



کمیسیون مستقل اصلاحات اداری

و خدمات ملکی

ریاست عمومی اداره خدمات ملکی

ریاست تقنین و پالیسیها

طرز العمل رسیدگی

به شکایات کارکنان خدمات ملکی

| | |
|----|--|
| ۴ | فصل اول |
| ۴ | اصول کلی |
| ۴ | ماده اول: مبنی |
| ۴ | ماده دوم: هدف |
| ۴ | ماده سوم: اصطلاحات: |
| ۵ | ماده چهارم: اسباب شکایت |
| ۵ | ماده پنجم: زمان ارایه شکایت |
| ۵ | ماده ششم: موسسات عرضه کننده فورم شکایت |
| ۵ | ماده هفتم: شاکی |
| ۶ | ماده هشتم: مسؤولیت های شاکی |
| ۶ | ماده نهم: مسؤولیتهای مرجع رسیدگی به شکایت |
| ۶ | ماده دهم: توزیع فورمه شکایت |
| ۶ | ماده یازدهم: مراجع ارایه شکایت |
| ۶ | ماده دوازدهم: مراحل ارایه شکایت |
| ۷ | ماده سیزدهم: انصراف |
| ۸ | فصل دوم |
| ۸ | طرز رسیدگی به شکایات و گزارش دهی |
| ۸ | ماده چاردهم: ارزیابی شکایت |
| ۸ | ماده پانزدهم: طرز اجراءات در مورد بسته شکایت واجد شرایط |
| ۸ | ماده شانزدهم: جمع آوری حقایق از اداره و اشخاص تحت شکایت |
| ۸ | ماده هفدهم: مکفیت های ریاست منابع بشری وزارت مربوط |
| ۹ | ماده هژدهم: تکمیل معلومات اضافی از اداره و اشخاص تحت شکایت |
| ۹ | ماده نوزدهم: موارد عدم همکاری |
| ۹ | ماده بیستم: زمان بندی تکمیل اسناد |
| ۱۰ | ماده بیست و یکم: تجدید نظر بر پروسه های شکایت |
| ۱۰ | ماده بیست و دوم: حالات مربوط به ختم بررسی |
| ۱۰ | ماده بیست و سوم: بررسی به سطوح ولایتی و منطقوی |
| ۱۱ | ماده بیست و چهارم: گزارش دهی کارشناس درمورد نتیجه بررسی |
| ۱۱ | ماده بیست و پنجم: گزارش ارزیابی دوسیه شکایت |
| ۱۱ | ماده بیست و ششم: فقدان معلومات کافی |
| ۱۲ | فصل سوم |

تصمیم گیری و صدور مصوبه

۱۲

ماده بیست و هفتم: حد نصاب برای تصمیم گیری

۱۲

ماده بیست و هشتم: صدور مصوبه

۱۲

ماده بیست و نهم: ثبت مصوبه

۱۲

ماده سی ام: ابلاغ و صدور مصوبه

۱۲

ماده سی و یکم: حل اختلاف بین برد و برد تعیینات

۱۲

ماده سی و دوم: حالات تعویق شکایت

۱۳

ماده سی و سوم: فوت شاکی

۱۳

ماده سی و چهارم: عدم موجودیت معلومات کافی

۱۳

ماده سی و پنجم: از سرگیری شکایت به تعویق افتاده

۱۳

۱۴

فصل چهارم

۱۴

تجدید نظر و نظارت

۱۴

ماده سی و ششم: حق مطالبه تجدید نظر

۱۴

ماده سی و هفتم: دلایل برای تجدید نظر مصوبه

۱۴

ماده سی و هشتم: پروسه تجدید نظر

۱۴

ماده سی و نهم: صدور مصوبه جدید

۱۵

ماده چهلم: مراجعه به محکمه ناشی از عدم قناعت به مصوبه تجدید نظر

۱۵

ماده چهل و یکم: نظارت از تطبیق مصوبات برد در سطح اداره مرکزی

۱۵

ماده چهل و سوم: موارد عدم پیشرفت در تطبیق مصوبات

۱۶

فصل پنجم

۱۶

نگهداری سوابق و محرمانیت

۱۶

ماده چهل و چهارم: نگهداری - سوابق

۱۷

ماده چهل و پنجم: نگهداری سوابق اسنادی مربوط به شکایت

۱۷

ماده چهل و ششم: محرمانیت اسناد مربوط به شکایت

۱۷

ماده چهل و هفتم: اقدامات تأدیبی و مجازات

۱۸

ماده چهل و هشتم: سیستم مدیریت قضایا

۱۸

ماده چهل و نهم: مصوبات قبلی برد

۱۸

ماده پنجاهم: نظارت از تطبیق و منظوری

فصل اول

اصول کلی

ماده اول: مبنی

این طرز العمل به تأسی از فقرة (۴) ماده بیست و هشتم قانون کارکنان خدمات ملکی وضع گردیده است.

ماده دوم: هدف

این طرز العمل اهداف ذیل را بر آورده میسازد:

۱. تنظیم پروسه های اجرایی جهت تسریع انجام مسؤلیت های مراجع اخذ، طی مراحل اسناد و مدارک رسیدگی به شکایات خدمات ملکی
۲. کمک به مؤسسات و نهاد های مربوط پیرامون چگونگی دریافت، طی مراحل اسناد و مدارک اثباتیه، رسیدگی، تصمیم گیری و نظارت از تطبیق مصوبات مورد رسیدگی به شکایات
۳. حصول اطمینان از تأمین عدالت برای جلب حمایت کارکنان خدمات ملکی در عرصه خدمات بهتر به مردم.

