



دولت جمهوری اسلامی افغانستان پروژه دسترخوان ملی (REACH)

رهنمود میکانیزم رسیدگی به شکایات مربوط به پروژه دسترخوان ملی



فهرست مخففات/اختصارات بکار برده شده در این رهنمود

مخفف	شکل مکمل	دری/فارسی
ARTF	Afghanistan Rehabilitation Trust Fund	صندوق وجهی بازسازی افغانستان
CDC	Communities Development Council	شورای انکشافی قریه/محل
A-CDC	Ad-hoc CDC	شورای انکشافی قریه ویژه
ESMF	Environmental and Social Management Framework	چارچوب مدیریت محیط زیستی و اجتماعی
ESMP	Environmental and Social Management Plan	پلان مدیریت محیط زیستی و اجتماعی
ESS	Environmental and Social Safeguard Management Unit	واحد مدیریت حفاظت محیط زیستی و اجتماعی
GoA	Government of Afghanistan	دولت افغانستان
GRC	Grievance Redress Committee	کمیته رسیدگی به شکایات
GRM	Grievance Redress Mechanism	میکانیزم رسیدگی به شکایات
IDA	International Development Association	انجمن انکشاف بین المللی
IDLG	Independent Directorate of Local Governance	اداره مستقل ارگانهای محلی
MRRD	Ministry of Rural Rehabilitation and Development	وزارت احیاء و انکشاف دهات
NGO	Non-Governmental Organization	ارگان غیر دولتی
O&M	Operation and Maintenance	حفظ و مراقبت
PAFs	Project Affected Families	خانواده های متأثر از پروژه
PAPs	Project Affected Persons	اشخاص متأثر از پروژه
REACH	Relief Effort for Afghan Communities and Households	پروژه دسترخوان ملی
WB	World Bank	بانک جهانی

فهرست مطالب

2	فهرست مخففات/اختصارات بکار برده شده در این رهنمود
4	تعریف اصطلاحات
6	معلومات عمومی:
7	مقدمه:
8	اهداف میکانیزم رسیدگی به شکایات:
8	اصول:
9	دسته بندی شاکیان (شکایت کننده گان):
9	مجرهای اخذ/دریافت شکایات:
10	سیستم تلفون گویا "IVR" و شماره مشخص تلفون
10	مقدمه:
11	ثبت شکایات در سیستم مدیریت معلومات (MIS):
11	مرکز تماس:
14	معیارهای انتخاب اعضای کمیته های رسیدگی به شکایات:
14	کمیته های رسیدگی به شکایات:
15	کمیته رسیدگی به شکایات به سطح شورای انکشافی قریه/محل:
16	کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر:
17	کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی/ناحیه:
19	کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی (واحد اداری ولایتی/واحد تطبیق پروژه):
20	کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی:
20	جدول زمانی تخمینی برای حل و فصل شکایات:
22	دریافت، مدیریت، طی مراحل، رسیدگی و شیوه های شکایات :
22	اصول رسیدگی به شکایات:
22	شکایت حل شده:
22	روند رسیدگی و حل شکایات:
26	رسیدگی غیررسمی، رسمی و قانونی شکایات:
28	جندر (جنسیت) و شکایات:
28	رسیدگی به شکایات خشونت مبتنی بر جنسیتی:
34	ضمیمه شماره 1: پوستر میکانیزم رسیدگی به شکایات در پروژه دسترخوان ملی:
35	ضمیمه شماره 2: فورم ثبت میکانیزم رسیدگی به شکایات (فورم ثبت شکایت):
36	ضمیمه شماره 3: فورم ایجاد کمیته رسیدگی به شکایات (برای شاروالی کابل):
37	ضمیمه شماره 4:
40	ضمیمه شماره 5: دیتابیس (سیستم مدیریت معلومات) ثبت شکایات:

تعریف اصطلاحات

شکایت: شکایات عبارتند از هرگونه اعتراضات، پیشنهادات، نگرانی ها و پرس و جو ها (تحقیقات) درباره انتخابات، پلانگذاری انکشافی، پروژه و انتخاب خانواده واجد شرایط و غیر واجد شرایط، تطبیق پروژه، کار کمیته فرعی شورای انکشافی قریه، مدیریت مالی، ارقام بسته کمی پروژه دسترخوان ملی، تأخیر در توزیع بسته کمی، تقلب و سوء استفاده وکیل گذر در هنگام توزیع بسته های کمی، رفتار کمیته توزیع، فاصله اجتماعی، استفاده از تجهیزات حفاظتی شخصی و ایجاد مزاحمت به محیط زیست و شرایط فرهنگی یا رویدادی که موجب آسیب به معیشت، صحت یا دارائی فرد می شود، میباشد. مردمی که تحت تأثیر منفی یک پروژه انکشافی قرار گرفته اند (یا قرار میگیرند)، نارضایتی و شکایات شان را در مورد تأثیرات واقعی یا قابل درک آن پروژه ارائه میکنند تا راه حل رضایت بخش را برای آن دریافت کنند.

شخص متضرر یا شاکی: شخص، گروه یا ارگانی است که شکایت خود را در رابطه به این پروژه به مسئولین مربوطه ابراز می کند. شخص متضرر ممکن است عضوی از قریه باشد که همجوار با تأسیسات این پروژه است و یا تحت تأثیر این پروژه قرار گرفته است. به حقوق قانونی شخص متضرر با طی مراحل اقدامات قانونی تحت این راهکار رسیدگی میشود.

منازعه: اختلاف جدی و بالقوه پرهزینه بالای ارزشهای ناسازگار محسوس شده یا واقعی یا بیشتر بر سر منافع مادی میباشد. منازعات اکثراً به همه افراد ذیدخل خساره وارد میکند و برای حل آنها به روابط، وقت، پرسنل، منابع و هزینه های فرصتی ضرورت است. کلمه منازعه اکثراً مترادف کلمه اختلاف استفاده می شود.

شیوه های سنتی برای حل و فصل شکایات: نقش ها، راهکار ها، اصول و معیارهایی که معمولاً در قریه های سنتی برای رسیدگی و حل اختلافات یا منازعات یافت می شوند. به عنوان مثال از بزرگان قریه، رؤسا یا ملک یا شورای انکشافی قریه محلی به عنوان میانجی یا فیصله کننده در حل و فصل شکایات میتوان استفاده کرد و از قواعد سنتی برای راهنمایی توافقات یا تصامیم استفاده میشود.

مکانیزم رسیدگی به شکایات: مکانیزم رسیدگی به شکایات عبارت از روند دریافت، ثبت، تفکیک، تحقیق، پاسخدهی و بستن شکایات قریه های آسیب دیده بصورت عادلانه، منسجم و به موقع میباشد.

جوانب ذیدخل: اشخاص یا گروه هایی هستند که مستقیماً یا غیرمستقیم تحت تأثیر یک پروژه قرار می گیرند و همچنان اشخاصی هستند که ممکن است در یک پروژه دارای منافع باشند و/یا توانایی تأثیرگذاری مثبت یا منفی بر نتیجه آن پروژه را داشته باشند. جوانب ذیدخل پروژه دسترخوان ملی شامل قریه ها یا افراد محلی تحت تأثیر واقع شده و نماینده گان رسمی و غیر رسمی آنها، مقامات دولتی محلی، سیاستمداران، رهبران مذهبی، سازمان های جامعه مدنی، خانواده های واجد شرایط و غیر واجد شرایط و سایر گروه های دارای منافع خاص، اجتماع علمی یا سایر کسب و کار هستند.

قریه: مجموعه ای از افرادی دارای ضروریات، خطرات، حقوق، امتیازات یا منافع مشترک هستند، یا تحت همان قوانین و مقررات در یک مکان زندگی می کنند.

آزار و اذیت: کلمات، رفتارها یا فعالیتهای مداوم در برابر فردی که باعث اذیت، آزار، تهدید یا پریشانی عاطفی وی گردد.

زنان سرپرست خانواده: شامل زنان مجرد یا بیوه، زنان همراه خانواده یا بدون خانواده، زنان که جدا از سایر اعضای خانواده خود زندگی می کنند، زنان متأهل از نظر جسمی در خانه های جداگانه زندگی کنند و زنان متأهل بدون داشتن مردان بالغ توانمند (ممکن است شامل زنانی باشند که با مردان دارای معلولیت ازدواج کرده اند) که اینها به عنوان سرپرست خانواده هایشان میباشد.

خانواده یا خویشاوند: هر یک فرد مثل پدر، مادر، خسر، خشو، برادر، خواهر، خسر بره، ایور، یازنه، خیشنه، ننو، زن برادر، پسر، دختر، داماد، عروس در پروژه دسترخوان ملی به عنوان "خانواده" تعریف می شود.

تسهیل کننده گان: کارمندان ساحوی موسسه همکار همانند کارمندان اجتماعی یا بسیج کننده گان چهره های اصلی شاروالی کابل و قریه های تحت پوشش خواهند بود. تقریباً همه وظایف و مسئولیتهای موسسات همکار مربوط به کارهای قریه تحت پوشش پروژه دسترخوان ملی توسط این کارمندان مدیریت میشود. برای جزء 3 پروژه دسترخوان ملی حداقل 2 مرد و 1 زن برای خانواده های ذینفع هر گذر ضرورت است.

تجهیزات حفاظتی شخصی (PPE): استفاده از تجهیزات حفاظتی کارمندان در این جزء حتمی است و شامل موارد ذیل اند: هر روز برای فی نفر 1 ماسک یکبار مصرف و 1 جوره دستکش های یکبار مصرف. این اقلام به تمام اعضای ذکور و اناث شورای انکشافی قریه، همه اعضای فعال نظارت اشتراکی قریه، همه ملا های اشتراک کننده، همه تسهیل کننده گان موسسات همکار، همه کارمندان واحد تطبیق این پروژه دسترخوان ملی تحت ادارات تطبیق کننده که از قریه ها بازدید می کنند تأمین میگردد. از موسسات همکار تقاضا به عمل میآید که به هر تسهیل کننده خویش دو بوتل 250 ملی لیتره مواد ضد عفونی کننده دستان با داشتن حداقل 70٪ الکل تأمین کنند. در صورتیکه توزیع بسته های کمکی به سطح زون باشد پس تجهیزات حفاظتی شخصی نیز شامل بوتل های اسپری ضد عفونی کننده و/ یا امکانات شستشوی دستان برای همه نماینده گان خانواده های ذی نفع میباشد.

بزرگان کلستر: افرادی هستند که در حفظ دانش سنتی نقش مهم دارند و همچنان آنها در حل مشکلات بزرگ به سطح قریه مثل صحت، تحصیلات، بیکاری، تبعیض نژادی و ظلم نقش مهم را ایفا میکنند. با مردم شان کمک میکنند تا در افزایش مهارتهایی که به آنها امکان اشتراک در ابتکارات خود گردانی را فراهم میسازد، نیرومند، مفتخر و آماده شوند.

خشونت مبتنی بر جنسیت (آزار و اذیت جنسی): خشونتی است که طبق جنسیت بیولوژیکی مرد یا زن یا هویت جنسیتی وی برخورد میشود. این شامل آزار و اذیت جسمی، جنسی، کلامی، عاطفی و روانی، تهدید، زورگویی و محرومیت اقتصادی یا آموزشی به شکل علنی یا خصوصی است.

معلومات عمومی:

برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیاً و انکشاف دهات، اداره مستقل ارگانهای محلی و شاروالی کابل مسئولیت تطبیق پروژه دسترخوان ملی (REACH) را به نمایندگی از دولت جمهوری اسلامی افغانستان به عهده دارند تا کمکهای عاجل را به خانواده های منتخب از طریق مردم قریه ها/محلات در ساحات تحت پوشش این پروژه در حین شیوع ویروس کووید 19 تأمین کنند. ساحاتی که تحت پوشش پروژه دسترخوان ملی قرار میگیرند تقریباً دو بر سه حصه کشور را در بر میگیرد. ساحاتی باقیمانده تحت پوشش برنامه ملی میثاق شهروندی قرار می گیرند. در اینجا قریه ها/ محلات به ترکیبی از شوراهای انکشافی قریه ها و شوراهای گذر ها اشاره می کنند که ساحات تطبیق پروژه دسترخوان ملی میباشند.

در پروژه دسترخوان ملی (REACH) تمام خانواده های افغانستان که روزانه درآمد کمتر از 2 دالر آمریکایی دارند یا در سطح پایین تر پوشش خط فقر ملی قرار دارند مورد هدف قرار میگیرند. تخمیناً 90 درصد از خانواده های قریه های هدفمند (با انعطاف پذیری محلی) تحت پوشش قرار میگیرند چون کمک با همچو خانواده ها ضرور است تا در برابر تأثیرات منفی موقتی ناشی از بحران ویروس کووید 19 در زندگی اقتصادی روزمره شان مقاومت کنند و بخاطر در نظر گرفتن قواعد فاصله اجتماعی تشویق شوند. در این پروژه دسترخوان ملی روشی به نام "هدف قرار دادن از بالا" برای شناسایی و حذف مؤثر تعدادی اندک خانواده های ثروتمندی که به کمک ضرورت ندارند، تطبیق میگردد. ترکیبی از معیارهای عینی و ذهنی در این روش از قبل مشخص شده است که بدون هیچ تعاملی با خانواده مورد نظر به راحتی و فوراً قابل ارزیابی است. در توزیع بسته های کمکی از روش خوب پذیرفته شده بین المللی در رابطه به ترکیب سبد غذایی (شامل کربوهیدرات ها، پروتئین و چربی) و همچنان حفظ الصحة و فاصله اجتماعی با در نظر داشت شرایط مختلف در مناطق مختلف کشور پیروی میگردد.

این رهنمود میکانیزم رسیدگی به شکایات اصول و روندهای رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده، فعالان مختلف و نقش آنها را در اخذ، راجع سازی و حل شکایات بیان می کند. همچنان این رهنمود عناصر کلیدی را تشریح می کند: بلند بردن سطح آگاهی؛ دریافت، ثبت، تجزیه و تحلیل و طبقه بندی شکایات که در فورم های شکایات درج میگردد؛ نظارت و حل شکایت و ارائه نتیجه/پاسخ به شاکی. بالاخره این رهنمود روند رسیدگی به شکایات، نحوه پیگیری شکایات و سیستم گزارشدهی را بیان می کند.

مقدمه:

رسیدگی به شکایات یک میکانیزم مهمی است و اطمینان می‌دهد که هر کسی در قریه می‌تواند در مورد روندهای انکشاف و کنترل نابرابر، انحصار، غیرشفاف، غیر پاسخگو، غیر اشتراکی و عدم نمایندگی و یا عدم پیروی از دستور العمل‌های تعیین شده برای انتخابات، پلانگذاری انکشافی، انتخاب پروژه و خانواده واجد شرایط و غیر واجد شرایط، تطبیق پروژه، کار کمیته فرعی شورای انکشافی قریه، مدیریت مالی، اقلام بسته کمی پروژه دسترخوان ملی، تأخیر در توزیع بسته کمی، تقلب و سوء استفاده وکیل گذر در حین توزیع بسته های کمی، رفتار کمیته توزیع، فاصله اجتماعی، استفاده از تجهیزات حفاظتی شخصی و ایجاد مزاحمت برای محیط زیست و شرایط فرهنگی یا رویدادی که باعث آسیب به معیشت، صحت یا دارایی فرد می‌شود، شکایت کند.

شکایت می‌تواند بر علیه ادارات تطبیق کننده، برنامه ملی میثاق شهروندی، موسسات همکار، شورای انکشافی قریه، کلستر شورای انکشافی قریه، یک یا چند کمیته فرعی شورای انکشافی قریه یا کلستر شورای انکشافی قریه یا اشخاص خصوصی که در انکشاف یا کنترل مداخله می‌کنند و روند را به مشکل مواجه می‌سازند، صورت گیرد. مکانیزم رسیدگی به شکایات بصورت مختصر و مفید اطمینان می‌دهد که مردم قریه‌ها یا گروه‌ها و اشخاص داخل قریه‌ها می‌توانند در برابر آنها (کارمندان این برنامه یا موسسات همکار یا نماینده‌گان منتخب مردم مانند شوراهای انکشافی قریه‌ها، کلستر شوراهای انکشافی قریه‌ها و گذرها) که تسهیل این برنامه را بدست دارند و روش‌های حساسه، شفاف، اشتراکی، همه شمول، به نفع فقرا و زنان و انکشافی را در نظر نمی‌گیرند یا پیروی نمی‌کنند، صدایشان را بلند تا حل عادلانه و منصفانه را بدست بیاورند. منازعات اجتماعی که به فعالیت‌های انکشافی دولت ارتباط نداشته باشند به عنوان شکایات محسوب نمی‌شوند. بخاطرکه میکانیزم رسیدگی به شکایات به کار انکشافی و کنترل برنامه ملی میثاق شهروندی و موسسات همکار آن محدود می‌شود نه مسائل که میان ساکنان محلی صرفنظر از ادارات تطبیق کننده بوجود می‌آیند.

