



دولت جمهوری اسلامی افغانستان  
وزارت مخابرات و تکنالوجی معلوماتی



طرز العمل اجرای وظایف و فعالیت های  
داخلی اداره تنظیم خدمات پستی (اپرا)

تعدیل شده ۱۳۹۸/۶/۱۲

## فهرست مندرجات

شماره صفحه	عناوین
صفحه اول	تفصیلات
صفحه اول	هدف از ایجاد اپرا

### فصل اول

#### ساختار تشکیلات و وظایف و صلاحیت ها

صفحه اول	ساختار تشکیلاتی
صفحه اول	وظایف اصلی
صفحه دوم	لایحه وظایف ریس
صفحه دوم	لایحه وظایف اعضای بورد
صفحه سوم	لایحه وظایف مسئول دیپارتمنت
صفحه سوم	لایحه وظایف کارشناس عملیاتی
صفحه سوم	لایحه وظایف کارشناس مالی
صفحه سوم	صلاحیت های بورد اپرا

### فصل دوم

#### اجرات اداره اپرا

صفحه چهارم	مراحل مربوط به صدور جواز
صفحه پنجم	اجرای امور توسط کارشناس مالی
صفحه پنجم	اجرای امور توسط کارشناس عملیاتی
صفحه پنجم	اجرات مسئول دیپارتمنت
صفحه ششم	مدیریت اجرائیه
صفحه ششم	بخش اسناد وارده
صفحه هفتم	بخش اسناد صدوری

## تفصیلات:

وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی پالیسی آزاد سازی و جلب سرمایہ گذاری های بیشتر در مارکیت ارتباطات را در پیش گرفته و بمنظور قانونمندی و معیاری ساختن هرچه بیشتر خدمات پستی در کشور اداره جدید را زیر نام ریاست تنظیم خدماتی پستی شامل تشکیل و بودجه خود در سال ۱۳۹۰ ایجاد نموده. که این اداره منحصیث نهاد نظارتی مشورتی و ارتباطی بین عرضه کننده گان خدماتی پستی در کشور تحت رهبری وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی با روش باز شفاف هدفمند و یکسان فعالیت نموده و الی تصویب و توشیح قانون تنظیم خدماتی پستی طرز العمل کاری و وظایف ذیل را تعمیل و تطبیق نماید.

### هدف از ایجاد اداره تنظیم خدمات پستی(اپرا):

۱. دسترسی بیشتر مردم به خدماتی پستی.
۲. راه یابی بدون تبعیض و حمایت از عرضه کننده گان خدماتی پستی در مارکیت
۳. تقویه مارکیت پستی غرض بهبود کمیت و کیفیت خدمات آن در سطح کشور
۴. عصری سازی سیستم خدمات پستی با استفاده از تکنالوژی معلوماتی
۵. پابندی به تعهدات بین المللی کنوانسیون جهانی پست و سایر میثاق های بین المللی

## فصل اول

### ساختار تشکیلاتی وظایف و صلاحیت ها

#### جزء الف: ساختار تشکیلاتی

اداره تنظیم خدماتی پستی (APRA) در تشکیل سال ۱۳۹۱ وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی در نظر گرفته شده و تحت رهبری رئیس اپرا دو عضو بورد ، آمریت نظارت از شبکه های پستی ، کارشناسان مالی و عملیاتی و مدیریت اجراییه فعالیت دارد.

#### جزء ب: وظایف اصلی اداره

- وضع معیار ها و طرز العمل های کاری برای عرضه کننده گان خدماتی پستی اعم از (اپریتر و کوریرها) در مطابقت به قانونین کشور.
- تامین روابط بهتر مسلکی عرضه کننده گان خدماتی پستی
- نظارت از تطبیق قانون مقررات ستنردد ها و طرز العمل های داخلی و بین المللی پست

- رسیده گی به شکایات مشتریان پستی
- نظارت دوامدار از مارکیت خدماتی پستی در کشور
- جمع آوری گزارشات ماهوار از فعالیت های عرضه کننده گان خدماتی پستی
- جمع آوری مکلفیت های مالی شرکت های پستی و تحویلی آن به حساب مربوط
- حل منازعات مسلکی بین شرکت ها توسط اداره اپرا و در صورت دوام محول نمودن قضیه به محکمه مربوط.