ماده سوم: اصطلاحات:

در این طرز العمل، اصطلاحات آتی معانی ذیل را دارند:

۱. **کمیسیون:** کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی.
۲. **بورد:** بورد رسیدگی به شکایات خدمات ملکی، ولی از بورد تعیینات خدمات ملکی مکمل نامبرده میشود.
۳. **شکایت نامه:** درخواست تحریری شاکی بمنظور رسیدگی به شکایت.
۴. **فورمه شکایت:** فورمه معیاری که توسط اداره خدمات ملکی به مشوره بورد رسیدگی به شکایات ترتیب و بعد از منظوری کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی، جهت خانه پُری عندالضرورت به دسترس شاکی - وکیل قانونی - اقارب درجه اول شاکی گذاشته میشود.
۵. **بسته شکایت:** فورمه خانه پُری شده با تمام اسناد و مدارک اثباتیه مربوط شکایت.
۶. **دوسیه شکایت:** مجموعه اسناد و مدارک ارایه شده مندرج جزء (۵) این ماده و اجراءات صورت گرفته در قید فهرست مربوط، دوسیه شکایت است.
۷. **مدارک اثباتیه:** اسناد و مدارک مربوط به حقوق شاکی که ضمیمه فورمه شکایت میباشد، مجموعه این اسناد بنام بسته شکایات یاد میگردد.
۸. **مصوبه بورد:** سند بیکه حاوی مقدمه، خلاص موضوع با ذکر دلایل و مدارک اثباتیه شکایت و تصویب بورد بوده، که بعد از امضای اعضای بورد، درج تاریخ، حک مهر مخصوص و ثبت دفتر به طرفین ابلاغ میگردد.
۹. **فورمه انصراف:** سندیکه شاکی در صورت صرف نظر از شکایت آنرا خانه پُری و بعد از طی مراحل ضم سوابق وی میگردد.
۱۰. **تعلیق:** معلق قرار گرفتن جراثم مربوط به شکایت بنابر دلایل قانونی که همزمان با رفع دلایل تعلیق دوباره تحت دوران قرار گرفتن آن مطرح میگردد.
۱۱. **حفظ:** خارج شدن اسناد مندرج دوسیه شکایت از دوران اجرائی و محول شدن آن به مرجع نگهدارنده.

ماده چهارم: اسباب شکایت

۱. شکایت ناشی از امتناع از پذیرش درخواست بدون دلایل معقول، برخورد تبعیض آمیز و غیر عادلانه از طرف بورد تعیینات خدمات ملکی، کمیته های تعیینات و ریاست های منابع بشری وزارت ها و ادارات مستقل ولتی، آمریتهای تطبیق اصلاح اداره محلی ولایت و ریاست تطبیق اصلاحات اداره محلی زون

۲. شکایات ناشی از مواد مندرج ماده (هجدهم) قانون خدمات ملکی منتشره جریده رسمی نمبر (۸۶۱) مورخ ۲۰ سنبله ۱۳۸۴

ماده پنجم: زمان ارایه شکایت

۱. شاکی بعد از ابلاغ نتایج تعیینات به کاندید برنده، ریزرف و انتخاب ناشده توسط بورد تعیینات، ریاست منابع بشری اداره مربوط و یا کمیته تعیینات ولایتی حد اکثر الی مدت تعیین شده مندرج این ماده شکایت خویش را به مراجع ذیل ارایه نماید:

(۱) از بورد تعیینات خدمات ملک: الی (۳) روز کاری.

(۲) از کمیته های تعیینات وزارت ها و ادارات در مرکز الی (۵) روز کاری

(۳) از کمیته های تعیینات ولسوالی ها به آمریت تطبیق اصلاحات محلی زون الی چهار روز کاری.

(۴) از کمیته های تعیینات ولسوالی ها به آمریت تطبیق اصلاحات محلی ولایت مربوط الی هفت روز کاری.

(۵) در صورت عدم قناعت به تصامیم ریاست واحد تطبیق اصلاحات محلی زون، شاکی میتواند شکایت خود را در ظرف (۹) روز مستقیماً به بورد ارایه نماید.

۲. در صورت که نتایج تعیینات طور همه جانبه برای کاندیدان برنده رقابت، ریزرف شده گان و کاندید های انتخاب ناشده اعلان نگردیده باشد، میعاد ارایه شکایت از تاریخ اطلاع یافتن شاکی از نتیجه پروسه تعیینات محاسبه میگردد.

ماده ششم: موسسات عرضه کننده فورم شکایت

شاکی میتواند از مراجع ذیل فورم رسیدگی به شکایات را حین ضرورت بدست آورد:

۱. بورد

۲. بورد مستقل تعیینات

۳. ریاستهای منابع بشری وزارت ها و ادارات مستقل و آمریت منابع بشری ولایات

۴. ریاست های واحد تطبیق اصلاحات محلی زونها

۵. آمریت های تطبیق اصلاحات محلی ولایات

ماده هفتم: شاکی

۱. داو طلب مقرری در خدمات ملکی

۲. کارکن خدمات ملکی در موقعهای اصلی، خدمتی، تحصیل و خدمت عسکری

۳. کارکن خدمات ملکی در موقف انفصال موقت

ماده هشتم: مسؤلیت های شاکی

۱. شاکی / وکیل قانونی و در حالات داشتن عذر موجه عضو فامیل وی مسؤلیت دارد تا شکایت خود را که بیانگر حقایق و دارای مدارک اثباتیه مربوط به ضیاع حقوق وی باشد، با رعایت شرایط ذیل ارایه نماید:
 - ۱) به موقع بودن شکایت
 - ۲) درک مسؤلیت قانونی و داشتن صداقت فردی
 - ۳) ارایه معلومات دقیق به مرجع رسیدگی به شکایت
۲. شاکی / وکیل / اقارب درجه اول آن تمامی اسناد و مدارک اثباتیه مربوط به حقوق شاکی را ضم فورمه شکایت نموده و با در نظر داشت زمان ارایه شکایت، آنها را به دفتر پذیرش یکی از مراجع معرفی شده مندرج ماده یازدهم این طرزالعمل نماید.

ماده نهم: مسؤلیتهای مرجع رسیدگی به شکایت

۱. اخذ شکایت شاکی و طی مراحل بموقع آن
۲. جلوگیری از تأخیر در استفاده بموقع اسناد و مدارک مربوط به حقوق شاکی و رسیدگی در مراجع ذیربط بخصوص بورد
۳. جلوگیری از نادرست جلوه دادن مدارک اثباتیه مربوط به حقوق شاکی در جریان بررسی، تحلیل، اتخاذ تصمیم و صدور مصوبه بورد در مغایرت با قانون

ماده دهم: توزیع فورمه شکایت

- ریاست اجرائیه بورد، فورمه شکایت را غرض آسان ساختن دسترسی شاکی به آن در اختیار تمامی ریاست های منابع بشری وزارتها، ادارات مستقل و آمریتهای منابع بشری ولایات، ریاست اجرائیه بورد تعیینات و ریاست های تطبیق اصلاحات محلی زونها و آمریتهای محلی ولایات میگذارد.