این رهنمود چارچوب، روش‌ها، نقش‌ها، وظایف، مهلت‌ها و فورم‌های معیاری را برای تسهیل روند قانونی رسیدگی مؤثر به شکایات مربوط به بسته و فعالیت‌های پروژه دسترخوان ملی بیان می‌کند. این روش کاری در این رهنمود مطابق با روش‌های خوب ملی و بین‌المللی و همچنین روش‌ها و پالیسی‌های بانک جهانی و دولت افغانستان تدوین شده است.

همچنان این میکانیزم رسیدگی به شکایات برای کارمندان و غیر کارمندان (مردم قریه‌ها، کارمندان موسسات همکار) یک مجرای است که شکایات مربوط به مدیریت پروژه را راپور دهند. اینها شامل موارد ذیل میباشند اما محدود نیستند: فساد و انحراف در بخش‌های استخدام، مدیریت مالی، بسته کمی پروژه دسترخوان ملی و تدارکات به سطح گذر.

این میکانیزم رسیدگی به شکایات ابزاری مؤثری است که راه را برای شناسایی مشکلات و زمینه‌های بهبود بیشتر این پروژه و حصول اطمینان از شفافیت و پاسخگویی در برخورد منصفانه و مساویانه با همه استفاده‌کننده‌گان و افراد تحت تأثیر این پروژه فراهم می‌سازد. همچنان هدف ارائه روشنی و قابلیت پیش‌بینی در مورد نحوه دریافت، ارزیابی جهت طبقه‌بندی یا تفکیک، حل و فصل و نظارت شکایات است، بشمول روش‌های رسیدگی به شکایات مربوط به حفاظت محیط زیستی و اجتماعی، جنسیتی، خشونت مبنی بر جنسیت، آزار و اذیت یا تبعیض جنسی، یا آسیب‌های محل کار، برخورد موسسه همکار و عملیات شورای انکشافی قریه مشخص است.

اهداف میکانیزم رسیدگی به شکایات:

اهداف کلیدی این میکانیزم رسیدگی به شکایات قرار ذیل اند:

- ایجاد روشی دریافت، ثبت، تهیه اسناد و رسیدگی به شکایات که برای قریه های آسیب دیده به راحتی قابل دسترس است، با فرهنگ مطابقت دارد و قابل درک میباشد.
- حصول اطمینان از اینکه به شکایات، اعتراضات و نگرانی ها به شکلی منصفانه، شفاف و به راحتی در یک زمانبندی مشخص بخاطر دستیابی به اهداف بازبایی روابط مثبت با افراد آسیب دیده، خانواده ها و قریه ها رسیدگی صورت گرفته و حل میشود.
- پاسخگویی به مشکلات، شکایات ذینفعان و رسیدگی و حل و فصل شکایات آنها.
- به عنوان مجرای درخواست سوالات، تقاضای پیشنهادات و افزایش اشتراک مردم قریه کار میکند.
- جمع آوری معلومات که می تواند برای بهبود اجراءات کاری و ارائه خدمات استفاده شود.
- بهبود شفافیت و پاسخگویی.
- جلوگیری از تقلب و فساد و کاهش خطرات در پروژه دسترخوان ملی.
- محدود ساختن خطرات خشونت مبتنی بر جنسیت یا آزار و اذیت جنسی و پاسخ به آنها.
- افزایش مشروعیت این پروژه در میان جوانب ذیدخل.
- محدود سازی یا جلوگیری از اختلافات آینده.
- تضمین از اشتراک کامل هر دو زنان و مردان، گروه های به حاشیه مانده و آسیب پذیر.
- درج اسناد شکایات دریافت شده و پاسخ های ارائه شده و گزارش دوباره به قریه بصورت دوره ای.

اصول:

شکایات از طریق روشها و شیوه های رسمی بیان شده در میکانیزم های رسیدگی به شکایات و قوانین و مقررات مربوطه کشور کنترل و حل می شود. شکایات مستقیماً بین شاکی، شورای انکشافی قریه و کمیته های رسیدگی به شکایات مورد رسیدگی قرار میگیرند و در دیتابیس میکانیزم رسیدگی به شکایات درج می شوند و به تیم های ادارات تطبیق کننده گزارش داده می شود. این کار احتمال رسیدگی به شکایات را به روشی هماهنگی افزایش می دهد، که به نوبه خود بهبود یک محیط عملیاتی/کاری فعال با ثبات تر را تسهیل می کند. روشهای مناسب که مورد استفاده قرار می گیرند، مصالحه، مذاکره، میانجیگری، داوری و قضاوت هستند. همه این روشها بر اساس شدت و رضایت فرد شاکی تطبیق می شود و باید از اصولی پیروی شود که به بهترین وجه کل روند رسیدگی به شکایات را راهنمایی کند. اصولی که روشهای میکانیزم رسیدگی به شکایات را راهنمایی می کند و طبق آنها اجراءات شان باید مورد ارزیابی قرار گیرد که قرار ذیل اند:

- **قابلیت دسترسی:** برای اشخاصی که مایلند شکایت، اعتراض یا مشکل خود را ارائه کنند به راحتی قابل دسترس است و درضم به این افراد که با موانعی مانند ندانستن زبان، ندانستن سواد، نداشتن آگاهی، هزینه یا ترس از مجازات مواجه میشوند کمک فراهم میگردد.
- **قابلیت پیش بینی:** روشی واضح و مشخص با تهیه چارچوب زمانی برای هر مرحله و ارائه وضاحت در مورد انواع نتایج قابل ارائه و غیر قابل ارائه.
- **عدالت/انصاف:** روندهایکه بطور گسترده از نظر دسترسی به معلومات و فرصتهای اشتراک هدفمند در تصمیم نهایی منصفانه تصور می شوند.
- **مطابقت درست:** مطابق با معیارهای ملی و بین المللی قابل تطبیق است و دسترسی به سایر مکانیزم های رسیدگی شکایات محدود نیست.
- **شفافیت:** روندها و نتایج شفافیتی که پاسخگوی مشکلات منافع عامه باشد.
- **ظرفیت:** با منابع فنی، انسانی و مالی کافی تطبیق می شود.

- ارائه بازتاب (نظریات): به عنوان وسیله در راجع ساختن نظریات شهروندان جهت بهبود نتایج پروژه برای مردم کار می کند.

دسته بندی شاکیان (شکایت کننده گان):

1. افراد متأثر از پروژه:

این گروهی اند که مستقیماً تحت تأثیر قرار گرفته و با تطبیق پروژه عواقب جدی را تجربه کرده اند. به شکایت مردم قریه محلی باید اولویت داده شود و اقدامات اصلاحی فوراً در نظر گرفته شود.

2. ذینفعان:

مردم قریه و افرادی که از این پروژه مستفید میشوند می توانند در مورد بسته پروژه دسترخوان ملی نگرانی های داشته باشند. با آنها باید مشوره شود و نظریات و نارضایتی های آنها توسط کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات موسسه همکار به کمک فنی تیم ادارات تطبیق کننده در طراحی و تطبیق پروژه گنجانده شود.

3. مردم قریه و نماینده گان قریه:

قریه نزدیک ممکن است از فعالیت های پروژه های دسترخوان ملی آسیب ببینند. برای ایجاد یک رابطه هماهنگی با آنها بخاطر افزایش نتیجه حاصله از انکشاف باید توجه ویژه شود.

4. کارمندان و اداره:

کارمندان موسسات همکار و پروژه دسترخوان ملی در همه سطوح می توانند در مورد مشکلات مختلف شکایت داشته باشند. حل شکایت در کارکرد اداره مؤثر و ملایم کمک میکند.

5. نهادها:

نهادهای مختلف از بخش های مختلف مانند واحد اداری ولایتی، والایان و ولسوالان، ارگانهای غیر دولتی، شوراهای انکشافی قریه ها، کمیته های رسیدگی به شکایات و ارگان های دولتی می توانند شکایت و پیشنهاد یا پرس و جو را در مورد موضوعات منافع مشترک مطرح کنند که برای ایجاد اعتماد و همکاری باید مورد رسیدگی قرار گیرد.

6. کارگران:

کارگران در برابر موارد نقض از طرف موسسه همکار و مشکلات مصونیت/ حوادث حساس هستند. حقوق آنها باید محافظت و حفظ شود.

7. خانواده ها:

خانواده ها در برابر تخلف از طرف موسسه همکار در معیارهای انتخاب، تعداد خانواده های واجد شرایط و اقلام بسته های کمکی توزیع شده در پروژه دسترخوان ملی حساس هستند.

مجراهای اخذ/دریافت شکایات:

تیم میکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه دسترخوان ملی ادارات تطبیق کننده، کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات موسسه همکار، شورای انکشافی قریه و عضو کمیته رسیدگی به شکایات در حل شکایات به عنوان بخشی از فعالیتهای روزمره شان نقش کلیدی دارند چون آنها با ذینفعان و جوانب ذیدخل در ارتباط هستند. از مجراهای مختلفی برای دریافت شکایات

استفاده می شود و هر مجرا مزایا و معایب خاص خود را دارد و باید طبق شرایط متفاوت و مناسب ترین حالت تنظیم شود. باید این نکته را در نظر داشته باشید که مجرا ها باید مناسب باشند، محریمیت حفظ گردد و برای شاکی هزینه ای نداشته باشد. شکایات میتوانند از طریق مجراهای مختلف ارائه گردد که قرار ذیل اند:

- **از طریق تماس تلفونی و سیستم تلفون گویا "IVR":** شماره تلفون مشخص (3330) جهت استفاده به عنوان مجرای اصلی دریافت شکایات مربوط به پروژه دسترخوان ملی ایجاد شده است. برای معلومات بیشتر بخش سیستم تلفون گویا و شماره مشخص تلفون لطفاً به این سند مراجعه کنید.
- **از طریق ایمیل (پست الکترونیکی):** یک ایمیل آدرس مشخص برای دریافت شکایات در رابطه به پروژه دسترخوان ملی ایجاد شده و آن Shekayat.ccap@ccnpp.orgemail است و توسط همکاران میکانیزم رسیدگی به شکایات اداره مستقل ارگانهای محلی کنترل میشود و به افراد مسئول جهت رسیدگی ارجاع می شود.
- **از طریق صفحه وبسایت (سایت انترنتی):** واحدهای تطبیق پروژه دسترخوان ملی زیر چتر اداره مستقل ارگانهای محلی و برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیاً و انکشاف دهات دارای صفحه وب هستند و فورم مشخص جهت استفاده به عنوان مجرای دریافت شکایات موجود میباشد.
- **از طریق شفاهی یا پیشکش حضوری:** شکایات کننده گان میتوانند به شکل حضوری شکایات خویش را به عضو میکانیزم رسیدگی به شکایات، کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات و کارمند اجتماعی موسسه همکار، شورای انکشافی قریه و تیم میکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه ملی دسترخوان ملی ابراز کنند.
- **از طریق کتبی:** شکایات کننده گان میتوانند فورم های شکایات را به عضو کمیته رسیدگی به شکایات، کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات و کارمند اجتماعی موسسه همکار، واحد تطبیق پروژه، واحد های اداری ولایتی تسلیم کنند یا در صندوق های شکایت بیندازند.

از طریق مجراهای فوق شکایات بدون ذکر نام پذیرفته می شود، تمام معلومات لازم باید ثبت گردد و در کتاب ثبت و سیستم مدیریت معلومات (MIS) درج شود (ثبت شکایات در سیستم MIS به دو قسمت A و B تقسیم شده است که قسمت الف "A" توسط کارمندان ارتباطات تلفونی خانه پری میشود و قسمت ب "B" توسط همکاران ادارت تطبیق کننده و موسسه همکار خانه پری میشود). معلومات در مورد این مجراهای مختلف جهت ارسال شکایات در مواد آگاهی دهی عامه به صورت عمومی نمایش داده می شود.

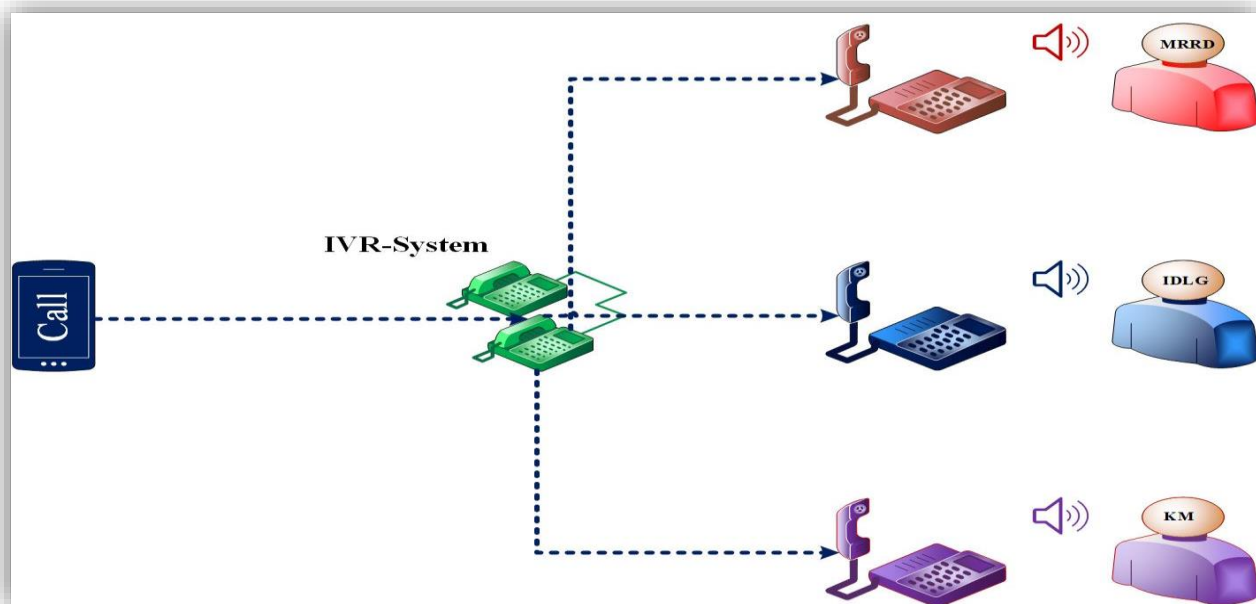
سیستم تلفون گویا "IVR" و شماره مشخص تلفون

مقدمه:

سیستم تلفون گویا (Interactive Voice Response) یک نوع تکنولوژی است که به صدای از قبل ثبت شده اجازه می دهد تا از طریق ورودی صدا و صفحه کلید با شخص ارتباط برقرار کند. یعنی زمانیکه شاکیان تماس می گیرند در مقابل صدای شخص که در کمپیوتر قبلاً ثبت شده پاسخ میدهد. برای ایجاد نتیجه خاص می توانید از صفحه کلید تلفون خود استفاده کنید. ویژگی اصلی سیستم تلفون گویا شامل مسیریابی اتومات تماس، تماس ورودی، پیام صوتی سفارشی، تماس خروجی، پیام کوتاه/ پیامک و غیره است. شماره تلفون گویا را به راحتی می تواند به عنوان ابزاری برای شکایت قریه محلی پیشرفته و مدرن جهت مجرای دریافت نام برد، شماره های تلفون گویا به عنوان یک کمک کننده اصلی در بدست آوردن هدف در میکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه دسترخوان ملی کار میکنند.

بنابراین ادارات تطبیق کننده در میکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه دسترخوان ملی شماره تلفون مشخص (3330) را در نظر گرفته اند که توسط سیستم تلفون گویا حمایت می شود و به عنوان مجرای اصلی دریافت شکایات در حین تطبیق پروژه دسترخوان ملی استفاده میشود و شکایات قریه های محلی و شاکیان را به افراد مسئول انتقال میدهد؛ به دلیل ماهیت و پیچیدگی این سیستم، ادارات تطبیق کننده به این نتیجه رسیدند که تلفون گویا در دفتر اداره مستقل ارگانهای محلی ایجاد و

تنظیم شود و این دفتر کارمندان ارتباطات تلفونی را استخدام می کند تا شکایات را در فورم سیستم مدیریت معلومات (MIS) قسمت A ثبت کنند و شکایات قریه های محلی ثبت شده را بخاطر رسیدگی با تیم های میکانیزم رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده شریک بسازند. ترسیم هندسی ذیل سیستم کلی تلفون گویا را زیر چتر پروژه دسترخوان ملی توضیح می دهد.



ثبت شکایات در سیستم مدیریت معلومات (MIS)

فورم ثبت شکایات در MIS به دو قسمت (A و B) تقسیم شده است، قسمت A مربوط به کارمندان ارتباطات تلفونی ها است که شامل نام شاکی، موقف در قریه، شماره تلفون، جنسیت، مکان، جزئیات شکایت، دسته شکایت و شناسایی اداره تطبیق کننده مسئول است و بعداً شکایت از طریق MIS به تیم رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده مسئول جهت بررسی و رسیدگی بیشتر ارسال میشود، سپس تیم اداره تطبیق کننده مسئول ماهیت شکایت را تجزیه و تحلیل کرده و بخاطر اقدامات بعدی به واحد مربوطه ارسال می کند.

