



د کورهنی، اوبولگولو او
مالدارۍ وزارت
وزارت زراعت،

د افغانستان
اسلامی جمهوریت
جمهوری اسلامی



Islamic Republic of Afghanistan

Ministry of Agriculture, Irrigation and Livestock

(SGRP) د غلو د ستراتیژیکو زېرمو پروژه

د غلو د ستراتیژیکو زېرمو پروژې (SGRP)

لپاره

د شکایتونو حلونو میکانیزم (GRM) لارښود

د چاپیریالي او ټولنیز مدیریت واحد

2018, می

(نهایی مسوده)

1. لړلیک

1. لړلیک 2
- لنډیزونه 4
- 1 د پروژې شالید 5
2. د شکایتونو د حلولو میکانیزم څه شی دی؟ (GRM) 5
 - 2.1 شکایتونو حلولو میکانیزم موخې 6
 - 2.2 شکایتونو د میکانیزم د ډیزاینولو بنسټیز عناصر 6
 - 2.2.1 د شکایتونو د حلولو میکانیزم اصول 6
 - 2.2.2 د پروسې پړاونه 6
 - 2.2.3 د سرچینې 7
3. د غلو د سټراتیژیکو زېرمو پروژې SGRP لپاره د شکایتونو د حل میکانیزم اهمیت 7
4. د شکایتونو ډولونه 7
5. د غلو د سټراتیژیکو زېرمو SGRP پروژه کې د شکایتونو د حلولو کړنلار 8
 - 5.1 د شکایتونو د حل کمیټې (GRCs) 8
 - 5.1.1 د شکایتونو د حل کمیټې غړي 8
 - 5.1.2 د فرعي پروژې پر کچه د شکایتونو د حلولو د مسؤل د دندې لایحه 8
 - 5.1.3 د شکایتونو د حلولو میکانیزم مرکزي دفتر د مسؤل د دندې لایحه 8
 - 5.1.4 د شکایتونو د حل کمیټې د لیدنو مهالویش 9
 - 5.2 د اړیکو سټراتیژي 11
 - 5.3 فیډبیک (نظر ورکولو) میکانیزم 11
 - 5.4 د شکایتونو ثبتول او طی مراحل 12
 - 5.5 څارنه او راپور ورکول 12
6. سازماني مدیریت او د ظرفیت جوړول 12
 - 6.1 د شکایتونو د حلولو میکانیزم سازماني مدیریت 12
 - 6.2 د شکایتونو د حلولو میکانیزم تطبیق د شکایتونو د حلولو کمیټې او شریکانو ته تړینینګ 12
 - 6.3 د کارکونکو د عامه پوهنې تړینینګ 12
7. ملپانې 13
 - لومړۍ ملپانه: د شکایت ثبتولو د فورمې نمونه 13
 - دویمه ملپانه: د شکایتونو د حلولو کمیټه 15
 - درېیمه ملپانه: د شکایتونو د فیډبیک فورمه 16
 - څلورمه ملپانه: د غلو د سټراتیژیکو زېرمو SGRP پروژې د شکایتونو حلولو میکانیزم ډیټابیس شیت 17
 - پنځمه ملپانه: د شکایتونو د حلولو میکانیزم د شکایتونو د ثبت کتاب 18

لنډيزونه

AP	اغېزمن شوي خلک
CDC	د ټولني د پرمختگ شورا
GRM	د شکایتونو د حل میکانیزم
GRC	د شکایتونو د حل کمیټه
HQ	مرکز
ESMF	د چاپیریالي او ټولنیز مدیریت کاري چوکاټ
MAIL	د زراعت اوبو لگولو او مالدارۍ وزارت
PIU	د پروژې پلي کونکي واحد
RAP	د بیامیشتېدنې د عمل پلان
ESIA	چاپیریالي او ټولنیزو اغېزو ارزونه
M&E	څارنه او ارزونه
DAIL	د زراعت اوبو لگولو او مالدارۍ ریاست

1. د پروژې شاليد

غنم، ميوې، پلي او تریاک د افغانستان غوره کرنیز محصولات گڼل کېږي. غنم د افغانستان د کرنیزې ځمکې په شپيته سلنه برخه کې کرل کېږي، چې ټوله ځمکه تقریبا 2.4 میلیونه هکتاره کيږي چې تقریبا د خړوبولو او د باران اوبو په واسطه کره په مساوي برخو ویشل شوي ده. په دې وروستیو کې د افغانستان حکومت د د غنمو په ځان بساینې لپاره یو گټور پلان په لار اچولی دی، چې د پنځو کلونو په موده کې به د تولید کچه ډېره کړي او د درموندنو توان به را کم کړي، په ورته وخت کې حکومت د غلو دانو ساتلو ته لومړیتوب ورکوي چې د نا ځاپي پېښو په وخت کې ترې کار واخیستل شي. په تیره بیا د محلي کرل شوو غنمو د کمیت اخیستلو په وخت کې.