ماده یازدهم: مراجع ارایه شکایت

در صورت موجه بودن عذر شاکی، شکایت توسط وکیل قانونی یا اقارب درجه اول آن طبق تفصیل مندرج ماده پنجم ارایه میگردد:

۱. در اداره مرکزی به بورد
۲. در ولایت از طریق آمریت واحد تطبیق اصلاحات محلی ولایت به واحد تطبیق اصلاحات محلی زون مربوط.
۳. در ولسوالیها از سلسله آمریت واحد تطبیق اصلاحات محلی ولایت به ریاست تطبیق اصلاحات محلی زون

ماده دوازدهم: مراحل ارایه شکایت

۱. شاکی فورمه شکایت را دقیقاً طور مکمل با در نظر داشت تاریخ خانه پُری مینماید
۲. مامور پذیرش علاوه بر همکاری ها جهت رهنمائی شاکی در خانه پری فورمه مطالبات کلیدی طرزالعمل شکایت را به شاکی شرح میدهد
۳. مامور پذیرش اسناد و مدارک شکایت را ثبت و راجستر نموده و رئیس اجرائیه از تکمیل بودن پروسه نیز اطمینان حاصل مینماید
۴. مامور پذیرش دوسیه شکایت را به رئیس بورد ارایه، هدایت لازمه را اخذ و اسناد متذکره را غرض بررسی به آمریت تحلیل و بررسی تسلیم مینماید.

ماده سیزدهم: انصراف

۱. شاکی در هر زمان شامل جریان پروسه رسیدگی و قبل از صدور مصوبه مورد حق دارد که از شکایت خود صرف نظر نماید.
۲. انصراف در بُعد حقوقی قضیه برای مورد طبق این طرزالعمل قابل اجراء بوده، هرگاه ادعا و صف جرمی داشته باشد، شاکی حق انصراف نداشته قضیه غرض تعقیب عدلی به حارنوالی محول میگردد.
۳. شاکی در خلال حد اکثر (۳) روز کاری بعد از اخذ اطلاعیه رئیس اجرائیه مبنی بر حفظ شدن شکایت، میتواند با علاوه نمودن معلومات و اسناد ضروری جدید، شکایت خود را مجدداً به این مورد تقدیم نماید، این حق صرف یکبار بیشتر بوده نمیتواند.

فصل دوم

طرز رسیدگی به شکایات و گزارش دهی

ماده چاردهم: ارزیابی شکایت

۱. هرگاه درخواست و یا بسته شکایت در مطابقت با مطالبات این طرز العمل باشد، مورد ارزیابی قرار میگیرد
۲. شکایت توسط کارشناس حقوقی بررسی و با تهیه گزارش، بعد از تحلیل و بررسی در زمینه دوسیه شکایت غرض تصمیم گیری نهائی و صدور مصوبه به بورد تقدیم میگردد
۳. هرگاه بسته شکایت در نتیجه بررسی فاقد معلومات کافی دانسته شود، حین وصول معلومات لازمه بعداً مورد بررسی قرار داده میشود.

ماده پانزدهم: طرز اجراءات در مورد بسته شکایت واجد شرایط

۱. هرگاه بسته شکایت حاوی شواهد، مدارک و معلومات کافی باشد، بسته متذکره توسط آمر شعبه تحلیل، مورد بررسی قرار گرفته و به کارشناس مؤلف غرض بررسی تسلیم داده میشود
۲. کارشناس بسته شکایت را رسماً تسلیم گرفته و از موضوع به رئیس اجرائیه اطمینان دهد
۳. بررسی بسته شکایت بر اساس تاریخ ارایه (اصل نوبت) توسط کارشناس صورت میگیرد
۴. برای تحلیل و بررسی شکایات مربوط به بست های اول و دوم، توسط بورد تدابیر خاص اتخاذ گردد
۵. اولویت بندی شکایات به اساس پلان کاری بورد تنظیم میگردد.
۶. هرگاه شکایات واجد شرایط بنابر ازدیاد حجم کار کارشناسان بررسی کننده و یا تاخیر در دسترسی به معلومات اضافی به تأخیر افتد، بورد مراجع ذیربط را در ظرف (۲) روز کاری از تحت دوران قرار داشتن قضیه اصلاح داده با در نظر داشت این اطلاعیه پروسه معرفی برنده رقابت در قضیه مربوط معطل قرار داده شود.

ماده شانزدهم: جمع آوری حقایق از اداره و اشخاص تحت شکایت

کارشناس بخش مربوط اعتبار از تاریخ تسلیمی بسته شکایت در خلال دو روز کاری شواهد و مدارک فراهم شده توسط شاکی را بررسی و اسناد تحریری لازم را از اشخاص و مراجع ذیربط غرض حقیقت یابی موضوع جمع آوری نماید.

ماده هفدهم: مکفیت های ریاست منابع بشری وزارت مربوط

ریاست اجرائیه بورد تعیینات، ریاست های منابع بشری وزارت ها، ادارات مربوط در قضیه تحت بررسی مکلف به اجراءات ذیل میباشد:

۱. فراهم آوری تسهیلات لازم برای تکمیل معلومات ضروری به کارشناس بورد، غرض کسب معلومات لازم در قضیه
۲. فراهم آوری تسهیلات لازم جهت دسترسی به اسناد مربوط به قضیه تحت کار
۳. همکاری و تشریک مساعی لازم با بورد غرض تسریع روند رسیدگی به شکایت

ماده هژدهم: تکمیل معلومات اضافی از اداره و اشخاص تحت شکایت

۱. کارشناس بخش مربوط معلومات یا اسناد اضافی را از اشخاص و مراجع ذیصلاح مربوط ذریعه مکتوب رسمی به امضای رئیس بورد مطالبه مینماید. در صورت ضرورت اشخاص مربوط به قضیه را نیز جهت مصاحبه احضار مینماید.
۲. مرجع مورد شکایت الی تکمیل پروسه (۳) عنوان مکتوب از بورد دریافت خواهند کرد.
۳. در صورت ضرورت، کارشناس بخش مربوط غرض جمع آوری معلومات مزید از اشخاص یا مراجع مربوط اجازه تحریری را از آمر مربوط کسب نموده میتواند.
۴. کارشناس قضیه مربوط مکلف است تا اطمینان حاصل نماید که معلومات و اسناد جمع آوری شده دقیق، مؤثق و مربوط به موضوع است. زیرا دقت و مؤثق بودن معلومات بدست آمده توسط کارشناس اساس نتیجه گیریها و تصمیم بورد در قضیه را تشکیل میدهد.