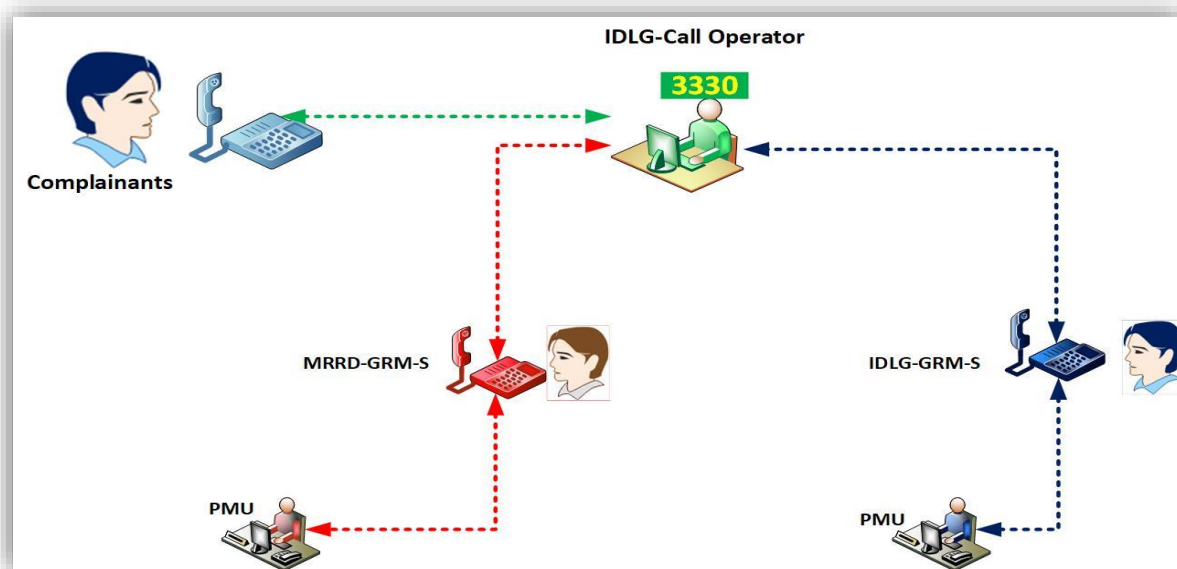
و بخش B به عهده کارمندان بخش رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده است، شامل تحقیق، رسیدگی و حل و فصل شکایت به کمک کمیته رسیدگی به شکایات و شخص مسئول است و سپس نتیجه با کارمند ارتباطات تلفونی شریک میگردد تا برای شاکیان نتیجه/جواب را ارائه کند.

مرکز تماس:

واحد تطبیق کننده پروژه دسترخوان ملی زیر چتر اداره مستقل ارگانهای محلی کارمندان ارتباطات تلفونی را بخاطر دریافت، ثبت و انتقال شکایات به واحدهای رسیدگی به شکایات مربوط به ادارات تطبیق کننده استخدام می کند. این کارمندان ارتباطات تلفونی وظایف ذکر شده را در اوقات کاری رسمی از ساعت 8 صبح تا 4 عصر انجام میدهند و در

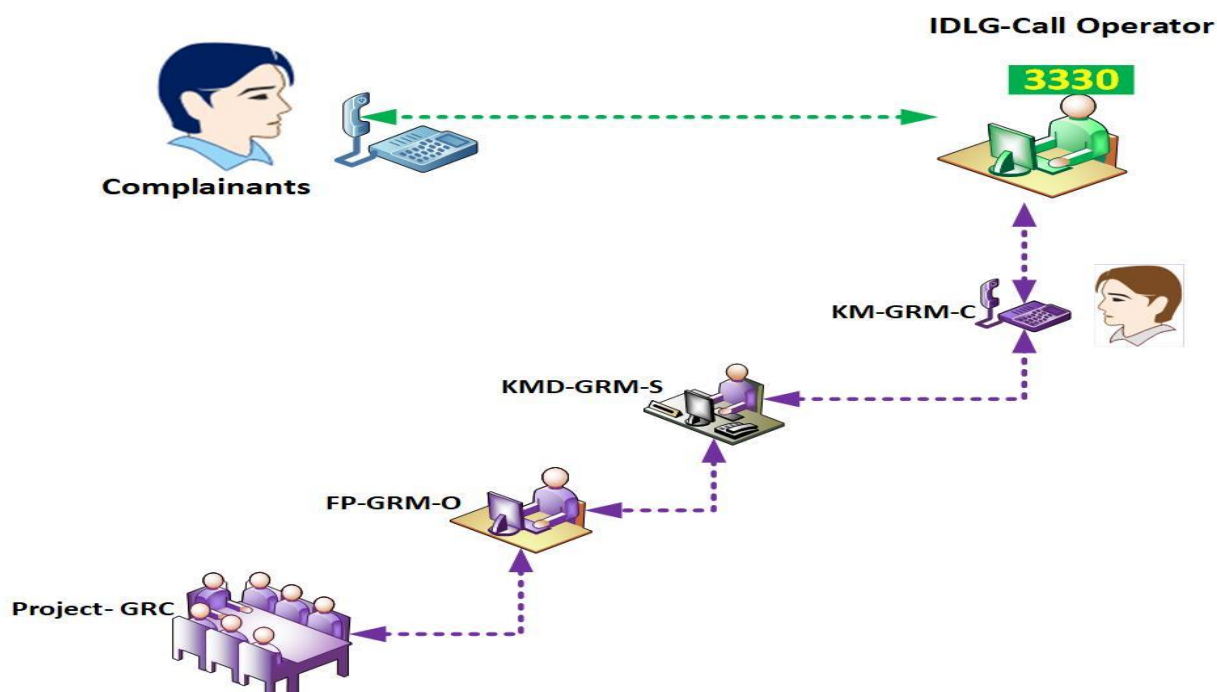
حین وقفه برای صرف نان چاشت و ادای نماز این کارمندان ارتباطات تلففونی به دو گروه جداگانه تقسیم میشوند که گروه اول از ساعت 11:30 صبح تا 12:00 بعد از ظهر بخاطر صرف نان چاشت و ادای نماز وقفه میگیرند و گروه دوم از ساعت 12:00 تا 01:30 بعد از ظهر بخاطر صرف نان چاشت و ادای نماز وقفه میگیرند این کار بخاطری است تا از تلف شدن تماس شاکیان جلوگیری به عمل آید. همچنان خارج از اوقات کار رسمی، این سیستم تلففون گویا توانایی دریافت و ثبت تماس شاکیان را دارد بعداً کارمندان ارتباطات تلففونی شکایات را براساس صدای ثبت شده ثبت میکنند و به تیم های بخش رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده به سطح دفتر مرکزی انتقال میدهند. بعداً تیم های بخش رسیدگی به شکایات به سطح دفتر مرکزی ادارات تطبیق کننده شکایات حل شده را شریک میسازند، کارمندان ارتباطات تلففونی موظفند با شاکیان تماس بگیرند و از وی درمورد شکایت بپرسند و شکایت را بسته کنند.

واحدهای تطبیق پروژه دسترخوان ملی زیر چتر برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیاً و انکشاف دهات و اداره مستقل ارگانهای محلی کارمندان میکانیزم رسیدگی به شکایات را به سطح دفتر مرکزی استخدام میکند. این کارمندان میکانیزم رسیدگی به شکایات ثبت شده را بررسی کرده و از طریق ایمیل جهت تحقیقات بیشتر و رسیدگی به واحدهای مربوطه یا مسئولین واحد های اداری ولایتی ارسال می کنند. واحدهای مربوطه یا مسئولین واحد های اداری ولایتی طبق میکانیزم رسیدگی به شکایات و رهنمود عملیاتی برنامه اقدام خواهند کرد و از طریق ایمیل به واحد تطبیق پروژه نتیجه/جواب را ارسال میکنند. اگر اقدامات انجام شده مطابق با پالیسی برنامه باشد واحد بخش رسیدگی به شکایات دفتر مرکزی زیر چتر واحد تطبیق پروژه، اقدامات انجام شده را بررسی و تجزیه و تحلیل می کند، سپس قضیه را بسته میکند و نتیجه را درج سیستم مدیریت معلومات (MIS) می کند و برای کارمندان ارتباطات تلففونی نتیجه/جواب را ارسال میکند تا شاکی را اطلاع دهد، بالاخره کارمندان ارتباطات تلففونی با شاکیان به تماس میشود و نتیجه/جواب را با او در میان میگذارد. ترسیم هندسی ذیل روش کلی رسیدگی به شکایات را تحت برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیاً و انکشاف دهات و اداره مستقل ارگانهای محلی توضیح می دهد.



شاروالی کابل برای 22 ولسوالی تحت پوشش پروژه دسترخوان ملی با 4 موسسه همکار قرارداد میکند، بعداً 4 متخصص و یک هم آهنگ کننده را در بخش میکانیزم رسیدگی به شکایات استخدام میکند و موسسات همکار یک یک کارمند

میکانیزم رسیدگی به شکایات را در هر شهر یا ولسوالی استخدام میکند و موسسه همکار به سطح هر شورای گذر و کلستر کمیته رسیدگی به شکایات را ایجاد میکند. روشی که برای میکانیزم رسیدگی به شکایات تحت برنامه انکشافی شاروالی کابل در نظر گرفته میشود آنست که کارمند ارتباطات تلففونی صدای شاکیان و شکایات ثبت شده را از طریق سیستم مدیریت معلومات (MIS) انتقال میدهد و هم آهنگ کننده میکانیزم رسیدگی به شکایات به سطح واحد تطبیق پروژه مسئولیت تجزیه، تحلیل و دسته بندی شکایات را به عهده دارد و با متخصص مسئول میکانیزم رسیدگی به شکایات مبنی بر مکان شاکیان شریک میسازد. این متخصصان میکانیزم رسیدگی به شکایات مسئولیت تجزیه، تحلیل و دسته بندی شکایات را به دوش دارند و از طریق سیستم مدیریت معلومات یا پروگرام اکسل با کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی موسسه همکار شریک میسازند و این کارمند متذکره مسئولیت رسیدگی به شکایات را در محل پروژه به کمک کارمند اجتماعی و کمیته های رسیدگی به شکایات به عهده دارد تا با شاکی جلسه را دایر کند و رضایت وی را در ساحه بدست آورد و نتیجه را با این کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات موسسه همکار شریک سازد و سپس این کارمند متذکره مسئولیت خانه پوری قسمت B فورم را به عهده دارد و نتیجه را با متخصص میکانیزم رسیدگی به شکایات شریک میسازد و بعداً این متخصص روند را بررسی میکند و فورم های تکمیل شده را شریک میسازد و نتیجه را به هم آهنگ کننده میکانیزم رسیدگی به شکایات ارسال میکند و بعداً این هم آهنگ کننده نتیجه را با کارمندان ارتباطات تلففونی های اداره مستقل ارگانهای محلی شریک میسازد تا با شاکیان به تماس شده و نتیجه را با آنها در میان بگذارد. ترسیم هندسی ذیل روند کلی رسیدگی به شکایات را زیر چتر شاروالی کابل توضیح میدهد.



توجه: بسیار دشوار است که کارمند ارتباطات تلففونی به شاکیان جواب/نتیجه را بدهد و کارمند ارتباطات تلففونی اداره مستقل ارگانهای محلی به شاکیان حداقل 10٪ از کل شکایات که توسط ادارات تطبیق کننده مسئول حل شده است جواب/نتیجه را میگوید. قابل ذکر است که اگر کارمندان ارتباطات تلففونی شکایت غیرمرتبط را با ادارات تطبیق کننده شریک کنند، شخصی که با وی شکایت شریک شده شکایت را با افراد مسئول شریک میکند؛ یعنی شکایات مربوط به برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیاء و انکشاف دهات که با کارمند ارتباطات تلففونی آن توسط تیم میکانیزم رسیدگی به شکایات شاروالی

کابل شریک میشود و همینطور تیم میکانیزم رسیدگی به شکایات شاروالی کابل مسئولیت راجع ساختن شکایات مربوطه به برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیا و انکشاف دهات را با تیم میکانیزم رسیدگی به شکایات آن به عهده دارد.

معیارهای انتخاب اعضای کمیته های رسیدگی به شکایات:

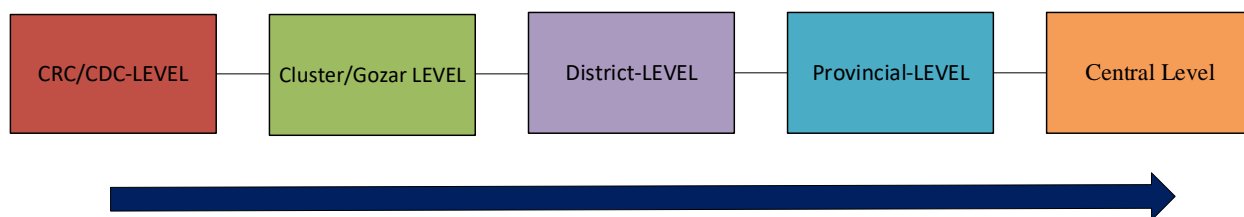
اعضای کمیته رسیدگی به شکایات باید لایق باشند، توانایی حل مشکلات را داشته باشند، مهارت تجزیه و تحلیل را داشته باشند و به آسانی به شاکی قابل دسترس باشند. کمیته رسیدگی به شکایات باید تمام اصول میکانیزم رسیدگی به شکایات و اداری را رعایت کند و اعضای آن باید شرایط ذیل را در نظر داشته باشند:

- حداقل دو نفر از اعضای کمیته رسیدگی به شکایات باید باسواد باشند و آنها باید به عنوان رئیس و منشی کمیته کار کنند. این رئیس تیم را اداره میکند و منشی مسئولیت ترتیب اسناد و فایل بندی هر شکایت را بدوش دارد.
- تیم میکانیزم رسیدگی به شکایات نمی تواند شامل اعضای شورای انکشافی قریه باشد زیرا این کمیته به عنوان یک واحد مکتبیزم نظارت مستقل و رسیدگی به شکایات کار کند.
- 50% از اعضای کمیته رسیدگی به شکایات باید زنان باشند.
- انجمن های جوانان و نماینده گان جامعه مدنی باید در جلسات حل و فصل شکایات دعوت شوند.
- اعضای این کمیته باید علاقمند باشند که وقت قابل توجهی شخصی شانرا به کار در شکایات و اشتراک در جلسات اختصاص دهند.
- اعضای این کمیته باید از منطق استفاده کنند و شکایات را از لحاظ بیرونی و بیطرف ارزیابی کنند.
- هرگز نباید اجازه دهند که احساسات شخصی شان بر تصمیم گیری تأثیر بگذارد.
- اگر یکی از اعضای این کمیته رسیدگی به شکایات با شکایت فرد متضرر ارتباط داشته باشد پس این عضو مربوطه کمیته شکایت در مشورت های/مباحث مربوط به پرونده آن فرد اشتراک نخواهد کرد.
- اعضای این کمیته در صورت ضرورت باید از منابع واجد شرایط مشوره بیگیرند.
- اعضای این کمیته باید بهترین منافع شاکی و نهاد را به عنوان یک اولویت اصلی حفظ کنند.
- اعضای این کمیته باید ویژگی ها و مهارت های یک مدافع را ارتقا دهد و همچنان از طریق مراحل روند حقایق و مسائل را ارائه کنند و استدلال کنند و همچنین در مورد فضایل شکایت تحقیق کنند.
- باید اسناد دقیق و کامل هر شکایت را در طول روند رسیدگی به شکایات حفظ و نگهداری کنند.
- برای شکستن اراء مساوی باید متشکل از اعضای طاق باشند.
- حریم خصوصی و محرمانگی شاکی را حفظ کنند و از قربانی شدن شاکی حفاظت کنند.
- یک عضو این کمیته رسیدگی به شکایات نماینده مرکزی اداره نهاد خواهد بود که شکایات را اداره می کند (سیستم ثبت و فایل بندی).
- اگر شخص متضرر عضو کمیته رسیدگی به شکایات باشد، نباید به عنوان عضو کمیته در مشورت های/مباحث اشتراک کند زمانیکه از وی نمایندگی میشود.

