

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

## تحلیل اسناد تقنینی

### ا. عنوان سند: قانون سمع شکایات

### ا.ا. معرفی

1. **خلاصه سند تقنینی:** قانون رسیدگی به شکایات به تاریخ 7 سپتامبر 2023 به موجب فرمان شماره 412 رهبر نظام کنونی به تصویب رسیده و شامل یک مقدمه، دو فصل و بیست و سه ماده می باشد. این قانون طرزالعمل رسیدگی به شکایات علیه مسئولین و کارمندان نظام کنونی را بمنظور حصول اطمینان از عدالت و رسیدگی به شکایات تشریح می کند.
2. **مبنای حقوقی سند:** این قانون بر اساس فرمان شماره 113 مورخ 5 سپتامبر 2022 رهبر نظام کنونی می باشد. این قانون یک مکانیزم رسمی برای شهروندان فراهم می کند تا رفتار غیرقانونی و سایر شکایات مربوط به مقامات و کارمندان نهادهای نظام کنونی را گزارش دهند.
3. **قلمرو:** این قانون در مورد تمام شکایاتی که توسط افراد علیه مقامات و کارمندان نظام کنونی صورت می گیرد قابل تطبیق می باشد. این قانون مکلفیت های مقامات نظام کنونی، طرزالعمل های ثبت و رسیدگی به شکایات و اقدامات لازم برای حمایت از افراد شاکی را تنظیم می نماید.
4. **نهاد مسئول:** وزارت امر به معروف، نهي از منکر و سمع شکایات (که منبع در این تحلیل بنام «وزارت» یاد میشود) نهاد اصلی تطبیق کننده این قانون می باشد. به اساس گزارش این وزارت، به تعداد دوصد کارمند در بخش رسیدگی به شکایات کار می کنند، و صندوق های شکایات در تمام ادارات دولتی موجود می باشند. به گفته این وزارت، مکانیزم های مشخص برای شکایت **زنان** وجود دارد و چهار شماره ارتباطی **برای ثبت شکایات موجود** است. بر اساس اطلاعات موجود در وب سایت های رسمی، وزارتخانه های مختلف خطوط ارتباطی مشخص برای ثبت یا سمع شکایات دارند. به عنوان مثال، **وزارت دفاع** یک شماره تلفون رایگان و شماره ارتباطی واتس اپ را برای گزارش آزار و اذیت یا تخلف ارائه می نماید. شکایت علیه **کمدسیون جلوگیری از غصب زمین** را میتوان غرض رسیدگی و حل و فصل به محکمه خاص ارائه نمود.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

5. **اهمیت:** از نظر تئوری، مکانیزمها و قوانین ثبت شکایات که افراد را قادر می سازد تا شکایت خود را به ارگانهای دولتی تسلیم کنند برای حمایت از حاکمیت قانون در هر کشور مهم است. این مکانیزمها پاسخگویی، شفافیت و حمایت از حقوق شهروندی را مخصوصاً در کشوری که در تلاش برای ایجاد ثبات و اعتماد عمومی در نهادهای خود می باشد تضمین می کند. این قوانین شهروندان را قادر می سازد تا مقامات دولتی را مورد بازخواست قرار دهند و از سوء استفاده از قدرت جلوگیری کنند. این مکانیزمها از طریق ارائه یک پروسه رسی برای ثبت شکایات، شفافیت را توسعه داده و تعهد دولت را به حکومت داری عادلانه نشان می دهند.

علاوه بر این، این قوانین روش ساختاریافته را برای رسیدگی به شکایات شهروندان ارائه می دهند و تضمین می کنند که قربانیان می توانند خسارات خویش را تعقیب کنند و مقامات می توانند موضوعات را بررسی و اصلاح کنند. علاوه بر این، چنین مکانیزمها به بهبود حکومت داری و ارائه خدمات عمومی از طریق ارائه نظریات ارزشمند و تضمین موثرت و پاسخگویی اقدامات دولت کمک می کنند. ایجاد این مکانیزمها از طریق قانون تضمین می کند که این قوانین توسط یک چارچوب قانونی قوی، ارائه رهنمودهای واضح و حمایت از افراد شاکی، و افزایش اعتماد عمومی کلی نسبت به حکومت حمایت می شوند.

