



دولت جمهوری اسلامی افغانستان  
وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی



اداره تنظیم خدمات پستی افغانستان

**Afghanistan Postal Regulatory Authority**

طرز العمل موقت رسیده گی به شکایات مشتریان خدمات پستی

افغانستان

کابل

سال 1393

# فهرست

شماره صفحه	عناوین
------------	--------

عنوان طرز العمل	-----	صفحه اول
فهرست عناوین	-----	صفحه دوم
مقدمه	-----	صفحه سوم
هدف	-----	صفحه چهارم
ساختار دبیرانتمنظارت و ارزیابی و رسیده گی به شکایات	-----	صفحه چهارم

## ماده اول:

راهکارهای رسیده گی به شکایات مشتریان	-----	صفحه پنجم
رسیده گی به شکایات کتبی بصورت عرایض	-----	صفحه پنجم
رسیده گی به شکایات از طریق ایمیل	-----	صفحه ششم
رسیده گی به شکایات از طریق تیلیفون	-----	صفحه هفتم

## ماده دوم:

فورم درج شکایات مشتریان	-----	صفحه هشتم و نهم
-------------------------	-------	-----------------

## ماده سوم:

حمایت قانونی	-----	صفحه دهم
گزارش رسیده گی به شکایات مشتریان	-----	صفحه دهم

## ماده چهارم:

تائید و تصویب اعضای بورد و منظوری مقام وزارت	-----	صفحه یازدهم
--	-------	-------------

## مقدمه

اداره تنظیم خدمات پستی افغانستان (اپرا) به مثابه اداره پالیسی ساز و نظارت کننده در مارکیت پستی کشور در چوکات وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی ایجاد گردیده است. این اداره عرضه کننده گان و مصرف کننده گان خدمات پستی را در چارچوب قوانین و مقررات تشویق و حمایت نموده و نظارت بر نحوه فعالیت و چگونگی عرضه خدمات پستی عرضه کننده گان از وظایف اصلی این اداره میباشد ایجاد رقابت سالم بین عرضه کننده گان خدمات پستی در زمینه ارابه نرخهای قابل استطاعت، کیفیت خوب، و مسئولیت ارسالی های پستی که منافع عامه را در بردارد از پالیسی خاص این اداره در مارکیت پستی کشور می باشد. و همواره زمینه را برای تعمیم این پالیسی در مارکیت مساعد میسازد بر علاوه تامین روابط بهتر مسلکی هماهنگی کامل، اشتراک مساعی بین عرضه کننده گان، فراهم سازی تسهیلات لازم و برداشت موانع و مشکلات غیرقانونی از مسیر خدمات نیز اجزای لوایح کاری اداره اپرامیباشد.

هم اکنون در جنب ریاست پست وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی، هفت شرکت خصوصی عرضه کننده خدمات پستی در این عرصه سرمایه گذاری نموده و بعد از تثبیت شخصیت حقوقی شان از طریق مراجع ذیصلاح، جواز عرضه خدمات پستی از طریق این اداره بدست آورده و از حقوق و امتیازات آن در چوکات قوانین و مقررات مستفید گردیده اند. خدمات کوریر اکسپرس داخلی و بین المللی به طور مجاز به مردم عرضه می نماید و با گشایش دفاتر خویش در مرکز و تعداد از ولایات مصدر خدمات به مردم عزیز کشور میباشند.

**شرکت های عرضه کننده خدمات پستی قرار ذیل اند.**

1. پست سریع باختر-----BSP
2. تی ان تی -----TNT
3. دی اچ ال -----DHL
4. ایکسپو (فیدیکس)-----Expo FedEx
5. پست سریع نی -----Nye
6. پست سریع ایروپارسل-----AeroParcel

## هدف :

بمنظور حمایت از حقوق استفاده کننده گان خدمات پستی و رسیده گی به شکایات مشتریان دیپارتمنت نظارت و ارزیابی و رسیده گی به شکایات مشتریان در چوکات اداره تنظیم خدمات پستی ( اپرا ) که به اساس ضرورت این اداره تاسیس گردیده است. این بخش اداره ، شکایات و پیشنهادات استفاده کننده گان خدمات پستی را از طریق تماس های تلفونی و دریافت عرایض و ایمیل ها ثبت و طبق پروسیجر اداره بررسی ، تحلیل و غرض رسیده گی به آن توسط کارشناس مربوط اقدامات مقتضی صورت میگیرد. همینطور حفظ حقوق مشتریان خدمات پستی تطبیق ستندرد خدمات پستی و رسیده گی به شکایات مشتریان با حمایت از حقوق مستهلکین با یک تشکیل منظم همه روزه به شکایات مشتریان رسیده گی نموده و کوشش بعمل می آید تا شکایات مشتریان را وقتاً فوقتاً به صورت قانونی مرفوع می سازد.