کمیته های رسیدگی به شکایات:

کمیته های رسیدگی به شکایات عموماً متشکل از اعضای ادارات تطبیق کننده، قریه ها، مردم، شوراها، ملا امامان، کارمندان موسسه همکار و جوانب ذیدخل مربوطه میباشند. رسیدگی و طی مراحل شکایات به دلیل عدم رضایت شاکی از نتیجه به ترتیب صورت می گیرد. شکایات که از قریه ها سرچشمه میگیرند و در مورد پروژه دسترخوان ملی باشند از طریق کمیته های ذیل ارسال/راجع می شوند:

سلسله مراتب رسیدگی به شکایات



به سطح کمیته رسیدگی به شکایات/شورای انکشافی قریه یا محل ← به سطح کلستر/گذر ← به سطح ولسوالی/ناحیه ← به سطح ولایتی ← به سطح مرکزی

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح شورای انکشافی قریه/محل:

ادارات تطبیق کننده به سطح هر شورای انکشافی قریه یک کمیته رسیدگی به شکایات را ایجاد کرده است که متشکل از اعضای ذکور و اناث قریه است. چون جلسات مختلط به دلیل مشکلات فرهنگی و امنیتی امکان پذیر نیست، بناً اعضای اناث کمیته رسیدگی به شکایات می توانند جلسات جداگانه ای را بخاطر بحث در مورد شکایات مربوط به فعالیت های پروژه دسترخوان ملی برگزار کنند. اعضای اناث این کمیته رسیدگی به شکایات یافته های خویش را با اعضای ذکور این کمیته جهت کسب معلومات و ثبت در اسناد مربوطه از طریق سیستم مدیریت معلومات میکانیزم رسیدگی به شکایات (MIS) شریک میکنند. زنان شاکی می توانند به راحتی با اعضای اناث این کمیته رسیدگی به شکایات محلی تماس بگیرند و مشکلات خویش را در مورد فعالیت های پروژه دسترخوان ملی مطرح کنند.

تشکیل کمیته رسیدگی به شکایات به سطح شورای انکشافی قریه/محل:

- وکیل کوچه
- ملا امام
- رئیس شورای انکشافی قریه/محل یا معاون وی
- 2 عضو اناث شورای انکشافی قریه/محل
- نماینده انجمن جوانان
- نماینده جامعه مدنی
- بزرگ کلستر

لایحه وظایف/مسئولیت های کمیته رسیدگی به شکایات به سطح شورای انکشافی قریه/محل:

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح هر شورای انکشافی قریه/محل مسئولیت رسیدگی و ثبت هر شکایت را در ساحه تطبیق این پروژه بر عهده دارد و این کمیته ها پیکر دائمی سیستم میکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه دسترخوان ملی خواهند بود، مسئولیت اصلی این کمیته های متذکره قرار ذیل اند:

- تطبیق و حفظ روند رسیدگی به شکایات و پیروی از قانون و روشهای کاری که در میکانیزم رسیدگی به شکایات و قانون ذکر است.
- اخذ و ثبت شکایات با جزئیات و شرایط کامل.
- ترتیب جلسه برای حل و فصل شکایت و شریک سازی تصمیم به شاکی و مقامات.
- بررسی و تحلیل و تجزیه سناریوی شکایات و اعتراضات بر اساس قابلیت اعتبار، شفافیت و حریمیت.
- اخذ تصمیم در مورد شکایات تا در حضور داشت شاکی حل شود و در صورت ضرورت از طرف مدیریت منظور شود.
- ثبت شکایات در کتاب ثبت و حفظ انواع پرونده های مربوط به شکایت بخاطر نگهداری دقیق اطلاعات و معلومات.
- اطلاع و ارائه جواب به شاکی در رابطه به نتیجه شکایت.
- در صورت حل نشدن شکایت یا عدم رضایت شکایت با تصمیم، شاکی را به مکانیزم های دیگر ارجاع و کمک کنید.
- تهیه و ارسال گزارشات منظم در مورد زمانبندی (تقسیم اوقات) به میکانیزم رسیدگی به شکایات به سطح گذر.
- راجع ساختن تمام شکایات به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر حتی اگر به سطح قریه حل شده باشند تا ثبت دیتابیس شوند.
- شکایت باید درج فورم ثبت شکایت شود و در کتاب ثبت شکایات ثبت شود و از طریق کارمندان اجتماعی موسسه همکار به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر راجع شود. اگر شکایات علیه یک کارمند اجتماعی موسسه همکار باشد پس باید از طریق دفتر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی توسط کارمندان اجتماعی برنامه ملی میثاق شهروندی راجع شود.
- شکایتی که به سطح شورای انکشافی قریه قابل حل نیست برای اقدامات بیشتر و حل و فصل به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر راجع گردد.
- برگزاری جلسه جهت حل شکایت در صورت ضرورت و هر یک از شکایات را در طی 3-10 روز کاری حل و گزارش دهد و گزارش کتبی را به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر ارائه دهد.

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر:

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح هر گذر/کلستر مسئولیت رسیدگی و ثبت هر شکایت به سطح گذر/کلستر را دارد و همچنان با کمیته رسیدگی به شکایات به سطح شورای انکشافی قریه/محل در مرحله تطبیق این پروژه کمک میکند.

تشکیل کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر:

- نماینده انجمن جوانان
- نماینده جامعه مدنی
- کارمند اجتماعی موسسه همکار
- ملا امام
- وکیل گذر یا نماینده او در شوراها
- عضو شورا
- عضو انانث شورا

لایحه وظایف/مسئولیت های کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر:

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح هر گذر/کلستر مسئولیت رسیدگی و ثبت هر شکایت را در به سطح گذر/کلستر بر عهده دارد و مسئولیت اصلی این کمیته های متذکره قرار ذیل اند:

- حل شکایات که مستقیماً دریافت شده یا از طرف کمیته رسیدگی به شکایات به سطح شورای انکشافی قریه/محل راجع شده است.
- اخذ و ثبت شکایات با جزئیات و شرایط کامل.
- دایر ساختن جلسه برای حل و فصل شکایت و شریک سازی تصمیم به شاکی و مقامات.
- بررسی و تحلیل و تجزیه سناریوی شکایات و اعتراضات بر اساس قابلیت اعتبار، شفافیت و محرمانه.
- اخذ تصمیم در مورد شکایت تا در حضور داشت شاکی حل شود و در صورت ضرورت از طرف مدیریت منظور شود.
- ثبت شکایات در کتاب ثبت و حفظ انواع پرونده های مربوط به شکایت بخاطر نگهداری دقیق اطلاعات و معلومات.
- اطلاع و ارائه جواب به شاکی در رابطه به نتیجه شکایت.
- راجع سازی شکایت به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر همراه با جزئیات مربوطه بخاطر اقدام و حل و فصل که به سطح شورای انکشافی قریه/محل قابل حل نباشد.
- اگر شاکیان می خواهند ناشناس بمانند و یا اسامی خود را در فورم رسیدگی به شکایات ذکر نکنند سپس کمیته رسیدگی به شکایات به سطح کلستر/گذر باید پس از تشخیص قانونی بودن شکایت، به نمایندگی از شاکی اقدام کند و برای حل مشکل تلاش کند.
- نظارت از در دسترس بودن پوسترهای مکانیزم رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر.
- حصول اطمینان از اینکه همه اهالی قریه به پوستر میکانیزم رسیدگی به شکایات دسترسی دارند.
- دایر ساختن جلسه حل شکایت در صورت ضرورت و هر یک از شکایات را طی 3 تا 10 روز کاری حل و گزارش بدهد و گزارش کتبی را به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ناحیه/ولسوالی ارائه دهد.
- دریافت و ثبت تمام شکایات وارده در کتاب ثبت شکایات و به سطح گذر.
- تجزیه و تحلیل شکایات به منظور درک ماهیت شکایات و روش مناسب برای رسیدگی به آنها.

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی/ناحیه:

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی/ناحیه متشکل از اعضای ذیل اند که مسئولیت رسیدگی و حل شکایات به سطح ولسوالی/ناحیه را دارند و توسط ولسوال رهبری میشود. اگر شکایتی توسط این کمیته به سطح ولسوالی/ناحیه در طی 3 الی 10 روز کاری قابل حل نباشد پس باید به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی (واحد اداری ولایتی/واحد تطبیق پروژه) بخاطر حل آن ارسال گردد.

تشکیل کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی/ناحیه:

- نماینده شوراها (وکیل گذر)
- مسئول پروژه موسسه همکار/کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات
- ولسوال (سرپرستی این کمیته را به عهده دارد)

- کارمند ارشد ادارات مربوطه (برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیاء و انکشاف دهات، اداره مستقل ارگانهای محلی، شاروالی کابل)
- نماینده انجمن جوانان
- نماینده جامعه مدنی
- کارمندان اناث (شوراها و ولسوالان)

لایحه وظایف/مسئولیت های کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی/ناحیه:

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح هر ولسوالی/ناحیه مسئولیت رسیدگی و ثبت هر شکایت را به عهده دارد و مسئولیت اصلی این کمیته های متذکره قرار ذیل اند:

- دایر ساختن آموزشها، کمپین بلند بردن سطح آگاهی و ارتقاء ظرفیت جوانب ذیدخل، نهادها، کمیته های فرعی و کمیته های رسیدگی به شکایات.
- حل شکایات که مستقیماً دریافت شده یا از طرف کمیته رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر راجع شده است.
- اخذ و ثبت شکایات با جزئیات و شرایط کامل.
- دایر کردن جلسه برای حل و فصل شکایت و شریک سازی تصمیم با شاکی و مقامات.
- بررسی و تحلیل و تجزیه سناریوی شکایات و اعتراضات با در نظر داشت قابلیت اعتبار، شفافیت و محرمانیت.
- اخذ تصمیم در مورد شکایت تا در حضور داشت شاکی حل شود و در صورت ضرورت از طرف مدیریت منظور شود.
- ثبت شکایات در کتاب ثبت و حفظ انواع پرونده های مربوط به شکایت بخاطر نگهداری دقیق اطلاعات و معلومات.
- اداره و نظارت کمیته های رسیدگی به شکایات به سطح گذر/کلستر و ارائه سفارش ها برای بهبود.
- حصول اطمینان از اینکه تمام مردم قریه/محل به پوستر میکانیزم رسیدگی به شکایات دسترسی دارند.
- هماهنگی مسائل و فرصتهای مختلف بین جوانب ذیدخل و کمیته های رسیدگی به شکایات و جستجوی دروس آموخته شده و بهترین روشها در رسیدگی به شکایات.
- نظارت و ارزیابی اجراءات میکانیزم رسیدگی به شکایات در تمام سطوح و در صورت لزوم انجام اصلاحات.
- انجام کمپاین آگاهی دهی در مورد میکانیزم رسیدگی به شکایات و ابلاغ پیام های میکانیزم رسیدگی به شکایات به جوانب ذیدخل در رساندن معلومات میکانیزم رسیدگی به شکایات و موادات ابلاغی.
- حصول اطمینان از اینکه شاکی از قربانی شدن و مجازات مصون باشد و چنین مواردی قابل تحمل نیست.
- اگر این کمیته نتواند شکایت را حل کند، گزارشی را تهیه میکند و آنرا به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح واحد اداری ولایتی/واحد تطبیق پروژه ارسال میکند.
- ثبت شکایت با تمام معلومات مربوطه آن در سیستم مدیریت معلومات (MIS).
- برگزاری جلسه جهت حل شکایت در صورت ضرورت و هر یک از شکایات را در طی 3-10 روز کاری حل و گزارش میدهد و گزارش کتبی را به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی ارسال میکند.

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی (واحد اداری ولایتی/واحد تطبیق پروژه):

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی متشکل از اعضای ذیل اند که مسئولیت رسیدگی و حل شکایات به سطح ولایتی را دارند و توسط والی رهبری میشود. اگر شکایتی توسط این کمیته در طی 3 الی 10 روز کاری به سطح ولایتی قابل حل نباشد پس باید به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی بخاطر حل آن ارسال گردد.

تشکیل کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی:

- مسئول ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی
- مسئول واحد تطبیق پروژه (برنامه انکشافی شاروالی کابل)
- دفتر جنرل واحد اداری ولایتی/واحد تطبیق پروژه
- مسئول ولایتی موسسه همکار
- مسئول میکانیزم رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده
- نماینده انجمن جوانان
- نماینده جامعه مدنی

لایحه وظایف/مسئولیت های کمیته رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی (واحد اداری ولایتی/واحد تطبیق پروژه):

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح هر ولایت مسئولیت رسیدگی و ثبت هر شکایت را به سطح ولایتی به عهده دارد و مسئولیت اصلی این کمیته های متذکره قرار ذیل اند:

- دایر ساختن آموزشها، کمپین بلند بردن سطح آگاهی و ارتقاء ظرفیت جوانب ذیدخل، نهادها، کمیته های فرعی و کمیته های رسیدگی به شکایات.
- حل شکایات که مستقیماً دریافت شده یا از طرف کمیته های فرعی راجع شده است.
- اخذ و ثبت شکایات با جزئیات و شرایط کامل.
- دایر کردن جلسه برای حل و فصل شکایت و شریک سازی تصمیم به شاکی و مقامات.
- بررسی و تحلیل و تجزیه سناریوی شکایات و اعتراضات بر اساس قابلیت اعتبار، شفافیت و محرمانیت.
- اخذ تصمیم در مورد شکایت تا در حضور داشت شاکی حل شود و در صورت ضرورت از طرف مدیریت منظور شود.
- ثبت شکایات در کتاب ثبت، دیتابیس و حفظ انواع پرونده های مربوط به شکایت بخاطر نگهداری دقیق اطلاعات و معلومات.
- اداره و نظارت کمیته های فرعی و ارائه سفارش ها برای بهبود.
- تهیه نمودن رهنمود ها و تطبیق روندها و روشهای کاری برای کارکرد میکانیزم رسیدگی به شکایات به سطح ولایتی.
- تطبیق این میکانیزم رسیدگی به شکایات و ایجاد کمیته های رسیدگی به شکایات در تمام سطوح و برای کارکرد درست آن اقداماتی را در نظر گیرد.
- برگزاری جلسه جهت حل شکایت در صورت ضرورت و هر یک از شکایات را در طی 3-10 روز کاری حل و گزارش دهد و گزارش کتبی را به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی ارائه دهد.

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی:

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی مسئولیت رسیدگی به شکایات ارجاع شده مربوط به فعالیت های پروژه دسترخوان ملی را که به سطح قریه ها یا کلسترهای قریه ها حل نشده اند و از سطوح مختلفی از جمله (شورای انکشافی قریه/محل، شورای گذر/کلستر، ولسوالی و ولایتی) عبور کرده و حل نشده اند و شکایات پیچیده شامل تقلب، فساد، امور مالی، مدیریت تدارکات و قرار داد به این کمیته رسیدگی به شکایات مرکزی راجع میشوند. این کمیته رسیدگی به شکایات متشکل از اعضای ذیل اند و توسط مسئول واحد تطبیق پروژه رهبری میشود. آن شکایات که توسط مسئول واحد تطبیق پروژه قابل حل نباشند بعداً به معینان ادارات تطبیق کننده راجع میشوند. معینان نظر به ماهیت و نوعیت شکایت این کمیته را حمایت میکنند تا شکایات را حل کنند و اگر شکایتی در داخل ارگان قابل حل نباشد بعداً به محاکمه بخاطر حل ارسال میشود.

تشکیل کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی:

- معینان ادارات تطبیق کننده
- رئیس واحد تطبیق کننده پروژه ادارات تطبیق کننده
- مسئول موسسه همکار (برای شاروالی کابل)
- مسئول واحد/بخش میکانیزم رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده
- هر یک اشخاص مسئول دیگر

لایحه وظایف/مسئولیت های کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی:

مسئولیت های اصلی کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی قرار ذیل اند:

- حل شکایات مستقیماً دریافت شده یا ارجاع شده از کمیته های فرعی.
- دایر ساختن جلسات برای رسیدگی به شکایات و شریک سازی تصمیم با شاکی و مقامات.
- بررسی و تحلیل و تجزیه سناریوی شکایات و اعتراضات با در نظر داشت قابلیت اعتبار، شفافیت و محرمانه بودن.
- اخذ تصمیم در مورد شکایت تا در حضور داشت شاکی حل شود و در صورت ضرورت از طرف مدیریت منظور شود.
- در صورت ضرورت دایر کردن جلسه برای حل شکایت و هر یک از شکایات را در طول 10 روز کاری تا ساعات رسیدگی به شکایات حل و گزارش دهید و ارجاع شکایت به محاکمه.

