



برنامه ملی میثاق شهروندی

وزارت احیاء و انکشاف دهات

اداره مستقل ارگانهای محلی

میکانیزم رسیدگی به شکایات

نوامبر 2018

3	پیش گفتار.....	3
3	1. خلاصه :.....	3
3	بخش I – مرور کلی میکانیزم رسیدگی به شکایات.....	3
3	2. مقدمه:.....	3
4	3. تعریف شکایت:.....	4
4	بخش II – اصول و روندهای میکانیزم رسیدگی به شکایات.....	4
4	4. اهداف کلیدی میکانیزم رسیدگی به شکایات:.....	4
4	5. اصول مهم میکانیزم رسیدگی به شکایات:.....	4
4	5.1. دسترسی:.....	4
5	5.2. پیش بینی:.....	5
5	5.3. عدالت/مساوات:.....	5
5	5.4. شفافیت:.....	5
5	5.5. سازگاری:.....	5
5	5.6. ارتقاء ظرفیت:.....	5
5	5.7. میکانیزم بازتاب (Feedback):.....	5
5	6. کمیته های رسیدگی به شکایات:.....	5
5	6.1. کمیته رسیدگی به شکایات به سطح قریه/شورای انکشافی قریه:.....	5
7	6.2. کمیته رسیدگی به شکایات به سطح کلستر/شورای گذر:.....	7
8	6.3. به سطح ولسوالی/ناحیه:.....	8
8	6.4. به سطح ولایتی/شاروالی:.....	8
9	6.5. به سطح مرکزی:.....	9
9	7. لایحه وظایف کمیته رسیدگی به شکایات:.....	9
10	8. روشهای دریافت شکایات:.....	10
10	9. شکایات بدون نام (ناشناخته):.....	10
11	10. معیارهای جدول زمانی رسیدگی به شکایات:.....	11
11	11. دیاگرام (ترسیم هندسی) سلسله مراتب رسیدگی به شکایت:.....	11
12	11.1 شرح ترسیم هندسی سلسله مراتب رسیدگی به شکایت:.....	12

13.....	اجزای مهم میکانیزم رسیدگی به شکایات:	12.
13.....	ارتقاء ظرفیت/بلند بردن سطح آگاهی:	12.1.
13.....	روند حل شکایات.....	12.2.
13.....	12.2.1. ثبت شکایات:	
13.....	12.2.2. تحلیل و تجزیه شکایات:	
13.....	12.2.3. ترتیب و صنف بندی پیش نهادات، پرس وجو و شکایات (صنف بندی):	
13.....	12.2.4. دسته های شکایات:	
13.....	الف. دسته های شکایات به اساس نوعیت:	
16.....	i. خدمات حداقل معیاری برنامه ملی میثاق شهروندی:	
17.....	ii. هم آهنگی دولت-قریه:	
19.....	ب. شکایات مربوط به مدیریت پروژه:	
19.....	12.3. ارجاع شکایات به مراجع مربوطه:	
19.....	12.4. اقدام (فعالیت):	
19.....	12.5. حل:	
19.....	12.6. تایید:	
19.....	12.7. بازتاب:	
19.....	13. دیاگرام (ترسیم هندسی) روند حل شکایت:	
20.....	14. مدیریت میکانیزم رسیدگی به شکایات:	
20.....	15. تعقیب شکایت:	
21.....	16. گزارش دهی و تحلیل و تجزیه نهاد های مربوطه:	
22.....	17. مخفف ها:	
22.....	18. ضمایم:	

## پیش گفتار

میکانیزم رسیدگی به شکایات برنامه ملی میثاق شهروندی عبارت از راهکار دریافت و حل شکایات از سطوح پایین به بالا است، که از طریق آن مردم قریه ها، گروه ها یا افراد در قریه ها میتوانند شکایات یا نگرانی های شانرا در مورد عملکرد انکشافی این برنامه یا کار کرد شورا های انکشافی که بالای آنها تأثیر منفی یا ناعادلانه داشته باشد، مطرح کنند. همچنان این میکانیزم وسیله است که با استفاده از آن کارمندان و سایر افراد جامعه میتوانند شکایات شانرا در رابطه به مدیریت برنامه مانند استخدام، تدارکات و مالی مطرح نمایند.

این میکانیزم نه تنها توانایی محدود ساختن منازعات در قریه ها (یا بین قریه ها) و جلوگیری از بروز منازعات را در آینده داشته بلکه نشان میدهد که دولت برای پاسخگویی نگرانیهای مردم آمادگی لازم را دارد و در نتیجه، حل و پاسخ به شکایات از بروز منازعات در آینده جلوگیری نموده و اعتماد مردم بالای دولت را افزایش می دهد.

### 1. خلاصه:

برنامه ملی میثاق شهروندی در نظر دارد که قریه ها، محله ها و شهر های متحد را ایجاد نماید که برای ساختن ملت واحد در افغانستان یک دیدگاه مشترک دارند. اساس برنامه ملی میثاق شهروندی عبارت از تعهد بین دولت و شوراهای انکشافی قریه ها است. در این تعهد دولت در طول بیش از 10 سال مهمترین خدمات مانند آب آشامیدنی، صحت، معارف، برق، سیستم های آبیاری، توسعه زراعت و سرک ها را برای مردم قریه ها تأمین خواهد کرد. در عوض، قریه ها در استفاده از وجوه مالی شان صادق و شفاف خواهند بود، آنها از اینکه تمام مردان و زنان قریه از خدمات عرضه شده برنامه ملی میثاق شهروندی مستفید شوند اطمینان خواهند داد و امنیت کارمندان این برنامه را تأمین خواهند کرد. همزمان دولت و شرکای انکشافی آن نیز مسئول خواهند بود تا قریه ها، گروه ها و افراد را قادر بسازند که در صورتیکه فعالیت های انکشافی یا روش های حکومتداری بصورت عادلانه و مساویانه تطبیق و عملی نگردند صدای شانرا بلند نمایند، این ممکن است شامل خدمات یا تسهیلات وعده شده باشد که عرضه نمیشوند، ویا پروسه انکشافی توسط اشخاص زورمند متاثر شده باشد، ویا از وجوه مالی سوء استفاده صورت گرفته باشد، یا فقرا، خانواده ها و افراد آسیب پذیر و حاشیه مانده در انکشاف یا حکومت داری شامل نگردیده باشند.

این رهنمود، اصول و روندهای رسیدگی به شکایات برنامه ملی میثاق شهروندی، فعالان مختلف و نقش شانرا در دریافت، راجع و حل شکایات بیان میکند.

همچنان رهنمود رسیدگی به شکایات شامل عناصر کلیدی از قبیل بلند بردن سطح آگاهی، دریافت، ثبت، تحلیل و تجزیه و دسته بندی شکایات که اساس فورم (16الف) ثبت شکایت را تشکیل میدهد، نظارت و حل شکایت و پاسخ برای شکایت کننده و در نهایت مدیریت روند رسیدگی به شکایات، چگونگی تعقیب شکایات و فرمت گزارش دهی می باشد.

## بخش I – مرور کلی میکانیزم رسیدگی به شکایات

### 2. مقدمه:

الف. رسیدگی به شکایت یک میکانیزم مهمی است و اطمینان میدهد که هر شخص در جامعه/ قریه میتواند در مورد مدیریت/نظارت و پروسه انکشاف در صورتیکه غیر عادلانه، منحصر به فرد، غیر شفاف، غیر حسابده، غیراشتراکی باشد ویا دستورالعمل های تعیین شده در انتخابات شورای انکشافی، پلانگذاری انکشافی، انتخاب پروژه و کارگر، تطبیق پروژه، کار کمیته های فرعی شورای انکشافی قریه، حفظ و مراقبت و مدیریت مالی در نظر گرفته نشوند، شکایت کند. شکایت میتواند علیه نهاد هادی دولتی ذیدخل در برنامه ملی میثاق شهروندی، موسسات همکار، شورای انکشافی قریه، کلستر شورای انکشافی قریه، کمیته های فرعی شورای انکشافی قریه/کلستر شورای انکشافی قریه یا افراد مشخص که در مدیریت/نظارت و پروسه انکشاف مداخله نموده و پروسه را به مشکل مواجه سازند صورت گیرد. بصورت خلاصه، میکانیزم رسیدگی به شکایات اطمینان میدهد که مردم قریه ها یا گروه ها و اشخاص داخل قریه میتوانند در برابر (کارمندان برنامه یا موسسات همکار یا نماینده گان منتخب مردم مانند شوراهای انکشافی قریه ها، کلستر شوراهای انکشافی قریه ها و گذرها) که مسئولیت فراهم نمودن تسهیلات برنامه را دارند اما روش های حسابده، شفاف، اشتراکی،

همه شمول، به نفع فقرا و زنان و انکشافی را در نظر نمیگیرند صدایشان را بلند کنند. منازعات اجتماعی که به فعالیت های انکشافی این برنامه ارتباط نداشته باشند به عنوان شکایات محسوب نمیشوند. بخاطریکه این میکانیزم به حکومت داری و کار انکشافی برنامه ملی میثاق شهروندی و شرکای آن محدود گردیده نه مسائل که میان ساکنان محل خارج از محدوده برنامه ملی میثاق شهروندی بوجود می آیند.

ب. همچنان میکانیزم رسیدگی به شکایات برای کارمندان برنامه، موسسات همکار و سایر شهروندان وسیله ای است که شکایات مربوط به مدیریت برنامه را گزارش دهند. این شکایات شامل موارد ذیل میباشند اما محدود نیستند: شکایات مرتبط در بخشهای استخدام، مدیریت مالی و تدارکات به سطح ولسوالی، ولایتی یا دفتر مرکزی. شکایات مربوط به مدیریت برنامه بعد از ثبت به بخش مربوطه راجع میشوند، و اگر شکایات به سطح دفتر مرکزی باشند به رهبری برنامه راجع می گردد.

### 3. تعریف شکایت:

شکایت به عنوان بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی یا نگرانی افراد یا نهادها در مورد کارکردهای غیر معیاری و غیرمنصفانه از لحاظ فعالیت های انکشافی و حکومت داری که توسط برنامه ملی میثاق شهروندی و شرکای آن آغاز و تسهیل شده تعریف گردیده است. یا شکایت به عنوان نارضایتی یا نگرانی در مورد اجراء ناعادلانه و غیر قابل قبول مربوط به پروسه استخدام، تدارکات و مدیریت مالی تعریف گردیده است.

## بخش II - اصول و روندهای میکانیزم رسیدگی به شکایات

### 4. اهداف کلیدی میکانیزم رسیدگی به شکایات:

اهداف اصلی میکانیزم رسیدگی به شکایات قرار ذیل اند:

- بلند بردن سطح حساب دهی و شفافیت برنامه و شوراها، انکشافی قریه ها/کلاستر شوراها، انکشافی قریه ها
- بالا بردن سطح کیفیت در تطبیق برنامه
- افزایش سطح رضایت و اعتماد شهروندان بالای دولت
- محدود ساختن منازعات و جلوگیری از وقوع آن در آینده .

### 5. اصول مهم میکانیزم رسیدگی به شکایات:

میکانیزم رسیدگی به شکایات تمام انواع شکایات، نظریات، پرس وجو و پیشنهادات را که به مؤثریت و مفیدیت برنامه ملی میثاق شهروندی ارتباط دارد می پذیرد. بخاطر حصول اطمینان از شفافیت در رسیدگی و طی مراحل شکایات، تمام جوانب ذیدخل برنامه ملی میثاق شهروندی بخصوص شکایت کننده گان از روند رسیدگی به شکایت و نتیجه آن به موقع اطلاع خواهند یافت. جهت تامین عدالت، حفظ محرمانیت بخش جدا ناپذیری از این میکانیزم است، بنا براین هویت و معلومات شخصی شکایت کننده گان صرف برای کسانی برملا میشود که آنها در حل شکایت دخیل باشند (آنها ممکن است بخش رسیدگی به شکایات یا سایر بخش های برنامه ملی میثاق شهروندی باشند). این میکانیزم مبتنی بر اصول راهنمای ذیل اند:

#### 5.1. دسترسی:

این میکانیزم از طریق موسسات همکار، کارمندان واحد اداری ولایتی، رسانه ها، پوستر ها و بروشور ها به آگاهی تمام شهروندان از جمله گروه های آسیب پذیر (اشخاص دارای معلولیت، زنان، بیجاده شده گان داخلی، عودت کننده گان، کوچی ها و اقلیت ها) که ممکن بخواهند صدایشان را در ارتباط هر بخش برنامه بلند کنند میرسد.