### iii. توضیح و تحلیل

#### 1. اصطلاحات مهم:

اصطلاحات حقوقی و تخنیکی ذیل، گرچند که تمام آنها به صراحت در قانون تعریف نشده اند، اما در چارچوب این قانون موجود بوده و به درک مفاد آن کمک می کند:

- پاسخگویی: الزام مسئولان به پاسخگویی در قبال اعمال و تصمیم خود.
- بررسی اداری: پروسه ای که طی آن یک نهاد دولتی تصمیم یا اقدامات خود در رابطه به یک شکایت را بررسی می کند.
- شکایت بی اساس: شکایتی که فاقد شواهد یا ارزش رسیدگی کافی است.
- شکایت کننده (شاک): شخصی که به وزارت شکایت می کند.
- شکایت: اطلاعات کتبی یا شفاهی در مورد رفتار توهین آمیز مقامات و کارمندان نهادهای نظام کنونی.
- اقدامات محاکم: پروسه رسیدگی به دعاوی حقوقی در محاکم حقوقی.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

- مهم (مشکو): اصطلاحات بدیل برای طرح شکایت می تواند شامل «پاسخ دهنده»، «موضوع شکایت» یا «مجرم مورد ادعا» باشد. این اصطلاح بیشتر از اینکه به رسیدگی محاکم اطلاق شود به فرد یا نهادی اطلاق می شود که کدام شکایت علیه او درج می شود.
- هیئت رسیدگی: گروهی از افراد که برای بررسی صحت و سقم شکایت تعیین شده اند.
- مؤمن (صادق): وفا یا صدق دلالت بر اخلاص، صداقت و راستگویی در کار و گفتار دارد. این صفت یک خصوصیت مهم شخص مؤمن است که در قرآن شریف و حدیث بر آن تأکید شده است.
- مداخله: دخالت غیرقانونی مقامات نظام کنونی در روند رسیدگی محکمه.
- رسیدگی حقوقی: پروسه جستجو و دستیابی به راه حل از طریق سیستم حقوقی.
- مفقودین: افرادی که محل اختفای آنها مشخص نمی باشد و اغلب در چارچوب بازداشت های سیاسی یا امنیتی صورت می گیرد.
- متقی: تقوا یا پرهیزگاری به معنای آگاهی انسان از خدا و تعهد او به زندگی بر اساس اصول اسلامی است که مستلزم احساس عمیق معنویت و پایبندی به وظایف دینی می باشد.
- جرم سیاسی: جرم مربوط به فعالیت های سیاسی یا مخالفت با دولت.
- نمازگزار (مصلی): نمازگزار بودن به معنای برپا نمودن و انجام دادن منظم نمازهای پنج گانه (صلوات) است که از رکن اساسی اسلام است. این عمل نشان دهنده فداکاری و تعهد یک فرد به ایمان خود می باشد.
- آگاهی عمومی: تلاش برای اطلاع رسانی به مردم در مورد حقوق آنها و پروسه ارائه شکایت.
- تهدید: هر اقدام یا اظهاراتی که شاکی را مرعوب نموده یا به خطر می اندازد.
- شفافیت: کیفیت آزاد و شفاف بودن در مورد پروسه و تصامیم دولت.
- امانت دار (امین): امانتداری در شریعت اسلام به معنای صداقت و انصاف در معاملات، وقت شناسی و رعایت امانت ها و تعهدات است. امانت داری یک فضیلت اساسی در اسلام است که ریشه در تعالیم قرآنی و حدیث دارد. در افغانستان، از یک فرد قابل اعتماد انتظار می رود که صداقت و قابل اعتماد بودن را حفظ کند و اطمینان حاصل کند که روند تأیید و بررسی صادقانه و بدون جانبداری انجام می شود.
- بررسی: پروسه تأیید صحت و سقم یک شکایت.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