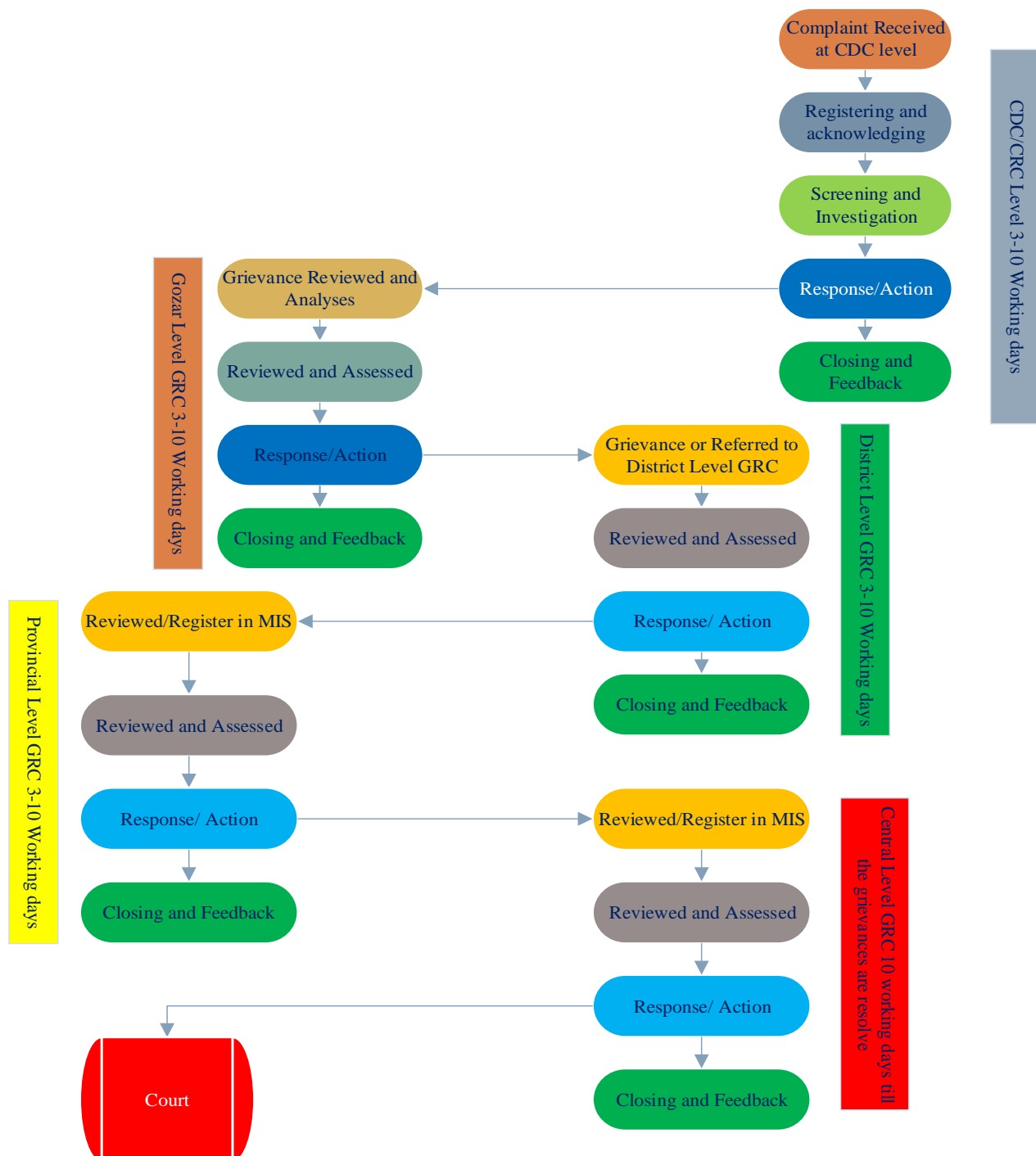
جدول زمانی تخمینی برای حل و فصل شکایات:

حل و فصل شکایات یک روند است که مقید به وقت است و کمیته ها در تمام سطوح باید مشکلات را در مدت زمان مشخص حل و فصل کنند. تأخیر در حل و فصل شکایات، شکایت دیگری را ایجاد میکند. هرگونه تأخیر می تواند باعث اختلافات جزئی گردد که ممکن به اختلافات جدی تری تبدیل شود. رسیدگی به شکایات در پایین ترین کمیته رسیدگی به شکایات و اداره که صلاحیت تنظیم شکایت یا اقدامی را دارد که به آنها واگذار شده است، فوراً میتواند مورد رسیدگی قرار گیرد. در کل شکایت باید بین 3 تا 30 روز کاری حل شود و نظر به اهمیت و جدی بودن شکایت سر از تاریخ دریافت آن الی مدت 30 روز کاری حل گردد. در بعضی موارد، جدول زمانی مربوط به ماهیت و نوع شکایت (موارد پیچیده) ارتباط دارد. مدت زمان مشخص شده برای کمیته رسیدگی به شکایات در سطوح متفاوت عبارت از:

- شکایت به سطح شورای انکشافی قریه/محل باید در مدت 3 الی 10 روز کاری بشمول گزارشدهی و ثبت آن حل شود.
- شکایات دریافتی به سطح گذر باید در مدت 3 الی 10 روز کاری بشمول گزارشدهی و ثبت آن حل شود.
- شکایات دریافتی به سطح ولسوالی باید در مدت 3 الی 10 روز کاری بشمول گزارشدهی و ثبت آن حل شود.
- شکایات دریافتی به سطح ولایتی باید در مدت 3 الی 10 روز کاری بشمول گزارشدهی و ثبت آن حل شود.
- شکایات دریافتی به سطح مرکزی باید در مدت 10 روز کاری بشمول گزارشدهی حل شود.

روشهای رسیدگی به شکایات

Grievance Redress Procedures



دریافت، کنترل، طی مراحل، رسیدگی و راهکار های شکایات:

این بخش به طور کلی مدیریت شکایات، روند حل و طی مراحل رسیدگی به شکایات را شرح می دهد که ذیلاً بیان میگردد:

اصول رسیدگی به شکایات:

در رسیدگی به شکایات به مجموعه ای از قوانین و اصول ضرورت است که در روشنایی آن، شکایات حل میگردد، تصامیم گرفته می شود و اقدامات صورت میگیرد. اگر این اصول در نظر گرفته نشوند سپس روندها و تصامیم معنایی ندارند و نتایج منفی را در بر خواهند داشت و باعث از بین رفتن اعتماد جوانب دیدخل می شود. اصولی که باید در نظر گرفته شود قرار ذیل اند:

- **اعتبار (صحت):**

ارزیابی واقعی بودن شکایت، آیا شاکی تحت تأثیر قرار گرفته است یا خیر.

- **حفظ حریم خصوصی و محرمانیت:**

بدر نظر داشت حفظ محرمانیت هویت شاکی، معلومات مهم به صورت مخفی شریک گردد.

- **بی طرفانه:**

اقدامات و اعضای کمیته باید به مشکل توجه داشته باشند، از طرفداری باید جلوگیری شود.

- **مشروعیت:**

تمام اقدامات انجام شده باید طبق روشهای قانونی و رسمی باشد.

- **اقدام محور:**

تصامیم و اقداماتی گرفته میشود باید امکان پذیر و مؤثر باشد.

- **قناعت بخش:**

تصمیمی که گرفته میشود تا حد ممکن مورد قبول شاکی باشد.

- **استیناف (درخواست):**

شاکی حق استیناف پی در پی در میکانیزم رسیدگی به شکایات را در محاکمه دارد.

- **امنیت / ترس از مجازات:**

شاکی هیچ گونه ترس از مجازات به دلیل طرح شکایت را نباید احساس کند.

- **به موقع بودن:**

روند حل و فصل شکایات باید به موقع صورت گیرد و کمیته موظف است در مدت زمان مشخص مشکل را حل کند.

- **منصفانه و شفاف:**

شاکی حق دسترسی به معلومات و مراحل تصمیم گیری را دارد.

- **عملکرد سریع و فوری:**

اگر عدالت به تأخیر می افتد یا عدالت انکار می شود، بدون هیچ دلیلی درمورد تأخیر فوراً پاسخ داده شود، قبل از اینکه اختلافات جزئی به اختلافات خیلی جدی تبدیل شود.

شکایت حل شده:

شکایت حل شده به این معنی است که شکایت توسط کارمندان رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده ثبت، تجزیه و تحلیل، طبقه بندی، تحقیق و رسیدگی گردیده و به شاکی پاسخ داده شد و شاکی قبول کرده و از اقداماتی که توسط کارمندان رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده صورت گرفته راضی است و شکایت بسته شده است.

روند رسیدگی و حل شکایات:

این بخش روش کل را از ابتدا تا انتهای روند رسیدگی و حل شکایات بیان میکند:

سیستم ثبت و دیتابیس شکایات:

هرگونه شکایت مربوط به پروژه دسترخوان ملی باید در فورم گزارشدهی شکایت درج شود و شکایات دریافتی / ارسالی به صورت محرمانه در کتاب ثبت شکایات (که ضمیمه این سند است) به هر سطح کمیته رسیدگی به شکایات و در دیتابیس رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی ها، ولایات و مرکز ثبت میگردد.

دسته بندی و طبقه بندی شکایات:

طبقه بندی عبارت از اقدام یا روند دسته بندی و طبقه بندی شکایات است. ادارات تطبیق کننده شکایات را دسته بندی و طبقه بندی می کنند تا نوعیت آنها را بدانند که آیا شکایات دریافت شده کدام یکی از اینها مثل شکایات، پیشنهادات یا معلومات مورد نیاز است که توسط قریه های محلی یا ذینفعان ارسال شده است.

انواع شکایات:

شکایات عبارتند از هرگونه اعتراضات، پیشنهادات، نگرانی ها و پرس و جو ها (تحقیقات) درباره انتخابات، پلانگذاری انکشافی، پروژه و انتخاب خانواده واجد شرایط و غیر واجد شرایط، تطبیق پروژه، کار کمیته فرعی شورای انکشافی قریه، مدیریت مالی، اقلام بسته کمکی پروژه دسترخوان ملی، تأخیر در توزیع بسته کمکی، تقلب و سوء استفاده وکیل گذر در هنگام توزیع بسته های کمکی، رفتار کمیته توزیع، فاصله اجتماعی، استفاده از تجهیزات حفاظتی شخصی و ایجاد مزاحمت به محیط زیست و شرایط فرهنگی یا رویدادی که موجب آسیب به معیشت، صحت یا دارائی فرد می شود، میباشد. مردمی که تحت تأثیر منفی یک پروژه انکشافی قرار گرفته اند (یا قرار میگیرند)، نارضایتی و شکایات شان را در مورد تأثیرات واقعی یا قابل درک آن پروژه ارائه میکنند تا راه حل رضایت بخش را برای آن دریافت کنند.

انواع شکایات ذیل در پروژه دسترخوان ملی پیش بینی می شود:

- **شمولیت/محرومیت:** در حالی که این پروژه معیارهایی را در مورد چگونگی محرومیت خانواده ها از دریافت بسته های کمکی بیان می کند، پروپوزل (پیشنهاد) واقعی برای همان موارد توسط شوراهای انکشافی قریه ها/شوراهای گذر ها ارائه می شود. ممکن است خانواده ها / افرادی وجود داشته باشد که معتقدند آنها یا دیگران به طور غیرمنصفانه محروم شده اند. لازم به ذکر است که ساحاتی وجود دارند که در حال حاضر تحت پوشش پروژه دسترخوان ملی (یا تحت پوشش برنامه فرعی وجوه مشارکت اجتماعی) قرار ندارند. همچنان ممکن است شکایاتی از ولسوالی ها وجود داشته باشند که از پوشش کلی پروژه محروم شده اند. حتی در ساحاتی تحت پوشش، سرعت تطبیق ممکن است یکنواخت نباشد و برخی از ساحات یا شهرها یا بخشهایی از آنها ممکن است قبل از ساحاتی دیگر تحت پوشش قرار گیرند. این امر نیز می تواند زنگ خطر باشد و باعث شکایت شود.
- **بسته کمکی:** در ساحاتی روستایی هر بسته کمکی مبلغ 4000 افغانی تعیین شده و همینطور در ساحاتی شهری مبلغ 8000 افغانی (در دو قسط) تعیین شده است. اینجا پیشنهاد می شود که در ساحات روستایی صرف بصورت غیرنقدی توزیع گردد و در ساحات شهری به صورت نقدی یا غیر نقدی یا از طریق تلفون توزیع شود.
 - **مقدار/مبلغ:** شکایاتی ممکن است در رابطه به بسته های کمکی دریافت شود که مقدار پول آن کم بوده یا مقدار مواد غذایی آن کم بوده است. چون بسته کمکی شامل چندین اقلام است، مقادیر هر یک نیز در هر ولایت تعیین می شود. معلومات این بسته باید به طور گسترده به گونه ای شریک شود که خانواده های ذینفع بتوانند تعیین کنند که آیا مقدار / مبلغ درست را دریافت کرده اند یا خیر.
 - **کیفیت:** شکایات ممکن است در مورد پول های یا بانک نوتهای میده/بی کیفیت و یا بی کیفیت بودن یک یا چندین اقلام بسته های توزیع شده باشد. همچنان اینجا مهم است که به خانواده های ذینفع در مورد کیفیت اجناس داخل بسته های کمکی آگاهی داده شود.
 - **تحویل (تسلیم دهی):** روشهای مختلف توزیع پیشنهاد می شود: بعضی به اساس محله وار (یعنی توزیع به سطح زون) و بعضی خانه به خانه. توافق شده است که همه خانواده های واجد شرایط به سرپرستی زنان و اشخاص دارای معلولیت بسته های کمکی را در خانه های خود دریافت می کنند. شکایات

مربوط به تحویل دهی می تواند شامل اطلاع ندادن به خانواده های ذینفع در مورد تاریخ یا وقت یا مکان توزیع منطقه ای، توزیع غیر منظم یا تأخیر و غیره باشد.

- **آزار و اذیت و خشونت مبتنی بر جنسیت:** هرگونه شکایت آزار و اذیت و / یا خشونت بر اساس جنسیت جوانب ذیدخل به عنوان یک دسته خاص در پروژه دسترخوان ملی شامل می شود. مجموعه مختلف از پروتکل ها برای آن در این فصل شرح داده شده است.
- **رفتار/سلوک جوانب ذیدخل:** از تمام جوانب ذیدخل پروژه دسترخوان ملی به خصوص کسانی که به عنوان کارمندان موسسات همکار و ادارات تطبیق کننده، تأمین کننده گان/ فروشنده گان و شوراهای انکشافی قریه ها/شوراهای گذر ها کار می کنند، تقاضا به عمل می آید که اصول رفتار یا سلوک مناسب را رعایت کنند. آنها باید به طور مسلکی، عادلانه، مسولانه، شفاف و با احترام با همه افراد مربوطه، بخصوص خانواده های ذینفع برخورد کنند. هرگونه بد رفتاری، توطئه، فساد، غیرحاضری یا کارکرد ضعیف و غیره در کنار هر یک از این جوانب ذیدخل می تواند منجر به شکایت شود. تقاضای رشوه (بخشش) از بزرگان قریه، کارمندان ملکی دولت، کارمندان پروژه و غیره از جمله رایج ترین شکایات در پروژه های کمک رسانی در افغانستان است. اینها نیز در این دسته شامل می شوند.
- **تخلف از پالیسی / روش های کاری:** توافق نامه های قانونی پروژه دسترخوان ملی و این رهنمود عملیاتی/کاری پالیسی ها و روش های توافق شده ای را که باید در تطبیق پروژه رعایت شود، بیان میکند. هرگونه ادعا یا نقض واقعی این پالیسی ها یا روش های اجباری می تواند به عنوان شکایت مطرح شود.
- **موارد دیگر:** بعضی از شکایات دریافت میگردد که به این پروژه ارتباط ندارند. این موارد شامل اتهامات علیه بخشی یا کل دولت یا به طور کلی کارهای انکشافی در کشور است. چنین شکایاتی نیز باید درج اسناد گردد، اما ممکن است به آنها تحت این پروژه رسیدگی نشود.

تحقیق شکایات:

منظور از تحقیق در اینجا تجزیه و تحلیل شکایت بخاطر یافتن ریشه اصلی آن و روش مناسب برای رسیدگی به آن است. شکایات مشکلاتی هستند و می توانند ناشی از فعالیتهای کلی پروژه باشند. حصول اطمینان از رسیدگی منصفانه و مداوم شکایات بسیار مهم است و ممکن است ضرورت به تحقیق داشته باشد. تحقیق درست به اداره و مدیریت پروژه اجازه می دهد تا موضوع را کاملاً بررسی کنند و سپس در مورد آن تصمیم آگاهانه بگیرد. اطمینان حاصل گردد که تمام بحث ها در طی این روند منصفانه، مناسب و میرا باشد. هنگام بررسی یک شکایت، نکات کلیدی ذیل را باید در نظر گرفت:

- تحقیق یک عمل حقیقت یابی برای جمع آوری تمام معلومات مربوط به یک موضوع است.
- یک تحقیق کننده باید راهنمایی واضح را در مورد اینکه دقیقاً چه مواردی را برای تحقیق ضرورت دارد و چگونه یافته های آنها گزارش داده شود، داشته باشد. واحد رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده مسؤلیت راهنمایی کارمندان مربوط به رسیدگی به شکایات را به عهده دارد و کارمندان رسیدگی به شکایات مسؤل تجزیه و تحلیل شکایت و یافتن بهترین و سریعترین راه حل هستند. قضایای آزار و اذیت و خشونت مبتنی بر جنسیت از تحقیق مستثنی هستند. برای معلومات بیشتر لطفاً به بخش میکانیزم رسیدگی به شکایات آزار و اذیت و خشونت مبتنی بر جنسیت مراجعه کنید.
- تحقیق کننده باید مسائل مربوط به موضوع را جمع آوری و ثبت کند، در نظر داشته باشد که چه شواهدی ممکن است موجود و مرتبط باشد و چگونه جمع آوری میگردد.
- تحقیق کننده نباید در تحقیق مسئله ای شامل شود که توسط دیگر میکانیزم ها تحت تحقیق قرار دارد.
- نمونه یا شکل تحقیق و اظهارات شاکی و پاسخ دهنده درج اسناد گردد و امضا شود. یک شکایت احتمالی باید قبل از حل کاملاً تحت تحقیق قرار گیرد و روش شکایت باید برای افراد / طرفین دخیل توضیح داده شود.

