



ادارهٔ تعلیمات تخنیکي و مسلکی

رهنمود مکانیزم رسیدگی به شکایات



۱ سپتمبر ۲۰۱۸

۱,۱	پس منظر	6
۱,۲	اهداف مکانیزم رسیدگی به شکایات	6
۱,۳	غرض رهنمود مکانیزم رسیدگی به شکایات	7
۱,۴	معنی و تعریف مکانیزم رسیدگی به شکایات	7
۱,۵	مزایای مکانیزم رسیدگی به شکایات	7
۱,۶	اصول	8
۱,۷	محدودیت ها/ خطرات مکانیزم رسیدگی به شکایات	8
۲	شکایات و انواع آن	9
۲,۱	شکایات	9
	شکایات عبارت از شکایت، پیشنهادات، نگرانی ها و پرس و پال در مورد نحوه اجرای یک پروژه یا برنامه و یا هر گونه شکایت در مورد فعالیت هایی در بخش های محیطی، تحفظ اجتماعی، موضوعات جندر، تخنیک و اداری میتواند باشد. یا ممکن است شکایات خاصی در مورد خسارات و آسیب ها، نگرانی ها در مورد فعالیت های پروژه یا برنامه روز مره باشد و یا شکایتی مبنی بر تاثیرات منفی و متضاد و خطرات در برابر نابرابری جنسیتی می باشد. مردم توسط پروژه انکشافی به طور نامطلوب متضرر گردیده اند و یا متضرر خواهند شد که این نارضایتی و شکایت در مورد تاثیرات واقعی و مشاهده تاثیرات ان خواهد بود.	9
۲,۲	ویژگی های شکایت	9
۲,۳	انواع و منابع شکایات	10
۲,۴	دسته بندی شکایت کننده گان	12
۲,۵	دسته بندی شکایات بزرگ	13
۲,۶	تجزیه و تحلیل و چگونگی سر و کار با شکایات	13
۲,۷	اصول رسیدگی به شکایات	14
۳	مدیریت شکایات / پروسه و روش آن	16
۳,۱	اجزای یک مکانیزم حل شکایات	16
۳,۲	رسیدگی به شکایات و دریافت شکایات	16
۳,۳	ثبت شکایات، تایید و ارجاع آن	17
۳,۴	ارزیابی برای طبقه بندی و واجد شرایط بودن شکایات	17
۳,۵	ارزیابی شکایت و پاسخ در ساحه/ اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی	19

19.....	۳.۶ ارزیابی شکایات و پاسخ در برنامه مرکزی / اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی
20.....	۳.۷ خاتمه و تصمیم نهایی
20.....	۳.۸ سیستم ثبت اسناد و دیتابیس
20.....	۳.۹ مکانیزم تعقیب و پاسخ‌دهی
21.....	۳.۱۰ مراحل تحقیق شکایت
23.....	۳.۱۱ چارچوب زمانی رسیدگی به شکایات
24.....	۳.۱۲ چارت پروسس مکانیزم رسیدگی به شکایات
25.....	۴. مدیریت تنظیم سازمانی مکانیزم رسیدگی به شکایات
25.....	۱.۴ مسئولین نخست
25.....	۴.۲ لایحه وظایف / مسئولیت های کمیته رسیدگی به شکایات در ساحه / انستیتوت
26.....	۴.۳ لایحه وظایف و مسئولیت کمیته رسیدگی به شکایات در پروژه / اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی
27.....	۴.۴ ساختار و قانون رسیدگی به شکایات
27.....	۴.۴.۱ ساختار کمیته رسیدگی به شکایات واقع در سطح ساحه
27.....	۴.۴.۲ ساختار کمیته رسیدگی به شکایات در سطح امریت تعلیمات ولایتی
28.....	۴.۴.۳ ساختار کمیته رسیدگی به شکایات در سطح برنامه و اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی
28.....	۴.۵ شرایط عضو کمیته رسیدگی به شکایات
29.....	۴.۶ روش، دوره و حضور در جلسات
29.....	۵. موضوعات مرتبط متفرقه
29.....	۵.۱ رسیدگی به شکایات غیر رسمی، رسمی و قانونی
30.....	۵.۲ جلوگیری از شکایت
31.....	۵.۳ حریم خصوصی و محرمت
31.....	۵.۳.۱ مزایای محرمانه بودن
31.....	۵.۴ حفاظت از قربانی شدن
32.....	۵.۵ جندر و شکایات
32.....	۵.۶ برقراری ارتباط با مکانیزم رسیدگی به شکایات
32.....	۵.۶.۱ راه ها و روش های ارتباطی
33.....	۵.۶.۲ ابعاد پلان ارتباطی مکانیزم رسیدگی به شکایات

- 33..... ۵.۶.۳ اطلاعات و انتشارات عام سازی روش های مدیریت شکایات
- 34..... ۵.۶.۴ پیام های ارتباطی مکانیزم رسیدگی به شکایات
- 34..... ۵.۷ هزینه های بهره برداری و اختصاص بودجه برای مکانیزم رسیدگی به شکایات
- 35..... ۵.۸ مکانیزم رسیدگی به شکایات در سیستم حکومتی اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکی
- 35..... ۵.۹ بهره برداری و ارتقای ظرفیت
- 35..... ۵.۱۰ نظارت، ارزیابی و گزارش

۶. ضمایم 38

- 38..... ضمیمه ۱- فورم ثبت شکایات
- 39..... ضمیمه ۲- فورم تصمیم گیری شکایات
- 40..... ضمیمه ۳- فورم معلوماتی شکایت (برای مرکز)
- 1..... ضمیمه ۴- کتاب درج شکایت برای انستیتوت تعلیمات تخنیکي و مسلکی
- 2..... ضمیمه ۵- فارمت گزارش دهی شکایات
- 3..... ضمیمه ۶- دیتابیس مکانیزم رسیدگی به شکایات
- 4..... ضمیمه ۷- سوالات برای سروی ارزیابی موثریت سیستم رسیدگی به شکایات

۱. مقدمه

پروژه انکشافی که با تاثیرات واقعی و یا درکی به هدف راه حل رضایت بخش باعث شکایت و نارضایتی مردم شود، به گونه شدید مردم را متاثر ساخته و یا خواهد ساخت. این شکایات متاثر از خسارات فیزیکی و اجتماعی می تواند در مراحل مختلف اجرای پروژه از جمله دیزاین، اجرا و عملیات پروژه اتفاق بیافتد. نه تنها اینکه باید به صدای مردم متاثر از شکایات به حد کافی گوش داده شود، بلکه باید رضایت دوجانبه بین مردم متاثر و پروژه نیز در نظر گرفته شود. هم برای پروژه و هم برای مردم متاثر مهم است که از مکانیزم های سازمانی قانونی، قابل اعتماد، شفاف و کارآمد که به شکایات شان پاسخ داده شود، آگاه بوده و دسترسی داشته باشند. مکانیزم رسیدگی به شکایت عبارت است از موسسات، ابزارها، روش ها و فرایندهایی که توسط آنها راه حل شکایات جستجو و فراهم شود، می باشد. مکانیزم رسیدگی به شکایات عبارت اند از ابزارهای مهم برای ارتقای شفافیت و پاسخگویی، کاهش فساد، بهبود خدمات و افزایش اثربخشی پروژه ها در برنامه های دولتی می باشد. این مکانیزم فرایندها و ابزارها را برای پاسخگویی اجتماعی، پذیرش و تعیین نگرانی ها برای مقابله با آسیب های ناشی از مداخلات توسعه تعیین می کند. تعدادی زیادی از مکانیزم ها وجود دارد که مخصوص احقاق حقوق افراد متاثر است. مکانیزم رسمی رسیدگی به شکایات عبارت از سیستمی است که توسط آن درمورد پروژه وضاحت داده شده، مشکلات و اجراءات حل شده و شکایات و رسیدگی به آنها بطور مفید و موثر بیان شده باشد.

پروژه دوم انکشاف مهارت های افغانستان از ۱۲ جون ۲۰۱۳ بدینسو اجرایی بوده و در ماه جون ۲۰۱۷ مرحله اول تجدید ساختار تحت کار قرار گرفت. این تجدید ساختار منعکس کننده ی تغییر راهکار مرتبط به انکشاف منابع بشری دولت افغانستان بود که در اکتبر ۲۰۱۶ در ایجاد کمیته منابع بشری به منظور تعیین محدودیت های اجباری در توسعه ی مهارت ها منجر شد. با توجه به این تغییر سیاست، دولت افغانستان از پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان درخواست کرد تا منابع باقی مانده را تعدیل نماید، با تاکید بر (الف) بهبود ارتباط آموزش های تخنیکی و مسلکی تعلیم و تربیه و آموزش با نیازهای بازار کار آینده، (ب) بهبود کیفیت تدریس و آموزش با ارزیابی و ارتقاء شایسته گی استادان اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی و (ج) حمایت از تقویت ظرفیت نهادی و تقویت سیستم های کلی. جهت پاسخگویی به راهکار اولویت های جدید دولت افغانستان و عملیاتی نمودن اصلاحات اجندا، اهداف انکشافی پروژه تجدید نظر گردید؛ تا اینکه " آموزش های تخنیکی و مسلکی را افزایش داده و کیفیت ظرفیت استادان و نصاب رشته های اولویت داده شده را تحت برنامه گیرد. تجدید ساختار ۲۰۱۷ همچنان تامین مالی مبتنی بر نتایج را برای حمایت اجندای اصلاحات معرفی نمود، این در حالی است که یک سال دیگر را به منظور ختم منظم امور تا تاریخ ۳۰ جون ۲۰۱۸ تمدید نمود.

تعهد جدید دولت افغانستان به اجندای منابع بشری منعکس کننده اقدامات عملیاتی سطح بالایی می باشد. در نخست، دولت افغانستان بیکاری جوانان را به عنوان یک چالش مهم، اولویت بندی نموده و با همکاران انکشافی برای پیشبرد این موضوع، بحث را به گونه جدی بیان نمود. دوم، تسهیل ظرفیت سازمانی برای ارائه دستور العمل توسعه منابع بشری. دولت افغانستان اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی را بر اساس فرمان ریاست جمهوری شماره. ۱۱ تاریخ ۲۱ اپریل ۲۰۱۸ می باشد، را تاسیس نمود. این حکم معینیت تعلیمات تخنیکی و مسلکی را از بدنه وزارت معارف به یک اداره مستقل تعلیمات تخنیکی و مسلکی انتقال داد که مسیولیت نظارت، همکاری و تطبیق از امور تخنیکی و مسلکی را دارد. با توجه به پیشرفت های اخیر، وزارت مالیه به تاریخ ۱۳ جون ۲۰۱۸ درخواست تجدید ساختار سطح دوم را نمود.

۱.۲ اهداف مکانیزم رسیدگی به شکایات

اهداف کلیدی مکانیزم رسیدگی به شکایات عبارت اند از:

- حصول اطمینان از رسیدگی به شکایات و نگرانی ها در یک دوره زمانی مشخص، شفاف و عادلانه به منظور دستیابی به اهداف بازگرداندن روابط مثبت با افراد / خانواده ها و جوامع آسیب دیده
- پاسخگویی به نگرانی ها/ شکایات افراد ذینفع و رسیدگی و حل شکایات شان؛
- خدمت به عنوان یک مرجع برای درخواست سوالات، پیشنهادات و افزایش مشارکت جامعه؛

- جمع آوری اطلاعاتی که می تواند برای بهبود عملکرد عملیاتی و ارائه خدمات استفاده شود.
- ترویج شفافیت و پاسخگویی.
- جلوگیری از تقلب، فساد و کاهش خطرات پروژه.
- افزایش مشروعیت پروژه در میان ذینفعان.

