



د افغانستان اسلامي امارت
د ازموينو ملي اداره

شکایاتو ته د رسیده کی کړنلاره

کال: ۱۴۰۲ هـ ش/ ۱۴۴۵ هـ ق

لړلیک

- 1 لوهری څېړنې
- 1 عمومي حکمونه
- 1 د وضع منظور
- 1 لمری ماده :
- 1 موخې
- 1 دوهمه ماده :
- 1 د تطبیق ساحه
- 1 دریمه ماده:
- 2 اصطلاحات
- 2 څلورمه ماده :
- 2 دوهم څېړنې
- 2 شکایاتو ته د رسیده کې
- 2 شکایاتو ته د رسیده کې مراحل
- 2 پنځمه ماده:
- 3 د شکایاتو ترلاسه کولو څرنګوالی
- 3 شپږمه ماده:
- 3 شکایاتو صندوق
- 3 اوومه ماده:
- 3 د داوطلبانو، مراجعینو او کارکوونکو شکایت
- 3 اتمه ماده:
- 4 شکایاتو د رسیده کې کمیټې لنډې
- 4 نهمه ماد:
- 4 د شکایاتو ثبت کول
- 4 لسمه ماده:

- 5 د شکایاتو څیړل
- 5 د بولسمه ماده:
- 5 د شواهدو او اسنادو ارزونه
- 5 د بولسمه ماده:
- 5 پریکړه
- 5 د پارلسمه ماده:
- 6 د پریکړو ثبتول او تطبیق
- 6 د څوارلسمه ماده:
- 6 دریم څپرکی
- 6 متفرقه حکمونه
- 6 جزوي شکایات
- 6 پنځلسمه ماده:
- 6 تعدیلات
- 6 شپاړسمه ماده:
- 6 انفاذ او اعتبار
- 6 اولسمه ماده:

لومړی څپرکی عمومي حکمونه

د وضع منظور لمړۍ ماده :

دا کر نلاره د ازموينو ملي ادارې د چارو څخه رامنځته شويو شکاياتو درسيده کې په موخه وضع شوی.

موخې دوهمه ماده :

دا کر نلاره د لاندې موخو لپاره وضع شوي ده.

- 1- داوطلبانو، مراجعینو او د ادارې د کارکوونکو شکایتونو ته رسیده کې.
 - 2- کارکوونکو په کرنو کې د حساب ورکولو او شفافیت تامین.
 - 3- قانون تطبیق او د حساب ورکولو فر هنگ ته وده ورکول.
 - 4- ادارې پورې تړلیو اشخاصو شکاياتو ته رسیده کې.
 - 5- انساني حقونو څخه ملاتړ او ساتنه.
 - 6- مراجعینو او کارکوونکو د ازار او اذیت څخه مخنیوی.
 - 7- کارکوونکو او مراجعینو په وړاندې د هر ډول بې احترامی او توهین څخه مخنیوی.
- په لنډه توګه ددې طرز العمل موخه دا ده ترڅو داسې یو مصون چاپیریال رامنځته کړو چې د هر راز تبعیض څخه پاک وي او د ادارې د کارکوونکو په شمول د ټولو ښځله خواوو حقوق پکې خوندي وي.

د تطبیق ساحه دریمه ماده:

دا طرز العمل ټولو هغه شکاياتو ته رسیده کې کوي چې د ادارې په کرنو پورې اړوند وي.

اصطلاحات

ځلورمه ماده :

په دې طرز العمل کې کارول شوي اصطلاحات لاندې مفاهيم افاده کوي.

- 1- شکایت : شکایت د هغه لیکلي سند څخه عبارت دی چې شخص یې، د حق غوښتنې، نامنم سلوک ، کیفیت او خدماتو څخه د نا رضایتی... له امله ترسره کوي.
- 2- شکایت کوونکی: هغه حقیقي شخص دی چې یو تخلفي عمل بل شخص یا اداري واحد ته منسوب کړي او په لیکلي توګه یې د مربوطه مرجع څخه د رسیده کی غوښتنه کړې وي.
- 3- تر شکایت لاندې شخص: هغه حقیقي شخص دی چې په وړاندې یې په رسمي ډول شکایت ثبت شوی وي.
- 4- ملاتړي اسناد : هر هغه لیکلي، غریز او انځوریز اسناد دي چې وکولای شي د شکایت کوونکي سره د هغه د ادعا په اثبات کې مرسته وکړي.

