



د افغانستان اسلامي جمهوري دولت
د اداري اصلاحاتو او ملي خدمتونو خپلواک کمیسیون

دولت جمهوری اسلامی افغانستان
کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی



Islamic Republic of Afghanistan
Independent Administrative Reform and Civil Service Commission
ریاست اطلاعات، ارتباط عامه و سخنگو
مدیریت اجراییه

گزارش بخش ارتباطات عامه در زمینه اطلاع‌رسانی و آگاهی عامه

بخش ارتباطات کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی، در راستای ترتیب و تطبیق برنامه‌های آگاهی‌دهی عامه از مجراهای مختلف ارتباطی فعالیت می‌کند. از جمله فعالیت‌هایی که در عرصه اطلاع‌رسانی و انعکاس فعالیت‌های کمیسیون انجام گرفته است می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- برگزاری نشست‌ها و کنفرانس‌ها
 - گفت‌وگو با رسانه‌های ملی و بین‌المللی
 - روزرسانی وبسایت و شبکه‌های اجتماعی به دو زبان رسمی کشور و زبان انگلیسی
 - تهیه کلیپ‌های تبلیغاتی برای اطلاع‌رسانی در زمینه اعلان بست‌های خدمات ملکی
 - ارائه اطلاعات به شهروندان بر اساس قانون دسترسی به اطلاعات
- آگاهی‌دهی به شهروندان از طریق تلفن، ایمیل و به شکل حضوری صورت می‌گیرد. به متقاضیانی که به شکل حضوری خواهان کسب معلومات هستند، فورم درخواست اطلاعات داده می‌شود و پس از آگاهی از موضوعی که خواهان کسب معلومات در آن رابطه هستند، در میعاد معینه ذریعه تلفن، ایمیل و یا حضوری پاسخ داده می‌شود.

از جمله اقداماتی که تسهیلات لازم را در زمینه اطلاع‌رسانی ایجاد نموده و روند ارائه معلومات را تسریع می‌بخشد، ایجاد مرکز تماس شهروندان است که مرجع مسؤل اطلاع‌رسانی، روزانه پاسخ‌گوی ده‌ها تماس از سوی متقاضیان اطلاعات از هر ولایت کشور می‌باشد.

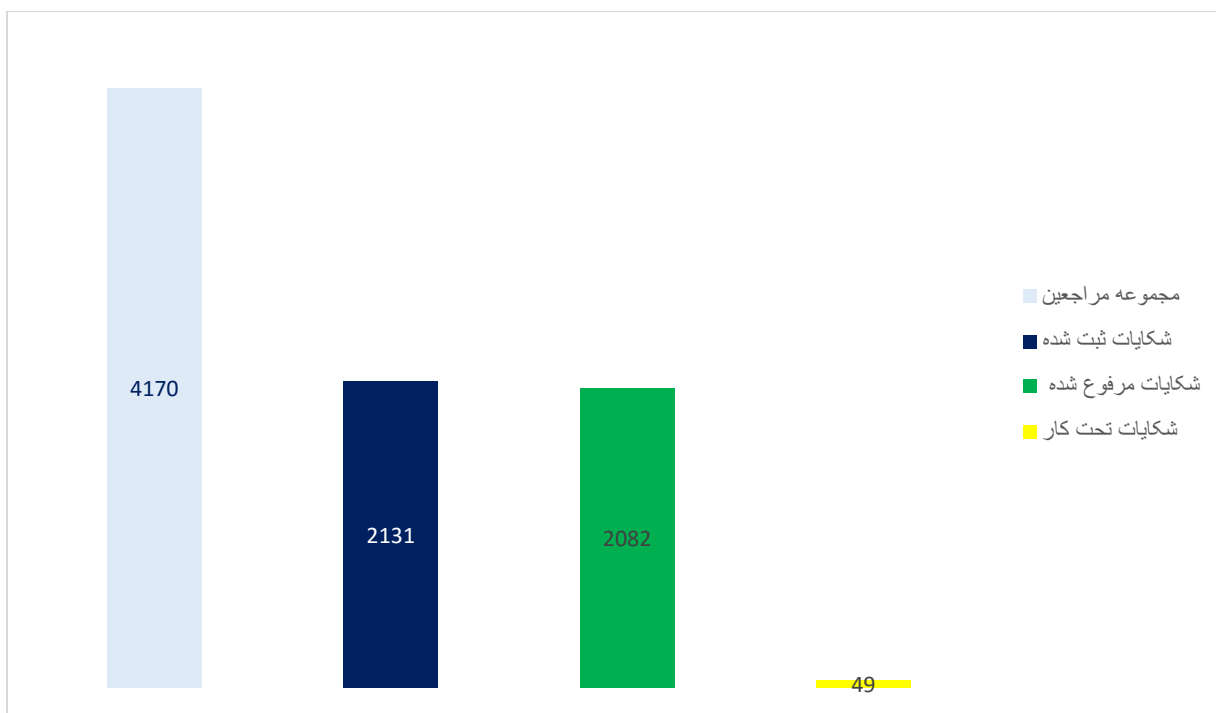
آمار تقاضای اطلاعات از ماه جدی تا ماه قوس (مرکز تماس شهروندان) که به تمامی درخواست‌ها در طول میعاد معینه پاسخ داده شده است و مشکلات متقاضیان مرفوع گردیده است.