بیرنیو پېښو ته د غبرگون لپاره لکه په هیواد کې د غنمو د برابرولو کموالي پر مهال د افغانستان حکومت د کرنې اوبو لگولو او مالدارۍ وزارت او د نړیوال بانک مالي ملاتړ په واسطه د غلو د سټراټیژیکو زېرمو پروژې SGRP پر پلان باندې کار کوي. د غنمو د خوندي ساتلو د گودام جوړولو لپاره غوره ځای او پرمختللي امکاناتو ته اړتیا ده، چې پام وړ کچه غنم په سمه توگه خوندي وساتل شي.

د افغانستان د چاپیریال قانون (2007) پر بنسټ، د چاپیریالي او ټولنیزو اغیزو اروزوني مقرري او د نړیوال بانک د خونديتوب پالیسي (تگ لارې) له مخې د غلو د سټراټیژیکو زېرمو پروژې SGRP لپاره د چاپیریالي او ټولنیز خونديتوب مدیریت کاري چوکاټ چمتو کړی و، چې په کې د غلو د سټراټیژیکو زېرمو پروژې SGRP په دوران کې د چاپیریالي موضوعاتو شاملول او ټولنیزه پاملرنه چټکه او خلاصه کرل شوي ده.

د غلو د سټراټیژیکو زېرمو پروژې MAIL/SGRP پروژه به د شکایتونو د حل لپاره د واضحې موخو او مقصدونو لپاره یو ښه تعریف شوی میکانیزم جوړ کړي، په تیره د شکایتونو د ترلاسه کولو، خوندي کولو او هوارولو لپاره یوه کرنلاره جوړه کړي.

2. د شکایتونو د حلولو میکانیزم څه شی دی؟ (GRM)

د پرمختیایي پروژو څخه اغېزمنو وگړو ته باید د شکایتونو د حل میکانیزم ته لاسرسی ولري کوم چې قانوني، د باور وړ، شفاف او گټوره لگښت سره دوی وکولای شي چې خپل شکایتونه وړاندې کړي او د خپلو هیلو، او غوښتنو سره سم باوري حل ورته پیدا کړي.

د شکایتونو د حلولو پروسې غوره موخه دا ده، چې د ستونزې سمدستي اوارې کړي او اوږدې دعوي ژر حل کړي، کوم چې شاید د ورو پروژو پرمختگ وځنډوي. همدارنگه دا به یوه عمومي جرگه ځای برابر کړي چې خلک ورته خپل اعتراضات ورسوي او یا هغه خلک چې نیوکه لري او د مرستو پره اړه اندېښنه لري، د شخړو د اوارې له لارې به دغه موضوعات په عادلانه توگه حل کړای شي.

نوموړي لارښود به داسې سپارښتنې وړاندې کوي چې څنگه کولای شو د ستونزو د حل میکانیزم پلان او تطبیق کړو، چې وکولای شي هغه شکایتونه څرگند کړي چې د سټراټیژیکو غلو خونديتوب پروژې څخه را ولاړې شوي دي. د شکایتونو د حل میکانیزم ددې توانېږي، چې د بېلابېلو اړونده شریکانو ترمنځ سوتفاهم او اندېښنې هوارې کړي. سربیره پر دې، د شکایتونو د حل میکانیزم به د شکایتونو د ترلاسه کولو، ثبتولو او حلولو لپاره یوه کرنلاره تشریح کړي.

پلي کونکي (تطبیقونکي) باید د شکایتونو له هوارې خبر وي او دا ومني چې شکایتونه پېښیږي، د شکایتونو حلول د دوی کار یوه برخه ده او دغه چارې ته باید په کاري پلان کې ځانگړې پاملرنه وکړي.

د پلي کونکي باید لاندې کارونه وکړي:

ټولنو ته پر وخت او کافي اندازه معلومات برابر کړي. ډېری شکایتونه د سم نه پوهاوي له امله را پورته کېږي، او یا د نیمگرو، متناقضو، ناوخته او غیر موثرو مالوماتو له امله را پورته کېږي.

ټولنو سره باید د یوې پروژې کره او مناسب معلومات، فعالیتونه، د پلي کېدو نهایی مهالویش شریک کرل شي، په ځانگړې ډول اغیزمن شوو خلکوو سره په منظم ډول باید شریک شي. د ارتباط د وړ لارو چارو او سرچینو څخه باید د مفاهمي لپاره کار واخیستل شي.

د شریکانو په مانداره توگه مشورې کول. د پروژې پلي کونکي باید د پروژې تر تطبیق کېدو پورې د مشورو او خبرو اترو پروسه همداسې جاري وساتي. د معلوماتو شریکول، د پروژې د پروسې راپور ورکول، شریکانو ته د ستونزو د ویلو فرصت برابرول، د دوي ستونزو ته د ځواب ویل او حلول، د شریکانو نظریې راغونډول، او په پلټنو باندې د فیډبیک ترلاسه کول به د شریکانو او د پروژې د تنظیم لپاره گټور وي.

