د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره

د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمه پروژه

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم لارښود کتاب

۱ سپتمبر ۲۰۱۸

لړلیک

1. سریزه: ۴
   1.1. مخینه: ۴
   1.2. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم موخې: ۵
   1.3. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د لارښود کتاب موخه: ..۵
   1.4. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم معنی او تعریف: ۵
   1.5. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم ګټې: ۵
   1.6. اصول: ٦
   1.7. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم محدودیتونه/ خطرونه...٦
2. شکایتونه او بېلابېل ډولونه یې: ۸
   2.1. شکایتونه: ۸
   2.2. د شکایتونو ځانګړنې: ۸
   2.3. د شکایت ډولونه او سرچینې یې: ۸
   2.4. د شکایت کوونکو ډلبندي:............................۱۰
   2.5. د شکایت کوونکو پراخه ډلبندي: ۱۱
   2.6. د شکایت تحلیل او تجزیه او د شکایت مدیریت کولو څرنګوالی: ۱۱
   2.7. د شکایتونو مدیریت کولو اصول: ۱۲
3. د شکایتونو د مدیریت تشکیلات/ پروسې او پروسیجرونه...........۱۴
   3.1. د شکایتونو حل او فصل میکانیزم برخې: ۱۴
   3.2. د شکایتونو تر لاسه کول/ شکایتونو ته رسیدګي: ۱۴
   3.3. د شکایتونو ثبت، تائید او ارجاع:.................۱۴
   3.4. پر شرایطو برابرو شکایتونو بررسي او د شکایتونو ډلبندي:..۱۵
   3.5. د شکایتونو ارزونه او په محل کې شکایتونو ته رسیدګي/ د تخنیکي او مسلکي زده کړو انسټېټیوټونو په کچه(لومړی پړاو)۱٦
   3.6. د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمې پروژې/ د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې په کچه د شکایتونو ارزونه او ورته رسیدګي:..۱٦
   3.7. وروستۍ پرېکړه او د شکایت پای: ۱۷
   3.8. د اسنادو د ثبت سیستم او ډېټابیس:..................۱۷
   3.9. د شکایتونو تعقیب او د فیډ بک میکانیزم: ۱۷
   3.10. د شکایت څېړلو پړاوونه: ۱۸
   3.11. شکایتونو ته د رسیدګي زماني چهارچوب: ۱۹

3.12. شکايتونو ته د رسيدګۍ ميکانيزم د جريان ډياګرام: ۲۰
4. شکايتونو ته د رسيدګۍ ميکانيزم مديريتي جوړښت/ سازماني نظام:..۲۱
4.1. اصلي مسؤليت لرونکي ارګانونه: ۲۱
4.2. په محل/انستيټيوټ کې شکايتونو ته د رسيدګۍ کمېټې د غړو مسؤليتونه: ۲۱

4.3. د افغانستان د مهارتونو د ودې دويمې پروژې/ د تخنيکي او مسلکي زده کړو ادارې په کچه شکايتونو ته درسيدگي کمېټې د غړو دندې او مسؤليتونه:.................................۲۱
4.4. شکايتونو ته د رسيدگي کمېټې جوړښت او ترکيب: ۲۲
4.4.1. د انسټېټيوټ/ محل په کچه شکايتونو ته د رسيدگي کمېټې جوړښت: ۲۲
4.4.2. د تخنيکي او مسلکي زده کړو ولايتي ادارې په کچه شکايتونو ته د رسيدگي کمېټې جوړښت:...................۲۳
4.4.3. د افغانستان د مهارتونو د ودې دويمې پروژې/ د تخنيکي او مسلکي زده کړو ادارې په کچه شکايتونو ته د رسيدگي کمېټې جوړښت: ۲۳
4.5. شکايتونو ته درسيدگي کمېټې د غړو شرايط: ۲۳
4.6. د غونډې طرزالعملونه، تناوب او په کې گډون:...........۲۴
5. متفرقه مسائل/ موضوعات: ۲۵
5.1. په غير رسمي، رسمي او حقوقي توگه شکايتونو ته رسيدگي..۲۵
5.2. د شکايتونو مخنيوی: ۲۶
5.3. خصوصي حريم او محرميت: ۲۶
5.3.1. د خصوصي حريم او محرميت گټې: ۲۶
5.4. له قرباني کېدو څخه ژغورل: ۲۶
5.5. جنډر او شکايات: ۲۷
5.6. شکايتونو ته د رسيدگي له ميکانيزم سره ارتباط برقرارول۲۷
5.6.1. د ارتباط برقرارولو کانالونه او روشونه:.........۲۷
5.6.2. شکايتونو ته د رسيدگي ميکانيزم د ارتباطي پلان معيارونه: ۲۷
5.6.3. د شکايتونو مديريتي پروسيجر په اړه اطلاعات او نشرات...۲۸
5.6.4. شکايتونو ته د رسيدگي ميکانيزم ارتباطي پيغامونه.۲۸
5.7. شکايتونو ته د رسيدگي ميکانيزم عملياتي لگښت او د بوديجې اختصاص: ۲۸
5.8. د تخنيکي او مسلکي زده کړو ادارې په دولتي نظام کې شکايتونه ته د رسيدگي ميکانيزم: ۲۹
5.9. بهره برداري او د ظرفيت لوړاوی: ۲۹
5.10. څارنه، ارزونه او راپور: ۳۰
6. ضميمې: ۳۱
لومړۍ ضميمه: د شکايت ثبتولو فورمه: ۳۱
دويمه ضميمه: د شکايت په اړه د پرېکړې فورمه: ۳۲
دريمه ضميمه: د شکايت په اړه د معلوماتو فورمه: ۳۴
څلورمه ضميمه: د تخنيکي او مسلکي زده کړو په انسټېټيوټونو کې

د شکایت ثبتولو کتاب: ۳۳
پنځمه ضمیمه: د شکایت په اړه د راپور ورکولو فارمټ/بڼه:...۳۴
شپږمه ضمیمه:شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د ډیټابیس پاڼه۳۵
اوومه ضمیمه: د سروې ارزونې ساده پوښتنې: ۳٦

اختصار شوې کلیمې

ANIM	د افغانستان د موسیقي ملي انسټیټیوټ
APs	زیانمن شوي افراد
ASDP	د افغانستان د مهارتونو د ودې پروژه
CBOs	د ټولنې پر بنسټ سازمانونه
CSOs	د مدني ټولنو سازمانونه
GBV	له جنډر پورې اړوند تاوتریخوالی
GoV	د افغانستان دولت
GRC	شکایتونو ته د رسیدګي ګمېټه
GRM	شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم
M&E	څارنه او ارزونه
NGOs	غیر دولتي سازمانونه
NIMA	د اداري او حسابداري ملي انسټیټیوټ
PAPs	له پروژې څخه زیانمن شوي افراد
PDO	د پروژې پرمختیایي موخې

PED	د پوهنې ولايتي رياست
SMS	لنډ پيغام خدمتونه
TVET	تخنيکي او مسلکي زده کړې
TVETA	د تخنيکي او مسلکي زده کړو اداره

1. سریزه:

خلک له بده مرغه له پرمختیایي پروژو څخه زیانمن کېږي(یا ممکن زیانمن شي) نو د دې لپاره چې د قناعت وړ حل لارې ورته ولټوي نو خلک د واقعي اغېزو په مورد کې نارضایتي ښایي او شکایتونه مطرح کوي. د فزیکي او ټولنیزو زیانونو په تړاو دغه شکایتونه ښایي د پروژې د تطبیق په بېلابېلو پړاوونو(لکه د ډیزاین پړاو، د پروژې د اسانتیاوو د تطبیق او ګټه اخیستنې پړاو) کې رامنځته شي. نو نه یوازې دا چې له پروژې څخه زیانمن شویو خلکو ته په کافي اندازه غوږ ونیول شي، بلکه د قناعت وړ حل لارې باید ولټول شي چې هم د زیانمن شویو خلکو او هم د پروژې په ګټه وي. د پروژې او خلکو لپاره لپاره اړینه ده چې له هغو قانوني، د باور وړ، شفاف او باصلاحیته اداري میکانیزمونو څخه خبر وی او لاسرسی ورته ولري چې د دوی شکایتونو ته رسیدګي وکړای شي. یو له هغو میکانیزمونو څخه شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزم دی. شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزمونه هغه بنسټونه، وسیلې، طرزالعملونه او کړنلارې دي چې شکایتونو ته رسیدګي کوي او حللارې ورته چمتو کوي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم هغه مهمې وسیلې دي چې په دولتي پروګرامونو کې د شفافیت د لوړاوي، مسؤلیت پذیري، د فساد کچې په راکمولو، د خدمتونو په بهبود او په ټوله کې د پروژې د اغیزمنتیا سبب ګرځي. دغه میکانیزم د پرمختیایي پروژو په پایله کې رامنځته شویو زیانونو د اصلاح او سمون لپاره طرزالعملونه او پروسیجرونه تدوینوي تر څو ټولنیز مسؤلیتونه، موافقي او اندېښنې معلومې کړي. د زیانمن شویو خلکو شکایتونو ته د رسیدګي لپاره ګن شمېر میکانیزمونه شته ؛ دغه میکانیزمونه ښایي پیچلي، مختلف، کورني او یا هم بهرني وي. شکایتونو ته د رسیدګي رسمي میکانیزم له هغه سیستم څخه عبارت دی چې د پروژې په تړاو پوښتنې حل او وضاحت ورکوي، او د پروژې د تطبیق په تړاو ستونزې حل او فصل کوي، او همدارنګه شکایتونو ته په مؤثره توګه رسیدګي کوي.

1.1. مخینه

د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمه پروژه د 2013 زېږدیز کال د جون د میاشتې له 12 نېټې څخه تر اوسه پورې د تطبیق وړ ده او د 2017 زېږدیز کال، د جون په میاشت کې یې د بیارغونې د لومړی پړاو کار پیل شو. د افغانستان د مهارتونو د ودې د دویمې پروژې دغه بیارغونه د افغانستان دولت له لوري د بشري سرچینو پراختیا پورې اړوند پلان کې بدلون منعکسوي، چې په پایله کې د 2016 زېږدیز کال، د اکتوبر په میاشت کې د بشري سرچینو کمېټه تاسیس شوه تر څو د مهارتونو په پراختیا کې اجباري محدودیتونو ته حل لارې پیداکړي. د دغه سیاسي بدلون په رڼا کې، د افغانستان دولت د افغانستان د مهارتونو د ودې له پروژې څخه وغوښتل چې خپلې پاتې سرچینې سره بېرته منسجمې کړي چې پر لاندې ټکو یې ټینګار درلود: (الف) د راتلونکي کاري بازار د تقاضاوو پر بنسټ په تخنیکي او مسلکي زده کړو کې ښه والی راوستل،(ب) د تخنیکي او مسلکي زده کړو د ښوونکو د وړتیاوو لوړولو او ارزونې له لارې د تدریس او زده کړې کیفیت لوړول، (ج) د بنسټیز ظرفیت لوړولو او د ټول تعلیمي نظام پیاوړي کولو څخه ملاتړ کول. د دې لپاره چې د افغانستان دولت نویو ستراتېژیکو لومړیتونو ته رسیدګي وشي او د اصلاحاتو اجنډا عملي بڼه غوره کړي نو د پروژې پر انکشافي موخو باندې بیا له سره غور وشو تر څو د تخنیکي او مسلکي زده کړو د ښوونکو ظرفیت لوړ او د لومړیتوب لرونکو رشتو په درسي نصاب کې بهبود رامنځته شي. همدارنګه د 2017 زېږدیز کال د بیارغونې په بهیر کې د پایلو پر

بنسټ مالي ملاتړ پروګرام هم معرفي شو تر څو د اصلاحاتو اجنډا لاندې فعالیتونو څخه ملاتړ ته دوام ورکړي؛ دا په داسې حال کې ده چې په منظم ډول د اصلي چارو پای ته رسولو لپاره د پروژې موده یو کال نور هم یعنې ړ 2018 زېږدیز کال، د جون میاشتې تر 30 نېټې پورې وغځېده.

د بشري سرچینو د اجنډا په تړاو د افغانستان دولت نوې ژمنه په لوړه کچه سیاسي اقدامات منعکس کوي. تر ټولو لومړی، د افغانستان دولت د ځوانانو بې کارۍ ته د یوه مهم سیاسي ګواښ په توګه لومړیتوب ورکړ، او د دې موضوع پر مخ وړلو لپاره یې له پراختیایي ملګرو سره جدي بحثونه تر سره کړل. په دویم ګام کې، د افغانستان دولت د جمهوري ریاست د فرمان پر بنسټ، ګڼه 11، د 2018 زېږدیز کال د اپریل میاشتې په 21 نېټې د تخنیکي او مسلکي زده کړو خپلواکه اداره تاسیس کړه تر څو د بشري سرچینو پراختیایي اجنډا ارایه کولو لپاره سازماني ظرفیت د اوسني عصر سره سم چمتو کړي.

د دغه فرمان پر بنسټ د تخنیکي او مسلکي زده کړو معینیت د پوهنې وزارت له تشکیل څخه جلا او د تخنیکي او مسلکي زده کړو پر یوې خپلواکې اداري باندې بدل شو چې پر تخنیکي او مسلکي زده کړو باندې د څارنې، همکارۍ او تطبیق دنده په غاړه لري. د وروستیو پرمختګونو په پام کې نیولو سره، د مالیې وزارت د 2018 زېږدیز کال، د جون په 13 نېټه د بیارغونې د دویم پړاو غوښتنه وکړه.

1.2. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم موخې:

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم اصلي موخې په لاندې ډول دي:

- د دې لپاره چې د زیانمن شویو افرادو/ کورنۍ غړو او ټولنې تر منځ مثبتې اړیکې او د باور فضا رامنځته شي نو وړاندیزونه، شکایتونه او اندېښنې باید په ټاکلي وخت کې په مناسبه او شفافه توګه حل او فصل شي.
- د ذي نفع افرادو اندېښنو او شکایتونو ته باید رسیدګي وشي او د دوی شکایتونه باید حل او فصل شي.
- شکایتونو ته درسیدګي میکانیزم باید د تحقیق کولو، وړاندیزونو جلبولو او د ټولنې د زیات ګډون لپاره د یو کانال په توګه خدمت وکړي.
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید هغه اطلاعاتو راجمع کړي چې د عملیاتي اجرااتو او د خدمتونو وړاندې کولو په بهبود کې کارول کېږي.
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید شفافیت او مسؤلیت منلو ته وده وکړي.
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید د درغلي او فساد مخنیوي وکړي او باید د پروژې خطرونه راکم کړي.
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید د شریکانو(ونډې لرونکو) تر منځ د پروژې مشروعیت رامنځته کړي.