## 5.2. پیش بینی:

این میکانیزم یک دستورالعمل واضح و شناخته شده را برای صنف بندی انواع شکایات (پیشنهاد، نظر، پرس و جو و شکایت)، دسته بندی آنها و رسیدگی به آنها را با جدول زمانی (در هر سطح) فراهم میسازد، و انواع روند رسیدگی به شکایات و نتایج آن را واضح میسازد. میکانیزم رسیدگی به شکایات وسیله نظارت از تطبیق حل شکایت را فراهم می سازد.

## 5.3. عدالت/مساوات:

این میکانیزم اطمینان میدهد که شخص متضرر(آسیب دیده) به منابع از قبیل معلومات، مشوره و افراد متخصص دسترسی لازم داشته باشند تا در روند حل شکایت دخیل باشند که باعث حل عادلانه شکایت شان گردد.

## 5.4. شفافیت:

روند رسیدگی به شکایات در این میکانیزم شفاف و محرم است زیرا محرمانیت شکایت کننده تضمین گردیده و نتایج شکایت همراهی شان شریک میگردد.

## 5.5. سازگاری:

این میکانیزم اطمینان میدهد که نتایج و حل شکایات مطابق رهنمود های برنامه ملی میثاق شهروندی و قوانین و مقررات دولت افغانستان است.

## 5.6. ارتقاء ظرفیت:

میکانیزم رسیدگی به شکایات برای کارمندان واحد اداری ولسوالی/ناحیه، واحد اداری ولایتی/PIU و موسسات همکار از طریق بخش ارتقاء ظرفیت برنامه ملی میثاق شهروندی آموزش داده میشود و سپس برای کمیته نظارت اشتراکی قریه/کمیته رسیدگی به شکایات و مردم قریه به شکل زنجیره ای آموزش داده میشود. در نتیجه شهروندان با آگاهی از میکانیزم رسیدگی به شکایات میتوانند صدای شانرا بلند نموده و کمیته های مربوطه شکایت را طی مراحل خواهند کرد.

## 5.7. میکانیزم بازتاب (Feedback):

تیم رسیدگی به شکایات (بخش/واحد رسیدگی به شکایات) نتیجه مرتبط به هر شکایت را از طریق پیش کش حضوری، ایمیل و تلفون همراهی شکایت کننده شریک خواهند کرد.

## 6. کمیته های رسیدگی به شکایات:

یاد داشت: شکایاتی که از قریه ها در مورد روند فعالیت برنامه ملی میثاق شهروندی و پروژه های فرعی برنامه ملی میثاق شهروندی یا شوراهای انکشافی قریه ها و کلستر شوراهای انکشافی قریه ها ارایه میگرددند از طریق کمیته های رسیدگی به شکایات راجع و حل میگرددند.

شکایات که در مورد مدیریت برنامه ملی میثاق شهروندی باشد (مثلاً مسائل مربوط به استخدام، تدارکات، مدیریت مالی، یا آزار واذیت زنان) بصورت مستقیم به بخش رسیدگی به شکایات راجع میشود، بعد از درج در سیستم به رهبری برنامه جهت اجراءات بعدی راجع میگردد.

### 6.1. کمیته رسیدگی به شکایات به سطح قریه/شورای انکشافی قریه:

کمیته نظارت اشتراکی قریه همچنان به عنوان کمیته رسیدگی به شکایات به سطح قریه کار میکند:

- کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات یک نهاد دایمی خواهد بود. اعضای این کمیته آموزش های لازم را دریافت خواهند نمود، و در جریان مدت شورای انکشافی قریه کار خواهند کرد.
- کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات باید از اعضای کمیته فرعی انتخاب شوند و متشکل از 10-12 نفر است.
- تعداد مردان و زنان عضو در کمیته مساوی باشد.
- حداقل 2 نفر عضو باید باسواد باشند و آنها باید به عنوان رئیس و منشی کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات کار کنند. رئیس مدیریت تیم را به عهده خواهد داشت و منشی مسئولیت ترتیب، تنظیم و نگهداری اسناد را به عهده خواهد داشت.
- برای اینکه این کمیته به عنوان کمیته مستقل نظارتی و رسیدگی به شکایات کار کند هیچ یک از اعضای شورای انکشافی قریه نمیتواند به عنوان عضو شامل گردد
- هر شکایت که به روند انکشافی یا پروژه های فرعی برنامه ملی میثاق شهروندی، شورای انکشافی قریه/کلستر شورای انکشافی قریه ارتباط داشته باشد، ثبت و درج اسناد میگردد. مسائل اجتماعی که به کار انکشافی برنامه ملی میثاق شهروندی ارتباط نداشته باشد به عنوان شکایت محسوب نمیشود، اما باید توسط خود مردم قریه حل شود.

در هر قریه یک صندوق شکایت وجود خواهد داشت و کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات باید حداقل هفته یکبار صندوق را بررسی کنند یا اگر بدانند که شکایت در صندوق انداخته شده صندوق را باز کنند. شخص (اشخاص) میتواند شکایت را بدون ذکر نام خویش به صندوق بیندازد. اگر شخص یا گروهی بخواهند میتوانند شکایت شان را به کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات تسلیم نمایند.

شکایات که به سطح قریه (از طریق صندوق یا کمیته رسیدگی به شکایات) دریافت میگردد، نخست تلاش صورت می گیرد که باید به سطح قریه و در مدت 10 روز حل گردد. اگر شکایت به شورای انکشافی قریه ارائه میگردد، آنها باید این شکایت را با کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات شریک سازند که مسئولیت حل شکایت را به سطح قریه به عهده دارد. تمام شکایات باید در فورم ثبت شکایات خانه پوری گردند و در کتاب ثبت شکایات درج گردند و از طریق کارمندان اجتماعی موسسه همکار به دفتر ولسوالی راجع شوند. اگر شکایت برعلیه کارمند اجتماعی موسسه همکار باشد، باید از طریق کارمندان اجتماعی یا انجنیران برنامه ملی میثاق شهروندی به دفتر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی راجع شود. تمام شکایات حتی اگر به سطح قریه حل و فصل میشوند باید به واحد اداری ولسوالی برنامه ارسال شوند و در دیتابیس درج گردند (به دیاگرام که در صفحات بعدی آمده واضح گردیده).

کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات، شکایات را بررسی میکنند و در صورت که شکایت مرتبط به فعالیت های انکشافی برنامه ملی میثاق شهروندی باشد تصمیم میگیرند. کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات باید با شکایت کننده صحبت کند و سوال نماید که آیا خودش میخواهد شکایت اش را در حضور کمیته رسیدگی به شکایات توضیح دهد یا که کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات، به نمایندگی از شکایت کننده شکایت اش را توضیح دهد. نظر به شکایات (برعلیه شورای انکشافی قریه، کمیته های فرعی شورای انکشافی قریه)، کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات، باید با شکایت کننده و شخص که برعلیه آن شکایت صورت گرفته جلسه را دایر کنند و بالای حل آن صحبت کنند. اگر شکایت کننده گان بخواهند که هویت شان برملا نشود و نامهای شان در فورم شکایت ذکر نشود، کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات بعد از مشخص ساختن درست بودن شکایت، باید به نمایندگی از شکایت کننده شکایت را دنبال نموده و کوشش کند مشکل را حل کند. اگر شکایت حل شود ثبت گردیده و توسط کارمند اجتماعی موسسه همکار به دفتر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی اطلاع داده میشود و در دیتابیس به عنوان شکایت حل شده درج میگردد.

در صورتیکه حل و فصل موضوع از توان یا صلاحیت کمیته متذکره خارج باشد، موضوع جهت طی مراحل بیشتر به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح کلستر قریه/گذر راجع گردد. اگر کلستر شورای انکشافی قریه و کمیته های فرعی و همچنان کمیته نظارت اشتراکی کلستر/رسیدگی به شکایات ایجاد نشده باشند، شکایات مستقیماً به دفتر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی توسط کارمند اجتماعی موسسه همکار تسلیم داده میشوند. بعداً دفتر برنامه در ولسوالی شکایت را توسط کارمند دیتابیس درج دیتابیس نموده و در حل آن کوشش خواهند کرد.

همچنان توجه گردد که کارمندان اجتماعی برنامه و موسسه همکار باید با کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات در هر بازدید از قریه ملاقات کنند، تا تمام شکایات که ثبت کتاب شده یادداشت کنند، و یا شکایاتی که به دفتر ولسوالی ارسال نشده باشند ارسال کنند و هم چنین در صورت ضرورت با کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات کمک کنند.

## 6.2. کمیته رسیدگی به شکایات به سطح کلستر/شورای گذر:

- کمیته نظارت اشتراکی / رسیدگی به شکایات به سطح کلستر یک نهاد دائمی خواهد بود. اعضای این کمیته آموزش های لازم را دریافت خواهند نمود و در جریان مدت کلستر شورای انکشافی قریه کار خواهند کرد.
- کمیته نظارت اشتراکی کلستر/رسیدگی به شکایات متشکل از 8-16 نفر خواهد بود و هر کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایاتی هر قریه 2 نفر را انتخاب میکند (1مرد و 1زن) تا در کمیته نظارت اشتراکی / رسیدگی به شکایات به سطح کلستر کار کنند.
- تعداد مردان و زنان در کمیته نظارت اشتراکی / رسیدگی به شکایات به سطح کلستر باید مساوی باشد.
- حداقل 2 نفر عضو باید باسواد باشند و آنها باید به عنوان رئیس و منشی کمیته نظارت اشتراکی کلستر/رسیدگی به شکایات کار کنند. رئیس، مدیریت تیم را به عهده خواهد داشت و منشی مسئولیت ترتیب، تنظیم و نگهداری اسناد را به عهده خواهد داشت.
- برای اینکه این کمیته بعنوان تیم نظارتی مستقل و رسیدگی به شکایات کار کند، هیچ یک از اعضای شورای انکشافی قریه نمیتواند بعنوان عضو شامل آن گردد.
- هر شکایت که به روند انکشافی یا پروژه های فرعی برنامه ملی میثاق شهروندی، شورای انکشافی قریه/کلستر شورای انکشافی قریه ارتباط داشته باشد، ثبت و درج اسناد میگردد. مسائل اجتماعی که به کار انکشافی برنامه ملی میثاق شهروندی ارتباط نداشته باشد به عنوان شکایت محسوب نمیشود، اما باید توسط خود مردم قریه حل شود.

کمیته رسیدگی به شکایات به سطح کلستر قریه یا گذر، شکایات را که به سطح تیم نظارت اشتراکی / کمیته رسیدگی به شکایات قریه، حل شده نمیتواند یا مستقیماً به کمیته رسیدگی به شکایات به سطح کلستر قریه راجع میگردد حل خواهد نمود. شکایات در این سطح باید در مدت 10 روز حل گردد. در اینجا نیز همانند قریه، شکایت کننده و شخص که (مثلاً شورای انکشافی قریه) بر علیه اش شکایت شده است، فرصتی را برای توضیح موقف خویش خواهند داشت. کمیته نظارت اشتراکی / رسیدگی به شکایات کلستر بعداً تلاش میکند که شکایت رامطابق میکانیزم رسیدگی به شکایات حل و مورد رسیدگی قرار دهد. اگر شکایت کننده گان بخواهند که هویت شان برملا نشود و نامهای شان در فورم شکایت ذکر نشود، کمیته نظارت اشتراکی کلستر/رسیدگی به شکایات کلستر بعد از مشخص ساختن درست بودن شکایت، باید به نمایندگی از شکایت کننده کوشش نماید تا مشکل پی گیری وحل گردد. اگر شکایت حل شد به واحد اداری ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی اطلاع داده شود و در دیتابیس به عنوان مشکل حل شده درج میگردد. اگر شکایت به سطح کلستر قابل حل نباشد پس باید به کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی برای اجراءات وحل آن راجع گردد.