۱,۳ غرض رهنمود مکانیزم رسیدگی به شکایات

این سند فرایندهای را که توسط اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی تعقیب شده را شرح می نماید تا افراد شاکی را مشخص نموده که آنها ممکن است به صورت مثبت و یا منفی از مداخلات پروژه انکشاف مهارت های افغانستان متأثر شده باشند. همچنان هدف دیگر آن این است تا وضوح و قابل پیش بینی بودن چگونگی دریافت شکایات، ارزیابی، مرتب سازی و حل و فصل و نظارت بر آن را فراهم کند. فعالیت های خاص برای هر یک از این مراحل شرح داده شده است. این رهنمود برای اعضای مکانیزم رسیدگی به شکایات، کارکنان پروژه و افرادی که مایل به ارسال شکایات و یا ابراز نگرانی هستند، در نظر گرفته شده است.

۱,۴ معنی و تعریف مکانیزم رسیدگی به شکایات

مکانیزم رسیدگی به شکایت عبارت است از مؤسسات، ابزارها، روش ها و فرایندهایی که توسط آنها راه حل شکایات جستجو و فراهم می شود، می باشد. مکانیزم رسیدگی به شکایات عبارت از ابزارهای مهم برای ارتقای شفافیت و پاسخگویی، کاهش فساد، بهبود خدمات و افزایش اثربخشی پروژه ها در برنامه های دولتی می باشد. این مکانیزم فرایندها و ابزارها را برای پاسخگویی اجتماعی، پذیرش و تعیین نگرانی برای مقابله با آسیب های ناشی از مداخلات انکشافی تعیین می کند. مکانیزم رسمی رسیدگی به شکایات عبارت از سیستمی است که توسط آن درمورد پروژه وضاحت داده شده، مشکلات اجرایی حل شده، و شکایات و رسیدگی به آنها بطور مفید و موثر بیان شود.

۱,۵ مزایای مکانیزم رسیدگی به شکایات

- برای کارمندان پروژه پیشنهادات و بازخورد های را ارائه می کند که آنها را قادر به پاسخگویی بیشتر، شفافیت و جوابگویی به افراد ذی نفع می نماید.
- کمک به ایجاد اعتماد بین شهروندان و ارائه دهندگان خدمات / دولت.
- اطلاعات مربوط به شکایات مدیریت را با درک اثربخشی خروجی برنامه مدیریت می کند.
- مکانیزم موثر رسیدگی به شکایات باعث می شود که مشکلات را قبل از اینکه گسترده یا پخش شود مهار کند، این امر در نتیجه حفظ ارزش پروژه و اعتبار آن است.

شکایات حل و فصل شده اداره به روش های رسمی و وسیله ای در مکانیزم های رسیدگی به شکایات و قوانین و مقررات مربوطه کشور مطرح می شود. شکایات به صورت درست بین شاکی و کمیته رسیدگی به شکایات در مراحل مختلف طبقه بندی شده و در دیتابیس ها ثبت شده. این امر احتمال را افزایش می دهد که شکایات را می توان با هماهنگی حل کرد، که به نوبه خود باعث ارتقاء یک محیط عملیاتی پایدار تر خواهد شد. رویکردهای مورد علاقه که مورد استفاده قرار می گیرند عبارتند از: مصالحه، مذاکره، واسطه، داوری و قضاوت. تمام این رویکردها براساس تاکید و رضایت فرد ناراضی اعمال میشوند و باید اصولی را که به بهترین نحو به روند رسیدگی شکایت هدایت میشوند، پیروی کنند. اصولی که دستورالعمل مکانیزم رسیدگی به شکایات را هدایت می کند و عملکرد آنها را ارزیابی می نماید عبارت است از:

- دسترسی: به راحتی برای افرادی که مایل به ارائه شکایت بوده و یا نگران هستند و با کمک به افرادی که موانعی مانند زبان، سواد، آگاهی، هزینه، و یا ترس از مجازات را دارند، قابل دسترسی است.
- پیش بینی پذیری: فرایند واضح با زمان بندی برای هر مرحله بر نوعیت نتایج که می تواند ارائه شود یا اینکه نمی تواند ارائه شود.
- مساوات: فرایندهایی که به طور عادلانه درک می شوند، به ویژه از نظر دسترسی به اطلاعات و فرصت های مشارکت معنادار در تصمیم نهایی.
- سازگاری حقوق: مطابق با استاندارد های ملی و بین المللی و بدون محدودیت دسترسی به سایر مکانیزم های جبران خسارت.
- شفافیت: فرآیندهای شفاف و نتایجی که با توجه به منافع عمومی در معرض خطر قرار دارند.
- ظرفیت: با استفاده از منابع کافی فنی، انسانی و مالی.
- نظریات: به عنوان وسیله ی برای سوق دادن نظریات شهروندان برای بهبود نتایج پروژه برای مردم است.

۱.۷ محدودیت ها/ خطرات مکانیزم رسیدگی به شکایات

نظرسنجی اولیه انستیتوت های ذی نفع و بحث و گفتگو با اعضای کلیدی آن ها در مارچ ۲۰۱۸ در مورد عملکرد و درک مکانیزم رسیدگی به شکایات، صورت گرفت. این نظرسنجی اطلاعات اصلی را تهیه کرده و خالیگاه ها و یافته های زیر شناسایی شد:

- عدم درک اصلی و اساسی مفهوم مکانیزم رسیدگی به شکایات و کمیته رسیدگی به شکایات که منتج به حمایت ضعیف رهبری در اجرای مکانیزم رسیدگی به شکایات گردید.
- کمیته رسیده به شکایات نوع سنتی هستند، بطور مثال شکایات عمدتاً توسط اتحادیه شاگردان انستیتوت ملی موسیقی افغانستان مدیریت گردید.

- سیستم ضبط و ثبت مناسب شکایات وجود ندارد.
- هر کمیته رسیدگی به شکایات باید در تشکیل آن یک زن عضو باشد.
- نیاز فوری به آموزش مکانیزم مدیریت رسیدگی به شکایات برای انستیتوت ذینفع وجود دارد.

۲. شکایات و انواع آن

۲.۱ شکایات

شکایات عبارت از شکایت، پیشنهادات، نگرانی ها و پرس و وپال در مورد نحوه اجرای یک پروژه یا برنامه و یا هر گونه شکایت در مورد فعالیت هایی در بخش های محیطی، تحفظ اجتماعی، موضوعات جندر، تخنیک و اداری میتواند باشد. یا ممکن است شکایات خاصی در مورد خسارات و آسیب ها، نگرانی ها در مورد فعالیت های پروژه یا برنامه روز مره باشد و یا شکایتی مبنی بر تاثیرات منفی و متضاد و خطرات در برابر نابرابری جنسیتی می باشد. مردم توسط پروژه انکشافی به طور نامطلوب متضرر گردیده اند و یا متضرر خواهند شد که این نارضایتی و شکایت در مورد تاثیرات واقعی و مشاهده تاثیرات ان خواهد بود.

۲.۲ ویژگی های شکایت

شکایت ها بر اساس واقعیت، وقوع درست آن، چگونه آسیب دیده گی و اینکه مستفیدین چه احساس نا رضایتی و یا عدم تمایل نسبت به تصمیم یا عمل دارند، مشخص می شود. که به شرح ذیل دسته بندی شده اند:

- **واقعی بودن:** زمانیکه شاکی احساس نماید که برخی از حقوق نقض شده اند، دارایی اش آسیب دیده یا از دست رفته، جبران خسارت نمی شود، خدمات به گونه درست ارائه نشده اند، یا اینکه منافع وعده داده شده توسط مسئول پروژه داده نشده، این زمان است که شکایت واقعی شمرده می شود.
- **تصوری یا خیالی:** زمانیکه فرد شاکی احساس ناراحتی داشته باشد به دلیل اینکه سازمان به پیشنهاد یا نگرانی وی پاسخ نداده باشد و واقعی نباشد، هرچند که رضایت وی با اعتماد به نفس به دست می آید، این مورد یک شکایت خیالی است.
- **پوشیده و گنگ:** الزامات اساسی ذی نفع ممکن است مورد توجه قرار گیرد اما نیازهای روانشناختی مانند نیاز به شناخت و مشاوره، بررسی مناسب، ترکیب نظرات در مداخله پروژه، مانند اقلیت یا گروه محروم، ممکن است مورد توجه قرار نگیرند. این باعث ناراحتی مخفی شده است.

- ناخوشایند و فریبنده: شکایات ارائه شده باید واقعی باشند. ممکن است برخی موارد وجود داشته باشد که شکایات شکایت کننده به حالت طبعی باشد. شکایت ناخوشایند ممکن است یک عمل سوء رفتاری باشد.

۲.۳ انواع و منابع شکایات

۱. تحفظ محیطی
 - آلودگی و ایجاد مزاحمت برای جامعه / افراد
 - آسیب به پوشش گیاهی و تنوع زیستی
 - آلودگی صوتی
 - تخلیه و استفاده از منابع
 - تولید زباله
۲. تحفظ اجتماعی
 - اسکان مجدد/ جابجایی جمعیت
 - استملاک زمین و اختلافات
 - از دست دادن معشیت و تامین معشیت
 - خساره یا از دست دادن املاک/ سرمایه
 - منازعات ناشی از تقسیم منابع و فرصت ها
 - صحت و مصئونیت عامه
 - اذیت جامعه یا افراد به دلیل امور ساختمانی و بهره برداری تاسیسات اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی
 - نگرانی جامعه یا افراد در مورد طرح و تطبیق پروژه
 - مسائل مرتبط به کارگران مانند کارگران اطفال و اجباری، تعویق در پرداخت مزد ، محل کاری غیر مصئون ، جبران خساره و غیره...
 - منازعات، تبعیض و نفوذ سیاسی در تسهیلات اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی
 - سوء استفاده و آزار و اذیت دانشجویان
۳. موضوعات جندر و زنان
 - خشونت مبتنی بر جنسیت
 - نابرابری جنسیتی

- نادیده گرفتن حقوق زنان
- کمبود خدمات خاص به زنان
- کمبود محیط امن و آرام برای زنان در محل کار
- حریم خصوصی و مسائل اجتماعی و فرهنگی.
- آزار جنسی

۴. اداری و مدیریتی

- عملکرد مدیریتی ناموفق
- شرایط بد کاری
- کمبود / ارائه نادرست خدمات
- عوامل شخصی که موجب تشنج در میان کارمندان می شوند
- پیامدهای منفی تغییرات سازمانی و پالیسی
- اضرار و فواید اقتصادی
- کنترل قدرت
- استخدام و ارتقای افراد غیر مسلکی
- پذیرش و اخذ امتحانات

۵. خدمات در تسهیلات اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی

- عدم موجودیت خدمات در مکاتب، مجتمع ها و لیلیه های تعلیمات تخنیکی و مسلکی
- بهره برداری و ترمیمات معدود انستیتوت های تعلیمات تخنیکی و مسلکی
- تاخیر در ارائه خدمات و نیازهای اساسی به استفاده کننده گان تسهیلات
- کمبود خدمات آموزشی
- کیفیت تدریس و سیستم آموزشی

۶. اجزای پروژه

- تأثیر منفی بر منابع پروژه

- بورسیه تحصیلی و فرصت های آموزشی برای استادان

- استخدام و اخراج کارمندان

- کیفیت تدریس استادان

- تدارک اجناس و خدمات

- تاخیر در جریان مالی

- فساد و سوء استفاده از منابع

۲.۴ دسته بندی شکایت کننده گان

۱. متضررین پروژه

افراد تحت تاثیر پروژه گروهی است که به طور مستقیم تحت تاثیر قرار گرفته و عواقب جدی ناشی از اجرای پروژه را تجربه کرده است. شکایت افراد تحت تاثیر پروژه باید اولویت داده شده و اقدامات اصلاحی باید به سرعت انجام شود.