1.3. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د لارښود کتاب موخه:

په دغه سند کې هغه پروسیجرونه تشریح شوي دي چې په راتلونکي کې به د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې له لوري پلي شي تر څو د هغو خلکو له لوري سپارل شوي شکایتونو او اندېښنې حل او فصل کړي چې ښایي د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمې پروژې څخه په مثبت یا منفي توګه اغېزمن شوي وي. د دې لارښود کتاب دویمه موخه دا ده چې د شکایتونو تر لاسه کولو، ارزولو، مرتب کولو او حل او فصل کولو د څرنګوالي په تړاو وضاحت ورکړي؛ په دې ترتیب په دې کتاب کې د هر یو پورته ذکر شویو پړاوونو لپاره ځانګړې فعالیتونه تشریح شوي دي. دغه لارښود کتاب شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم غړو، د پروژې کارکوونکو او هغو افرادو لپاره ترتیب شوی دی چې غواړي د پروژې په تړاو شکایت ثبت او خپلې اندېښنې شریکې کړي.

1.4. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم معنی او تعریف:

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزمونه هغه بنسټونه، وسیلې، طرزالعملونه او کړنلارې دي چې شکایتونو ته رسیدګي کوي او حل لارې ورته چمتو کوي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم هغه مهمې وسیلې دي چې په دولتي پروګرامونو کې د شفافیت د لوړاوي، مسؤلیت منلو ، د فساد کچې په راکمولو، د خدمتونو په بهبود او په ټوله کې د پروژې د اغیزمنتیا سبب ګرځي. دغه میکانیزم د پرمختیایي پروژو په پایله کې رامنځته شویو زیانونو د اصلاح او سمون لپاره طرزالعملونه او پروسیجرونه تدوینوي تر څو ټولنیز مسؤلیتونه، موافقې او اندېښنې معلومې کړي. د زیانمن شویو خلکو شکایتونو ته د رسیدګي لپاره ګڼ شمېر میکانیزمونه شتون لري؛ دغه میکانیزمونه ښایي پیچلي، مختلف، کورني او یا هم بهرني وي. شکایتونو ته د رسیدګي رسمي میکانیزم له هغه سیستم څخه عبارت دی چې د پروژې په تړاو پوښتنې حل او وضاحت ورکوي، د د پروژې د تطبیق په تړاو ستونزې حل او فصل کوي، او همدارنګه شکایتونو ته په مؤثره توګه رسیدګي کوي.

1.5. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم ګټې:

- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د پروژې کارکوونکو ته عملي سلامشورې او وړاندیزونه ارایه کوي تر څو هغوی وکولای شي چې مسؤلیت منونکي واوسي او په شفاف ډول د ذي نفع افرادو اندېښنو ته رسیدګي وکړي.
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د خلکو او دولت/ خدمت وړاندې کوونکو تر منځ د باور فضا په رامنځ ته کولو کې مرسته کوي.
- شکایتونو پورې اړوند اطلاعات ښایي له مدیریت سره مرسته وکړي تر څو د پروژې محصول په مؤثره توګه درک کړي.
- شکایتونو ته د رسیدګي غوره میکانیزم د دې سبب کېږي چې ستونزې له پراخېدو او جدي کېدو څخه وړاندې مهار کړي چې په دغه کار سره پروژه خپلې مالي سرچینې ساتي او شهرت پیدا کوي.

1.6. اصول:

شکایتونه په رسمي بڼه او شکایتونو ته د رسیدګي په میکانیزم کې د ذکر شویو روښونو پر بنسټ او همدارنګه د اړوند هېواد د قوانینو او مقرراتو په رڼا کې مدیریت او حل او فصل کېږي.د شکایتونو ډلبندۍ او ګټګورۍ په پام

کې نیولو سره، شکایتونه په مستقیم ډول د شکایت کوونکي او شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې د غړو ترمنځ په بېلابېلو پړاوونو کې مدیریت کېږي او وروسته بیا په یوه ډېټابیس کې ثبت کېږي؛ چې په دې کار سره د دې شونتیا رامنځ ته کېږي چې شکایت/اندېښنې په همغږي سره حل او فصل شي او په خپل وار د یو باثباته عملیاتي چاپېریال رامنځ ته کولو ته لار هواروي. هغه غوره کړنلارې چې ګټه ځنې اخېستل کېږي عبارت دي له، مصالحه، مذاکره، منځګړیتوب، عدالت او قضاوت. دغه ټولې کړنلارې د ناراضي فرد د ټینګار او رضایت پر بنسټ تر سره کېږي او باید ټول هغه اصول مراعت کړي چې د شکایت مدیریت کولو ټوله پروسه په غوره توګه تنظیم کړي. هغه اصول چې شکایتونو ته د رسیدګي طرزالعملونه تنظیموي او اجرات یې ارزوي په لاندې ډول دي:

- لاسرسی: شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید په اسانۍ سره هغو افرادو ته د لاسرسي وړ وي چې شکایت ثبتولو یا اندېښنې مطرح کولو ته لیوالتیا ولري او همدارنګه له هغو افرادو سره باید مرسته وشي چې له خنډونو سره مخ وي لکه ژبه، سواد، پوهاوی، لګښت او یا دا چې له مجازاتو څخه وېره ولري.
- د وړاندوینې وړتیا: شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید د مهالویش پر بنسټ د هر پړاو لپاره واضحه پرسیجرونه ترتیب کړي او همدارنګه باید د هرې پایلې په مورد کې وضاحت وړاندې کړي چې آیا ارایه کېدای شي او که نه.
- عدالت : پروسې باید په عادلانه او بې طرفه توګه ترسره شي، په ځانګړې ډول اطلاعاتو ته د لاسرسي پروسه او همدارنګه د وروستۍ پرېکړې کې د ګډون پروسه باید په عادلانه توګه تر سره شي.
- د حقونو برابروالی: شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید د ملي او نړیوالو معیارونو مطابق زیانونه جبران کړي پرته له دې چې نورو میکانیزمونو ته لاسرسی محدود کړي.
- روڼتیا: رڼې پروسې او پایلې هغه ملي ګټې خوندي کوي چې د خطر له ګواښ سره مخامخ وي.
- ظرفیت: له کافي تخنیکي، بشري او مالي سرچینو څخه باید ګټه واخیستل شي.
- نظریات: له داسې وسیلې څخه باید کار واخیستل شي چې د خلکو نظرونه راټول کړی شي تر څو پروژه ولس ته غوره محصول وړاندې کړي.

1.7. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم محدودیتونه/ خطرونه:

د 2018 زېږدیز کال د مارچ په میاشت کې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د فعالیت او پر یاد میکانیزم باندې د پوهاوي په پار په ذي نفع انستېټیوټونو کې لومړنۍ سروې ترسره شوه او د دې انسټېټیوټونو له مهمو غړو سره بحث او خبرې اترې وشوې. د دغې سروې په پایله کې اصلي اطلاعات وړاندې شول او لاندې تشې او موندنې یې تشخیص کړې:

- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم او شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې پر اصلي او اساسي مفهوم باندې نه پوهېدل د دې سبب شوی چې د اداري مشرتابه له لوري شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په تطبیق کې ضعیفه ملاتړ کېږي.
- شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه عنعنوي بڼه لري، د بېلګې په توګه د افغانستان موسیقي په ملي انسټېټیوټ کې زیاتره شکایتونه د زده کوونکو اتحادیې له لوري مدیریت کېږي.

- د شکایتونو د ثبت او راجسټر لپاره مناسبه سیستم نه شته ..
- شکایتونو ته د رسیدګي هره کمېټه باید په خپل تشکیل کې یوه ښځینه کارکوونکې ولري.
- په ذي نفع انسټېټیوټونو کې شکایتونو ته درسیدګي میکانیزم د مدیریت په باره کې ببړنی روزنې ته اړتیا لیدل کېږي.

2. شکایتونه او بېلابېل ډولونه یې:

2.1. شکایتونه:

د پروګرام یا پروژې د تطبیق په تړاو هر ډول شکایت، وړاندیزونه، اندېښنې او پوښتنې شکایت ګڼل کېږي، او یا د چاپېریال ساتنې، ټولنیز خوندیتوب، د جندر موضوعاتو او یا د پروژې د نورو تخنیکي او اداري برخو/ فعالیتونو په تړاو هر ډول شکایت، شکایت ګڼل کېږي. دغه شکایتونه ښایي ځانګړی بڼه غوره کړي چې له ویجاړیو/ ژوبلو، د پروګرام یا پروژې ورځنیو فعالیت په تړاو اندېښنو، د پروژې په تړاو ضد و نقیض یا منفي اغېزو په تړاو شکایتونو او د جنسي نااندوولي څخه عبارت دي. خلک له بده مرغه له پرمختیایي پروژو څخه زیانمن کېږي(یا ممکن زیانمن شي) نو د دې لپاره چې د قناعت وړ حل لارې ورته ولټوي نو خلک د واقعي اغېزو په مورد کې نارضایتي ښایي او شکایتونه مطرح کوي.

2.2. د شکایت ځانګړنې:

شکایتونو د واقعیت، د پېښې په ریښتینولي، د زیان اړولو څرنګوالي او د یوه عمل یا پرېکړې په تړاو د ذی نفع فرد نارضایتي او ناخوښي پر بسنټ مشخص کېږي، چې په لاندې ډول ډلبندي کېږي:

- حقیقي: هر کله چې شکایت په رښتیا واقع شوی وي، او شکایت کوونکی احساس کړي چې د حقونو یوه برخه یې تر پښو لاندې شوې ده، شتمني یې زیانمن شوې یا له منځه تللې، د خسارې جبران نه دی ورکړل شوی، خدمتونه په سمه توګه نه دي وړاندې شوي او هغه ګټه نه ده ورکړل شوې چې د پروژې له لورې ورسره وعده شوې وه، نو په دې صورت کې شکایت حقیقي ګڼل کېږي.
- تصوري یا خیالي: هرکله چې شکایت کوونکی د دې لپاره د نارضایتی احساس وکړي چې سازمان د ده وړاندیز یا اندېښنو ته ځواب نه دی ویلی؛ که څه هم پر نفس باور درلودلو سره د ده رضایت حاصل کېږي په دې حالت کې شکایت خیالي ګڼل کېږي.
- **مخفي یا پټ:** د ذي نفع افرادو اساسي شرایط ښایي په پام کې ونیول شي، لیکن د ارواپوهنې له نظره ځینې اړتیاوې لکه د ذي نفع افرادو په رسمیت پېژندل او له دوی سره سلامشورې کول، دوی ته ځانګړنې پاملرنه، د پروژې په تطبیق کې د دوی د نظرونو ترکیب، او همدارنګه لړکي او محرومه ډلې ښایي په پام کې ونه نیول شي، چې دغه کار د ذي نفع افرادو ترمنځ د مخفي نارضایتي سبب ګرځي:
- ناخوښ او غولوونکی : شکایت باید واقعي بڼه ولري. ښایي داسې حالتونه تشخیص کړای شي چې د شکایت ماهیت ناخوښ او فریب ورکوونکی دی. ناخوښ او فریب ورکوونکی شکایت ښایي یوه داسې عمل وي چې ناوړه ګټه ترې اخیستل کېږي.

2.3. د شکایت ډولونه او سرچینې:

1. د چاپېریال ساتنه:

- د هوا ککړتیا چې د ټولنې/ افرادو د مزاحمت سبب ګرځي.
- چمنونو یا بېلابېلو ژویو ته زیان اړول
- صوتي ککړتیا
- تخلیه او د سرچینو کارول
- د فضوله موادو تولیدول.

2. د ټولنې ساتنه:

- له سره میشت کېدل/ د ټولنې بې ځایه کول
- د ځمکې نیول او شخړې
- د معیشت له لاسه ورکول او د معیشت تامینول
- مال او یا شتمنې ته زیان یا صدمه رسول
- د سرچینو یا موقع ویشلو په پایله کې رامنځته شوې شخړې
- عامه روغتیا او خوندیتوب
- د تخنیکي او مسلکي اداري له تاسیساتو څخه ګټې اخیستنې له امله د خلکو ځورېدل.
- د پروژې د طرحې یا تطبیق په تړاو د ټولنې/ خلکو اندېښنې
- له کارګرانو پورې اړوند مسایل لکه پر ماشومانو باندې په جبري توګه کار کول، په تادیاتو کې ځنډ، ناامنه کاري چاپیریال ، د زیانونو نه جبرانول او داسې نور.
- د تخنیکي او مسلکي اداري په تاسیساتو کې شخړې، تبعیض او سیاسي نفوذ.
- له زده کوونکو څخه ناوړه ګټه اخیستل او د هغوی ځورول

3. **د جنډر او میرمنو مسائل:**

- جنډر پورې اړوند تاوتریخوالی
- د جنډر نااندولتیا
- د میرمنو پر حقونو باندې سترګې پټول
- د میرمنو لپاره د ځانګړو خدمتونو نه شتون
- په کاري چاپیریال کې میرمنو لپاره د امن او آرام چاپېریال نه شتون
- محرمیت او ټولنیز او فرهنګي مسایل.
- جنسي ځورونې.

4. **اداري او مدیریتي مسایل:**

- داسې اداري فعالیتونه چې د قناعت وړ نه وي.
- ناوړه کاري شرایط

- په عایداتو کې کسر/ او په ناسمه بڼه د خدمتونو وړاندې کول.
- شخصي عوامل چې د کارکوونکو ترمنځ د تاوتریخوالي سبب ګرځي.
- د سازمان یا سیاسي بدلون منفي پایلې
- اقتصادي زیانونه او ګټې
- پر قدرت کنټرول درلودل
- د غیرمسلکي افرادو استخدام او ارتقاع
- نوم لیکنه او ازموینې

5. د تخنیکي او مسلکي زده کړو په تاسیساتو کې خدمتونه:

- د تخنیکي او مسلکي زده کړو په ښوونځیو، مجتمعو او لیلیو کې خدمتونو ته نه لاسرسی
- د تخنیکي او مسلکي زده کړو انسټېټیوټونو ضعیفه فعالیت او مراقبت
- د تخنیکي او مسلکي زده کړو له امکاناتو څخه د ګټې اخیستونکو لپاره د خدمتونو او اساسي اړتیاوو پر وړاندې کولو کې ځنډ.
- د اکاډمیکو خدمتونو کمښت
- د تدریس کیفیت او د زده کړې نظام

6. د پروژې برخې:

- د پروژې پر سرچینو باندې منفي اغېزې
- د ښوونکو لپاره تحصیلي بورسونه او روزنیز فرصتونه
- د کارکوونکو ګمارل او اخراجول
- د ښوونکو د تدریس کیفیت
- د اجناسو تدارکات او د خدمتونو وړاندې کول
- په مالي جریان کې ځنډ
- په سرچینو کې فساد او ترې ناوړه ګټه پورته کول.