### ساختار تشکیلاتی دیپارتمنت نظارت و ارزیابی و رسیده گی به شکایات



## ماده اول :

### راهکار رسیده گی به شکایات مشتریان:

استفاده کننده گان خدمات پستی میتوانند شکایات شان را در موارد ذیل که ازجانب عرضه کننده گان خدمات پستی صورت می گیرد درج این دفتر نمایند.

- مفقود شدن مراسله
- تاخیر در ارسال و مرسول
- ارسال به آدرس اشتباه
- شیوه سلوک با مشتری
- سایر مشکلات مربوط به کیفیت خدمات پستی
- اضافه ستانی

### الف:- شکایات کتبی بصورت عرایض

1. آرایه عرایض شکایت استفاده کننده ها بمقام ریاست اداره تنظیم خدمات پستی (اِپرا) توسط استفاده کننده
  2. درج معلومات شکایت کننده در فورم رسیده گی به شکایات مشتریان توسط کارشناس مربوط .
  3. اخذ هدایت درمورد از مقام ریاست جهت پیگیری موضوع .
  4. بررسی اسناد و دلایل آرایه شده توسط کارشناس رسیده گی به شکایات .
  5. ارجاع شکایات به مرجع مربوطه ( آپریتور پستی یا کوریر پستی) غرض رسیده گی به آن.
  6. بررسی اسناد و دلایل آرائیه شده از جانب ( آپریتور پستی یا کوریر پستی ) درمورد .
- 1-6 در صورت مطابقت اسناد و دلایل آرائیه شده با قوانین ، مقررات ، لوایح ، کنوانسیون های پستی و طرز العمل های مربوط به آپریتور پستی و کوریرپستی ، شکایت کننده از نتیجه پروسه نهائی مطلع میگردد.

2-6 در صورت عدم مطابقت اسناد و دلایل ارائه شده با قوانین ، مقررات ، لوایح ، کنوانسیون های پستی و طرز العمل های مربوط به آپریتر پستی و کوریرپستی ، اخذ هدایت درمورد بررسی مجدد از مقام ریاست .

1-2-6 : در صورت عدم قناعت طرفین موضوع به مرجع ثالث ارجاع میگردد ، مرجع ثالث عبارت از مراجع عدلی ، قضائی و کمیسیون حل منازعات مالی د افغانستان بانک میباشد .  
7. پیگیری موضوع جهت حصول اطمینان از نتیجه نهائی و مطلع ساختن مشتری .

## **ب:- شکایات از طریق ایمیل**

1. دریافت ایمیل .
  2. درج معلومات شکایت کننده در فورم رسیده گی به شکایات مشتریان توسط کارشناس مربوط .
  3. اخذ هدایت درمورد از مقام ریاست جهت پیگیری موضوع .
  4. بررسی اسناد و دلایل ارائه شده توسط کارشناس رسیده گی به شکایات .
  5. ارجاع شکایات به مرجع مربوطه ( آپریتر پستی یا کوریر پستی ) غرض رسیده گی به آن .
  6. بررسی اسناد و دلایل ارائه شده از جانب ( آپریتر پستی یا کوریر پستی ) درمورد .
- 1-6 در صورت مطابقت اسناد و دلایل ارائه شده با قوانین ، مقررات ، لوایح ، کنوانسیون های پستی و طرز العمل های مربوط به آپریتر پستی و کوریرپستی ، شکایت کننده از نتیجه پروسه نهائی مطلع میگردد .

2-6 در صورت عدم مطابقت اسناد و دلایل ارائه شده با قوانین ، مقررات ، لوایح ، کنوانسیون های پستی و طرز العمل های مربوط به آپریتر پستی و کوریرپستی ، اخذ هدایت درمورد بررسی مجدد از مقام ریاست .

1-2-6 : در صورت عدم قناعت طرفین موضوع به مرجع ثالث ارجاع میگردد ، مرجع ثالث عبارت از مراجع عدلی ، قضائی و کمیسیون حل منازعات مالی د افغانستان بانک میباشد .  
7. پیگیری موضوع جهت حصول اطمینان از نتیجه نهائی و مطلع ساختن مشتری .