## لایحه وظایف رئیس:

۱. نظارت از بر آورده شدن مقاصد دولت در رابطه به مکلفیت های خدمات اجتماعی SCOS از لحاظ مالی و عملیاتی خدماتی پستی طوریکه در قانون پست مشخص شده باشد.
۲. تهیه و تدون مسوده قانون جدید خدمات پستی جهت انجام خدمات موثر پستی در کشور.
۳. بررسی نتایج عرضه خدمات پستی با مقایسه با معیار های همچو قابلیت دسترسی قیمت مناسب و کیفیت.
۴. صدور لایسنس یا جواز فعالیت برای عرضه کننده گان خدمات پستی برطبق احکام قانون و مقرارت مربوط.
۵. بررسی اجراءات شرکت های خدمات پستی در چوکات موافقت نامه های خدمات مربوط
۶. طرح پالیسی معقول در رابطه به ایجاد رقابت سالم و منصفانه ( عادلانه ) میان عرضه کننده گان خدمات پست
۷. ارائه راه عملی حل و فصل منازعات میان عرضه کننده گان خدماتی پستی
۸. تطبیق قانون و مقرارت پستی در رابطه به رعایت حقوق و انجام وجایب مشتریان پستی
۹. تعیین حدود خدمات ریزرف پستی
۱۰. ارائه مشوره های عملی و مسلکی در رابطه به امور عملیاتی و مقرارتی پستی به مقام وزارت.

## وظایف اعضای بورد:

۱. طرح پلان کاری ماهوار ، ربعوار و سالانه در مطابقت با پلان ریاست جهت بدست آوردن اهداف استراتژیک وزارت .
۲. همکاری در طی مراحل قانون جدید خدمات پستی و نظارت بر تطبیق ان .
۳. تأمین ارتباط و تدویر جلسات با عرضه کننده گان خدمات پستی وسایر نهاد ها در رابطه به خدمات پستی جهت رفع مشکلات و چالش های وارده در جریان امور.
۴. حصول اطمینان از سیستم های ثبت شکایات مشتریان خدمات پستی و نحوه رسیدگی به آن .
۵. طرح راهکار های موثر نظارت مطابق معیار های خدمات پستی همگانی بسطح کشور بمنظور عرضه خدمات بهتر .

۶. همکاری در طرح و ترتیب مقررہ ها، پالیسی ها، جواز ملی و سایر اسناد حمایتی جهت پیشبرد موثر امور .
۷. جلب همکاری های اتحادیه های پستی ، کشور ها ، نهاد ها ، عرضه کننده گان خدمات پستی و سایر نهاد های مرتبط به سکتور پستی جهت بهبود و اجرای موثر خدمات .
۸. ترجمه اسناد تقنینی بین المللی مربوط به سکتور پست .
۹. ارائه گزارش ماهوار ، ربعوار و سالانه و حین ضرورت به ریاست مربوطه و رهبری وزارت از فعالیت ها و دستاورد های مربوطه .
۱۰. اجرای سایر وظایف که از طرف مقامات ، مطابق به قوانین و مقررات و اهداف اداره سپرده میشود .

علاوئاً:

- ✓ همکاری دوامدار برای حل مشکلات مسلکی عرضه کننده گان خدماتی پستی
- ✓ طی مراحل قانون تنظیم خدماتی پستی در ادارات محترم ذیربط
- ✓ طرح مسوده های مقررات داخلی پست طرز العمل ها و پروسیجر های کاری برای عرضه کننده گان خدماتی پستی و طی مراحل قانونی آن.