2.4. د شکایت کوونکو ډلبندي:

1. له پروژې څخه زیانمن شوي افراد:

له پروژې څخه زیانمن شوي افراد هغه ډله ده چې په مستقیم ډول له پروژې څخه زیانمن شوي وي او د پروژې د تطبیق په جریان کې یې جدي عواقب تجربه کړي وي. له پروژې څخه زیانمن شویو افرادو شکایت ته باید لومړیتوب ورکړل شي او په چټکتیا سره باید اصلاحي تدابیر تر سره شي.

2. ګټه اخیستونکي :

هغه ټولنې او افراد چې له پروژې څخه ګټه کوي بنايي د پروژې په تړاو او يا د تخنيکي او مسلکي زده کړو د تاسيساتو په تړاو اندېښنې ولري. له هغوی سره بايد سلامشورې وشي او همدارنګه د هغوی نظرونه او شکايتونه بايد د پروژې د طراحي کولو او تطبيق په وخت کې په پام کې ونيول شي.

3. زده کوونکي:

له پروژې څخه وروستي ګټه اخيستونکي د تخنيکي او مسلکي زده کړو د ښوونځيو او انستېټيوټونو زده کوونکي دي. دغه ډله د پراختيايي پروژو اصلي موخه ده. شکايتونه او وړانديزونه ښايي په دوامداره توګه د دې ډلې له لوري مطرح شي.

4. ټولنې او د ټولنو استازي:

د تخنيکي او مسلکي زده کړو تاسيساتو ودانولو او اجراتو په جريان کې ښايي په ګاونډ کې ميشت ټولنې ناارامه شي، نو بايد له هغوی سره د اړيکو په تنظيمولو کې ځانګړې توجه وشي ترڅو د پراختيايي محصول پايلې زياتې شي.

5. کارمندان او اداره:

د پروژې کارمندان او د تخنيکي او مسلکي زده کړو اداري کارمندان کولای شي چې د بېلابېلو موضوعاتو په تړاو شکايت ثبت کړي،نو د دوی شکايت ته رسيدګي به د اداري چارو په بهير او موثره جريان کې مرسته وکړي.

6. سازمانونه

مختلف سازمانونه چې بېلابېلې مخينې ولري لکه نادولتي موسسې، تولنيز سازمانونه، د مدني ټولنو سازمانونه او دولتي سازمانونه کولای شي چې شکايتونه ثبت، وړانديزونه او يا پوښتنې مطرح کړي. د دوی شکايتونه ته بايد رسيدګي وشي تر څو د باور فضا رامنځته او له يو بل سره همکاري وکړي.

7. کارګر:

کارکوونکي د قراردادکوونکي له لوري د سرغړونو او خونديتوب/ پېښو موضوعاتو په اړه نسبتآ حساس وي، او د دوی له حقوقو څخه بايد ساتنه وشي.

2.5. دشکايت کوونکو پراخه ډلبندي:

- **انفرادي**

کله چې يو شکايت د يو شخص يا يوه سازمان له لوري ثبت شي.

- ډله ييز يا جمعي:

کله چې ډېر خلک يا سازمانونه له يو ډول ستونزې سره مخامخ شي، د بېلګې په توګه: د زده کوونکو اتحاديه يا د کارمندانو اتحاديه.

2.6. د شکایت تحلیل او تجزیه او د شکایت مدیریت کولو څرنګوالی:

هرکله چې شکایت تر لاسه شي، نو باید د شکایت واقعیت، اعتبار (واقعي یا خیالي) د حل او فصل لپاره موجوده حلل ارو او شاکي فرد د رضایت په نظر کې نیولو سره سیستماتیک ارزونه تر سره شي. د شکایت ثبتولو په وخت کې لاندې مرحلې او پوښتنې اړینې دي.

- **وضعیت:**

کولای شو چې د لاندې پوښتنو په کولو سره د پیښې رامنځته کېدل او د شکایت دلیل په اړه تعبیر او تفسیر وکړو:

- په دې پېښه کې کوم اشخاص ښکیل دي؟ د اصلي ذي نفع اشخاصو یا ډلو پېژندل
- څه پېښ شوي دي؟ دقیقآ د پېښې ماهیت تعبیروي.
- څه وخت پېښه رامنځته شوه؟ د پېښې رامنځته کېدو یا د شکایت مطرح کېدو وخت او نېټه لیکل.
- په کوم ځای کې پېښه رامنځته شوه؟ د پېښې محل او ځای.

- **مناقشه:**

- د زیان اوښتلو د اعتبار او اندازې ارزول چې آیا مطرح شوی شکایت واقعي دی یا خیالي؟
- ولې د زغم وړ دی؟ په واقعیت کې د شکایت د اعتبار پلټنه کول.

- **حل لارې:**

- د کړکیچن وضعیت اصلاح کولو لپاره د حل لارو پیدا کول.
- د وضعیت د حل او فصل کولو لپاره کوم شیان اړین دي؟ کوم تدابیر باید ونیول شي او کومې سرچینې اړینې دي.

- **موافقه/ رضایت:**

شکایتونو ته د رسیدګې میکانیزم اصلي موخه داده چې د زیانمن شوي فرد یا ډلې رضایت تر لاسه شي. که چېرې زیانمن شوی فرد یا ډله له تر سره شویو اقداماتو څخه راضي نه وي، نو په دې صورت کې شکایتونو ته د رسیدګې میکانیزم بې معنی دی. ځکه نو د شکایت کوونکي رضایت تر لاسه کول اړین دي.

- آیا زیانمن شوی فرد یا ډله له پرېکړې سره موافق دی؟ که موافق نه وي، ولې؟

2.7. شکایتونو ته د رسیدګې اصول:

شکایتونو ته رسیدګې ځینو قوانینو او اصولو ته اړتیا لري چې د دې قوانینو او اصولو په رڼا کې شکایتونه حل او فصل کېږي، د دوی په اړه پرېکړه کېږي او اقدامات تر سره کېږي. که چېرې دغه قوانین او اصول په پام کې ونه نیول شي نو شکایتونو ته د رسیدګې پروسه او په دې اړه پرېکړه به بې معنی وي،او منفي پایلې به ولري؛ او په پایله کې به ذي نفع افراد خپل باور له لاسه ورکړي. دغه اصول په لاندې ډول دي:

- **اعتبار**

- د شکایت د ریښتینولی ارزونه چې آیا شکایت کوونکی په ریښتیا هم زیانمن شوی که نه؟

- **محرمیت او خصوصي حریم:**

- د شکایت کوونکي هویت باید پټ وساتل شي او حساس اطلاعات باید په سري ډول خپاره شي.

- **بې طرفي:**

- کارکوونکي او د کمېټې غړي باید پر موضوع باندې تمرکز وکړي او له تفرقه اچولو څخه باید ډډه وکړي.

- **قانونیت:**

- ټول تر سره شوي اقدامات باید د قانوني او رسمي اصولو په چوکاټ کې ترسره شي.

- **عملي:**

- ټولې پرېکړې او ترسره شوي اقدامات باید عملي او اغېزمن وي.

- **د قناعت وړ:**

- پرېکړه باید د امکان تر حده د ناراضي فرد لپاره د قناعت وړ وي.

- **استیناف:**

- شکایت کوونکی حق لري چې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په هر پړاو کې د استیناف غوښتنه وکړه او په همدې ترتیب شکایت کوونکی حق لري چې له محکمې څخه د استیناف غوښتنه وکړي.

- **د شکایت کوونکي امنیت/ د غچ اخیستلو ویره:**

- شکایت کوونکی چې کله شکایت مطرح کوي باید د غچ اخیستلو ویره ونه لري.

- **شکایتونو ته په وخت رسیدګي:**

- د شکایتونو د حل او فصل پروسه باید په خپل وخت تر سره شي او د رسیدګي کمېټې ته لازمه ده چې موضوع په ټاکلي وخت کې حل کړي.

- **عدالت او روښتیا:**

- شکایت کوونکی حق لري چې اطلاعاتو ته لاسرسی ولري او باید د پرېکړې کولو له پروسې څخه اګاه واوسي.

- **شکایتونو ته په بېړه او چټکه رسیدګي:**

- مخکې له دې چې جزیي اختلافات په جدي شخړو بدل شي نو شکایتونو ته باید په بېړه پرته له کوم ځنډ څخه رسیدګي وشي.

3. د شکایتونو مدیریت/ شکایتونو ته د رسیدګي پروسه او پروسیجر

3.1. د شکایتونو حل او فصل کولو میکانیزم برخې:

شکایتونه باید په پرله پسې ډول حل شي، خو بیا هم لومړیتوب، جدیت، د وخت حساسیت، د حل او فصل شونتیا هغه څه دي چې باید لومړیتوب ورته ورکړل شي، تر څو مناسب او واضحه کړنلارې ورته په پام کې ونیول شي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم بنایي پر لاندې برخو وویشل شي:

- د شکایت تر لاسه کول او ثبتول
- په یوه مناسب انجمن کې د شکایت ښوونه او پلټنه
- د ګمارل شوي انجمن د پرېکړې پر بنسټ شکایت ته رسیدګي کول
- د انجمن د لارښوونې پر بنسټ شکایت ته حللارې پیدا کول.

- د شکایت په تړاو د لاربښوونو عملي کول
- د ستونزو حل کول
- د یوه مناسبه میکانیزم له لارې شکایت کوونکي ته فیډبک ارایه کول.
- د تر لاسه شوي شکایت د حل او فصل کولو لپاره د تر سره شویو اقداماتو تعقیبول، او شکایت ته د رسیدګي څخه وروسته د واقعي وضعیت ځارل.
- له تېرو تجربو څخه ګټه اخیستل او له ټولو ښکیلو ډلو سره په اړیکه کې اوسېدل.

3.2. د شکایتونو تر لاسه کول:

شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې غړي او کارمندان د خپل ورځني فعالیت په توګه د شکایتونو په حل او فصل کې اصلي رول لوبوي، ځکه چې دوی هره ورځ له مستفیدینو او ذي نفع افرادو سره په اړیکه کې وي. د شکایت تر لاسه کولو لپاره بېلابېل کانالونه کارول کېږي او هر کانال په خپل وار ارزښت او محدودیتونه لري چې باید په پام کې ونیول شي. د شکایت تر لاسه کولو کانال باید د لاسرسي وړ وي او باید د شکایت کوونکي خصوصي حریم تضمین کړي. شکایت ښایي د بېلابېلو کانالونو له طریقه تر لاسه شي چې مهم هغه یې په لاندې ډول دي:

- ټیلیفون(د شکایت تر لاسه کولو لپاره ځانګړې شمېره شته چې د پروژې د چاپېریال او ټولنې ساتنې کارمندانو له لوري مدیریت کېږي).
- برېښنالیک(د شکایت تر لاسه کولو برېښنالیک:complaint.tveta@gmail.com).
- په لیکلي بڼه شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې غړو او یا کلیدي غړو ته د شکایت فورمې سپارل او یا په انسټېټیوټونو کې د شکایتونو په صندوق کې د شکایت فورمې اچول.

کله چې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم کوم غړی شکایت په شفاهي بڼه تر لاسه کړي نو باید د شکایت ثبتولو په کتاب کې یې ثبت کړي. او همدارنګه د یوه ناپېژانده شخص شکایت باید ومنل شي. د شکایت تر لاسه کولو مختلفو کانالونو په تړاو معلومات باید د تبلیغاتي موادو په بڼه د عامو خلکو په اختیار کې ورکړل شي.

3.3. د شکایت ثبت، تائید او ارجاع:

کله چې یو شکایت تر لاسه شي نو هڅه کېږي چې له غیر رسمي پروسې له لارې ورته حل لاره وموندل شي، نو بناء دواړه رسمي او غیررسمي پروسې باید ثبت شي. دا په داسې حال کې ده چې رسمي پروسه هغه وخت پیل کېږي کله چې په لیکلي بڼه د شکایت سپارلو فورمه تر لاسه شي. د شکایت ثبتولو پر مهال هر شکایت لپاره یو جلا پر له پسې ګڼه نمبر تعینېږي تر څو له شکایت کوونکي او د کمېټې له غړو سره مرسته وکړي چې د شکایت حل کولو څخه وروسته په اساني سره وتوانېږي په ډیټابیس کې شکایت پیداکړي. ټول هغه شکایتونه چې په محل کې حل کېدای نه شي، نو باید شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې ته واستول شي، دغه کمېټه اووه ورځې وخت نیسي تر څو د شکایت په اړه پلټنه وکړي او وروسته بیا د پرېکړې فورمه په لیکلي بڼه شکایت کوونکي ته استوي. د شکایت کوونکي د شکایت تر لاسه کولو تاییدول ډېر اړین دي نو د دې کار لپاره شکایت کوونکی باید د شکایت ثبتولو کتاب کې خپل لاسلیک وکړي. نو له دې سره به له هغو وروستیو پړاوونو څخه باخبره واوسي چې د شکایت حل او فصل کولو لپاره اخیستل کېږي. دغې ګزینې په لاندې ډول دي:

1. شکایت د تخنیکي او مسلکي زده کړو انستېټیوټ تر واک لاندې سیمه کې پېښ شوی او ښایي د شکایت کوونکي د غوښتنې پر بنسټ فوراً یوې پایلې ته ورسېږي. د شکایت په اړه د پرېکړې پر فورمه باندې باید شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې د غړو نومونه او د اړیکو شمېرې ولیکل شي او باید واضح کړي چې پرېکړه څنګه او کله شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې له لوري تر سره کېږي.
2. شکایت د تخنیکي او مسلکي زده کړو انستېټیوټ تر واک لاندې سیمه کې پېښ شوي، اما د حل او فصل کولو لپاره ګڼ موارد موجود دي او یا فوق القاده سرچینو ته اړتیا لیدل کېږي. نو که چېرې شکایت کوونکی رضایت ولري باید یوه غونډې ته بلنه ورکړل شي ترڅو په پوره مواردو باندې ورسره بحث تر سره شي.
3. شکایت د تخنیکي او مسلکي زده کړو انستېټیوټ تر واک لاندې سیمه کې نه دی پېښ شوی ، نو په دې صورت کې شکایت باید د پوهنې ولایتي ریاست ته یا په لوړه سطحه د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې ته واستول شي، په داسې حال کې چې له شکایت کوونکي سره اړیکه باید برقراره وساتل شي.

