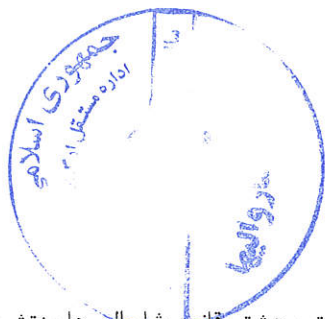




جمهوری اسلامی افغانستان
اداره ارگان های محلی
معینیت شاروالی ها
ریاست عمومی حکومتداری شهری

طرز العمل رسیدگی به شکایات عامه در شاروالی ها

میزان 1398



فصل اول

ماده اول

مبنی

این طرزالعمل در روشنایی جز 1 و 2 فقره 4 ماده چهارم و فقره 2 ماده دوصدو بیست و هشتم قانون شاروالی ها منتشره جریده رسمی 1316 به منظور حل و فصل به موقع و عادلانه شکایات شهروندان در شاروالی ها وضع گردیده است.

ماده دوم

اهداف

این طرزالعمل جهت تحقق اهداف آتی وضع شده است:

1. تنظیم امور مربوط به رسیدگی به شکایات شهروندان در شاروالی ها
2. ایجاد و تقویت زمینه ارائه شکایات از اجراءات و خدمات شاروالی ها به منظور حصول اطمینان از عرضه خدمات با کیفیت
3. تقویت و افزایش رضایت و اعتماد عامه نسبت به اجراءات شاروالی ها

ماده سوم

اصطلاحات

در این طرزالعمل اصطلاحات زیر مفاهیم ذیل را افاده می کند:

شکایت: درخواستی است که توسط شخص حقیقی یا حکمی در یکی از موارد ذیل غرض رسیدگی به شاروالی ارائه می گردد.

1. عدم اجرای مکلفیت های قانونی شاروالی
2. عدم ارائه خدمات عادلانه و با کیفیت
3. اجراءات غیر قانونی توسط شاروالی و نواحی مربوطه

شاکی: شخص حقیقی یا حکمی است که طبق مواد این طرزالعمل، شکایت خویش را غرض رسیده گی به شاروالی ارائه می نماید.

مدارک حمایتی: اسناد و مدارک اثباتیه شکایت را احتوا می کند.

شکایت قابل رسیدگی: شکایت در صورت تکمیل شرایط آتی قابل رسیدگی می باشد:

1. شکایت در رابطه به اجراءات غیرقانونی و غیرمعیاری و خدمات غیرپاسخگو و ناعادلانه شاروالی باشد.
2. شکایت ایکه علیه حکم محاکم نباشد یا تحت رسیدگی محاکم قرار نداشته باشد.
3. شکایت ایکه قبلاً به آن رسیدگی صورت نگرفته باشد.

ماده چهارم

ساحه تطبیق

این طرزالعمل در شاروالی های درجه اول، درجه دوم و درجه سوم به استثنای شاروالی کابل قابل تطبیق می باشد.



فصل دوم ارائه و ثبت شکایت

ماده پنجم:

شاکی می تواند به یکی از طریقه های زیر شکایت خود را ارائه نماید:

(1) مراجعه مستقیم شاکی:

شاکی می تواند به مرکز خدمات مراجعین نزد مامور رسیدگی به شکایات یا مدیریت موظف جهت ارائه (خانه پوری فورم مخصوص در ضمیمه 1) و ثبت شکایت مراجعه کند.

(2) تماس تلفونی:

شاکی می تواند شکایت خود را از طریق تماس به شماره مخصوص مرکز خدمات مراجعین یا مدیریت موظف در شاروالی جهت ثبت و رسیدگی ارائه نماید.

(3) صندوق شکایت:

شاکی می تواند شکایت خود را از طریق صندوق های مهر و لاک شده شکایات که در اماکن عامه و دفاتر نواحی نصب می باشد و در هر ماه دو بار توسط مسوولین ثبت مندرج ماده ششم این طرزالعمل باز می گردد، جهت ثبت و رسیدگی بیاندازد.

(4) ایمیل:

شاکی می تواند با اخذ فورم از وب و سایت یا صفحه اجتماعی شاروالی و خانه پوری آن، شکایت خود را ذریعه ایمیل به آدرس مشخص شده توسط شاروالی جهت ثبت و رسیدگی ارائه نماید.

(5) وب سایت و نرم افزار موبایل:

شاکی می تواند شکایت خود را از طریق خانه پوری آنلاین فورم شکایت در وب سایت شاروالی یا نرم افزار موبایل جهت ثبت و رسیدگی به شاروالی ارائه نماید.

(6) صفحه اجتماعی (فیسبوک):

شاکی می تواند فورم خانه پوری شده شکایت را به پیام خانه صفحه اجتماعی شاروالی جهت ثبت و رسیدگی ارسال نماید.

(7) جلسات:

شاکی می تواند با حضور در یکی از جلسات (جلسات حسابدهی، جلسات نوبتی بورد مشورتی و جلسات مردمی نواحی)، شکایت خود را بیان و ارائه نماید و با مامور موظف جهت تکمیل مراحل ثبت و رسیدگی شکایت همکاری لازم کند.