۲. مراجعین

افراد و اجتماعات مستفید می توانند نگرانی های پروژه یا استفاده از امکانات اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی را داشته باشند. آنها باید راهنمایی شوند و دیدگاه ها و شکایات آنها باید در طراحی و در بخش عملی پروژه گنجانیده شود.

۳. دانش آموزان

استفاده کننده گان نهایی انستیتوت یا لیسه اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی شاگردان هستند. این گروه هدف اصلی مداخلات انکشافی است. شکایت ها و پیشنهادات می تواند به طور مداوم توسط این گروه ارائه شود.

۴. اجتماع و نماینده گان اجتماع

جامعه مجاور ممکن است از امور ساختمانی و بهره برداری از تاسیسات اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی نا ارام گردند لذا باید توجه خاصی برای تنظیم ارتباطات با آنها جهت افزایش نتیجه انکشاف خروجی، صورت گیرد.

۵. کارمندان و اداره

کارمندان پروژه و اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی در تمام سطوح، در موضوعات متنوعی می توانند شکایت داشته باشند. رسیدگی به شکایات باعث جریان مناسب و مؤثر در اداره می شود.

انستیتوت‌های مختلف با عملکردهای مختلف مانند ارگان‌های غیر دولتی، سازمان‌های اجتماعی، سازمان‌های جامعه مدنی، سازمان‌های دولتی می‌توانند شکایات، پیشنهادات و یا سوالات مرتبط را حفظ نموده و آن‌ها را حل نموده تا اعتماد و همکاری ایجاد شود.

۷. کارگران

کارگران نسبت به خشونت و موضوعات ایمنی و حوادث از جانب قرار داد کننده گان حساس هستند. از حقوق شان باید محافظت شود.

۲.۵ دسته بندی شکایات بزرگ

- جداگانه:

وقتی شکایت توسط فرد یا مؤسسه ارائه شود

- گروهی یا جمعی:

وقتی که بیشتر مردم یا سازمان‌ها به عین مشکل مواجه شده یا دچار باشند، بطور مثال: اتحادیه شاگردان و اتحادیه کارمندان

۲.۶ تجزیه و تحلیل و چگونگی سر و کار با شکایات

هنگام دریافت شکایت، نیاز به ارزیابی سیستماتیک در زمینه وقوع آن، اعتبار (واقعی یا خیالی)، گزینه‌های موجود برای حل و فصل و رضایت از فرد متخلف می‌باشد. در صورت شکایت، مراحل و سوالات راهنمایی زیر ضروری است.

- وضعیت

تعبیر یا تفسیر وقوع حوادث یا دلیل شکایت، با پرسیدن سوالات؛

- چه کسی شامل است؟ شناسایی شرکای اصلی یا سهام داران

- چه اتفاقی افتاد؟ تعبیر حادثه دقیقاً طبق طبیعت

- چه وقت اتفاق افتاد؟ نوشتن زمان و تاریخ رویداد و یا شکایت مطرح شده

- کجا اتفاق افتاد؟ محل و فضای حادثه

- مشاجره

ارزیابی اعتبار و میزان آسیب پذیری، اینکه آیا شکایت ارائه شده، واقعی یا خیالی است یا خیر؟

- چرا قابل تحمل است؟ بررسی اعتبار شکایت در واقعیت آن

- راه حل

شناسایی گزینه های قطعنامه برای اصلاح وضعیت متناقض؛

- برای بهبود وضعیت چه چیز لازم است؟ اقدامات لازم و منابع مورد نیاز

- موافقت / رضایت

هدف اصلی سیستم مکانیزم رسیدگی به شکایات، رضایت فرد یا گروه آسیب دیده است. اگر فرد یا گروه آسیب دیده از انجام اقدامات راضی نباشد، مکانیزم شکایت بی معنی است. بنابراین حصول رضایت شکایت کننده کاملاً ضروری است.

- آیا فرد یا گروه آسیب دیده، با فیصله موافق است، اگر نه، چرا؟

۲.۷ اصول رسیدگی به شکایات

رسیدگی به شکایات نیاز به مجموعه قوانین و اصول دارد، که در پرتو این قوانین و اصول، شکایات حل و فصل شده و تصمیم گیری و اقدامات صورت می گیرد. اگر این اصول در نظر گرفته نشوند، پس فرآیندها و تصمیمات بی معنی بوده و نتایج منفی را در پی دارند و باعث از دست دادن اعتماد افراد ذی نفع خواهد شد. اصولی که باید تعقیب شوند عبارتند از:

- اعتبار:

ارزیابی واقعیت شکایت، اینکه آیا شکایت کننده آسیب دیده یا نه

- حریم خصوصی و محرمانه بودن:

نگه داشتن هویت شاکی اطلاعات محرمانه و حساسیت به محرمانه بودن

- بیطرفی:

اقدامات و اعضای کمیته باید به موضوع متمرکز بوده و از تفرقه جلوگیری شود

- قانونی بودن:

تمام اقدامات که صورت می گیرد، باید در چوکات روش های قانونی و رسمی باشد

• عمل گرایی:

تصمیمات و اقدامات انجام شده باید عملی و موثر باشد

• رضایت بخش بودن:

تصمیمات تا حد ممکن باید برای فرد یا افراد ناراضی قابل قبول باشد

• استیناف:

حق استیناف طلبی برای شکایت کننده به سطح متوالی مکانیزم رسیدگی به شکایات و به همین ترتیب به محکمه می باشد.

• امنیت یا ترس انتقام

شکایت کننده نباید ترس از شکایت داشته باشد.

• زمان بندی:

فرایند حل و فصل شکایات باید به موقع صورت گرفته و کمیته باید موضوع را در طی مدت مشخص شده حل نماید

• عادلانه بودن و شفافیت:

فرد ناراضی حق دسترسی به اطلاعات و رسیدگی به تصمیم گیری را دارد

• عملکرد عاجل و سریع:

عدالت به تعویق می افتد، عدالت انکار می شود. قبل از اینکه اختلافات جزئی به اختلافات جدی تبدیل شود، به هرگونه دلیلی برای تأخیر

سرعت باید پاسخ داده شود.

۳. مدیریت شکایات / پروسه و روش آن

۳,۱ اجزای یک مکانیزم حل شکایات

شکایت ها به صورت متوالی حل می شود، با این حال اولویت، جدیت ، حساسیت زمانی و امکان سنجی حل آن اولویت در نظر گرفته می شود که روش های مناسب و مشخصی در آن قرار می گیرد. یک مکانیزم حل شکایات می تواند به اجزای اصلی زیر تقسیم شود:

- دریافت و ثبت شکایت
- مشاهده و بررسی شکایت در فورم مشخص.
- تنظیم پاسخ را بر اساس تصمیم مجمع اتخاذ شود
- بر اساس دستورالعمل های انجمن، یک روش قطعنامه را انتخاب کنید.
- دستورالعمل مربوط به شکایت را اجرا کنید. .
- حل موضوعات
- از طریق مناسب ترین مکانیزم، پاسخ را به فرد شاکی ارائه کنید.
- پیگیری اقدامات انجام شده برای حل شکایات دریافت شده و پیگیری وضعیت واقعی پس از رسیدگی به شکایت.
- از تجارب استفاده نمایید و به تمام طرفین مربوطه در ارتباط باشید.

۳,۲ رسیدگی به شکایات و دریافت شکایات

اعضای کمیته رسیدگی به شکایات و کارمندان نقش اصلی را در حل شکایات به عنوان فعالیت روزانه ی شان با افراد ذی نفع را دارا می باشند. روش های مختلف مورد استفاده قرار می گیرند و هر روش دارای ارزش افزوده و محدودیتی است که باید مورد توجه قرار گیرد تا اطمینان حاصل گردد که این وضعیت به موقعیت های مختلف پاسخدهی مینماید. استفاده از روش های دریافت شکایات باید در دسترس بوده و باید حریم خصوصی شکایت را تضمین کند. شکایات را می توان از طریق روش های مختلف تعقیب نمود، که عبارت اند از:

- تلفن (شماره خاص برای دریافت شکایات که توسط کارمندان محیطی و حفاظت اجتماعی پروژه انجام می شود)

- ایمیل (آدرس ایمیل برای دریافت شکایت: complaint.tveta@gmail.com)

• نوشتن فرم شکایات به اعضای مکانیزم رسیدگی به شکایات، تعیین مرکز اصلی و جعبه های شکایت تعیین شده)

اعضای مکانیزم رسیدگی به شکایات که شکایات را به صورت شفاهی دریافت می کنند باید در کتاب ثبت نام، ثبت شوند. شکایات ناشناس می تواند پذیرفته شود. اطلاعات در مورد چینل های مختلف، برای ارائه شکایت، به طور عموم در مواد ارتباطی نمایش داده می شود.

۳.۳ ثبت شکایات، تایید و ارجاع آن

هر دو روند رسمی و غیر رسمی شکایات باید ثبت شود در حالیکه روند رسمی مستلزم ارائه یک فرم شکایت نوشته شده و پیگیری آن می باشد. در ثبت شکایت / شماره سریال به هر شکایت اختصاص داده شود تا به شکایت کننده و کمیته کمک نماید که شکایت را بعد از حل آن به دیتابیس مربوطه نظر به سریال آن برساند که تمام معلومات نظر به سریال نمبر در آن ذکر گردیده است. شکایاتی که به طور سریع قابل پاسخ نمی باشند، به کمیته رسیدگی به شکایات منتقل خواهند شد که هفت روز را دربر خواهد گرفت و سپس یک پاسخ نوشتاری برای شاکی در یک فورم تصمیم گیری شکایت ارایه خواهد شد.

تائیدی دریافت شکایت شاکی بسیار مهم است که سپس قدم های بعدی که انجام می شود را بیان نماید. گزینه ها عبارت اند از:

۱. شکایت تحت صلاحیت اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی و نتایج شان بر اساس درخواست افراد شاکی می تواند به صورت عاجل به نتیجه برسد. در پاسخ بیان شده است که نتیجه چطور و چگونه توسط اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی و کمیته رسیدگی به شکایات و نام و اطلاعات اعضای کمیته رسیدگی به شکایات که مسئول آن هستند تهیه می شوند.
۲. شکایات تحت صلاحیت انستیتوت اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی هستند اما گزینه های مختلفی برای حل و فصل می تواند مورد توجه قرار گرفته یا منابع قوی مورد نیاز است. اعضای پاسخ دهی، شاکی را به یک جلسه برای بحث این موارد در صورت که راضی باشد دعوت می نماید.
۳. شکایت تحت صلاحیت انستیتوت تعلیمات تخنیکی و مسلکی قرار نمی گیرد. اعضای پاسخ دهی نشان خواهند داد که شکایت به اداره آموزش و پرورش ولایتی و یا اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی ارجاع شده است که ارتباط با شکایت کننده را ادامه خواهد داد.

۳.۴ ارزیابی برای طبقه بندی و واجد شرایط بودن شکایات

مهم است که در ابتدا، شکایت با معلومات آن جهت تعیین واجد شرایط بودن آن بیان شود، زمانیکه اطمینان حاصل شد که شکایت مربوط به اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی است، سپس همچنان جهت اطمینان اینکه در بخش مناسب و مرتبط خود ثبت شده است و مهمتر از همه اولویت آن بر اساس طبیعت و جدیت شکایت است، نیز تعقیب و مشاهده می شود. با این وجود به شدت توصیه می شود که قبل از تصمیم

گیری برای رد شکایت، در یک مکالمه شرکت کرده و شکایت کننده را به شک و تردید منافع او قرار دهید. اگر شکایت رد شود، شکایت کننده از تصمیم و دلایل رد شدن مطلع است و شکایت و دلیل رد شدن باید برای مرجع آینده ثبت شود.