### لایحه وظایف امر نظارت از شبکه های پستی

۱. طرح و ترتیب پلان کاری ، ماهوار ، ربعوار و سالانه جهت نیل به اهداف اداره .
۲. ترتیب پالیسی ، راهکار ها و میکانیزم نظارتی برای بهبود امور مربوط به مارکیت پستی .
۳. نظارت از تطبیق ستندرد های مصئونیتی S58 و S59 زنجیره عرضه خدمات و ستندرد های توزیعی .
۴. حصول اطمینان از نحوه ثبت ، تعقیب و نتیجه گیری سیستم شکایات مشتریان پستی .
۵. حمایت از حقوق مشتریان و عرضه کننده گان خدمات پستی مطابق به قوانین و مقررات نافذہ کشور .
۶. همکاری در طرح و تطبیق مقررہ ها ، طرز العمل ها و سایر اسناد مربوط به اداره .
۷. حصول اطمینان از تطبیق مواد موافقتنامه ها و جواز های عرضه خدمات پستی .
۸. هماهنگی و تنظیم امور جلسات با عرضه کننده گان خدمات پستی و جوانب ذیدخل .
۹. نظارت و کنترل از امور کاری بخش های مربوطه .
۱۰. ارائه گزارش ماهوار ، ربعوار و سالانه از فعالیت ها و دستاورد های دیپارتمنت مربوطه .
۱۱. اجرای سایر وظایف که از طرف مقامات اداره مطابق به قوانین و مقررات سپرده میشود .

لایحه وظایف کارشناس امور عملیاتی :

۱. نظارت از امور عملیاتی عرضه کننده گان خدمات پستی مطابق به قوانین و معیار های قبول شده جهانی .
۲. تطبیق ستندرد های پستی جهانی در مارکیت خدمات پستی .
۳. ارزیابی معیار های اجراآت با در نظر داشت سرعت ، کیفیت و محریت در مارکیت پست .
۴. ارائه مشوره های مسلکی در ترتیب مقرره ها ، طرز العمل ها ، جواز ها و جواز نامه ها .
۵. ترتیب پلان و گزارش ماهوار و ارائه آن به آمر بخش مربوط .
۶. اجرای سایر وظایف برحسب ضرورت که از جانب اداره سپرده میشود .

### لایحه وظایف عضو امور عملیاتی :

۱. ترتیب پلان کاری ماهوار، ربعوار و سالانه در جهت نیل به اهداف اداره .
۲. طی مراحل و تعقیب اسناد حمایوی مربوط به صدور جواز های پستی به همکاری بخش مربوطه.
۳. اجرای امور عملیاتی در رابطه به تطبیق ستندرد های توزیعی سکتور پست .
۴. همکاری در تطبیق راهکارهای نظارتی و جلوگیری از فعالیت های بدون مجوز در مارکیت پستی .
۵. اجرای سایر وظایف برحسب ضرورت که از جانب اداره سپرده میشود .

### لایحه وظایف کار شناس امور مالی :

۱. نظارت از عرضه کننده گان خدمات پستی در رونشنائی قانون تنظیم خدمات پستی موادات موافقتنامه ها کنوانسیون جهانی پست و سایر نافذه.
۲. جمع آوری ارقام احصائیوی و مقایسه آن با بیلانس های ارائه شده اقدامات لازم
۳. ارزیابی عواید مصارف و پیشبینی بودجه اداره تنظیم خدمات پستی ( اپرا )
۴. ایجاد سیستم منظم به منظور نگهداری و تنظیم اسناد امور مالی
۵. ترتیب پلان و گزارش ماهوار و ارائه آن به آمر بخش مربوط
۶. اجرای امور مالی مطابق به مواد موافقتنامه بالای عرضه کنندگان خدمات پستی با همکاری بخش مربوطه .
۷. اجرای سایر وظایف که بر حسب ضرورت به اعضای دیپارتمنت سپرده میشود.

### لایحه وظایف کار شناس امور مالی :

۱. ترتیب پلان کاری ماهوار و سالانه در مطابقت با پلان عمومی ، بمنظور رسیدن به اهداف تعیین شده اداره .
۲. ارائه گزارش ماهوار ، ربعوار و سالانه و عندالضرورت از فعالیت ها و دست آورد های مربوطه ، بمنظور مطلع ساختن رهبری وزارت / اداره .

