



جمهوری اسلامی افغانستان

طرز العمل رسیدگی به شکایات عامه
از طریق شورای ولایتی

حکم انفاذ

طرز العمل رسیدگی به شکایات عامه از طریق شورای ولایتی که به داخل (۴/چهار) فصل و بیست ماده ترتیب گردیده است، منظور می دارم.

عبدالمتمین "بیگ"

رئیس عمومی اداره مستقل ارگانهای محلی

فصل اول

عمومیات

مبنی

ماده اول:

این طرز العمل به تاسی از احکام مندرج فقره (۲) ماده چهارم، ماده ششم و ماده هشتم مقررۀ طرز نظارت شوراهای ولایتی، وضع گردیده است.

اهداف

ماده دوم:

اهداف این طرز العمل عبارت اند از:

۱. تنظیم امور مربوط به رسیدگی به شکایت عامه از طریق شوراهای ولایتی
۲. فراهم نمودن زمینه ارائه شکایت به شوراهای ولایتی
۳. تأمین شفافیت عرضه خدمات ادارات دولتی و بهبود آن
۴. تقویت روابط میان مردم، شوراهای ولایتی و ادارات ولایتی

نام اختصاری

ماده سوم:

- ۱) کمیته رسیدگی به شکایات عامه شورای ولایتی در این طرز العمل بعد از این، به نام کمیته یاد می شود.
- ۲) شورای ولایتی در این طرز العمل بعد از این، به نام شورا یاد می شود.

اصطلاحات

ماده چهارم:

اصطلاحات آتی در این طرز العمل مفاهیم زیر را افاده می نماید:

۱- **شکایت:** شکایت درخواستی است که توسط شخص حقیقی یا حکمی در یکی از موارد زیر به شورای ولایتی غرض رسیدگی ارائه می گردد:

الف: عدم اجرای مکلفیت های قانونی توسط ادارات ولایتی.

ب: اهمال در اجرای مکلفیت های قانونی توسط ادارات ولایتی.

ج: اجرای عمل مخالف قانون توسط ادارات ولایتی.

۲- **شکایت اساسی:** موردی است که مصالح عمومی جامعه را متأثر میسازد.

۳- **شکایت فرعی:** موردی است که منافع اشخاص را بگونه انفرادی متأثر میسازد.

۴- **شکایت عاجل:** موردی است که ایجاب رسیدگی عاجل را می نماید و طی مراحل نمودن آن به شیوه عادی، خطر جدی را به مال و جان اشخاص متوجه میسازد.

۵- **شکایت:** شخص حقیقی یا حکمی است که طبق مواد این طرزالعمل، شکایت خویش را غرض رسیدگی به شورای ولایتی ارائه می نماید.

۶- **ادارات ولایتی:** واحد های وزارت ها، ریاست های عمومی، کمیسیون ها، شرکت های دولتی، دفاتر مقام ولایت و شاروالی ها در ولایات می باشد.

۷- **دفتر شورای ولایتی:** آمریت و مدیریت عمومی انسجام شورای ولایتی.

کمیته رسیدگی به شکایات عامه شورای ولایتی

ماده پنجم:

(۱) به منظور رسیدگی به شکایات عامه، کمیته رسیدگی به شکایات، شورا متشکل از حد اقل سه عضو و حد اکثر پنج عضو با حضور حد اقل یک نفر عضو زن از میان اعضای شورا، مطابق طرزالعمل داخلی شورای ولایتی تشکیل می گردد.

(۲) حدود وظایف و صلاحیت های کمیته در لایحه وظایف داخلی تعیین می شود.

(۳) کمیته، هفته یکبار جلسه خویش را مطابق طرزالعمل داخلی شورای ولایتی دایر می نماید.