شکایات موجه:

- شکایت مربوط به جزیی از پروژه، فعالیت سازمان و اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی است.
- مسئله مطرح شده در شکایت در محدوده مسائل قرار دارد، مکانیزم شکایت مجاز است، اما موارد مربوط به اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی که خارج از قلمرو آنها قرار دارد به بخش های مربوطه در دولت ارسال می شود، به عنوان مثال قانون و امنیت
- شاکی برای فایل ساختن تاکید دارد.

شکایات غیرموجه:

ممکن است شامل موارد زیر باشد اما محدود به موارد زیر است. برای شکایت کننده توضیح روشن برای رد کردن ارائه می شود تا اطمینان حاصل شود که به خوبی مطلع است، بنابراین آنها در صورتی که از شما تقاضا نمایند می توانند راه های دیگری را تعقیب نمایند.

- شکایت به صورت خیلی واضحی معلوم است که جز پروژه نبوده و خارج از سازمان و اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی است.
- ماهیت موضوع خارج از دستور العمل های مکانیزم رسیدگی به شکایات و اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی است. اگر چه به بدیل های بیرونی دیگری توصیه می شوند، روش ها و مکانیزم های دیگر دولت برای رسیدگی به مسئله مناسب تر است.
- شکایت کننده برای فایل ساختن هیچ تائیدی ندارد.

طبقه بندی شکایات از لحاظ جدیت:

اگر ارزیابی اولیه اعتبار شکایتی تعقیب شود، بررسی بیشتری از جدیت شکایت توصیه می گردد که طبقه بندی آن در سه سطح بالا، متوسط و کم و تاثیرات آن بر روی شکایت کننده می باشد. ارزیابی جدیت شکایت آسان نیست، زیرا امکان دارد در معرض تعصب باشد. معیارهای ارزیابی جدیت شکایت می توانند قرار ذیل باشند؛

- شدت مشکل

- تاثیر بالقوه بر رفاه فرد یا گروه
- تاثیر بالقوه بر روی پروژه
- تصویر عمومی این موضوع

ارزیابی شدت نیاز به جمع آوری اطلاعات اضافی از طریق بازدید از سایت ها، پیدا کردن حقایق، بحث و مصاحبه با شکایت کنندگان و دیگر افراد یا گروه های مربوطه و بررسی مجدد اطلاعات که قبلا ارائه شده است می باشد.

۳.۵ ارزیابی شکایت و پاسخ در ساحه / اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکي

مکاتب و انستیتوت های اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکي زاد گاه به شمار می روند جائیکه کاربران یا استفاده کننده گان امکانات، کارمندان و اجتماعات نزدیک می توانند شکایات خویش را مطرح کنند. کمیته رسیدگی به شکایات واقع در انستیتوت ها باید بطور کامل از بارگیری و پاسخ دهی به شکایات واقف بوده و تعهد کامل خود را به سیستم عملکرد درست مکانیزم رسیدگی به شکایات از طریق بیلپورد، برگه ها و جلسات آگاهی تبارز دهند. کمیته رسیدگی به شکایات واقع در محل ماهیت و دلیل شکایت را تحقیق نموده و در حضور فرد ناراضی به یک تصمیم متوازن خواهد رسید.

شکایات که تحت تصرف کامل کمیته رسیدگی به شکایات واقع در ساحه می باشد یا اینکه فرد شاکی نا راضی از تصمیم گرفته شده است، شاکی به اداره آموزش و پرورش ولایتی یا پروژه دوم انکشاف مهارت های افغانستان یا اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکي راجع خواهد شد. کمیته رسیدگی به شکایات تمام اسناد شاکی را ثبت نموده و فورم تصمیم گیری شکایات را به شاکی داده و یک کاپی فورم امضاء شده توسط شاکی را نیز اخذ می نماید.

۳.۶ ارزیابی شکایات و پاسخ در برنامه مرکزی / اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکي

پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان و اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکي طرف سوم و نقطه حل شکایات می باشند. شکایات ارائه شده یا منتقل شده از محل / انستیتوت با جزئیات و علت عدم حل آن در ساحه و یا انستیتوت بررسی خواهد شد. شاکی به جلسه ای که در مورد موضوعات مختلف حل شکایات بحث می شود دعوت می شود. کمیته رسیدگی به شکایات در سطح مرکزی موضوعی را در مورد شکایت توصیه می نماید که در حضور شاکی خواهد بود.

تمام بحث ها و جلسات برگزار شده، به درستی ثبت و ضبط خواهد شد. شکایت کننده نظریات را با استفاده از فرمت استاندارد یا از طریق هر کانال ارتباطی دریافت خواهد کرد. اگر شکایت کننده هنوز از انجام اقدامات ناراضی باشد و یا اگر به تصرف اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکي نباشد، به بخش مناسب دیگری ارجاع خواهد شد.

۳.۷ خاتمه و تصمیم نهایی

این آغاز پروسه مستقل میانجی‌گری است، زمانیکه با شاکی توافق صورت نگیرد و او دنبال مکانیزم‌های دیگری باشد. برای شاکی گزینه‌هایی مختلفی برای وساطت و داوری از جمله دارالوکاله و .. پیشنهاد می‌شود. زمانیکه گزینه تصمیم‌گیری برای شاکی قابل قبول است، قضیه مختومه اعلان می‌شود و اگر در نتیجه فرد شاکی ناراضی باشد، می‌تواند قضیه را به محکمه انتقال نماید. کلیه اسناد پشتیبانی مورد نیاز برای دستیابی به قطعنامه باید بخشی از دوسیه‌ی مربوط به شکایت باشد. این سناریو دوسیه‌ی جدی شکایت است، در صورتی که تمام راه‌حل‌های مسأله برای حل موضوع ناکام ماند.

۳.۸ سیستم ثبت اسناد و دیتابیس

تمام شکایات دریافتی در یک سیستم مرکزی ثبت شده که اجازه می‌دهد شکایات ردیابی و نظارت شود. تمام شکایات در تمام محل‌ها در کتابی ثبت خواهد شد. انتظار می‌رود اطلاعات ارائه شده توسط دیتابیس، تیم پروژه را جهت انکشاف میکانیزم، درک بهتر و کاهش مشکلات اجتماعی کمک نماید.

دیتابیس شامل و نمایش دهنده موضوعات ذیل خواهد بود:

- تعداد شکایات دریافت شده بر اساس جنسیت طبقه بندی شده است
- انواع مختلف شکایات (به عنوان مثال مربوط به امور ساختمانی، اداری، بورسیه تحصیلی، و غیره)
- فیصدی شکایات حل شده
- فیصدی شکایات حل نشده
- فیصدی شکایات مربوط به میانجی‌گری و تصمیم‌گیری
- فیصدی شکایات‌هایی که در بخش‌های مربوطه در حالت بررسی است.
- نمایش موضوعات و محلات انستیتوت‌ها که دارای شکایات‌های زیادی هستند.
- دیتابیس جزئیات دقیق پروسه حل و فصل و تصمیم نهایی را آماده می‌نماید.

گزارش باید از جانب محل یا انستیتوت در آخر هر ماه به فرمت و شکل تهیه شده به مرکز تسلیم داده شود.

۳.۹ مکانیزم تعقیب و پاسخ‌دهی

مهم و ضروری است تا تأییدیه نتیجه رسیدگی به شکایت توسط کمیته رسیدگی به شکایات ارائه شود. شکایت‌کننده حق دریافت پاسخ و ارائه اطلاعات در مورد پروسه رسیدگی به شکایت خود را دارد. تأیید شاکی ناشناس و پیگیری آن ممکن نیست، اما نتیجه ممکن است به طور

غیر مستقیم به وی در کانال های ارتباطی مختلف مانند نمایش در تخته اعلانات، اطلاع رسانی، بروشور اطلاعات، خبرنامه، پیام و غیره انتقال یابد. ابزار پیگیری و نتیجه راه حل باید در مرکز اطلاعات و قالب گزارش جهت گزارش به مقامات مناسب ثبت شود. گزینه های ذیل برای پیگیری و نظریات به طور کلی مناسب هستند و در مورد خاص می توان از یک معیار خاص استفاده کرد.

- تسلیم دهی فورم تصمیم گیری

- پیام یا اس ام اس

- ایمیل

- تماس تلفنی

- نمایش اعلانات در تخته اعلانات برای شکایات نامعلوم

- گردش اطلاعات از طریق ایمیل، خبرنامه و اس ام اس برای شکایت ناشناس

۳.۱۰ مراحل تحقیق شکایت

شکایات عبارت از مشکلات می باشند و می تواند در هر محل کاری، ساختمانی و بهره برداری از امکانات و زیرساخت های اجتماعی اتفاق بیافتد. حصول اطمینان از اینکه آیا آنها به طور صحیح و منظم رفتار می شوند و ممکن است به تحقیق نیاز داشته باشند بسیار مهم است. بررسی ای که به درستی انجام شده باشد، به دولت و مدیریت پروژه اجازه می دهد که این موضوع را کاملاً در نظر گرفته و سپس تصمیم درستی در مورد آن صورت گیرد. اطمینان حاصل نمایید که تمام مباحث در این فرایند منصفانه و مناسب بوده و مورد انتقاد قرار نمی گیرند. هنگام بررسی شکایت، نکات کلیدی ذیل را باید مورد توجه قرار دهید:

- یک بررسی عبارت از تمرینی به منظور پیدا کردن اطلاعات مربوط به یک موضوع است.
- یک مامور تحقیق باید رهنمای دقیق برای اینکه چه چیزی را باید تحقیق کنند و اینکه چگونه یافته ها را گزارش دهد را داشته باشد.
- مامور تحقیق باید موضوعات را جمع آوری و مستند سازی نموده، و عین شکل اینکه کدام شواهد قابل دسترس و مرتبط هستند و چگونه جمع آوری خواهند شد.
- در صورت امکان محقق نباید در موضوع مورد بررسی توسط دیگر مکانیزم ها دخالت نماید.
- فرمت تحقیق، بیانیه شاکی و پاسخ دهنده را باید سند سازی و امضاء نماید.

- قبل از درخواستی، شکایت احتمالی باید مورد بررسی قرار گیرد و روش رسیدگی به شکایات باید به اشخاص یا شخص مرتبط توضیح داده شود.

- طی ۱ تا ۷ روز پروسه تحقیق براساس میزان و جدی بودن شکایت، زمانبر خواهد بود.

نکاتی که باید در مورد دریافت حقایق بدانید:

- یادآوری تمام حقایق که برای بررسی عادلانه پروسه برای ناراضی یا شاکی منتشر می شود
- سند سازی و نوت گیری نظریات و بیانیه ها
- برای روشن شدن یا اطلاعات اضافی سوال نمایید
- از عضو بخواهید که چه راه های دیگری را به منظور حل منازعه و یا مشکل کوشش نموده اند
- چه عملی را تقاضا دارند؟
- انتظار آنها برای نتیجه چیست؟
- اطمینان حاصل کنید که انتظارات واقعی هستند
- حفظ محرمانه بودن اقدامات

مواردی که باید هنگام مصاحبه با پاسخ دهنده یا مدافع در نظر گرفت:

- پاسخ گیرنده یا مدافع را از فرایند کمیته رسیدگی به شکایات و دریافت شکایت یاد آوری نمایید
- فرایند های مکانیزم رسیدگی به شکایات را معرفی و تفسیر نمایید تا اینکه یک فرایند مدیریتی باشد؛ و این امر قربانی سازی و یا مجرم یابی نمی باشد.
- به او فرصت و مجال برای وضاحت و دفاع بدهید.
- در جریان تحقیق و حقیقت یابی پاسخ دهنده را مقصر نکرده و او را متهم نیز ننمایید
- پاسخ دهندگان را در مورد نتایج یافته ها و پیامدهای شکایت متقاعد کنید.