3.4. د شکایتونو د ډلبندي او واجد شرایط والي لپاره لومړنۍ ارزونه:

په پیل کې اړینه ده چې شکایت باید له ارایه شویو معلوماتو سره وارزول شي تر څو معلومه شي چې پر شرایطو برابر دی که نه؛ کله چې معلومه شوه چې شکایت د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې پورې تړاو لري نو وروسته باید ډاډ تر لاسه شي چې آیا شکایت په مناسب ځای کې ثبت شوی دی او که نه ؛ او تر ټولو مهمه دا چې شکایت ته د ماهیت او جدیت پر بنسټ لومړیتوب ورکول کېږي. سره له دې په شدت سپارښتنه کېږي چې مخکې له دې چې د یو شکایت په تړاو پرېکړه وشي باید شکایت کوونکي په جریان کې واوسي. او که چېرې کوم شکایت رد کېږي نو شکایت کوونکي ته د رد کېدو په تړاو معلومات ورکړل شي. او همدارنګه شکایت او د رد کېدو دلایل باید د راتلونکي مرجع لپاره ثبت شي.

پر شرایطو برابر شکایتونه:

- شکایت هغه وخت پر شرایطو برابر ګڼل کېږي چې د پروژې له یوې برخې، د سازمان له فعالیتونو او یا د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې پورې تړاو ولري.
- که چېرې هغه موضوع چې په شکایت کې مطرح شوې وي د مسایلو په ردیف کې قرار ولري نو په دې صورت کې شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزم صلاحیت لري چې شکایت ته رسیدګي وکړي؛ او که چېرې یوه موضوع د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې پورې تړاو ولري خو د دوی له صلاحیت څخه بهر وي نو په دې صورت کې باید د دولت نورو اړوندو سکتورونو ته واستول شي د بېلګې په توګه، حقوقي او امنیتي سکتور ته.
- شکایت کوونکی د شکایت پر ثبتولو باندې ټینګار کوي.

غیر واجد شرایط شکایتونه:

په غیر واجد شرایط شکایتونو کې ښایي لاندې موارد راشي خو په لاندې مواردو پورې محدود دي. د شکایت رد کولو په اړه باید شکایت کوونکي ته واضحه معلومات ورکړل شي، او باید ډاډ تر لاسه شي چې شکایت کوونکي ښه خبر دی، نو که چېرې شکایت کوونکی له تاسو څخه غوښتنه وکړي نو کولای شي چې له نورو کانالونو څخه ګټه پورته کړي.

- په واضحه توګه معلومه ده چې شکایت د پروژې له کومې برخې، د سازمان له فعالیتونو او یا د تخنیکي او مسلکي زده کړو له اداري پورې تړاو نه لري.
- د شکایت ماهیت شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم او د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداري له صلاحیت څخه بهر دی؛ خو بیا هم شکایت کوونکي ته باید نورې بدیلې سپارښتنې وشي او باید ورته وویل شي چې نور دولتي پروسیجرونه او میکانیزمونه د دې موضوع حل او فصل کولو لپاره بهتر دي.

شکایت کوونکی د شکایت پر ثبتولو باندې هیڅ تېنګار نه کوي.

د جدیت له پلوه د شکایتونو ډلبندي:

که چېرې د لومړنۍ ارزونې موندنې وښايي چې شکایت پر شرایطو برابر دي نو وروسته بیا د یوې بلې ارزونې سپارښتنه کېږي تر څو د جدیت (لوړ، متوسط، ټیټ) او پر شکایت کوونکي/ پروژې او سازمان باندې د شکایت اغېز له پلوه شکایت ډلبندي کړي. د شکایت د جدیت ارزونه اسانه کار نه دی ځکه چې ښايي له یو اړخیز قضاوت سره مخ شي. د شکایت د جدیت ارزونې معیارونه په لاندې ډول دي:

- د ستونزې شدت
- د فرد یا ډلې پر روغتیا باندې د شکایت احتمالي اغېزې
- پر پروژه باندې د شکایت احتمالي اغېزې
- د موضوع عمومي بڼه

د شکایت شدت ارزونه نورو اضافي معلوماتو ته اړتیا لري چې دغه اضافي معلوماتو له سایټونو څخه د لیدنې، د حقیقت پیداکولو، له شکایت کوونکي او نورو اړوندو افرادو سره خبرو اترو له لارې تر لاسه کېږي.

3.5. د تخنیکي او مسلکي زده کړو په انسټېټیوټ/ محل کې د شکایت ارزونه او ورته رسیدګي کول

د تخنیکي او مسلکي زده کړو انسټېټیوټونه او ښوونځي هغه ځایونه دي چې له دې امکاناتو څخه ګټه اخیستونکي، کارمندان او دې امکاناتو ته څېرمه میشت ټولنې کولای شي چې خپل شکایتونه مطرح کړي. د تخنیکي او مسلکي زده کړو په انسټېټیوټونو کې شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه باید د شکایت له مطرح کېدو څخه باخبره وي او باید شکایت ته رسیدګي وکړي. نوموړې کمېټه باید د اعلاناتو، تبلیغاتي پاڼو او د عامه پوهاوي له لارې خپله ژمنتیا وښايي. د تخنیکي او مسلکي زده کړو انسټېټوټ کې واقع کمېټه باید د شکایت ماهیت او دلیل په تړاو پلټنه وکړي او د شکایت کوونکي په حضور کې باید یوې متوازنې پرېکړې ته ورسیږي. که چېرې شکایت د تخنیکي او مسلکي زده کړو انسټېټیوټ له صلاحیت څخه بهر وي او یا شکایت کوونکی د تر سره شوې پرېکړې څخه راضي نه وي نو په دې صورت کې شکایت باید د پوهنې ولایتي ریاست او یا د تخنیکي او مسلکي زده کړو مرکزي اداري/ د افغانستان د مهارتونو د دوې دویمې پروژې ته واستول شي. شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه د شکایت کوونکي ټول اسناد ثبتوي او د شکایتونو په اړه د پرېکړې فورمه شکایت کوونکي ته ورکوي او له هغه څخه د لاسلیک شوې فورمې یوه کاپي له ځانه سره وساتي.

3.6. د تخنیکي او مسلکي زده کړو مرکزي اداري یا د افغانستان مهارتونو د ودې د دویمې پروژې په کچه د شکایتونو اروزنه:

د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمه پروژه او د تخنیکي او مسلکي زده کړو مرکزي اداره د شکایتونو د حل او فصل کولو دریم او وروستی پړاو دی. هغه شکایتونه چې دلته مطرح کېږي یا له محل/ انستېټیوټ څخه دلته راجع کېږي په تفصیل سره څېړل کېږي؛ او همداراز په محل/ انستېټیوټ کې د دې شکایت نه حل کېدو دلیل هم څېړل کېږي. شکایت کوونکي ته په هغه غونډه کې د ګډون بلنه ورکول کېږي چې د شکایت په تړاو په بېلابېلو مواردو بحث په کې تر سره کېږي. شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه به د شکایت کوونکي په حضور کې د شکایت په اړه پرېکړه کوي؛ په داسې حال کې چې ټول بحثونه او تر سره شوې غونډې په سمه توګه ثبت او په دوسیه کې ایښودل کېږي. شکایت کوونکي به فیډبک د یوه معیاري فارمټ یا هر بل ارتباطي کانال له لارې تر لاسه کړي. که چېرې بیاهم شکایت کوونکی له تر سره شوې پرېکړې څخه راضي نه وي او یا شکایت د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداري له صلاحیت څخه بهر وي نو په دې صورت کې شکایت باید اړوند او مناسب ارګان ته راجع شي.

3.7. وروستۍ پرېکړه او د شکایت پای:

دا په خپلواکه توګه د منځګړیتوب پروسې پیل دی کله چې له شکایت کوونکي سره کوم توافق ته ونه ورسېږي او هغه د کوم بل میکانیزم پسې لاړشي، نو په دې صورت کې شکایت کوونکي ته د وساطت او منځګړیتوب لپاره د مختلفو لارو وړاندیز کېږي لکه دارلوکاله او نورې څارونکې اداري. که چېرې د منځګړیتوب لاره یا میکانیزم یا ترسره شوې پرېکړه شکایت کوونکي لپاره د قناعت وړ وي نو په دې صورت کې قضیه پای ته رسېږي او که چېرې شکایت کوونکي له پایلې څخه راضي نه وي نو هغه کولای شي چې په محکمه کې خپله قضیه مطرح کړي. د شکایت د حل او فصل لپاره د ټولو تر سره شویو غونډو ټول اسناد باید له شکایت سره یو ځای په دوسیه کې کېښودل شي. دغه سناریو د یو جدي شکایت لپاره کارول کېږي کله چې د شکایت حل او فصل کولو لپاره ټولې ممکنه لارې چارې د شکایت په حل کولو کې پاتې راشي.

3.8. د اسنادو د ثبت سیستم او ډېټابیس:

ټول تر لاسه شوي شکایتونه په مرکزي ډېټابیس کې ثبت کېږي چې د شکایت په څارلو او تعقیبولو کې مرسته کوي. ټول شکایتونه په مرکز او استېټیوټونو /محل کې د شکایتونو د ثبت په کتاب کې ثبتېږي. تمه ده چې د ډېټابیس په مرسته چمتو شوي اطلاعات به د پروژې له ټیم سره مرسته وکړي تر څو وکولای شي چې شکایتونو ته د رسیدګي په میکانیزم کې ښه والی راولي او د پروژې ټولنیزو اغېزو ته رسیدګي وکړي.

په ډېټابیس کې لاندې موضوعات شامل دي:

- د تر لاسه شویو شکایتونو شمېر د جنډر پر بنسټ ډلبندي شوی دی.
- د شکایتونو بېلابېل ډولونه(د بېلګې په توګه له ساختماني چارو، اداري چارو او تحصیلي بورسونو پورې اړوند شکایتونه او داسې نور)
- د حل شویو شکایتونو سلنه
- د ناحل شویو شکایتونو سلنه

- له منځګړیتوب پورې اړوند او محکمې ته راجع شویو شکایتونو سلنه
- د هغو شکایتونو سلنه چې په اړوندو ډیپارټمنټونو کې د پلټنې په حال کې دي.
- د هغو انسټېټیوټونو/ محلونو ښوول چې زیات شمېر شکایتونه په کې مطرح شوي وي.
- ډېټابیس د حل او فصل پروسې او وروستۍ پرېکړې په اړه جزئیات وړاندې کوي.

د هرې میاشتې په پای کې باید د انسټېټیوټ/ محل له لوري مرکز ته د توصیه شوي فارمټ په بڼه راپور ورکړل شي.

3.9. د شکایتونو تعقیب او په اړه یې د فیډبک ورکولو میکانیزم:

دا مهمه او اړینه خبره ده چې شکایت ته د رسیدګۍ تاییدیه د کمېټې له لوري شکایت کوونکي ته وړاندې شي. شکایت کوونکی حق لري چې د خپل شکایت ته د رسیدګۍ په تړاو د تر سره شویو غونډې او پروسو په اړه معلومات او فیډبک تر لاسه کړي. د یو ناپېژانده شخص د شکایت تعقیبول او ورته تاییدیه چمتو کول ښایي ناشونی وي، خو بیا هم شکایت ته د رسیدګۍ پایله باید د غیر مستقیم کانالونو له لارې واستول شي د بېلګې په توګه، پایله د اعلاناتو پر تخته باندې ځړول، اطلاعاتي بروشورونو، خبرپاڼو، پیغام او نور لارو څخه واستول شي. د شکایتونو د حل او فصل او پایلو د تعقیب وسیلې باید په ډېټابیس کې ثبت شي، او د راپور په بڼه باید لوړو چارواکو ته راپور ورکړل شي. په عمومي ډول د شکایت تعقیبولو او فیډبک وړاندې کولو لپاره لاندې ګزېنې مناسبې دي خو په ځانګړي قضیه کې کولای شو چې له یوه مناسب معیار څخه ګټه پورته کړو.

- د پرېکړې فورمې سپارل
- پیغام/ SMS
- برېښنالیک
- ټیلیفون
- د ناپېژانده شکایت کوونکي لپاره د اعلاناتو پر تخته باندې د پایلو ځړول
- د ناپېژانده شکایت کوونکي لپاره د برېښنالیک، خبرپاڼې او پیغام له لارې د اطلاعاتو شریکول.

3.10. د شکایت څېړلو پړاوونه:

شکایتونه یعنې ستونزې ښایي په هر کاري محل، د ساختماني چارو په جریان او د امکاناتو او زېربناوو څخه د ګټې اخیستنې په وخت کې رامنځته شي. نو د دې ډاډ تر لاسه کول پکار دي چې آیا دغو شکایتونو ته په مناسبه او منظمه توګه رسیدګي کېږي او که نه او یا داچې څېړنې ته اړتیا لري که نه. که چېرې بررسي په سمه توګه ترسره شي، نو له دولت او پروژې سره به مرسته وکړي چې موضوع په بشپړه توګه په نظر کې ونیسي او د هغې په هکله اګاهانه پرېکړه وکړي. باید د دې ډاډ تر لاسه شي چې په دې پروسه کې ټول بحثونه منصفانه او په مناسبه توګه تر سره شوي دي او د کوم انتقاد لاندې نه دي راغلي. د شکایت څېړلو پر مهال لاندې ټکي باید په پام کې ونیول شي:

- څېړنه د حقیقت پیداکولو تمرین دی تر څو د موضوع اړوند ټول معلومات را ټول کړي.
- څېړونکی باید واضحه لارښود ولري چې د څه شي باره کې باید څېړنه وکړي او باید وپوهېږي چې څنګه د موندنو په اړه راپور چمتو کړي.

- ځېرونکی باید معلومات راټول او مستند کړي، او په عین وخت کې باید اړوند او د لاسرسي وړ شواهد په پام کې ونیسي او باید وپوهېږي چې څنګه دغه شواهد راټول کړي.
- ځېرونکی باید ځان په هغه موضوع کې ښکیل نه کړي چې نور میکانیزمونه یې د پلټنو په حال کې دي.
- ځېرونکی باید د ځېړنې فارمټ او همدارنګه د شکایت کوونکي او شکایت ته د رسیدګي کوونکي له لوري بیانیه لاسلیک او مستند کړي.
- له درخواستي څخه مخکې، احتمالي شکایت باید تر پلټنې لاندې ونیول شي، او شکایت ته د رسیدګي کړنلاره او پروسیجر باید ښکیلو اشخاصو او ډلو ته تشریح شي.
- د ځېړنې پروسه به د شکایت د جدیت پر بنسټ له یوې څخه تر اووه ورځو پورې وخت ونیسي.

