



جمهوری اسلامی افغانستان

لوی څارنوالی

ریاست عمومی څارنوالی کنترول و مراقبت



# میکانیزم داخلی سمع شکایت

## مقدمه

شکایت ابزار و نتیجه نارضایتی است. برای رسیدگی به شکایات باید دانست که علت اصلی شکایات افراد چیست؟ چرا انتظارات مردم برآورده نشده است که آنها مجبور شده اند، بیایند و از اجراءات اداره شکایت کنند؟ برداشت و طرز تلقی ما باید این باشد که بررسی و رسیدگی شکایت ضعف های اداره را کاهش داده و سبب اصلاح اداره می شود. باید نسبت به شکایت دید مثبت داشته و آنرا فرصت تلقی کرد نه ضعف.

## ماده اول

### مبنی

این میکانیزم بر مبنای مواد ۳۱، ۳۲، ۳۳ و ۳۶ قانون تشکیل و صلاحیت خارنوالی و استراتیژی ملی مبارزه با فساد اداری، برای سمع و رسیدگی به شکایات اشخاص حقیقی و حکمی تنظیم گردیده است.

## ماده دوم

### هدف

این میکانیزم برای تحقق اهداف آتی وضع گردیده است:

۱. مبارزه با مظاهر فساد اداری.
۲. تقویت میزان پاسخگویی به مردم.
۳. جلوگیری از اتلاف حقوق شهروندان.
۴. افزایش میزان رضایت و اعتماد مردم.
۵. شناسایی نکات ضعف اداره و اصلاح آن از طریق رسیدگی بموقع به شکایات شهروندان.

## ماده سوم

### روش های ارائه و دریافت شکایات

#### ۱. تلفون:

افراد و اشخاصی که از خارنوالان و کارمندان اداری لوی خارنوالی شکایت دارند میتوانند به شماره (۱۸۰) سمع شکایات ریاست عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت به تماس شده و شکایت شان را ثبت نمایند.

#### ۲. ملاقات و مصاحبه حضوری:

شاکمی میتواند برای صحبت مفصل پیرامون شکایت خویش و ارائه اسناد مرتبط به شکایت، با کارمندان ریاست عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت از نزدیک ملاقات نموده، شکایت خویش را ثبت و حل مطلب نمایند.

#### ۳. ایمیل:

اشخاص و مراجع که از چگونگی برخورد خارنوالان و کارمندان اداری لوی خارنوالی شکایت داشته باشند، میتوانند از طریق ایمیل آدرس های رسمی این ریاست که قبلاً به آگاهی عامه رسیده است، با ریاست عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت لوی خارنوالی ارتباط برقرار نمایند.

#### ۴. صندوق شکایات:

ارائه شکایت به این شیوه مستلزم آن است که شاکی تمام جزئیات شکایت را درج نموده و بخاطر ارتباط دوباره یک شماره تماس را نیز مشخص سازد.

#### ماده چهارم

#### مکلفیت های شاکی

۱. شکایت باید مبتنی بر واقعیت باشد و شاکی مکلف به پذیرش مسؤولیت بعدی ادعایش میباشد.
۲. شاکی مکلف است تمام اسناد و مدارک را که بتواند شکایت اش را ثابت نماید، در اختیار کارمند مؤظف ریاست عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت قرار دهد.
۳. در صورتیکه شکایت از طریق ایمیل ارسال گردد، شاکی مکلف است جزئیات شکایت را در ایمیل درج نماید.
۴. شاکی باید چگونگی تماس دوباره را بخاطر توضیح بیشتر مشخص نماید.
۵. شاکی مکلف است شهرت، محل کار و اداره مربوطه فرد یا افرادی را که علیه وی شکایت دارد به اختیار کارمند مؤظف ریاست عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت معرفی نماید.
۶. در صورت لزوم شاکی، عریضه کتبی که حاوی موضوع شکایت باشد را عنوانی اداره لوی خارنوالی و یا ریاست عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت تقدیم نماید. (هرگاه رسیدگی به شکایت مستلزم تقدیم ورقه عرض به مقام لوی خارنوالی و ریاست عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت باشد، شاکی مکلف به ارائه ورقه عرض و یا اطلاعیه کتبی میباشد)

#### ماده پنجم

#### طی مراحل اخذ شکایت

۱. سمع شکایت.
۲. درج شکایت در فورم مخصوص.
۳. تحلیل و ارزیابی شکایت.
۴. اخذ هدایت رئیس.
۵. پیگیری شکایت.
۶. درج اجراءات انجام شده در فورم ثبت شکایات.
۷. ارائه گزارش از صورت اجراءات انجام شده به رئیس عمومی خارنوالی کنترل و مراقبت.
۸. ثبت فورم خانه پُری شده در دیتابیس شکایت در صورت مؤجه بودن شکایت.

## وظایف و مکلفیت های ریاست خارنوالی کنترول و مراقبت

۱. اولویت بندی شکایات با توجه به ماهیت آنها به ترتیب آتی:

۱-۱- موضوعات مهم، که جرم پنداشته شده و در صورت تعلل در عدم پیگیری آن اثرات زیان باری را متوجه اداره می نماید.

۱-۲- موضوعات دارای اهمیت متوسط که شامل مواردی می شوند که تأثیر منفی روی اجراءات اداره می نمایند.

۱-۳- تخلفات بسیط فساد اداری.

۲. اتخاذ تدابیر قانونی پیرامون شکایت.

۳. برخورد مناسب با مراجعین شاکی.

۴. احراز موقف منصفانه، بی طرفانه و مستقلانه در قبال شکایات.

۵. تحلیل و تجزیه شکایت واصله از طریق بورد تحلیل و ارزیابی شکایات و ارائه آن به ریاست عمومی خارنوالی کنترول و مراقبت جهت اخذ هدایت.

۶. تنظیم زمان و مکان ملاقات با شاکی.

۷. همکاری با شاکی، در صورت نیاز به رهنمائی.

۸. مطالبه اسناد و مدارک از شاکی.

۹. مطالبه معلومات حضوری، تلفونی ویا کتبی از خارنوالی مربوطه در رابطه جزئیات شکایت واصله به منظور مقایسه شکایت با معلومات بدست آمده جهت روشن شدن بهتر موضوع.

۱۰. در صورت لزوم اعزام هیئت به ولایات پیرامون بررسی شکایت خاص به استیذان مقام عالی لوی خارنوالی.

۱۱. قانع ساختن شاکی در صورتیکه شکایت مطروحه وارد نباشد.

۱۲. آگاهی دهی و تنویر اذهان عامه.

۱۳. حفظ محرمیت اسرار وظیفه ی.

میکانیسم سمع و رسیدگی به شکایات منظور و اعتبار از تاریخ / / ۱۳۹۷ مرعی الاجرا میباشد

**خارنپوه محمد فرید "حمیدی"**

**لوی خارنوال ج.ا.۱**