2.1 شریکانو حلولو میکانیزم موخي

د بڼه ترتیب شوي او کار وړ شریکانو د حلولو میکانیزم موخي په لاندې ډول دي:

- ددې تضمینول چې شریکونه او اندیښني په سمه توگه بیان شوي او په شفاف او د لاسرسي وړ چارې له مخې حل شوي، څو اغیزمن شويو خلکو / کورنیو او ټولنو سره د مثبتو اړیکو بیرته رغولو موخه ترلاسه شوي ده.
- د گټه اخیستونکو د اړتیاوو ته د ځوابگو په حیص د هغوی شریکانو اورېدل او حلول.
- د ادعاوو د څېړلو، د ټولنو د گډون پراخولو او د مشورو ته د بلني ورکولو لپاره د بهیر په څېر (پرلپسې ډول) خدمت کول.
- د عملي کړنو د بڼه والي لپاره د معلوماتو را ټولول.
- مسولیت او روڼوالی ته وده ورکول.
- د پروژې د خطرونو د کمولو په خاطر د فساد او تقلب له منځه وړل.
- ددې لپاره چې د پروژې ژمني همداسې پر مخ رواني وي، د محلي ټولنو لخوا د غلو د سټراټیژیکو زېرمو پروژې SGRP او د قرارداد کونکو د کارونو لپاره پر وخت د فیډبیک اسانه کول.

2.2 د شریکانو د میکانیزم د ډیزاینولو بنسټیز عناصر

دا په هر اړخیز روش ولاړ دی کوم چې د شته پام وړ سرچینو په کارولو سره د پنځو اصولو له مخې په پنځو پړاونو کې تنظیمیږي. دغه بنسټیز عناصر د پروژې پرکچې او ډول پورې اړه لري، که څه هم د دوي تر شا دغه پروسه د وضعیت له مخې ترسره کېږي، او د شریکانو د میکانیزم فورمه باید د دواړو د پروژې او د مربوطه کسانو د اړتیا سره سم برابرې شي.

2.2.1 د شریکانو د حلولو میکانیزم اصول

1. تناسب: پر اغیزمن شويو ټولنو پاندي د گواښ او ناوړه اغیزو د کچې له مخې اندازه کېږي.
2. کلتوري وضعیت: طرحه باید د ټولني د اندېښنو د هواري لپاره کلتوري وضعیت او مناسبات په پام کې ونیسي
3. لاسرسي: واضح او د پوهیدني وړ میکانیزم کوم چې د اغیزمنو ټولنو ټولو خواو ته پرته له کومه لگښته د لاسرسي وړ وي.
4. روڼوالی او مسولیت: ټولو شریکانو ته.
5. مناسبه ساتنه: هغه میکانیزم کوم چې د مجازات ورکولو او نورو قانوني مواردو ته د لاسرسي مخنیوی نه کوی.

2.2.2 د پروسې پړاوونه

لومړی پړاو: د شریکانو د مدیریت لارښود خپرول: د شریکانو مدیریت لارښود باید خپور شي او دا باروي شي چې لارښود ټولو شریکانو ته رسېدلی.

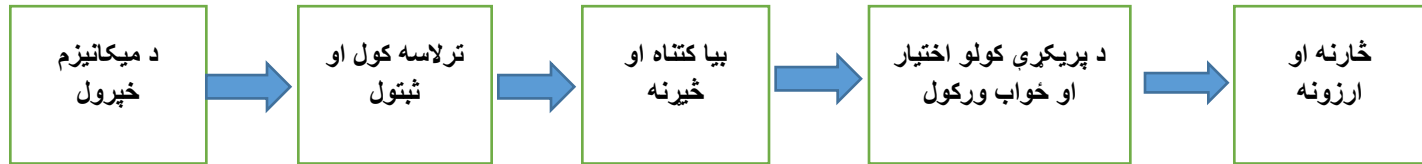
دویم پړاو: د شریکانو ترلاسه کول او ساتل مخته وړل: کله چې شریکان د شریکانو د حل میکانیزم لاسرسي پیدا کړي او شریکونه راپورته کړي، نو د شریکانو د د طی مراحل کولو لپاره اړتیا پیدا کېږي. طی مراحل کولو کې لاندې موارد شاملېږي: (۱) د شریکانو راتولول؛ (۲) د شریکانو خوندي کول؛ (۳) په مرکزي ځای کې د شریکانو ثبتول؛ (۴) د طی مراحل کولو په بهیر کې د هغوی د حالت او مهموالي منعکس کول.

درېیم پړاو: د شریکانو بیا کتنه او پلټل: ټول شریکونه د شریکانو د ډول او ځانگړنو له مخې د بیا کتنې او څیړنې له مرحلې څخه تیرېږي.

څلورم پړاو: د پریکړې د اختیار ترتیبول او خواب چمتو کول: کله چې شکایت په ښه توګه واورېدل شو، د پرېکړې اختیار به د شریکانو د پاملرنې په لومړیتوب، د پروژې پالیسي، تیره تجربه، اوسنی موضوعګانې او د ظرفیت پایله سره کېږي.