۳. ترتیب و صدور تعرفه های بانکی ، جمع آوری آویز بانکی و تطبیق آن با ریاست مالی به همکاری بخش مربوطه .
۴. همکاری در ارزیابی عواید ، مصارف پیشبینی بودجه اداره تنظیم خدمات پستی .
۵. همکاری در ایجاد سیستم به منظور نگهداری اسناد مالی .
۶. همکاری در اجرای امور مالی مطابق به مواد موافقتنامه بالای عرضه کنندگان خدمات پستی با همکاری بخش مربوطه .
۷. اجرای سایر وظایف که از طرف مقامات ذیصلاح مطابق به قوانین ، مقررات و اهداف وزارت / اداره مربوطه سپرده میشود .

### لایحه وظایف کار شناس رسیدگی به شکایات مشتریان پستی :

۱. پیگیری موضوعات مربوط به مارکیت پستی و عرضه کننده گان خدمات پستی سازماندهی جهت بهبود امور و جستجوی راه های حل مشکلات.
۲. ترتیب پلان های کاری برای بخش مربوط و حصول اطمینان از چگونگی تطبیق آن
۳. هماهنگی با عرضه کننده گان خدماتی پستی جهت تطبیق قوانین مربوط و مواد کنوانسیون جهانی پست
۴. تنظیم سیستم رسیده گی به شکایات مشتریان از عدم اجرای معیار های تعیین شده در مارکیت پستی و رسیده گی به آن
۵. نظارت و کنترل از اجرات کارمندان بخش های مربوط
۶. همکاری در ترتیب مقرراره ها طرز العمل ها جواز ها وسایر اسناد تقنینی
۷. ترتیب پلان و گزارش ماهوار و ارائه آن به مقام ریاست مربوط

### جزء ج: صلاحیت های مورد که در رآس آن رئیس اداره قرار دارد:

- ✓ تشکیل جلسات مورد و جلسات نوبتی با شرکت ها در ادوار معین
- ✓ اتخاذ تصمیم و اخذ منظوری مقام وزارت در مورد تعیین تخلفات و تثبیت متخلفین خدمات پستی بر اساس قوانین و شرایط موافقتنامه (جواز)
- ✓ نظارت از کارکرد عرضه کننده گان خدمات پستی ( آپریتر و کوریرها)
- ✓ تصمیم گیری در مورد گزارشات مالی و عملیاتی شرکت ها که ماهوار ارسال می نماید.
- ✓ اتخاذ تصمیم مبنی بر صدور جواز جدید لغو و یا تعلیق جواز شرکت های موجود و اخذ منظوری مقام وزارت
- ✓ باز دید از تاسیسات پستی عرضه کننده گان و ارائه مشوره های مسلکی در بهبود خدمات
- ✓ بررسی اسناد که در امور عملیاتی و حسابی خدمات پستی عرضه کننده گان استفاده میشود
- ✓ ملاحظه اساسنامه ها بیلانس های سالانه مالی و جواز های سرمایه گذاری کوریر ها
- ✓ طرح و وضع پالیسی های مسلکی پستی بر مبنای بهبود در خدمات پستی کشور

- ✓ تامین روابط مستقیم با اتحادیه های پستی
- (UPU, APPU, SAPU, EMS, COOP, PTC) مشوره ها در جهت حل مشکلات مسلکی در جهت حل مشکلات مسلکی و مقرارتی پست
- ✓ ارائه نظریات مسلکی در جهت ارتقای ظرفیت کارمندان پستی بجانب ادارات شان
- ✓ اشتراک در سیمینار ها ورکشاپ ها و سایر جلسات مسلکی ملی و بین المللی پست و تطبیق تصامیم آن بالای عرضه کننده گان خدمات پست
- ✓ ارائه نظریات مسلکی برای عرضه خدمات جدید پستی با آپریتر و کوریران
- ✓ تصامیم گیری در مورد تدویر از روز جهانی پست و سایر مجالس پستی در کشور و اخذ منظوری مقام وزارت
- ✓ تدویر جلسات فوق العاده در موارد عاجل و مهم