توجه: کارمندان اجتماعی برنامه و موسسه همکار مسئولیت دارند که با کمیته نظارت اشتراکی / رسیدگی به شکایات در هر بازدید تعقیبی ملاقات کنند، تا تمام شکایات که ثبت کتاب شده جمع کنند و آنها را به دفتر ولسوالی تسلیم کنند و در صورت ضرورت با کمیته نظارت اشتراکی کلستر/ رسیدگی به شکایات کمک کنند.

### 6.3. به سطح ولسوالی/ناحیه:

کمیته مدیریت برنامه ملی میثاق شهروندی به سطح ولسوالی شامل ولسوال (نظارت کمیته را به عهده دارد)، مدیران احیا و انکشاف دهات، صحت عامه، معارف و زراعت، آبیاری و مالداري به شمول مسئول دفتر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی و همچنان مسئول دفتر ولسوالی مؤسسه همکار می باشد. تیم متذکره توسط مقام ولسوالی مدیریت میگردد ولی وظیفه ثبت و بایگانی اسناد به صفت منشی کمیته، مسئولیت مسئول دفتر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی می باشد و از درج شکایات و نتایج آنها در دیتابیس اطمینان حاصل میکند.

کمیته مدیریت میثاق شهروندی به سطح ولسوالی CCDMC علاوه بر دریافت مستقیم شکایات، موظف است تا به آنده از شکایاتی رسیدگی نماید که در سطوح پایین حل نگردیده باشند. کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی همانند قریه ها و کلستر قریه ها فرصت را مساعد میسازد تا دو طرف (مدعی و مدعی علیه) بتوانند موقف شانرا توضیح دهند. اگر شکایت کننده گان بخواهند که هویت شان برملا نشود و نامه‌های شان در فورم شکایت ذکر نشود پس کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی بعد از مشخص ساختن درست بودن شکایت باید به نمایندگی از شکایت کننده کوشش کند مشکل را پی گیری و حل کند، اگر شکایت حل شده باشد، واحد اداری ولسوالی شکایت را به عنوان شکایت حل شده در سیستم دیتابیس درج میکند. در صورتیکه حل و فصل مشکلات از توان یا صلاحیت کمیته مدیریت میثاق شهروندی به سطح ولسوالی خارج باشد، موضوعات باید به واحد اداری ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی به منظور اجراءات بعدی راجع گردد. اگر واحد اداری ولایتی شکایت را حل کرده نتواند یک گزارش را تحریر و برای حل و پیگیری موضوع به کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی که توسط والی رهبری می شود ارسال خواهد کرد.

مدیر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی مسئولیت راجع سازی و تعقیب شکایات را با کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی به عهده دارد تا اطمینان حاصل کند که شکایات توسط این نهاد شنیده میشود. اگر شکایت در این سطح در مدت 26 روز حل شده نتواند پس باید برای واحد اداری ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی بخاطر اجراءات و حل و فصل ارسال شود.

### 6.4. به سطح ولایتی/شاروالی:

اعضای کمیته مدیریت برنامه ملی میثاق شهروندی به سطح ولایت، شامل والی، رؤسای ریاست های احیا و انکشاف دهات، زراعت و مالداري، صحت عامه و معارف، مسئول واحد اداری ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی و مسئول دفتر ولایتی مؤسسه همکار میباشند. این کمیته توسط والی رهبری میشود و مدیر ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی مسئولیت دارد تا تصمیم را ثبت و درج اسناد نماید. مدیر ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی علاوه بر دریافت مستقیم شکایات و اجراءات آنها، مسئولیت دارد شکایاتی را که به سطوح پایین، علی رغم تلاش‌ها، حل نگردیده باشند به سطح کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی مورد رسیدگی قرار دهند.

بالاخره، اگر شکایت به این سطح هم قابل حل نباشد به کمیته مدیریتی مرکزی میثاق شهروندی برای حل/تصمیم گیری ارسال خواهد شد.

به سطح شهر: اعضای کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی شامل شاروال، رؤسای ریاستهای ولایتی انکشاف دهات، زراعت، آبیاری و مالداري، صحت عامه و معارف میباشند که توسط شاروال رهبری می شود. مدیر ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی تصمیم را ثبت و درج اسناد میکند و شکایات که به سطح پایین حل نگردیده باشند مورد تعقیب قرار میدهد تا به سطح ناحیه مورد رسیدگی قرار گیرند.

مدیر ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی مسئولیت دارد تا شکایاتی که مستقیماً دریافت کرده و ویا برایش راجع شده را مورد تعقیب و بررسی قرار دهد. واحد اداری ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی، مشکل را طی مدت 26 روز کاری حل و فصل نماید. در صورتیکه مشکل حل نگردد، موضوع باید جهت رسیدگی برای والی پیشکش شوند که ممکن نیازمند جلسه کمیته مدیریتی ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی باشد. به سطح شهر، شکایات حل نشده جهت رسیدگی برای شاروال پیشکش میشوند که ممکن نیازمند جلسه کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی باشند. در نهایت امراگر شکایت در مدت 26 روز در این سطح حل نگردد باید به بخش/واحد رسیدگی به شکایات دفتر مرکزی جهت اجراء بعدی ارسال شود که بعداً به کمیته مدیریتی مرکزی میثاق شهروندی یا بخش مربوطه/رهبری برنامه (نظر به شکایت) فرستاده میشود.

#### 6.5. به سطح مرکزی:

دفتر مرکزی (تیم بخش رسیدگی به شکایات) با استفاده از مجراهای معین دریافت شکایات، موضوعات را دریافت و طی مراحل می نماید. همچنان، به شکایات لاینحل که توسط کمیته های ساحوی رسیدگی به شکایات به این بخش ارجاع می گردند نیز رسیدگی می نماید. تیم مذکور نخست شکایات را تجزیه و تحلیل نموده، سپس به مرجع ذیصلاح غرض اجراءات بعدی ارسال می نماید. در صورتیکه حل شکایت برای مرجع ذیصلاح مقدور نباشد، یا شکایت بالای خود همان مرجع بوده باشد، تیم بخش رسیدگی به شکایات، خود در زمینه اقدام می نماید که شامل بررسی با استفاده از راه کارها و افزارهای متنوع و یا اجرای مأموریت رسمی به ساحه مربوطه می باشد.

آنچه شکایاتی که توسط این تیم حل و فصل شده نتواند، رسماً به کمیته مدیریتی مرکزی میثاق شهروندی پیشکش میگردد. کمیته مدیریتی مرکزی میثاق شهروندی شامل معینان تمام وزارت های ذیربط برنامه ملی میثاق شهروندی است و توسط معین وزارت مالیه رهبری میشود.

کمیته مدیریتی مرکزی میثاق شهروندی صرف شکایات که توسط بخش/واحد رسیدگی به شکایات قابل حل نباشند مورد رسیدگی قرار میدهند.

شکایات که مرتبط به مدیریت برنامه ملی میثاق شهروندی (مدیریت پروژه، مانند استخدام، مسائل مربوط به منابع بشری، آزار و اذیت، تدارکات و مدیریت مالی) به سطح ولسوالی یا ولایتی ارتباط داشته باشند باید توسط بخش/واحد رسیدگی به شکایات ثبت و به بخش های مربوطه دفتر مرکزی برنامه ملی میثاق شهروندی راجع شوند (یک کاپی به رئیس عمومی داده میشود). اگر شکایت برعلیه کارکردها یا فعالیت های بخش دفتر مرکزی این برنامه باشد، باید برای رئیس عمومی برنامه ملی میثاق شهروندی (هریک شهری یا روستایی) ارائه شود.

#### 7. لایحه وظایف کمیته رسیدگی به شکایات:

کمیته های رسیدگی به شکایات وظایف ذیل را انجام خواهند داد:

- دریافت و ثبت تمام شکایات دریافتی در فورم ثبت شکایات (16 الف) و کتاب ثبت شکایات (16 ب) به سطح شورای انکشافی قریه و کلستر شورای انکشافی قریه.
- تحلیل و تجزیه شکایات جهت شناسایی شکایت کننده، ابعاد ماهیت شکایت و مرجع / روش مناسب جهت رسیدگی به آنها.
- صنف بندی و دسته بندی تمام شکایات وارده؛
- راجع ساختن شکایات تحلیل و تجزیه شده برای کمیته ها/نهاد های مربوطه برای حل آنها و شکایت کننده در صورتیکه ایشان تمایل به تعقیب شکایت و توانای توضیح شکایت را داشته باشد؛
- تعقیب نمودن شکایات با کمیته ها/نهاد های مسئول جهت تسریع پروسه و رسیدن به نتیجه نهایی ( به اساس جدول زمانی)؛
- دایر نمودن جلسه کمیته رسیدگی به شکایات در صورت ضرورت
- ارائه نتیجه برای شکایت کننده؛
- بررسی صندوق شکایات و رسیدگی به شکایات وارده.

علاوه بر موارد فوق نماینده گان (فوکل پاینت ها) رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی، ولایتی و مرکزی مسئولیتهای ذیل را نیز بعهده دارد:

- ارائه خلاصه شکایات مهم و حل نشده به صورت فزیکتی به ولسوال، والی/شاروال، رئیس عمومی برنامه ملی میثاق شهروندی و رئیس عمومی اداره مستقل ارگانهای محلی توسط مدیر دفتر ولسوالی، مدیران واحد های اداری ولایتی و مسئول بخش رسیدگی به شکایات برنامه ملی میثاق شهروندی
- اعلان جلسه، تهیه و شریک سازی آجندای جلسه برای اعضای کمیته ها (کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی، کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی و کمیته مدیریتی مرکزی میثاق شهروندی)؛
- ارائه خلاصه نتایج جلسه برای اعضای کمیته ها

## 8. روشهای دریافت شکایات:

شهروندان میتوانند شکایت در مورد هر بخش میثاق شهروندی را بدون کدام محدودیت، با استفاده از فورم معیاری ثبت و راجستر شکایت، ارائه نمایند. مجراهای دریافت/ ارائه شکایات عبارت اند از:

- **صندوق شکایات:** بصورت آشکار در هر یک از شورای انکشافی قریه، کلاستر شورای انکشافی قریه، کمیته مدیریت میثاق شهروندی به سطح ولسوالی، واحد اداری ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی، ریاست ولایتی احیاً و انکشاف دهات و وزارت احیاً و انکشاف دهات نصب میگردد.
- **پیشکش حضوری:** شکایت کننده گان میتواند شخصاً شکایت خویش را به یکی از کمیته های رسیدگی به شکایات مربوطه پیشکش نمایند.
- **تلفون:** شکایت کننده میتواند شکایت خویش را با تماس به شماره تلفون داده شده ارائه کند (که شماره در بروشر ها و پوسترها تحریر شده است).
- **پیام تلفونی:** شکایت کننده میتواند شکایت خویش را از طریق پیام تلفونی به شماره داده شده ارسال کند.
- **عریضه:** شکایت کننده میتواند عریضه خود را مستقیماً به یکی از کمیته های رسیدگی به شکایات ارایه کند (کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات به سطح قریه/شورای انکشافی قریه و کلاستر/شورای گذر، به سطح ولسوالی کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی، به سطح ولایتی کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی، به سطح شهری کمیته مدیریتی شاروالی میثاق شهروندی و به سطح مرکزی).
- **ایمیل:** آنده از شکایت کننده گان که به انترنت دسترسی دارند، میتوانند شکایات شانرا به ایمیل آدرس های ذکر شده در بروشر ها و پوسترها ارسال نمایند.
- **وبسایت (سایت انترنتی):** یک صفحه انترنتی در وبسایت برنامه ملی میثاق شهروندی موجود است، آنجا فورم (16الف) باید خانه پری شود.