پنځم پړاو: د شکایتونو د میکانیزم څارنه، راپور ورکول او ارزول: څارنه د شکایتونو د میکانیزم اغیزمنتیا او د سرچینو په موثره توګه کارونه اندازه کوي، او د فعال او کار وړ لارو چارو پر مټ مخکې له دې چې ستونزه د کمزورتیا پر نکته بدل شوي حل شي. دغه راز څارنه او راپور ورکول بنسټیز مالومات دي، چې په دې سره کولای شو ټولنو ته بیرته راپور ورکړي.

۱- انځور



2.2.3 سرچینې

ځلک: روزل شوي کارمندان او یا بهرنی سرچینې چې د ټولني او چاپیریالي مدیریت په چارو اندېښنو او شکایتونو په اړه تجربه او هغه سره سروکار ولري.

سیسټم: سیسټم د رسید، خوندي کول او د پروسې تعقیبولو لپاره اړین دی. (د مثال په ډول، د شکایتونو د ثبت کتاب، ډیټابیس) **پروسه:** د شکایتونو د سمبالولو یوه لیکي پروسه ده، چې په هر پړاو کې یې مسولیتونه واضح کړي دي دغه راز پر مدیریت د تېروتنو د مخنیوي لپاره څارنه ترسره کېږي.

3. د غلو د ستراتیژیکو زېرمو پروژې SGRP لپاره د شکایتونو د حل میکانیزم اهمیت

دغه لارښود د شکایتونو د حل میکانیزم (GRM) راپېژني دا چې د کرنې، اوبو لګولو او مالدارۍ وزارت (MAIL) او د ستراتیژیکو غلو د ساتنې پروژې (SGRP) په مرسته جوړ شوی دی.

د شفافیت او رویتیا د یقیني کولو لپاره د شکایتونو د حل میکانیزم (GRM) چې د پروژې اړوند شکایتونه حل کړي، د د پروژې د پلي کوونکي واحد له لوري به د چاپیریالي او ټولنیز مدیریت کاري چوکاټ (ESMF) د برخې د پلي کولو لپاره به چې د غلو د ستراتیژیکو زېرمو پروژې SGRP سره لاندې چارو کې مرسته وکړي؛

- په ټیټه کچه د خلکو د شکایتونو د حل او مباحثې لپاره په یوه جرګه (فورم) برابر کړي.
- په چټکۍ سره د ستونزو حل کول ددې نه مخکې چې ستونزه لویه شي او بیا د مدیریت وړ نه وي.
- د پروژې او شریکانو ترمنځ د اغیزمنو اړیکو اسانتیا رامنځته کول.
- په پروژو کې د ټولنو غړو ترمنځ باور او اعتماد د ګټلو لپاره مرسته کول او طرفینو ترمنځ ګټوري اړیکې جوړول.
- د پروژې د ځنډ او د قیمت د لوړوالي څخه مخنیوي کې مرسته کول، او د کار د ظرفیت لوړول.

4. د شکایتونو ډولونه

د پروژې د دوران په مختلفو برخو کې ډول ډول شکایتونه را ولاریږي، د بېلګې په توګه: د پروژې د ډیزاین او پلان کولو پر وخت، د پروژې د پلي کولو پر وخت، او یا د پروژې د پلي کولو په پړاو کې په پراخه کچه د موضوعاتو خپرېدل. د SGR د پروژې د فعالیتونو ته په پام سره لاندې اندېښنې او شکایتونه پیدا کېدای شي.

- د ځمکې اړوند شکایتونه
- د پروژې د ودانیزو چارو او فعالیت پر مهال د ترافیک ګڼوالي اړوند شکایتونه
- د چاپیریالي او ټولنیز اغېزو اړوند شکایتونه لکه د قرارداد کونکي د کار کولو له امله (دوري، حفظ الصحی او د ودانیزو چارو له زوګ (غریزه ککړتیا) او داسې نور
- د مزدورانو په تنخوا کې ځنډ
- د قرارداد کونکو له خوا شکایتونه
- د ودانیزو په ساحه کې د ښځو له خوا شکایتونه
- د ودانیزو چارو پر مهال نور موضوعات د انجینرۍ اړوند چارې لکه د کاري کیفیت اړوند یا ځنډ نوري ستونزې

- د شکایتونو د حلولو میکانیزم کولی شی چی د مالی، استخدام او تدارکات اړوند شکایتونه ثبت کړی او د GRM مرکزی ټیم دنده لری چی ذکر شوی شکایتونو حلولو لپاره له اړوند واحدونو سره موضوع تعقیب کړی

5. د غلو د ستراتیژیکو زېرمو SGRP پروژہ کی د شکایتونو د حلولو کړنلار

تر لاسه شوي شکایتونه به د فرعي پروژي د چاپیریالي او ټولنیز مدیر له خوا په معیاري ډیټابیسونو کې ثبت، تحلیل او طبقه بندی کېږي. ۲ انځور د شکایتونو د ثبتولو پروسې څخه څرگندونه کوي او د غلو د ستراتیژیکو زېرمو SGRP پروژہ کی د فرعي پروژو د تطبیق د شکایتونه جریان راښایي. لاندې د غلو د ستراتیژیکو زېرمو SGRP پروژي د شکایتونو د سمبالولو لړۍ غوره اجزای جوړوي:

5.1 د شکایتونو د حل کمیټي (GRCs)

د غلو د ستراتیژیکو زېرمو پروژہ کی به د شکایتونو د حل کمیټي به د فرعي پروژو او مرکزي کچه جوړي شي خو د اغیزمنو خلکو (Aps) / کورنیو (HHs) شکایتونه ولولي او یا هم د شریکانو تبصیرې طی مراحل کړي. په مختلفو پړاوونو کې د شکایتونو د حل کمیټه د کوم قانوني ماموریت او صلاحیت نه دی، خو کوبش کوي چی د شکایت کوونکی او پروژي تر منځ د موضوعاتو د هوارولو لپاره اسانتیا رامنځته کوي. د شکایتونو د حل کمیټي هر غړی چی د شکایتونو د حل میکانیزم لخوا د فرعي پروژي په سطحه ټاکل کیږي چی د شکایتونو د حل میکانیزم په فرعي پروژي لپاره د مرکزي نقطې حیثیت لري او د چاپیریال او ټولنیز مدیریت ESM متخصص به په مرکزي کچه په پروژو کې د شکایتونو د حل د میکانیزم رابط غړي حیثیت لري.

5.1.1 د شکایتونو د حل کمیټي غړي

1. د فرعي پروژي پر کچه د شکایتونو د حل کمیټه (GRC): اغیزمن شوی شخص (AP)، د ولایتي زېرمي (سیلو) مدیر، د محلي حکومت استازی، د اغیزمن شوي غړو د ټولني / کلیوالي پرمختیایي شورا CDC استازی، کیدای شي د کلیوالي پرمختیایي شورا بنځینه غړي وي او قراردادي (د فرعي پروژي د څرنگوالي او شکایت د ډول له مخې غړي کېدای شي بدل شي).
2. د پروژي پر مرکزي کچه د شکایتونه کمیټه (GRC): د کرنې اوبو لگوني او مالدارۍ وزارت مرستیال وزیر (MAIL)، د پروژي د پلي کوونکي واحد PIU رئیس، د پروژي د پلي کوونکي واحد PIU مشر انجینر، او د پروژي د پلي کوونکي واحد PIU د چاپیریال ساتنی او ټولنیز څانگی مسول.

5.1.2 د فرعي پروژي پر کچه د شکایتونو د حلولو د مسؤل د دندې لایحه

- دا باوري کول چی د شکایتونو هوارول د افغانستان د قوانینو او د نړیوال بانک د کړنلارې پر رڼا کی ترسره کیږي.
- د شکایتونو د حل د میکانیزم د ثبت په کتاب کی د شکایتونو ثبتول.
- دا باوري کول چی شکایتونو ته د ځواب چاره په پرلپسې توگه تعقیب شوي او په ټاکلي وخت کی ترسره کېږي.
- اغیزمن شو وگړو د شکایتونو ثبتول ، او هغه شکایتونو ترتیبول او ورته لومړیتوب وکول کوم چی باید د مناسبی کمیټي لخوا حل شي.
- د فرعي پروژي د چارواکو د پرېکړي له امله د ناراضه ډلي او د هغوی د شکایتونو د چارو د انکشاف په اړه راپور ورکول.
- د پروژي پلي کوونکي واحد PIU ته د حل شوو او نا حل شوو شکایتونو په هکله اوونیز راپور ورکول.
- په ولسوالیو، ولایتونو، په ملي او ملکي سطحه د ټولنو ادارو سره د محلي ټولنو د شکایتونو د حلولو لپاره (که چیرې وي) د دولتي ادارو سره همغږي.
- د شکایتونو د حل طرز العمل د اغیزمنتیا او گټورتوب لپاره، او بنودل شوي تغیراتو لپاره کوم چی د DAIL/Silo لپاره اړین دي د ټولنو د استازو سره همغږي.
- د اړتیا په وخت کی ټاکل شوو ساحو د لیدلو لپاره د غړو ټاکل چېرته چی ستونزی راپیداشی

5.1.3 د شکایتونو د حلولو میکانیزم مرکزی دفتر د مسؤل د دندې لایحه

- د شکایتونو را ټولول، نظر (فیدبیک) او وړاندیز
- د شکایتونو ثبتول
- د شکایتونو کټه گوري کول
- د شکایتونو تحلیلول
- د شکایتونو حلولو اړونده کمیټي ته د نورو لارښوونو لپاره د نویو ثبت شوو موضوعاتو خلاصه کول.
- شکایت کوونکو لپاره د فیدبیک برابروول.

- د شکایتونو د کمیټې له لورې د اخیستل شویو پریکړو تطبیقول
- د شکایتونو ثبتول په لیکلې او کمپیوټرې بڼه
- د شکایتونو د حلولو کمیټې سره د ناهل شوو موضوعگانو په اړه تعقیب
- د ساحې کتنه (د اړتیا په وخت کې)
- د شکایت کونکي لیدنه (د اړتیا په وخت کې)
- د پروژې رهبرۍ PIU ته میاشتنۍ، درې میاشتنۍ او کلنۍ راپور چمتو کول.