تجزیه و تحلیل شکایات:

تجزیه و تحلیل اجزای مهم روش حل و فصل شکایت بصورت واضح مشخص میسازد و به ما کمک میکند تا پاسخ درست را تهیه کنیم، راه های حل بالقوه را شناسایی کنیم، هزینه و امکان پذیر بودن راه های حل بالقوه ارزیابی کنیم، اقدامات لازم برای حل مشکل (یا اصلاح) انجام دهیم، عملی ترین راه های حل را شناسایی کنیم، مناسب ترین راه حل را برای نوع خاص شکایت شناسایی کنیم، بنام تیم رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده شکایات ثبت شده را براساس حساسیت ها، ماهیت و نوع شکایات تجزیه و تحلیل می کند. گزارشی با تجزیه و تحلیل ماهانه تهیه و شریک میگردد.

آخرین مرحله حل و فصل و بسته شدن شکایات:

زمانیکه با شاکی توافق نامه ای بجای نرسد و او به دنبال میکانیزم های دیگر حل و فصل باشد اینجا آغاز روند میانجیگری مستقل است. به شاکی گزینه هایی میانجیگری و داوری مستقل پیشنهاد می شود. وقتی گزینه و تصمیم گیری میانجی گری مورد قبول شاکی قرار گیرد، قضیه بسته می شود و اگر در مرحله نهایی شکایتی در کمیته های میکانیزم رسیدگی به شکایات حل نشود، کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی تلاش میکند که شکایت را حل کند. در صورتی که کمیته رسیدگی به شکایات به سطح مرکزی نتواند شکایت را حل کند، تصامیم نهایی را خواهد گرفت و برای وضاحت بیشتر همراه اسناد حمایتی به نهادهای مرتبط ارسال می کنند. تمام اسناد حمایتی وقایع مورد ضرورت برای کسب حل و فصل باید بخشی از پرونده مربوط به شکایت باشد. این سناریوی قضیه جدی شکایت است که در هنگام حل مشکل همه روشهای حل و فصل ممکن نیست.

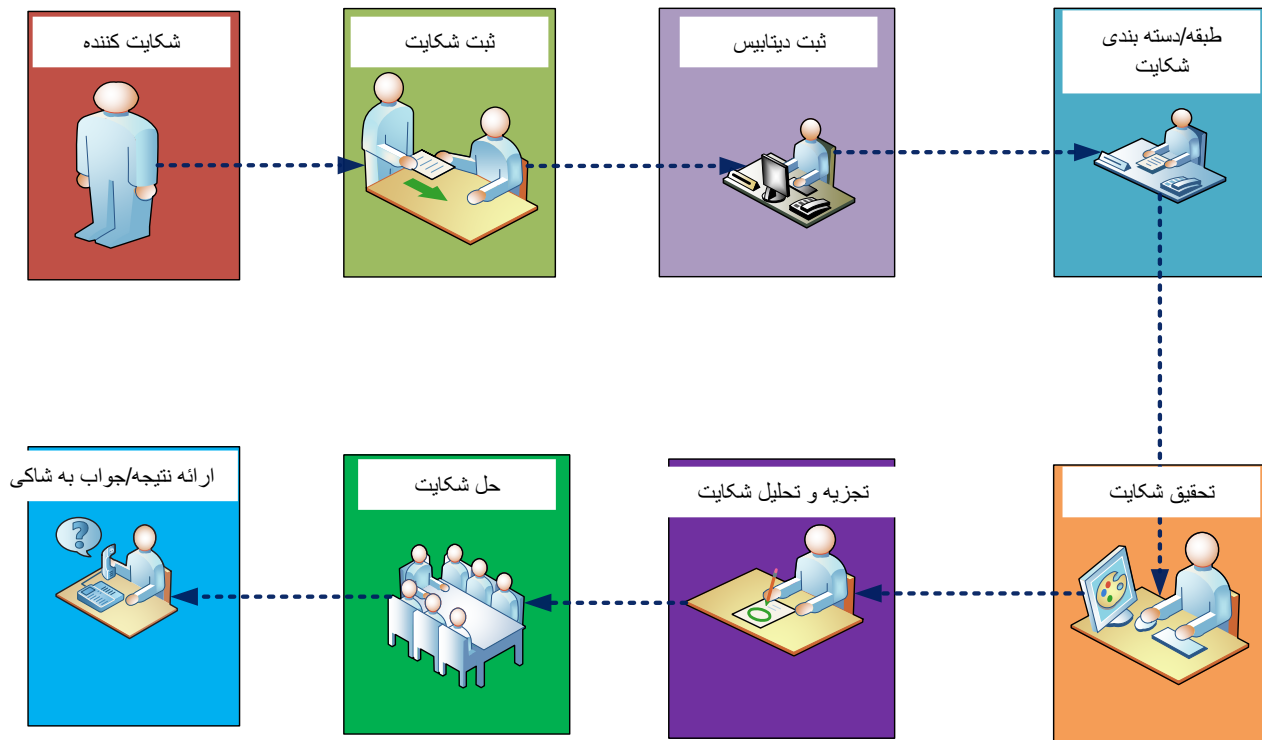
مکانیسم تعقیب و پاسخ:

ارائه تأیید نتیجه از طرف کمیته رسیدگی به شکایات برای شاکی مهم و فوری است. شاکی حق دریافت پاسخ و معلومات در مورد طی مراحل رسیدگی به شکایت را دارد، لطفاً برای معلومات بیشتر به جداول زمانی تطبیق و گزارشدهی در این سند، مراحل رسیدگی به شکایت وی مراجعه کنید. تأیید و تعقیب شکایات ناشناس از وی امکان پذیر نیست، با این حال، نتیجه را می توان به طور غیر مستقیم از طریق مجرا های مختلف ارتباطی مانند نمایش در تابلو اعلانات، بروشورهای معلوماتی، خبرنامه ها، نشر پیام و غیره به او منتقل کرد. معنی تعقیب و نتیجه اینست راه حل باید در سیستم مدیریت معلومات (دیتابیس) و نمونه گزارشی بخاطر دادن گزارش به مقامات مربوطه ثبت شود.

ارجاع شکایت به نهادهای مرتبط:

شکایات دریافتی/ارسالی پس از تجزیه و تحلیل و ثبت کتاب یا دیتابیس شکایات به کمیته رسیدگی به شکایات مربوطه جهت حل و فصل و تصمیم گیری مراجعه میشود، همزمان شکایت حل شده در دیتابیس ثبت می شود و با شاکی نتیجه/جواب آن شریک میگردد، اگر شکایت در کمیته مربوطه رسیدگی به شکایات حل نگردد در مرحله بعدی به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح بالاتر جهت تصمیم گیری و حل و فصل راجع میشود.

ترسیم هندسی روند حل و فصل شکایت:



رسیدگی غیررسمی، رسمی و قانونی شکایات:

شکایات به عنوان یک روند بهتر است به طور غیررسمی حل و فصل شوند. اختلافات با ناظر مستقیم یا یک مسئول باصلاحیت حل گردد. وقتی شاکی از نتیجه راضی نباشد، شکایت باید رسماً مورد رسیدگی قرار گیرد سپس مراحل رسمی اتخاذ شود. تمام شکایات رسمی و غیررسمی باید توسط افراد مسئول در سیستم مدیریت معلومات (دیتابیس) پروژۀ دسترخوان ملی ثبت شود. رسیدگی قانونی به یک شکایت مرحله بعدی است که در آن مفاهیم قانون در محاکمه یا دادگاه مورد بررسی قرار می گیرد. در پروژۀ دسترخوان ملی سه روش در رسیدگی و حل و فصل شکایات غیررسمی، رسمی و قانونی در نظر گرفته میشود.

روند غیررسمی:

ممکن است تصمیم گرفته شود که به شکایتی از طریق روند غیررسمی پاسخ داده شود جاییکه شکایت به حل و فصل محلی و مستقیم ارتباط میگیرد و:

- شکایت از ماهیت جزئی برخوردار است یا اگر از نوع جدی تری باشد، کمیته مناسب میداند که چنین کاری انجام شود و شاکی موافقت می کند.
- شاکی میخواهد این موضوع به صورت غیررسمی رسیدگی شود و مسئول در شرایط مناسب این کار را مناسب بداند.
- شکایت از عدم ارتباط یا نامشخص بودن ارتباط بوجود آمده است.

ارائه پاسخ کتبی به شاکی با تشریح اقدامات انجام شده توصیه می شود. یک روند غیررسمی ممکن است در هر نقطه ای که کمیته رسیدگی به شکایات آن را مناسب میدانند، به ویژه در مواردی که روند غیر رسمی ناموفق بوده یا معلومات جدیدی دریافت شده ممکن است رسمی شود، اما باز هم شکایات جزئی یا غیررسمی نیز در سیستم مدیریت معلومات (دیتابیس) ثبت می شود تا از چنین مشکلی در آینده جلوگیری شود. مراحل انجام شده برای حل شکایت باید توسط کمیته درج اسناد شود.

روند رسمی:

لازم است که شکایت با استفاده از فرم آن به صورت کتبی باید ارسال شود. کمیته رسیدگی به شکایات شکایتی را بررسی خواهد کرد تا مشخص سازد که آیا همه شکایات درست، تصوری یا رنجش آمیز هستند و روشهای رسمی حل و فصل شکایات را با ترتیب اسناد درست شروع میکند. سه نتیجه ممکن است در این مرحله از روند رخ دهد:

- کمیته رسیدگی به شکایات ممکن است تشخیص دهد که هیچگونه شکایت درست وجود ندارد.
- ممکن است شکایت حل شود.
- ممکن است شکایت حل نشود و به مرحله بعدی یا محاکمه جهت حل و فصل ارسال شود.

روند قانونی:

در هر روند حل شکایت باید از قوانین، مقررات و طرز عمل های کشور پیروی شود. شکایاتی از قبیل جرایم، مسائل مربوط به مالکیت زمین، نقض حقوق، آزار و اذیت، خشونت مبنی بر جنسیت و اشغال زمین با استقرار در آن و غیره تحت حکم مقامات تطبیق قانون، تعقیب قانونی عمومی، قضایی و سایر میکانیزم ها قرار میگیرند. در رسیدگی به مسائل حقوقی توسط تیم پروژه باید به شاکی کمک شود. مرجع نهایی برای شاکیان محاکمه و سایر میکانیزم های رسمی در کشور است.

میکانیزم رسیدگی به شکایات نیروی کار (کارگری):

میکانیزم رسیدگی به شکایات نیروی کار در پروژه دسترخوان ملی تهیه شده است تا مطابق به اهداف و شرایط حفاظت محیط زیستی و اجتماعی باشد. این میکانیزم متذکره خطرات و تأثیرات احتمالی نیروی کار را ارزیابی میکند و به شکایات نیروی کار در حین تطبیق پروژه توسط ادارات تطبیق کننده رسیدگی می کند و آنها را از طریق تدابیر کاهش دهنده در روشنایی حفاظت محیط زیستی و اجتماعی و پالیسی ها و مقررات نیروی کار مورد رسیدگی قرار میدهد.

انواع مختلف کارگران (مستقیم، قراردادی، کارگران قریه و کارگران تدارک اولیه)، تعداد تخمینی، خصوصیات و غیره آنها در این میکانیزم رسیدگی به شکایات نیروی کار شامل شده است. خطرات کلیدی بالقوه محیط زیستی و اجتماعی از قبیل شیوه های نیروی کار بی پروا، صحت و مصونیت شغلی، خطرات قریه، تأخیر در پرداخت، تولید مواد اضافی، خطر خشونت مبتنی بر جنسیت، استثمار اطفال و کار اجباری شناسایی شده است. میکانیزم رسیدگی به شکایات برای نیروی کار تهیه شده است تا هرگونه نارضایتی، نگرانی و اخطار احتمالی توسط هر کسی که از طرف قرارداد کننده یا موسسه همکار استخدام شده، قابل طرح باشد. قرارداد کننده گان یا موسسه همکار ملزم به رعایت شرایط این میکانیزم رسیدگی به شکایات هستند. کارمندان میکانیزم رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده سوابق را به صورت ماهوار بررسی می کنند. همکاران مسئول اداره تطبیق کننده از حل و فصل ها آگاه میباشند و در گزارشات ربعوار به بانک جهانی انعکاس می میدهند. با توجه به پیش بینی تعداد کارگران پروژه، میکانیزم رسیدگی به شکایات نیروی کار یک سند جداگانه است و میکانیزم رسیدگی به شکایات به سطح پروژه یک سند جداگانه دیگر است، اگرچه کارمندان موجود در کمیته ها در هر دو این میکانیزم های رسیدگی به شکایات ممکن است وظایف مشترک داشته باشند. مجراهای دریافت و گزارشدهی این میکانیزم های رسیدگی به شکایات نیز ممکن است یکسان باشد.

میکانیزم رسیدگی به شکایات کارگران ممکن شامل ذیل باشند:

- مجرای برای دریافت شکایات مانند فورم شکایت، صندوق های پیشنهاد، ایمیل و تماس تلفونی. قابل ذکر است که مجراهای های دریافت میکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه دستر خوان ملی به ویژه از طریق تماس تلفون ممکن است برای شکایات نیروی کار در هنگام تطبیق پروژه نیز استفاده شود .
- جدول های زمانی مشخص برای پاسخگویی به شکایات.
- ثبت و تعقیب حل به موقع شکایات.
- یک بخش/ جناح/ کمیته مسئول برای دریافت، ثبت و تعقیب حل و فصل شکایات.

برای تطبیق موارد فوق الذکر، اداره تطبیق کننده باید به سطح پروژه دارای یک کمیته رسیدگی به شکایات باشد که در حین تطبیق پروژه، شکایت نیروی کار را حل و رسیدگی کند. ساختار میکانیزم رسیدگی به شکایات ذکر شده قرار ذیل خواهد بود: (i) نمایندگان قریه، کارگران (ii) شخص مسئول رسیدگی به شکایات (کارمندان رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده (III) قرارداد کننده یا موسسه همکار (کارمندان میکانیزم رسیدگی به شکایات و کارمندان اجتماعی) و (IV) اعضای شورای انکشافی قریه – کمیته رسیدگی به شکایات.

توجه: روند رسیدگی به شکایات نیروی کار همانند مکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه دستر خوان ملی میباشد، به این معنی که میکانیزم رسیدگی به شکایات پروژه دستر خوان ملی چنین مواردی را تطبیق خواهد کرد.

جنرد (جنسیت) و شکایات:

به مشکلات جنسیتی توجه ویژه ای صورت میگیرد و در میکانیزم رسیدگی به شکایات مسیر دهی جنسیت باید مورد توجه قرار گیرد. شکایات وارده در رابطه به جنسیت در اولویت قرار میگیرد و لازم است بدون هیچ بهانه ای برای تأخیر، اقدامات فوری صورت گیرد. هر کمیته در تمام سطوح یک عضو زن خواهد داشت و نماینده اصلی در قسمت مشکلات و شکایات مربوط به جنسیت خواهد بود. از حریم خصوصی و محرمیت زن شاکی در تمام روند اطمینان حاصل گردد و جلسه جنسیت به طور جداگانه در مکان امن برگزار گردد. معلومات تفکیک شده جنسیت برای ردیابی و نظارت مشکلات مربوط به جنسیت و پیشرفت اقدامات/نتایج موجود خواهد بود.

رسیدگی به شکایات خشونت مبتنی بر جنسیتی:

ادارات تطبیق کننده برای رسیدگی به اتهامات خشونت مبتنی بر جنسیتی باید دارای یک چارچوب باشند. حداقل سه فعالان اصلی در رسیدگی به اتهامات خشونت مبتنی بر جنسیتی نقش دارند: کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات؛ تأمین کننده خدمات خشونت مبتنی بر جنسیتی و کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیتی به شمول متخصص جنسیتی هر اداره تطبیق کننده. بناً ضروری است که قبل از دریافت شکایات خشونت مبتنی بر جنسیتی، هر دو اداره تطبیق کننده مشخصاً واضح سازند که چه کسی مسئولیت رسیدگی به شکایت را به عهده دارد: چه مجازاتی تطبیق خواهد شد و پس از طرح شکایت، فرد قربانی در امان باشد.

