



The Islamic Republic of Afghanistan
Ministry of Higher Education (MoHE)
Higher Education Development Program (HEDP)



جمهوری اسلامی افغانستان
وزارت تحصیلات عالی
برنامه انکشاف تحصیلات عالی

میکانیزم رسیدگی به شکایات

برنامه انکشاف تحصیلات عالی

وزارت تحصیلات عالی

فهرست عناوین

2	مخففات
3	بیش زمینه
4	مقدمه
4	میکانیزم رسیدگی به شکایات
4	اهداف میکانیزم رسیدگی به شکایات
4	انواع شکایات
5	پروسة شکایت
5	دریافت شکایت
6	ذخیره معلومات (دیتابیس)
7	پروسه رسیدگی به شکایات
8	کمیته رسیدگی به شکایات
8	لایحه وظایف مسئول کمیته رسیده گی به شکایات
9	لایحه وظایف اعضای کمیته
9	روش درج شکایات
9	شیوه های آگاهی دهی
10	ضمیمه 1: فورم رسیدگی به شکایات
11	ضمیمه 2: یادداشت های روزمره/ فورم ثبت شکایات
13	ضمیمه 3: اعضای کمیته در سطح وزارت تحصیلات عالی

مخففات

ARTF	صندوق وجهی بازسازی افغانستان
CDC	مشارکت انکشاف اجتماعی
ESMF	ساختار مدیریت محیطی و اجتماعی
GoA	دولت افغانستان
GRM	میکانیزم رسیدگی به شکایات
GRC	کمیته رسیدگی به شکایات
HEDP	برنامه انکشاف تحصیلات عالی
MoHE	وزارت تحصیلات عالی
NHESP II	دومین پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی
OBE & SCL	ارتقاء و مدرنیزه نمودن کیفیت آموزش و یادگیری - انکشاف مهارت ها و شرایط اساتید
PPD	ریاست پلان و پالیسی
QAA	تضمین کیفیت و اعتبار دهی
TOR	لایحه وظایف

پیش زمینه

وزارت تحصیلات عالی پیش نویس پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی 2 (NHESP II) را برای سال های 2015 – 2020 تهیه نموده است. این پلان شامل چشم انداز (دیدگاه)، مأموریت، ارزش ها و استراتژی های کاری دولت بوده و هدف آن دست یافتن به اهداف دراز مدت انکشاف تحصیلات عالی در کشور میباشد. هدف عمده این پلان رشد کیفیت و بنیه اقتصادی سکتور تحصیلات عالی و ازدیاد شمولیت متقاضیان در عرصه تحصیلات عالی با تمرکز خاص به آموزش های مورد نیاز بازار کار میباشد. بانک جهانی پروژه انکشاف تحصیلات عالی را بنیان گذاری نموده و آنرا از طریق صندوق وجهی بازسازی افغانستان بخاطر حمایت از پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی دولت افغانستان تمویل می کند.

بخاطر حمایت از پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی 2 که برای سال های 2015 – 2020 در نظر گرفته شده است، یک ساختار کاری برای مدیریت محیطی و اجتماعی طرح گردیده است که در هماهنگی با برنامه اسکان مجدد کار میکند و نیاز به بررسی و مدیریت پیامد های محیطی و اجتماعی مرتبط به پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی دولت افغانستان دارد. این ساختار کاری بخاطر در نظر گرفتن و رعایت الزامات حفاظتی بانک جهانی و پالیسی های محیطی و محیط-زیستی دولت افغانستان تهیه گردیده و قبل از ارزیابی برنامه انکشاف تحصیلات عالی همگانی خواهد شد. وزارت تحصیلات عالی افغانستان مسوولیت اجرا و تدارکات را بر مبنای مواد مندرج در برنامه مدیریت محیطی و اجتماعی (ESMF) بعهده دارد.

