



جمهوری اسلامی افغانستان



وزارت دولت در امور شهداء و معلولين

معاونیت مالی واداری

ریاست منابع بشری

کمیته موظف

طرز العمل تنظیم روابط مراجعین با وزارت دولت در امور شهداء و معلولين

سال ۱۳۹۸



مقدمه:

از آنجائیکه مراجعین وزارت دولت در امور شهدا و معلولین همواره قشردرد دیده و آسیب پذیر جامعه اعم از افراد داری معلولیت و ورثه شهدا میباشد بنا موجودیت نظم جهت عرضه خدمات برای ورثه شهدا و معلولین و اجرای بموقع امورکاری مراجعین و کسب رضایت آنها از جمله مسولیت و اولویت های عمده وزارت دولت در امور شهدا و معلولین تلقی میگردد و اجراءات بموقع امورکاری مراجعین و طی مراحل اسناد به شکل سریع و دقیق زمینه تامین شفافیت را نیز مساعد میسازد که وزارت دولت در امور شهدا و معلولین در زمینه خود را متعهد میداند.

احکام عمومی

فصل اول

ماده اول: مبنی

این طرز العمل به تاسی از حکم مندرج ماده ۱۶ قانون اجراءات اداری و هدایت شماره ۱۷۷۵ مورخ ۱۳۹۸/۹/۶ مقام عالی ریاست جمهوری به منظور تنظیم مراجعین به شعبات و ادارات وزارت دولت در امور شهدا و معلولین وضع گردیده است.

ماده دوم: هدف

تطبیق بند ۴ ماده ۱۶ قانون اجراءات اداری این طرز العمل بخاطر ساده سازی پروسه های کاری تنظیم بهتر امورات اداری و تطبیق طرز العمل روابط مراجعین با وزارت دولت در امور شهدا و معلولین.

ماده سوم: اصطلاحات

- ۱- **مراجعین:** عبارت از اشخاص است که جهت اجرای کار در مطابقت به قانون و مقررات به اداره مراجعه مینمایند.
 - ۲- **مقام عامه:** عبارت است از مسوولین ذیصلاح یا کارمندان عالی رتبه که صاحب صلاحیت و مسوولیت ها در روند کاری و اجراءات مراجعین میباشد.
 - ۳- **دفتر معلومات:** عبارت از شعبه است که بیشتر از یک نفر کارمند با توانمندی های خاص در آن ایفای وظیفه مینماید. شعبه مربوطه مجهز با تکنالوژی موجود در اداره در آن موجود بوده و تماماً معلومات مربوط به اداره، از جمله آدرس شعبات و دفاتر، شماره های تماس، و وظایف کاری جهت معلومات مزید مراجعین موجود میباشد.
 - ۴- **فورمه ها:** عبارت از آن فورم ها را افاده مینماید که اجراءات روزمره مراجعین زریعه آن تنظیم میگردد. مثلاً فورم م ۱۱، ش ۱۲، تایید وجود ورثه، و فورم حیاتی افراد دارای معلولیت و سایر فورم های این وزارت.
- فورم م ۱۱:** این فورم برای افراد داری معلولیت که نو تثبیت میباشد استفاده میگردد.



فورم حیاتی افراد داری معلولیت که وکیل شرعی دارند: این فورم برای آنده افراد دارای معلولیت میباشد که جهت اخذ حقوق وکیل تعیین نموده اند.
فورم تایید وجود ورثه: این فورم جهت حصول اطمینان حیات و ممت و سایر احوال مدنی ورثه شهید مورد استفاده میگردد.

فصل دوم

ماده چهارم: فراهم ساختن امکانات لازم برای مراجعین

- (1) ایجاد انتظار گاه با تمام سهولت ها از قبیل آب، چوکی در صورت امکان انترنت (وای فای)
- (2) جدا سازی مراجعین اناث از ذکور.
- (3) دسترسی آسان مراجعین به مسوولین و کارمندان اداره.
- (4) شعبات قابل دسترس به تمام مراجعین خصوصا به آنده اشخاص که دارای معلولیت های مختلف میباشند.

ماده پنجم: ایجاد پروسه های کاری طور ساده، کوتاه و موثر

- (1) مراجعین میتوانند جهت اجرای کار های خویش به ریاست مربوط ارائه درخواست بدهند، ریاست مربوط مکلف اند در کمترین و کوتاهترین زمان با در نظر داشت قوانین نافذه، اصول و مقررات و احکام قانونی مقامات صالحه مربوط از طریق شعبات خویش به مراجعین رسیده گی مینمایند.
- (2) ون ستاپ شاپ (دریچه واحد) بهترین گزینه برای تطبیق مندرجات این ماده میباشد.
۱- دریچه واحد عبارت از سالون است که در آن مکان برای تمام مراجعین عرضه خدمات در کوتاه ترین زمان صورت میگیرد.
۲- سایر ریاست های که با مراجعین مستقیماً سر کار دارند و عرضه خدمات مینمایند مکلف اند تا نماینده های سایر بخش های خویش را در آن مکان توظیف نمایند.
- (3) ریاست های مذکور مکلف اند تا هر کدام ذریعه نوکریوال مراجعین خویش را در انتظارگاه تنظیم نموده و قبل از شروع کار آگاهی دهد.
- (4) هیچ یکی از کارمندان نمی توانند تا خارج از سالون دریچه واحد با مراجعین در رابطه به کار های شان تماس برقرار نمایند، در صورتیکه چنین موارد با اسناد تثبیت گردد فوراً رییس بخش مربوطه تصمیم جدی اتخاذ نموده و برخورد قانونی نمایند.
- (5) در صورت تعلل رئیس مربوطه خودش با برخورد قانونی مواجه میشود.