وظایف دفتر شورای ولایتی

ماده ششم:

دفتر شورای ولایتی در زمینه رسیدگی به شکایت عامه دارای وظایف زیر میباشد:

۱. خانه پوری فورم شکایت
۲. ثبت فورم شکایت
۳. ارائه فورم شکایت به کمیته

شکایت غیر قابل رسیدگی

ماده هفتم:

شکایت زیر قابل رسیدگی نمی باشد:

۱. شکایت علیه حکم محکمه
۲. شکایت در رابطه به قضیه ای که تحت رسیدگی محکمه قرار داشته یا قبلاً توسط محکمه حل و فصل گردیده باشد.
۳. شکایتی که توسط شورا قبلاً به آن رسیدگی شده باشد.

فصل دوم

ترتیب، ارائه و ثبت شکایات

ترتیب شکایت

ماده هشتم:

شاکي مکلف است، حين ارائه شکایت موارد زیر را رعایت نماید:

- (۱) مطالب مندرج در شکایت نامه باید طور کتبی، واضح، خوانا و بدون تراشیدگی و قلم خوردگی درج گردد.
- (۲) شکایات که از لحاظ موضوع با هم تفاوت دارند، طی فورم های جداگانه درج گردد.
- (۳) هر گاه شکایت دارای سوابق و مدارک اثباتیه باشد، باید ضم فورم شکایت گردد.

(۴) شکایت بدون رعایت فقره های (۱)، (۲) و (۳) این ماده، قابل رسیدگی نمی باشد.

شیوه های ارائه شکایت

ماده نهم:

شاکای از طریق شیوه های زیر شکایت خویش را به کمیته، غرض رسیدگی ارائه می نماید:

(۱) مراجعه مستقیم شاکای:

۱- شاکای میتواند در اوقات رسمی به دفتر شورای ولایتی مراجعه نموده و مستقیماً شکایت خویش را ارائه نماید.

۲- دفتر شورای ولایتی در اوقات رسمی به روی تمام اشخاص باز بوده و شکایت ترتیب شده را مطابق مواد این طرز العمل بدون هر گونه تبعیض می پذیرد.

(۲) صندوق شکایت:

۱. شورای ولایتی مکلف است که صندوق شکایت مهر و لاک شده را در اماکن عمومی در سطح ولایت و محوطه شورا نصب نماید.

۲. دفتر شورای ولایتی یک روز قبل از برگزاری جلسه کمیته، صندوق شکایات را باز می نماید.

۳. شاکای می تواند از طریق صندوق شکایت مهر و لاک شده شورا، که در اماکن عمومی در سطح ولایت و محوطه شورا نصب می باشد، شکایت خویش را به کمیته ارایه نماید.

(۳) جلسات عمومی مشورتی:

۱. اشخاص میتوانند در جریان جلسات عمومی مشورتی شورای ولایتی شکایت خویش را به اعضای شورا ارائه نمایند.

۲. اعضای شورا شکایت را بصورت کتبی و مطابق با معلومات مورد نیاز فورم ضمیمه (۱) این طرز العمل یادداشت می نمایند.

۳. اعضای شورا شکایت یادداشت شده را غرض درج در فورم و ارائه به کمیته به دفتر شورای ولایتی ارائه می نماید.

(۴) نظارت از اجراءات ادارات دولتی

کمیته ای که از طرف شورا به اجرای نظارت از فعالیت های کاری ادارات دولتی مکلف گردیده است، حین نظارت از ادارات دولتی، میتواند شکایات سایر شاکیان (مراجعین) را شنیده و آنرا یادداشت نماید. شکایت یادداشت شده را غرض درج در فورم و ارائه به کمیته به دفتر شورای ولایتی ارائه می نماید.

(۵) انترنت و موبایل

(۱) اشخاص میتوانند شکایت خویش را از طریق ایمیل (پست برقی) و شبکه های اجتماعی و موبایل با اعضا و دفتر شورای ولایتی ارایه نمایند.

(۲) شورای ولایتی مکلف است نام و ایمیل آدرس اعضا و دفتر شورای ولایتی را در جا های مناسب در ساختمان شورا نصب نماید.

