

جمهوری اسلامی افغانستان



د افغانستان اسلامی جمهوریت

کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی

د اداری اصلاحاتو او ملکی خدمتونو خپلواک کمیسیون

## Islamic Republic of Afghanistan

Independent Administrative Reform and Civil Service Commission

ریاست عمومی اداره خدمات ملکی

ریاست تقنین و پالیسی ها

طرز العمل

اختصاصی ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی

[Download from:aghalibrary.com](http://aghalibrary.com)

ثور ۱۳۹۶

## فهرست

۳	فصل اول
۳	احکام عمومی
۳	ماده اول: مبنی
۳	ماده دوم: اهداف
۳	ماده سوم: ساحة ارزیابی
۳	ماده چهارم: چگونگی ارزیابی
۳	فصل دوم
۳	وظایف و مکلفیت ها
۳	ماده پنجم: وظایف و مکلفیت های دفاتر ساحوی
۴	ماده ششم: ترکیب، وظایف و مکلفیت های هیئت ارزیابی کننده
۴	ماده هفتم: مکلفیت های کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی
۴	ماده هشتم: اعزام هیئت
۴	ماده نهم: رایة اسناد
۴	ماده دهم: انفاذ
۴	ضمایم:

## فصل اول

### احکام عمومی

#### ماده اول: مبني

این طرزالعمل براساس حکم جزء (۱) ماده دوازدهم قانون خدمات ملکی افغانستان منتشره جریده رسمی (۸۶۴) جهت ارزیابی اختصاصی اجراءات دفاتر ساحوی وضع گردیده است.

#### ماده دوم: اهداف

این طرزالعمل دارای اهداف ذیل میباشد:

۱. تشخیص نتایج اجراءات دفترساحوی،
۲. حصول اطمینان از چگونگی تطبیق اصلاحات دراداره محلی،
۳. حصول اطمینان از مؤثریت و مثمریت اجراءات دفاتر ساحوی در مطابقت به احکام قانون.

#### ماده سوم: ساحه ارزیابی

ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی در سطوح ذیل صورت میگیرد:

۱. ارزیابی اجراءات در داخل اداره،
۲. ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی از دیدگاه رهبری ولایت مربوط،
۳. ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی از دیدگاه واحد های دومی ادارات دولتی در محل مربوط،
۴. ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی از دیدگاه ارباب رجوع.

#### ماده چهارم: چگونگی ارزیابی

ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی توسط هیئت ارزیابی کننده با استفاده از ابزارهای ذیل صورت میگیرد:

۱. توسط چک لیست منضمه این طرزالعمل،
۲. با استفاده از پرسشنامه از واحد های دومی و ارباب رجوع،
۳. با استفاده از مصاحبه با رهبری ولایت مربوط.

## فصل دوم

### وظایف و مکلفیت ها

#### ماده پنجم: وظایف و مکلفیت های دفاتر ساحوی

۱. رئیس و مامورین دفترساحوی مربوط در ارائه پاسخ به سوالات مندرج چک لیست منضمه این طرزالعمل با هیئت ارزیابی کننده همکاری مینمایند.
۲. رئیس و مامورین دفتر ساحوی مربوط در تحلیل وضعیت موجود و تفاوت آن با وضعیت مطلوب در ساحه مربوط به وظیفه با هیئت ارزیابی کننده همکاری مینمایند.
۳. دفاتر ساحوی تسهیلات و خدمات ضروری را برای هیئت ارزیابی کننده فراهم مینمایند.
۴. دفتر ساحوی روابط هیئت ارزیابی کننده را با رهبری ولایت، واحد های اداره محلی و ارباب رجوع تأمین مینمایند.
۵. دفاتر ساحوی مکلف به تهیه اسناد مورد ضرورت هیئت ارزیابی کننده میباشد.

### ماده ششم: ترکیب، وظایف و مکلفیت های هیئت ارزیابی کننده

هیئت ارزیابی کننده متشکل از رئیس و اعضا بوده به لزوم دید رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی تعیین و دارای وظایف ذیل میباشد:

۱. ترتیب پلان ارزیابی و تطبیق آن بعد از منظوری مقام کمیسیون،
۲. دریافت آگاهی و معلومات لازم در مورد وظایف و مسئولیت های دفاتر ساحوی،
۳. تأمین هماهنگی با ریاست عمومی امور ولایات و ریاست نظارت و ارزیابی جهت اطلاع دهی از انجام سفر به محل دفتر ساحوی،
۴. رایه معلومات و رهنمایی دفاتر ساحوی جهت تامین و تنظیم منابع لازم غرض تطبیق پلان ارزیابی،
۵. تکمیل معلومات به رویت چک لیست ها و پرسشنامه ها و مصاحبه ها طبق این طرزالعمل و سایر اسناد تقنینی مربوط،
۶. تحلیل نتایج ارزیابی و رایه گزارش به مقام کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی طبق فورم گزارش دهی منضمه این طرزالعمل.