روند تحقیق و حل شکایت:

- معلومات کافی را برای قضیه از طریق فرایند های مناسب دریافت و تحلیل نمایید
- ماهیت شکایت را تجزیه و تایید نموده و در نهایت موارد مناسب را دریابید

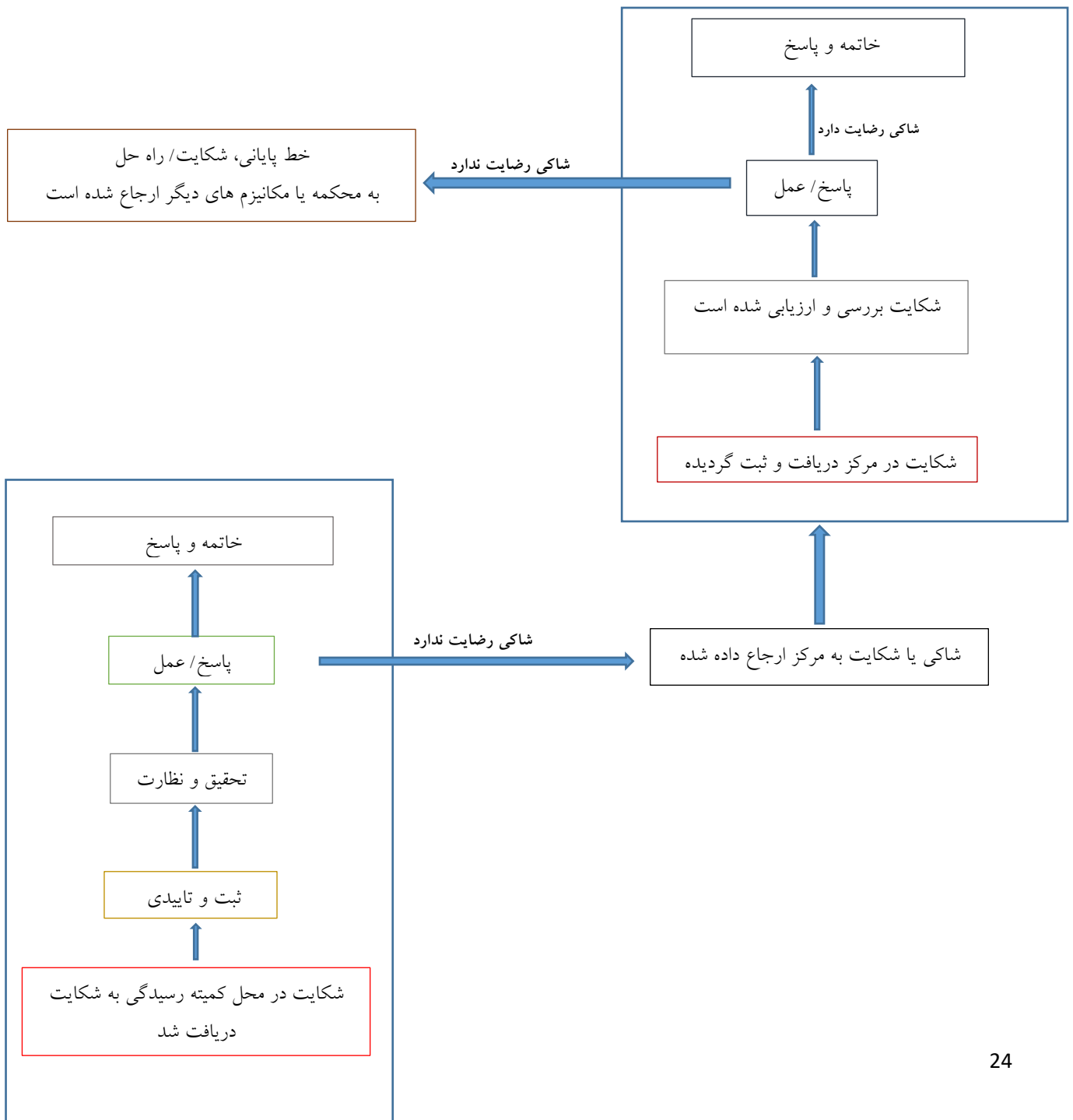
- کمیته شکایات را تحلیل نموده و تصمیم بگیرید
- شکایات حل شده را درست ثبت نمایید

۳.۱۱ چارچوب زمانی رسیدگی به شکایات

حل شکایات یک فرایند وقت گیر بوده و تمام کمیته ها در تمام سطوح باید موضوعات را در وقت مشخص شده حل نمایند. تاخیر در حل شکایات، شکایت دیگری را در پی دارد. هر تاخیری می تواند اختلاف نظر های جزئی را به اختلافات جدی تبدیل کند. شکایت باید حتی در پایین ترین سطح یک کمیته با مدیریت و صلاحیتی را که دارند حل شود. کل شکایت باید در مدت حد اکثر یک ماه از گزارش شکایت و ثبت آن در صورت داشتن معلومات کافی حل شود. مدت زمان حل شکایت بستگی به شدت و فوری بودن شکایت دارد. در اینجا ما سه مرحله برای اصلاح شکایت داریم:

- سطح انستیتوت (شکایات ساده و معمولی که در محدودیت انستیتوت وجود دارد، به موقع یا در عرض یک هفته تجدید نظر می شود)
 - اداره آموزش و پرورش ولایتی (اداره آموزش و پرورش ولایتی بر شکایت هایی که از انستیتوت ها تسلیم می شوند و تصمیم گیری از مدیریت آنها بالاتر است، در عرض دو هفته تجدید نظر می شود)
 - مرکز اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی (مدیریت مرکزی تمام موارد را به خصوص موارد عمده شکایات را ارزیابی نموده و در عرض یک ماه تقاضای تجدید نظر خواهد شد)
- باید بدانید که مدیریت مرکزی دارای چندین ارزیابی و نتیجه نهایی است.

۳.۱۲ چارت پروسس مکانیزم رسیدگی به شکایات



۴. مدیریت تنظیم سازمانی مکانیزم رسیدگی به شکایات

۱.۴ مسئولین نخست

مدیریت پروژه دوم انکشاف مهارت های افغانستان و اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکی مسئول عملیاتی مکانیزم حل شکایات بوده و متخصص اجتماعی و جندر از پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان فرد کلیدی مدیریت مکانیزم حل شکایات و عملیاتی پروژه می باشد. کمیته های رسیدگی به شکایات مرکزی و انستیتوت تعلیمات تخنیکي و مسلکی بخش هایی برای رسیدگی به شکایات بوده و هر عضو کمیته رسیدگی به شکایات کانون شکایت هستند. عضو کمیته، کانون اصلی مدیریت و اداره فعالیت های مکانیزم رسیدگی به شکایات بطور چرخشی شش ماهه می باشد. مسئولیت ها شامل حفظ فرآیند رسیدگی به شکایات ، ؛ ثبت شکایت، توسعه ارتباطات و ارتباطات خارجی؛ ردیابی عملکرد و گزارش ماهانه می باشد.

۴.۲ لایحه وظایف / مسئولیت های کمیته رسیدگی به شکایات در ساحه / انستیتوت

- فعال سازی روند رسیدگی به شکایات و مراقبت از آن در پرتو قوانین و طرز العمل های رهنمود رسیدگی به شکایات
- دریافت و ثبت شکایات با تمامی جزئیات و موارد مورد نیاز
- ترتیب جلسات به منظور رسیدگی به شکایات و انتشار تصامیم اتخاذ شده و ابلاغ تصامیم اتخاذ شده به مسئولین و شکایت کننده
- بررسی و تحلیل سناریو شکایات بر اساس اعتبار و شفافیت
- تصمیم گیری در مورد شکایت به منظور حل و رسیدگی به آن در حضور داشت شکایت کننده و اتخاذ منظوری آن در وقت نیاز
- درج شکایات در کتاب ثبت و نگهداری تمامی اسنادها مرتبط به شکایات به منظور نگهداری معلومات درست و دقیق
- رهنمایی دیپارتمنت ها و افرادی که مسؤل تطبیق تصامیم می باشند و همچنان نظارت از تطبیق تصامیم اتخاذ شده
- آگاهی دهی و ارایه پاسخ به شکایت کننده در مورد نتیجه شکایت
- همکاری نمودن با شکایت کننده در صورتیکه شکایت حل نشده و یا شکایت کننده با تصمیم اتخاذ شده قناعت ندارد.

- همکاری نمودن شکایت کننده جهت مراجعه کردن به مکانیزم های دیگر در صورتیکه شکایت او حل نگردیده و یا از تصمیم اتخاذ شده راضی نمی باشد.

- تهیه و ارایه گزارش های منظم بر اساس برنامه به پروژه دوم انکشاف مهارت ها و رهبری اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکی

۴.۳. لایحه وظایف و مسئولیت کمیته رسیدگی به شکایات در پروژه/ اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکی

- تهیه دستورالعمل ها و اجرای پروسه ها و مراحل اجرای مکانیزم رسیدگی به شکایات در سطح تعلیمات تخنیکي و مسلکی و پروژه های مربوط.

- اعمال مکانیزم رسیدگی به شکایات و تاسیس کمیته رسیدگی به شکایات در تمام سطوح و اقدامات برای اجرای درست آن

- برگزاری دوره های آموزشی، برنامه آگاهی دهی و ظرفیت سازی شرکا، انستیتوت ها و کمیته های رسیدگی به شکایات

- پذیرش، ثبت و اقدامات جهت حل مشکلات که از محل رجعت نموده یا اینکه تحت صلاحیت پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان و اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکی باشد.

- نظارت و چک محل کمیته های رسیدگی به شکایات و پیشنهاد توصیه برای بهتر شدن اوضاع

- تعقیب اجراءات و فرایند های محل یا انستیتوت کمیته های رسیدگی به شکایات و مکانیزم رسیدگی به شکایات از اینکه آیا مناسب هستند.