ماده نهم: موارد عدم همکاری

۱. در صورت عدم دسترسی به جواب مرجع مورد شکایت در وقت معین، بورد بر مبنای ثبوتها و مدارک ارائه شده شامل بستن شکایت تصمیم نهائی را در قضیه مربوط اتخاذ مینماید.
۲. کارشناس بورد در صورت مواجه شدن به عدم همکاری اشخاص ذیدخل در قضیه، موضوع را به امر شعبه تحلیل و ارزیابی گزارش میدهد.
۳. رئیس اجراییه بورد، روسای منابع بشری مکلف اند تا، بورد را در زمینه تکمیل اسناد، مدارک لازم و تطبیق مصوبات آن همکاری همه جانبه نمایند.
۴. در صورت عدم همکاری ریاست اجراییه بورد تعیینات، رئیس منابع بشری اداره مربوط (در خصوص ارائه اسناد و تعقیب پروسه های مربوط به شکایت و عدم تطبیق مصوبات بورد) مطابق احکام قانون مورد تأدیب قرار میگیرد.

ماده بیستم: زمان بندی تکمیل اسناد

۱. جمع آوری معلومات مربوط به شکایت از ادارات مختلف طی مدت زمان ذیل صورت میگیرد:
 - ۱) از بخشها و ریاست های مربوط به کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی حد اکثر در ظرف (۴) روز کاری
 - ۲) از وزارت ها و ادارات در سطح اداره مرکزی در ظرف (۶) روز کاری
 - ۳) از ولایات در ظرف (۱۴) روز کاری
۲. هر گاه قضیه به یکی از ولایات دارای حالات ناگوار ارتباط داشته باشد، این مدت برای یک هفته کاری دیگر نیز تمدید شده میتواند.
۳. بعد از جمع آوری و تکمیل معلومات، کارشناس بخش مربوط مکلف است که:
 - ۱) تحلیل همه جانبه نتایج معلومات مربوط با موارد شکایت و مطابقت آن با احکام قانون
 - ۲) تسلیم دهی نتایج تحلیل شده، به آمر شعبه تحلیل و ارزیابی حد اقل الی (۲) روز کاری
۴. در صورتیکه در خصوص موارد مندرج فقره های (۱-۲) این ماده توسط مراجعه زیربط اقدام صورت گرفته نتواند، در زمینه اجراءات ذیل صورت میگیرد:
 - ۱) در صورتیکه دلیل تأخیر در انتقال اسناد و یا ارائه شکایت طبق زمان پیش بینی شده اداره و یا شاکی عذر موجه ارائه نموده نتواند، بورد میتواند با در نظر داشت حالات و شرایط خاص در زمینه تصمیم مقتضی اتخاذ نماید

۲) هرگاه دلیل تأخیر در زمینه نزد بورد غفلت، تعلل، پنهان شدن اسناد و یا جانبداری اداره تشخیص گردد، در آنصورت بورد میتواند طبق احکام قانون برای متخلفین (کارشناس و یا منابع بشری) جزای های لازم تأدیبی و یا تعذیری مطالبه و تطبیق آنها نیز تعقیب نماید.

ماده بیست و یکم: تجدید نظر بر پروسه های شکایت

آمر تحلیل و بررسی با در نظر داشت پیچیدگی موضوع شکایت، ضرورت قضیه به بررسی مجدد، طالب بررسی مجدد و تحلیل مزید توسط کارشناسان حقوقی دیگر شده میتواند.

ماده بیست و دوم: حالات مربوط به ختم بررسی

۱. ریاست اجرائیه مکفل است تا بعد از ابلاغ تصمیم بورد مبنی بر بررسی های مزید از چگونگی نتایج همکاری های جوانب ذیربط ناشی از ارایه معلومات و یا عدم همکاری به موقع در زمینه بورد را در جریان قرار دهد
۲. در صورت مواجه شدن به موارد عدم همکاری اداره تحت شکایت، حالات و شرایط اداره خود داری کننده از موارد بررسی را شناسائی و گزارش لازم را در زمینه ترتیب و انرا به بورد ارایه نماید.
۳. گزارش ریاست اجرائیه از طرف بورد مورد بررسی قرار میگردد، هرگاه تشخیص گردد که اداره تحت شکایت برای تکمیل پروسه های بررسی، ضرورت به رهنمائی دارد بورد میتواند با توظیف آمر تحلیل و یا کارشناس مربوط در زمینه همکاری لازم نماید
۴. هرگاه تشخیص گردد که اداره مربوط بدون موجودیت دلایل موجه از ارایه معلومات لازم خود داری نموده است، بورد میتواند در مطابقت با حکم مندرج جزء (۹) ماده هجدهم قانون خدمات ملکی گزارش خویش را از طریق رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی به مقام ریاست جمهوری ارایه نماید.
۵. در صورت رجوع به همکاری در نتیجه هدایت مقام ریاست جمهوری و کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی، بورد پروسه بررسی را الی تکمیل نتایج نهائی ادامه دهد
۶. هرگاه بار ثانی اداره مربوط از دوام همکاری برای تکمیل پروسه بررسی درمورد شکایت تحت دوران خود داری نماید، بورد میتواند به موافقه شاکی قضیه را از طریق کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی به محکمه مربوط ارجاع نماید