د ځېړنې پر مهال باید لاندې ټکي په پام کې ونیول شي:

- شکایت کوونکي ته د ټولو هغو حقایقو یادونه وکړئ چې د پروسې د مناسبې او منصفانه ځېړنې لپاره باید نشر شي.
- نظرونه او بیانیه یاداښت کړي او مستند ترې جوړ کړئ.
- د وضاحت او یا اضافي معلوماتو لپاره پوښتنې وکړئ.
- د کمېټې له غړو وپوښتئ چې د ستونزې او منازعې د حل او فصل لپاره یې له کومو نورو لارو چارو ګټه اخیستې ده.
- هغوی د کومې کړنې غوښتنه کوي؟
- هغوی له پایلې څخه د څه شي تقاضا لري؟
- ډاډ تر لاسه کړي چې دغه تضاضاوې واقعي وي.
- د اقداماتو محرمیت حفظ کړئ.

هغه موارد چې باید له مدافع سره د مصاحبې کولو پر مهال په پام کې ونیول شي:

- مدافع ته د شکایت تر لاسه کولو او شکایت ته د رسیدګي پروسې په اړه معلومات ورکړئ.
- شکایت ته د رسیدګي میکانیزم ورته معرفي او تفسیر کړئ چې یو مدیریتي سیستم دی او د قرباني کولو او مجرم پیداکولو سیستم نه دی.
- مدافع ته د دفاع لپاره وخت او موقع ورکړئ.
- د ځېړنې او حقیقت پیداکولو پر مهال ځواب ویونکي مقصر او تورن نه کړئ.
- ځواب ویونکي ته د موندنو د پایلو او اغېزو باره کې قناعت ورکړئ.

د شکایت ځېړلو او حل او فصل کولو پروسه:

- د یوه مناسبې پروسې له لارې د قضیې په باره کې کافي معلومات تر لاسه او تحلیل یې کړئ.
- د شکایت ماهیت تجزیه او تایید کړئ او په پایله کې مناسب شکایت ته رجوع وکړئ.
- کمېټه باید شکایت وځېړي او په اړه یې پرېکړه وکړي.

- حل شوي شکایتونه په سمه توګه ثبت کړئ.

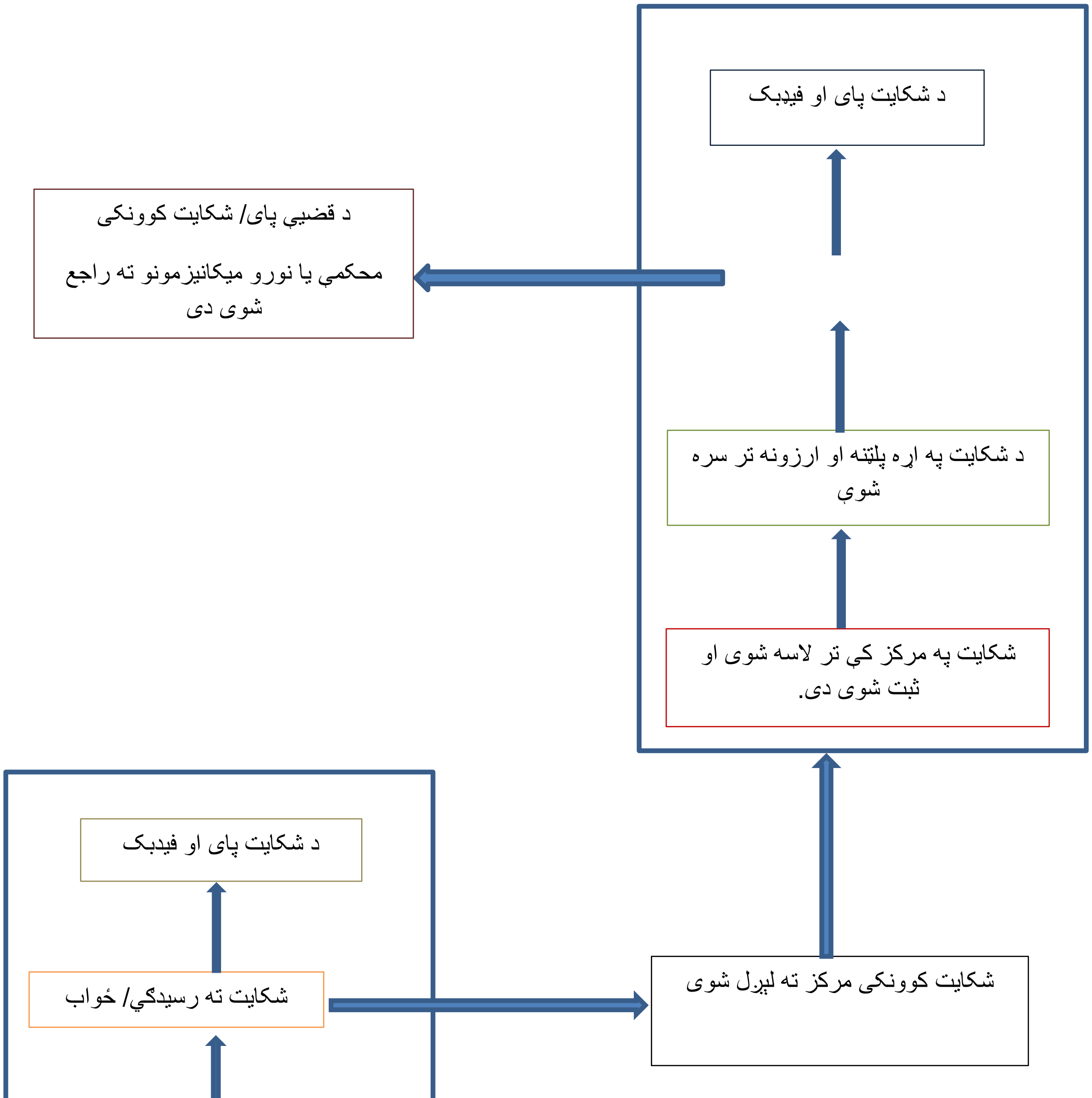
3.11.شکایتونو ته درسیدګي زماني چهارجوب:

د شکایتونو حل او فصل کول یوه اوږده پروسه ده او ټولې کمېټې باید په هره کچه شکایت په ټاکلي وخت کې حل او فصل کړي. د شکایتونو په حل او فصل کولو کې ځنډ بل شکایت رامنځته کوي، ځکه نو د شکایت په حل او فصل کې هر ځنډ کولای شي چې جزئي اختلاف په جدي اختلاف باندې بدل کاندي. که چېرې کمېټه یا اداره صلاحیت ولري نو باید شکایت په لومړنۍ پړاو کې حل او فصل کاندي. ټول شکایتونه باید په یوه میاشت کې حل او فصل شي، ولې د شکایت حل کولو موده د شکایت جدیت او پېړني حالت پورې تړاو لري. لاندې درې پړاوونه د شکایت حل او فصل لپاره کارول کېږي.

- د انسټېټیوټ پړاو(ساده او معمولي شکایتونه چې د انسټېټیوټ تر واک لاندې سیمه کې پیښ کېږي باید په موقع او یا د یوې اونۍ په اوږدو کې حل او فصل شي)
- د پوهنې ولایتي ریاست(د پوهنې په ولایتي ریاست کې هغه شکایتونه څېړل کېږي چې د انسټېټیوټ له لوري دوی ته راجع شوي وي. د پوهنې ولایتي ریاست باید د دوه اونیو په موده کې دغو شکایتونو ته رسیدګي وکړي).
- د تخنیکي او مسلکي زده کړو مرکزي اداره(د تخنیکي او مسلکي زده کړو مرکزي اداره ټول موارد په ځانګړي ډول عمده شکایتونه څېړي او د یوې میاشتې په موده کې ورته رسیدګي کوي).

باید وپوهېږو چې مرکزي مدیریت یو شکایت په څو پړاوونو کې څېړي او وروسته بیا خپله وروستۍ پرېکړه تر سره کوي.

3.12.شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې د پروسیجر ډیاګرام:


د شکایت پای او فیدبک
د قضيي پای/ شکایت کوونکی
محکمې یا نورو میکانیزمونو ته راجع شوی دی
د شکایت په اړه پلټنه او ارزونه تر سره شوې
شکایت په مرکز کې تر لاسه شوی او ثبت شوی دی.
د شکایت پای او فیدبک
شکایت ته رسیدګي/ ځواب
شکایت کوونکی مرکز ته لیږل شوی

4. شکايتونو ته د رسيدګي ميکانيزم مديريتي جوړښت/ سازماني نظم

4.1. اصلي مسؤليت لرونکې اداري:

د افغانستان د مهارتونو د ودې د دویمې پروژې رهبریت او د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزم د مدیریت مسولیت په غاړه لري، چې د افغانستان د مهارتونو ودې دویمې پروژې د جنډر او ټولنیزو چارو متخصص شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزم کلیدي شخص ګڼل کېږي. شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې په مرکزي کچه او د تخنیکي او مسلکي زده په انستېټیوټونو/ ښوونځیو کې شکایتونو ته د رسیدګۍ مسولیت په غاړه لري، او د نومورې کمېټې هر غړي شکایت ته د رسیدګۍ کلیدي شخص ګڼل کېږي. په داسې حال کې چې یو غړې په خپل وار د شپږو میاشتو لپاره شکایتونو ته د رسیدګۍ پروسه مدیریت کوي. د دې کمېټې په مسولیتونو کې شکایت ته د رسیدګۍ پروسې حفظ، د شکایت ثبتول، د ارتباطاتو پراختیا او د بهرنیو ارتباطاتو حفظول، د اجراتو ردیابي او میاشتنی راپور شامل دي.

4.2. په محل/ انستېټیوټ کې شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې د غړو مسؤلیتونه:

- شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزم قوانینو او طرزالعملونو په رڼا کې شکایتونو ته د رسیدګۍ پروسې فعال ساتل او ترې مراقبت کول.
- له بشپړ تفصیل او اړینو مواردو سره د شکایت تر لاسه کول او ثبتول.
- شکایت ته د رسیدګۍ په خاطر د غونډو ترتیبول او همدارنګه مسوولینو او شکایت کوونکي ته د تر سره شوې پرېکړې باره کې اطلاع ورکول.
- د اعتبار او روښتیا پر بنسټ د شکایتونو سناریو تحلیل او پلټنه کول.
- د شکایت کوونکي په حضور کې شکایت حل او فصل کول او په مورد کې یې پرېکړه کول او د اړتیا په صورت کې د شکایت کوونکي منظوري تر لاسه کول.
- د شکایتونو د ثبتولو په کتاب کې د شکایت درج کول او د کره او دقیقو معلوماتو لپاره د شکایت پورې ټولو اړوندو اسنادو ساتل.
- د پرېکړو د تطبیق مسوولو افرادو او ډیپارټمنټونو ته لارښوونه کول او همدارنګه تر سره شویو پرېکړو پر تطبیق باندې نظارت کول.
- شکایت ته د رسیدګۍ پایلو په باره کې شکایت کوونکي ته معلومات ورکول.
- که چېرې کوم شکایت حل او فصل نه شي یا شکایت کوونکی له پرېکړې څخه راضي نه وي نو په دې صورت کې له شکایت کوونکي سره مرسته کول او نورو اړوندو میکانیزمونو ته یې راجع کول.
- د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمې پروژې مدیریت ته او د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې ته د مهالویش پر بنسټ منظم راپور ورکول.

4.3. د افغانستان د ودې دویمې پروژې/ د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې په کچه شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې د غړو مسولیتونه:

- د شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزمونو لپاره د طرزالعملونو، د تطبیق پروسو او پروسیجرونو تدوینول چې د پروژې په کچه یا د تخنیکي او مسلکي زده کړو په انستېټیوټونو کې فعالیت کوي.
- شکایتونو ته د رسیدګۍ میکانیزم فعالول او په ټولو سطحو کې شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې رامنځ کول.

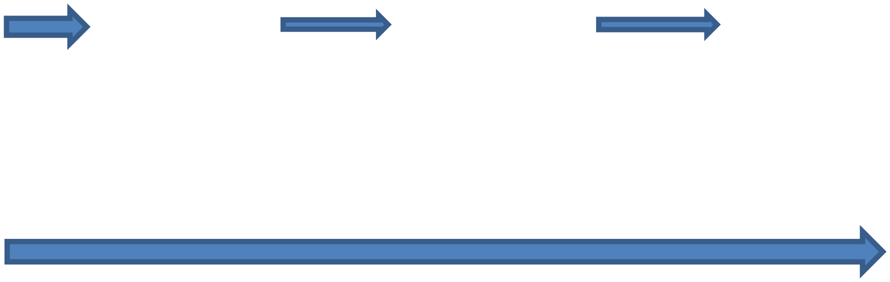
- د ذي نفع افرادو، انسټېټيوټونو، او شکايتونو ته د رسيدګي کمېټې غړو لپاره روزنيز پروګرامونه، د عامه پوهاوي پروګرامونه، او د ظرفيت لوړاوي پروګرامونه په لاره اچول.
- د هغو شکايتونو تر لاسه کول، ثبتول او په اړه يې پرېکړه کول چې د افغانستان مهارتونو د ودې دويمې پروژې/ د تخنيکي او مسلکي زده کړو اداري تر صلاحيت لاندې وي او يا د تخنيکي او مسلکي زده کړو انسټېټيوټونو/ ښوونځيو له لوري دوی ته راجع شوي وي.
- په محل/ انسټېټيوټ کې شکايتونو ته د رسيدګي له کمېټې څخه څارنه او نظارت کول او د بهبود لپاره ورته لازمي سپارښتنې کول.
- په محل/ انسټېټيوټ کې شکايتونو ته د رسيدګي له کمېټې او شکايتونو ته د رسيدګي ميکانيزم له پروسيجرونه او پروسې تعقيبول چې آيا منظم او مناسب دي که نه؟
- د شرکاوو او شکايتونو ته د رسيدګي کمېټې تر منځ د بېلابېلو مسايلو او فرصتونو همغږي کول او د شکايت په حل او فصل کې له غوره حللارو او تېرو تجربو څخه کار اخيستل.
- په هره کچه شکايتونو ته د رسيدګي کمېټې له اجرااتو څخه څارنه او ارزونه کول او د اړتيا په صورت کې تعديلات په کې راوستل.
- شکايتونو ته د رسيدګي ميکانيزم اجرااتو پوري اړوند راپورونو چمتو کول او نشرول او له شرکاوو سره د شکايتونو ته د رسيدګي ميکانيزم پيغامونه شريکول.
- د پروژې مشرتابه او نورو شرکاوو ته شکايتونو ته د رسيدګي ميکانيزم د اجرااتو او وضعيت په تړاو راپور چمتو کول.
- د دې ډاډ تر لاسه کول چې شکايت کوونکی له قرباني کېدو او مجازات څخه محفوظ دی او دغه ډول کړنې د زغم وړ نه دي.
- د افغانستان د مهارتونو د ودې دويمې پروژې/ د تخنيکي او مسلکي زده کړو اداره کې شکايتونو ته د رسيدګي ميکانيزم د اجراتو او فعاليتونو د بهبود لپاره عملي ګامونه اخيستل او لازمي سپارښتنې ورته کول.