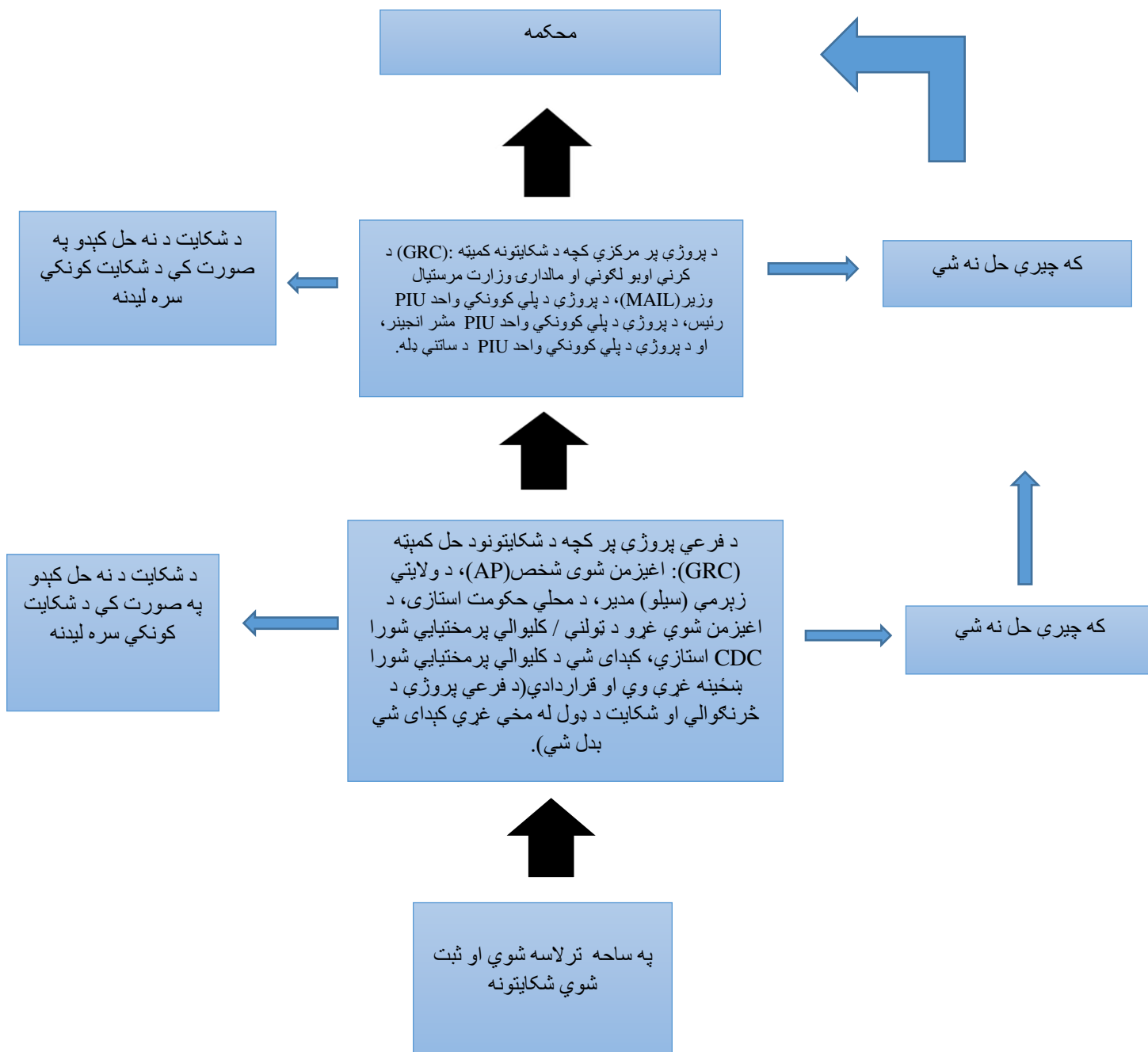
5.1.4 د شکایتونو د حل کمیټې د لیدنو مهالویش

د فرعي پروژې پر کچه د شکایتونو د حل کمیټه به هرو لسو ورځو کې یوه ناسته کوي او د لیدنې مینوبت به د کمیټې د یوه غړو له خوا اخیستل کېږي، په داسې حال کې چې د پروژې په مرکزي کچه د شکایتونو د حل به په میاشت کې یو ځل ناسته کوي، خو که اړتیا وه یانې د شکایتونو د دوسیو د زیاتوالي له مخې په میاشت کې د یو ځل څخه زیاتې ناستې کولای شي. د دې ناستې مینوبت (پروتوکول) به د چاپیریالي او ټولنیز مدیریت ESM دبرخي د مسول له خوا چمتو کېږي، او د نوموړې کمیټې ټولو غړو ته به ویشل کېږي. د مجلس پروتوکول به په راتلونکي غونډه کې تر بحث لاندې ونيول شي چې په هغې سره با ځنډېلې یا ناهل شوو موضوعگانو په هکله په ټینګار سره بحث وشي.

