



جمهوری اسلامی افغانستان

وزارت امور شهداء و معلولین

ریاست دفتر مقام

ایجاد میکانیزم جهت ملاقات مراجعین با مسئولین وزارت

جدي ۱۳۹۹

Page 1 of 4

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 امور کاری مراجعین و تامین رضایت آنها از جمله مسؤلیت و اولویت های عمده وزارت امور شهداء و معلولین تلقی میگردد. اجراءات بموقع امور کاری 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 میدانند.

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 شخاص است که جهت اجرای کار در مطابقت به قانون و مقررات به اداره مراجعه مینمایند.
- ۲- مقام: عبارت است از مسؤلین ذیصلاح یا کارمندان عالی رتبه که دارای صلاحیت و مسؤلیت ها در روند کاری و اجراءات مراجعین میباشد.
- ۳- دفتر معلومات: عبارت از شعبه است که بیشتر از یک نفر کارمند با توامندی 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- ایجاد محل انتظار با تمام سهولت ها از قبیل آب، چوکی نشستن در صورت امکان انترنت (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 مربوط ارایه درخواست بدهند، ریاست مربوط مکلف است در کمترین و کوتاه ترین زمان از طریق شعبات خویش 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 آمریت نشرات و ارتباط عامه سایر معلومات و رهنمایی جهت سهولت به مراجعین را از طریق اعلانات و بروشرها در دهلیزها و اماکن قابل دید نصب و نشر نمایند.

ایجاد دفتر معلومات یا خدمات برای مراجعین.

این دفتر ایجاب مینماید تا سایر معلومات مربوط به اداره در آن موجود باشد.

موجودیت شماره های تماس دفاتر تمام مسؤولین و شعبات مربوط

معلومات کافی در رابطه به بخش های کاری طبق لوایح

برخورد سالم و ارایه معلومات کافی جهت رفع مشکلات مراجعین

ایجاد کال سنتر و فعال بودن آن:

رسیدگی به سایر مشکلات و شکایت های 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 روند های کاری خویش را مطابق لوایح

از طریق بروشرها، تابلوها، وبسایت و سایر وسایل اطلاعات جمعی قابل دسترس در اختیار مراجعین قرار دهند تا

آنها استفاده درست و به موقع 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 و 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 امورات 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.

روز های مشخص برای هماهنگی با وکلای مجلسین شورا.

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

با احترام

ریاست دفتر مقام

