



د لوړو زده کړو وزارت
بڼوا د لوړو زده کړو مؤسسه
علمي چارو معاونیت

د کارمندانو

شکایاتو رسیدگی میکانیزم

د شکایاتو رسیدگی میکانیزم

میکانیزم د نوموړې میکانیزم څخه موخه د ټولو کارکوونکو شکایتونه ته یو ډول او گړندي ځواب ویل سهولت ایجادول دی، که چیرې د نوموړې میکانیزم په پلي کولو سره کارمند شکایت وکړي بېله کوم تعصب څخه به د هغه شکایت ته کتنه کېږي چه په دی سره به د بینوا د لوړو زده کړو مؤسسي کارمند ډاډه وی چه د هغوی د باور درناوی کېږي.

د یادی میکانیزم څخه په گټه اخیستنې به هر کارمند ته گټورې کړنلارې په نښه شي تر څو د خپل کارځای ستونزې لکه د دندې، پالیسیو، کړنلارو، د خپلو همکارانو او نظارت کوونکو په اړه ستونزې راوڅپړي.

تعریفونه شکایت (Complaint): هغه مسائل چه د د کارمند له لوري راولاړېږي شکایت بلل کېږي، نوموړې مسائل لکه د دندې اړوند مسائل، مختلفو پالیسیو او کړنلارو اړوند، د خپلو همکارانو او نظارت کوونکو په اړه ستونزې او داسې نور

کارمندان (Staff): د پوهنتون یا مؤسسي دایمي او قراردادي دنده اجرا کوونکي که هغه د پوره ورځي (Full time) (Part time) وظيفه کوونکي وی او یا وروسته له وخته (Part time) وظيفه کوونکي وی د کارمندانو یا Staff په نامه یادېږي.

شکایاتو کړنلاره

دپوهنتون یا مؤسسي دایمي دنده اجرا کوونکي که هغه د پوره ورځي (Full time) وظيفه کوونکي وی او یا وروسته له وخته (Part time) وظيفه کوونکي وی به ۱۰۰٪ د پروسه پلي کوي، او قراردادي کارکوونکي به د شکایاتو غیر رسمي پروسه طی کوي.

د تقرر او انفکاک کمېټې مشر باید د کارمند د شکایت اړوند ټول موارد او د هغوی څخه لاسته راغلی پایلی پټ وساتي یواځې لازم معلومات د نورو سره شریک کړي.

که یو کارمند شکایت ولري، د شکایاتو تگلاره پلي کوي ترڅو په پوره ریښتینولي سره حل لاره ومومي.

د شکایت اوریدونکي له لوري د شکایت کوونکو کارمندانو ټولو لورو ته باید یو ډول او مناسبه وخت ورکړل شي.

د شکایاتو غیر رسمي کړنلاره:

- هغه کارمند چه د دندې اړونده شکایت ولري ژر تر ژره دی خپل اندیښنی په جرات سره د خپل مافوق (نظارت کوونکي) سره شریک کړي. نظارت کوونکي باید د کارمند نوموړي اندیښنی د درو کاري ورځو په دننه کی حل کړي.
- که د کارمند اندیښنی د نظارت کوونکي له لوري حل نشي، پدی وخت کی دی کارمند نوموړي مسئله تقرر او انفکاک کمېټې مشر ته راوړي، تقرر او انفکاک کمېټې مشر به منځگړیتوب وکړي او د ټولو اړخونو په رضایت به مسئله حل کړي.
- که چیرې خواوې قناعت وړ پایلی ته ونه رسیږي، شکایت کونکي ممکن د تقرر او انفکاک کمېټې سره رسمي شکایت ثبت کړي.

د شکایاتو رسمي کړنلاره:

لومړی مرحله: د شکایت لیکنه:

کارمندان باید خپل هر شکایت په لیکلي شکل وسپاري، په هغه کښی باید ټوله پېښه د شواهدو سره یوځای بیان کړي، کارمند باید نوموړی شکایت د ځانگړو حقایقو سره یوځای لکه: کوم کوم اشخاص شامل وه، څه وشول، نیټه او نور د شکایت اړوند معلومات تحریر کړي. په شکایت کی باید "شخصي او محرم" نقاط نښانی شي او د تقرر او انفکاک کمېټې مشر ته وسپارل شي شکایت ژر تر ژره ولیکل شي. د تقرر او انفکاک کمېټې مشر ټول لیکل شوي شکایتونه ثبتوي او کارمند په مکتوبی شکل اگاه کوی چې ستاسی شکایت ترلاسه شوی او تر بیا کتنې لاندې دی.

دوهمه مرحله: د تقرر او انفکاک کمیټې له لوري پلټنه:

تقرر او انفکاک کمیټه د شکایت په اړه پلټنه پیل کوي، د هر هغه چا سره چې نوم یې په کتبی شکایت کې ذکر شوی دی او یا هغه چا سره چې د نوموړې مسئلې په اړه معلومات ولري په جلا جلا توګه ویني، نوموړې پلټنه د ۱۰ کاري ورځو په دننه کې صورت نیسي.

د لسو ۱۰ کاري ورځو په دننه کې د پلټنې پایلې د یو راپور په شکل آماده کیږي او د نوموړې راپور گزارش ټولو د شکایت کوونکو ټولو اړخونو او د کمیټې غړو ته استول کیږي.

درېمه مرحله: د تجدید نظر درخواست:

ټولې خواوې حق لري چې د لسو ۱۰ کاري ورځو په دننه کې د شکایت د پریکړې په اړه د تجدید نظر غوښتنه وکړي او د تقرر او انفکاک کمیټې سره یې په تحریري شکل درج کړي. که چیرې په نوموړې موده کې چا د تجدید نظر درخواست درج نکړي، کړل شوی فیصله باید ثبت شي، د ټولو خواو او د تقرر او انفکاک کمیټې مشر له لوري لاسلیک شي.

او که چیرې د تجدید نظر درخواست درج شو، بیا ځلې ورباندې د لسو ۱۰ کاري ورځو په دننه کې ورباندې تجدید نظر وشي.

د کارمندانو شکایاتو رسیدګۍ میکانیزم د علمي شورا په (۲) ګڼه (۱۳۹۹/۰۳/۲۲) پروتوکول غونډه کې د رایو په اتفاق تأیید شو.