- هماهنگی مسائل و فرصت های مختلف بین شرکا و کمیته های رسیدگی به شکایات و جستجوی تجارب و راه های عالی در حل مشکلات

- نظارت و ارزیابی اجراءات مکانیزم رسیدگی به شکایات در تمام سطوح و اصلاح در صورت نیاز

- راه اندازی کمپاین اطلاع دهی مکانیزم رسیدگی به شکایات و ارتباط پیام های مکانیزم رسیدگی به شکایات برای افراد ذی نفع در عام سازی مواد

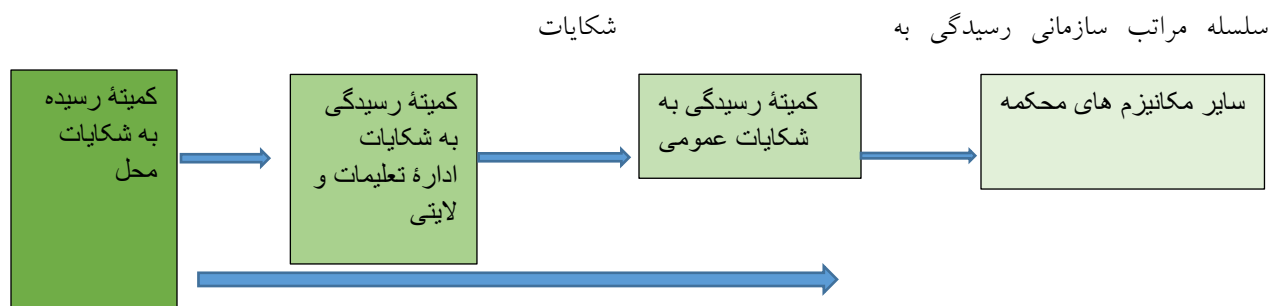
- آماده سازی و انتشار گزارش های مربوط به وضعیت و عملکرد مکانیزم رسیدگی به شکایات به مدیران ارشد و شرکا

- اطمینان حاصل کنید که شکایت کننده از قربانی شدن و مجازات محافظت می شود و چنین مواردی قابل تحمل نمی باشد

- توصیه ها و اقدامات عملی به منظور افزایش و بهبود مکانیزم رسیدگی به شکایات در پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان و اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکی

۴.۴ ساختار و قانون رسیدگی به شکایات

کمیته رسیدگی به شکایات در سه مرحله / سیستم تقاضا در سطح محل و یا انستیتوت، اداره تعلیمات ولایتی و اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی فعالیت می نماید. کمیته رسیدگی به شکایات از اعضای دولت و شرکای مربوطه تشکیل خواهد شد. پردازش شکایات و طی مراحل آن به دلیل عدم رضایت شکایت کننده با نتیجه اتفاق خواهد افتاد. هر عضو کمیته نقطه عطف شکایت می باشد. یکی از افراد کلیدی از اداره، شکایت را برای شش ماه بر اساس چرخش اداره کرده و مسئولیت ها را به عضو بعدی منتقل می نماید.



حد اقل مطلوبیت نتیجه شکایت

۴.۴.۱ ساختار کمیته رسیدگی به شکایات واقع در سطح ساحه

- یک عضو از مدیریت انستیتوت / لیسه
- یک عضو از دانشجویان مرد / زن (باید فقط در امور مربوط به دانش آموزان دخالت داشته باشد)
- یک عضو از اجتماع یا لیسه / شورای مدیریت انستیتوت
- یک عضو از کارمندان یا معلم زن نماینده رسمی موضوعات جندر
- یک عضو از سازمان های غیر دولتی / سازمان های جامعه مدنی یا لیسه زمانی که این سازمان ها در دسترس نباشند
- (این کمیته توسط آمر انستیتوت / لیسه اداره و نظارت میگردد)

۴.۴.۲ ساختار کمیته رسیدگی به شکایات در سطح امریت تعلیمات ولایتی

- دو عضو از کارمندان اداره تعلیمات ولایتی
- یکی از کارمندان زن از اداره تعلیمات ولایتی یا معلم زن از یک مکتب که نماینده گی نقطه عطف را بنماید.
- یک عضو از اجتماع یا شورای مدیریت مکتب
- یک عضو از سازمان های غیر دولتی / سازمان های جامعه مدنی

(اداره تعلیمات ولایتی تمام انواع خدمات آموزشی در ولایات را مدیریت نموده، کمیته رسیدگی به شکایات تاسیس شده توسط هرکس و در هر ساختار نماینده گی کل را می نماید. این کمیته توسط رئیس اداره تعلیمات ولایتی اداره می شود)

۴.۴.۳ ساختار کمیته رسیدگی به شکایات در سطح برنامه و اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی

- مدیر پروژه دوم انکشاف مهارت های افغانستان به عنوان عضو کمیته
- متخصص محیطی و حفاظت اجتماعی پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان به عنوان عضو کمیته
- رئیس تعلیم تربیه مسلکی به عنوان عضو کمیته
- رئیس امور محصلان به عنوان عضو کمیته
- مامور جندر/ نماینده ی اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی به عنوان عضو کمیته

(معاون رییس اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی نقش تسهیل و نظارت کلی کمیته یا هر مقام عالی رتبه ای به نماینده گی از رییس اداره)

۴.۵ شرایط عضو کمیته رسیدگی به شکایات

اعضای کمیته رسیدگی به شکایات باید اشخاص شایسته و حلال مشکلات بوده و دارای مهارت های تحلیلی و دسترسی آسان به شکایات باشند. کمیته رسیدگی به شکایات باید به تمام قوانین مکانیزم رسیدگی به شکایات و اصول اداری کنار آمده و اعضا باید شرایط لازم را به دست آورند؛

- باید مایل به اختصاص دادن مدت زمان قابل ملاحظه اوقات شخصی تان برای کار بر شکایات داده و در جلسات اشتراک نمایید.
- با استفاده از راهکار منطقی، باید شکایات را از نقطه نظر بیرونی و بی طرف ارزیابی نمود
- هیچ وقت نباید احساسات شخصی بر تصمیم تاثیر بگذارد
- در صورت لزوم باید از منابع واجد شرایط درخواست مشاوره داشته باشد
- باید مایل به حفظ بهترین منافع شکایت کننده و مؤسسه به عنوان اولویت اول باشد
- باید صفات و مهارت های یکسان را به عنوان یک طرفدار توسعه دهد. اعضای کمیته شکایت حقایق و مسائل را از طریق مراحل فرایند و همچنین بررسی شایستگی شکایت بیان نموده و نماینده گی می کنند.
- فایل های دقیق و مناسب برای هر شکایت در طول جریان شکایت باید حفظ شود
- باید دارای نمبر های طاقی یا فرد باشند
- حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن شکایت کننده و محافظت از قربانی شدن

- عضو کمیته رسیدگی به شکایات از جانب اداره انستیتوت به عنوان فرد کلیدی بوده که شکایات را (سیستم ثبت و راجستر) به مدت شش ماه بر اساس کاریکولم/ دورانی مدیریت خواهد نمود.
- یکی از اعضای کمیته از شاگردان فارغ شده سال گذشته خواهد بود بطور مثال صنف ۱۴ یا ۱۲، که توسط شاگردان معرفی خواهد شد، نه عضو اتحادیه محصلان.
- اگر یک عضو کمیته رسیدگی به شکایات، با شکایت فرد متخلف ارتباط داشته باشد، اعضای مربوطه کمیته شکایت در بحث مربوط به دوسیه این فرد نباید شرکت کند.
- اگر فرد شاکی عضو کمیته رسیدگی به شکایات باشد، بناء در صورت مشورت وی در بحث ها به عنوان عضو کمیته شرکت نخواهد کرد.

۴.۶. روش، دوره و حضور در جلسات

- کمیته رسیدگی به شکایت هر زمان که ضرورت شود میتواند برگزار گردد اما برگزاری آن هفته یکبار در سطح انستیتوت، دوهفته بعد در ریاست و ماهانه یکبار در اداره مرکزی ضروری میباشد. این ممکن است که این جلسات به صورت آگاهانه / نامنظم و یا بیشتر به در خواست رئیس و یا بر اساس درخواست اعضای دیگر برای بحث در مورد مسائل مختلف دایر گردد که باید:
- حداقل ۳ عضو کمیته رسیدگی به شکایت در جلسه حضور داشته باشند
- خلاصه جلسه/ نتیجه تصمیمات به اعضا و مراجع مربوطه ارسال گردد
- پیشرفت اقدامات در جلسه بعدی پیگیری خواهد شد و تاکید ویژه برای حل نگرانی ها / و مسائل صورت خواهد گرفت

۵. موضوعات مرتبط متفرقه

۵.۱ رسیدگی به شکایات غیر رسمی، رسمی و قانونی

بصورت متوسط یا معمول شکایت ها به گونه غیر رسمی به حل شدن اختلاف با امر مستقیم و یا شخص مسئول می باشد. اگر به صورت غیر رسمی مشکلات حل نگردید و یا شکایت کننده بر نتایج راضی نبود، شکایت باید به صورت رسمی حل و فصل شود. رسیدگی به شکایات حقوقی مرحله بعدی است، در مواردی که مفهوم قانونی در محکمه در نظر گرفته شود. پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان سه روش را در رسیدگی و حل شکایات استفاده نموده که عبارت از غیر رسمی، رسمی و قانونی می باشد.

فرایند غیر رسمی:

این فرایند به گونه غیر رسمی شکایت بوده طوریکه شاکی به نتیجه محلی یا مستقیم میرسد؛

- شکایت ماهیت جزئی است یا اگر ماهیت جدی تر باشد، کمیته معتقد است که این امر مناسب است و شکایت کننده موافقت می نماید؛

- متقاضی می خواهد که موضوع در صورت غیر رسمی مورد رسیدگی قرار گیرد و مدیر این شرایط را در محیط مناسب در نظر می گیرد؛

- شکایت ناشی از عدم ارتباط و یا نامشخص بودن است.

ارائه یک پاسخ کتبی به شکایت کننده که نشان دهنده اقدام انجام باشد، توصیه می شود. یک فرآیند غیر رسمی ممکن است در هر نقطه ای که کمیته شکایات آن را مناسب می داند، رسمی شود، به ویژه اگر یک روند غیر رسمی ناموفق بوده و از طریق آگاهی جلوگیری شود. اقدامات انجام شده برای حل شکایت باید توسط کمیته مستند شده و ثبت شود.

فرایند رسمی:

ضروری است که شکایت به صورت کتبی با استفاده از فرم شکایت ارائه شود.

کمیته رسیدگی به شکایت، شکایت را بررسی نموده و تعیین می کند که آیا این شکایت معتبر، خیالی یا خشن است و سپس مراحل رسمی حل شکایات را با اسناد درست آغاز می نماید. سه نتیجه ممکن احتمالاً در این مرحله اتفاق بیفتد؛

- کمیته رسیدگی به شکایات ممکن است تشخیص بدهد که هیچ شکایتی معتبری وجود ندارد
- شکایت ممکن است حل شود
- شکایت ممکن است حل شود و به مرحله بعدی محکمه منتقل شود

فرایند قانونی:

هر فرآیند حل شکایات باید قوانین، مقررات و اصول کشور را پیروی نماید. شکایات مانند جرایم، مسائل مربوط به موضوع زمین، نقض حقوق، اقامت باطل و غیره تحت حکم مقامات نظامی، تعقیب قانونی، قوه قضائیه و سایر مکانیزم ها قرار گیرد. شاکی در مورد مسائل حقوقی توسط تیم پروژه باید همکاری شود. مرجع نهایی ارجاع برای افراد شاکی، محکمه و سایر مکانیزم های رسمی در کشور است.

۵.۲ جلوگیری از شکایت

نمی توان به طور کامل از شکایات اجتناب کرد، اما برای کاهش تعداد شکایات به گونه چشم گیری میتوان کار کرد. شکایات رخ می دهد و برخورد با آنها بخشی از فعالیت های سازمانی و برنامه کاری معمول است. اولین قدم به مدیریت شکایت، جلوگیری از شکایت است.

راه های پیشگیری از شکایت عبارت اند از؛

- ارائه اطلاعات کافی و به موقع به افراد ذی نفع
- انجام مشاوره کافی با افراد ذی نفع
- ایجاد ظرفیت برای کارمندان پروژه و اعضای کمیته رسیدگی به شکایت در تمام سطوح

۵.۳ حریم خصوصی و محرمانه

همه اشخاصی که در فرایند رسیدگی به شکایت شرکت دارند، باید محرمانه بودن را رعایت کنند، مگر اینکه جواز برای افشای اطلاعات باشد. هویت و جزئیات شخصی شکایت تنها به کسانی که در حل شکایات مشغول هستند، افشا می شود. جزئیات شکایت کننده باید اختیاری باشد مگر در صورتی که کسی بخواهد شکایت را ناشناخته و بدون هویت ثبت نماید و نتیجه باید طوری اعلان شود که محفوظ بماند.