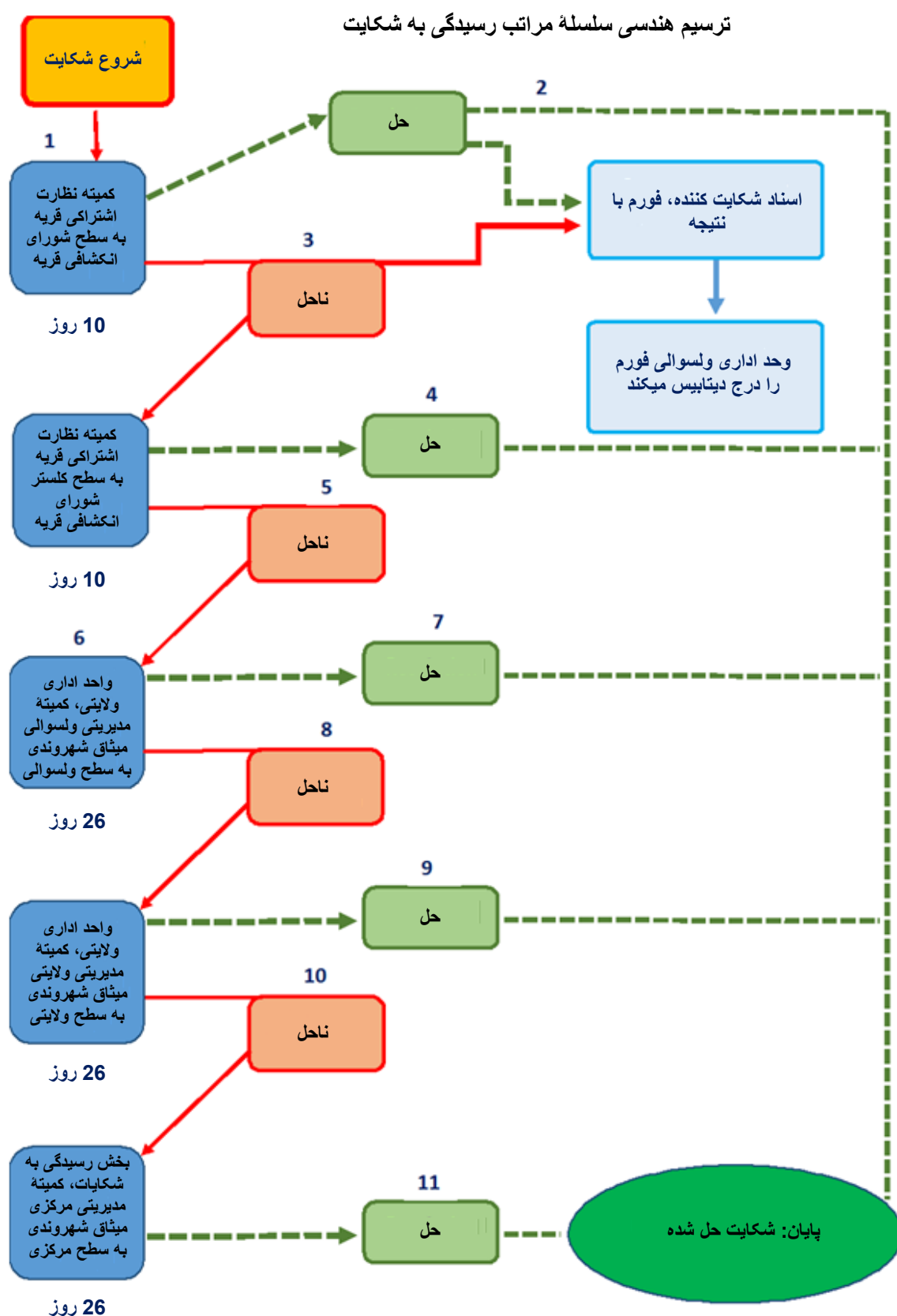
## 9. شکایات بدون نام (ناشناخته):

میکانیزم رسیدگی به شکایات اطمینان میدهد که شکایاتی، تمام شکایت کننده گان (ناشناخته یا شناخته شده) را صرف نظر از نوعیت، و پیچیدگی آنها در نظر میگیرد. بناً تمام شکایات، نظریات و پیشنهادات دریافت شده ثبت و طی مراحل میشوند. اگر چه ارائه نتیجه شکایت برای شکایت کننده ناشناخته تقریباً ناممکن است، ولی شکایت کننده قادر به شناسایی تغییرات خواهد بود در صورت که شکایت بصورت درست حل شوند.

10. معیارهای جدول زمانی رسیدگی به شکایات:

تمام شکایات صرف نظر از نوعیت و پیچیدگی آنها در نظر گرفته خواهند شد و اقدامات اصلاحی باید در مدت 10 روز به سطح شورای انکشافی قریه و کلاستر و 26 روز به سطح ولسوالی، ولایتی و مرکزی صورت گیرد. تمام تلاش های ممکنه بخاطر تکمیل روند در کوتاه ترین وقت ممکنه انجام خواهد شد و نتیجه با شکایت کننده از طریق ایمیل، تلفون وغیره شریک خواهد شد.

11. دیاگرام (ترسیم هندسی) سلسله مراتب رسیدگی به شکایت:



## 11.1 شرح ترسیم هندسی سلسله مراتب رسیدگی به شکایت:

1. در قدم نخست شکایت کننده شکایت خود را به کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات ارائه میکند و فرصت میداشته باشد تا شکایت خود را بیان کند. کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات پرونده رسیدگی به شکایت را توضیح داده از شکایت کننده میخواهد که قضیه را در مورد شخص/نهاد با ارائه معلومات در مورد موقف آنها، شواهد بصورت درست توضیح دهد. در صورت ضرورت کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات راهای حل شکایت را مورد بحث قرار میدهد. مرحله بعدی.
2. اگر قناعت شکایت کننده فراهم شده بود، شکایت حل شده است؛ اگر قناعت شکایت کننده فراهم نشده باشد و یا کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات، شکایت کننده را مورد بحث قرار داده باشد ولی در زمینه اقدام نکرده باشد پس شکایت حل نشده است. به هر صورت شکایت کننده به کمک کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات، شکایتش را در فورم 16 الف و 16 ب ثبت شکایات می‌رساند، سپس این شکایات توسط کارمندان اجتماعی برنامه و موسسه همکار جمع آوری شده و درج دیتابیس میگردد (به سطح ولسوالی در دفتر برنامه ملی میثاق شهروندی).
3. اگر شکایت در مدت 10 روز در این سطح حل نشود، کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات قریه، شکایت را به کمیته نظارت اشتراکی کلستر/رسیدگی به شکایات کلستر ارسال میکند. بعداً کمیته نظارت اشتراکی کلستر/رسیدگی به شکایات کلستر با شکایت کننده و نهاد/شخص که برعلیه اش شکایت شده جلسه دایر میکند تا مشکل حل گردد.
4. اگر کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات، شکایت را حل کرده باشد، به واحد اداری ولسوالی اطلاع داده میشود و شکایت به عنوان شکایت حل شده در سیستم دیتابیس ثبت میشود.
5. اگر شکایت در مدت 10 روز در این سطح حل نگردد، شکایت توسط کمیته نظارت اشتراکی کلستر/رسیدگی به شکایات کلستر به کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی راجع میگردد (که نتیجه توسط مدیر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیا و انکشاف دهات درج اسناد خواهد شد).
6. ابتدا شکایت کننده شکایت خود را در کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی ارائه میدارد که آنجا مدیر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی، مدیر ولسوالی موسسه همکار و مدیر وزارت های ذیربط و ولسوال حضور میداشته باشند. اگر مسئله شورای انکشافی قریه یا کلستر شورای انکشافی قریه را در بر داشته باشد، باید آنها در این جلسه حضور داشته باشد.
7. کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی موضوع را از طریق مدیر ولسوالی بررسی میکند، که ممکن در برگزیده باز دید از قریه ودایر نمودن جلسه با کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات، شکایت کننده، هیأت اداری و اعضای شورای انکشافی قریه باشد و گزارش آن را تحریر میکند که در دفتر ولسوالی، واحد اداری ولایتی، دفتر مرکزی ثبت اسناد میشود و اگر قناعت شکایت کننده فراهم شد، شکایت به عنوان شکایت حل شده در دیتابیس آبدیت میشود.
8. اگر شکایت در مدت 26 روز به سطح کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی حل نشود باید از طریق مدیر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی برای واحد اداری ولایتی برنامه برای طی مراحل بیشتر ارسال شود.
9. واحد اداری ولایتی برنامه/کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی شامل مدیر واحد اداری ولایتی برنامه ملی میثاق شهروندی، مدیران ولایتی موسسات همکار/وزارت های ذیربط و والی میباشند که مسئولیت حل شکایت را دارند، آنها گزارش را بررسی نموده و در صورت ضرورت قضیه را با بازدید از مردم قریه، دایر نمودن جلسه با کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات، شکایت کننده، هیأت اداری و اعضای شورای انکشافی قریه مورد بررسی قرار میدهند و گزارش آن را تحریر میکنند که در دفتر واحد اداری ولایتی، دفتر مرکزی ثبت اسناد میشود. اگر قناعت شکایت کننده فراهم شد، شکایت به عنوان شکایت حل شده در دیتابیس آبدیت میشود.
10. اگر شکایت در مدت 26 روز به سطح واحد اداری ولایتی/کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی حل نشده باشد باید از طریق دیتابیس رسیدگی به شکایات به بخش رسیدگی به شکایات/واحد رسیدگی به شکایات دفتر مرکزی ارسال شود.

11. تیم بخش رسیدگی به شکایات/واحد رسیدگی به شکایات کوشش میکند تا شکایت را با اجرای ماموریت رسمی به ساحه حل کند، اگر شکایت حل نشد بعداً به فرد/نهاد مربوطه راجع میکند یا خواستار تحقیق بیشتر میگردد.

## 12. اجزای مهم میکانیزم رسیدگی به شکایات:

اجزای مهم میکانیزم رسیدگی به شکایات شامل ارتقاء ظرفیت/بلند بردن سطح آگاهی و روند حل شکایت (دریافت، ثبت، تحلیل و تجزیه، صنف بندی، دسته بندی، راجع سازی، اقدام، حل، تایید و بازتاب "Feedback") میباشد که قرار ذیل اند:

### 12.1. ارتقاء ظرفیت/بلند بردن سطح آگاهی:

ارتقاء ظرفیت و بلند بردن سطح آگاهی مردم در مورد روند میکانیزم رسیدگی به شکایات و ترتیب اسناد مسئولیت بخش ارتقاء ظرفیت برنامه ملی میثاق شهروندی است، که آموزگاران ارشد و ولایتی موسسه همکار، آموزگاران و کارمندان اجتماعی این برنامه و همچنان کارمندان به سطح ولایتی و ولسوالی را آموزش خواهد داد. سپس این آموزش از طرق آموزش زنجیره ای توسط آموزگاران ارشد و ولایتی موسسه همکار به سطح قریه انتقال خواهد یافت و آموزگاران ولایتی برنامه مسئولیت دارد تا این روند را نظارت نماید. کارمندان اجتماعی موسسه همکار میکانیزم رسیدگی به شکایات را در قریه ها توزیع میکنند و جزئیات را با کمیته های نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات قریه و کلستر شریک میسازند.

علاوه برآن، بخش ارتباطات (رسانه ها) عامه برنامه ملی میثاق شهروندی مسئولیت دارد تا بروشور، پوستر، و فلم که توسط این برنامه بخاطر تسهیل در بلند بردن سطح آگاهی دهی مردم در مورد میکانیزم رسیدگی به شکایات مورد استفاده قرار میگیرد را تولید نموده و سپس از طریق رسانه نشر ویا از طریق موسسات همکار و کارمندان واحد اداری ولایتی برنامه در اختیار مردم قرار دهد.

