



دولت جمهوری اسلامی افغانستان
وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی



اداره تنظیم خدمات پستی افغانستان

Afghanistan Postal Regulatory Authority

طرز العمل جبران خساره مفقودی مراسلات پستی

افغانستان

کابل

سال ۱۳۹۸

مبانی :

طوریکه هویداست افغانستان در سال ۱۹۲۸ میلادی عضویت اتحادیه جهانی پست را کسب نموده و هر چهار سال اتحادیه جهانی پست باتدویر کنگره پستی جهت باز نگری قوانین و مقررات اتحادیه جهانی پست با مشارکت ۱۹۲ کشور اعضای اتحادیه تصامیم اتخاذ مینماید که قوانین و مقررات نافذه از جانب عرضه کنندگان خدمات پستی(اپریتر دولتی) کشور های عضو اتحادیه در صورتیکه در مغایرت با قوانین داخلی نباشد مرعی الاجرا میباشد .

مکلفیت های اپریتر دولتی در قبال جبران خساره پارسل :

مشتریان خدمات پستی که مراسلات پستی شانرا با استفاده از زنجیره خدمات پستی اتحادیه جهانی پست که همانا اپریتر دولتی میباشد انتقال میدهند مکلف به رعایت تمام قوانین و مقررات مربوطه اعم از اقلام ممنوعه پستی ،ابعاد و اوزان مراسلات و پارسل ،قمیت ها و مالیات وضع شده میباشد .

در صورتیکه اقلام پستی صادر شده بواسطه اپریتر دولتی با استثنای حالات غیر مترقبه مفقود و یا ازبین میرود عرضه کننده خدمات پستی (اپریتر دولتی) تابع جبران خساره مطابق به مقررات بین المللی پستی میباشد .

قدمه های تعقیب و پیگیری :

اداره تنظیم خدمات پستی بمنظور رسیده گی به شکایات مشتریان خدمات پستی و پی گیری موضوع مفقودی ،خساره مند شدن پارسلات مراسلات پستی میکانیزم های مشخص را روی دست دارد که امور مربوط به ان توسط بخش رسیده گی به شکایات مشتریان تعقیب و پی گیری میگردد .

مشتریان خدمات پستی میتوانند شکایان خویشرا به واسطه تلفون ،ایمل و یا هم بصورت کتبی به بخش مربوطه سپرده تا مورد پی گیری قرار گیرد که فورم متذکره بیانگر چگونگی اجراءت میباشد .

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

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

این بخش توسط اداره اپرا تکمیل می گردد

ملاحظات اداره اپرا :

--

اظهارات شرکت :

امضاء مسنول مرجع مربوطه

امضا قناعت مشتری
امضا عدم قناعت مشتری

اجراءات بعدی

<input type="checkbox"/> قناعت مشتری <input type="checkbox"/> عدم قناعت مشتری	<input type="checkbox"/> جبران خساره از مفقودی <input type="checkbox"/> پرداخت درمقابل تاخیر <input type="checkbox"/> سایر اجراءات
موضوع به مرجع ثالث محول شود . <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> نخیر	

اجراءات نهایی اداره اپرا

ماده ۱۵۴ مقررہ پارسل :

تعهدات حساب دہی کشور های عضو و یا اپریٹر پستی شان

۱/۱ در صورتیکہ اپریٹر دولتی مسئولیت پوشش خطرات را کہ در حالات غیر مترقبہ رخ میدہد را عہدہ دار گردد تعہد حساب دہی در مقابل فرستندہ پارسل در ہر زمان در جریان پروسہ انتقال از درک مقفودی ، خسارہ مند شدن را عہدہ دار میباشد کہ این عہدہ داری شامل پوشش مصارف تغیر مسیر و یا بازگشت بہ فرستندہ میباشد .