۵.۳.۱ مزایای محرمانه بودن

- با تشویق شکایت کنندگان و شاهدان در شواهد، به روند تحقیق کمک می نماید
- احتمال یا فرصت را برای شواهد به خطر می اندازد
- ریسک اتهامات نامشخص یا غیرقابل اعتماد را که در خارج از اسناد شکایت قرار دارد کاهش می دهد
- فرایند را در ایجاد و حفظ اعتماد به نفس کمک می کند
- اتهامات ممکن است خطر ادعای تقلب را در بر داشته باشد، به خصوص اگر محرمانه بودن به درستی حفظ نشود
- از قربانی شدن و انتقام گرفتن محافظت می کند

۵.۴ حفاظت از قربانی شدن

کمیته های رسیدگی به شکایات و ادارات باید در نظر داشته باشند که قربانی افراد یا احزاب در یک موضوع خاص ممکن است رخ دهد. اداره و کمیته رسیدگی به شکایات باید به افرادی که درگیر آن هستند، آشکار شود که قربانی ساختن تحمل پذیر نیست. قربان سازی نباید با نتایج طبیعی فرایند منظم اجرا شده ی مکانیزم رسیدگی به شکایات اشتباه گرفته شود. شخص که او درخواستی فرایند مکانیزم رسیدگی به شکایات را جهت قربانی ادعا می کند، باید برایش در مورد فرایند مشوره داده شود. شکایت کننده گان حق حفاظت از قربانی شدن و مجازات را به دلیل ارائه شکایت دارند، در صورت که عدم ارائه مدارک مناسب یا پیدا کردن آن دشوار است.

توجه ویژه به مسائل جندر و توجه به جنبه ها و جریانات جندر باید در محراق توجه مکانیزم رسیدگی به شکایات قرار گیرد. شکایات مربوط به جندر در اولویت قرار داشته و باید اقدامات سریع و بدون هیچ دلیلی برای تأخیر آن انجام شود. هر کمیته در تمام سطوح، یک عضو زن داشته و مرکز اصلی مسائل مربوط به جندر و شکایات خواهد بود. در تمام مراحل حل و فصل شکایات، حریم خصوصی و محرمانه بودن برای زنان شاکی تضمین می شود. اطلاعات تحلیل و تجزیه شده ی جندر برای تعقیب ردیابی و نظارت مسائل مرتبط به جندر و فرایند عمل یا نتیجه، قابل دسترس خواهند بود.

۵.۶ برقراری ارتباط با مکانیزم رسیدگی به شکایات

فرایند و پالیسی رسیدگی به شکایات در صورتی که به دسترس افراد ذی نفع به گونه نوشتاری و سایر افراد ذی دخل قرار نگیرد، تاثیر نخواهد داشت. اگر مردم شکایاتی داشته باشند و خواسته باشند که به شکایت شان رسیده کی صورت گیرد، باید بدانند که به کجا مراجعه نمایند و با چه کسی صحبت نمایند. این رهنما باید در فورمت و زبان قابل فهم برای مردم محلی، افراد ذی نفع مستقیم و یا استفاده کننده گان امکانات، کارکنان پروژه و یا به صورت شفاهی در مناطقی که سطح سواد پایین است، ارائه شود. این رهنما نباید پیچیده باشد و نیازی به مشوره حقوقی و قانونی جهت تکمیلی داشته باشد.

۵.۶.۱ راه ها و روش های ارتباطی

راه ها و روش های که از طریق آن فرایند مکانیزم رسیدگی به شکایات ارتباط برقرار می کند، متعلق به دامنه پروژه ها، انواع افراد ذی نفع، موقعیت جغرافیایی پروژه ها، ویژه گی های ذی نفع، نظریات و غیره دارد.

بهترین مجرا برای این امر، با تاثیرات و نظریات زیاد و قیمت کم، پیغام دریافت کننده رمز گذاری شده است. روش استفاده شده باید ساده بوده و بهترین شرایط را داشته باشد. کانال های مشترک مورد استفاده عبارت اند از:

- پخش و نشر عمومی در هر سایت از طریق مواد چاپی، بطور مثال آگهی ها و فرم های شکایت

- سازماندهی رویدادها و جلسات مکانیزم رسیدگی به شکایات

- مقالاتی که در خبرنامه ها در مورد نتایج شکایات نوشته شده است

- دوره های آموزشی و ظرفیت سازی کارمندان

- ارتباطات بین فردی/ جلسات رو در رو

- گردش شکایت و ایمیل خاص
- گردش جزئیات ارتباطی نماینده گان مکانیزم رسیدگی به شکایات
- استفاده از روش های دیجیتالی مانند صفحه وبسایت
- نظرسنجی مربوط به عملکرد مکانیزم رسیدگی به شکایات
- بازدید ساحه یا سایت

۵.۶.۲ ابعاد پلان ارتباطی مکانیزم رسیدگی به شکایات

معرفی مکانیزم رسیدگی به شکایات نیازمند عملیات پلان شده و همچنان جنبه های طرح پلان ارتباطی مکانیزم رسیدگی به شکایات بوده .
ابعاد عبارت اند از:

- چه گروه هایی هدف دریافت اطلاعات از مکانیزم رسیدگی به شکایات موجود هستند.
- چه اطلاعاتی برای انتقال است
- ساختن پیام برای ارائه اطلاعات به طور موثر
- چه کسی مسئول انتقال اطلاعات است و چه کسی می تواند به آن کمک کند
- برای برقراری ارتباط در مورد مکانیزم رسیدگی به شکایات، چه مدت زمانی لازم است

۵.۶.۳ اطلاعات و انتشارات عام سازی روش های مدیریت شکایات

شرکا باید دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی و محتویات اطلاعات توسط مواد تبلیغاتی و یا ارتباط کلامی داشته باشند. هیچ نوع شکافی نباید در
ارایه اطلاعات وجود داشته باشد و عام سازی منابع باید قابل دسترسی باشند. معلومات ذیل لازم است که در هنگام اعلان مراحل رسیدگی به
شکایات مورد توجه قرار گیرد:

- کدام مکانیزم ها در سطح پروژه قادر به ارائه جواب هستند و چه فایده ای شکایت کننده می تواند نظر به دیگر مکانیزم ها با
استفاده از مکانیزم رسیدگی به شکایات در پروژه/ سازمان ببرد
- چه کسی می تواند شکایات (افراد آسیب دیده) را مطرح کند؟
- کجا، چه زمانی و چگونه شکایت کننده میتواند شکایت را ارائه کند
- چه کسی مسئول دریافت و پاسخ دهی به شکایات است؟ کدام مرجع دیگری که شکایات را رسیدگی کند؟
- چه نوع پاسخی شکایت کننده گان از پروژه و اداره نظر به زمان پاسخ توقع دارند

- آیا حقوق و مسئولیت آنها تضمین شده (جبران خساره، حفاظت از قربانی شدن)

۵.۶.۴ پیام های ارتباطی مکانیزم رسیدگی به شکایات

- شکایت می تواند برای بهبود پالیسی های پروژه و سیستم ارائه خدمات کمک کند
- به شکایت محرمانه رسیدگی خواهد شد و شکایت کنندگان محکوم به قربانی نخواهند شد
- شکایت کننده حق قانونی برای درج شکایت از ناراضایتی فعالیت های پروژه و تجارب آنها را دارد
- مدیریت شکایت سیستم را بهبود بخشیده و سبب اعتماد سازی میان دستاوردکاران میشود
- شکایات ارائه شده و رسیدگی به حل آن باعث افتخار به همه است

۵.۷ هزینه های بهره برداری و اختصاص بودجه برای مکانیزم رسیدگی به شکایات

هزینه های طراحی و پیاده سازی مکانیزم رسیدگی به شکایات می تواند بطور قابل توجهی بسته به نوع، مقیاس و دامنه مکانیزم رسیدگی به شکایات متفاوت باشد. لازم به ذکر است که مکانیزم باید حداقل هزینه پروژه و نیز شکایت کننده را تحمل کند. منابع برای پوشش هزینه های عملیاتی مکانیزم رسیدگی به شکایات از جانب پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان می باشد. مدل های ارزان قیمت مکانیزم رسیدگی به شکایات شامل یک بسته پیشنهاد، وب سایت، ایمیل و غیره هستند. سیستم پیام های متنی اس ام اس یک راه آسان و مقرون به صرفه برای افراد ذی نفع به منظور مشارکت با کارمندان پروژه حتی از ساحات دور می باشد. هزینه و پیچیدگی مکانیزم رسیدگی به شکایات با تعدادی از مکان های بالقوه جذب، افزایش می یابد. بنابراین، انتخاب مکان های جذب به طور استراتژیک براساس اهداف پروژه و سایت های مداخلت کننده برای پروژه هایی که تعداد زیادی از افراد ذی نفع را خدمت می نمایند، تمایل بیشتری به پیچیدگی و هزینه دارند. این پروژه باید منابع مالی را به موارد ذیل اختصاص دهد:

- ارزیابی محیط، منابع (انسانی، مالی، تکنولوژیکی) و ظرفیت برای مکانیزم رسیدگی به شکایات
- ارزیابی نیازها برای تعیین محدوده و مقیاس مکانیزم رسیدگی به شکایات
- زمان کار در حال توسعه مکانیزم رسیدگی به شکایات (به طور مثال تهیه پیش نویس دستورالعمل های عملیاتی، کتاب های رهنما و نشریات مستقل برای کارمندان و مستفدین مکانیزم رسیدگی به شکایات)
- آموزش برای کارمندان مکانیزم رسیدگی به شکایات و هزینه های تسهیل کننده
- ایجاد یک استراتژی جامع ارتباطی برای راه اندازی و انتشار مکانیزم رسیدگی به شکایات
- نظارت و ارزیابی اطلاعات مرتبط با شکایت
- بازدید ساحه / بازرسی

۵.۸ مکانیزم رسیدگی به شکایات در سیستم حکومتی اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی

اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی با تنظیم و مدیریت آموزش تخنیک و مسلکی می تواند نقش کلیدی استراتژیک در پیشگیری و مدیریت شکایت ها ایفا کند. این بخش صلاحیت دار برای تدوین راهکارها و سیاست ها، تنظیم و تأیید، نظارت و پیگیری مداخلات در نظام حکومتی مکانیزم رسیدگی به شکایات می باشد. این موضوع باید به صورت رسمی پروتکل، تأیید شده و توسط اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی نگهداری شود. تصمیم گیری و اقدامات انجام شده به منظور تصویب به ادارات مربوطه تحمیل می شود. از این رو بسیار مهم است که نقش اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی برای بالاترین سطح حمایت از جریان اصلی و حفظ مکانیزم رسیدگی به شکایات در نظام حکومتی و عملکرد آن و بدون تعهد قوی از بالا باشد، مکانیزم شکایات احتمالاً بی فایده و یا کم مورد استفاده قرار می گیرد.

اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی و پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان از اجراءات و مدیریت مکانیزم رسیدگی به شکایات از یکدیگر پشتیبانی می نمایند.

۵.۹ بهره برداری و ارتقای ظرفیت

ترتیب عملی سازی و نگهداری مکانیزم رسیدگی به شکایات، توسط بخش مدیریت حفاظت هدایت شده و تحت نظارت رییس پروژه انکشاف مهارت های افغانستان و رییس اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی قرار دارد. جلسات ماهانه برگزار خواهد شد، در حالی که جلسات ویژه نیز براساس جدی بودن شکایات و مسائل برگزار خواهد شد. برنامه های کاری همیشه برای مکانیزم رسیدگی به شکایات در تمام سطوح در همکاری با بخش های مرتبط با اداره تعلیمات تخنیک و مسلکی و مدیریت مکاتب توسعه خواهند یافت. جلسات آموزشی در مورد مسائل مربوط به حفاظت و مکانیزم رسیدگی به شکایات به کارمندان و اعضای کمیته های شکایات راه اندازی خواهد گردید.