دوهم څپرکی

شکایاتو ته د رسیده کی

شکایاتو ته د رسیده کی مراحل

پنځمه ماده:

شکایاتو ته رسیده کی د لاندې مرحلو لرونکې ده.

- 1- شکایت تر لاسه کول
- 2- شکایت ثبتول
- 3- شکایت تشخیص او ارزیاڼې کول
- 4- شکایت څیړنه
- 5- شکایت په اړه پریکړه
- 6- پریکړې تطبیق
- 7- د پایلې اعلان

د شکایاتو ترلاسه کولو څرنګوالي

شپږمه ماده:

شکایات په لاندې وسایلو او طریقو تر لاسه کېدلی شي.

1. لیکلې عرض پانې د لارې چې د شکایاتو کمیټې ته وړاندې شوي وي.
2. ځانګړې تلیفوني شماری د لارې چې په همدې موخه فعاله وي.
3. شکایاتو د صندوق د لارې.
4. ځانګړې ایمیل ادرس د لارې چې په همدې موخه جوړ شوی وي.
5. د ځانګړې انلاین فورم د لارې چې د شکایاتو د ټولولو په موخه جوړ شوی وي.

شکایاتو صندوق

اوومه ماده:

د شکایاتو صندوق خلاصول د ځانګړې میکانیزم له لارې صورت نیسی.

د داوطلبانو، مراجعینو او کارکوونکو شکایت

اتمه ماده:

داوطلبان، مراجعین او کارکوونکي کولای شي په لاندې حالاتو کې د شکایاتو کمیټې ته خپل شکایت درج کړي.

محصلین

1. هغه داوطلب چې د ازموینو د پایلو په اعلان شوي جدول کې یې نوم نه وي موجود.
2. هغه داوطلب چې معرفي شوي رشته باندې قناعت ونه لري.
3. په هغه صورت کې چې د ازموینو پایله د ازموینو د اکثره ګډونوالو لپاره د قناعت وړ نه وي.

مراجعین

1. په هغه صورت کې چې کارکوونکي پرته له قانوني عذر څخه د مراجعینو کار خنډوي یا یې نه ترسره کوي، یا ورسره د اداري اصولو خلاف چلند کوي.
2. په هغه صورت کې چې کارکوونکي د وظیفوي صلاحیت څخه ناسمه استفاده کړي، وي یا د قانون خلاف تخلف مرتکب شوی وي.

کارکوونکي

1. په هغه صورت کې چې د اداري کارکوونکي د مراجعینو یا داوطلبانو لخوا د تبعیض، ناعادلانه او د اداري اصولو خلاف چلند سره مخ شي.
2. په هغه صورت کې چې د کارکوونکو لپاره د کار شرایط د اداري د قانون خلاف وضع شوي وي.

شکایاتو د رسیده کی کمیټی دندی

نهمه ماد:

شکایاتو د رسیده کی کمیټه لاندې دندی لري.

1. شکایاتو ته رسیده کی او د حل لپاره یې د ممکنه لارو موندل.
2. دتولو هغه معیارونو چې د عدالت او شفافیت تضمین کوونکي دي په نظر کې نیولو سره پریکړه کول.
3. پریکړې د تطبیق په موخه اړونده مرجع ته لیکلې هدایت لیرل.
4. دارونده مراجعو څخه په لیکلې بڼه د اسنادو غوښتل.
5. ضرورت په وخت کې د شکایت کوونکو سره لیدل.
6. نورو هغه دندو ترسره کول چې د باصلاحیته مقام له خوا کمیټې ته سپارل کیږي.

د شکایاتو ثبت کول

لسمه ماده:

د شکایت تر لاسه کولو وروسته کمیټه شکایت په لاندې ډول ثبتوي:

1. د شکایت کوونکي او له هغه چا چې شکایت شوی ټول مشخصات، د شکایت موضوع، محل، شاهدان او اسناد د شکایاتو د ثبت کتاب کې ثبتول.
2. د شکایاتو د ثبت فورم چې (شکایاتو ته د رسیده کی کمیټې) لخوا جوړ شوی او د شکایت اړونده ټولو مواردو معلومات پکې درج دي د شکایت کوونکي لخوا دکیږي او په خانګرې دوسیه(د شکایاتو د واردي دوسیه) کې ساتل کیږي.
3. په هغه صورت کې چې شکایت د بریښنايي وسایلو له لارې وي د شکایت کوونکي څخه د پیغام له لارې د ټولو اړونده معلوماتو غوښتل او کمیټې ته په واک وکې ورکول.