هدف اصلی برنامه مدیریت محیطی و اجتماعی عبارت از تهیه یک ساختار کاری منظم بخاطر مدیریت موثر و مفید محیطی و اجتماعی پیامد های مرتبط به ساختار کاری دومین پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی افغانستان میباشد. برنامه مدیریت محیطی و اجتماعی در جهت ازدیاد پیامد های مثبت و منافع محیطی و اجتماعی پلان استراتژیک ملی تحصیلات افغانستان و کاهش اثرات منفی احتمالی این پلان بگونه همزمان فعالیت خواهد داشت. اندازه و مقیاس دقیق زیرساخت های بالقوه قابل تمویل متعلق به پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی افغانستان در جریان تطبیق این پلان شناسایی و تایید خواهند شد. وزارت تحصیلات عالی یک چارچوب و میکانیسم رسیدگی به شکایات را، که شامل اهداف و راهکار های مشخص و قابل تطبیق میباشد، بخاطر دریافت، ثبت و ارزیابی شکایات و رسیدگی به شکایات، تهیه و تطبیق خواهد نمود.

1. مقدمه

این رهنمود میکانیزم رسیدگی به شکایات را که وزارت تحصیلات عالی در همکاری با برنامه انکشاف تحصیلات عالی (HEDP) تهیه نموده است، معرفی می نماید. رهنمود رسیدگی به شکایات بخاطر تحقق شفافیت و حسابدهی در جریان تطبیق تمام پروژه های ساختمانی وزارت تحصیلات عالی استفاده می شود. همچنان، این رهنما بخاطر رسیدگی به تمام شکایات مرتبط به هر بخش برنامه انکشاف تحصیلات عالی از سوی تمام طرف دخیل در پروژه ها مورد استفاده قرار می گیرد. بر علاوه، این کتابچه رهنما مجموعه ای از راهکار ها و میکانیزم ها بخاطر دریافت، ارزیابی و رسیدگی به شکایات را تشریح خواهد نمود.

2. میکانیزم رسیدگی به شکایات

میکانیزم های رسیدگی به شکایات (GRMs) شامل نهاد ها، وسایل، شیوه ها و پروسه های کاری می شوند که زمینه های رسیدگی به شکایات را مهیا می کنند. بخاطر تحقق شفافیت و پاسخگویی، وزارت تحصیلات عالی یک میکانیزم رسیدگی به شکایات را ایجاد نموده که حاوی اهداف و مقاصد مشخص و محدوده و ساختار تعریف شده میباشد که در جهت دریافت و ارزیابی شکایات مرتبط به فعالیت ها و برنامه های متعلق به برنامه انکشاف تحصیلات عالی و رسیدگی به آنها مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

3. اهداف میکانیزم رسیدگی به شکایات

هدف میکانیزم رسیدگی به شکایات (GRM) // شیوه ی رسیدگی به شکایات بخاطر شریک سازی نظریات و دیدگاه های استفاده کنندگان و مستفید شوندگان برنامه ها و پروژه های متعلق به برنامه انکشاف تحصیلات عالی میباشد، همچنان نظریات آنها که از فعالیت های ساختمانی و کاری در پوهنتون ها و نهاد های تحصیلات عالی آسیب می بینند و یا هم متأثر می شوند را بگونه زمان بندی شده و شفاف مورد بررسی و رسیدگی قرار خواهند داد.

4. انواع شکایات

این بگونه روشن امکان پذیر نخواهد بود، که از طریق این میکانیزم پیشنهادی رسیدگی به شکایات، به هر شکایت متعلق به هر دعوا و جنجال در میان افراد و گروه ها که جنجال ها و شکایات شان به بیرون از پروژه تعلق نداشته و در داخل پروژه قابل حل اند، رسیدگی شود. برای همین، این میکانیزم پیشنهادی برای رسیدگی به شکایات در قدم نخست به مسایل رسیدگی خواهد کرد که از اثر فعالیت های ساختمانی و کاری پوهنتون ها بمیان می آیند و یا هم شکایات که میتوان آنها را شامل پیامد های احتمالی تطبیق پروژه ها و بخش های مختلف برنامه انکشاف تحصیلات عالی (بورسیه ها، هزینه تحقیق، مراکز معلوماتی و ...) دانست. میکانیزم رسیدگی به شکایات بخاطر دریافت و بررسی شکایات و رسیدگی به آنها، که متعلق به فعالیت های ساختمان در محوطه پوهنتون ها و تأثیرات آنها بالای مردم محل و استفاده کننده گان می شوند، تطبیق خواهد شد.