(8) مکتوب رسمی:

شاکی می تواند فورم شکایت خود را ذریعه مکتوب رسمی جهت ثبت و رسیدگی به شاروالی ارائه نماید.

(9) روز ها یا ساعت مشخص صحبت مستقیم با شاروال:

شاکی می تواند با حضور در روز ها یا ساعات معین صحبت مستقیم با شاروال، مستقیماً صحبت کند و شکایت خود را ارائه نماید.

ماده ششم:

ثبت شکایت

شکایت ارائه شده و قابل رسیدگی در شاروالی های واقع در مراکز ولایات توسط مامور رسیدگی به شکایات در مرکز خدمات مراجعین یا مدیریت حکومتداری شهری و در شاروالی های واقع در ولسوالی ها و بنادر توسط مدیریت اداری در کتاب ثبت شکایات (ضمیمه 2) محض دریافت و تشخیص قابلیت رسیدگی ثبت می گردد.

در شاروالی های واقع در مراکز ولایات، شکایت غیر قابل رسیدگی پس از تشخیص ابتدایی توسط مامور موظف و تأییدی آمریت یا مدیریت حکومتداری شهری و در ولسوالی ها پس از تأییدی شاروال از مراحل ثبت و رسیدگی خارج می گردد

ماده هفتم:

در صورت که فورم مکمل خانه پوری نشده باشد مدیر/ مامور موظف از شاکی معلومات مورد ضرورت را مطالبه نماید.

فصل سوم

رسیدگی به شکایات

ماده هشتم:

تمام شکایات ثبت شده و قابل رسیدگی با رعایت اصول بی طرفی، عدالت، محریمیت و قانون مداری مورد رسیدگی قرار می گیرد.

ماده نهم:

- (1) رسیدگی به شکایات ثبت شده از طریق کمیته رسیدگی به شکایات شاروالی صورت می گیرد.
- (2) مسوول ثبت شکایات با رعایت اصل محریمیت تنها موضوع شکایت را به کمیته رسیدگی به شکایات محول می نماید.

ماده دهم:

- (1) کمیته رسیدگی به شکایات در شاروالی های واقع در مراکز ولایات دارای ترکیب آتی می باشد:
 - شاروال یا معاون شاروالی بحیث رئیس
 - رئیس/ آمر یا مدیر حکومتداری شهری بحیث منشی
 - معاون بورد مشورتی شاروالی بحیث عضو
 - رئیس/ آمر یا مدیر تخنیکی و سکتوری شاروالی بحیث عضو
 - رئیس/ آمر یا مدیر مالی و اداری (عواید، محاسبه و امور اداری) شاروالی بحیث عضو
 - کارشناس یا نماینده تساوی جنسیت و جوانان شاروالی بحیث عضو
- (2) کمیته رسیدگی به شکایات در شاروالی های واقع در مراکز ولسوالی ها و بنادر دارای ترکیب آتی می باشد:
 - شاروال بحیث رئیس
 - مدیر/ مامور اداری بحیث منشی
 - معاون بورد مشورتی شاروالی بحیث عضو
 - نماینده جوانان بحیث عضو
 - نماینده زنان بحیث عضو



(3) کمیته رسیدگی به شکایات عامه در شاروالی های واقع در مراکز ولایات و ولسوالی ها دارای وظایف زیر می باشد

- بحث و تحلیل شکایات
- شناسایی گزینه بهتر برای حل مشکل یا رسیدگی به شکایت
- هدایت به مرجع مربوطه جهت اقدام ناشی از فیصله کمیته
- حصول اطمینان از تطبیق فیصله های کمیته رسیدگی به شکایات
- حصول اطمینان از استفاده درست از سیستم مدیریت شکایات عامه

ماده یازدهم:

(1) کمیته رسیدگی به شکایات شاروالی شکایات ثبت شده را نظر به نوع شکایت و استعجالیت موضوع در جلسات عادی یا فوق العاده مورد بحث و رسیدگی قرار می دهد.

(2) جلسات عادی کمیته رسیدگی به شکایات ماه دو بار و جلسات فوق العاده حسب نیاز به پیشنهاد ریاست/آمریت یا مدیریت حکومتداری شهری و تائیدی رئیس کمیته در شاروالی های واقع در مراکز ولایات برگزار می گردد. در شاروالی های واقع در ولسوالی ها و بنادر، جلسات فوق العاده به پیشنهاد مدیریت اداری و تائیدی رئیس کمیته دایر می گردد.

ماده دوازدهم:

کمیته رسیدگی به شکایات می تواند در صورت نیاز شاکی را غرض وضاحت و ارائه معلومات بیشتر به جلسه کمیته دعوت نماید.

ماده سیزدهم:

تعقیب و ارجاع شکایات پس از رسیدگی توسط کمیته رسیدگی به شکایات طبق فیصله جلسه کمیته در شاروالی های واقع در مراکز ولایات مسوولیت ریاست/آمریت یا مدیریت حکومتداری شهری بوده و در شاروالی های واقع در مراکز ولسوالی ها و بنادر مسوولیت مدیریت اداری می باشد.