## ج:- شکایات از طریق تماس های تلفونی به شماره 2106082

1. جواب به تماسهای تلفونی
  2. درج معلومات شکایت کننده در فورم رسیده گی به شکایات مشتریان توسط کارشناس مربوط.
  3. اخذ هدایت درمورد از مقام ریاست جهت پیگیری موضوع .
  4. بررسی اسناد و دلایل ارایه شده توسط کارشناس رسیده گی به شکایات .
  5. ارجاع شکایات به مرجع مربوطه ( آپریتر پستی یا کوریر پستی) غرض رسیده گی به آن.
  6. بررسی اسناد و دلایل ارائیه شده از جانب ( آپریتر پستی یا کوریر پستی ) درمورد .
- 6-1 در صورت مطابقت اسناد و دلایل ارائیه شده با قوانین ، مقررات ، لوایح ، کنوانسیون های پستی و طرز العمل های مربوط به آپریتر پستی و کوریر پستی ، شکایت کننده از نتیجه پروسه نهائی مطلع میگردد.
- 6-2 در صورت عدم مطابقت اسناد و دلایل ارائیه شده با قوانین ، مقررات ، لوایح ، کنوانسیون های پستی و طرز العمل های مربوط به آپریتر پستی و کوریر پستی ، اخذ هدایت درمورد بررسی مجدد از مقام ریاست .
- 6-2-1 : در صورت عدم قناعت طرفین موضوع به مرجع ثالث ارجاع میگردد ، مرجع ثالث عبارت از مراجع عدلی ، قضائی و کمیسیون حل منازعات مالی د افغانستان بانک میباشد.
7. پیگیری موضوع جهت حصول اطمینان از نتیجه نهائی و مطلع ساختن مشتری .

**ماده دوم :**

### **فورم درج شکایات**

استفاده کننده گان خدمات پستی میتوانند از فورمه درج شکایات استفاده نموده شکایات خویشرا در ان درج و به اداره ارسال نمایند تا بعد از طی مراحل لازم رسیده گی میگردد .

### مشخصات مشتری شکایت کننده

اسم مشتری :	نمبر تلفون :
اسم اداره / سازمان :	آدرس الکترونیکی :
آدرس پستی :	کود پستی :

### نوع شکایات

سایر موارد :	<input type="checkbox"/> مفقود شدن مراسله : <input type="checkbox"/> تاخیر شدن مراسله : <input type="checkbox"/> برخورد نامناسب مامورین : <input type="checkbox"/> ارسال به ادرس اشتباه : <input type="checkbox"/> اضافه ستانی:
--------------	---

### مشخصات مراسله

تاریخ ارسال :	نمبر مراسله / رجستری :
وزن مراسله :	نوع مراسله : <input type="checkbox"/> نامه <input type="checkbox"/> پارسل <input type="checkbox"/> سایر خدمات
ادرس گیرنده ( مرسل الیه )	ادرس فرستنده ( مرسل )
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

این بخش توسط اداره اپرا تکمیل می گردد

ملاحظات اداره اپرا :

اظهارات شرکت :

امضاء مسنول مرجع مربوطه

امضا  
 امضا

قناعت مشتری  
عدم قناعت مشتری

### اجراءات بعدی

قناعت مشتری  امضا  
عدم قناعت مشتری  امضا

جبران خساره از مفقودی   
پرداخت درمقابل تاخیر   
سایر اجراءات

موضوع به مرجع ثالث محول شود .

بلی  نخیر

اجراءات نهایی اداره اپرا

امضا مسول رسیده گی به شکایات مشتریان

امضا مشتری

امضا مسول اداره اپرا



ماده چهارم :

این طرز العمل در ( چهار ) ماده تنظیم گردیده و بعد از تأیید و تصویب بورد اداره تنظیم خدمات پستی افغانستان (اپرا) و منظوري مقام محترم وزارت مرعي الاجرا میباشد .

با احترام

انجنیر میر عبدالرحمن صدري

معصومه مروج

خالد عبیدی

رئیس اپرا

عضو بورد اپرا

عضو بورد اپرا

منظور است :

مورخ / / 1393

انجنیر امیرزی "سنگین"

سرپرست وزارت مخابرات و تکنالوجي معلوماتي