بدین ملحوظ، هر شکایت که از اثر تطبیق و عملی سازی پروژه های زیربنایی بمیان می آیند، قابل پیش بینی اند. شکایت های احتمالی ممکن است شامل شکایات ذیل باشند:

- الف) شکایات مرتبط با تهیه زمین و پرداخت قیمت و خسارات زمین
- ب) جنجال‌ها در میان مردم محل: تطبیق پروژه‌ها ممکن بگونه مستقیم یا غیر مستقیم بالای زندگی و دارایی‌های مردم تأثیرات داشته باشد.
- ج) نا رضایتی در میان بزرگان سنتی محلی که پوهنتون‌ها را در برابر نفوذ خود و عنعنات محل تهدید تلقی می‌کنند.
- د) شکایات برخاسته از کارهای ساختمانی.
- ر) مسایل مرتبط به تدارکات، بخصوص مسایل محلی: تطبیق پروژه زمینه رقابت در میان شرکت‌های ساختمانی خصوصی را مهیا می‌کند. این کار ممکن است باعث بروز نا رضایتی‌ها و شکایات شود. همچنان، ممکن است کیفیت مواد ساختمانی و نحوه انتقال آن شکایاتی را در پی داشته باشند.
- س) تاخیر در پروسه کار: ممکن است در بخش‌های مختلف کار، از جمله پروژه‌های انکشاف اجتماعی، تاخیر بمیان آید و ممکن است این کار باعث نا رضایتی مردم و بمیان آمدن شکایات احتمالی شود.
- ص) شکایت از حضور نیروهای امنیتی
- ط) شکایت‌های مرتبط به ارائه خدمات
- ع) شکایات زنان متعلق به ساحه کار ساختمانی

همچنان، شکایت‌های احتمالی که در قبال بخش‌های مختلف برنامه انکشاف تحصیلات عالی (HEDP) بمیان می‌آیند، قرار ذیل اند:

- الف) شکایات مرتبط به بورسیه‌ها
- ب) شکایات مرتبط به هزینه تحقیقات
- ج) شکایات مرتبط به مراکز ICT
- د) شکایات مرتبط به OBE و SCL
- ر) شکایات مرتبط با QAA
- س) شکایات مرتبط به جنسیت و مسایل اجتماعی

5. پروسه شکایات

میکانیزم رسیدگی به شکایات برای پروژه‌های متعلق به وزارت تحصیلات عالی شامل پروسه‌های ذیل می‌شود:

- دریافت شکایت
- رسیدگی به شکایت

5.1

دریافت شکایت

شکایات اکثراً بگونه آنلاین و از طریق وبسایت متعلق به برنامه انکشاف تحصیلات عالی (HEDP) و بگونه کتبی و یا هم گفتاری (متن و تماس) دریافت می‌شوند؛ و یا هم بگونه مستقیم و بگونه کتبی و با پر نمودن فورم و تماس مستقیم با با مسوولین مربوطه در بخش رسیدگی به شکایات و یا هم دفتر مرکزی برنامه انکشاف تحصیلات عالی (HEDP) بدست می‌آیند. تمام شکایات بدست آمده در دیتابیس و معلومات میکانیزم رسیدگی به شکایات حفظ گردیده و محرمانه