در صورتیکه بخش مربوط در ظرف دو روز اقدام ننماید، ریاست/آمریت/مدیریت حکومتداری شهری در شاروالی های واقع در مراکز ولایات و مدیریت اداری در شاروالی های واقع در مراکز ولسوالی ها موضوع را غرض رسیدگی به شاروال مربوطه گزارش دهد.

ماده چهاردهم:

در شاروالی های واقع در مراکز ولایات، نتایج رسیدگی به شکایت و اجراء ناشی از فیصله کمیته رسیدگی به شکایت توسط ریاست/آمریت یا مدیریت حکومتداری شهری و در شاروالی های واقع در مراکز ولسوالی و بنادر توسط مدیریت/ماموریت اداری به شاکی جهت معلومات و کسب رضایت وی در ظرف دو روز پس از دریافت نتایج اجراء ابلاغ می گردد.



فصل چهارم احکام متفرقه

ماده پانزدهم :

ریاست/آمریت یا مدیریت حکومتداری شهری در شاروالی های واقع در مراکز ولایات و مدیریت اداری در شاروالی های واقع در مراکز ولسوالی ها و بنادر مکلف است تا گزارش رسیدگی به شکایات و اجراءات مربوط به شکایات را به صورت منظم در جلسه اداری شاروالی و جلسه کمیته رسیدگی به شکایات ارائه نماید و یک نسخه آن را غرض آگاهی شهروندان از طریق وسایل ارتباطی ممکنه نشر کند. شاروالی ها مکلف اند گزارش اجراءات خویش در قبال شکایات را ماهوار به معینیت شاروالی ها از طریق سیستم مدیریت شکایات عامه ارائه کنند.

ماده شانزدهم:

ثبت و رسیدگی به شکایت در شاروالی رایگان می باشد.

ماده هفدهم:

شاکی می تواند در هر یک از مراحل رسیدگی به شکایت از شکایت ارائه یا ثبت شده انصراف نماید ولی شاروالی مکلف است موضوع را جهت حصول اطمینان از حاکمیت قانون و خدمت رسانی عادلانه تعقیب نماید.

ماده هجدهم:

شاکی می تواند شکایت خود علیه شاروالی را به معینیت شاروالی ها - اداره ارگان های محلی جهت ثبت و رسیدگی ارائه نماید.

ماده نوزدهم:

معینیت شاروالی ها - اداره ارگان های محلی، مقام ولایت و مقام ولسوالی از تطبیق این طرزالعمل نظارت می نمایند.

ماده بیستم:

معینیت شاروالی ها - اداره ارگان های محلی می تواند به منظور تطبیق بهتر این طرزالعمل رهنمود ها وضع نماید.

ماده بیست و یکم:

این طرزالعمل در داخل 4 فصل و 21 ماده بعد از منظوری رئیس عمومی اداره ارگان های محلی نافذ می گردد.

حکم انفاذ

این طرزالعمل را که در روشنایی جز 1 و 2 فقره 4 ماده چهارم و فقره 2 ماده دوصدو بیست و هشتم قانون شاروالی ها منتشره جریده رسمی 1316 وضع شده، منظور می دارم.

عبدالمتین بیگ
رئیس عمومی اداره ارگان های محلی

ضمیمه اول : فورم درج شکایت



جمهوری اسلامی افغانستان
اداره ارگان های محلی
معینیت شاروالی ها
شاروالی ()

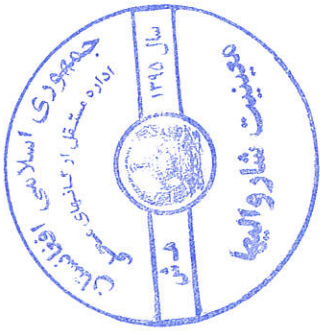
تاریخ ارائه / /

| مشخصات شاکی | | |
|---------------------------------|-----------------------|--|
| نام پدر | نام و تخلص | |
| سکونت فعلی (محل، گذر، ناحیه) | شماره تماس و ایمیل | |
| موضوع شکایت: | | |
| شکایت علیه: | | |
| مدارک اثباتیه: | | |

شصت / امضای شاکی

| برای شاروالی | |
|-----------------------|------------------|
| شماره ثبت شکایت: | تاریخ ثبت شکایت: |
| امضای مامور ثبت شکایت | |
| انصراف | |
| تاریخ انصراف | |
| امضای انصراف کننده | |

نوت: جهت رعایت اصل محرمانیت، موقع ارائه شکایت به کمیته، تنها موضوع ارائه شود نه مشخصات شاکی.



ضمیمه سوم: کتاب جلسات کمیته رسیدگی به شکایات

جمهوری اسلامی افغانستان
اداره ارگان های محلی
معینیت شاورالی ها
شاورالی ()

| ملاحظات | فصله کمیته رسیدگی به شکایات | تفصیلات شکایت | موضوع | شماره ثبت شکایات | تاریخ جلسه |
|---------|-----------------------------|---------------|-------|------------------|------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