— **فساد:** رفتار غیراخلاقی یا زشت که مغایر با موازین شرعی و اجتماعی باشد. در افغانستان، فساد به اعمالی اطلاق می شود که بر اساس تعالیم اسلامی گناه یا مضر تشخیص داده می شود و توسط «وزارت» امر به معروف و نهی از منکر اصلاح میگردد.

— **فضیلت:** رفتاری که نشان دهنده موازین عالی اخلاقی، درستکاری و پایبندی به اصول اسلامی باشد. در افغانستان، فضیلت به اعمال و رفتارهایی اطلاق می شود که با تعالیم اسلامی و نورمهای اجتماعی مطابقت داشته باشد و رفتار اخلاقی را که توسط «وزارت امر به معروف و نهی از منکر» تطبیق می شود، ترویج می کند.

2. **حقوق بر اساس قانون شکایات:** این قانون چندین حقوق و امتیاز را برای شهروندان یا افراد به رسمیت می شناسد، مانند:

— **حق ثبت شکایات**

— شهروندان حق دارند علیه مقامات و کارمندان ادارات امارتی شکایت کنند. شکایات در موارد استثنایی را میتوان به صورت کتبی، شفاهی یا تلفونی ثبت نمود (ماده 7).

— **حق مصونیت و امنیت**

— "وزارت" موظف است از مصونیت و امنیت افراد شاکی اطمینان حاصل کند و از آنها در برابر هرگونه تهدید محافظت کند. هدف این ماده تشویق افراد به ارائه شکایات خود بدون ترس از انتقام است (ماده 13).

— **حق داشتن معلومات**

— شهروندان حق دارند معلومات مربوط به افراد مفقود شده را درخواست کنند. «وزارت» موظف است اطلاعات در مورد مفقود شدن افراد را از مقامات مربوطه درخواست کنند (ماده 16).

— **حق رسیدگی به بازداشت های سیاسی**

— زمانی که یک شخص به دلایل سیاسی دستگیر می شود و سرنوشت او بیشتر از یک ماه معلوم نیست، شهروندان حق دارند شکایت کنند. «وزارت» موضوع را برای اطمینان از روشن شدن وضعیت این شخص پیگیری خواهد کرد (ماده 17).

— **حق رفتار منصفانه**

— مأموران رسیدگی به شکایات موظفند با افراد شاکی حتی اگر آنها احساساتی باشند یا از کلمات تند استفاده کنند به خوبی رفتار کنند. این نوع رفتار تضمین می کند که با افراد شاکی در طول پروسه با احترام و عزت رفتار می شود (ماده 21).

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

#### — حق رسیدگی قانونی

— افراد شاکی حق دارند شکایات خود را با رعایت موازین شرعی مطرح کنند و به آنها توصیه می شود از شکایت بی اساس خودداری کنند. اگر ثابت شود که شکایتی بی اساس است، «وزارت» می تواند به شاکی راهنمایی مناسب ارائه کند. در صورت علاقمندی شاکی می توان شکایات را به محکمه ارجاع نمود (ماده 19).

#### — حق عدم مداخله

— شهروندان حق دارند از مداخله مقامات امارتی در محکمه شکایت کنند. «وزارت» به چنین شکایات رسیدگی می کند و در صورت حل نشدن، آنها را به مقامات بالاتر ارسال می کند (ماده 14).

#### — حق استیناف خواهی و ارجاع به نهاد مافوق

— اگر به شکایات علیه قضات یا مقامات به درستی رسیدگی نشود، شهروندان حق دارند موضوع را به مقامات بالاتر از جمله رهبر نظام کنونی ارجاع کنند (ماده 11 و 12).

#### — حق داشتن پروسه های شفاف

— "وزارت" موظف است یک کتاب ثبت شکایات داشته باشند و اطمینان حاصل کند که همه شکایات مستند بوده و قابل پیگیری می باشند. این امر باعث افزایش شفافیت و پاسخگویی در رسیدگی به شکایات می شود (ماده 8).

3. مسئولیت ها: این قانون مسئولیت های متعدد را هم برای شهروندانی که شکایت می کنند و هم برای مقامات و هیئت های بررسی کننده این شکایات تعیین می کند. جزئیات این مسئولیت ها قرار ذیل است:

#### A. مسئولیت های ادارات:

#### — دریافت و ثبت شکایات

— «وزارت» مسئول دریافت شکایات و درج مشخصات کامل شاکی و متهم به شکل مشخص می باشد (ماده 7 بند 1).

#### — بررسی شکایات

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

— «وزارت» موظف است هیئتی متشکل از افراد مورد اعتماد، متدین، مؤمن و نمازگزار را برای تثبیت صحت و سقم شکایت به محل متهم ارسال کند (ماده 9).

— تضمین مصونیت و امنیت

— «وزارت» باید مصونیت و امنیت افراد شاکی را تضمین کند و از آنها در برابر هرگونه تهدید محافظت کند (ماده 13).

— رسیدگی به شکایات علیه نهادهای امارتی

— در صورتی که مقام مسئول به شکایت به شکایت به درستی رسیدگی نکند، «وزارت» اطلاعات کامل دوسیه را غرض رسیدگی از نهاد مذکور درخواست خواهد کرد (ماده 10).

— رسیدگی به مداخله در پروسه رسیدگی محکمه

— «وزارت» به شکایات مربوط به مداخله مقامات امارتی در محکمه رسیدگی خواهد کرد و در صورت حل نشدن آنها را به مقامات بالاتر ارجاع خواهد کرد (ماده 14).

— رفتار خوب با افراد شاکی

— مأموران رسیدگی به شکایات موظفند با افراد شاکی حتی اگر احساساتی باشند یا از الفاظ تند استفاده کنند، به خوبی رفتار کنند (ماده 21).

— راهنمای اصلاح شکایات

— مقام ذریبط «وزارت» باید در صورتی که شکایت بر خلاف اصول شکایت نویسی باشد (ماده 19 بند 4) شکایت را اصلاح کند.

#### 4. طرز العمل ثبت شکایت:

— دریافت شکایات: «وزارت امر به معروف و نهی از منکر» (که منبع بنام «وزارت» یاد میشود) مسئول دریافت شکایات از طریق ارسال کتبی یا شفاهی است. مقررات خاص برای شکایات شفاهی در مواقع اضطراری در نظر گرفته شده است که باید متعاقباً ثبت و مستند شود.

— ثبت شکایات: یک کتاب رسمی ثبت شکایات باید حفظ و نگهداری شود و تمام معلومات مربوط به هر شکایت ثبت شود.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

— بررسی صحت و سقم شکایت: هیئتی از افراد قابل اعتماد وظیفه بررسی صحت شکایات را از طریق تحقیقات محلی بعهده خواهند گرفت.

— رسیدگی به شکایات خاص: طرزالعمل های رسیدگی به شکایات علیه ادارات مختلف، از جمله ادارات عمومی نظام کنونی، قضات، و رسیدگی های محکمه مشخص شده است.

#### 5. مداخله و حل و فصل:

— شکایت از مقامات: اگر شکایتی شامل رفتار توهین آمیز باشد که جرم تلقی می شود، «وزارت» باید طبق اصول قانون عمل کند و موضوعات لاینحل را احتمالاً به مقامات یا محاکم مافوق ارجاع کند.

— مداخله در پروسه رسیدگی محکمه: شکایات مربوط به مداخله در پروسه رسیدگی به محکمه باید با مقامات مربوطه در میان گذاشته شود و موضوعات لاینحل به مقامات مافوق ارجاع شود.

#### 6. احکام خاص:

— مفقودین و بازداشت شدگان سیاسی: مواد مشخص برای شکایات مربوط به افراد مفقود شده و کسانی که به دلایل سیاسی بازداشت شده اند اختصاص داده شده است و «وزارت» را مکلف میسازد تا معلومات را بدست آورده و موضوع را پیگیری نماید.

— بررسی بدون شکایت: «وزارت» صلاحیت دارد که نقض حقوق را حتی در صورت عدم وجود شکایت رسمی بررسی و گزارش کند.

— حمایت از افراد شاکی: به منظور جلوگیری از انتقام و تضمین پروسه عادلانه، قانون تأمین مصونیت و امنیت را برای افراد شاکی الزامی می داند.

#### IV. تأثیرات

1. تأثیرات مثبت احتمالی: این بخش بر نتایج مثبتی که ممکن از تطبیق قانون سمع شکایات در افغانستان بدست آید تمرکز دارد.

— افزایش اعتماد عمومی نسبت به دولت: قانون با ارائه مکانیزم ساختاریافته برای طرح و رسیدگی به شکایات، اعتماد عمومی را نسبت به نهادهای دولتی افزایش می دهد. وقتی شهروندان می بینند که شکایات آنها جدی گرفته می شود و به طور مؤثر به آنها رسیدگی می شود، به انصاف و پاسخگویی دولت بیشتر باور می کنند.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

— پاسخگویی بیشتر مقامات: پروسه رسمی رسیدگی به شکایات می تواند منجر به پاسخگویی بیشتر در میان مقامات نظام کنونی شود. دانستن اینکه یک سیستم برای گزارش و بررسی تخلفات وجود دارد، می تواند مقامات را از انجام رفتارهای توهین آمیز بازدارد و در نتیجه حکومت داری را بهبود ببخشد.

— بهبود دسترسی به عدالت: مقررات قانون برای ارسال شکایات به اشکال مختلف (کتبی، شفاهی یا تلفونی) می تواند دسترسی به عدالت را برای همه شهروندان، از جمله اشخاص بی سواد یا اشخاصی که در مناطق دور افتاده زندگی می کنند، بهبود ببخشد. این جامعیت تضمین می کند که افراد بیشتر می توانند از حقوق خود استفاده کنند و به دنبال رسیدگی به شکایات خود باشند.

— حمایت از افراد و گروه های آسیب پذیر: مقررات صریح قانون برای مصونیت و امنیت افراد شاکی می تواند حفاظت اساسی را برای گروه های آسیب پذیر فراهم کند و آنها را تشویق کند که بدون ترس از انتقام به میدان بروند. این امر مخصوصاً در زمینه سیاسی اجتماعی کنونی افغانستان که ترس از انتقام می تواند مانع افراد از جستجوی عدالت گردد اهمیت دارد.

— افزایش مشارکت مدنی: قانون شهروندان را تشویق می کند تا با فراهم کردن یک راه رسمی برای ابراز نارضایتی های خود و پاسخگویی مسئولان، در حکومت مشارکت کنند. این مشارکت می تواند شهروندان فعال تر و آگاه تر را تقویت کند و به جامعه مدنی پویا تر کمک کند.

— حمایت از قربانیان بازداشت های سیاسی: احکام مربوط به رسیدگی به شکایات مربوط به افراد مفقود شده و بازداشت های سیاسی تضمین می کند که دولت در قبال رفتار با افراد بازداشت شده پاسخگو خواهد بود. این امر می تواند امید و حمایت را برای خانواده ها و قربانیانی که به دنبال اطلاعات و عدالت می باشند فراهم کند.

## 2. تاثیرات منفی احتمالی:

این بخش بر پیامدهای منفی فوری که ممکن است از ایهامات و خلأهای موجود در قانون ناشی شود تمرکز دارد.

— منع شکایت به دلیل نبود مقررات برای شکایت گمنام: قانون به صراحت اجازه شکایات افراد گمنام را نمی دهد و افراد شاکی را ملزم به ارائه نام و آدرس کامل آنها می کند. این کار می تواند مانع افراد از ثبت شکایت به دلیل ترس از انتقام گردد و موثریت کلی مکانیزم شکایت را کاهش می دهد.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

— اقدامات محرمانه ناکافی: گرچند این قانون شامل احکام و مقررات برای مصونیت و امنیت افراد شاکی می باشد، اما فاقد رهنمودهای واضح در مورد حفظ محریمیت معلومات قابل شناسایی شخصی (PII) است. این مشکل ممکن است افراد را از ارائه شکایات دلسرد کند، زیرا می ترسند که هویت آنها افشا شود و منجر به انتقام گردد.

— رسیدگی به شکایات قضایی: شکایت از قضات ابتدا با قاضی محکمه مربوطه مافوق شریک می شود (ماده 11). این پروسه ممکن است بی طرفی را تضمین نکند، زیرا بر مکانیزم های قضایی داخلی بدون نظارت مستقل شدیداً متکی می باشد.

— مجازات برای شکایات بی اساس: قانون به "وزارت" اجازه می دهد تا به افراد شاکی که شکایت های بی اساس ارائه می کنند نصیحت کند و در صورت لزوم آنها را به محکمه راجع کنند (ماده 19). این ماده ممکن است افراد را از طرح شکایات مشروع به دلیل ترس از مجازات شدن به دلیل بی اساس بودن شکایت آنها، مخصوصاً با توجه به معیارهای تعریف نشده برای شکایات "بی اساس" منصرف کند.

— مداخله در پروسه رسیدگی محکمه: شکایات مربوط به مداخله مقامات امارتی در پروسه محکمه ابتدا با متهم و سپس در صورت حل نشدن با مقام مربوطه شریک می شود (ماده 14). این پروسه ممکن است به طور مؤثر به مسائل مربوط به مداخله رسیدگی نکند، زیرا به عین مقامات دخیل در قضیه متکی می باشد.

## ۷. نگرانی ها و چالش ها

این بخش درباره موضوعات مربوط به سیستم و طرزالعمل می باشد که می تواند انسجام، انصاف و موثریت کلی پروسه شکایت را تضعیف کند.

— عدم شفافیت طرزالعمل: رهنمودهای دقیق برای تعزیرات، عدم انطباق، و استیناف خواهی بشکل درست تعریف نشده است و شفافیت و انصاف را به خطر می اندازد. همچنین فقدان مکانیزم های واضح برای درخواست تجدیدنظر در تصامیم اتخاذ شده توسط «وزارت» یا مقامات بالاتر وجود دارد که راه های جبران خسارت و پاسخگویی را محدود می کند.

— فقدان نظارت مستقل: عدم وجود یک نهاد مستقل برای نظارت بر روند شکایت، مانند کدام مفتش یا کمیسیون مستقل می تواند بی طرفی و عادلانه بودن روند حل و فصل شکایات را به خطر بیندازد. تکیه بر مکانیزم های داخلی ممکن است منجر به تضاد منافع شود.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

— ترس از انتقام جویی: در حالی که قانون "وزارت" را موظف می کند تا از مصونیت افراد شاکی اطمینان حاصل کند، احکام مشخص در مورد نحوه اجرای عملی حفاظت وجود ندارد. با توجه به ساختار تاریخی، این موضوع همچنان یک نگرانی است و ممکن است مانع افراد از طرح شکایت گردد.

— مداخله در روند رسیدگی محکمه: شکایات مربوط به مداخله مقامات نظام کنونی در روند رسیدگی محکمه ابتدا با متهم و سپس در صورت حل نشدن با مقام مربوطه شریک می شود. این پروسه ممکن است به طور مؤثر به مسائل مربوط به مداخله رسیدگی نکند، زیرا به عین مقاماتی دخیل در قضیه متکی می باشد. معیارهای ارجاع شکایات حل نشده به مقامات بالاتر به شکل واضح تعریف نشده است.

## VIII. سفارشات

مؤسسات جامعه مدنی (CSO) و مؤسسات غیر دولتی می توانند نقش مهم در بهبود تطبیق و آگاهی دهی عمومی درباره قانون سمع شکایات در افغانستان ایفا کنند. بعضی موارد وجود دارد که این مؤسسات می توانند تلاش های خود را بر آنها متمرکز کنند:

— کمپین های آگاهی دهی عمومی: مؤسسات مدنی و مؤسسات غیردولتی می توانند کمپین های آگاهی دهی عمومی را غرض آموزش شهروندان در مورد حقوقشان تحت این قانون و روند شکایت انجام دهند. استفاده از کانال های رسانه ای مختلف از جمله رادیو، تلویزیون و رسانه های اجتماعی می تواند به انتشار مؤثر این اطلاعات کمک کند.

— مشارکت جامعه: مشارکت دادن جوامع محلی برای جمع آوری نظریات آنها در مورد روند شکایت و شناسایی مناطق برای بهبود ضروری است. تدویر محافل عمومی و جلسات در تالارهای شهری می تواند به اطمینان از پاسخگویی این پروسه به نیازهای عمومی کمک کند و اعتماد و مشارکت بیشتر را توسعه دهد.

— آموزش و ظرفیت سازی: مؤسسات مدنی و مؤسسات غیردولتی می توانند آموزش هایی را برای کارمندان خود و سایر مؤسسات محلی غرض آگاهی از قانون سمع شکایت و نقش آنها در حمایت از افراد شاکی ارائه کنند. توسعه ظرفیت های این مؤسسات نظارت و حمایت مؤثرتر از روند شکایت را تضمین می کند.

— حمایت و کمک حقوقی: کلینیک های حقوقی فعال در این زمینه می توانند بر ارائه مشوره و کمک حقوقی رایگان به افراد شاکی مخصوصاً گروه های آسیب پذیر تمرکز نمایند. وکالت و نمایندگی از افراد شاکی می تواند تضمین کند که به شکایات آنها به شکل درست رسیدگی می شود.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

— نظارت، ارزیابی و تحقیق: موسسات مدنی و موسسات غیردولتی می توانند سیستم هایی را برای گزارش دهی و نظارت منظم بر روند شکایت غرض اطمینان از شفافیت و پاسخگویی ایجاد کنند. این موسسات با انتشار آمار شکایات دریافتی، اقدامات انجام شده و نتایج، میتوانند موفقیت ها و زمینه های نیاز به بهبود را برجسته کنند. علاوه بر این، انجام تحقیقات برای شناسایی مشکلات در پروسه شکایت و پیشنهاد راه حل های مبتنی بر شواهد و همچنین ارائه رهنمود در مورد پروسه شکایت، می تواند برای اطلاع رسانی و آموزش عمومی مفید باشد.