4.4. شکايتونو ته د رسيدګي کمېټې جوړښت او ترکيب:

شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه په يو درې پراويز سيستم سره فعاليت کوي يعنې د محل/د تخنيکي او مسلکي زده کړو انسټېټيوټ،د پوهنې ولايتي رياست او د تخنيکي او مسلکي زده کړو مرکزي اداره. شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه به د اداري له غړو او اړوند شرکاوو څخه تشکيل کېږي. که چېرې شکايت کوونکی له پايلې څخه راضي نه وي نو په دې صورت کې د شکايت مديريت او طي مراحل په پرله پسې ډول په پورته ذکر شويو پړاوونو کې تر سره کېږي. د کمېټې هر غړي د شکايت تر لاسه کولو کليدي فرد ګڼل کېږي. د اداري يو غړی کولای شي چې د شېږو مياشتو لپاره د شکايتونو تر لاسه کولو او مديريت کولو کليدي مسوليت په غاړه ولري وروسته په خپل وار بايد د اداري بل غړي ته دغه کليدي مسوليت وسپاري.

شکايتونو ته د رسيدګي ميکانيزم د مراتبو سلسله

نور ميکانيزمونه يا محکمه	د تخنيکي او مسلکي زده کړو په مرکزي اداره کې شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه	د پوهنې په ولايتي رياست کې شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه	په محل/ انسټېټيوټ کې شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه



4.4.1. د انسټېټیوټ/ محل په کچه شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې جوړښت:

- د انسټېټیوټ/ ښوونځي له مدیریت څخه یو غړی
- د نارینه/ ښځینه زده کوونکو له جملې څخه یو غړی(باید یوازې په هغو موضوعاتو کې ګډون وکړي چې له زده کوونکو پورې اړه ولري).
- د انسټېټیوټ/ ښوونځي ټولنې یا مدیریت شورا له ډلې څخه یو غړی
- د ښځینه کارمندانو یا ښوونکو له ډلې یو غړي چې د جندر استازولي وکړي.
- د غیر دولتي سازمانونو/ مدني ټولنو څخه یو غړي او که چېرې دغه ټولنې نه وي نو د ښوونځي له مدیریت څخه یو غړی.

دغه کمېټه د انسټېټیوټ/ ښوونځي د آمر له لوري اداره او مدیریت کېږي.

4.4.2. د پوهنې ولایتي ریاست په کچه شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې جوړښت:

- د پوهنې له ولایتي ریاست څخه دوه غړي.
- د پوهنې له ولایتي ریاست څخه یوه ښځینه غړې یا د ښوونځي یوه ښځینه ښوونکې چې د جندر استازولي وکړي.
- له ټولنې یا د ښوونځي له مدیریت څخه یو غړی
- له غیر دولتي سازمانونو/ له مدني ټولنو څخه یو غړی

(د پوهنې ولایتي ریاستونه په ولایتونو کې ټولې تعلیمي چارې مدیریت کوي، نو شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه چې د هر شخص له لوري په هر شکل چې تاسیس شوې وي له ټولو څخه استازولي کولای شي؛ او نوموړې کمېټه باید د پوهنې ولایتي ریاست د رئیس له لوري اداره او مدیریت شي).

4.4.3. د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمې پروژې/ د تخنیکي او مسلکي زده کړو مرکزي اداري په کچه شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې جوړښت:

- د افغانستان د مهارتونو د ودې دويمې پروژې رئيس د کمېټې د غړي په توګه
- د افغانستان د مهارتونو د ودې دويمې پروژې د چاپېريال او ټولنيز حفاظت متخصص د کمېټې د غړي په توګه
- د ښوونکو د مسلکي ښوونې او روزنې رئيس د کمېټې د غړي په توګه
- د محصلينو چارو رئيس د کمېټې د غړي په توګه
- د جندر مامور/ د تخنيکي او مسلکي زده کړو د اداري استازی د کمېټې د غړي په توګه

(د تخنيکي او مسلکي زده کړو اداري د رئيس معاون- يا هر بل لوړپوړی چارواکی چې د رئيس د معاون استازولي وکړي- نوموړې کمېټې ته د اسانتياوو برابرولو او پرې د څارنې مسوليت لري).

4.5. شکايتونو ته د رسيدګي کمېټې د غړو شرايط:

شکايتونو ته د رسيدګي کمېټې غړي بايد لايق او د ستونزو حل او فصل کولو او تحليل کولو وړتيا ولري او بايد شکايت ته په اسانۍ سره لاسرسی ولري. شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه بايد د ميکانيزم ټول اصول او قوانين رعايت کړي او د يادې کمېټې غړي بايد لاندې شرايط لاسته راوړي.

- بايد چمتو وي چې يوه اندازه خپل شخصي وخت پر شکايت باندې کار کولو لپاره ځانګړی کړي، او بايد په غونډو کې ګډون وکړي.
- د يو منطقي دليل څخه په استفادې، بايد شکايت په بې طرفه او د يوه بهرني کس له نقطه نظره وارزوي.
- هيڅ وخت يې بايد خپل شخصي احساسات پر شکايت باندې اغېز ونه کړي.
- د اړتيا په صورت کې بايد چمتو وي چې پر شرايطو برابرو سرچينو څخه د سلامشورې غوښتنه وکړي.
- بايد چمتو وي چې د شکايت کوونکي او انسټېټيوټ ګټو ساتلو ته لومړيتوب ورکړي.
- بايد ګټ مټ د يو مدافع وکيل ځانګړني او مهارتونه ولري. د شکايتونو کمېټې غړي د پروسيجر پړاوونو له لارې حقايق او مسايل بيانوي او همدارنګه د شکايت د استحقاق په باره کې څېړنه کوي.
- د هر شکايت په اوږدو کې د شکايت پورې اړوند دقيق او مناسب فايلونه بايد وساتي.
- د شمېر له پلوه د کمېټې غړي بايد طاق وي(جفت بايد نه وي) ترڅو د ټاکنو پر مهال له مساوي رايې څخه مخنيوی وشي).
- د شکايت کوونکي محرميت او خصوصي حريم بايد پټ او سرې وساتل شي او له قرباني کېدو څخه بايد وژغورل شي.
- شکايتونو ته د رسيدګي کمېټې يو غړی به د انسټېټيوټ په کچه د شکايتونو اداره کولو او مديريت کولو (شکايت تر لاسه کول او ثبتول) کليدي غړی وي، او له شپږو مياشتو وروسته بايد په نوبت خپل صلاحيتونه د کمېټې بل غړي ته وسپاري.

- د کمېټې يو غړی باید د وروستي کال محصلینو له جملې څخه وي د بېلګې په توګه د دیارلسم یا څوارلسم ټولګې محصل. دغه غړی باید د محصلینو له لوري معرفي شي نه د محصلینو شورا له لوري.
- که چېرې شکایتونو ته د رسیدګې کمېټې کوم غړي د شکایت کوونکي له شکایت سره تړاو ولري نو باید د کمېټې دغه غړي په هغه غونډه کې ګډون ونه کړي چې د یاد غړي قضیه په کې څېړل کېږي.
- که چېرې شکایتونو ته د رسیدګې کمېټې کوم غړی په خپله د شکایت کوونکي وي، نو باید په هغه غونډه کې د کمېټې غړي په توګه ګډون ونه کړي چې د ده قضیه په کې څېړل کېږي.

4.6. د غونډو پروسیجر، تناوب او په کې ګډون کول:

- شکایتونو ته د رسیدګې غونډې ته چې هر وخت اړتیا ولیدل شي باید دایر شي، خو بیا هم اړینه ده چې د انسټېټیوټ په کچه په اونۍ کې یو ځل او د مرکز په کچه په دوه اونیو کې یوه ځلې دایر شي. له بلې خوا ښایي دغه غونډې په اګاهانه/ نامنظم ډول یا د رئیس په غوښتنه او یا د کوم بل غړي په غوښتنه دایر شي تر څو پر ښېلابېلو تر لاسه شویو موضوعاتو باندې بحث تر سره کړي. نو په دې صورت کې باید:
- لږ تر لږه د کمېټې درې غړي په غونډه کې حضور ولري.
- د غونډې خلاصه/ د پرېکړو پایله باید د کمېټې نورو غړو او اړوند بخشونو ته ولېږدول شي.
- د اقدامات پرمختګ باید په راتلونکې غونډه کې تعقیب شي په داسې حال کې چې پر ناتمام مسایلو او موضوع ګانو ته باید ځانګړې پاملرنه وشي.

5. متفرقه مسائل/ موضوعات

5.1. په غیر رسمي، رسمي او قانوني توګه شکایتونو ته رسیدګي:

په متوسط ډول یا له معمول سره سم شکایتونه په غیر رسمي ډول حل او فصل کېږي؛ هغه په دې ډول چې له مستقیم سوپروائیزر یا مسوول شخص سره مسایل او اختلافات حل او فصل کوي. خو که چېرې شکایت کوونکي د پرېکړې له پایلې څخه رضایت ونه لري نو په دې صورت کې اړتیا لېدل کېږي چې شکایت په رسمي توګه مدیریت شي، او د شکایت حل او فصل کولو لپاره رسمي پروسه باید پیل شي. په قانوني او حقوقي ډول شکایتونو ته رسیدګي وروستۍ مرحله ده، چې په دې وخت کې قانوني او حقوقي مفاهیم په محکمه کې په نظر کې نیول کېږي. د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمه پروژه شکایتونو ته د رسیدګي لپاره له درې کړنلارو څخه ګټه اخلي چې له رسمي، غیررسمي او قانوني کړنلارو څخه عبارت دي:

غیر رسمي پروسه:

کله چې شکایت کوونکي چمتو وي چې شکایت یې په محلي او مستقیم ډول حل او فصل شي نو په دې صورت کې ممکن پرېکړه وشي چې شکایت ته یې په غیر رسمي ډول رسیدګي تر سره شي.

- د شکایت ماهیت جزئي بڼه لري یا که چېرې شکایت جدي هم وي خو کمېټه باور لري چې په غیر رسمي ډول د شکایت حل او فصل کول مناسب عمل دی او ښه پایله لری او همدارنګه شکایت کوونکی ورسره موافق دی.

- شکایت کوونکی غواړي چې موضوع ته يې په غير رسمي ډول رسيدګي وشي او مدير په يوه مناسب چاپېريال کې دغه شرايط په نظر کې نيسي.
- شکایت د غير واضحه اړيکو او يا د اړيکو نشتوالي په پايله کې رامنځته شوی وي.

شکایت کوونکي ته په کتبي بڼه د ځواب جمتو کولو سپارښتنه کېږي چې په کې تر سره شوی اقدامات تشريح شوي وي. که چېرې شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه لازمه وګڼي نو د شکايت حل او فصل کولو غير رسمي پروسه په هر وخت کې پر رسمي پروسې تبديل کېدای شي؛ په ځانګړي ډول که چېرې د شکايت حل او فصل کولو غير رسمي پروسه کومې پايلې ته ونه رسېږي نو بايد په اګاهانه ډول يې مخنيوی وشي. د شکايت د حل او فصل کولو لپاره تر سره شوي اقدامات بايد د کمېټې له لوري مستند او ثبت شي.

رسمي پروسه:

يو له شرطونو څخه دا دی چې شکايت بايد په کتبي بڼه د شکايت فورمې په کارولو سره ثبت شي. له دې وروسته شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه د شکايت په تړاو پلټنه پيلوي تر څو معلوم کړي چې آيا دغه شکايت معتبر، خيالي او يا خشن دی؛ وروسته بيا د مناسبو اسنادو سره د شکايت حل او فصل کولو رسمي پروسه شروع کوي. د رسمي پروسې په دې پړاو کې ممکن درې احتمالي پايلې تر لاسه شي:

- شکايتونو ته د رسيدګي کمېټه ممکن تشخيص کړي چې هيڅ معتبر شکايت وجود نه لري.
- ښايي شکايت حل او فصل شي.
- ښايي شکايت حل او فصل نه شي او ښايي وروستي پړاو يعنی محکمې ته راجع کړی شي.

قانوني او حقوقي پروسه:

د شکايت حل او فصل کولو هره پروسه بايد د هېواد نافذه قوانين، مقررات او اصول مراعت کړي. شکايتونه لکه جرمونه، د ځمکې پورې اړوند موضوعات، د حقونو نقض، د ځمکو غصب او داسې نور شکايتونه د نظامي چارواکو تر حکم لاندې، قانوني تعقيب، قضائيه قوې او نور ميکانيزمونو تر حکم لاندې راځي، نو په دې صورت کې بايد له شکايت کوونکي سره د حقوقي مسائلو په تړاو د پروژې د ټيم له لوري مرسته وشي. د شکايت کوونکي راجع کولو وروستۍ مرجع په هېواد کې حقوقي محکمه او نور رسمي ميکانيزمونه دي.

5.2. د شکايت مخنيوی:

نشو کولای چې په بشپړ ډول د شکايتونو له پېښېدو څخه مخنيوی وکړو، اما کولای شو چې د شکايتونو شمېر د پام وړ را کم کړو. شکايتونه خو هر وخت پېښېږي خو هڅوی ته رسيدګي کول د اداري د ورځنيو فعاليتونو او کاري برنامې يوه برخه ده. د شکايت په

مدیریت کې لومړنی ګام د شکایت له پېښېدو څخه مخنیوی دی. د شکایت له پېښېدو څخه د مخنیوي پړاوونه په لاندې ډول دي:

- ذي نفع افرادو ته په موقع او کافي معلومات وړاندې کول.
- له ذي نفع افرادو سره بامفهومه سلامشورې تر سره کوي.
- په هره کچه د پروژې کارمندانو او شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې د غړو د ظرفیت لوړول.

5.3. خصوصي حریم او محرمیت:

ټول هغه افراد چې شکایت ته د رسیدګي پروسې په مدیریت کې ښکیل وي باید محرمیت حفظ کړي؛ مګر تر هغه چې د معلومات افشاء کول اړین او جواز ولري. د شکایت کوونکي هویت او شخصي جزئیات یوازې هغه کسانو ته افشاء کېدای شي چې د شکایت په حل او فصل کولو کې ښکیل وي. د شکایت کوونکي په اړه جزئیات او تفصیل باید اختیاري وي ځکه چې ښایي یو څوک وغواړي چې شکایت یې د ناپېژانده او له هویت پرته ثبت شي، نو په دې صورت پایله یې باید په داسې ډول اعلان شي چې محرمیت په کې رعایت شي.