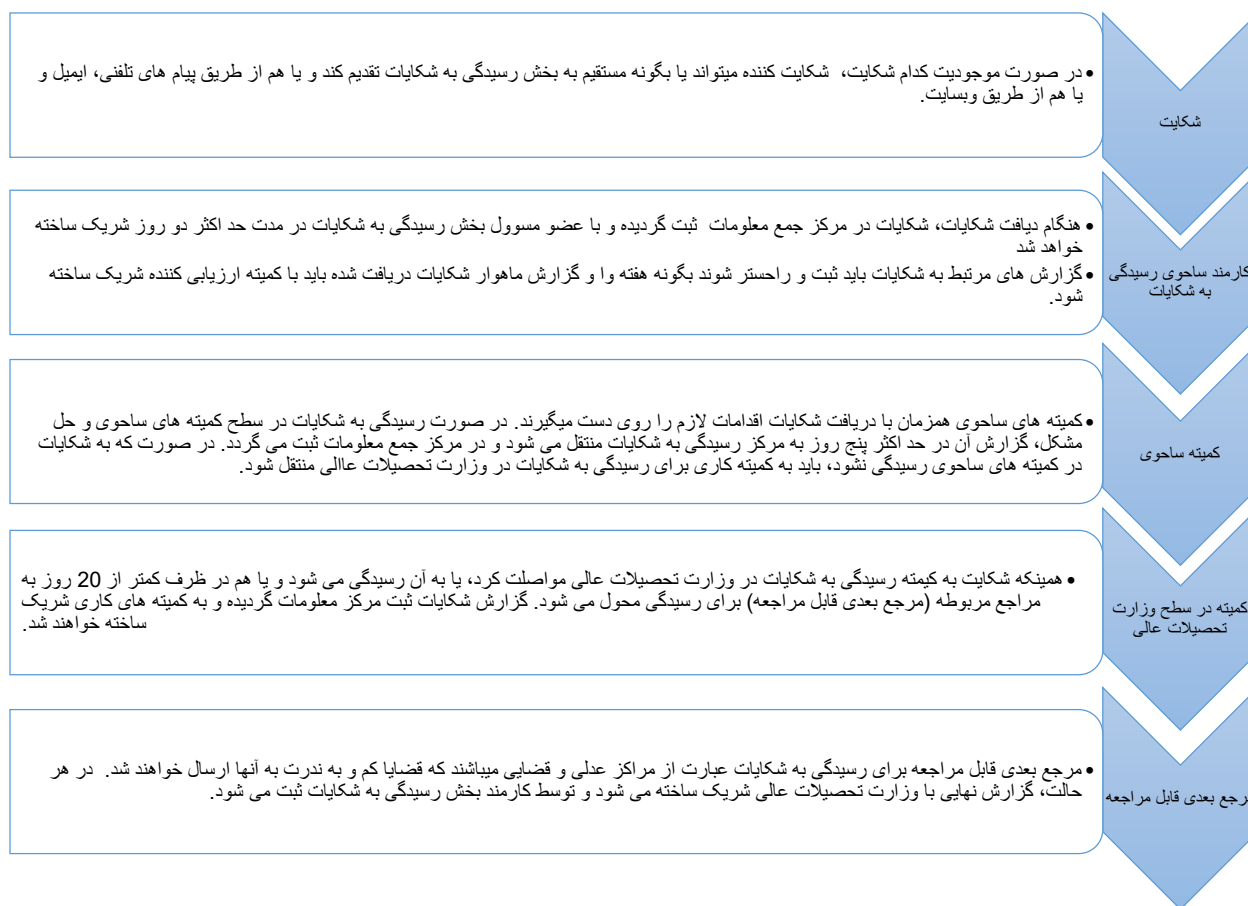
آن در نظر گرفته میشود. همچنان، معلومات لازم پیرامون شکایات واصله به شکایت کننده پیرامون رسیدگی به آن، عدم رسیدگی و یا هم تاخیر در رسیدگی به آن، ارسال خواهد شد. شکایات ثبت شده در گزارش ماهانه میکانیزم رسیدگی به شکایات (GRM) شریک ساخته خواهند شد.

همچنان، تلاش صورت خواهد گرفت تا از موجودیت و قابل دسترسی بودن تمام معلومات لازم بخاطر اقدامات بعدی پیرامون شکایات واصله اطمینان بدست آید، به همین منظور هنگام دریافت شکایات باید تمام معلومات لازم درج شوند.

دیتابیس (مرکز معلومات)