### 12.2. روند حل شکایات

#### 12.2.1. ثبت شکایات:

هر شکایت مرتبط به برنامه ملی میثاق شهروندی، باید ثبت و درج فورم ثبت شکایت (16الف) گردد. شکایات دریافت/ارائه شده بصورت محرمانه در کتاب ثبت و راجستر (16 ب) به سطح قریه و کلستر و در دیتابیس به سطح ولسوالی ها، ولایات و مرکز ثبت و راجستر میگردد.

#### 12.2.2. تحلیل و تجزیه شکایات:

تجزیه و تحلیل شکایات دریافت/ارائه شده توسط مسئولین مربوط به منظور شناسایی نوعیت و روش مناسب رسیدگی به آنها صورت میگیرد

#### 12.2.3. ترتیب و صنف بندی پیش نهادات، پرس و جو و شکایات (صنف بندی):

گرچند فورم 16الف که بنام فورم ثبت شکایت است باید شکایت رادربرگیرد و لی اگر پیشنهادات یا پرس و جوها نیز دریافت شده باشد نیز ثبت اسناد و درج دیتابیس میشوند.

#### 12.2.4. دسته های شکایات:

#### الف. دسته های شکایات به اساس نوعیت:

هر شکایت که از طریق مجراهای دریافت شکایات دریافت میشوند به دسته ها و زیر دسته های ذیل دسته بندی می شوند:

#### 12.2.4.1. فساد:

شکایات ممکن درمورد سوء استفاده از وجوه مالی، سرقت، روند نادرست تدارکات و غیره باشند. بنابر اشخاص و نهادهای مسئول، مسئولیت دارد تا شکایات یاد شده را مورد رسیدگی قرار دهند.

#### 12.2.4.2. عدم آگاهی دهی زنان، اشتراک در تمرینات و پلانگذاری:

شکایات ممکن است درمورد نبود نقشه اجتماعی، نبود نقشه منابع، نبود تجزیه و تحلیل معیشت (سطح زندگی)، عدم اشتراک زنان، و یا عدم اشتراک کافی زنان در اولویت های انکشافی باشند.

#### 12.2.4.3. عدم آگاهی دهی، اشتراک در تمرینات و پلانگذاری :

شکایات ممکن است شامل بسیج سازی قریه الی پلان گذاری انکشافی قریه و فعالیت های مختلف انکشافی، از جمله: کمپاین کاهش گرسنگی موسمی، ابتکار عمل جمعی، معلومات قریه و تحلیل و تجزیه خلا که ذیلاً بیان میگردد باشند.

**بلند بردن سطح آگاهی مردم قریه در مورد برنامه ملی میثاق شهروندی:** آگاهی دهی از برنامه ملی میثاق شهروندی و خدمات و حقوق انکشافی شهروندان. در این زمینه ممکن است شکایات مبنی بر عدم آگاهی دهی به نمایندگان تمامی محلات، عدم برگزاری جلسه برای زنان و موارد دیگر از این قبیل ارائه گردد.

- **بسیج سازی مردم قریه و روند پلانگذاری انکشافی:** شامل جلسات، تمرینات اشتراکی و پلانگذاری انکشافی قریه است. در این مرحله مشکلات چون عدم شمولیت تمامی محلات، عدم سهم دهی زنان، در نظر نگرفتن دیدگاه ها و فیدبک زنان در شماری از تمرینات، مانند نقشه اجتماعی، نقشه منابع، تجزیه و تحلیل سطح زندگی اهالی قریه، تقویم فصلی، کوزه سوراخ و نقشه تحرک زنان، رونما خواهند گردید. از اینرو، نهادها و افراد مسئول به شکایات ناشی از مشکلات فوق الذکر رسیدگی مینمایند.

- **فعالیت دسته جمعی:** این ممکن شامل هر گونه فعالیت دسته جمعی چه خودی یا چه از طرف برنامه باشد. اینجا شکایات ممکن شامل موارد ذیل باشند: دیدگاه ها و نظریات شهروندان توسط متنفذین و زورمندان نادیده گرفته شده که باعث بروز مشکلات میگردد که گویا: فعالیت دسته جمعی توسط متنفذین تحمیل و یا کنترل گردیده، فعالیت دسته جمعی به نفع همه محلات نبوده، دربرگیرنده باشندگان تمامی محله ها نمی باشد، کارگران داوطلب نبوده بلکه مجبور گردیده اند و موارد دیگر. لذا کمیته های رسیدگی به شکایات مسئول هستند تا شکایات را که به دلیل مسایل ذکر شده فوق بوجود آمده، مورد رسیدگی قرار داده و حل نمایند.

**کمپاین توقف گرسنگی موسمی:** این کمپاین باید توسط کمیته فرعی قشر آسیب پذیر (VGD) به کمک جوانان یا سایر کمیته های فرعی صورت گیرد. در این کمپاین احتمال بروز مشکلات و شکایات ناشی از آنها وجود خواهد داشت. مشکلات احتمالی عبارت اند از: عدم شمولیت تمامی محلات، شمولیت شمار اندکی از فقیرترین خانواده ها نه همه آنها، عدم کمپاین و جمع آوری درست غذا و سایر مواد خوراکی توسط کمیته فرعی بخش قشر آسیب پذیر، تصرف ذخیره مواد خوراکی توسط متنفذین و یا افرادی که شامل طبقه فقیرترین نباشند، غیر معیاری و غیر مصئون بودن ذخیره مواد خوراکی از آفات، عدم موجودیت یا عدم استفاده از کتاب ثبت و راجستر مواد خوراکی، عدم دقت در میزان مواد خوراکی و ارائه ارقام نا درست و موارد دیگر. فلهمذا این میکانیزم، رسیدگی به شکایات فوق الذکر را برای افراد و نهادهای ذیدخل الزام آور میسازد.

- **معلومات قریه:** این کار باید توسط رضاکاران قریه انجام شود، اما کارمندان اجتماعی موسسه همکار مسئولیت بررسی معلومات درست جمع آوری شده را به عهده دارند. اینجا شکایات ممکن شامل موارد ذیل باشند: عدم شمولیت تمام محله ها، عدم شمولیت و سر شماری تمام خانواده ها و سایر موارد، ثبت نبودن بیجاه شده گان داخلی/عودت کننده گان یا خانواده های ساکن کوچی. اینجا مسئولیت اشخاص و نهاد های مربوطه است تا به شکایات متذکره رسیدگی نمایند.



- **تحلیل و تجزیه خلا:** تحلیل و تجزیه خلا دارای 2 بخش است: بخش اول برای کارمندان اجتماعی و بخش دوم برای انجیران است. بخش اول شامل بعد اجتماعی قریه است و بخش دوم شامل اسناد میگردد که نشان دهنده خدمات حداقل خدمات معیاری است که اهالی قریه از آن برخوردار می باشند و یا نمی باشند. اینجا شکایات میتواند شامل موارد ذیل باشند: خدمات حداقل معیاری درست گزارش داده نشده باشد، به ضروریات انکشافی مردم قریه توجه لازم صورت نگرفته باشد و غیره.

#### 12.2.4.4. انتخابات به سطح قریه با روند نادرست:

شامل انتخابات شورای انکشافی قریه/کلستر شورای انکشافی قریه/شورای گذر، کارکردهای شورای انکشافی قریه، کلستر شورای انکشافی قریه، شورای گذر و کمیته های فرعی میباشد.

- **انتخابات شورای انکشافی قریه و کلستر شورای انکشافی قریه/شورای گذر:** انتخابات شورای انکشافی قریه و کلستر شورای انکشافی قریه/شورای گذر در مورد چگونگی دایر نمودن انتخابات قوانین مقید دارد. به اساس نقشه اجتماعی باید واحد های انتخاباتی موجود باشد، در هر واحد انتخاباتی باید برای مردان و زنان صندوق های رأی موجود باشند، پوسترهای انتخاباتی که قوانین را بیان میکنند بصورت واضح به نمایش گذاشته شوند، کمیته انتخابات باید تمام صندوق های رأی را زیر نظارت داشته باشند، انتخابات اعضا و هیأت اداری باید به اساس رأی مخفی باشند و غیره. اینجا شکایات ممکن شامل ذیل باشند: واحدهای انتخاباتی درست نیستند، صندوق های رأی صرف در مسجد گذاشته شده بودند، هیأت اداری با بلند کردن دستان انتخاب شده اند و غیره. بناً اشخاص و نهاد های مربوطه مسئول هستند تا به شکایات فوق رسیدگی نمایند.

- **شورای انکشافی قریه و کلستر شورای انکشافی قریه/شورای گذر به عنوان نهاد حکومتداری انکشافی:** شورای انکشافی قریه و کلستر شورای انکشافی قریه/شورای گذر و کمیته های فرعی شان باید بصورت منظم جلسات را دایر کنند، تصامیم را درج اسناد کنند، جلسات باید اشتراکی باشند و زنان باید شامل باشند و قبل از گرفتن تصامیم اطمینان حاصل گردد که نظریات زنان شنیده شود، گوش داده شود و در نظر گرفته شود. شوراهای انکشافی قریه ها باید برای مردم قریه ها از طریق تفتیش های اجتماعی و غیره حساب دهند. اینجا شکایات ممکن است شامل ذیل باشند: به نظریات زنان گوش داده نمیشود یا زنان در حسابات شورا های انکشافی قریه ها شامل امضا کننده گان بخاطر اخذ پول از بانک نیستند، و غیره. بناً اشخاص و نهاد های مربوطه مسئول هستند تا به شکایات فوق رسیدگی نمایند.

- **کمیته های فرعی:** کمیته های فرعی شورای انکشافی قریه و کلستر شورای انکشافی قریه باید بصورت منظم جلسات اشتراکی را دایر کنند و تمام مردم باید در صحبت و بحث سهیم باشد تا تصامیم دسته جمعی را اتخاذ کنند، همچنان برای مردم از کارشان از طریق تفتیش اجتماعی حساب بدهند. اینجا شکایات ممکن در مورد جلسات غیر منظم، عدم مشوره و عدم توجه در مورد نظریات زنان کمیته، عدم علاقه در اجرای تفتیش اجتماعی و غیره باشد. بناً اشخاص و نهاد های مربوطه مسئول هستند تا به شکایات فوق رسیدگی نمایند.

#### 12.2.4.5. تعهد و هم آهنگی دولت مرکزی:

این بخش به خدمات حداقل معیاری ارتباط دارد، که دولت جمهوری اسلامی افغانستان تعهد نموده است تا برای شهروندان خود از طریق برنامه ملی میثاق شهروندی عرضه نماید و همچنان چطور هم آهنگی و تعامل خوب بین کلستر شوراهای انکشافی قریه ها و دفاتر ولسوالی ایجاد کند.



## 1. خدمات حداقل معیاری برنامه ملی میثاق شهروندی:

آب صحتی آشامیدنی (برنامه ملی میثاق شهروندی/وزارت احیا وانکشاف دهات): تهیه آب آشامیدنی از طریق یک منبع آبی برای هر 25 خانواده به منظور تأمین 25 لیتر آب فی روز برای هر فرد در نظر گرفته شده است. در صورت عدم تطبیق معیارهای ذکر شده، افراد و نهاد های مسئول به شکایت فوق رسیدگی مینمایند.

- **زیربنای روستایی (برنامه ملی میثاق شهروندی/وزارت احیا وانکشاف دهات):** خدمات حداقل معیاری روستایی شامل دسترسی به سرک ابتدایی، زیربنای آبیاری به پیمانۀ کوچک و برق ابتدایی میباشد که ذیلاً بیان میگردد:

- ✓ **دسترسی به سرک ابتدایی:** به مسافه 2 کیلومتر پیاده روی از نزدیک ترین سرک روستایی (صرف ساحات قابل دسترسی). در صورت عدم ارائه خدمت ذکر شده، افراد و نهاد های مسئول به شکایت فوق رسیدگی مینمایند.