5.3.1 د خصوصي حریم او محرمیت ګټې:

- د خصوصي حریم او محرمیت پټ ساتلو سره شکایت کوونکي او شاهدان تشویقېږي چې له شواهدو او اسنادو سره شکایت مطرح کړي چې دا کار په خپل وار د څېړنې له پروسې سره مرسته کوي.
- د خصوصي حریم او محرمیت پټ ساتل د مصلحت فرصتونه او امکانات راکموي.
- د هغو نامشخصو او غیر قابل اعتماد ادعاوو خطر راکموي چې د شکایت له پروسې څخه بهر خپرېږي.
- د شکایت حل او فصل کولو پر پروسه باندې د اعتماد په رامنځته کولو کې مرسته کوي.
- که چېرې خصوصي حریم په سمه توګه مدیریت نه شي ممکن ادعاوې د تهمت لګولو خطر له ځانه سره ولري.
- د خصوصي حریم او محرمیت پټ ساتل له شکایت کوونکي سره مرسته کوي چې له قرباني کېدو او غچ اخیستلو څخه وژغورل شي.

5.4. له قرباني کېدو څخه ژغورنه :

شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه او اړوندې اداري باید په پام کې ولري چې ممکن په موضوع کې ښکیل افراد یا ډلې قرباني شي. اړوندې اداري او شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه باید ښکیل شخص ته څرګنده کړي چې د دوی قرباني کېدل د زغم وړ نه دي. خو بیا هم هغه طبیعي پایلې باید قرباني کېدل ونه ګڼل شي چې د یو منظم میکانیزم په مرسته شکایتونو ته د رسیدګي په پایله کې رامنځته کېږي. که چېرې کوم شخص ادعا وکړي چې شکایتونو ته د رسیدګي پروسې تطبیق قرباني

شوی دی نو باید د شکایتونو ته د رسیدګي پروسې په اړه ورسره سلامشورې وشي. کله چې د شواهدو او مدارکو پیداکول ستونزمن وي او یا نه وي وړاندې شوي نو په دې صورت کې شکایت کوونکي د شکایت مطرح کولو په جریان کې له قرباني کېدو او غچ اخیستلو څخه د ژغورنې حق لري.

5.5. جنډر او شکایتونه:

د جنډر مسائلو ته باید ځانګړې پاملرنه وشي، او د جنډر جریانات باید شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې په محراق کې قرار ولري. له جنډر پورې اړوندو شکایتونو ته باید لومړیتوب ورکړل شي او په تړاو یې باید چټک او ګړندي اقدامات تر سره شي ، هیڅ دلیل نباید د دې اقداماتو د ځنډ سبب شي. شکایتونو ته د رسیدګي کمېټه باید په هره کچه یوه ښځینه غړې ولري چې نوموړې په خپل وار له جنډر پورې اړوندو مسائلو او شکایتونو کلیدي غړې بلل کېږي. شکایتونو ته د رسیدګي په ټولو پړاوونو کې باید د ښځینه شکایت کوونکو خصوصي حریم او محرمیت باید پټ او سري وساتل شي. له جنډر پورې اړوند تحلیل شوي اطلاعات ته باید لاسرسی اسانه وي تر څو له جنډر پورې اړوندو مسائلو، اجرااتو پر مختګ او پایلو باندې څارنه او نظارت وکولای شي.

5.6. شکایتونو ته درسیدګي میکانیزم سره روابط ساتل:

که چېرې خلک شکایتونو ته د رسیدګي له پروسیجر او پالیسي سره اشنایي ونه لري نو دغه پروسه به خورا مؤثره نه وي نو د دې لپاره اړینه ده چې دغه پروسه شریکانو او نورو ذي دخل افرادو ته تشریح شي او دوی باید په لیکلي بڼه تر لاسه کړي. که چېرې یو څوک شکایت لري نو باید په دې وپوهېږي چې کومې مرجع ته مراجعه وکړي او کومې مرجع ته خپل شکایت مطرح کړي، او همدارنګه باید شکایت ته د رسیدګي پروسې له مدیریت سره اګاهي ولري. شکایتونو ته د رسیدګي پروسه باید محلي خلکو، مستقیم ذي دخل افرادو، له امکاناتو څخه ګټه اخیستونکو او د پروژې کارمندانو ته په معیاري فارمټ او په روانه ژبه تهیه او چمتو شي؛ او په هغو سیمو کې باید په شفاهي ډول بیان شي چې د سواد کچه په کې ټیټه وي. دغه لاربنود باید ډېر پیچلی نه وي او نه باید شکایتونو ته د رسیدګي پروسه دومره پیچلې وي چې حقوقي سلامشورو ته اړتیا پیداکړي.

5.6.1. شکایتونو ته د رسیدګي له کمېټې سره د اړیکې نیولو کانالونه او لارې چارې:

هغه لارې چارې او وسیلې چې په مرسته یې شکایتونو ته د رسیدګي له کمېټې سره اړیکه نیول کېدای شي د پروژې له وسعت، له ذي نفع افرادو، د پروژې له جغرافیوی موقعیت، د ذي نفع افرادو له ځانګړنو، نظریاتو او داسې نورو پورې مستقیم تړاو لري. شکایتونو ته د رسیدګي له کمېټې سره د اړیکې نیولو تر ټولو غوره کانال هغه دی چې یو پیغام په داسې ډول ولېږدوي چې قیمت یې کم خو تاثیر یې ډېر وي. د اړیکې نیولو وسیلې باید ساده وي او باید غوره شرایط په پام کې ونیسي. شکایتونو ته د رسیدګي له کمېټې سره د ارتباط برقرارولو کانالونه په لاندې ډول دي:

- په هر محل کې د چاپي مواد نشرول د بېلګې په ډول بروشور او د شکایت فورمې
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په تړاو غونډې دایرول.
- هغه مقالې چې په ورځپاڼو کې شکایتونو ته د رسیدګي په باره کې لیکل شوې وي.
- د کارمندانو د ظرفیت لوړاوي لپاره روزنیز پروګرامونه په لاره اچول.

- د افرادو خپل منځي اړیکې/ مخامخ خبرې اترې
- د شکایت ثبتولو ځانګړی بریښنالیک له یو بل سره شریکول
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د استازو د اړیکو شمېرې له یو بل سره شریکول
- له ډیجیټلي موډلونه څخه ګټه اخیستل لکه انټرنیټي پاڼه
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د فعالیت په تړاو سروې تر سره کول.
- له محل څخه لیدنه کول

5.6.2. شکایتونو ته د رسیدګي له میکانیزم سره د ارتباط برقرارولو د طرحي معیارونه:

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم معرفي کول پلان شویو تدابیرو ته اړتیا لري، همدارنګه شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم سره د ارتباطي پلان په طرحه کولو کې باید لاندې معیارونه په نظر کې ونیول شي:

- هغه کومې مطلوبې ډلې دي چې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په اړه معلومات ترلاسه کول غواړي.
- کوم معلومات باید ورسره شریک شي.
- په داسې ډول د پیغام چمتو کول چې اطلاعات په مؤثره توګه ولېږدوي.
- د معلوماتو شریکولو مسولیت د چا په غاړه دی، او په دې لاره کې څوک مرسته کولی شي.
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په اړه د ارتباط برقرارولو لپاره څومره وخت ته اړتیا لیدل کېږي.

5.6.3. د شکایتونو د مدیریت کولو پروسیجر په اړه اطلاعات او نشرات:

شریکان او نور ذي دخل افراد باید د تبلیغاتي موادو او یا شفاهي اړیکو له لارې اطلاعاتي سرچینو او د اطلاعاتو محتویاتو ته په اسانۍ سره لاسرسی ولري. د معلوماتو په وړاندې کولو کې باید هیڅ ځنډ رامنځته نه شي او تبلیغاتي سرچینو ته باید په اسانۍ سره لاسرسی تر سره شي. شکایتونو د مدیریت کولو پروسیجر په نشرولو کې لاندې معلوماتي نکات باید په نظر کې ونیول شي:

- د پروژې په کچه کوم میکانیزمونه کولای شي چې د شکایتونو د مدیریت کولو پروسیجر اړوند اطلاعات نشر کړي، او شکایت کوونکي ته به یې ګټه څه وي که چېرې هغه د نورو میکانیزمونو پر ځای شکایتونو ته د رسیدګي له میکانیزم څخه کار واخلي.
- څوک کولای شي چې شکایت مطرح کړي(زیانمن شوي افراد)؟
- شکایت کوونکی چېرته، کله او څنګه کولای شي چې شکایت ثبت کړي.
- د شکایت تر لاسه کولو او حل او فصل کولو مسولیت څوک پرغاړه لري؟ آیا کومه بله مرجع کولای شي چې له شکایت کوونکي څخه شکایت تر لاسه کړي؟
- شکایت کوونکي له پروژې او ادارې څخه د کوم ډول ځواب تمه لري؟ شکایتونو ته رسیدګي د چټکتیا په ګډون؟

- آیا د شکایت کوونکو حقوق او مصؤنیت تضمین شوی دی؟ (د زیان خساره، له قرباني کېدو څخه ژغورل).

5.6.4. شکایتونو ته درسیدگي میکانیزم ارتباطي پیغامونه:

- شکایت کولای شي چې د پروژې په پالیسي او د خدمتونو وړاندې کولو په سیستم کې ښه والی راولي.
- شکایت باید په پټه او سرې ډول حل او فصل شي او شکایت کوونکی باید له قرباني کېدو څخه وژغورل شي.
- شکایت کوونکی قانوني حق لري چې که چېرې د پروژې له ورځنیو فعالیتونو څخه اندېښنه ولري او یا ورڅخه ناراضي وي نو کولای شي چې شکایت مطرح او ثبت کړي.
- په ښه توګه شکایتونو ته د رسیدګي مدیریت کولای شي چې د پروژې په سیستم کې بهبود راولي او د ذي نفع شرکاوو تر منځ د باور فضا رامنځته کړي.
- د شکایت مطرح کول او د هغه د حل او فصل کولو لپاره رسیدګي کول د ټولو لپاره د ویاړ خبره ده.

5.7. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم عملیاتي لګښت او ورته اختصاص شوې بودیجه:

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د طراحي او تطبیق لګښت ممکن د پام وړ توپیر ولري چې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم له نوع، مقیاس او وسعت پورې مستقیم ارتباط لري. د یادونې وړ ده چې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید لږ تر لږه د پروژې او همدارنګه د شکایت کوونکي لګښت تحمل کړي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د عملیاتي لګښت سرچینې د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمې پروژې له لوري تمویلېږي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم ارزان بیه ماډلونه عبارت دي له د سپارښتنو صندوق، انټرنیټي پاڼه، برېښنالیک او داسې نور. د پېغام استولو SMS سیستم تر ټولو اسانه او کم مصرف لار ده چې ذي نفع افراد حتی له لېرې پرتو سیمو څخه په اسانۍ سره کولای شي چې د پروژې له کارمندانو او مدیریت سره تماس ونیسي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم لګښت او پیچلتیا د شکایتونو تر لاسه کولو د محلونو له تعداد سره زیاتېږي، نو بناء د شکایتونو تر لاسه کولو محلونه باید د پروژې د موخو پر بنسټ په سټراټیژیکو ساحو کې قرار ولري. شکایتونو ته د رسیدګي هغه میکانیزم چې زیات شمېر ذي نفع افرادو ته خدمتونو وړاندې کوي ښایي زیات لګښت او پیچلتیا ولري. دغه پروژه باید لاندې مواردو لپاره خپلې مالي سرچینې اختصاص کړي:

- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د چاپېریال، سرچینو (بشري، مالي او ټیکنالوژي) او ظرفیت ارزونې لپاره
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د وسعت او مقیاس معلومولو لپاره د اړتیاوو ارزونه تر سره کول
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د ترتیبولو موده(د بېلګې په توګه شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم کارمندانو او کاروونکو لپاره د عملیاتي طرزالعملونو مسوده، لارښود کتاب او خپلواک نشراتو ترتیبول).
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم کارکوونکو ته روزنیز پروګرامونه په لاره اچول او د روزونکي لګښت
- شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په لار اچولو او انتشاراتو لپاره د یوه جامع ارتباطي ستراتیژي ترتیبول

- له شکایت پورې اړوندو اطلاعاتو باندې څارنه او ارزونه تر سره کول.
- له محلونو څخه لیدنه (نظارت) کول.

5.8. د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداري په حکومتي نظام کې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم

د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره صلاحیت لري چې تخنیکي او مسلکي زده کړې تنظیم او مدیریت کړي نو له دې امله کولای شي چې د شکایتونو په مدیریت او مخنیوي کې کلیدي او ستراتېژیک رول ولوبوي. د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره یوه باصلاحیته ارګان دی چې پروسیجرونه او پالیسي تدوین، تنظمیم او تائیدوي او همدارنګه په حکومتي نظام کې شکایتونو ته د رسیدګي په میکانیزم کې مداخلات تعقیب او نظارت کوي. دغه موضوع باید په رسمي ډول د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداري له لوري پروټوکول، تائید او خفظ شي. پرېکړې او تر سره شوي اقدامات د تخنیکي او مسلکي زده کړو اړوندو ډیپارټمنټونو ته د تصویب لپاره لېږل کېږي؛ له دې امله د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره باید په حکومتي نظام شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم له جریان او دوام څخه په لوړه سطحه دفاع وکړي او د مشرتابه له ملاتړ پرته ممکن شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم بې ګټې وي. د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره او د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمه پروژه باید شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په تطبیق او مدیریت کې له یو بل سره مرسته وکړي.

5.9. بهره برداري او د ظرفیت لوړاوی:

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم تطبیق او مراقبت د حفاظت مدیریت ډیپارټمنټ له لوري ترتیب او تنظیم کېږي او د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمې پروژې د رئیس او د تخنیکي او مسلکي اداري مشرتابه له لوري نظارت کېږي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم په تړاو میاشتنۍ غونډې تر سره کېږي، په داسې حال کې چې د شکایتونو او موضوعاتو د جدیت په صورت کې ځانګړي غونډې هم دایر کېدای شي. د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداري د اړوندو ډیپارټمنټونو او د ښوونځیو مدیریت سره په همغږي شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم لپاره باید په هر کچه کاري پلان ترتیب او تهیه شي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم کارمندانو او د شکایتونو کمېټې غړو لپاره باید د حفاظت پورې اړوندو موضوعاتو په تړاو روزنیز پروګرامونه په لاره واچول شي.