درخواست اطلاعات به شکل حضور	ایمیل	تماس تلفنی
4	35	882

جلسات استماعیه روزهای دوشنبه کمیسیون

هیأت رهبری کمیسیون غرض رسیدگی به شکایات مراجعین هفته یک بار جلسه استماعیه را برگزار می‌کند. پروسه مذکور به تاریخ (1396/9/5) آغاز و تا اکنون 69 جلسه را در بر گرفته است. مجموعاً تعداد (4170) تن غرض رفع مشکلات و شکایات‌شان که شامل موضوعات تقاضای تفرری، به اعلان رفتن بست‌های‌شان، عدم شارت‌لیست شدن آن‌ها در بست‌های اعلان‌شده، تبدیلی غیرقانونی در بست دیگر توسط اداره مربوطه، انفکاک غیرقانونی و سایر موارد می‌باشد مراجعه کرده‌اند. در جلسات متذکره به تعداد (2131) شکایت اشخاص متذکره به ثبت رسیده است.

از آن جایکه رقم اشخاص مراجعه‌کننده نظر به شکایات ثبت‌شده رقم بلندتر را نشان می‌دهد، علت آن بعضی شکایات به شکل گروهی می‌باشد. از جمله شکایات مذکور به تعداد (2082) مرفوع و به تعداد (49) شکایت تحت دوران قرار دارد. در این جلسه پس از سمع مشکلات شهروندان، با توجه به نوعیت سؤال، مسؤلان باصلاحیت در هر بخش به مشکلات مذکور پاسخ‌گو می‌باشند. پس از پایان جلسه، سکرتر موظف، گزارش جلسه را به هیأت رهبری ارائه می‌کند.



مرکز خدمات مراجعان

مرکز خدمات مراجعان به منظور تسهیل کارهای اداری مراجعان ایجاد گردیده است.

از ماه حمل 1396 الی حوت همین سال تعداد مراجعین به مرکز به این شرح می باشد:

مرد	زن	مجموع
24499	1613	26112

از ماه حمل 1397 الی جدی همین سال تعداد مراجعین به مرکز خدمات مراجعان (39690) تن می باشد که آمار آن، به شرح زیر می باشد:

ماه	زن	مرد	مجموع
حمل	109	1738	1855
ثور	46	1975	2021
جوزا	105	1906	2011
سرطان	73	4501	4574
اسد	117	3767	3884
سنبله	316	5771	6087
میزان	28	5815	5843
عقرب	73	4488	4561
قوس	128	4166	4294
جدی	55	4505	4560

از ماه دلو 1397 الی قوس 1398، 41 هزار و 832 تن از مرکز خدمات مراجعان معلومات دریافت کرده‌اند.

ماه	مرد	زن	مجموع
دلو	1514	37	1551
حوت	5174	326	5500
حمل	4961	313	5274
ثور	4480	310	4790
جوزا	2173	389	2562
سرطان	3564	500	4064
اسد	2675	408	3083
سنبله	3821	430	4251
میزان	3841	409	4250
عقرب	3487	323	3801
قوس	2417	289	2706

آمار و ارقام بورد شکایات

در سال مالی 1398 در مورد رسیدگی به شکایات خدمات ملکی مجموعاً به تعداد 5209 شکایت به ثبت رسیده است و به تعداد 477 مصوبه صادر گردیده است.