



دولت جمهوری اسلامی افغانستان

اداره تنظیم خدمات مخابراتی افغانستان

ریاست اسناد و ارتباط

طرز العمل پذیرش مراجعین

## مقدمه:

این طرزالعمل در روشنی احکام ماده (63) قانون تنظیم خدمات مخابراتی، هدایت شماره 1775 مورخ 1398/9/6 مقام عالی ریاست جمهوری و احکام ماده شانزدهم قانون اجراءات اداری جهت ارائه خدمات بهتر به مردم، تسریع روند کاری اداره و تنظیم امور مربوط به اجراءات اداری، تنظیم ارتباطات میان اداره و شهروندان، حمایت از حقوق افراد و منافع مشروع و کسب اطمینان از تطبیق اجراءات، از بخش‌های مهم این طرزالعمل را تشکیل می‌دهند و وضع گردیده است.

هدف این طرزالعمل:

هدف این طرزالعمل تنظیم قواعد سلوک کارمندان دفتر پذیرش مراجعین اداره تنظیم خدمات مخابراتی میباشد.

## فصل اول

### مکلفیت های دفتر پذیرش اداره

#### ماده اول:

کارمندان دفتر پذیرش مراجعین مکلف اند به منظور جلوگیری از ضیاء وقت و سرگردانی مراجعین به وقت معینه بالای وظایف شان حاضر به حسن صورت و ارائه خدمات بهتر انجام وظیفه نمایند.

#### ماده دوم:

دفتر پذیرش مراجعین مکلف است که معلومات مراجعین به اداره را در کتاب مخصوص ثبت و راجستر نماید.

#### ماده سوم:

کارمندان دفتر پذیرش مراجعین مکلف به فراهم ساختن امکانات لازم از قبیل رهنمایی، ارائه دقیق معلومات مورد نظر، کارت پذیرش و جای مشخص و مناسب انتظار برای مراجعین می باشد.

#### ماده چهارم:

دفتر پذیرش مراجعین مکلف است که در صورت ضرورت ارتباط مراجعین را با تمام بخش های اداره جهت تنظیم امور تأمین نماید.

#### ماده پنجم:

انجام هر نوع عمل اداری تبعیض آمیز در اداره ممنوع بوده و اداره مکلف است تا از هرگونه گرایش خانوادگی، قومی، مذهبی، حزبی، جنسیتی، سمتی و لسانی در اجرای اعمال اداری اجتناب نماید.

#### **ماده ششم :**

دفتر پذیرش مراجعین مکلف است که وقت ملاقات مراجعین را **را عندالضرورت** بامقامات اداره طور دقیق **تنظیم** نماید.

#### **ماده هفتم :**

دفتر پذیرش مراجعین مکلف است که بعد از تلاشی مراجعین توسط مسوولین امنیتی آنها را به رویت کارت هویت ثبت نموده **بعد از توزیع کارت معینه به مراجعین اجازه ورود در اداره را به ایشان بدهد .**

#### **ماده هشتم:**

دفتر پذیرش مراجعین مکلف به ترتیب و تنظیم تقسیم اوقات عرایض مراجعین اداره جهت پیشبرد بهتر امور میباشد.

#### **ماده نهم:**

کارمندان دفتر پذیرش مراجعین مکلف به تسلیمی و جمع آوری عرایض از مراجعین غرض ثبت آن در کتاب مخصوص و سپردن آن به ریاست اسناد و ارتباط اداره جهت اجراء بعدی میباشد.

#### **ماده دهم :**

دفتر پذیرش مراجعین مکلف است که از طی مراحل اسناد مراجعین به وقت و زمان ، و کسب رضایت مراجعین اطمینان حاصل نماید .

#### **ماده یازدهم :**

دفتر پذیرش مراجعین مکلف به ارائه معلومات دقیق جهت دسترسی مراجعین به خدمات اداره بوده که در صورت تخلف کارمند متخلف طبق احکام مقررۂ انضباطی تأدیب میگردد.

#### **ماده دوازدهم :**

دفتر تنظیم مراجعین مکلف است در صورت بروز مشکلات ، مشکل را از طریق ریاست اسناد و ارتباط در هماهنگی با دیپارتمنت مربوط حل و به قناعت مراجعین بپردازد.

#### **ماده سیزدهم :**

جهت سمع شکایات و نظریات مراجع در محوطه اداره صندوق سمع شکایات نصب گردیده است بخاطر وهم چنان تسهیلات هرجه بیشتر مراجعین شماره های 998 و 999 سمع شکایات و **OnlinePortal** اداره ایجاد گردیده که مراجعین می توانند شکایات را ثبت نمایند.

## فصل دوم

### مکلفیت های مراجعین اداره

#### ماده چهاردهم:

مراجعین اداره مکلف به رعایت قوانین نافذه کشور و اداره مربوط میباشد.

#### ماده پانزدهم:

مراجعین مکلف اند که رهنمایی کارمندان دفتر پذیرش مراجعین را بصورت جدی در نظر گرفته و طبق آن عمل نمایند.

#### ماده شانزدهم:

مراجعین مکلف به رعایت وقتی است که برای طی مراحل اسناد از طرف کارمندان دفتر پذیرش مراجعین غرض طی مراحل اسناد تعیین میگردد.

#### ماده هفدهم:

مراجعین اداره مکلف اند که هنگام مراجعه اسناد شناخت معترخویش راباخو داشته باشد

#### ماده هجدهم:

این طرز العمل در دو فصل و (18) ماده ترتیب و اعتبار از تاریخ تأیید بورد اداره اترا وضع و قابل تطبیق میباشد.

با احترام

اداره تنظیم خدمات مخابراتی