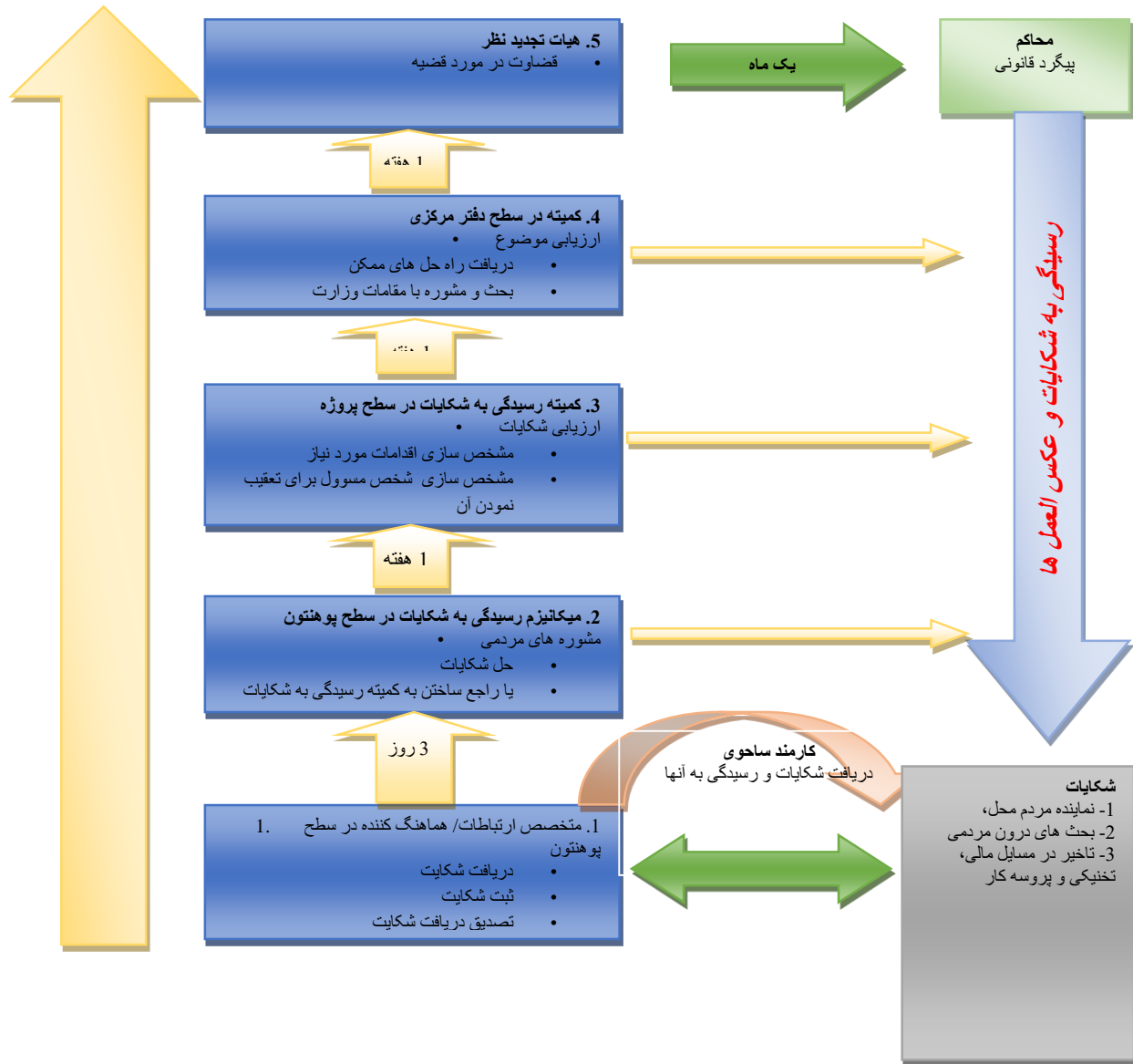
برنامه انکشاف تحصیلات عالی (HEDP) یک مرکز جمع آوری و ثبت معلومات (Database) را بگونه آنلاین ایجاد نموده و به ثبت و حفظ نمودن شکایات دریافت شده در قبال تحقق پروژه های متعلق به وزارت تحصیلات عالی و کارهای مرتبط به آن، اقدام خواهد کرد. هر شکایت دریافت شده باید بگونه کامل در مرکز جمع آوری معلومات آنلاین ثبت و راجستر شود و با تیم های کاری ارزیابی کننده گزارش های ماهانه شریک ساخته شود.

در پهلوی این، یک سیستم آنلاین بخاطر جمع آوری و حفظ تمام شکایات دریافت شده از استفاده کنندگان پروژه ها نیز ایجاد خواهد شد.