تمام کارمندان، جوانب ذیدخل و مشتریان صرف نظر از هویت و موفق شان در پروژه دستر خوان ملی تشویق میشوند تا هرگونه تبعیض، آزار و اذیت و انتقام را گزارش دهند. برای ضروری بودن روند دریافت و رسیدگی به پرونده های خشونت مبتنی بر جنسیتی، مراحل ذیل به طور خلاصه شرح داده می شود:

مرحله 1: پرسنل و ثبت نام:

اولین قدم برای دریافت و رسیدگی به شکایات خشونت مبتنی بر جنسیتی داشتن محیطی امن و حمایتی و کارمندان قابل اعتماد است تا اینکه شخص قربانی بتواند به راحتی شکایت خود را مطرح کند. برای دریافت و ثبت شکایات خشونت مبتنی بر جنسیتی باید چند نفر از کارمندان رسیدگی به شکایات تعیین شوند. کارمندان اناث رسیدگی به شکایات در مورد خشونت

مبتنی بر جنسیتی درست آموزش دیده است و از علل و عواقب آن آگاهی دارد و می داند که در صورت افشای جزئیات پرونده، مسئولیت آن به عهده وی خواهد بود.

وی باید توانایی استفاده از یک روش متمرکز بر شخص قربانی را در ارتباطات با قربانیان از جمله توانایی استفاده از مهارت‌های شنیداری فعال و صحبت به دو زبان محلی دری و پشتو را داشته باشد و همچنان قضاوت نکند و به اصول حفظ محرمت شخص قربانی توجه داشته باشد (از جمله رضایت آگاهانه برای هر مرحله از روند شکایت)، عدم تبعیض، مصونیت و احترام.

رسیدگی به شکایات یک روند محدود است و کارمند رسیدگی به شکایات باید همیشه مراقب باشد که از وظیفه خود فراتر نرود، در تحقیق تلاش کند، حقیقت را دریابد، مدارک جمع آوری کند یا پرونده ها ارسال کند و غیره. یعنی اطمینان حاصل گردد که کارمند رسیدگی به شکایات از استفاده این جملات و مشابه آنها مثل "شما نباید این کار را می کردید"، "چرا آن را انجام دادید یا گفتید؟"، "شما باید این کار را انجام دهید" خودداری کند.

همچنان کارمند می‌تواند رسیدگی به شکایات از سرزنش قربانیان به هر قیمتی که باشد جلوگیری کند.

یگانه هدف دریافت شکایت اولیه، تعیین هرگونه حفاظت فوری یا ضروریات کمی شاکی و روند ارجاعات بعدی است. همچنان کارمند می‌تواند رسیدگی به شکایات جزئیات مساعدت موجود را برای شاکی فراهم می‌سازد. مسیر ارجاع به روز شده برای اهداف ارجاع بعدی به تأمین کننده گان خدمات خشونت مبتنی بر جنسیتی موجود خواهد بود تا دسترسی شخص قربانی را در هرگونه خدمات درمانی یا بهبودی کمک کند و در صورت ضرورت دفاع کند.

صفحه وب سایت دیتابیس را که وی برای پرونده های خشونت مبتنی بر جنسیتی استفاده می کند، محافظت می شود و محدود به تعداد کمی از افراد است که فقط در تیم رسیدگی به شکایات اجازه دارند.

اگر شاکی از نحوه رسیدگی به شکایت راضی نباشد پس یک نمر در اختیارش قرار گیرد تا درباره پرونده خود و نحوه رسیدگی بیشتر به آن با بخش های میکانیزم رسیدگی به شکایات و جنسیت/جنسیت بحث و تعقیب کند. بهتر است این شخص در کمیته های حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیتی در ادارات تطبیق کننده عضویت نداشته باشد و باید اختیاری را داشته باشد که به طور بالقوه پیشنهاد کند "پرونده مجدداً" باز شود.

مرحله 2: مراجعه به تأمین کننده گان خدمات خشونت مبتنی بر جنسیتی موجود:

کارمند می‌تواند رسیدگی به شکایات باید:

- پیام های تسکین بخش را تقویت بخشد مانند: تقصیر شما نیست، متأسفم که شما این را تجربه کرده اید و ما اینجا بخاطر کمک هستیم.
- برای توضیح موارد موجود به فهرست خدمات به صورت رایگان و اینکه چه کسی بخاطر مراجعه به آن در دسترس است مراجعه کنید و بر مزایا و معایب هر یک مشوره ندهید، این کار را باید تأمین کننده گان خدمات مسلکی انجام دهند، موارد مراجعه باید براساس رضایت آگاهانه شخص قربانی (شاکی) باشد (معلومات مربوط به تأمین کننده گان خدمات خشونت مبتنی بر جنسیتی موجود با کارمندان رسیدگی به شکایات شریک می شود).
- معلومات ملموس و واضح مطابق با ترجیح وی ارائه می شود و پشتیبانی برای دسترسی به خدمات موجود (با حفظ محرمت) ارائه می شود.
- به شخص قربانی یا شاکی اطلاع دهید که پرونده وی فقط با رضایت آگاهانه وی در میان گذاشته خواهد شد و معلومات وی شریک نمیشود.

مرحله 3: راجع ساختن پرونده به کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت:

کارمند رسیدگی به شکایات پرونده را به کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت ادارات تطبیق کننده گزارش می دهد. کمیته به محض دریافت پرونده، ارزیابی پرونده را با حفظ محرمت، روش تمرکز بر شخص قربانی و به موقع آغاز می کند.

این یک عمل ثابت شده است که بر اساس روش تمرکز بر شخص قربانی است که شخص قربانی یا شاکی می تواند انتخاب کند که به کدام طریقه پرونده باید حل شود، یعنی شخص قربانی می تواند راه حل (رسمی یا غیر رسمی) را طبق ضرورت، وضعیت و پیامدهای احتمالی خود انتخاب کند.

تشکیل کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت:

تمام ادارات تطبیق کننده یک کمیته 4 نفره کارمندان ارشد را تشکیل می دهند که متشکل از کارمندان آموزش دیده اند شامل 1 نفر از مدیریت ارشد، 1 نفر از منابع بشری/بخش رسیدگی به شکایات و 2 نفر از واحد جنر هستند تا هر شکایت/ ادعای خشونت مبتنی بر جنسیت را به صورت جداگانه بررسی کنند. عضو ارشد مدیریت به عنوان یک نماینده تماسی در تیم مدیریت ارشد در بررسی پرونده های آزار و اذیت و خشونت جنسیت عمل می کند و در کنار این کمیته، سایر اعضای کمیته در مورد نحوه انجام تحقیقات منصفانه و قوی متمرکز بر شخص قربانی و خشونت مبتنی بر جنسیت آموزش دریافت میکنند.

مرحله 4: بررسی و پاسخ به شکایت خشونت مبتنی بر جنسیت:

این پرونده فقط با کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت شریک میگردد (فقط در صورتیکه اجازه شخص قربانی باشد) و تحقیقات آغاز می شود. تحقیقات در طی اقدامات ذیل انجام می شود:

- مصاحبه های حضوری و خصوصی با شخص قربانی و شخص که بالای وی ادعا شده صورت میگیرد. مصاحبه با این دو یکجا در یک مکان صورت نمیگیرد و به اشخاص قربانی توصیه می شود که کارمند پرونده خشونت مبتنی بر جنسیت خویش را در صورت وجود برای حمایت به مصاحبه بیاورند.
- مصاحبه با همکاران دفتر هردو شخص قربانی و شخص که بالای وی ادعا شده (در صورت لازم) صورت میگیرد و شواهد و ثبوت که هر دو طرف ارائه میکنند مورد بررسی قرار میگیرند.
- بحث گروهی در میان کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت در مورد چگونگی حل قضیه/پرونده.

پس از آموزش در مورد تحقیقات متمرکز بر شخص قربانی، کمیته تلاش خواهد کرد تا تحقیقاتی را با در نظر داشت اصول بی طرفی، عدم تبعیض و حفظ محرمانیت آنها انجام دهد. کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت اصول حفظ محرمانیت، حیثیت شخص قربانی و شخص که بالای وی ادعا شده، عدم تبعیض، عدم قضاوت و بی طرفی را جداً در نظر میگیرد.

روش غیر رسمی:

نظر به شرایطی که شاکی نمی خواهد شکایت را به طور رسمی ثبت کند یا شکایت خود را به صورت شفاهی مطرح می کند و نمی خواهد که درج سیستم شود، کارمند میکانیزم رسیدگی به شکایات موضوع را به اطلاع مسئول اداره تطبیق کننده مربوطه می رساند تا آنها امر شخص که بالای وی ادعا شده را با توجه به رضایت و اجازه شاکی اطلاع دهند. اگر شاکی نمی خواهد نام خود را فاش کند اما فقط می خواهد آن رفتار بد یا پرونده آزار و اذیت یا خشونت جنسی را از طریق میکانیزم رسیدگی به شکایات به سمع امر شخص که بالای وی ادعا شده برساند پس این کار را شاکی میتواند انجام دهد. به هر صورت این روشهای میانجی غیر رسمی در قضایای خشونت مبتنی بر جنسیت ترغیب نمیشود.

مرحله 5: نتیجه گیری پرونده

مدت زمانی را که نتیجه گیری پرونده/قضیه خشونت مبتنی بر جنسیت در بر میگیرد نظر به قضیه فرق میکند. گزارش تحقیق همراه با تصمیم اتخاذ شده یا توصیه ها به مدیریت ارشد ارائه می شود.

اگر در تحقیقات نتیجه گیری شود که اتهامات درست هستند و بد رفتاری صورت گرفته است سپس مجازات بر اساس ماهیت و سطح خشونت بالای شخص مرتکب وضع می شود. مجازات ذکر شده در قوانین رفتار قرار ذیل است:

- اخطار غیررسمی یا اخطار رسمی

- آموزش های اضافی
- از دست دادن معاش.
- تعلیق در کار (با پرداخت یا بدون پرداخت معاش)
- فسخ کار
- در صورت ضرورت به پلیس یا سایر مقامات گزارش دهید.

تصمیم نهایی که توسط کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت اتخاذ شده و هرگونه اقدام انضباطی در مورد شخص مرتکب جرم به امضا رسیده در اسناد پروفایل وی (منابع بشری) منعکس خواهد شد.

بعضی اوقات قربانیان ممکن است درخواست بسته شدن پرونده را داشته باشند، حتی اگر تمام نیازهایشان برآورده هم نشده باشند. تیم به این درخواست احترام می گذارد و باید اطمینان حاصل کند که لغو کاملاً داوطلبانه و بدون محدودیت است. همچنان گاهی اوقات شخص که بالای وی ادعا شده در اواسط تحقیقات پرونده ممکن است استعفا دهد، در چنین مواردی، صرف نظر از اینکه شخص که بالای وی ادعا شده استعفا دهد تحقیقات باید ادامه یابد و هرگونه نتیجه گیری از جمله تحقیقات انجام شده باید در پرونده/فایل وی گذاشته شود.

تمام روند تحقیق درج اسناد میگرد که بعداً در سیستم بروز می شود. پس از بسته شدن پرونده در سیستم مطابق با پالیسی های حفظ معلومات و آرشیف، تمام مواد چاپی که دیگر نیازی به آنها نیست باید از بین بروند. اگر قرار باشد که اوراق چاپ شده باید ذخیره شوند سپس آنها را در یک الماری اسناد یا جعبه امن دیگر قفل کنید و دسترسی به کلیدهای آنرا محدود کنید.

توجه: هر شخص قربانی با بستن شکایت خشونت مبتنی بر جنسیت باید احساس امنیت کند که به کمیته حل و فصل خشونت مبتنی بر جنسیت بر گردد یا اگر بار دیگر با خشونت روبرو میشود شکایت کند زیرا شکایت در برخی موارد خطر آسیب را بیشتر می کند. شخص قربانی در صورتی که به پشتیبانی روانی و عاطفی احتیاج داشته باشد به تأمین کننده گان خدمات خشونت مبتنی بر جنسیت مراجعه کند، صرف در صورتیکه او اجازه شریک کردن قضیه را با تأمین کننده خدمات بدهد.

شریک سازی و آگاهی دهی در مورد میکانیزم رسیدگی به شکایات:

یک پالیسی یا روند رسیدگی به شکایات نمی تواند مؤثر باشد اگر کسی از آن اطلاع نداشته باشد، بنأ مراحل رسیدگی به شکایات را به صورت کتبی و تبلیغی با گروه های جوانب ذیدخل زیربط شریک سازی. اگر مردم شکایتی دارند باید بدانند کجا باید بروند و با چه کسی صحبت کنند و بفهمند که روند رسیدگی به آن چگونه است. شریک سازی و آگاهی دهی در مورد میکانیزم رسیدگی به شکایات باید به شکل و زبانی باشد که به راحتی برای مردم محلی، ذینفع مستقیم یا استفاده کننده گان امکانات، کارمندان پروژه قابل فهم باشد و یا به صورت شفاهی در مناطقی که سطح سواد پایین است ابلاغ گردد. استفاده از آن نباید خیلی پیچیده باشد و همچنین برای تکمیل روند رسیدگی به شکایت به مشوره حقوقی احتیاج نباشد. قابل ذکر است که به قضیه های خشونت مبتنی بر جنسیت باید طبق روش رسیدگی به آنها که در قسمت های مربوط به خشونت مبتنی بر جنسیت در این سند ذکر شده بصورت مخفی و محرمانه رسیدگی شود.

مجراها و روشهای شریک سازی (رساندن) میکانیزم رسیدگی به شکایات:

راه ها و شیوه هایی که از طریق آن روش های کاری میکانیزم رسیدگی به شکایات ابلاغ می شود به دامنه پروژه ها، نوعیت جوانب ذیدخل، موقعیت جغرافیایی پروژه ها، ویژگی های ذینفع و بازتاب (feedback) و غیره بستگی دارد. بهترین مجرا باید به عنوان انتقال پیام ها به گیرنده با تأثیر و بازتاب بالا و هزینه کم استفاده شود. روشی که استفاده میشود باید ساده باشد و شرایط را به بهترین وجه شرح دهد. پوستر میکانیزم رسیدگی به شکایات که تمام مجراهای رسمی

دریافت شکایات را منعکس می کند شامل تلفون، رسانه های اجتماعی، کمیته رسیدگی به شکایات و آدرس ادارات تطبیق کننده است که به کمک وکلای گذر ها، بزرگان قریه، ملا امامان، کارمندان اجتماعی در مهمترین نقاط ساحات این پروژه به اطلاع همه رسانیده میشود. مجرا های معمولی که باید استفاده شوند قرار ذیل اند:

- همه گانی سازی در هر سایت از طریق مواد چاپی مثل اوراق کوچک آگاهی دهی، فورم های شکایات و پوسترهای میکانیزم رسیدگی به شکایات و غیره.
- سازماندهی جلسات آگاهی دهی در مورد میکانیزم رسیدگی به شکایات.
- مقالاتی که در خبرنامه در مورد حل و فصل شکایات نوشته شده است.
- جلسات آموزشی و ارتقاء ظرفیت کارمندان.
- جلسات ارتباط بین فردی / رو در رو.
- شریک سازی ایمیل خاص شکایت.
- شریک سازی جزئیات تماس نماینده گان میکانیزم رسیدگی به شکایات.
- استفاده از روش های دیجیتالی مانند صفحه وبسایت و رسانه های اجتماعی.
- نظرسنجی در مورد کارکرد میکانیزم رسیدگی به شکایات.
- اعلامیه تلویزیونی و رادیوی.
- بازدید های ساحوی.

جزئیات پلان شریک سازی میکانیزم رسیدگی به شکایات:

معرفی میکانیزم رسیدگی به شکایات نیازمند فعالیت های پلان شده و جنبه هایی است که باید هنگام طراحی پلان شریک سازی میکانیزم رسیدگی به شکایات در نظر گرفته شود. جزئیات قرار ذیل اند:

- چه کسانی گروه های مورد نظر هستند که معلومات موجود در مورد میکانیزم رسیدگی به شکایات را دریافت کنند؟
- چه معلوماتی را انتقال دهیم؟
- تنظیم پیام برای انتقال موثر معلومات.
- چه کسی مسئول انتقال معلومات است و چه کسی می تواند به انجام آن کمک کند؟
- چه مدت زمانی برای شریک سازی میکانیزم رسیدگی به شکایات لازم است؟

معلومات در شریک سازی (رساندن) روشهای مدیریت شکایات:

جوانب ذیدخل باید بصورت آسان به منابع معلوماتی دسترسی داشته باشند و محتوای معلومات در مواد تبلیغاتی یا ابلاغ شفاهی باید به اندازه کافی باشد. در رساندن معلومات نباید هیچ خلاء وجود داشته باشد و منابع تبلیغاتی باید به راحتی در دسترس باشند. اجزای معلوماتی ذیل برای گنجاندن لازم است هنگامی روشهای مدیریت شکایت رسانده میشود.