- ✓ **زیربنای آبیاری به پیمانۀ کوچک:** که شامل دهانه ها ( برای کانال های درجه دوم/سوم)، تقسیم کننده آب، دریچه های کنترل آب، سیفون، ذخیره آب الی ظرفیت 10,000 مترمکعب آب، احیا یا احداث کانال کوچک آبیاری، دیوار محافظی، دیوار گابیون، قنات (مجرای آب)، معبر و پلچک میباشد. در صورت عدم ارائه خدمت ذکر شده شهروندان میتوانند شکایت کنند. افراد و نهاد های مسئول به شکایت فوق رسیدگی مینمایند.

- ✓ **برق ابتدایی:** برای هر خانواده 100 وات برق از طریق برق آفتابی، دستگاه کوچک برق آبی، بیوگاز و برق بادی ( صرف در ساحات که شبکه برق در آنجا رسیده نمیتواند) تطبیق میگردد. در صورت عدم تطبیق خدمت فوق به شکایات شهروندان رسیدگی میگردد.

- **خدمات شهری (برنامه ملی میثاق شهروندی/اداره مستقل ارگانهای محلی):** بخش شهری برنامه ملی میثاق شهروندی دارای خدمات حداقل معیاری (MSS) نیست، اما تسهیلات/خدمات ذیل را نظر به انتخاب مردم قریه ها و موجودیت بودجه فراهم میسازد، گزینه ها شامل ذیل اند: بهبود (ترمیم) سرکها، پارکها، تنویر(برق)، تأمین آب صحتی آشامیدنی، ترتیبات مدیریت کثافات جامد، فعالیت های اقتصادی برای زنان، شماره گذاری خانواده ها. هر گونه شکایت در رابطه به تطبیق هر یک این پروژه های فرعی توسط اشخاص یا نهاد مربوطه مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

- **آموزش با کیفیت در مکاتب (برنامه ملی میثاق شهروندی/وزارت معارف):** بخشی از معیارهای آموزش موجود وزارت معارف برای شاگردان صنف 1 الی 3 در یک هفته 24 ساعت درسی، برای شاگردان صنف 4 الی 6 در یک هفته 30 ساعت درسی و برای شاگردان صنف 7 الی 12 در یک هفته 36 ساعت درسی میباشد. ممکن است شاگردان، اولیای شاگردان و اهالی قریه در رابطه به سابقه تحصیلات معلمین، ساعات درسی، آموزش موقت برای عودت کنندگان و بیجا شدگان داخلی، رفتار و برخورد معلمین، رفتار و برخورد مدیر، عدم آموزش و مواد درسی، کم بودن تعداد معلمین زن و سایر موارد مشابه شکایت درج نمایند.

- **صحت (برنامه ملی میثاق شهروندی/وزارت صحت عامه):** به عنوان بخشی از بسته صحتی موجوده وزارت صحت عامه، شهروندان میتوانند در مورد موارد ذیل شکایت کنند: در نظر نگرفتن ساعات کار، عدم حضور کارمندان، عدم موجودیت خدمات، رفتار و برخورد نادرست کارمندان، عدم مساوات و سایر موارد مشابه. بدین صورت افراد و مسئولین به شکایات ذکر شده رسیدگی نموده و به مراجع ذیربط جهت پیگیری ارسال مینمایند.

- **زراعت (برنامه ملی میثاق شهروندی/وزارت زراعت، آبیاری و مالداري):** اعضای قریه ممکن در مورد کیفیت مواد و خدمات زراعتی، عدم تکنالوژی قبول شده، عدم آبیاری از طریق بازسازی و توسعه زیربنا، عدم ارزش زنجیره یی زیربنا، در نظر نگرفتن ارتباطات بازار و سایر موارد مشابه شکایت نمایند. ازاینرو، افراد و مسئولین شکایات فوق را ثبت و راجستر نموده و به مراجع مربوط جهت پیگیری و حل آنها ارسال مینمایند.

## ii. هم آهنگی دولت - قریه:

- **جلسات سه ماهه کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی - کلستر شورای انکشافی قریه:** قرار است که دولت جلسات سه ماهه را به سطح ولسوالی دایر کند تا کلستر شوراهای انکشافی قریه ها بتوانند با ولسوال و مدیران وزارت خانه های ذیربط در برنامه ملی میثاق شهروندی در ولسوالی ملاقات نموده و در مورد مسائل کلیدی مربوط به انکشاف صحبت کنند. اینجا شکایات ممکن در مورد عدم برگزاری جلسات و یا در مورد نظر نگرفتن دیدگاه ها و نظریات اعضای کلستر شورای انکشافی قریه باشد.

### 12.2.4.6. حفاظت محیط زیست:

اینجا شکایات میتوانند شامل انتخاب نادرست محل پروژه، مشکل در اقدامات کاهش، قطع کردن درختان/تخریب زمین علفزار، آلودگی هوا/آب/سرو صدا باشند. اشخاص و نهادهای مسئول به مشکلات فوق رسیدگی خواهند کرد.

### 12.2.4.7. حفاظت اجتماعی:

اینجا شکایات میتوانند در مورد مشکلات زمین ( اهدا/خرید توسط مردم قریه/عامه) و مسائل جبران (تاوان) باشد. اشخاص و نهادهای مسئول به مشکلات فوق رسیدگی خواهند کرد.

### 12.2.4.8. ساختمان ویا احیاء مجدد زیربنا: شامل پرداخت مزد، تعیین کارگران، کیفیت و هزینه ساختمان پروژه میباشد.

- **وجه سرمایه گذاری بالای زیربنا، دستمزد روزانه کارگران (همچنان برای استفاده برنامه فرعی حفظ و مراقبت و اعمار):** در مورد انتخاب کارگران در پروژه های فرعی و برنامه فرعی حفظ و مراقبت و اعمار، راهنمایی های واضح وجود دارد (تمام کارگران باید از خانواده های فقیر و خیلی فقیر باشند). همچنان در مورد حداقل تعداد روزهای کاری در پروژه های فرعی (20 روز)، برنامه فرعی حفظ و مراقبت و اعمار(40 روز) و نرخهای تعیین شده دستمزد نیز قوانین وجود دارد. اینجا شکایات ممکن است شامل ذیل باشند: کارگران از بین فقرا و خیلی فقرا انتخاب نشده اند، کار صرف چند روزه است، مزدها به وقت پرداخت نمیشود، غیرمعیاری بودن نرخهای مزد، پرداخت مزد قبل از انجام کار و سایر موارد مشابه. در این صورت اشخاص و نهادهای مربوطه به شکایت فوق رسیدگی خواهند کرد.
- **سهم گیری اهالی قریه در وجه سرمایه گذاری برنامه ملی میثاق شهروندی بالای زیربناها( غیر از برنامه فرعی حفظ و مراقبت و اعمار):** از مردم قریه ها خواسته میشود تا سهم خویش را (10 فیصد در ساحت روستایی و 25 فیصد در ساحت شهری) ادا کنند. سهم مردم قریه میتواند شامل کار، پول نقد یا مواد خام باشد و بسیاری از قریه ها کارگر را انتخاب میکنند. اینجا شکایات میتوانند شامل این باشد که کارگران مجبور به کار شده اند. بناً مسئولین به شکایات فوق رسیدگی خواهند کرد.

- **وجه سرمایه گذاری برنامه ملی میثاق شهروندی بالای پروژه های زیربنایی (همچنان برای استفاده برنامه فرعی حفظ و مراقبت و اعمار):** دولت میخواهد پروژه های خوب و با کیفیت را بسازد تا دوام داشته باشد و مردم از آن مستفید گردد و خدمات حداقل معیاری تحقق یابد. یعنی طراحی پروژه های فرعی باید درست، دارای تخمین درست، محل انتخاب آنها درست باشند و غیره. اینجا شکایات ممکن شامل ذیل باشند: کیفیت پایین سمنت یا سایر مواد ساختمانی؛ ضعف قرارداد کننده؛ سروی نادرست تکنیکی توسط انجنیر برنامه ملی میثاق شهروندی؛ تخصیص نامساویانه ( بعضی خانواده ها مستفید نمیشوند)؛ استملاک زمین به درستی انجام نشده، و غیره. اشخاص و نهادهای مسئول به مشکلات فوق رسیدگی خواهند کرد.

#### 12.2.4.9. مدیریت مالی و تدارکاتی: شامل حفظ حسابات، کیفیت مواد و غیره است.

- شکایات مالی/تدارکاتی (همچنان برای استفاده برنامه فرعی حفظ و مراقبت و اعمار)، وجه سرمایه گذاری برنامه ملی میثاق شهروندی برای شورای انکشافی قریه، کلستر شورای انکشافی قریه/گذر، مدیریت مالی وجه نقدی حفظ و مراقبت و اعمار: برنامه ملی میثاق شهروندی در مورد مدیریت مالی و شفافیت حسابات قوانین واضح دارد. شهروندان در موارد چون: سوء استفاده از بودجه و عدم شفافیت در حسابدگی و اسناد و سایر موارد مشابه شکایات ارایه خواهند نمود. بنأ اشخاص و نهاد های مسئول به مشکلات فوق رسیدگی مینمایند.
- وجه سرمایه گذاری برنامه ملی میثاق شهروندی برای تدارکات مواد ساختمانی پروژه های زیربنایی/وجه نقدی حفظ و مراقبت و اعمار: برنامه ملی میثاق شهروندی در مورد تدارکات (خرید مواد و خدمات) قوانین واضح دارد. شکایات ممکن است در مورد قرارداد پروژه بدون برگزاری رقابتی، عدم شفافیت در حسابدگی و اسناد و غیره باشند. بنأ اشخاص و نهاد های مسئول به مشکلات فوق رسیدگی مینمایند.
- پرداخت (برای وجه نقدی حفظ و مراقبت و اعمار نیز استفاده میشود): دولت باید وجوه سرمایه گذاری (روستایی) یا وجوه انکشافی (شهری) را به موقع حواله کند زمانیکه قریه آماده پیش برد کار باشد و کار ساختمان نیز امکان پذیر است (نظر به موسم). شکایات ممکن در مورد پرداخت نا موقع باشد. شهروندان ممکن در مورد تأخیر در پرداخت وجه نقدی برنامه ملی میثاق شهروندی، حفظ و مراقبت و اعمار و سایر موارد مشابه شکایت کنند. بنأ شکایات فوق باید توسط اشخاص و نهادهای مربوطه مورد رسیدگی قرار گیرند.

#### 12.2.4.10. فعالان انکشافی به سطح قریه:

فعالان انکشافی در قریه عبارتند از زنان و مردانی هستند که روند انکشافی (کارمندان اجتماعی) را تسهیل میکنند و یا اشخاص کارفهمی هستند که در دیزاین و ساختمان پروژه های فرعی (انجینیران) کمک میکنند. کارمندان اجتماعی و انجینیران باید با ادب باشند و فعالیت های شانرا وقتی پلان کنند که به اعضای قریه مناسب باشد. بر علاوه آنها باید تقسیم اوقات واضح بازدید را داشته و مطابق ان عمل کنند. شهروندان ممکن در مورد رفتار و برخورد، تعداد بازدیدها و سایر موارد مشابه شکایت نمایند. بنأ اشخاص و نهادهای مربوطه شکایات فوق را ثبت نموده و آنها را برای مسئولین مربوطه جهت تعقیب و حل آنها راجع خواهند کرد.

#### 12.2.4.11. نظارت:

کمیته های نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات مؤظف اند تا از عملکرد شوراهای انکشافی قریه ها، کمیته های فرعی، زیرناها، انتخاب کارگران، پرداخت دستمزد بر اساس تعداد روزهای کاری نظارت نمایند. اگر کمیته های نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات موجود نباشند یا که موجود هستند اما کارخویش را انجام نمیدهند، مانند انجام تفتیش های اجتماعی، نظارت از روند انکشاف و کار و امور مالی پروژه فرعی، شهروندان میتوانند شکایت کنند و اشخاص و نهادهای مربوطه شکایات فوق را ثبت نموده و آنها را برای مسئولین مربوطه جهت تعقیب و حل آنها راجع خواهند کرد.