## فصل دوم اجراء اداره اپرا

### مراحل کاری مربوط به جواز جدید:

۱. در خواست متقاضی به مقام وزارت
۲. ثبت عریضه در دفتر عرایض ریاست دفتر مقام
۳. ملاحظه شد رئیس اپرا و رجعت به اعضای بورد
۴. تصمیم صدور جواز در اولین جلسه بورد اپرا

### اگر تصمیم مثبت باشد:

۱. مطالعه و تدقیق کارشناسان مالی و عملیاتی
۲. مطالبه اسناد مورد ضرورت از شرکت متقاضی
۳. ملاحظات دقیق در مورد اساسنامه و سایر اسناد شرکت
۴. ارائه گزارش به بورد در خلال دو هفته
۵. تصمیم نهائی در جلسه بورد

### اگر تصمیم مثبت باشد:

۱. ترتیب پیشنهادیه به مقام وزارت
۲. اخذ منظوری تفویض صلاحیت و ثبت حکم در ریاست دفتر مقام
۳. رجعت به دیپارتمنت نظارت و ارزیابی
۴. اعطای جواز ( امضا موافقتنامه )
۵. صدور رسمی از طریق مدیریت اجرائیه اپرا



۶. کاپی ها به ادارات ذیربط
۷. کاپی ها به بورد و کارشناسان
۸. پرداخت مکلفیت های مالی ( حق الامتیاز و تضمین )- کارشناسان
۹. تکمیل اسناد ( نرخنامه ها قرار داد ها و سایر اسناد ها لازم )- کارشناسان عملیاتی
۱۰. نظارت از امور فوق توسط مسئول دیپارتمنت نظارت و ارزیابی

### اجرای امور توسط کارشناس مالی:

۱. اجرای امورات مربوط به تضمین حق الامتیاز حق الایجاد کمیشن ها و سایر امور مالی
۲. اخذ و کنترل دقیق راپور عواید شرکت ها و بیان تحریری بر تائید و عدم تائید راپور
۳. تصفیه مکلفیت های مالی شرکت ها و پرداخت آن به حساب مربوط
۴. صدور تعرفه های تحویلی عواید در کتاب مخصوص
۵. ملاحظه دقیق بیلانس های سالانه شرکت ها و تطبیق آن با عواید حاصله در طول سال
۶. ترتیب احصائیه مالی ریاست
۷. حفظ اسناد مالی شرکت ها به دوسیه جداگانه
۸. حفظ کاپی تعرفه ها و آویز های بانکی هر کدام در دوسیه جداگانه
۹. تائید اعضای بورد در اجرای امور مالی
۱۰. اجراءات در مورد پرداخت جبران خساره مالی به مصرف شرکت های پستی به مشتریان بعد از تثبیت قضیه و تعیین مبلغ جبران خساره طبق پروسیجر اجراءات عرضه کننده مربوط
۱۱. جمع آوری ارقام احصائیوی از عرضه کننده گان خدمات پستی بطور مشترک در دیپارتمنت

### اجرای امور توسط کارشناس عملیاتی:

۱. ملاحظه و ابراز نظر مسلکی در قسمت تعیین نرخهای پستی شرکت ها با در نظر داشت شرایط موجود در مارکیت
۲. نظارت و رهنمائی از امور عملیاتی پستی عرضه کننده گان مطابق به قوانین و مقررات
۳. نظارت از تطبیق معیار های عملیاتی پست در شرکت ها
۴. بازدید دومی از کمپنی ها و امور عملیاتی شان
۵. مانیتورنگ پروسه عملیات پستی عرضه کننده گان و ارائه طرح ها برای بهبود کیفیت
۶. امورات مربوط له تعلیق تجدید و لغو جواز های صادره شده در مطابقت به مواد موافقتنامه و شرایط جواز به طور اشتراکی به سهم بخش ها صورت می گیرد.