5.1.4 ستونزې او شکایتونه به د لاندیني تسلسل له مخې هوارېږي.

- شکایتونه به د GRC کمیټې لخوا د فرعي پروژې په کچه حل شي کوم چې د پریکړې په اړه لس ورځې وخت لري
- که چېرې د GRC کمیټه د فرعي پروژې په سطحه ونه توانيد چې مشکل حل کړي، نو شکایتونه به مرکزي کمیټې ته واستول شي، کوم چې د شکایت حل کولو لپاره شل ورځې وخت لري.
- که د شکایتونو د حل سیستم ونه توانيد چې د اغیزمن شوي شخص ستونزه حل کړي، نو دوي کولی چې محکمې ته خپله موضوع وړاندې کړي.

۲ انځور: د شکایتونو سره د معاملي د دوران کړنلاری انځور



5.2 د اړیکو ستراتیژي

د شکایتونو د حل میکانیزم به په اوښتو او درې ژبو وژباړل شي چې ټولو شریکانو لپاره د لاسرسی وړ وي، کوم چې د کرنې اوبو لگولو او مالدارۍ وزارت او د غلو د ستراتیژیکو زېرمو SGRP پروژې لخوا ترتیب شوی دی. د مفاهیمې کمپاین به د ټولو گټه اخیستونکو کلیوالي پرمختیایي شورا CDC، ټولني، کارکونکي او نور شریکان به پر دې وپوهیږي، چې چیرې او څنگه خپل شکایت ثبت کړي.

د غلو د ستراتیژیکو زېرمو SGRP پروژې اړوند شکایتونه به له لاندې لارو ترلاسه شي:

برېښلیک: د شکایتونو د ترلاسه کولو لپاره د شکایتونو د حل میکانیزم رسمي ایمیل ادرس sgr.grm@mail.gov.af. کوم چې په بروشرونو کې لیکل شوی دی چې د محلي ټولنو او نورو اړوندو شریکانو لپاره د لاسرسی وړ وي.

ټیلیفون: لاندني په بروشر کې لیکل شوي معلومات باید په محلي ژبو کې وي. دغه بروشرونه باید محلي ټولنو او نورو اړونده شریکانو ته ورکړل شي، ددې لپاره باید دغه بروشرونه د پروژې په ساحه او نورو ټولنو د را تولیدو ځایونو لکه مسجد کې ولگول شي.

گڼه	د اړیکو مسؤل	ځای	دنده	ځای	د ټلیفون نمبر	د لاسرسی وخت	وختونه
۱	نوید هاشم	کابل	د چاپیریال او ټولنیز مدیریت کارپوه	کابل	0789 31 37	د کار ټولې ورځې	۰۸:۰۰ څخه تر ۰۴:۰۰ بجو پورې

شفاهي یا شخصي لیدنه: د ټولني د غړو له شخصي لیدني څخه هم شکایتونه په معیاري ډول د کرنې اوبو لگولو او مالدارۍ ریاست، د سیلو ریاست او یا (SGRP) پروژې د PIU د پلي کونکي واحد له لوري ثبتېدای شي.

د فرعي پروژو په سطحه د شکایتونه د حل کمیټه: شکایتونه د فرعي پروژې پر کچه د کمیټې له خوا ثبت شي. په ساحه باید د شکایتونو د ثبت کتاب ایښودل شوی وي تر څو د شکایتونو د حل کمیټې سره د شکایتونو په ثبتولو کې مرسته وکړي.

د شکایتونو صندوق: چیرته چې امکان وي د شکایتونو صندوق باید وکارول شي. د شکایتونو صندوقونه به د پروژې د ودانیزو چارو مرحله او عملیایي مرحله کې واخیستل شي او د پروژې په ساحه کې باید کیښودل شي (کم تر کمه په درې ځایونو کې). د شکایتونو په صندوقونو باید لیکل شوي وي چې څنگه کولی شو شکایت ثبت کړو. د شکایتونو ټولونکي او صندوقونو ساتونکي به د فرعي پروژې د شکایتونو د حل میکانیزم مسؤل غړی وي (د شکایتونو د حل کمیټې د فرعي پروژو پر کچه انتخاب شوی غړی)، شکایتونه د راټولولو څخه وروسته اړونده د شکایتونو د حل کمیټې ته وړاندې کېږي. د شکایت صندوقونه به د کمیټې د فرعي سطحو د غړو په شتون کې په اوونیز ډول خلاصیږي. ټول شکایتونه به د شکایتونو د ثبتولو په کتاب کې ثبت شي کوم چې د فرعي پروژو پر کچه په ټاکلو ځایونو کې موجود دي او دغه log book باید د شکایتونو د کمیټې د درې غړو په واسطه لاسلیک شي او معلومات باید عمومي ډیټابیس ته داخل شي.

د پروژې کارکونکي: شکایتونه کیدلی شي چې د پروژې د کارکونکو لخوا هم ډک شي د غلو د ستراتیژیکو زېرمو SGRP پروژې د کومک کونکو، د دولتي سبالانو، او د شریکانو او داسې نورو په شمول.