5.10. څارنه، ارزونه او راپور

د پروژې په جریان کې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم له ټولو فعالیتونو څخه څارنه او ارزونه ضروري ده. د دې ډول څارنې او ارزونې موخه یوازې د سیستم بهبود نه دی؛ بلکه اصلي موخه یې داده چې د پروژې فعالیتونه بهبود پیدا، ژمنتیا او وړتیاوې یې لوړې شي. د څارنې او ارزونې په جریان کې باید زیات تاکید د ذي نفع افرادو پر ګډون، د میکانیزم پر مؤثریت او د شکایتونو پر حل او فصل کولو باندې تر سره شي.

څارنه:

شکایتونو ته د رسیدګي پر میکانیزم باندې څارنه د هغو پرمختګونو له ارزولو څخه عبارت ده چې د شکایت حل او فصل کولو لپاره تر سره شوي وي. شکایتونو ته پر موقع او مناسبه رسیدګي باندې نظارت ممکن شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم پایلې زیاتې، خالیګاوې شناسایي او ډکې کړي. د پروژې ټیم باید له ځانګړو شاخصونو پورې اړوند اطلاعات راټول او پرمختګونه له ذي نفع

افرادو او شرکاوو سره شریک کاندي. نظارت د حفاظت مدیریت ډیپارټمنټ له لوري تر سره کېږي؛ او د اجراآتو شاخصونو په درې بېلابېلو خروجي ساحو (د شکایتونو حل او فصل، د ذي نفع افرادو ګډون او د میکانیزم مؤثریت) کې وړاندې کېږي. له محل څخه باید په میاشت کې یو ځل لیدنه(نظارت) ترسره شي؛ په داسې حال کې چې د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداري کې په منظم ډول په میاشت کې دوه ځلي نظارت تر سره شي او پایلې باید له مشرتابه سره شریکې شي.

ارزونه:

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم ارزونه کې له شکایتونو پورې اړوند اطلاعاتو تحلیل او تجزیه او د شکایتونو د مدیریت د بهبود لپاره د پالیسي او پرسیجرونو تدوین شامل دي. د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمه پروژه او د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره دوه هغه ارګانونه دي چې شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم مدیریت مسولیت په غاړه لري. له پروسې څخه ترلاسه شوې تجربې باید را ټولې او وروسته بیا د میکانیزم د بهبود لپاره ترې ګټه پورته شي. د کیفیتي شاخصونو سربېره، شکایتونو ته درسیدګي میکانیزم د ګټه اخیستونکو د تقاضاوو په وړاندې باید د کلني محصول د ارزونې لپاره له عمومي سوالونو څخه ګټه واخیستل شي. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د فعالیت په تړاو د کیفیتي اظهاراتو د تعقیب لپاره ځیني احتمالي سوالونو په کلي ډول په اوومه ضمیمه کې بیان شوي دي. د ارزونې مهم عناصر په لاندې ډول دي:

- له میکانیزم څخه عمومي اګاهي چې آیا له میکانیزم څخه استفاده کېږي او د چا له لوري کارول کېږي
- د حل او فصل شویو موضوعاتو ډولونه
- د میکانیزم وړتیاوې چې ژر او په مؤثره توګه اختلافات او نارضایتي حل او فصل کړي
- واقعي پایلې(د پروژې پر فعالیتونو، د مدیریت په استراتیژۍ باندې یې اغېزې، او د شرکاوو لپاره یې ګټې)
- مؤثریت
- د دې وړتیا درلودل چې بیان شوې موخې او اهداف تر لاسه کړي.
- له ذي نفع افرادو سره سلامشورې او د هغوی نظرونه

راپور:

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم باید خلکو او ذي نفع افرادو ته هر کال یا په کال کې دوه ځلي راپور ورکړي. په دغه راپور کې باید شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د کار جریان، په تېرو شپږو میاشتو یا یوه کال کې تر لاسه شویو او حل او فصل شویو شکایتونو تعداد او ماهیت، د شکایتونو تر لاسه کېدو نېټه او شرح، حل او فصل شوي شکایتونه، راجع شوي شکایتونه او هغه شکایتونه چې د کار لاندې دي، او همدارنګه د حل او فصل شویو شکایتوتو پایلو د تطبیق وضعیت بیان شوی وي. په شفاف او

مناسب ډول شکایتونو ته د رسیدگي میکانیزم د فعالیتونو وړاندې کولو لپاره د هر شکایت په تړاو د تهیه شویو جزئیاتو کچه د شکایت له جدیت او د خصوصي حریم په اړه د ذي نفع افرادو له اندېښنو سره مستقیم تړاو لري.دغه راپور د اختلافاتو رامنځته کېدو لاملونه، د شکایتونو او منازعاتو حل او فصل کېدو کړنلاره بیانوي، او همدارنګه د لاندې موارادو لپاره سپارښتنې بیانوي.

- هغه اقدامات چې د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمې پروژې او د تخنیکي او مسلکي زده کړو ادارې له لوري د آینده زیانونو او شکایتونو د مخنیوي لپاره تر سره کېږي.
- شکایتونو ته د رسیدگي میکانیزم کې بهبود راوستل تر څو د دې میکانیزم مؤثریت، لاسرسی، د وړاندوینې وړتیا، شفافیت، مشروعیت، اعتبار او او ظرفیت لوړ شي.

6. ضمیمي:

ضمیمه-1 د شکایت ثبتولو فورمه:

د شکایت ثبتولو فورمه

نېټه: ________________________

د ثبت ګڼه(د دفتر له لوري): ______________

انستېټیوټ/ ښوونځی: ___________________

د شکایت کوونکي نوم: ___________________

د شکایت کوونکي د پلار نوم(اختیاري): ____________

د زده کوونکي/ کارمند آی ډي(اختیاري)____________

رول: ________________________

جنسیت:_______________________

موقعیت: _______________________

برېښنالیک: ______________________

د اړیکو شمېره: _____________________

پته:_________________________

(مهرباني وکړئ دغه فورمه په بشپړ ډول ډکه او لاسلیک کړئ او وروسته یې شکایتونو ته درسیدګي کمېټې یوه غړي ته وسپارئ، او یا یې هم د شکایتونو او نظرونو په هغه صندوق کې واچوي چې د تخنیکي او مسلکي زده کړو په ټولو انسټېټیوټونو کې نصب شوي دي)

د ثبت ګڼه (د دفتر له لوري): 0087________________ د زده کوونکي/ کارمند آی ډي(اختیاري): ____________ رول:____________________________ موقعیت: __________________________ د شکایت موضوع: ______________________ د چا له لوري شکایت تر لاسه شوی: _______________ د شکایت خلاصه: ____________________________ ___________________________________ ___________________________________ ___________________________________ ___________________________________ ___________________________________

په دې ډول اظهار کوم چې:

(الف) پورته ذکر شوي معلومات سم دي او

(ب) ما هیڅ ډول بیان شوي معلومات او ورسره اسناد ناسم نه دي وړاندې کړي.

د شکایت کوونکي یا شکایت کوونکو لاسلیک: _____________

ضمیمه-2: د شکایت په اړه د پرېکړې فورمه

د شکایت په اړه د پرېکړې فورمه

د شکایت د ثبت ګڼه: ______________________

د تخنیکي او مسلکي زده کړو د ښوونځي یا انسټېټیوټ نوم: _____

نېټه: ____________________________

عمومي معلومات

د شکایت کوونکي نوم: ______________________

د شکایت ډول: _________________________

د شکایت د ثبتولو نېټه: ____________________

د شکایت په اړه د پرېکړې کولو نېټه:____________

شکایت ته د رسیدګي پایله

مهرباني وکړئ د شکایت ډول بیان کړئ او همدارنګه کمېټه باید کومې پرېکړې وکړي او ولې؟(ځانګړي جزئیات یې بیان کړئ)

د شکایت خلاصه:

____

__

د شکایت په اړه د غونډې پرېکړه:

____

____

شکایتونو ته د رسیدګي کمېټې له لوري د پایلو/ پرېکړو او سپارښتنو خلاصه:

____

____

____

____

____

____

شکایتونو ته د رسیدګۍ کمېټې غړي

1. نوم: ______ دنده: ______ لاسلیک: _____

2. نوم: ______ دنده: ______ لاسلیک: _____

3. نوم: ______ دنده: ______ لاسلیک: _____

4. نوم: ______ دنده: ______ لاسلیک: _____

5. نوم: ______ دنده: ______ لاسلیک: _____

له پورته پرېکړې سره د تورن شخص موافقه او رضایت

زه ______ له پورته تر سره شوې پرېکړې سره موافق/ مخالف یم.

نوم: ______ لاسلیک: ______ نېټه: ______

د شکایت حالت:

1. حل شوی

2. حل شوی نه دی

بل ارګان ته راجع شوی دی.(د ارګان نوم ذکر کړئ): ______

(نوټ: اصلي فورمه باید وساتل شي او یوه کاپي باید شکایت کوونکي ته واستول شي).

ضمیمهٔ – 3: د شکایت په اړه د معلوماتو فورمه(د مرکز لپاره)

د شکایت په اړه د معلوماتو فورمه

انستېټیوټ/ ښوونځی: ______ ولسوالي: ______

ولایت: ______

نېټه: ______

د راجسټر یا ثبتولو محل: ______________

د ثبت ګڼه: ________________

له شکایت کوونکي پورې اړوند جزئیات:

نوم: ______________________

عمر: ______________________

جنسیت: ______________________

پته: ______________________

د ټیلیفون شمېره: ________________

برېښنالیک: ____________________

د شکایت کوونکو ډلبندي:

- زیانمن شوی شخص
- د زیانمن شوي شخص لپاره منځګړی
- مدني ټولنې/ خدماتي سازمانونه
- نور (مشخص یې کړئ)

د شکایت خلاصه:

____

____

____

(ضمیمه شوی لیک یا عریضه/ اسناد سپارل شوي دي)

ډلبندي او د شکایت ډولونه:

1. ډلبندي: ______________________

2. ډول: ______________________

د شکایت سرچینه: (باید په نښه شي)

نور(مشخص يې کړئ)		د شکايتونو او نظرونو صندوق		شفاهي		برېښناليک		فکس		ټيلېفون		ليک

ضميمې:

3) ___________ 2) _____________________ 1) ______________

د چا له لوري چمتو شوی: ____________________

نېټه: __________________________

ضميمۀ – 4

د تخنيکي او مسلکي زده کړو انسټيټيوټونو لپاره د شکايت ثبتولو کتاب

د تخنيکي او مسلکي زده کړو اداره

د افغانستان د مهارتونو ودې دويمه پروژه

د تخنيکي او مسلکي زده کړو ښوونځي/ انسټيټيوټ لپاره د شکايت ثبتولو کتاب

د تخنيکي او مسلکي زده کړو ښوونځي/ انسټيټيوټ نوم: ______

موقعيت: _______________________

ملاحظات	د شکايت کوونکي نظريات	د کمېټې له لوري تر سره شوې پرېکړې له نېټې سره	د شکايت تر لاسه کولو کانال	د شکايت ډول	د شکايت شرح	د شکايت نېټه	جنسيت	د شکايت کوونکي نوم، پته او د اړيکو شمېره	د ثبت ګڼه

ضمیمهٔ – 5

د شکایت په اړه د راپور ورکولو فارمټ یا بڼه

د تخنیکي او مسلکي زده کړو اداره

د افغانستان د مهارتونو د ودې دویمه پروژه

د شکایت په اړه میاشتني/ ربعوار راپور

نېټه: ________ انسټېټیوټ: ____________

چا ته سپارل شوی دی: ________________

د شکایت تر لاسه کولو شمیره	پر شکایتونو بحث	حل شوې شکایتونه	رد شوې شکایتونه	د کار لاندې شکایتونه	شکایتونو ته رسیدګي	ارجاع شوې شکایتونه	ملاحظات

ضمیمهٔ – 6

شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د ډېټابیس پاڼه

د افغانستان دمهارتونو د ودې دویمه پروژه																
شکایتونو ته پر رسیدګي باندې د څارنې او ثبت پاڼه																
د ترلاسه شویو شکایتونو په اړه جزئیات								شکایتونو ته د رسیدګي جزئیات								
									د موضوعاتو سمون	د شکایت کوونکي رضایت	ملاحظات					
مسلسل ګڼه	د ثبت ګڼه	ښوونځی/ انستېټیوټ	موقعیت	د شکایت کوونکي نوم او پته	د شکایت نېټه	شکایت	شکایت ډول	شکایتونو ته د رسیدګي پروسې په اړه جزئیات	پیل شوي نه دي			**په جریان کې**	**حل شوي**			
								لومړی پړاو								
								دویم پړاو								
								دریم پړاو								
								لومړی پړاو								
								دویم پړاو								
								دریم پړاو								
								لومړی پړاو								
								دویم پړاو								
								دریم پړاو								

								لومړی پړاو						
								دویم پړاو						
								دریم پړاو						
								لومړی پړاو						
								دویم پړاو						
								دریم پړاو						

ضمیمۀ – 7

د سروې ارزونې ساده پوښتنې

1. آیا په سیستم کې کوم پوپیر رامنځته شوی که رامنځته شوی وي، څنګه؟
2. تشې څه شی دي؟ کوم څیز کار کوي او کوم څیز کار نه کوي؟ ازونه باید شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم د ټولو برخو په تړاو ګټور تحلیل بیان کړي: د هغو ځوابونو ډولونه چې ډېر موثره دي او کولای شي چې د ذی نفع اشخاصو تر منځ د باور فضا رامنځته کړي.
3. د زده کوونکو، کارمندانو، جندر او غیر مستقیم ذی نفعو اشخاصو لپاره د افغانستان د مهارتونو د ودې د دویمې پروژې پورې اړوندو موضوعاتو د حل سیستم څومره موثره دی؟ کومو چارو د دې سیستم موثریت زیات کړی دی؟
4. شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم څرنګه کولای شي چې هغه نارضایتي او تاوتریخوالی معلوم کړي چې ژوره ریښې ولري؟ د بېلګې په ډول: دوام، تکراري او یا چې حل شوي نه وي؟ د دغه ډول عواملو له منځه وړلو لپاره کوم ډول اقدامات باید تر سره شي؟
5. د افغانستان د مهارتونو د ودې په دویمه پروژه کې او همدارنګه د تخنیکي او مسلکي زده کړو په اداره کې د برنامې د مدیریت او د ذی نفعو اشخاصو لپاره شکایتونو ته د رسیدګي میکانیزم څخه ډول بدلونه رامنځته کړي دي؟