### ماده هفتم: مکلفیت های کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی

بخش های مربوط در کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی منحصراً ارتباط وظیفوی مکلف به انجام امور ذیل میباشد:

۱. اداره خدمات ملکی منابع مربوط به پالیسی و برنامه های کاری را جهت ارزیابی دقیق در اختیار هیئت قرار میدهد.
۲. ریاست عمومی امور ولایات مکلف به تنظیم روابط و هماهنگی منابع جهت همکاری با هیئت ارزیابی کننده میباشد.
۳. ریاست مالی و اداری مکلف به تدارک وسایل و منابع مربوط به وظیفه هیئت ارزیابی کننده در ولایات مربوط میباشد.
۴. ریاست نظارت و ارزیابی دارالانشاء، معلومات و منابع لازم را جهت ارزیابی دقیق و تخصصی، در اختیار هیئت ارزیابی کننده قرار میدهد.
۵. مورد تعیینات و مورد رسیدگی به شکایات عندالضرورت معلومات و اسناد لازم مربوط به امور تعیینات و رسیدگی به شکایات را به هیئت ارزیابی کننده تهیه مینماید.
۶. در صورت ضرورت هیئت ارزیابی کننده میتواند از سایر بخش ها معلومات و منابع لازمه را مطالبه نمایند.

### ماده هشتم: اعزام هیئت

اعزام هیئت ارزیابی کننده جهت ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی به لزوم دید رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی طبق احکام قانون صورت میگیرد.

### ماده نهم: رایه اسناد

۱. هرگاه معلومات رایه شده غیرواقعی وبدون استناد به اسناد تقنینی، طرزالعملهای نافذ و خلاف واقعیت ثابت گردد درآنصورت رایه کننده معلومات طبق احکام اسناد تقنینی مکلف به پاسخ گویی میباشد.
۲. در صورت عدم همکاری ادارات ذیربط در رایه اسناد مورد ضرورت به هیئت ارزیابی کننده، طبق احکام اسناد تقنینی مربوط مکلف به پاسخ گویی میباشد.

### ماده دهم: انفاذ

این طرزالعمل از تاریخ منظوری مقام کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی نافذ وقابل تطبیق میباشد.

ضمایم:

احمد نادر نادری

رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی

چک لیست \*  
ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی

ملاحظات	موارد ارزیابی	
	۱.۱ مطابقت تشکیل با حجم وظایف،	۱. اصلاح ساختارها
	۱.۲ اندازه بودجه سالانه و مطابقت آن با نیازمندیها،	
	۱.۳ حصول اطمینان از شفافیت در مصارف بودجی،	
	۱.۴ هماهنگی ساختارها جهت تشریک مساعی بایکدیگر در وظایف مشترک،	
	۱.۵ مطابقت ساختارها با نیازهای قانونی شهروندان،	
	۱.۶ نبود ساختارهای موازی،	
	۱.۷ نبود تداخل وظیفوی،	
	۱.۸ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	
	۲.۱ قانون اساسی و قوانین کار و اداره	۲. آگاهی و تطبیق قوانین و پالیسیها
	۲.۲ مقررهای مربوط به قانون کار و قانون کارکنان خدمات ملکی،	
	۲.۳ سایر قوانین، طرز العملها و رهنمودهای تکنیکی به تشخیص ارزیابی کننده	
	۳.۱ حصول اطمینان از ایجاد کمیته های تعیینات در مطابقت با طرز العمل مربوط	۳. تعیینات
	۳.۲ حصول اطمینان از رقابتی بودن استخدام در اداره محلی ساحه مربوط	
	۳.۳ فیصدی بستهای خالی و دلایل خالی ماندن	
	۳.۴ سطح شفافیت در استخدام	
	۳.۵ دلایل عدم شفافیت در استخدام و موارد اعمال نفوذ،	
	۳.۶ نتایج نهایی استخدام رقابتی در بهتر شدن عرضه خدمات و جلب رضایت مردم،	
	۳.۷ تدابیر جلوگیری از اعمال نفوذ غیرقانونی،	
	۳.۸ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	
	۴.۱ وضعیت مرکز آموزشی و میزان فعالیت سالانه آن،	۴. آموزش و انکشاف
	۴.۲ ارزیابی ظرفیت مسلکی بودن، روحیه خدمت گذاری و مسئولیت پذیری	
	۴.۳ حصول اطمینان از فراهم شدن رهنمایی تطبیق لایحه وظایف بعد از استخدام به کارکنان توسط آمرین،	
	۴.۴ فراهم شدن آموزش ناشی از نتایج ارزیابی های سالانه،	
	۴.۵ فراهم شدن آموزش بر اساس نیازسنجی،	
	۴.۶ فراهم شدن فرصت های یکسان و عادلانه غرض استفاده کارکنان از بورسیه های خارجی،	
	۵.۱ حصول اطمینان از تطبیق پلان ارزیابی اجراءات سالانه کارکنان در ساحه مسؤولیت دفتر ساحوی،	۵. ارزیابی اجراءات کارکنان
	۵.۲ سطح شفافیت در ارزیابی های اجراءات سالانه،	
	۵.۳ خلاصه نتایج ارزیابی اجراءات سالانه،	
	۵.۴ تحلیل اثرمندی ارزیابی اجراءات در انکشاف فردی کارکنان و سازمان.	
	۵.۵ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	
	۶.۱ سطح آگاهی از نام و آدرس واحد های اداره محلی در ساحه مسؤولیت وظیفوی،	۶. هماهنگی با اداره محلی
	۶.۲ نحوه ارتباط حین تشخیص نیازها برای هماهنگی،	
	۶.۳ تحلیل نتایج هماهنگی های انجام یافته و انجام نیافته،	
	۶.۴ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	