(۳) اعضای شورا شکایت دریافت شده را غرض درج در فورم و ارائه به کمیته به دفتر شورای ولایتی ارائه می نماید.

ثبیت شکایت

ماده دهم:

(۱) دفتر شورای ولایتی بعد از دریافت شکایات از طریق شیوه های مندرج ماده نهم این طرز العمل آنها را مطالعه نموده و در صورتیکه مطابق این طرز العمل ترتیب گردیده باشند، درج فورم نموده و در کتاب ثبت شکایت، ثبت می نماید.

(۲) دفتر شورای ولایتی به شاکای ورق رسیدی که حاوی تاریخ احتمالی رسیدگی به شکایت می باشد، میدهد.

فصل سوم

رسیدگی به شکایات

ارائه شکایت به کمیته رسیدگی به شکایات شورای ولایتی

ماده یازدهم:

(۱) دفتر شورای ولایتی مکلف است شکایات ثبت شده را بر اساس شماره مسلسل فورم و مشوره با منشی کمیته درج اجندای جلسه کمیته نماید.

(۲) دفتر شورای ولایتی اجندای ترتیب شده مطابق به فقره (۱) این ماده را غرض رسیدگی به جلسه کمیته ارایه نماید.

رسیدگی به شکایت عامه در کمیته رسیدگی به شکایات عامه شورای ولایتی

ماده دوازدهم:

کمیته به شکایت واصله، با بیطرفی کامل رسیدگی نموده و با در نظر داشت نوع و استعجالیت موضوع، طور زیر اجراءات می نماید:

۱- شکایت اساسی:

الف- رسیدگی به شکایت اساسی از صلاحیت جلسه عمومی شورای ولایتی می باشد.

ب- کمیته مکلف است شکایت اساسی را به جلسه عمومی شورا غرض رسیدگی و اتخاذ تصمیم ارجاع نماید.

۲- شکایت فرعی:

الف- رسیدگی به شکایت فرعی از صلاحیت کمیته میباشد.

ب- تصمیم در خصوص شکایت فرعی، با دو ثلث آرای اعضای حاضر کمیته اتخاذ می گردد.

ج- تصمیم کمیته بعد از امضای رئیس شورای ولایتی، به اداره مربوط و مقام ولایت غرض رسیدگی ارسال گردد.

۳- شکایت عاجل:

الف- رسیدگی به شکایت عاجل بعد از اتخاذ تصمیم با رأی دو ثلث اعضای کمیته به امضای رئیس کمیته به اداره مربوطه و مقام ولایت غرض رسیدگی ارسال می گردد.

ب- در صورتیکه شکایت عاجل در مورد قضیه باشد که خطر جدی به جان و مال شخص باشد، هر عضو شورا میتواند به تنهایی به شکایت رسیدگی نماید.

ج- کمیته در رسیدگی به شکایت مطابق به بند الف فقره (۳) این ماده مکلف است که دلیل استعجالیت و گزارش رسیدگی به شکایت را به جلسه عمومی شورا ارائه نماید.

د- عضو شورا در رسیدگی به شکایت مطابق به بند ب فقره (۳) این ماده مکلف است که دلیل استعجالیت و گزارش رسیدگی به شکایت را به جلسه کمیته ارائه نماید.

دعوت شاکی

ماده سیزدهم:

کمیته در جریان تجزیه و تحلیل شکایت، در صورت نیاز میتواند شاکی را غرض وضاحت موضوع و ارائه معلومات بیشتر به کمیته دعوت نماید.

ارسال و پیگیری شکایت

ماده چهاردهم:

(۱) شورای ولایتی ذریعه مکتوب رسمی شکایات را توأم با دلایل و مدارک اثباتیه جهت حل مشکل به اداره مربوط و مقام ولایت ارسال می نماید.

(۲) اداره ولایتی مربوط مکلف است طی مدت ۱۰ روز کاری در زمینه حل مشکل به شورا اطلاع دهد.