5.2

پروسه رسیدگی به شکایات



کمیته رسیدگی به شکایات

بخاطر تحقق شفافیت و کسب اعتماد در راستای تطبیق پلان استراتژیک ملی تحصیلات عالی II وزارت تحصیلات عالی و تحقق برنامه انکشاف تحصیلات عالی و بخاطر تطبیق ساختار مدیریت محیطی و اجتماعی (ESMF)، کمیته رسیدگی به شکایات (GRC) در دو سطح تشکیل می شوند که قرار ذیل اند:

- کمیته در سطح وزارت

- کمیته ساحوی

کمیته رسیدگی به شکایات (GRC) در سطح وزارت

- رییس برنامه انکشاف تحصیلات عالی (HEDP)، (رییس)

- متخصص ارتباطات/ HEDP/ هماهنگ کننده های پوهنتون ها

- مدیران اکادمیک/ HEDP/ اعضا

- متخصصین محافظت محیطی و اجتماعی/ HEDP/ اعضا

- رییس پلان و پالیسی/ وزارت تحصیلات عالی/ عضو

- مسوول جندر/ وزارت تحصیلات عالی/ عضو

کمیته رسیدگی به شکایات در سطح وزارت تحصیلات عالی آنده از شکایاتی را مورد بررسی و رسیدگی قرار میدهد که در سطح پروژه و ساحه مورد رسیدگی قرار نگرفته باشند. مشکل و شکایت قابل بررسی توسط هماهنگ کننده برنامه انکشاف تحصیلات عالی در پوهنتون ها به وزارت تحصیلات عالی ارجاع خواهند شد که یا مورد بررسی و رسیدگی قرار خواهند گرفت و یا هم به مراجع بعدی جهت رسیدگی محول خواهند شد.

کمیته ساحوی رسیدگی به شکایات متشکل از اعضای ذیل خواهند بود:

- رهبری پوهنتون/ رییس

- هماهنگ کننده برنامه انکشاف تحصیلات عالی/ محوریت

- روسای فاکولته ها/ اعضا

- هماهنگ کننده پروژه های ساختمانی (در صورت موجودیت)/ عضو

- مسوول بخش جندر در پوهنتون/ عضو

کمیته ساحوی (محل کار) اقدامات لازم را در جهت رسیدگی به شکایت واصله همزمان با دریافت آن از سوی هماهنگ کننده بخش رسیدگی به شکایات انجام میدهد. در صورت حل نشدن مشکل، آنرا به کمیته مرکزی محول می کند. در صورت حل مشکل و رسیدگی به شکایت در سطح کمیته ساحوی، راپور نهایی با کمیته که در سطح پروژه (HEDP) قرار دارد، شریک ساخته می شود.

لایحه وظایف مسوول کمیته رسیدگی به شکایات

- دریافت، ثبت و درجه بندی شکایات

- انجام اقدامات اولیه برای رسیدگی به شکایات

- فرستادن شکایات دریافت شده به مراجع و اشخاص ذیربط
- پیگیری، نظارت، مستند سازی، ارزیابی و گزارش دهی

لایحه وظایف اعضای کمیته

- تشخیص راه حل های ممکن برای حل مشکلات و رسیدگی به شکایات
- اتخاذ تصمیم به شمول شاخص ها و استندرد های که تضمین کننده تصامیم شفاف و عادلانه باشند
- هدایت دهی به نهاد های مسوول بخاطر تطبیق و عملی سازی تصامیم
- با خبر سازی شکایت کننده و طرف های آسیب دیده از نتایج بررسی و نتایج بررسی
- مشاهده از ساحات کار (در صورت ضرورت)
- ملاقات با شکایت کنندگان (در صورت ضرورت)

7. روش درج شکایات

ایمیل: ایمیل رسمی مرکز رسیدگی به شکایات (GRM) بخاطر دریافت شکایات این میباشد:
grm.mohe@gmail.com

شماره 0093 798*****

تلفن های تماس متعلق به مرکز رسیدگی به شکایات در همه ساحات کار و محلات تطبیق پروژه ها از ساعت 8 صبح الی ساعت چهار عصر فعال خواهند بود.

- تماس مستقیم/ شخصی: بخاطر ارایه شکایت بگونه مستقیم، شخص شکایت کننده میتواند با شخص هماهنگ کننده بخش رسیدگی به شکایات در تمام روز های رسمی از ساعت 8 صبح الی 4 عصر در دفتر کارش ملاقات نماید.

وبسایت: کسانی که علاقمند اند، میتوانند شکایات خود را از طریق وبسایت رسمی برنامه انکشاف تحصیلات عالی (HEDP) (<http://www.hedp.af/>) ارایه نمایند.