ماده بیست و سوم: بررسی به سطوح ولایتی و منطوقی

۱. در صورتیکه شکایت از کمیته های تعیینات و آمریتهای منابع بشری ولایتی صورت گرفته باشد، شکایت کننده باید دوسیه شکایت را از طریق آمریت تطبیق اصلاحات محلی ولایت مربوط به ریاست تطبیق اصلاحات محلی زون مربوط تقدیم نماید.
۲. کارشناس ریاست تطبیق اصلاحات محلی زون مربوط مکلف است که تحت نظارت رئیس، در ظرف الی (۲) هفته کاری معلومات لازم را مطابق این طرزالعمل تکمیل نموده، غرض تحلیل و تجزیه همه جانبه و رسیدگی لازم به آن نهائی سازد.
۳. نتایج رسیدگی به شکایت در اداره محل به منظوری رئیس تطبیق اصلاحات محلی زون به طرفین ابلاغ گردد.
۴. در صورتیکه شکایت کننده و یا اداره محلی مربوط به تصامیم ابتدائی ریاست تطبیق اصلاحات محلی زون مربوط قناعت نداشته باشد، ریاست تطبیق اصلاحات محلی زون مربوط باید دوسیه شکایت را با نظریات کارشناس مسؤول غرض اجراءات بعدی با در نظر داشت زمانبندی مندرج این طرزالعمل به بورد رسیدگی به شکایات ارسال نماید.

ماده بیست و چهارم: گزارش دهی کارشناس در مورد نتیجه بررسی

کارشناس بخش مربوط در ظرف دوروز کاری بعد از دریافت اسناد و شواهد از شخص و یا اداره مربوط، گزارش را ترتیب و همراه با اسناد ذیل آنرا به آمر تحلیل و بررسی بفرستد:

۱. دوسیه شکایت
۲. خلاصه بررسی ها در مورد شکایت
۳. نظریات حقوقی مکمل غرض تائید، رد و یا حفظ دوسیه شکایت
۴. کاپی اسناد مربوط بشمول یاد داشته‌های که از مصاحبه ها با اشخاص در زمینه صورت گرفته است.

ماده بیست و پنجم: گزارش ارزیابی دوسیه شکایت

بعد از دریافت گزارش کارشناس بررسی، آمر بخش بررسی و تحلیل مکلف به انجام امور ذیل میباشد:

۱. گزارش را دقیقاً مرور نموده، بعد از ارزیابی پروسه تحلیل از نتیجه آن که بیانگر موارد آتی میباشد اطمینان حاصل مینماید:
 - (۱) مطابقت داشتن محتوای گزارش با معیار های حقوقی طبق احکام قانون
 - (۲) مرتبط بودن آن با شکایت تحت دوران
۲. در صورت موجودیت نظر، آمر بخش تحلیل و بررسی نظریات و ملاحظات خاص خود را در گزارش شامل ساخته و گزارش بررسی دوسیه شکایت را همراه با نظریات در ظرف الی (۲) روز کاری غرض بحث و تصمیم گیری به بورد تسلیم نماید.
۳. آمر بررسی، یک کاپی از گزارش ارزیابی شکایت را غرض اطلاع رئیس اجرائیه به آن ریاست ارسال نماید

ماده بیست و ششم: فقدان معلومات کافی

در صورتیکه کارشناس بررسی و آمرتحلیل و بررسی نتواند معلومات کافی را به علت عدم همکاری افراد و یا ادارات ذیربط در شکایت تحت دوران، جمع آوری نمایند، در چنین حالت بخش بررسی مکلف است که:

۱. جریان عدم همکاری افراد و ادارات ذیربط را بشکل واقعی واضحاً شرح داده و در مورد از بورد طالب هدایت گردد.
۲. هرگاه هدایت برای بررسی مجدد باشد، در زمینه تدابیر لازمه و قویتر از گذشته اتخاذ نمایند، در غیر آن جهت تأمین عدالت طبق حکم مندرج جزء (۹) ماده هجدهم قانون خدمات ملکی موضوع شامل گزارش بورد گردیده تا از طریق رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی به مقام ریاست جمهوری ارایه شود.
۳. در صورت نیاز کارشناس مسؤل جهت ارایه معلومات در مورد قضیه و توضیح نظریات خویش به بورد احضار میگردد.
۴. در صورتیکه نظر توضیحی کارشناس موظف با معیار های حقوقی قضیه موافق نباشد، بورد میتواند بدون در نظر داشت نظریات وی در مورد قضیه مصوبه صادر و یا قضیه را به کارشناس دیگر غرض تدقیق بیشتر ارجاع نماید.

فصل سوم

تصمیم گیری و صدور مصوبه

ماده بیست و هفتم: حد نصاب برای تصمیم گیری

۱. مورد متشکل از سه عضو کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی بوده، که تصمیم آن با اکثریت آراء اتخاذ می‌گردد.
۲. هرگاه در مورد تصمیم اتخاذ شده به اکثریت آراء از میان اعضا یکی مخالف باشد، دلایل مخالفت خود را کتباً به جلسه مربوطه ارائه نماید.
۳. اساسات حقوقی و دلایل مؤجه تصمیم مورد در مصوبه واضح و در برگیرنده تمامی جوانب ذیربط شکایت باشد

ماده بیست و هشتم: صدور مصوبه

مورد مکلف است تا حد اکثر در ظرف (۳) روز کاری بعد از دریافت گزارش بررسی در مورد دوسیه شکایت، تصمیم لازم را اتخاذ و مصوبه لازم را صادر نماید.

ماده بیست و نهم: ثبتی مصوبه

۱. مصوبه که نشان دهنده تصمیم مورد است، باید در ظرف یک روز کاری نهائی و طی مراحل گردد
۲. ریاست اجرائیه مصوبه صادر شده مورد را در کتاب مربوط ثبت و بالای آن مهر مخصوص را نیز حک نماید.