(۳) شورای ولایتی شکایات مندرج ۱ و ۲ این ماده را در جلسات ماهوار با مقام ولایت و مسئولین ادارات ولایتی، جلسات اداری و استثنایی که با مقام ولایت دایر می گردد، تعقیب می نماید.

(۴) هرگاه ادارات ولایتی در زمینه همکاری ننمایند، شورای ولایتی می تواند موضوع را از طریق اداره مستقل ارگانهای محلی به اداره مرکزی مربوطه ارائه نماید.

(۵) در صورت عدم حل مشکل در اداره مرکزی مربوط، شورای ولایتی موضوع را در گزارشات ربعوار خود انعکاس داده از طریق اداره مستقل ارگان های محلی به ریاست جمهوری و مجلسین شورای ملی ارسال می نماید.

(۶) کمیته مکلف است بعد از دریافت جواب از ادارات دولتی طی مدت ۱۰ روز آنرا با شاکی اطلاع دهد.

(۷) در صورت عدم رسیدگی به شکایت شخص توسط کمیته، شخص میتواند شکایت خود را بالترتیب به ریاست شورای ولایتی و اداره مستقل ارگان های محلی ارسال نماید.

فصل چهارم

متفرقه

انصراف از شکایت

ماده پانزدهم:

شاکی در هر یکی از مراحل رسیدگی به شکایت میتواند از شکایت ارائه شده انصراف نماید.

هزینه

ماده شانزدهم:

ثبت و رسیدگی به شکایت شخص در کمیته رایگان می باشد.

گزارش رسیدگی به شکایات عامه

ماده هفدهم:

- (۱) دفتر شورای ولایتی مکلف است ارقام شکایات واصله و ثبت شده را تنظیم و هفته یکبار به کمیته تقدیم نماید.
- (۲) کمیته مکلف است بطور ماه وار گزارش اجراءات خویش را به جلسه عمومی شورا ارائه نماید.
- (۳) شورای ولایتی مکلف است اجراءات کمیته را در گزارش ربعوار خویش درج نموده و به اداره مستقل ارگان های محلی ارسال نماید.
- (۴) شورای ولایتی گزارش شکایات واصله و اجراءات خود را در قبال شکایات، در نشریه شورای ولایتی غرض آگاهی ساکنین محل نشر می نماید.

آگاهی دهی و نظارت از اجرای طرز العمل

ماده هجدهم:

ریاست عمومی انسجام امور شوراهای محلی مکلف بر آگاهی دهی و نظارت بر اجرای این طرز العمل می باشد.

وضع لوایح و رهنمودها

ماده نوزدهم:

اداره مستقل ارگانهای محلی میتواند، به منظور تطبیق بهتر مواد این طرز العمل لوایح و رهنمود ها را وضع نماید.

انفاذ

ماده بیستم:

این طرز العمل بعد از تأیید مجلس اداری و منظوری رئیس عمومی اداره مستقل ارگان های محلی نافذ می گردد.

ضمیمه ۱: فورم ثبت شکایت

شماره مسلسل: (001)

آدرس شکایت کننده				شهرت شکایت کننده	
ایمیل آدرس	شماره تماس	قریه/گذر	ولسوالی/ناحیه	ولایت	ولد

	تاریخ و محل ثبت شکایت
	موضوع شکایت
	شخص و اداره که از آن شکایت صورت گرفته
	قبلاً همراهی کی به تماس شده اید؟ نام و جزئیات شخص مذکور را بنویسید.
	پاسخ آنها چی بود؟
	ارانیه اسناد کمکی (در صورتیکه داشته باشید)
معلومات فشرده در مورد شکایت	
شصت / امضاء شاکی ()	

ورق رسید

تاریخ و شماره مسلسل ثبت	اسم و ولد شاکی	موضوع شکایت	تاریخ احتمالی رسیدگی	شخص تسلیم شونده	امضاء و مهر