



جمهوری اسلامی افغانستان

وزارت امور شهداء و معلولين

رياست دفتر مقام

میکانیزم جهت رسیدگی به عرایض و شکایات مراجعین

جدي ۱۳۹۹

## مقدمه:

از آنجائیکه مراجعین وزارت امور شهداء و معلولین همواره قشردرد دیده و آسیب پذیر جامعه اعم از معلولین و ورثه شهداء میباشد. بناً، موجودیت نظم جهت عرضه خدمات برای ورثه شهدا و معلولین و اجرای بموقع امورکاری مراجعین و تامین رضایت آنها از جمله مسؤلیت و اولویت های عمده وزارت امور شهداء و معلولین تلقی میگردد. اجراءات بموقع امورکاری مراجعین و طی مراحل اسناد به شکل سریع و دقیق زمینه تأمین شفافیت را نیز مساعد ساخته وزارت امور شهداء و معلولین در زمینه خود را متعهد میداند.

## میکانیزم جهت ملاقات مراجعین با مسؤلین وزارت امور شهداء و معلولین

این میکانیزم جهت ملاقات مراجعین با مسؤلین وزارت امور شهداء و معلولین وضع گردیده است .

- ۱- مراجعین: عبارت از اشخاص است که جهت اجرای کار در مطابقت به قانون و مقررات به اداره مراجعه مینمایند.
  - ۲- مقام: عبارت است از مسوولین ذیصلاح یا کارمندان عالی رتبه که دارای صلاحیت و مسؤلیت ها در روند کاری و اجراءات مراجعین میباشدند.
  - 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، تماماً معلومات مربوط به اداره از جمله آدرس شعبات و دفاتر، شماره های تماس و وظایف کاری جهت معلومات مزید مراجعین موجود میباشد.
  - ۴- ایجاد محل انتظار با تمام سهولت ها از قبیل آب، چوکی نشستن در صورت امکان اینترنت (وای فای)
  - ۵- جدا سازی مراجعین اناث از ذکور.
  - ۶- دسترسی آسان به مسؤلین و کارمندان اداره.
- شعبات قابل دسترس به تمام مراجعین خصوصاً به آنعده معلولین که در روی ویلچیر نشسته اند.
- ### ایجاد پروسه های کاری طور ساده، کوتاه و موثر
- مراجعین میتوانند جهت اجرای کار های خویش به ریاست مربوطه آرایه درخواست بدهند، ریاست مربوطه مکلف است در کمترین و کوتاه ترین زمان از طریق شعبات ذیربط به درخواست های قانونی مراجعین رسیده گی نمایند. سالون عرضه خدمات (ون ستاپ شاپ) بهترین گزینه برای تطبیق مندرجات این ماده میباشد.
- ### ارایه معلومات و رهنمایی به مراجعین.
- ریاست های مربوط مکلف اند تا در همکاری با آمربیت نشرات و ارتباط عامه سایر معلومات و رهنمایی جهت سهولت به مراجعین را از طریق اعلانات و بروشر ها در دهلیز ها و اماکن قابل دید نصب و نشر نمایند.
- ### ایجاد دفتر معلومات یا خدمات برای مراجعین.
- این دفتر ایجاد مینماید تا سایر معلومات مربوط به اداره در آن موجود باشد.
- موجودیت شماره های تماس تمام مسؤلین دفاتر و شعبات مربوط.
- معلومات کافی در رابطه به بخش های کاری طبق لوائح.
- برخورد سالم و آرایه معلومات کافی جهت رفع مشکلات مراجعین.



### ایجاد کال سنتر و فعال بودن آن:

رسیدگی به سایر مشکلات و شکایات مؤجه مراجعین، و اطمینان دوباره به آنها. تمام واحد های دومی ولایات مکلف اند تا مراجعین خویش را عندالضرورت جهت رفع مشکلات شان و استفاده از کال سنتر رهنمایی دقیق نمایند.

### توضیح روند های کاری در لوایح اداره جهت استفاده مراجعین.

تمام ریاست های مرکزی و واحد های دومی در ولایات مکلف اند تا سایر پروسه 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 از آنها استفاده درست و به موقع صورت گرفته بتوانند.

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. فورم های مربوط ریاست مالی شامل فورم های مندرج این ماده نمیگردد.

### حضور مقام عامه در وزارت:

حضور یکی از مقامات ذیصلاح در اداره حتمی میباشد.

در صورت سفر سرپرست تعیین گردد.

هماهنگی از موجودیت و عدم موجودیت مقامات صالحه

جهت پیشبرد امور به موقع موجودیت مقامات عالی و یا یکی از آنها حتمی و لازمی میباشد، مگر اینکه رهبری اداره طور دیگر صلاح داند.

موجودیت رؤسأ در ساعات رسمی ضروری میباشد.

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 امور داخلی مربوط نماید.

با احترام

ریاست دفتر مقام