ماده سی ام: ابلاغ و صدور مصوبه

ریاست اجرائیه مصوبه مورد را ضم مکتوب رسمی به امضای رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی به اشخاص و مراجع ذیل ابلاغ نماید:

۱. شاکی
۲. وزارت، اداره و یا نهادی که از آن شکایت صورت گرفته
۳. سایر ادارات ذیدخل در قضیه
۴. در حالات استثنائی، مورد صلاحیت دارد تا طرفهای ذیدخل را مستقیماً در جلسه مورد احضار و یا مطابق به هدایت مقام کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی از موضوع اطلاع دهد

ماده سی و یکم: حل اختلاف بین مورد و مورد تعیینات

۱. هرگاه مورد تعیینات خدمات ملکی مصوبه مورد را به حمایت شاکی و یا رد شکایت آن وارد ندانسته و در زمینه بین مورد ها اختلاف نظر واقع گردد، موضوع به پیشنهاد مورد به جلسه مشترک مورد ها تحت ریاست رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی محول می‌گردد.
۲. رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی نظریات هر دو مورد را استماع و نقاط قابل بحث توسط منشی جلسه یاد داشت و به رئیس جلسه ارائه می‌گردد.
۳. رئیس جلسه بعد از تحلیل موضوعات اختلافی، نظر خود را ارائه و از طرفین حل نهائی قضیه را مطالبه مینماید.

۴. در صورتیکه یکی از بورد ها قناعت نداشته باشد، نظر رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی با نظر طرف موافق راه حل نهائی قضیه پنداشته شده و به اختلاف پایان داده شود.

ماده سی و دوم: حالات تعویق شکایت

بورد میتواند در حالات ذیل شکایت را به تعویق اندازد:

۱. در صورتی که شاکی با ارایه نامه بشکل فیزیکی و یا ارسال نامه برقی از طریق ایمیل و یا فکس (از آدرس مرجع شناخته شده) عنوانی بورد از شکایت خود منصرف گردد.
۲. در حالتی که اداره مربوط قبل از صدور مصوبه بورد، شکایت را برطرف، قناعت شاکی را حاصل و بورد را از رفع شکایت اطمینان دهد.
۳. در صورت عدم پیگیری شاکی از شکایتش الی مدت یکماه
۴. صراحت احکام قانون در زمینه از این حکم مستثنی میباشد

ماده سی و سوم: فوت شاکی

۱. در صورتیکه قبل از صدور مصوبه بورد شاکی فوت نماید، بورد میتواند در مورد طی مراحل بعدی شکایت ناشی از حقوق مالی مربوط به شاکی متوفی در مشوره با یکی از اقارب درجه اول آن تصمیم اتخاذ نماید.
۲. اقارب درجه اول شاکی متوفی به این منظور در مطابقت با احکام قانون عبارت اند از: پدر، مادر، شوهر، خانم، پسر و دختر میباشد.

ماده سی و چهارم: عدم موجودیت معلومات کافی

۱. بورد صلاحیت دارد تا شکایتی را که دارای معلومات ناکافی، مدارک اثباتیه غیر دقیق و یا نادرست باشد، مسترد و یا رد نماید.
۲. بورد میتواند بنا بر انجام نشدن مسؤولیتها توسط شاکی و یا عدم ارایه معلومات و مدارک لازمه، رسیدگی توسط اداره مربوط، درمورد اقدامات لازم نماید.
۳. بورد صلاحیت دارد تا افراد ذیدخل، ادارات، موسسات مربوط و نهاد های راکه قبلاً در تکمیل پروسه های رسیدگی به شکایت همکاری نکرده اند، هدایت دهد تا معلومات، اسناد و مدارک مورد ضرورت را به بورد فراهم نمایند.
۴. هرگاه پروسه عدم همکاری اشخاص و مراجع مندرج جزء (۳) این ماده بدون موجودیت دلایل مقنع در زمینه ادامه یابد، بورد میتواند مطابق حکم مندرج جزء (۹) ماده (۱۸) قانون خدمات ملکی از طریق رئیس کمیسیون به مقام ریاست جمهوری گزارش دهد.

ماده سی و پنجم: از سرگیری شکایت به تعویق افتاده

۱. بورد صلاحیت دارد شکایت به تعویق انداخته شده قبلی را غرض از سرگیری حسب ذیل تحت اجراء قرار دهد:
 - (۱) صدور هدایت و رهنمائی خاص جهت انجام بررسی های بیشتر در مورد شکایت قبلاً به تعویق انداخته شده به آمربخش بررسی و تحلیل
 - (۲) صدور هدایت و رهنمائی خاص جهت تکمیل معلومات لازم در مورد رخواست شاکی، اشخاص، مؤسسات و ادارات ذیربط.
۲. در صورت دسترسی به نتایج مطلوب، رسیدگی در زمینه بر اساس مطالبات این طرزالعمل صورت میگردد.

فصل چهارم

تجدید نظر و نظارت

ماده سی و ششم: حق مطالبه تجدید نظر

۱. درخواست تجدید نظر بر مصوبه های بورد بشکل تحریری به یکی از مراجع ذیل ارایه گردد:

(۱) بورد رسیدگی به شکایات خدمات ملکی.

(۲) مقام کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی

(۳) ریاست تطبیق اصلاحات محلی زون مربوط.

(۴) آمریت تطبیق اصلاحات محلی ولایت مربوط.

۲. شاک، ادارات یا مؤسساتی که خلاف آنها شکایت صورت گرفته است حق دارند درمورد تصامیم بورد طی (۳) روز کاری بعد از ابلاغ مصوبه بورد در خواست تجدید نظر نمایند.

۳. درخواست برای تجدید نظر بالای مصوبه های بورد بیشتر از یک مرتبه جواز ندارد.

۴. طرفی که بعد از تجدید نظر به مصوبه بورد قناعت نداشته باشد، میتواند مطابق احکام مندرج فقره (۳) ماده بیست و هشتم قانون کارکنان خدمات ملکی به محکمه با صلاحیت مربوط مراجعه نمایند.

ماده سی و هفتم: دلایل برای تجدید نظر مصوبه

۱. شاک، ادارات و مؤسسا که علیه آنها شکایت صورت گرفته است، با ارایه دلایل قوی و قناعت بخش جهت تجدید نظر و حصول تصمیم بورد در زمینه در خواست ارایه نمایند.

۲. دلایل ارایه شده باید همراه با اسناد و مدارک مربوط، تقویه کننده شکایت باشد.

۳. بورد میتواند درخواستی فاقد دلایل و شواهد قناعت بخش و ناکافی مطالبه کننده تجدید نظر را رد نماید.

ماده سی و هشتم: پروسه تجدید نظر

۱. بورد بعد از حصول اطمینان مبنی بر ضروری بودن درخواست تجدید نظر، رئیس اجرائیه را مؤظف مینماید تا درخواست تجدید نظر را غرض بررسی مجدد و تجدید نظر بر دوسیه شکایت به آمر بخش نظارت از تطبیق مصوبات ارسال نماید.