۱/۲ درجریان ارایہ خدمات از جانب عرضہ کنندہ خدمات پارسل مقفود ، خسارہ مند و یا بازگشت بدون دلیل رخ دہد اپریٹر میتواند مطابق بہ قوانین ومقررات داخلی خویش در زمینہ تصمیم اتخاذ نماید و در صورتیکہ مقفودی و خسارمند شدن یا بازگشت بدون دلیل ناشی در حالات غیر مترقبہ باشد اپریٹر کشور مرجع میتواند موضوع را با اپریٹر کشور مبدا مورد بحث قرار دہد .

شرایط پرداخت جبران خسارہ :

۱. پرداخت جبران خسارہ نتیجہ تعہد اپریٹر کشور مرجع و یا کشور مبدا بودہ کہ تابع شرایط ذیل میباشد .

الف: پارسل باید توسط نمبر تشخیصیہ یا بارکود منحصر بہ فرد اتحادیہ جهانی پست کہ ترخیص کنندہ اقلام میباشد مطابق بہ ستندرد ۱۰S اتحادیہ جهانی پست باشد .

ب: تعقیب و پی گیری موضوع جبران خسارہ از جانب اپریٹر کشور مبدا باید توسط سیستم وابستہ بہ انترنت صورت گیرد در صورت کہ ہر دو طرف از سیستم متذکرہ استفادہ نمایند .

ج: در صورتیکہ اپریٹر متعہد دارندہ سیستم پی گیری انترنتی نباشد میتواند موضوع شکایت را مطابق بہ فقرہ ۳ مادہ ۱۵۰ تعقیب نماید .

۳. جبران خسارہ طوریکہ در فقرہ ۲۳/۳/۱ کنونسیون جهانی پست تسریح گردیدہ است باید 40SDR برای پارسل عادی و 4.50 SDR فی کیلو گرام در نظر گرفته شدہ است کہ قیمت اجرت حین پست کردن نیز بر آن اضافہ میگردد .

۳/۱ همچنان اپریٹران پستی میتوانند بہ اساس موافقت نامہ های ذات البینی بہ پرداخت 130SDR بدون در نظر داشت وزن پارسل تفاہم نمایند .

جبران خسارہ برای بازگشتاندن بدون دلیل پارسل متناسب است بہ اجرت کہ حین پست کردن از مشتری اخذ شدہ و متناسب بہ اجرت کہ برای دوبارہ فرستادن پارسل اخذ شدہ است میباشد .

مکلفیت های اپریٹر دولتی در قبال جبران خسارہ مراسلات :

شرایط و حالات پرداخت جبران خسارہ برای اقلام راجستری و M Bag مانند شرایط و حالات پرداخت جبران خسارہ مانند پارسل بودہ و نیاز بہ باز نویسی دوبارہ ان نیست .

جبران خسارہ برای اقلام راجستری کہ مقفود و یا کاملاً خسارہ مند شدہ باشد 30 SDR بودہ و برای M bag راجستر شدہ مبلغ 150 SDR در نظر گرفته شدہ است و همچنان قیمت اجرت پست و راجستر نمودن آن نیز بالای آن وضع و قابل پرداخت میباشد .

موضوع جبران خسارہ برای بخش کوریہر های پستی متفاوت بودہ چون کوریہر های پستی عضویت اتحادیہ جهانی پست را دارا نبودہ بناً مقررات خویشرا مورد استفادہ قرار میدہند طوریکہ مشتری حین مراجعہ بہ کونتر کوریہر های پستی تمام شرایط و حالات را در رابطہ بہ جبران خسارہ و سایر موارد پیش بینی شدہ در عقب ایروی بل کہ قبلن درج گردیدہ است مشاہدہ نمودہ و بہ شرایط متذکرہ

موافقت نموده و انرا امضا می نماید و در صورت مفقودی و خساره مند شدن اقلام ارسالی مطابق به سند دست داشته و محتوای آن اقدام صورت میگیرد .

در کل ارزش مادی و معنوی اقلام پستی که شامل مراسلات، بسته های کوچک و پارسلات میباشد در خدمات پستی مد نظر گرفته نشده باشد مطابق به قوانین و مقررات ملی و بین المللی حین پرداخت جبران خساره با آن برخورد صورت میگیرد.