صندوق های شکایات: صندوق های شکایات در تمام ساحات و حوزه های کار وجود خواهند داشت و شکایت کننده ها میتوانند شکایات خود را از آن طریق نیز درج کنند. و این صندوق ها بگونه هفته وار توسط هماهنگ کننده رسیدگی به شکایات در سطح پوهنتون ها و سایت های کاری باز می شوند.

شیوه های آگاهی دهی

1. آموزش رسیدگی به شکایات

بخاطر تحقق و تطبیق مناسب و موثر میکانیزم رسیدگی به شکایات، تمام اعضای بخش رسیدگی به شکایات آموزش های لازم را فرا خواهند گرفت. همچنان، آنها با راه های بهتر جمع آوری، درجه بندی و رسیدگی به شکایات آشنا خواهند شد.

1. برنامه آگاهی دهی به مستفید شوندگان پروژه ها

استفاده کنندگان پروژه ها پیرامون میکانیسم کاری رسیدگی به شکایات، از رسانه های اجتماعی (فیسبوک، وبسایت، ایمیل و ...) آگاهی حاصل خواهند کرد. همچنان، برنامه های آگاهی دهی از سوی هماهنگ کنندگان در سطح پوهنتون ها دایر خواهند شد.

ضمیمه ۱: فورم رسیدگی به شکایات

وزارت تحصیلات عالی و برنامه انکشاف تحصیلات عالی میخواهد نگرانی شما را در قبال تحقق برنامه و تطبیق پروژه های متعلق به این مراجع بداند. فراهم شدن معلومات بیشتر باعث تحقق برنامه های ما بگونه بهتر خواهد شد. شما میتوانید تقاضا نمایید که مشخصات شما محرم باشد و فورم به زبان های محلی (دری و پشتو) همچنان قابل دسترس اند.

لطف نموده این فورم را بگونه آنلاین یا مستقیم به هماهنگ کننده بخش رسیدگی به شکایات ارسال نمایید. این فورم در مدت 5 روز کاری باید تسلیم داده شود.

معلومات در باره شکایت کننده	
نام	
ایمیل	
شماره تماس	
آدرس	
وظیفه	

لطف نموده معلومات کامل را در فورم ذیل مهیا نموده و شکایت را تشریح نموده و اسناد و مدارک کمک کننده آنرا نیز ضمیمه نموده و در صورت نیاز از صفحات اضافی نیز استفاده نمایید.

موضوع	
تاریخ	

تشریح شکایات

فورم ثبت شکایات

تاریخ شکایت

..... / /

دریافت کننده شکایت

نام:

وظیفه:

دریافت شکایت از طریق:

- نامه
- تماس تلفون
- تماس حضوری
- پیام کوتاه
- ایمیل
- وبسایت
- صندوق شکایات

اسم شکایت کننده:

آدرس:

شماره تماس (اختیاری):

جزئیات شکایت:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

نظریات

.....
.....
.....
.....
.....
.....

اقدامات لازم

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

نتیجه

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

امضا توسط مسئول رسیدگی به شکایات

تاریخ: / /

ضمیمه 3: اعضای کمیته در سطح وزارت تحصیلات عالی/ در سطح پروژه

شماره	وظیفه	ملاحظات
1	رئیس پروژه انکشاف تحصیلات عالی/ رئیس	
2	متخصص ارتباطات پروژه انکشاف تحصیلات عالی /	
3	رئیس پلان و پالیسی و زارت تحصیلات عالی/ عضو	
4	متخصص محیط زیست پروژه انکشاف تحصیلات عالی / عضو	
5	متخصص جندر و مصونیت اجتماعی پروژه انکشاف تحصیلات عالی / عضو	
6	مسوول جندر و زارت تحصیلات عالی / عضو	
7	مسوول ICT پروژه انکشاف تحصیلات عالی / عضو	
8	مسوول پروژه انکشاف تحصیلات عالی/ QAA / عضو	
9	مسوول بخش تحقیق پروژه انکشاف تحصیلات عالی / عضو	
10	مسوول پروژه انکشاف تحصیلات عالی/ OBE & SCL / عضو	
11	مسوول امور اکادمیک پروژه انکشاف تحصیلات عالی / عضو	