ماده ششم: ارایه معلومات و رهنمایی به مراجعین

- (1) ریاست های مربوط مکلف اند تا در همکاری با آمریت نشرات و ارتباط عامه سایر معلومات و رهنمایی جهت سهولت به مراجعین را از طریق اعلانات و بروشر ها در هلیز ها، آماکن قابل دید نصب و نشر نمایند.

ماده هفتم: ایجاد دفتر معلومات یا خدمات مراجعین.

- (1) این دفتر ایجاب مینماید تا سایر معلومات مربوط به اداره در آن موجود باشد.
- ۱- موجودیت شماره های تماس تمام مسولین و شعبات مربوط
 - ۲- معلومات کافی در رابطه به بخش های کاری طبق لوایح
 - ۳- برخورد سالم و ارائه معلومات کافی جهت رفع مشکلات مراجعین

- (2) ایجاد کال سنتر و فعال بودن دوامدار آن .
- ۱- رسیدگی به سایر مشکلات و شکایت های موجه مراجعین و اطمینان دوباره به آنها.
 - ۲- تمام واحد های دومی ولایات مکلف اند تا مراجعین خویش را عندالضرورت جهت رفع مشکلات شان و استفاده از کال سنتر رهنمایی دقیق نمایند.

ماده هشتم: توضیح روند های کاری در لوایح اداره جهت استفاده مراجعین.

تمام ریاست های مرکزی و واحد های دومی در ولایات مکلف اند تا سایر روند های کاری خویش را مطابق لوایح از طریق بروشر ها، تابلو ها، وبسایت و سایر وسایل اطلاعات جمعی قابل دسترس در اختیار مراجعین قرار دهند تا آنها استفاده درست و به موقع بتوانند.

- (1) سایر ریاست ها مکلف اند تا فورم های مربوط کاری خویش را در هماهنگی با آمریت محترم اطلاعات و ارتباط عامه از طریق وبسایت رسمی این وزارت در اختیار مراجعین محترم قرار دهند.
- (2) فورم های مربوط ریاست مالی از حکم مندرج بند (1) این ماده مستثنی میباشد.



ماده نهم: حضور مقام عامه در اداره

- حضور یکی از مقامات ذیصلاح در اداره حتمی میباشد.
- (۱) هماهنگی از موجودیت و عدم موجودیت مقامات صالحه
- ۱- جهت پیشبرد امورات به موقع موجودیت مقامات عالی و یا یکی از آنها در اداره طی ساعات رسمی حتمی و لازمی میباشد، مگر اینکه رهبری اداره طور دیگر صلاح بدانند.
- ۲- موجودیت روسا در ساعات رسمی ضروری میباشد.
- ۳- در صورتیکه یکی از مقامات مندرج این ماده بنا بر دلایل موجه در دفتر کاری خویش موجود نمی باشد میتواند به یکی از کارمندان تحت اثر مستقیم تفویض صلاحیت در امورات داخلی مربوط نماید.

ماده دهم: ساحه تطبیق این طرزالعمل

- (۱) این طرزالعمل در مرکز و تمام واحد های دومی قابل تطبیق میباشد.
- ۱- تمام واحد های دومی از چگونگی تطبیق این طرزالعمل ماهانه گزارش خویش را به مقامات ذیصلاح ارائه مینمایند.

ماده یازدهم: روز های مشخص برای هماهنگی با وکلای مجلسین شورا

روز های که وکلای محترم مجلسین شورا جهت پیشبرد امورات موکلین شان مشخص نموده اند جین مراجعه تمام ریاست ها و معاونیت های محترم مکلف اند تا آن امورات را طور تنظیم نمایند که مانع روند کاری اداره و کندی در امورات سایر مراجعین نگردد.

ماده دوازدهم: نظارت از تطبیق این طرزالعمل

ریاست نظارت و ارزیابی درمورد تطبیق موادات این طرزالعمل بادر نظر داشت قانون اجراء اداری بخاطر عرضه خدمات موثر و حل مشکلات مراجعین این اداره مسولیت دارند و بعد از نظارت گزارش خویش را بمقام محترم وزارت غرض اجراء بعدی ارائه مینمایند.



این طرزالعمل طی دو فصل و ۱۳ ماده بخاطر بهبود روابط مراجعین در وزارت دولت در امور شهدا و معلولین ترتیب گردیده و بعد از منظوری مقام محترم وزارت دولت در امور شهدا و معلولین قابل اجرا میباشد.

ترتیب کننده : کمیته موظف

محمدالدین قانع مشاور ارشد مقام

()

ویس خاکی متخصص ریاست منابع بشری

()

کاظم خان ویس کارشناس ریاست منابع بشری

()

محمد یوسف خان آمر تثبیت و بایومتریک

()

محمد آصف خان آمر تادیات

()

منظور کننده :

لعل الدین آریوبی

وزیر دولت در امور شهدا و معلولین