شورای انکشافی قریه/کلسترشورای انکشافی قریه/گذر و کمیته های فرعی مسئولیت ارزیابی زیربنایی روستایی، مکاتب و کلینیک ها را از طریق فورم های ارزیابی به دوش دارند. شکایات ممکن است شامل موارد ذیل باشند: فورم های ارزیابی تکمیل نشده اند یا با مردم مشوره صورت نمیگیرد یا دریافتها شریک نمیشوند.

## ب. شکایات مربوط به مدیریت پروژه:

شکایات مربوط به مدیریت پروژه شامل موارد ذیل اند اما مقید نیستند: مشکلات مربوط به استخدام، تدارکات، مدیریت مالی یا آزار واذیت زنان، به سطح ولسوالی، ولایتی یا دفتر مرکزی. بنأ شکایات فوق درج سیستم گردد و برای رهبریت برنامه برای اقدام و حل راجع گردد.

### 12.3. ارجاع شکایات به مراجع مربوطه:

شکایات دریافت شده/ارائه شده بعد از تحلیل و تجزیه در کتاب ثبت شکایات به سطح کمیته نظارت اشتراکی قریه/ رسیدگی به شکایات به سطح قریه و کلستر ثبت میشوند اما به سطح ولسوالی، ولایت و مرکز درج سیستم معلوماتی (دیتابیس) شکایات میشوند. بعد از مراحل فوق، شکایات به مراجع ذیربط به منظور تعقیب و دریافت راه حل مناسب به اساس میکانیزم رسیدگی به شکایات ارجاع میگردند.

### 12.4. اقدام (فعالیت):

ما اینجا شکایات راجع شده را با اشخاص و نهادهای مسئول برای بدست آوردن حل آنها به اساس جدول زمانی آنها مورد تعقیب قرار خواهیم داد.

### 12.5. حل:

حل باید نتیجه اقدام صورت گرفته باشد و باید به اساس رهنمود برنامه ملی میثاق شهروندی و قوانین ومقررات دولت افغانستان باشد.

### 12.6. تایید:

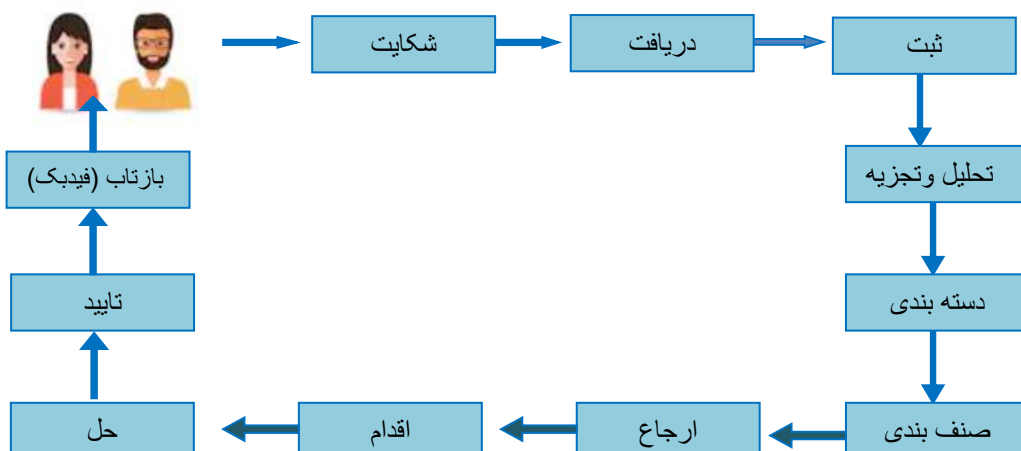
مسئول بخش/واحد رسیدگی به شکایات مسئولیت بررسی سند حل شکایت را دارد.

اگر حل شکایت مطابق میکانیزم رسیدگی به شکایات باشد در دیتابیس به عنوان تایید شده نشانی میشود، در غیر آن رد خواهد.

### 12.7. بازتاب:

شکایت کننده معلومات مورد نیاز را در مورد نتیجه شکایت خود از طریق تماس تلفونی، وب سایت برنامه یا دفاتر مربوطه دریافت خواهد کرد.

## 13. دیاگرام (ترسیم هندسی) روند حل شکایت:



#### 14. مدیریت میکانیزم رسیدگی به شکایات:

مدیریت میکانیزم رسیدگی به شکایات به صلاحیت، طرزالعملها و کارمندان ذیدخل در رسیدگی و حل شکایات اشاره میکند. این طرزالعمل نهادهای که صلاحیت نظارت از حل و رسیدگی به شکایات را دارد مشخص می کند که قرار ذیل اند: شوراهای انکشافی قریه ها و کلاستر شوراهای انکشافی قریه ها از روند حل و رسیدگی به شکایاتی که توسط کمیته های نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات حل و رسیدگی می گردد نظارت می نمایند؛ کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی، کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی و کمیته مدیریتی مرکزی میثاق شهروندی از شکایاتی که در این سطح ها حل و رسیدگی می گردد نظارت می نمایند. رهبری برنامه از روند حل و رسیدگی به شکایاتی نظارت می نماید که مربوط به مدیریت برنامه از قبیل استخدام، تدارکاتی و مالی می باشد که توسط دیپارتمنت های مربوط حل و رسیدگی می گردد. بخش رسیدگی به شکایات مسئول ارجاع شکایات، پیگیری، اطمینان از ثبت و درج شکایات، بررسی و حل و فصل شکایات را دارد.

بخش/واحد رسیدگی به شکایات مربوطه وزارت احیا و انکشاف دهات و اداره مستقل ارگانهای محل با ریاست های ذیربط وزارتها در بخش های مختلف هم آهنگی خواهند داشت تا در تطبیق این میکانیزم رسیدگی به شکایات تسهیل صورت گیرد.

بخش/واحد رسیدگی به شکایات ممکن سال دوبار جلسات را دایر کند که گزارشات شش ماهه (از طریق سیستم MIS) را برای هر وزارت ذیربط در برنامه ملی میثاق شهروندی ارائه خواهد نمود. در این گزارش شکایات به اساس زون، ولایت و ولسوالی میتوانند مورد بحث قرار گیرند. این گزارش هر وزارت را قادر میسازد تا نظارت مشکلات مطرح شده را داشته باشند و بخاطر حصول اطمینان از اینکه مبنای شکایات و مشکل چه هستند اقدامات لازم را بیگیرند. بخش رسیدگی به شکایات این برنامه از سایر وزارتها بخاطر فراهم ساختن کارمندان جهت کمک در حل شکایات ممکن درخواست کند.

بخاطر حصول اطمینان از اینکه شکایات بصورت درست ثبت شوند و مورد رسیدگی و حل قرار گیرند، وزارت احیا و انکشاف دهات و اداره مستقل ارگانهای محل به سطوح مختلف میکانیزم های نظارتی دارند: به سطح قریه و کلاستر/شورای گذر کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات، به سطح ولسوالی/ناحیه کارمندان اجتماعی، به سطح ولایتی کارمندان نظارتی و به سطح مرکزی بخش نظارت و ارزیابی برنامه.

برعلاوه آن رهبری برنامه در سطوح مربوط شان از تطبیق این میکانیزم بدقت نظارت خواهد داشت.

#### 15. تعقیب شکایت:

میکانیزم رسیدگی به شکایات برنامه ملی میثاق شهروندی اطمینان میدهد که برای هر شکایت یک شناخت نمبر (ID) توسط دیتابیس تعیین میگردد تا در مراحل مختلف (ثبت، تعیین ارجاع، اقدام انجام شده/نتیجه، حل/تایید) همراه با تاریخ های آن به آسانی بتواند مورد تعقیب قرار گیرد. این شناخت نمبر همراهی شکایت کننده شریک می گردد در صورتی که او خودش بخواهد شکایت را از طریق نماینده گان بخش/واحد رسیدگی به شکایات به سطح ولسوالی/ناحیه، ولایت، مرکز تعقیب کند که آنها به دیتابیس رسیدگی به شکایات دسترسی دارند.

نمونه از شناخت نمبر شکایت:

نمونه 1 برای وزارت احیا و انکشاف دهات: 00-CM0000

نمونه 2 برای اداره مستقل ارگانهای محلی: 00-CI0000

دو عدد اول نشان دهنده ولایت در سیستم دیتابیس برنامه ملی میثاق شهروندی است، CM/CI نشان دهنده برنامه ملی میثاق شهروندی وزارت احیا و انکشاف دهات/اداره مستقل ارگانهای محلی است و چهار عدد آخر شناخت نمبر شکایت است.

## 16. گزارش دهی و تحلیل و تجزیه نهاد های مربوطه:

کمیته های نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات شورای انکشافی قریه و کلستر شورای انکشافی قریه از تعداد شکایات ثبت شده در کتاب ثبت از طریق کارمندان اجتماعی موسسه همکار برای دفاتر ولسوالی بصورت منظم گزارش میدهند. مدیر ولسوالی مسئولیت اشخاص درج کننده معلومات را به عهده دارد تا شکایات دریافت شده/ارائه شده از طرف کمیته های نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات را به سطح قریه و کلستر قریه درج دیتابیس رسیدگی به شکایات کنند. همزمان تمام شکایات مستقیماً دریافت شده به هر سطح (ولسوالی، ولایتی یا دفتر مرکزی) درج دیتابیس رسیدگی به شکایات میگردد. توجه داشته باشید که مدیر ولسوالی برنامه ملی میثاق شهروندی از تمام شکایات مربوطه خود از طریق دیتابیس رسیدگی به شکایات به نهادهای مربوطه گزارش میدهد.

کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی نیز باید تمام شکایات دریافت شده/ارائه شده از طرف کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی را درج دیتابیس رسیدگی به شکایات نماید. همچنان تمام شکایات مستقیماً دریافت شده به کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی درج دیتابیس رسیدگی به شکایات میگردد و از تمام شکایات مربوطه خویش از طریق دیتابیس رسیدگی به شکایات به نهادهای مربوطه گزارش میدهد.

بخش رسیدگی به شکایات دفتر مرکزی تنها نهادی است که برای رئیس عمومی برنامه ملی میثاق شهروندی گزارش میدهد که بعداً رئیس با وزارت های ذیربط برنامه ملی میثاق شهروندی و بانک جهانی شریک میسازد.

تحلیل و تجزیه گزارش در طول مدت برنامه بصورت سه ماهه لازم است. هدف این تحلیل و تجزیه دریافت چالشها/مشکلات و آوردن تغییرات برای بهبود تطبیق برنامه میباشد.

به منظور تجزیه و تحلیل گزارش و شناسایی مشکلات و مسائل مهم، شاخص های زیر ممکن است بینش بیشتری برای درک شیوع شکایات خاص در مناطق خاص ارائه دهند.