- چه میکانیزم های به سطح پروژه قابل ارائه هستند و نیستند و کدام فواید را شاکیان می توانند از استفاده میکانیزم رسیدگی به شکایات این پروژه یا ارگان بر خلاف سایر میکانیزم های حل و فصل دریافت کنند؟
- چه کسی می تواند شکایت کند (شخص تحت تأثیر واقع شده)؟
- شاکیان کجا، چه وقت و چگونه می توانند شکایت کنند؟
- چه کسی مسئول دریافت و پاسخگویی به شکایات است و آیا کدام جناح/مرجع بیرونی است که می تواند شکایات را از شاکیان بگیرد؟
- شاکیان چه نوع پاسخی را می توانند از این پروژه یا ارگان از جمله زمان پاسخگویی توقع داشته باشند؟

- چه حقوق و حمایت دیگری تضمین شده است (جبران خسارت، محافظت قربانی شدن)؟

پیام های رساندن میکانیزم رسیدگی به شکایات:

- شکایت می تواند به بهبود پالیسی ها، سیستم ها و ارائه خدمات پروژه کمک کند.
- رسیدگی به شکایات به صورت محرمانه انجام می شود، و شاکیان قربانی نمی شوند.
- شاکی حق قانونی دارد تا هرگونه ناراحتی و نارضایتی را که از فعالیت های پروژه تجربه میکند شکایت کند.
- مدیریت شکایات باعث بهبود سیستم و اعتماد سازی در بین جوانب ذیدخل می شود.
- ارائه و حل شکایات برای همه احساس فخر است.

تطبیق و ارتقاء ظرفیت:

آموزش و آشناسازی مورد نیاز توسط افراد مسئول رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده به تمام کارمندان تازه استخدام شده از جمله کارمندان رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده، موسسه همکار (میکانیزم رسیدگی به شکایات و کارمندان اجتماعی)، کارمندان ارتباطات تلفونی و کمیته های رسیدگی به شکایات به زودی پس از آغاز پروژه دسترخوان ملی ارائه می شود.

تأمین ارتقاء ظرفیت کارمندان میکانیزم رسیدگی به شکایات توسط مسئول میکانیزم رسیدگی به شکایات هر اداره تطبیق کننده رهبری می شود. جلسات ادارات تطبیق کننده ماهانه دایر می شود، در حالی که جلسات مشخص نیز براساس اهمیت و جدی بودن شکایات و مشکلات برگزار می شود. همیشه پلان های کاری برای میکانیزم رسیدگی به شکایات در همه سطوح در همکاری با جوانب ذیدخل پروژه دسترخوان ملی و ادارات مربوطه تدوین می شود.

تقسیم اوقات تطبیق و گزارش دهی:

این تطبیق نظر به ضرورت هر اداره تطبیق کننده مطابق با چارچوب های قانونی ایجاد شده پروژه برای رسیدگی، مدیریت و نظارت بر عملکرد مدیریت میکانیزم رسیدگی به شکایات صورت خواهد گرفت. تیم رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده مربوطه مسئولیت کلی میکانیزم رسیدگی به شکایات را بر عهده خواهد داشت و نظارت دقیق بر کارمندان رسیدگی به شکایات به سطح واحد اداری ولایتی/موسسه همکار و کمیته های رسیدگی به شکایات را خواهد داشت تا به موقع به شکایات قریه محلی رسیدگی کنند، رضایت آنها را کسب کنند و پذیرش پروژه را برای همه قریه های واجد شرایط افزایش دهند.

این میکانیزم رسیدگی به شکایات توسط مدیریت ارشد ادارات تطبیق کننده رهبری میشود که مسئولیت نظارت و کنترل کلی آن، تأییدها و گزارش ها را بر عهده دارند، آنها توسط تیم های تخنیکی ادارات تطبیق کننده حمایت میشوند. ادارات تطبیق کننده اطمینان حاصل میکنند همه افراد مسئول که در تطبیق پروژه دخیل هستند، هر دو میکانیزم رسیدگی به شکایات اولیه و مداوم و آگاهی حفاظتی و آموزش کافی را کسب می کنند تا اطمینان حاصل شود که آنها با میکانیزم رسیدگی به شکایات و مسئولیت های خویش در پروژه دسترخوان ملی آشنا باشند. این پروژه موسسات همکار را به معرفی کارمند واجد شرایط میکانیزم رسیدگی به شکایات و کارمندان اجتماعی که تجربه لازم در تطبیق اسناد حفاظتی را داشته باشند، ترغیب می کند. همچنان وی برای حصول اطمینان از تطبیق درست میکانیزم رسیدگی به شکایات، آموزش های خاصی مربوطه به وظیفه را از طرف تیم رسیدگی به شکایات ادارات تطبیق کننده فرا می گیرد.

ضمیمه شماره 1: پوستر میکانیزم رسیدگی به شکایات در پروژه دسترخوان ملی:



برنامه ملی میثاق شهروندی



جمهوری اسلامی افغانستان



وزارت احیا و انگشاف دهات

پروژه دسترخوان ملی

هر شهروند میتواند در مورد کار و فعالیت پروژه دسترخوان ملی، آزادانه شکایت و یا اعتراض خود را به نزدیک ترین دفاتر برنامه ملی میثاق شهروندی و یا کارمندان برنامه مربوط ارایه نماید.



ثبت شکایات از طریق تلفون



ثبت شکایات از طریق فورم شکایات



ثبت شکایات از طریق ایمیل



و خانه پری فورم شکایات



عریضه

طریقه های ارسال شکایات:

* پیشکش حضوری:



۳۳۳۰

* از طریق تماس تلفونی:

* در صورت دسترسی به ایمیل، لطفا شکایات خویش را به ایمیل آدرس های ذیل:

REACH-MRRDgrievance@ccnpp.org

shekayat.ccap@ccnpp.org

complaints.KMDP@outlook.com

ارسال دارید.

کرونا (کووید ۱۹) را جدی بگیرید



ضمیمه شماره 2: فورم ثبت میکانیزم رسیدگی به شکایات (فورم ثبت شکایت):

کود شکایت:، تاریخ:.....، نوع اولویت: پایین، متوسط بالا

<p>روش خانه پوری این فورم: این فورم برای هر شکایتی که به پروژه دسترخوان ملی ارتباط دارد باید خانه پوری شود. لطفاً در نظر بگیرید که کدام دسته/دسته فرعی/موضوع به شکایت شما مناسب تر است. مشکل را تا حد ممکن بصورت واضح مشخص سازید.</p>					
معلومات عمومی:					
اسم:	ولد:	جنسیت:	<input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن		
شماره تلفون:	ایمیل:	ولایت:	شهر:		
ولسوالی/ناحیه:	گذر/شورای انکشافی قریه یا محل	شکایت در برابر:	خانه پوری توسط:		
موقف شاکی:	<input type="checkbox"/> عضو شورای انکشافی قریه/محل <input type="checkbox"/> اهل قریه/محل <input type="checkbox"/> رئیس شورای انکشافی قریه/محل <input type="checkbox"/> موسسه همکار <input type="checkbox"/> دیگر.....				
مجرای دریافت شکایت:	<input type="checkbox"/> پیشکش حضوری <input type="checkbox"/> وبسایت <input type="checkbox"/> ایمیل <input type="checkbox"/> تلفون <input type="checkbox"/> پیام تلفونی <input type="checkbox"/> شفاهی				
تشریح شکایت:					
دسته بندی شکایات:					
1. فساد:					
<input type="checkbox"/> سوء استفاده از بودجه <input type="checkbox"/> سرقت <input type="checkbox"/> تقاضای رشوه <input type="checkbox"/> دیگر (توضیح دهید):.....					
2. بسته دسترخوان ملی:					
<input type="checkbox"/> توزیع ناوقت <input type="checkbox"/> کیفیت بسته <input type="checkbox"/> پوشش پروژه دسترخوان ملی <input type="checkbox"/> از بسته مستفید نشده <input type="checkbox"/> ثبت نام خانواده ها <input type="checkbox"/> تأخیر در توزیع بسته <input type="checkbox"/> سوء استفاده وکیل گذر <input type="checkbox"/> برخورد کمیته توزیع <input type="checkbox"/> دیگر (توضیح دهید):.....					
3. رفتار نامناسب فعالان انکشافی:					
<input type="checkbox"/> سطح آگاهی <input type="checkbox"/> عدم توجه به وقت (غیرحاضری) <input type="checkbox"/> رفتار/طرز برخورد کارمندان <input type="checkbox"/> دیگر (توضیح دهید):.....					
4. مسائل مربوط به حفاظت:					
<input type="checkbox"/> تجهیزات حفاظتی شخصی (PPE) <input type="checkbox"/> خشونت مبتنی بر جنسیت <input type="checkbox"/> فاصله اجتماعی <input type="checkbox"/> دیگر (توضیح دهید):.....					

امضا/شخصت شاکی: _____، تاریخ: _____

رسیدگی توسط: _____، اسم: _____، موقف: _____، امضا: _____، تاریخ: _____

ضمیمه شماره 3: فورم ایجاد کمیته رسیدگی به شکایات (برای شاروالی کابل):



دولت جمهوری اسلامی افغانستان
پروژه دسترخوان ملی



قسمت الف (A): انتخاب اعضای کمیته رسیدگی به شکایات				
مردم محل، بزرگان محل، شورای گذر و عموم مردم در این جلسه اعضای کمیته رسیدگی به شکایات خویش را انتخاب کرده اند تا با ایشان در روند رسیدگی به شکایات که در جریان تطبیق پروژه دسترخوان ملی مطرح خواهد شد کمک کنند.				
اسم	موقف	جنسیت	شماره تلفون	ایمیل آدرس
قسمت ب (B): تعهد اعضای منتخب کمیته رسیدگی به شکایات				
ما توسط مردم محل بعنوان اعضای کمیته رسیدگی به شکایات انتخاب شده ایم و تعهد میکنیم که به مردم محل خود خدمت کنیم، به شکایات شان رسیدگی کنیم و شکایات شانرا به کمیته مسئول در جریان تطبیق پروژه دسترخوان ملی ارجاع سازیم.				
امضاها:				
قسمت ج (C): منظوری اعضای کمیته رسیدگی به شکایات				
اشخاص فوق به عنوان اعضای کمیته رسیدگی به شکایات انتخاب شده اند تا شکایات مردم محل را در ساعات کاری شان در جریان تطبیق پروژه دسترخوان ملی حل نمایند.				
امضاء مسئول گذر	کارمند رسیدگی به شکایات موسسه همکار	رئیس/نماینده ناحیه		
متخصص رسیدگی به شکایات – شاروالی کابل				

توجه: این فورم برای ایجاد کمیته رسیدگی به شکایات در ساحات کابل تحت پوشش پروژه دسترخوان ملی استفاده می شود و در جریان ایجاد شورای گذر ایجاد می شود.

ضمیمه شماره 4:

REACH-Logo

دولت جمهوری اسلامی افغانستان
برنامه ملی میثاق شهروندی
فورم شکایت آزار و اذیت- محرم



راهنمای و اصول خانه پوری این فورم (دستورالعمل برای کارمند رسیدگی به شکایات):

1. به یاد داشته باشید که صرف جزئیات مورد نیاز این فورم را جستجو کنید. دریافت شکایت همانند تحقیق آن نیست. وظیفه شما نیست که قضیه را بررسی کنید.
2. رضایت شاکی را جویا شوید و موارد را بصورت محرم مورد رسیدگی قرار دهید. به شاکی گفته شود که معلومات وی بصورت امن و بدون خطر ذخیره می شود، وی حداقل در مورد این قضیه اطلاع خواهد یافت و هرگونه محدودیت محرم باقی میماند. بخصوص اگر فرد کودک باشد.
3. با خونسردی و آرامانه واکنش نشان دهید و با دقت به آنچه گفته می شود گوش دهید.
4. به شاکی اطمینان دهید که حق دارد مشکل را مطرح کند.
5. به شاکی اطمینان دهید که معلومات بصورت محرم نگه داشته می شود و صرف مبنی بر "ضرورت به دانستن" و صرف با تعداد بسیار کمی از اشخاص قابل اعتماد و آموزش دیده که مسئولیت رسیدگی به شکایات را دارند، شریک می شود.
6. صرف سوالات مربوطه را بپرسید که برای درک درست شکایت ضرورت است تا از طریق مراحل گزارش دهی مربوطه منتقل شود.
7. اطمینان حاصل کنید که شخص قربانی یا شاکی در معرض خطر قرار نگیرد.
8. ضرورت شخص قربانی را در خدمات از جمله مراقبت های طبی اولویت بندی کنید و از مسیر ارجاع خشونت مبتنی بر جنسیت موجود استفاده کنید یا از یک متخصص خشونت مبتنی بر جنسیت مشوره بگیرید.
9. به شاکی اجازه دهید آنچه را که نوشته اید بخواند. اگر شاکی بیسواد باشد، متن را بخوانید تا اطمینان حاصل شود که آنچه شما نوشتید منظور او است. از شاکی بپرسید آیا از آنچه شما نوشتید راضی است یا خیر. اگر راضی نیست، متن را با آن تصحیح کنید.
10. به شاکی در مورد مراحل بعدی در روند کاری اطلاع دهید.

تاریخ:

1. معلومات شاکی:

نام مکمل شاکی (اختیاری)، شماره تلفون:

وظیفه/موقف:.....، دفتر/شورای انکشافی قریه.....

جنسیت (مرد یا زن):.....، سن:.....

- ❖ چگونه شاکی ترجیح می دهد با او تماس گرفته شود (جزئیات را بیان کنید)؟
- ❖ آیا شاکی در مورد تکمیل این فرم و ارجاع آن آگاهانه راضی بوده است؟

بلی؟ نخیر؟ نمیدانم؟

- ❖ آیا شاکی هر نوع کمک یا خدمات حمایتی قربانی را دریافت می کند؟ (نام اگران یا اداره کمک کننده)
- ❖ آیا شاکی به دنبال کدام مراقبت صحی/طبی بوده است؟ ♦ بلی ♦ نخیر
- ❖ تاریخ حادثه:
- ❖ ساعت حادثه:
- ❖ محل حادثه:
- ❖ شرح مختصر حادثه به گفته های/کلمات شاکی: (در صورت ضرورت از صفحه اضافی استفاده کنید)

- ❖ نام متهم:
- ❖ موقف/عنوان وظیفه فرد: فرد متهم
- ❖ آدرس یا مکانی که فرد متهم در آن کار می کند:
- ❖ آیا به شاکی در مورد کمک های بشردوستانه / حفاظتی موجوده اطلاع داده شده است؟ ♦ بلی ♦ نخیر
- ❖ آیا شاکی به کمک فوری و یا صحی نیاز دارد؟
- ❖ آیا شاکی میخواهد به کمک های بشردوستانه موجوده (مشاوره، خدمات مدیریت قضیه خشونت مبتنی بر جنسیت و غیره) دسترسی پیدا کند؟

2. مشخصات شخصی که شکایت را می نویسد:

نام مکمل:.....، موقف/وظیفه:.....

جنسیت (مرد/زن):.....، تاریخ و وقت شکایت:.....

لطفاً موارد ذیل را علامت بزنید:

- به شاکی توضیح داده شده است که حتی اگر شکایت یا شرح وقایع با هم مغایرت داشته باشد، مورد قضاوت قرار نخواهد گرفت و تحت هیچگونه برخورد نامطلوب قرار نخواهد گرفت.

□ شکایت در محیط خصوصی و محرم صورت گرفته است.

چگونه میخواهید که این مشکل حل شود؟ چه اقداماتی را میخواهید انجام دهید؟

هنگام پرسیدن این سوال اطمینان حاصل کنید که کسی را از شکایت کردن منصرف نکنید و از طرف وی هیچ اقدامی را پیشنهاد نکنید و یا هیچگونه میانجی غیر رسمی را پیشنهاد نکنید.

3. تعهد:

من تصدیق میدارم معلومات که در این شکایت ارائه شده تا جایی که می دانم دقیق، درست و کامل است.

(نام) (امضا)/شخصیت

ضمیمه شماره 5: دیتابیس (سیستم مدیریت معلومات) ثبت شکایات:

دیتابیس ثبت شکایات بصورت جداگانه تهیه و با رهنمود میکانیزم رسیدگی به شکایات مربوطه به پروژه دسترخوان ملی شریک میشود.

دیتابیس ثبت شکایات	
قسمت الف (A): مسئولیت های کارمند ارتباطات تلفونی	قسمت ب (B):
<p>معلومات شخصی</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>کد ملی</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>
<p>مجرای دریافت شکایت</p> <p>شماره</p> <p>تاریخ</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>
<p>شکایت از طرف</p> <p>شماره</p> <p>تاریخ</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>
<p>شکایت بر علیه</p> <p>شماره</p> <p>تاریخ</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>
<p>دسته بندی</p> <p>شماره</p> <p>تاریخ</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>
<p>نوع شکایت</p> <p>شماره</p> <p>تاریخ</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>
<p>شدت شکایت</p> <p>شماره</p> <p>تاریخ</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>
<p>حل شکایت</p> <p>شماره</p> <p>تاریخ</p> <p>نام و نام خانوادگی</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>	<p>معلومات شخصی</p> <p>نام شخص متضرر</p> <p>جنسیت (م/د/ز/ن)</p> <p>شماره تلفون</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p> <p>شماره</p> <p>موقعیت</p>

نکته: قسمت الف (A) مسئولیت کارمند ارتباطات تلفونی است و قسمت ب (B) مسئولیت کارمندان رسیدگی به شکایات اداره تطبیق کننده مربوطه است

