سقم آن درج کتاب پروتوکول پوهنخی میگردد. شکایات وارده شخصا توسط رییس پوهنخی مورد ارزیابی قرار گرفته و نتایج آن در شورای علمی بعدی پوهنخی به سمع همه اعضای شورای علمی پوهنخی و نماینده محصلان رسانیده میشود. باید تذکر داد که به نماینده گی از شکایت کننده غیر مستقیم (صندوق شکایات) نماینده محصلان در جلسه حضور مییابد تا قناعت فرد معترض فراهم گردد. شکایت و رسیده گی به آن، ثبت کتاب جلسات شورای پوهنخی نیز میگردد و صندوق مجدداً پس از مهر و امضای رییس و آمران دیپارتمنت روی قفل وبه محل معین آن مجدداً نصب میگردد.



مؤسسه تحصیلات عالی لوگر  
معاونیت امور علمی و امور محصلان  
فهرم ثبت شکایات



	شماره و تاریخ ثبت شکایت در کتاب راجستر مدیریت تحریرات
	نام مرجع دریافت کننده شکایت
	نام شکایت کننده
	آدرس شکایت کننده
	شماره تماس شکایت کننده (اختیاری)
جزئیات شکایت :	
نظریات در مورد صحت و سقم شکایت از جانب مرجع رسیده گی به شکایت	
اقدامات لازم	
نتیجه	
	نام و امضای مسوول رسیده گی به شکایت و تاریخ رسیده رسیده گی به شکایت
	نام و امضای شکایت کننده از قناعت به رسیده گی شکایت و تاریخ آن
	تایید رییس موسسه از رسیده گی به شکایت

پالیسی فوق توسط کمیته های عمومی تضمین کیفیت و نشرات مؤسسه تحصیلات عالی لوگر ترتیب گردیده وبعد از تأیید کمیته تضمین کیفیت

پالیسی فوق در جلسه مورخ ۳/۶/۱۴۰۱ به شماره پروتوکول (۳) کمیته عمومی تضمین کیفیت ثبت و تایید است و در شورای علمی

مؤسسه مورخ ۵/۱۰/۱۴۰۱ ثبت پروتوکول شماره (۵) تایید میباشد.