### اجراءات آمر نظارت:

۱. پیشبرد امور مدیریتی کارشناسان مالی و عملیاتی
۲. پاسخ به تماس های کتبی ایمیل تیلیفون و فکس مشتریان
۳. محول ساختن شکایات به عرضه کننده گان مربوط

۴. تعقیب نهائی الی ارائه پاسخ مقنع به مشتری از طرف عرضه کننده
۵. تنظیم امور هر دو کارشناسان مربوط
۶. اخذ گزارش از بخش های مربوط توحید و ارائه آن به تفکیک به اعضای بورد اجراء انجام شده از طرف کارشناسان مالی و عملیاتی که تأیید و ملاحظه مسئول دیپارتمنت در آن درج باشد به ترتیب به اعضای بورد گزارش ارائه گزارشات کاری مستقیماً به رئیس اپرا صورت گرفته و بعداً هر کدام به سهم خویش از بخش مربوط مدیریت می نماید امور مربوط از صلاحیت رئیس می باشد رئیس اپرا در راس اداره بوده سازمان دهی هدایت پلانگذاری و هر گونه تصمیم در امور مربوط از صلاحیت رئیس می باشد. اعضای بورد نیز در چگونگی اجراءات خود از رئیس اپرا هدایت گرفته و بالترتیب گزارش دهی می نماید

### اجراءات مدیریت اجراییه:

۱. ترتیب و نگارش پیشنهادات مکاتیب استعلام ها
۲. ترتیب و نگارش آجندای جلسات اپرا ، رونویس تصامیم و فیصله های جلسات و تکثیر آن بمرجع مربوط .
۳. ترتیب چارت قرطاسیه سالانه
۴. ترتیب گزارش ریاست کاری طور ( ماهوار ربع وار و سالانه)
۵. ترتیب فورمه های در خواست اعاده مصرفی و سایر اسناد لازم
۶. اجراءات در مقابل اسناد وارده تحریر هدایات مقام ریاست
۷. فایلینگ منظم اسناد مربوط
۸. تنظیم اوقات و اسناد ملاقات ها و جلسات

### الف: بخش اسناد وارده:

۱. ثبت اسناد به دفتر وارده
۲. اخذ هدایت از مقام ریاست
۳. تطبیق هدایت مقام ریاست پیرامون چگونگی اجراءات:
  - تکثیر اسناد به مراجع مربوط
  - آگاهی اعضای بورد و سایر مامورین
  - ارائه جوابیه های لازم به مراجع مربوط
  - حفظ اسناد وارده به دوسیه های معین
  - رعایت پروسه مراجعه و اقدام
  - اجرای سایر امور که درین عرصه لازم دانسته شود.

### ب:- بخش صدور:

۱. ترتیب و ارسال مکاتیب صدورى عندالضرورت
۲. تعثیب رسمی و شفاهی اسناد در جهت چگونگی اجراءات

۳. ترتیب و ارسال پیشنهادات به مقامات مربوط
۴. ترتیب و ارسال استعلام های معلوماتی
۵. فایلنگ منظم مینوت ها
۶. ثبت و طی مراحل احکام مقام وزارت
۷. این طرزالمعل به داخل شصت ( ۶۰ ) ماده و دو فصل مندرج هفت صفحه ترتیب و الی توشیح قانون تنظیم خدمات پستی افغانستان قابل تعمیل و تطبیق می باشد.

ریاست تنظیم خدمات پستی موظف می گیرد تا در نظر داشت مواد مندرج طرزالمعل هذا وظایف خود رت درچوکات قانون و مقررات داخلی و بین المللی انجام داده و طرح تصامیم خویش را به مقام وزارت پیشنهاد و بعد از اخذ منظوری برحسب آن اجراءات کند و از چگونگی اجراءات خود وقتا به مقام وزارت گزارش ارائه نماید. هکذا توجه ادارات محترم ذیربط منجمله ریاست پست و کوریران پستی را بر همکاری کامل و مداوم در عرضه تطبیق این طرزالمعل که از جمله اهداف ملی این وزارت می باشد مبذول میداریم.

بالحترام