۵.۱۰ نظارت، ارزیابی و گزارش

نظارت و ارزیابی عملکرد کلی مکانیزم شکایت در طول چرخه جریان پروژه، لازمی است که صورت گیرد. هدف این سطح نظارت و ارزیابی نه تنها برای بهبود سیستم، بل همچنین برای بهبود عملکرد سازمانی، تعهد و شایستگی می باشد. تمرکز باید بر مشارکت ذینفعان، اثربخشی مکانیزم رسیدگی به شکایات و حل شکایات باشد.

نظارت:

نظارت بر مکانیزم رسیدگی به شکایات، شامل ارزیابی پیشرفت هایی است که برای رسیدگی به شکایات انجام می شود. نظارت بر پاسخ به موقع و مناسب به شکایات و ارایه آن به شاکی می باشد. افزایش نتایج مکانیزم رسیدگی به شکایات و خلاقانه ها شناسایی شده و پر شوند. تیم پروژه اطلاعات مربوط به شاخص های خاص را جمع آوری نموده و در مورد انکشافات با کاربرین و شرکا به عنوان بخشی از تعهد به

یادگیری مشترک و بهبود مستمر انجام می دهد. نظارت توسط واحد مدیریت حفاظت انجام شده و شاخص های عملکرد در سه خروجی متفاوت ارائه می شوند؛ حل شکایات، مشارکت کاربران و اثربخشی مکانیزم رسیدگی به شکایات می باشد. بازدید از ساحه/ انستیتوت باید یکبار در ماه تضمین شود و در تعلیمات تخنیکی و مسلکی نظارت منظم دو بار در ماه انجام شود که شامل به اشتراک گذاری نتیجه با مدیریت میشود.

ارزیابی:

ارزیابی مکانیزم رسیدگی به شکایات شامل تجزیه و تحلیل داده های شکایت و ایجاد راهکار یا فرایند بهبود روند رسیدگی به شکایت است. پروژه دوم انکشاف مهات های افغانستان و اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی اداراتی اند که مسئولیت کنترل مکانیزم رسیدگی به شکایات را برای موفقیت می پندارند. تجارب از پروسه، جمع آوری شده و سپس با استفاده از آن ها برای بهبود مکانیزم رسیدگی به شکایات استفاده می شود. علاوه بر شاخص های کیفی، استفاده از سوالات عمومی برای ارزیابی خروجی سالانه در برابر توقع مستفدین مکانیزم رسیدگی به شکایات نیز قابل بحث است. برخی از سوالات احتمالی برای تعقیب اظهارات کیفی بیشتر در مورد عملکرد مکانیزم رسیدگی به شکایات به عنوان یک کل به ضمیمه شماره ۷ ذکر شده است. عناصر مهم ارزیابی عبارتند از:

• آگاهی عمومی از مکانیزم، آیا از آن استفاده می شود و توسط چه کسی استفاده می شود

• انواع موضوعات مورد بحث

• توانایی مکانیزم برای حل و فصل اختلافات/ نارضایتی در اوایل و نتایج سازنده

• نتایج واقعی (تأثیرات بر عملیات پروژه، استراتژی مدیریت و منافع افراد ذی نفع)

• مؤثریت

• توانایی انجام اهداف بیان شده و اهداف

• مشورت و دیدگاه مشارکت کننده

گزارش دهی:

به طور سالانه و هر دو سال، مکانیزم رسیدگی به شکایات گزارشی در مورد کارکرد، استماع به تعداد و ماهیت شکایات دریافتی در شش ماه گذشته و یک سال، تاریخ و توضیح شکایات دریافتی، نتایج، تلاش های ارجاع شده و در حال کار برای نتیجه، و وضعیت اجرای نتایج جاری را به دسترس مردم و شرکا قرار می دهد. در هنگام ارائه، شفافیت مناسب در مورد فعالیت های مکانیزم رسیدگی به شکایات، سطح جزئیات ارائه شده در رابطه با هر گونه شکایت شخصی بستگی به حساسیت مسائل و نگرانی های افراد ذی نفع در مورد محرمانه دارد.

این گزارش همچنان روند کلیدی درگیری ها، شکایات و حل اختلافات را برجسته کرده و توصیه هایی را در رابطه به موضوعات ذیل بیان می کند:

(الف) اقداماتی که می تواند توسط پروژه ی دوم انکشاف مهارت های افغانستان و اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی گرفته شود تا از آسیب و شکایات آینده جلوگیری شود؛

(ب) ارتقاء به مکانیزم رسیدگی به شکایات که باعث افزایش کارایی، دسترسی، پیش بینی، شفافیت، مشروعیت، اعتبار و ظرفیت آن خواهد شد.

فورم ثبت شکایات

تاریخ:-----

شماره ثبت (توسط اداره):-----

انستیتوت / لیسه:-----

اسم شکایت کننده: ولد (اختیاری):

شماره کارت هویت محصل/کارمند (اختیاری):	وظیفه:
جنسیت:	آدرس:
ایمیل آدرس:	شماره تماس:
آدرس:		

لطفاً این فورم را به طور مکمل پر نموده و بعد از امضا به یکی از اعضای کمیته رسیدگی به شکایات تسلیم و یا در صندوق شکایات نصب شده در انستیتوت های تعلیمات تخنیکی و مسلکی بیاندازید

.....

شماره ثبت (توسط اداره):	-----		
شماره کارت هویت محصل/کارمند (اختیاری):	وظیفه:
آدرس:		
عنوان شکایت:	دریافت کننده شکایت
جزئیات شکایات:		
.....			
.....			
.....			
.....			

من / ما (شکایت کننده): تصدیق مینمایم اینکه:

الف: معلومات ارائه شده در بالا درست و دقیق میباشد.

ب: در جدول بالا حقیقت را پنهان نه کرده و نیز به گونه دیگر انعکاس نه داد ام.

امضا شکایت کننده

فورم تصمیم گیری شکایات

شماره ثبت شکایات:

نام لیسه/ انستیتوت تعلیمات تخنیکی و مسلکی:

تاریخ:

معلومات عمومی

اسم شکایت کننده:

نوع شکایت

تاریخ درج شکایت

تاریخ تصمیم گیری در مورد شکایت

نتایج رسیدگی به شکایت

لطفاً نوع شکایت، تصمیم کمیته رسیدگی به شکایات و چگونگی آن را شرح نماید. (جزئیات مشخص را ارایه نماید)

خلاصه شکایت:

.....
.....
.....

بحث و گفتگو های جلسه:

.....
.....
.....

خلاصه تصامیم و سفارشات کمیته رسیدگی به شکایات:

.....
.....
.....

.....

اعضای کمیته رسیدگی به شکایات

- 1: اسم: وظیفه: امضا:
- 2: اسم: وظیفه: امضا:
- 3: اسم: وظیفه: امضا:
- 4: اسم: وظیفه: امضا:
- 5: اسم: وظیفه: امضا:

توافق و رضایت اعضای کمیته در مورد تصمیم اتخاذ شده

اینجانب در مورد تصمیم اتخاذ شده موافق میباشم/ نمیباشم

وضعیت شکایات درج شده:

1: حل گردیده است

2: حل نه گردیده است

راجع کننده شکایت (اسم نهاد راجع کننده شکایت را ذکر نماید):

(یادداشت: نسخه اصلی فورم حفظ و یک کاپی آن به شکایت کننده ارسال گردد.)

ضمیمه - ۳: فورم معلوماتی شکایت (برای مرکز)

فورم معلوماتی شکایت

انستیتوت: ناحیه: ولایت:
 تاریخ: مکان ثبت شماره ثبت
 جزئیات تماس شکایت کننده
 اسم: سن: جنسیت:
 آدرس:
 شماره تماس: ایمیل آدرس:

کنگوری شکایت کننده:

- شخص متضرر
- میانجی برای شخص متضرر
- موسسه مربوطه
- یا مرجع دیگر (مشخص سازید)

خلاصه شکایت

.....

(ضمیمه عریضه/ و یا اسناد کی تسلیم گردیده است.)

کنگوری و نوع شکایت

- 1- کنگوری
- 2- نوع

منبع شکایت (نشانی گردد)

از طریق عریضه	از طریق تیلیفون	از طریق فکس	از طریق ایمیل	طوری شفاهی	از طریق صندوق شکایات	از طریق دیگر
---------------	-----------------	-------------	---------------	------------	----------------------	--------------

ضمایم: (1) (2) (3)

تهیه کننده: امضا:

ضمیمه - ۴: کتاب درج شکایت برای انستیتوت تعلیمات تخنیکي و مسلکی

اداره تعلیمات تخنیکي و مسلکی

پروژه ی انکشافی مهارت های افغانستان

کتاب ثبت شکایت برای مکتب/ انستیتوت تعلیمات تخنیکي و مسلکی

نام لیسه / انستیتوت تعلیمات تخنیکي و مسلکی _____ موقعیت: _____

ملاحظات	نظریات شکایت کننده	تصمیم اتخاذ شده توسط کمیته و تاریخ آن	طریقی که شکایت دریافت گردیده است	نوع شکایت	توضیح شکایت	تاریخ شکایت	جنسیت	نام، آدرس و شماره تماس شاکی	شماره ثبت

پروژه دوم انکشاف مهارت ها

فورم ثبت و نظارت بر رسیدگی شکایات

جزییات چگونگی رسیدگی به شکایات						جزییات شکایات دریافت شده						
حل موضوعات			جزییات مراحل رسیدگی به شکایات			نوع شکایت	تاریخ شکایت	نام و آدرس شکایت کننده	موقعیت	لیسه / انستیتوت	شماره ثبت	شماره مسلسل
ملاحظات	رضایت شکایت کننده	حل گردیده است	در جریان است	آغاز نه گردیده								
					ردیف اول							
					ردیف دوم							
					ردیف سوم							
					ردیف اول							
					ردیف دوم							
					ردیف سوم							
					ردیف اول							
					ردیف دوم							
					ردیف سوم							
					ردیف اول							
					ردیف دوم							
					ردیف سوم							

ضمیمه - ۷: سوالات برای سروی ارزیابی موثریت سیستم رسیدگی به شکایات

1. آیا سیستم رسیدگی به شکایات موثر است یا خیر؟ اگر بلی چطور؟
2. موثریت و عدم موثریت سیستم چیست؟ این سروی باید تمامی بخش های رهنمود رسیدگی به شکایات را مورد تحلیل و ارزیابی قرار دهد. علی الخصوص پاسخ های که موثریت بیشتر داشته و اعتماد شرکا را جلب مینماید.
3. موثریت سیستم برای حل موضوعات مربوط به محصلان، کارمندان، جندر و شرکای غیر مستقیم که به پروژه برمیگردد چگونه است؟
4. کدام عوامل باعث موثریت هر چه بیشتر آن میگردد. آیا میکانیزم رسیدگی به شکایات قادر به تشخیص شکایات های متداوم، مکرر و یا حل نشده است و یا خیر؟ چی باید صورت گیرد تا به عوامل اساسی این شکایات و منازعات پرداخته شود؟
5. آیا میکانیزم رسیدگی به شکایت باعث تغییر قابل مشاهد برای رهبری اداره تعلیمات تخنیکی و مسلکی و پروژه دوم انکشاف مهارت ها گردیده است