د شکایاتو څیړل

یوولسمه ماده:

د شکایاتو د ثبت څخه وروسته د شکایاتو څیړل او حقیقت ته ځان رسول چې د لاندې ذکر شویو لارو په اساس صورت نیسي:

1. تر شکایت لاندې شخص، شکایت کوونکي او نورو ذیربطه اشخاصو څخه د شفاهي پوښتنو مطرح کول.
2. د شکایت کوونکي څخه د شکایت اړوند اسنادو او شواهدو غوښتل.

3. د قضیې د ښخه اشخاصو څخه د لیکلي استعمالونو ترسره کول.
4. د نورو فزیکي او غیر فزیکي علایمو په اساس د قضیې حقیقت ته ځان رسول.
5. شکایاتو ته د رسیده کی کمیته میاشت کی یوځل په عادي ډول او په اضطراري حالاتو کی هر وخت جلسه کوي.

د شواهدو او اسنادو ارزونه

دولسمه ماده:

د شکایت له څیړلو وروسته د لاندې ټکو په نظر کې نیولو سره د اسنادو او شواهدو ارزیابي کول ترڅو وکولای شو چې د حقیقتونو او واقعیتونو په درک کولو سره عادلانه فیصله وکړو.

1. شاهدان به د شکایت کونکي له نژدې خپلوانو څخه نه وي.
2. شاهدي به د تعصباتو په اساس نه وي ادا شوي او هم به شاهدي د شاهدانو د گټو لپاره نه وي.
3. وړاندې شوي اسناد به جعلی او ساختګي نه وي.
4. مدعي به خپله ادعا یا شکایت ثابتوي یعنی د ادعا ثبوت د مدعي په غاړه دی نه د مدعي علیه.
5. شکایت ته رسیده کی به د کمیټې د صلاحیتونو څخه پورته نه وي که د کمیټې له صلاحیت پورته وو د هېواد د نافذه قوانینو په اساس موضوع حل او فصل کيږي.

پریکړه

دپارلسمه ماده:

د اسنادو او شواهدو له ارزولو وروسته کمیټه د مثبتو دلایلو په بنا د لاندې اصولو په رڼا کې فیصله کوي.

1. تصمیم او فیصله د کمیټې د حاضر و غړو د رایو په اکثریت سره نیول کيږي.
2. د کمیټې ځینې پریکړې پیشنهادي بڼه لري چې صلاحیت لرونکي مقام ته راجع کيږي ترڅو د نافذه تقنیني اسنادو په رڼا کې د انطباطي جزا حکم وکړي.
3. د دې کمیټې په پریکړو کې اصلاحي جنبه په نظر کې نیول کيږي.
4. په هغه صورت کې چې شکایت لوی او د جرم یا جنايت په حد کې وي کمیټه موضوع د ادارې مقام ته راجع کوي او د عمومي رئیس په پیشنهاد عدلي او قضایي ارګانونو ته سپارل کيږي.

د پریکړو ثبتول او تطبیق

څوارلسمه ماده:

1. د کمیټې پریکړه د شکایاتو د ثبت په کتاب کې درج او اړونده مراجعو ته له پریکړې خبر ورکول کيږي.
2. د پریکړې تطبیق د اړونده مرجع په غاړه دی چې د کمیټې لخوا په رسمي ډول ورلیږل شوې ده.
3. د کمیټې منشي مکلف دی چې د کمیټې پریکړه د ټولو اسنادو سره په ځانګړي دوسیه کې وساتي.

دریم څپرکی
متفرقه حکمونه

جزوی شکایات

پنځلسمه ماده:

هغه جزوي شکایات چې د شخصي او نژاکتي امورو څخه په داخل د اداره کې د مراجعینو او کارکوونکو ترمنځ رامنځته کېږي کمیټه ورته رسیده کي نه کوي.

تعدیلات

شپاړسمه ماده:

په دې کړنلاره کې تعدیلات راوستل او الغاء د ازموینو ملي ادارې د مقام صلاحیت دی.

انفاذ او اعتبار

اولسمه ماده:

دا کړنلاره په څلورو (۴) څپرکو او (۱۷) مادو کې ترتیب شوي او ادارې د مقام له توشیح سره سم نافذه ده.

پورتنی کړنلاره د ازموینو ملي ادارې رهبري شورا کې د (۱۴۱۵-۱-۲۶) (۹) پروتوکول نمبر په اساس تصویب او د ادارې د مقام لخوا په (۱۴۱۵-۱-۲۹) نېټه توشیح شوه.