	۷,۱ پابندی به وظیفه،	۷. طرزسلوک وظیفوی
	۷,۲ قانونیت دراجراآت،	
	۷,۳ مسلکی بودن اجراآت،	
	۷,۴ سطح برخورد در حل مشکلات مراجعین،	
	۷,۵ حصول اطمینان از نبود شکایت،	
	۷,۶ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	
	۸,۱ مقایسه تعداد شکایت دوسال اخیر، تشخیص بالاوپایین بودن اندازه شکایت ودلائل آن،	۸. اجراآت در خصوص رسیدگی به شکایات
	۸,۲ چگونگی اجراآت در خصوص رسیده گی به شکایات،	
	۸,۳ تحلیل موثریت نتایج انتقال وپیگیری شکایات از طریق دفتر ساحوی،	
	۸,۴ سطح رضایت افراد شاکی از کارکرد دفتر ساحوی،	
	۸,۵ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	
	۹,۱ تشخیص کارکرد های قابل تایید ونواقص قابل اصلاح ازمصاحبه انجام شده با رهبری ولایت مربوط،	۹. سطح رضایت مندی رهبری ولایات از اجراآت دفاتر ساحوی
	۹,۲ سطح رضایت مندی رهبری ولایت از دفاتر ساحوی در موارد فوق الذکر	
	۹,۳ سایر موارد به تشخیص مقام رهبری ولایت.	
	۱۰,۱ استماع از واحد های دومی اداره محلی در رابطه به فعالیت های دفاتر ساحوی کمیسیون	۱۰. سطح رضایت مندی واحد های اداره محلی از دفاتر ساحوی
	۱۰,۲ استماع از واحد های سومی اداره محلی در رابطه به فعالیت های دفاتر ساحوی کمیسیون	
	۱۰,۳ حصول اطمینان از رفع نیازمندیها از طریق هماهنگی های لازمه،	
	۱۰,۴ حصول اطمینان از تنظیم منابع ضروری درموقع مناسب،	
	۱۰,۵ حصول اطمینان فراهم شدن فرصتهای انکشاف سازمانی،	
	۱۰,۶ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	
	۱۱,۱ استماع از ارباب رجوع اداره در خصوص تطبیق یکسان قانون	۱۱. سطح رضایت مندی ارباب رجوع از اجراآت دفتر ساحوی
	۱۱,۲ استماع از ارباب رجوع در خصوص برخورد کارکنان اداره	
	۱۱,۳ استماع در خصوص رضایت و یا عدم رضایت ارباب رجوع	
	۱۱,۴ استماع از ارباب رجوع در مورد موجودیت ویا عدم موجودیت فساد اداری در دفاتر ساحوی	
	۱۱,۵ سایر موارد به تشخیص ارزیابی کننده طبق احکام قانون.	
منظور کننده		
احمد نادر نادری		
رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی		
		
محل امضاء)		

## گزارش ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی

### ۱. مقدمه

هدف از ارزیابی اجراءات دفاتر ساحوی

خلاصه یافته ها

خلاصه پیشنهادات

### ۲. یافته های ارزیابی کننده از اجراءات دفاتر ساحوی

الف) اصلاح ساختارها

ب) آگاهی و تطبیق از قوانین و پالیسیها

ج) تعیینات

د) آموزش و انکشاف

ه) ارزیابی اجراءات

و) هماهنگی با اداره محلی،

ز) طرزسلوک

ح) اجراءات در خصوص رسیدگی به شکایت

ط) سطح رضایت مندی رهبری ولایت از اجراءات دفتر ساحوی

ی) سطح رضایت مندی واحد های محلی از اجراءات دفتر ساحوی

ک) سطح رضایت مندی ارباب رجوع از اجراءات دفتر ساحوی

### ۳. مشکلات و چالش ها

### ۴. راه حل ها و پیشنهادات

هیئت ارزیابی کننده

عضو

عضو

عضو

اسم:

امضاء: