د سیستم عملیاتي جوړښت، دري مرکزي ډشبورډونه او د آنلاین شکایت میکانیزم

د وړاندیز شوي ملي سیستم د ساده، عملي او مؤثر تطبیق لپاره وړاندیز کېږي چې سیستم په **دریو اساسي عملیاتي برخو یاDashboard ونو** ووېشل شي.

دا دري برخي عبارت دي له:

1. **د NTAC د قضیو د ثبت او تعقیبDashboard**
2. **د موبایل دوکانونو د پېر او پلورDashboard**
3. **د مرکزي مدیریت یاSuper Admin Dashboard**

له دې سره به د عامو خلکو لپاره یوه جلا عامه برخه هم موجوده وي چې له لارې یې خلک خپل موبایلVerify ، Invoiceتصدیق او د ورک یا غلا شوي موبایل شکایت آنلاین ثبت کړای شي.

لومړۍ برخه: د موبایل دوکانونو د پېر او پلورDashboard

د موبایل دوکان لپاره باید سیستم ډېر ساده، چټک او د ورځني تجارت مطابق جوړ شي.

د دوکان اساسي فعالیتونه به په دري مهمو برخو ووېشل شي:

۱ -له شرکت، واردوونکي یا عمده پلورونکي څخه د موبایل اخیستل

کله چې دوکاندار نوی موبایل له شرکت، واردوونکي یا عمده پلورونکي څخه اخلي، باید موبایلونه د سیستم له لارې د دوکان Stock ته انتقال شي.

په دې پروسه کې به:

- Supplier/Companyانتخابېږي.
- موبایل Scan کېږي.
- IMEI 1ثبتېږي.
- IMEI 2ثبتېږي.
- Serial Numberثبتېږي.
- Brandاو Model ثبتېږي.
- د اخیستلو قیمت ثبتېږي.
- Purchase Invoiceجوړېږي.
- موبایل د دوکان Stock ته داخلېږي.

په دې توګه به واضح وي چې موبایل:

له کوم شرکت څخه → کوم دوکان ته → په کوم تاریخ

انتقال شوی دی.

---

۲ -مشتری ته د موبایل پلور

کله چې دوکاندار موبایل مشتری ته پلوري، لومړی به د موبایل IMEI Scan کوي.

سیستم به په اتومات ډول وګوري چې:

- موبایل د همدې دوکان په Stock کې شته او که نه.
- قانوني ثبت لري او که نه.
- غلا شوی نه دی.
- ورک شوی نه دی.
- Blacklistکې نه دی.
- د بل کس په مالکیت کې نه دی.
- کومه مشکوکه سابقه نه لري.

که موبایل قانوني وي، دوکاندار به د مشتری اړین معلومات ثبت کړي او Sale به بشپړ کړي.

له خرڅلاو وروسته:

Shop Stock → Customer Ownership

ته موبایل انتقالېږي.

منظمDigital Invoice

هر مشتری ته باید له سیستم څخه منظم او معتبر Invoice ورکړل شي.

Invoiceکې به لږ تر لږه لاندې معلومات وي:

- Invoice Number
- د دوکان نوم
- د دوکانRegistration Number
- د موبایلBrand
- Model

- IMEI
- Serial Number
- د خرڅلاو تاریخ
- قیمت
- د مشتری اړوند محدود معلومات
- QR Code
- Verification Code

هر Invoice باید په رسمي سیستم کې Verify کېدای شي.

یعني مشتری چې QR Code Scan کړي، سیستم ورته وښیي:

Verified Invoice

یا

Invalid Invoice

دا کار د جعلي رسیدونو او غیرقانوني معاملو مخه نیسي.

---

۳ -له مشتری څخه د دوهم لاس موبایل اخیستل

دا د سیستم یوه له تر ټولو مهمو برخو څخه ده.

کله چې یو مشتری خپل استعمال شوی موبایل دوکان ته د پلور لپاره راوړي، دوکاندار باید له اخیستلو مخکې IMEI Scanکړي.

سیستم باید لومړی معلومه کړي چې:

- موبایل د چا په مالکیت کې دی؟
- غلا شوی خو نه دی؟
- ورک شوی خو نه دی؟
- کومه قضیه ورسره مرتبطه خو نه ده؟
- Blacklistکې خو نه دی؟
- IMEIمشکوک یا Duplicate خو نه دی؟

که موبایل قانوني وي، د مالکیت د انتقال پروسه ترسره کېږي.

جریان:

Customer → Verification → Ownership Transfer → Mobile Shop Stock

پخوانی مالک به لازم Confirmation ورکوي او وروسته موبایل د دوکان په Stock کې داخلېږي.

دوکاندار ته به د اخیستلو Purchase Voucher/Invoice هم جوړېږي.

په دې توګه دوکاندار هم قانوني ثبوت لري چې موبایل يې له چا اخیستی دی.

د موبایل دوکان دري اساسي معاملې

په ساده ډول د دوکان سیستم باید لاندې دري عملیات ولري:

Company → Shop

د شرکت، واردوونکي یا عمده پلورونکي څخه خرید.

Shop → Customer

مشتري ته خرڅلاو.

Customer → Shop

له مشتری څخه د استعمال شوي موبایل اخیستل.

هره معامله باید:

+ IMEIمالکیت + Invoice + تاریخچه

ولري.

د دوکانStock

سیستم به دوکاندار ته په واضح ډول وښيي:

- New Mobile Stock
- Used Mobile Stock
- Sold Devices
- Purchased Devices
- Returned Devices
- Suspicious Devices
- Blocked Devices

په دې سره سیستم یوازې امنیتي وسیله نه وي، بلکې د موبایل دوکاندار لپاره یو ساده تجارتي او Stock Management Systemهم ګرځي.

دا به دوکانداران وهڅوي چې سیستم وکاروي، ځکه هغوی ته هم مستقیمه تجارتي ګټه رسوي.

دوهمه برخه: د عامو خلکو آنلاین شکایت

د افغانستان شرایطو ته په پام، که د هر ورک یا غلا شوي موبایل لپاره خلک اړ شي چې لومړی حوزې، ولسوالۍ یا نورو متعدد اداري مراحلو ته مراجعه وکړي، سیستم به د خلکو لپاره ستونزمن شي.

له همدې امله وړاندیز کېږي چې د موبایل د ورک یا غلا کېدو لپاره **مستقیم Online Complaint System** موجود وي.

مواطن باید وکولای شي له خپل کور، موبایل یا کمپیوټر څخه خپل شکایت ثبت کړي.

د آنلاین شکایت ساده پروسه

مواطن:

Report Lost/Stolen Mobile

انتخابوي.

که موبایل مخکې د هغه په مالکیت ثبت وي، سیستم د هغه په Account کې ثبت شوي Devices ښکاره کوي.

مثلاً:

- iPhone 16 Pro Max
- Samsung S25 Ultra
- Xiaomi ...

مواطن یوازې اړوند موبایل انتخابوي.

IMEIته اړتیا نه لري، ځکه IMEI مخکې په سیستم کې موجود دی.

وروسته معلومات داخلوي:

- موبایل ورک شوی که غلا شوی؟
- د پېښې تاریخ
- د پېښې وخت
- ولایت

- سیمه
- د پېښې لنډ تفصیل
- د اړیکې شمېره
- لازم اسناد که اړتیا وي

او:

Submit Complaint

کلیک کوي.

که IMEI معلوم نه وي

دا د سیستم یوه ډېره مهمه ګټه ده.

که شخص IMEI نه لري، خو موبایل یې مخکې په سیستم کې ثبت شوی وي، سیستم به IMEI په اتومات ډول له مالکیت Recordڅخه پیدا کړي.

یعنې:

Owner → Registered Devices → IMEI

په دې توګه د IMEI د بکس، کاغذ یا پخواني رسید د پیدا کولو اړتیا تر ډېره له منځه ځي.

شکایت مستقیم مرکزي سیستم ته ځي

د پروسې د ساده کولو لپاره وړاندیز کېږي چې Online Complaint مستقیم د کورنیو چارو وزارت مربوط مرکزي سیستم ته داخل شي.

یعنې:

Citizen

↓

Online Complaint

↓

Ministry Central Review

↓

Ownership Verification

↓

Case Registration

↓

– NTAC Referralکه تخنیکي تعقیب ته اړتیا وي

په دې توګه د حوزې، نړدې پولیس سټیشن یا نورو غیرضروري منځنیو پراوونو اړتیا کمیږي.

که د قانون یا مشخصې قضیې له مخې سیمه ییز پولیس ته اړتیا پیدا شي، مرکزي سیستم کولای شي قضیه له داخل څخه اړوند واحد ته واستوي؛ خو د شکایت د ثبت لپاره باید المواطن له یوې اداري څخه بلې اداري ته ونه ګرځول شي.

د شکایت لومړنۍ ارزونه

هر آنلاین شکایت باید بې له ارزوني مستقیم تخنیکي تعقیب ته ونه ځي.

لومړی باید معلومه شي:

- شکایت کوونکی د موبایل مالک دی او که نه.
- موبایل په سیستم کې د هغه په نوم ثبت دی او که نه.
- Invoiceموجود دی او که نه.
- Ownership Historyڅه ده.
- مخکې همدغه Device په بلې قضیې کې ثبت شوی او که نه.
- شکایت تکراري خو نه دی.

له لازم Verification وروسته به Case تایید شي.

د قضیې ځانګړی نمبر

هر تایید شوی شکایت باید ځانګړی Case Number ولري.

مثلاً:

MOI-MOBILE-2026-000125

مواطن به د همدې نمبر له لارې خپل Case تعقیبولای شي.

دواطن لپارهCase Tracking

عام وګړی باید په خپل Account کې یوازې ساده معلومات وګوري.

مثلاً:

Complaint Submitted

Under Review

Ownership Verified

Under Follow-up

Recovered

Closed

حساس تخنیکي معلومات باید عام وګړي ته ښکاره نه شي.

دریمه برخه: دNTAC Dashboard

کله چې شکایت تایید او اړوند قضیه د تخنیکي تعقیب شرایط پوره کړي، NTACته به د سیستم له لارې Referral کېږي.

NTAC Dashboardباید د قضیو د منظم مدیریت لپاره وي.

NTACته به د اړوند صلاحیت له مخې معلومات موجود وي:

- Case Number
- IMEI 1
- IMEI 2
- Brand
- Model
- Serial Number
- Owner Verification Status
- Complaint Date
- Incident Date
- اړوند اسناد
- Case Status

NTACبه د خپلو قانوني او تخنیکي صلاحیتونو په چوکاټ کې موضوع تعقیبوي.

د NTAC قضیوDashboard

NTAC Dashboardکې به واضح Counters موجود وي:

New Cases

نوي قضيي.

Under Review

تر ارزوني لاندې.

Under Technical Follow-up

تخنيکي تعقيب.

Result Received

نتيجه ترلاسه شوي.

Recovered

موبايل پيدا شوی.

Closed

بندي شوي قضيي.

د NTAC او مرکزي سيستم ترمنځResult

کله چې NTAC نتيجه ثبت کړي، Resultبايد له اصلي Case سره وصل شي.

په دې توګه د يوه موبايل مکمل Case History موجوده وي.

Complaint → Verification → NTAC → Result → Recovery/Closure

ځلورمه برخهSuper Admin Dashboard :

د ټول ملي سيستم مرکزي مديريت به د Super Admin له Dashboard څخه ترسره کېږي.

Super Adminبايد د سيستم د مديريت، کنټرول، راپورونو او Audit مسؤوليت ولري.

د Super Admin په Dashboard کې به لاندې برخي موجودې وي:

- ټول ثبت شوي دوکانونه

- ټولUsers
- فعال او غیر فعالAccounts
- ټول ثبت شوي موبایلونه
- ټولPurchase Transactions
- ټولSale Transactions
- ټولOwnership Transfers
- ټولOnline Complaints
- ټولCases
- NTACته استول شوي قضیې
- Lost Devices
- Stolen Devices
- Recovered Devices
- Blacklisted Devices
- Suspicious IMEIs
- Verified Invoices
- System Audit Logs

د Super Admin هدف

Super Adminباید د هرې کوچنۍ ورځنۍ معاملې ترسره کوونکی نه وي.

د هغه اصلي مسؤولیت باید:

Oversight + Management + Reporting + Security + Audit

وي.

یعنې معلومه کړي:

- کوم User څه کړي؟
- کوم دوکان څومره معاملات لري؟
- کومه معامله مشکوکه ده؟

- څومره شکایتونه ثبت شوي؟
- څومره NTAC ته استول شوي؟
- څومره حل شوي؟
- کوم دوکان زیات مشکوک موبایلونه اخلي؟
- کوم User غیرمعمولي Searches کوي؟

د Audit Log اهمیت

د دې سیستم د حساسیت له امله هر مهم عمل باید ثبت شي.

سیستم باید معلوم کړي:

چا؟

کله؟

کوم ریکارډ؟

څه کار وربانديِ وکړ؟

پخوانی وضعیت څه و؟

نوی وضعیت څه شو؟

د NTAC او نورو حساسو برخو Searches هم باید Audit شي.

دا کار د معلوماتو د غیرقانوني استعمال مخنیوی کوي.

د سیستم تولیز جوړښت

د سیستم ساده جوړښت داسې دی:

۱ Mobile Shop Dashboard .

د موبایل قانوني تجارت.

Company → Shop → Customer

او:

Customer → Shop

---

۲. Citizen Portal

د عامو خلکو خدمتونه.

- IMEI Verification
- Invoice Verification
- My Devices
- Ownership Transfer
- Lost Report
- Stolen Report
- Case Tracking

---

۳. NTAC Dashboard

د تایید شوو قضیو تخنیکي تعقیب.

---

۴. Super Admin Dashboard

د ټول ملي سیستم مرکزي مدیریت او نظارت.

د ټول سیستم مهم جریان

د موبایل قانوني مسیر

Company / Importer

↓

Mobile Shop

↓

Customer

↓

Ownership Record

↓

Digital Invoice

د Used Mobile مسیر

Customer

↓

IMEI Verification

↓

Ownership Verification

↓

Mobile Shop

↓

New Customer

↓

New Ownership

د غلا شوي موبایل مسیر

Registered Owner

↓

Online Complaint

↓

Ministry Central Review

↓

Ownership Verification

↓

Case Registration

↓

NTAC Referral

↓

Technical Follow-up

↓

Result

↓

Recovered / Closed

د دې جوړښت لویه ګټه

په دې ماډل کې المواطن د شکایت لپاره د مختلفو ادارو ترمنځ نه ګرځي.

دوکاندار د قانوني موبایل د اخیستلو او پلورلو لپاره واضح سیستم لري.

NTACته نسبتاً بشپړ او تایید شوي معلومات رسیږي.

او مرکزي اداره د ټول سیستم نظارت په یوه Dashboard کې ترسره کوي.

په همدې اساس سیستم په حقیقت کې دري لویې اړتیاوې سره نښلوي:

تجارت

د موبایل قانوني پیر او پلور.

عامه خدمت

دIMEI ، Invoiceاو شکایت آنلاین خدمات.

امنیت او تعقیب

د غلا او ورکېدو د قضیو منظم ثبت او د NTAC سره همغږي.

د طرحې مهم اصل

د سیستم اساسي فلسفه باید دا وي:

مواطن ته آسانتیا، دوکاندار ته منظم تجارت، او دولت ته دقیق او معتبر معلومات.

له همدې امله باید تر ممکنه حده غیرضروري اداري مراحل کم شي او ټول جریان په یوه واحد مرکزي سیستم کې مدیریت شي.

دا سیستم به د موبایل د یوې ساده معاملې له ثبت څخه تر غلا، آنلاین شکایت، تخنیکي تعقیب او بېرته ترلاسه کولو پورې یو بشپړ ملي ډیجیټلي جریان رامنځته کړي.