۲. در صورتیکه در نتیجه تجدید نظر تغییرات لازمه وارد گردد، موارد تغییر با دلایل ومدارک اثباتیه مشخص غرض اجراءات بعدی در دوسیه درج گردد.

ماده سی و نهم: صدور مصوبه جدید

۱. رئیس اجرائیه بورد با دریافت گزارش بررسی بلافاصله آنرا غرض اخذ تصامیم لازمه به بورد تقدیم نماید. بورد باید گزارش ناشی از تجدید نظر را بررسی و تصمیم نهائی را در زمینه اتخاذ و مصوبه جدید را که نشان دهنده تصمیم نهائی بورد میباشد صادر نماید.

۲. رئیس اجرائیه حین دریافت مصوبه جدید بلافاصله طرفهای مربوط را با در نظر داشت مطالبات ماده (۲۹) این طرزالعمل از موضوع به طرفین اطلاع دهد.

ماده چهارم: مراجعه به محکمه ناشی از عدم قناعت به مصوبه تجدید نظر

۱. هرگاه یک و یا هر دو طرف قضیه در مورد مصوبه مربوط به تجدید نظر قناعت نداشته باشند، طرف و یا طرفهای قانع نشده میتوانند مطابق به احکام مندرج فقرة (۸) ماده (۱۹) قانون خدمات ملکی و فقره (۳) ماده (۲۸) قانون کارکنان خدمات ملکی الی مدت (۱۰) یوم به محکمه ذیصلاح مربوط مراجعه نمایند.
۲. رئیس اجرائیه حین اقدام طرف مراجعه کننده به محکمه، اصل دوسیه را غرض بررسی محکمه و یا سایر مراجع حقوقی آماده نموده و کاپی دوسیه آنرا به هدف مراجعات بعدی در زمینه به آرشیف بورد حفظ نمایند.

ماده چهل و یکم: نظارت از تطبیق مصوبات بورد در سطح اداره مرکزی

۱. کارشناس رسیدگی به شکایات ریاست تطبیق اصلاحات محلی زونها طبق مطالبات مندرج فقره (۱) ماده (۴۰) این طرزالعمل از تطبیق بوقع مصوبات و مطالبات ریاست تطبیق اصلاحات زون مربوط و بورد رسیدگی به شکایات در ولایات شامل ساحه مسؤولیت زون مربوط نظارت نموده و از نتیجه به امریت نظارت بر تطبیق مصوبات اطمینان دهند.
۲. کارشناس ریاست تطبیق اصلاحات محلی زون مربوط مکلف است گزارش اجراءات خود را بترتیب ماهوار، ربعوار، ششماهه و سالانه به ریاست اجرائیه بورد ارایه نماید.
۳. امریت نظارت بر تطبیق مصوبات بورد مکلف است تا مطابق پلان و هدایت مقامات کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی و یا بورد از اجراءات کارشناس رسیدگی به شکایات ریاست های تطبیق اصلاحات محلی زونها نظارت نموده و از نتیجه به ریاست اجرائیه کتباً گزارش ارایه مینماید.

ماده چهل و سوم: موارد عدم پیشرفت در تطبیق مصوبات

- هرگاه در نتیجه نظارت واضح گردد که اشخاص، ادارات و مؤسسات تطبیق کننده در امر تطبیق مصوبات بورد اقدامات لازمه را انجام نداده در اینصورت بورد مکلف به اقدامات ذیل میباشد:
۱. از اشخاص، مراجع و ادارات مربوط رسماً مطالبه نماید تا دلایل عدم پیشرفت در پروسه تطبیق مصوبات را بشکل تحریری توضیح دهند.
 ۲. از معین یا معاون اداره مربوط غرض شرکت در جلسه بورد تقاضا بعمل آید تا از چگونگی پیشرفت ها و یا موارد عدم تطبیق، اعضای بورد را مطلع سازد.
 ۳. در صورت تثبیت موارد ادامه عدم پیشرفت و نبود پابندی مراجع مربوط به تطبیق مصوبات بورد، بورد رسیدگی به شکایات دلایل ناشی از عدم همکاری ادارات و یا هر مرجع ذیربط را طی پیشنهاد به رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی غرض ارایه گزارش به رئیس جمهور ارایه میکند.

فصل پنجم

نگهداری سوابق و محرمانیت

ماده چهل و چهارم: نگهداری - سوابق

۱. رئیس اجرائیه بورد مکفل است تا سیستم مدیریت قضا یا و راجستريشن شکایات را تأسیس و آنها را بموقع مراقبت نماید.
۲. مطالبات مربوط راجستريشن شکایات کارکنان خدمات ملکی در برگیرنده موارد ذیل میباشد:
 - ۱) شهرت مکمل شاکی.
 - ۲) تاریخ وارده بسته شکایت.
 - ۳) خلاصه شکایت و خلاصه بررسی.
 - ۴) شهرت مکمل کارشناس حقوقی مؤلف برای بررسی شکایت
 - ۵) تاریخ تکمیل گزارش بررسی شکایت به بورد.
 - ۶) تاریخ تسلیمی گزارش بررسی شکایت به بورد.
 - ۷) خلاصه تصمیم/ قرار، تاریخ ابلاغ و صدور آن.
 - ۸) مرجع تطبیق کننده و تاریخ متوقعه از تطبیق مکمل مصوبه.
 - ۹) اسم کارشناس نظارت بر تطبیق مصوبات.
 - ۱۰) خلاصه گزارش نظارت بر تطبیق مصوبات.
 - ۱۱) در صورت به تعویق افتیدن شکایت تاریخ و دلایل مختصر تعویق.
 - ۱۲) تاریخ و دلایل فوق برای از سرگیری شکایت.
 - ۱۳) تاریخ و خلاصه تصمیم بورد برای حل موضوع.
 - ۱۴) تاریخ و نمبر اطمینانیه از صورت تطبیق مصوبه.
 - ۱۵) در صورت ارایه گذارش از طریق کمیسیون مستق اصلاحات اداری به ریاست جمهوری مبنی بر عدم اجراءات غرض تحقیق، تاریخ و نمبر صدور گذارش.
 - ۱۶) تاریخ و نمبر وصول هدایت مقام ریاست جمهوری از طریق کمیسیون مستقل اصلاحات اداری.
 - ۱۷) خلاصه اجراءات انجام شده طبق هدایت مقامات فوق الذکر .
 - ۱۸) تاریخ و نمبر اجراءات در زمینه.
 - ۱۹) تاریخ و نمبر تکمیل تطبیق.
 - ۲۰) تاریخ ونمبر بسته شدن دوسیه شکایت.
 - ۲۱) در صورت ارایه درخواست برای تجدید نظر، نمبر و تاریخ تجدید نظر.

