

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

مقدمه

اداره تنظیم خدمات پستی افغانستان (اپرا) بتاسی از ماده دهم قانون اساسی ج.ا.ا 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 کنندگان و مصرف کنندگان خدمات پستی را در چارچوب قوانین و مقررات تشویق و حمایت نموده و نظارت بر نحوه فعالیت و چگونگی عرضه خدمات پستی عرضه کنندگان از وظایف اصلی این اداره میباشد.

ایجاد رقابت سالم بین عرضه کنندگان خدمات پستی در زمینه ارائه خدمات قانون مند، کیفیت خوب و مصئونیت ارسالی های پستی که منافع عامه را در بردارد از پالیسی خاص این اداره در مارکیت پستی کشوری باشد. و همواره زمینه را برای تعمیل این پالیسی در مارکیت مساعد میسازد بر علاوه تامین روابط بهتر مسلکی هماهنگی کامل، اشتراک مساعی بین عرضه کنندگان، فراهم سازی تسهیلات لازم و برداشت موانع و مشکلات غیرقانونی از مسیر خدمات نیز اجزای لوایح کاری اداره اپرامیباشد.

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 .

خالد " عبیدی " شکریه " عنی زاده " انجنیر میر عبدالرحمن " صدری "

عضو بورد اپرا مسئول رسیدگی به شکایات رئیس اپرا