## IX. نتیجه

قانون سمع شکایات در صدد ارائه یک مکانیزم ساختاریافته برای رسیدگی به شکایات علیه مقامات نظام کنونی با هدف تضمین عدالت و پاسخگویی است. در حالی که این قانون ظرفیت بهبود شفافیت و پاسخگویی را دارد، چندین نگرانی باید در آن مخصوصاً به ارتباط وضاحت، عادلانه بودن طرز العمل، و مشارکت ذینفعان مدنظر گرفته شود. نقش موسسات مدنی و موسسات غیردولتی در این زمینه بسیار مهم است. آنها می توانند از طریق کمپین های آگاهی دهی عمومی، مشارکت جامعه، آموزش و ظرفیت سازی، حمایت قانونی و کمک، نظارت و ارزیابی، و مستندسازی و تحقیق به رفع مشکلات کمک کنند. موسسات مدنی و موسسات غیردولتی می توانند از طریق تمرکز بر این حوزه ها به موثریت و اعتماد عمومی به مکانیزم های شکایت به میزان قابل توجه کمک کنند و اطمینان حاصل کنند که شکایات به طور عادلانه و شفاف در افغانستان رسیدگی می شوند. اجرای این توصیه ها می تواند موثریت قانون را در جهت دستیابی به اهداف آن و تقویت یک سیستم حکومتی عادلانه تر و پاسخگوتر افزایش دهد.

## X. منابع

این تحلیل بر اساس متن ترجمه شده "قانون سمع شکایات" و منابع مربوطه موجود در دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) است. معلومات بیشتر در مورد قوانین مرتبط و چارچوب های مقرراتی را می توان در وب سایت آرلو (ARLO) به آدرس اینترنتی ([www.arlo.online](http://www.arlo.online)) بدست آورد. همچنین می توانید به این منابع مراجعه کنید:

— [هدایات رهبری نظام کنونی در مورد جلوگیری از اتهامات غیر ضروری و بی ارزش علیه مقامات و کارمندان امارت اسلامی \(18 جولای 2022\)](#)

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.

یادداشت رفع مسئولیت: تحلیل حاضر فقط برای اهداف معلوماتی بوده و جایگزینی برای مشوره حقوقی حرفه ای نیست. این تحلیل با بی طرفی، حسن نیت و با استفاده از معلوماتی که در زمان تهیه سند در دسترس نویسندگان آن قرار داشته، تهیه شده است. معلومات مندرج این سند ممکن بدون اطلاع قبلی تغییر کند و نمی توان کامل بودن یا صحت محتویات آن را تضمین کرد. ما به همه خوانندگان اکیداً توصیه می کنیم که برای هر مسئله حقوقی خاص با مشاور حقوقی متخصص در زمینه مشورت کنند.

فرمان شماره 407 رهنمودهای اسلامی مبنی بر منع اتهامات نادرست و انتقاد نابجا از مسئولان را تشریح می کند. این فرمان تأکید می کند که شایعه پراکنی خلاف اصول اسلامی است، زیرا باعث ایجاد نفرت، تضعیف ایمان و تضعیف تلاش های اجتماعی می شود. در این فرمان به آیات و روایات قرآنی استناد می شود تا اهمیت حرف زدن صادقانه یا سکوت را تقویت کند. در این فرمان تصریح شده است که توهین به کارمندان دولت اعم از علما (علمای اسلام)، کارمندان دولتی، سربازان و قضات محاکم از طریق اشاره، گفتار یا وسایل دیگر مجازات دارد. این فرمان همچنین تأکید می کند که اخلال در جلسات قضایی و صدمه رساندن به یونیفورم جرم محسوب میشود و مستلزم استرداد عین آن می باشد. این سند بر مسئولیت شرعی همه شهروندان، مجاهدین و رسانه ها غرض رعایت این هدایات تأکید می کند.

#### — فرمان شماره 19 (جریده رسمی 1432)

این فرمان به محاکم نظامی صلاحیت میدهد تا به شکایات و استیناف خواهی ها علیه مقامات و کارمندان سه ارگان امنیتی رسیدگی نموده و احکام را مشروط به تایید محکمه عالی مطابق با احکام شرعی اجرا نماید.

این سند توسط سازمان انکشاف حقوقی بین المللی (IDLO) برای ابتکار عمل دیده بان حاکمیت قانون افغانستان (ARLO) تهیه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ARLO، لطفاً به وب سایت ما به آدرس [www.arlo.online](http://www.arlo.online) مراجعه کنید.