۲۲) خلاصه تصمیم نهائی شده بورد ناشی از تجدید نظر.

۲۳) تاریخ و نمبر صدور و حصول اطمینان از تطبیق مصوبه.

۲۴) در صورت تقاضای یکی از طرفین برای محول شدن شکایت به محکمه، نمبر و تاریخ صدور قضیه و نام محکمه مربوط.

۲۵) تاریخ وصول فیصله محکمه.

۲۶) خلاصه فیصله محکمه مربوط.

۲۷) تاریخ حصول اطمینان از تطبیق حکم محکمه مربوط در زمینه.

ماده چهل و پنجم: نگهداری سوابق اسنادی مربوط به شکایت

۱. رئیس اجرائیه برای هر شکایت و ضمایم آن شامل حالت تعلیق، از سرگیری و تجدید نظر، یک دوسیه جداگانه را بعد از آخرین اجراءات تکمیل شده در آرشیف بورد تنظیم و آنها را نگهداری نماید.
۲. دوسیه های ترتیب شده مندرج فقره (۱) این ماده حاوی معلومات ذیل باشد:
 - ۱) نسخه اصلی بسته شکایت و سایر اسناد مانند ریکارد های اجراءات اداری.
 - ۲) مصاحبه ها، گزارش ها، تصمیم اتخاذ شده
 - ۳) اسناد مراسلات شاکی و سایر معلومات مربوط شکایت.
 - ۴) نقل گزارش بررسی و سایر معلومات مربوط شکایت.
۳. تمامی اسناد مندرج دوسیه شکایت دارای اسم اجرا کننده یا تصمیم گیرنده، تاریخ، امضاء و مهر مخصوص مربوط به شکایت باشد.
۴. از اینکه بر اساس حکم فقره (۴) ماده پانزدهم قانون خدمات ملکی اسناد مربوط به تعیینات برای مدت پنج سال حفظ میگردد، بنابر آن اسناد مربوط به شکایت نیز حد اقل برای مدت شش سال نگهداری و از آنها مراقبت تخنیکی صورت گیرد.

ماده چهل و ششم: محرمت اسناد مربوط به شکایت

۱. رئیس اجرائیه اطمینان حاصل نماید که راجستریشن و سیستم مدیریت قضایای مربوط به شکایت کارکنان خدمات ملکی در همه حالت مصون نگهداری میگردد.
۲. دوسیه شاکی بعد از فهرست اوراق و نشانی شد بورد از محرومیت لازم برخوردار بوده و در جای مصون نگهداری و شود. در صورت ضرورت با اشخاص ذیل غرض حل مشکل تماس حاصل شود:
 - ۱) اعضای بورد
 - ۲) رئیس اجرائیه
 - ۳) آمر تحلیل و بررسی
 - ۴) آمر نظارت و بازنگری

ماده چهل و هفتم: اقدامات تأدیبی و مجازات

۱. از اینکه مامورین مؤلف منحیث وظیفه به اسناد مربوط به شکایت کارکنان خدمات ملکی دسترسی دارند، مامور مؤلف بمنظور حفظ محرمت و نگهداری از بروز هر نوع خطر به اسناد مربوط به شکایت بخصوص موارد ذیل مسؤل میباشد:
 - ۱) مفقودی اسناد
 - ۲) تلف و یا پاره شدن اسناد و سوابق
 - ۳) بدون اجازه آمر بخش و رئیس اجرائیه تغییر محل دادن دوسیه و یا اوراق مربوط به ان

۴) نسخه برداری غیر مجاز از اوراق مربوط به شکایت، احکام مقامات و مصوبه های مورد در زمینه

۵) رنگ اندازی و یا با آب معشوش کردن خط و کتابت درج شده و مهر های مربوط به اوراق

۲. عملکرد های مخالف مواد مندرج فقره های (۱-۲) این ماده تخلف وانمود گردیده و مرتکب آن با در نظر داشت شدت و خفت عمل طبق احکام قانون مستوجب تأدیب و مجازات میباشد.

ماده چهل و هشتم: سیستم مدیریت قضایا

۱. رئیس اجرائیه مورد مکلف است که:

۱) برای تنظیم سیستم مدیریت راجستریشن قضایا مربوط به شکایت کارکنان خدمات ملکی تدابیر امنیتی چند لایحه ئی را اتخاذ نماید.

۲) برای مقامات ذیربط و کارکنان تجدید نظر طلب زمینه های لازم دسترسی به اسناد مربوط به شکایات را عندالمطالبه مساعد ساخته و بعد از ختم پروسه از جابجائی اسناد در جای اصلی آن اطمینان حاصل نماید.

ماده چهل و نهم: مصوبات قبلی مورد

مصوبات قبلی مورد، که قبل از تاریخ انفاذ این طرزالعمل با در نظر داشت طرزالعمل قبلی صادر گردیده اند مدار اعتبار دانسته میشود.

ماده پنجاهم: نظارت از تطبیق و منظوری

۱. نظارت از تطبیق این طرزالعمل مطابق حکم مندرج فقره (۲) ماده سی و سوم قانون کارکنان خدمات ملکی توسط بخش مربوط کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی صورت میگیرد.

۲. این طرزالعمل که حاوی (۵) فصل و (۵۰) ماده میباشد، بعد از سپری شدن (بیست روز کاری) از تاریخ منظور نافذ است. با انفاذ آن احکام طرزالعمل قبلی رسیدگی به شکایات کارکنان خدمات ملکی ملغی و فاقد اعتبار شمرده میشود.