

بخش دوم

ماده پنجم

طرز العمل رسیده گی به منازعات بین شرکت های عرضه کننده گان خدمات پستی

هدف :

در اجرای وظایف و اختیارات قانونی شرکت های عرضه کننده گان خدمات پستی ممکن است اشتباه رخ داده و حقوق مادی و معنوی شرکتها بین هم ، نقض و یا ضایع گردد . به همین منظور اداره تنظیم خدمات پستی افغانستان آماده دریافت شکایات و حل منازعات شان می باشد .

• وسایل و امکانات ارتباطی برای ارایه یا تحویل شکایات :

1. شکایات کتبی بصورت عرایض
2. شکایات از طریق ایمیل s.ghanizada@apra.gov.af
3. شماره پست بکس 20333 پسته خانه مرکزی کابل

• برای رسیده گی به شکایات درج مواردی ذیل در متن شکایت ضروری است :

1. مشخصات کامل شاکی به همراه امضا و ذکر شماره تماس
2. مشخص نمودن فرد یا اداره طرف شکایت
3. ارایه دلایل و مدارک مثبتی ادعا
4. شرح موضوع شکایت بصورت روشن و واضح

● مراحل رسیده گی به شکایات :

1. ارجاع شکایت به کارشناس رسیده گی به شکایات
2. مطالعه و بررسی شکایت وارده
3. اعلام وصول شکایت به جانب مقابل شاکی (شخص / شرکت)
4. اعلام نواقص یا ابهامات موضوع شکایات به شاکی برای رفع آن
5. تصمیم به رسیده گی شکایت یا رد شکایت
6. دعوت از شرکت / کارمندان که از آنها شکایت صورت گرفته است .
7. تدویر جلسه مشترک هر دو جانب جهت دریافت راه عملی حل منازعات بین شان
8. پیشنهاد در مورد راه عملی حل منازعه بین شرکت ها به بورد اداره (اپرا)
و اتخاذ تصمیم در زمینه
9. اعلام نتیجه نهایی

● نکات قابل توجه :

1. به شکایاتی ترتیب اثر داده خواهد شد که از جانب شرکت های خدمات پستی علیه یکدیگر و یا کارمندان مربوطه شان وجود داشته باشد .
2. شکایات از محاکم و ارا؛ قضایی مطابق قانون توسط دستگاه قضایی رسیده گی خواهد شد .
3. در صورت وقوع جرم یا تخلف از سوی هر یک از کارکنان شرکت های خدمات پستی مراتب به نحوه مقتضی برخورد و در مراجع ذیصلاح رسیده گی خواهد شد .