- به چه تعداد شکایات از طرف مردم قریه ها (مردان و زنان) دریافت شده است؟
- تعداد شکایات مردم قریه (نه پیشنهادات یا پرس و جوها یا نظریات)، کدام دسته (کنگوری) شکایات بیشتر ( شماره 1، 2 و 3) با بیشترین کنگوری های فرعی مطرح گردیده است؟
- کدام دسته شکایات کمتر (شماره 1، 2 و 3) مطرح گردیده است؟
- از هر دسته شکایات، کدام دسته های فرعی بیشترین شکایات را دارند؟
- تعداد گزارش شکایات براساس موسسه همکار، ولایت و ولسوالی

17. مخفف ها:

برنامه ملی میثاق شهروندی	CCNPP
وزارت احیا و انکشاف دهات	MRRD
اداره مستقل ارگانهای محلی	IDLG
میکانیزم رسیدگی به شکایات	GRM
کمیته رسیدگی به شکایات	GRC
نظارت اشتراکی قریه	CPM
لایحه وظایف	ToR
شورای انکشافی قریه	CDC
کلستر شورای انکشافی قریه	CCDC
شورای گذر	GA
منابع بشری	HR
موسسه همکار	FP
واحد اداری ولایتی	PMU
بخش رسیدگی به شکایات	GRD
واحد رسیدگی به شکایات	GRU
بیجاشده گان داخلی	IDP
واحد اداری ولسوالی	DMU
کمیته مدیریتی ولسوالی میثاق شهروندی	DCCMC
کمیته مدیریتی ولایتی میثاق شهروندی	PCCMC
حفظ و مراقبت	O&M
کمیته مدیریتی شاروالی میثاق شهروندی	MCCMC
پلان انکشافی قریه	CDP
وجه نقدی حفظ و مراقبت و اعمار	MCCG

18. ضمایم:

- ✓ فورم 16 الف، فورم ثبت شکایات
- ✓ فورم 16 ب، کتاب ثبت شکایات
- ✓ فورم 16 ج، فورم ثبت شکایات مربوط به مدیریت برنامه



برنامه ملی میثاق شهروندی

وزارت احیاء و انکشاف دهات/ اداره مستقل ارگانهای محل

نمبر ثبت شکایت: \_\_\_\_\_

فورم ثبت شکایت 16 الف

تاریخ: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

<p>نحوه استفاده از این فورم : این فورم باید برای هر شکایت که به فعالیت های برنامه ملی میثاق شهروندی ارتباط دارد استفاده شود. خود را مطمئن سازید از اینکه مشکل را تا حد ممکن بصورت واضح بیان نموده اید.</p>					
موسسه همکار		اسم قریه/کلیستر/گذر		کود قریه/کلیستر/گذر	ولایت ولسوالی
معلومات عمومی شکایت کننده					
جنس		ایمیل ادرس		شماره تلفون	اسم
<input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن					
<p>موقف شکایت کننده</p> <p><input type="checkbox"/> عضو شورای انکشافی قریه <input type="checkbox"/> عضو کلیستر شورای انکشافی قریه <input type="checkbox"/> باشنده قریه</p> <p><input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....</p>					
<p>شکایت در مورد/علیه</p> <p><input type="checkbox"/> شورای انکشافی قریه <input type="checkbox"/> کلیستر شورای انکشافی قریه/ گذر <input type="checkbox"/> ملک/مقامات دیگر شورای گذر <input type="checkbox"/> ساکنین عادی قریه <input type="checkbox"/> موسسه همکار <input type="checkbox"/> واحد اداری ولسوالی <input type="checkbox"/> واحد اداری ولایتی <input type="checkbox"/> قرارداد کننده <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....</p>					
<p>مجرای دریافت شکایت</p> <p><input type="checkbox"/> پیشکش حضوری <input type="checkbox"/> وب سایت <input type="checkbox"/> ایمیل <input type="checkbox"/> تلفون <input type="checkbox"/> پیام تلفونی <input type="checkbox"/> صندوق شکایات <input type="checkbox"/> شفاهی</p>					
تفصیل شکایت:					
<p>صنف بندی شکایت به اساس نوعیت: <input type="checkbox"/> شکایت واقعی <input type="checkbox"/> پرسش <input type="checkbox"/> پیشنهاد</p>					
<p>دسته بندی شکایات و موضوع مشخص شکایات</p>					
<p>فساد</p> <p><input type="checkbox"/> سوء استفاده از بودجه <input type="checkbox"/> سرقت <input type="checkbox"/> تدارکات نادرست <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....</p>					
<p>عدم آگاهی دهی زنان، و یا عدم اشتراک آنها در تمرینات و پلانگذاری</p> <p><input type="checkbox"/> نبود نقشه اجتماعی <input type="checkbox"/> نبود نقشه منابع <input type="checkbox"/> نبود تحلیل و تجزیه معیشت <input type="checkbox"/> نبود جنتری موسمی <input type="checkbox"/> نبود کوزه سوراخ <input type="checkbox"/> نبود نقشه تحرک زنان <input type="checkbox"/> عدم اشتراک و یاناکافی بودن زنان <input type="checkbox"/> عدم شمولیت دیدگاه ها و اولویت های زنان در تمرینات و پلانگذاری انکشافی</p>					
<p>عدم آگاهی دهی مردم، و یا عدم اشتراک آنها در تمرینات و پلانگذاری</p> <p><input type="checkbox"/> شامل نبودن تمام محلات <input type="checkbox"/> عدم شمولیت زنان/دایر نمودن جلسه جداگانه برای زنان محلات <input type="checkbox"/> نبود نقشه اجتماعی <input type="checkbox"/> نبود نقشه منابع <input type="checkbox"/> نبود تحلیل و تجزیه معیشت <input type="checkbox"/> نبود نقشه تحرک زنان</p>					



<input type="checkbox"/> عدم شمولیت زنان <input type="checkbox"/> عدم شمولیت فقرا، قشر آسیب پذیر، بیجا شده گان داخلی، عودت کننده گان <input type="checkbox"/> عدم شمولیت تمام محلات <input type="checkbox"/> روند نادرست انتخابات شورای انکشافی قریه <input type="checkbox"/> روند نادرست انتخابات کلستر شورای انکشافی قریه/شورای گذر <input type="checkbox"/> مشکل در انتخابات کمیته های فرعی <input type="checkbox"/> عدم مشوره با اعضای کمیته فرعی زنانه ویا عدم در نظر گرفتن دیدگاه و نظریات شان <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....		انتخابات به سطح قریه با روند نادرست	
<input type="checkbox"/> عدم تطبیق حداقل خدمات معیاری <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....	آب آشامیدنی صحی	تعهد دولت مرکزی با عرضه خدمات حداقل معیاری از طریق برنامه ملی میثاق شهروندی: پروژه ها و خدمات برای مردم قریه/کلستر	
<input type="checkbox"/> عدم تطبیق حداقل خدمات معیاری <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....	ترانسپورت		
<input type="checkbox"/> عدم تطبیق حداقل خدمات معیاری <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....	برق		
<input type="checkbox"/> عدم تطبیق حداقل خدمات معیاری <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....	زیربنای کوچک آبیاری		
<input type="checkbox"/> نا کافی بودن تحصیلات معلمین <input type="checkbox"/> نا کافی بودن ساعات درسی <input type="checkbox"/> رفتار و برخورد نادرست معلمین <input type="checkbox"/> رفتار و برخورد نادرست مدیر	معارف		
<input type="checkbox"/> حاضر نبودن در اوقات تعیین شده کاری <input type="checkbox"/> عدم قناعت از حضور کارمندان <input type="checkbox"/> عدم و یا ناکافی بودن خدمات <input type="checkbox"/> رفتار و برخورد نادرست کارمندان	صحت		
<input type="checkbox"/> انتخاب نادرست محل پروژه <input type="checkbox"/> مشکل در اقدامات کاهش خطرات <input type="checkbox"/> قطع کردن درختان/تخریب زمین علفزار (چراگاه) <input type="checkbox"/> آلودگی هوا/آب/سروصدا <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....		حفاظت محیط زیستی	
<input type="checkbox"/> مشکل زمین (هدا/خرید توسط مردم قریه/عامه) <input type="checkbox"/> مشکل جبران خساره <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....		حفاظت اجتماعی	
<input type="checkbox"/> دیزاین ضعیف <input type="checkbox"/> کیفیت پایین کار <input type="checkbox"/> مشکل هزینه پروژه <input type="checkbox"/> مشکل در انتخاب محل پروژه ها <input type="checkbox"/> تصرف پروژه توسط متنفذین یا اشخاص زورمند <input type="checkbox"/> مشکل در انتخاب کارگر <input type="checkbox"/> عدم رعایت پرداخت دستمزد <input type="checkbox"/> کارگر بسیج شده داوطلب نبوده بلکه به زور وادار شده <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....		شکایات مربوط به ساختمان زیربنا (برای وجه نقدی حفظ و مراقبت و اعمار نیز استفاده میشود)	
<input type="checkbox"/> عدم شفافیت در حسابات/اسناد <input type="checkbox"/> تأخیر در پرداخت بودجه <input type="checkbox"/> کیفیت پایین مواد <input type="checkbox"/> عدم موجودیت قرارداد رقابتی <input type="checkbox"/> مشکل در روند انتخاب قرارداد کننده <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....		شکایات مالی/تدارکاتی (همچنان قابل استفاده برنامه فرعی حفظ و مراقبت و اعمار)	
<input type="checkbox"/> رفتار و برخورد نادرست کارمند اجتماعی مرد <input type="checkbox"/> تعدد بازدید ناکافی کارمندان اجتماعی مرد <input type="checkbox"/> رفتار و برخورد نادرست کارمند اجتماعی زن <input type="checkbox"/> تعدد بازدید ناکافی کارمندان اجتماعی زن <input type="checkbox"/> رفتار و برخورد نادرست انجیران <input type="checkbox"/> تعدد بازدید ناکافی انجیران <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....		فعالان انکشافی در قریه (رابط میان موسسه همکار و مردم قریه و رابط میان برنامه/دولت و مردم قریه)	
<input type="checkbox"/> کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات موجود نیست <input type="checkbox"/> تیم نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات نظارت نمیکند <input type="checkbox"/> تفتیش اجتماعی صورت نمیگیرد <input type="checkbox"/> مشکل در تفتیش اجتماعی <input type="checkbox"/> مشکل در کارت نمره دهی <input type="checkbox"/> مشکل در موقعیت صندوق شکایات <input type="checkbox"/> سایر موارد (مشخص نمائید).....		نظارت (کمیته نظارت اشتراکی قریه/رسیدگی به شکایات)	
سایر موارد			
امضاء/ نشان شصت شکایت کننده			
تاریخ اقدام	امضاء	موقوف	دریافت کننده شکایت
تاریخ فیدبک	امضاء	نهاد	حل کننده شکایت

برنامه ملی میثاق شهروندی

وزارت احیاً و انکشاف دهات / اداره مستقل ارگانهای محلی

فورم 16 ب، کتاب ثبت شکایات

ولایت: ..... ، ولسوالی:.....، نام قریه:.....

شماره	تاریخ دریافت شکایت	نام شکایت کننده	نمبر تلفون شکایت کننده	خلاصه شکایت	خلاصه اقدام و حل
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

تاریخ: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_      نمبر ثبت شکایت: \_\_\_\_\_

نحوه استفاده از این فورم: این فورم برای هر شکایتی که به فعالیت های مدیریتی برنامه ملی میثاق شهروندی (استخدام امور مالی و تدارکاتی) ارتباط دارد استفاده شود. خود را مطمئن سازید از اینکه مشکل را تا حد ممکن بصورت واضح بیان نموده اید.

معلومات درمورد شکایت کننده		اسم	نمبر تلفون	ایمیل ادرس	جنسیت	<input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن
مجرای دریافت شکایت						<input type="checkbox"/> پیشکش حضوری <input type="checkbox"/> ایمیل <input type="checkbox"/> وب سایت
توضیحات مفصل شکایت:						
دسته های شکایات						
شکایات مرتبط به منابع بشری						<input type="checkbox"/> شکایت مرتبط به استخدام <input type="checkbox"/> آزار واذیت <input type="checkbox"/> رفتار نادرست کارمندان <input type="checkbox"/> سایر موارد (لطفاً مشخص نمایید).....
شکایات مرتبط به امور تدارکاتی						<input type="checkbox"/> تأخیر در پرداخت قسط قرارداد کننده <input type="checkbox"/> کار اضافی بدون قرارداد <input type="checkbox"/> روند نادرست در رقابت قرارداد <input type="checkbox"/> عدم پرداخت برای کار اضافی <input type="checkbox"/> تأخیر در طی مراحل صورتهای حساب (Invoices) <input type="checkbox"/> سایر موارد (لطفاً مشخص نمایید).....
شکایات مرتبط به امور مالی						<input type="checkbox"/> لطفاً مشخص نمایید: .....
امضاء شکایت کننده / نشان انگشت : .....						
دریافت کننده شکایت:	موقف	امضا	تاریخ اقدام			
حل کننده شکایت:	نهاد/بخش	تاریخ بازتاب (فیدبک)				