5.3 د فیدبیک (نظر ورکولو) میکانیزم

د غلو د ستراتیژیکو زېرمو SGRP پروژې د شکایتونو د حل میکانیزم لپاره دا تر ټولو مهمه قدم دی، چې د شکایتونو د پایلي واضح فیدبیک برابر کړي. یو تر ټولو نه مهم فعالیت د فرعي پروژې پر کچه د شکایتونو د حل کمیټې (د فرعي پروژې په سطحه مسؤل) دا دی، چې د شکایت کونکو لپاره سره د شخصي کتنه کې یو یادښت هم برابر کړي. د شکایتونو د حل میکانیزم د پروژې پر مرکزي کچه ددې مسولیت لري چې شکایت کونکو ته د برېښلیک، د مسیج او ټیلیفون له لاري فیدبیک ورکړي. شکایت کونکي باید په دې پوه شي چې شکایتونه یې د کمیټې له خوا ثبت شوي وو او څېړل کېږي. د نامعلومه شکایت په صورت کې یادښت امکان ونه لري. په کومه طریقه چې د شکایت کونکي یادښت شوی وي په همغه طریقه دې په ډیټا بیس کې ورسول شي.

په دې اړه به د شکایت کونکي لاندې څو انتخابونه وي، چې د پنځو کاري ورځو په موده کې د خپلې ستونزې د حل کېدو څخه وروسته اخري فیډبک ترلاسه کړي:

- **پیغام:** شکایت کونکي ته به د شکایت د رسېدو د ډاډ په موخه په اتوماتیکه ډول او یا هم غیر اتوماتیک ډول یو ځواب واستول چې شکایت یې ورسید او بیرته به دوي ته د شکایت د څیړل کېدو څخه دوی ته ورسېږي.
 - **د شکایت د فیډبک فورمه:** یوه اف لاین یا پرنټ شوي د شکایت د فیډبک فورمه به استعمال شي.
 - **ایمیل:** شکایت کونکي، چا چې خپل شکایت د ایمیل له لارې لېږلی وي، نو د ایمیل له لارې به اخري فیډبک ترلاسه کړي.
 - **تیلیفون کول:** هغه شکایت کونکي چا چې خپل شکایت د تیلیفون په واسطه ثبت کړی وي، نو د تیلیفون په واسطه به د اړوند مسول (فوکل پوائنټ) څخه فیډبک تر لاسه کړي.
- کله چې شکایت حل شو، نو کمیټه باید شکایت کونکو لپاره فیډبک برابر کړي. کمیټه باید د شکایت کونکي د مشکل د حل کېدلو رضایت هم ثبت کړي کوم چې په فیډبک فورمه (درېیمه ملپانه) کې برابر شوی دی. پام وړ کسانو ته د راپور ورکولو په موخه باید حل لاره په ډیټابیس کې هم ثبت شي.

5.4 د شکایتونو ثبتول او طی مراحل

ټول سپارل شوي شکایتونه به ډیټابیس او د شکایتونو د حل میکانیزم کتاب ته وسپارل شي، چې په دوامداره توګه به اپډیټ کېږي. هر شکایت به د لاسرسی او لومړیتوب د درجې له مخې ډلبندي شوی وي، تحلیل شوی وي، او د ډول او نوعیت له مخې څارل شوی وي. یو ډیټا بیس به جوړ شي چې ټول شکایتونه او د هغوی حل په کې طی مراحل ثبت شي. د پروژې د پلي کونکي واحد PIU پر کچه به ټول شکایتونه په دواړه ډوله فزیکي (هارډ کاپي) او سافټ (کمپیوټري، برقي ډیټابیس) د ټولو سکین شوو او ترلاسه شوو اسنادو په شمول او یا ددې موضوع اړوند) مستند او ارشيف شي،

5.5 څارنه او راپور ورکول

د شکایتونو د حلولو میکانیزم اسانه عملیه یقیني کړل شي نو د غلو د سټراټیژیکو زېرمو SGRP پروژې اداره باید په تکراري بڼه د شکایتونو د حلولو میکانیزم د فعالیتونو څخه څارنه او نظارت وکړي، ترڅو دا ډاډ ترلاسه شي چې د GRM شکایتونو حلولو میکانیزم چاري د دوامداره راپور ورکول به شمول منظمي دي.

د شکایتونو د ثبتولو څرنګوالی او د شکایتونو د حلولو به د پروژې پلي کونکي واحد PIU د خونديتوب ډلې له خوا د مرکزي ټیم اداري ته د میاشتنی راپور له مخې ورکړل شي.

6. سازمانی مدیریت او د ظرفیت جوړول

6.1 د شکایتونو د حلولو میکانیزم سازمانی مدیریت

ددې لپاره چې د شکایتونو د حل میکانیزم تطبیق کړل شي او د شکایتونو د حلولو کمیټې د چاپېریالي او ټولنیز مدیریت ESM کارپوه (د شکایتونو به مرکزي کمیټه کې فوکل پوائنټ) ددې لپاره په کار ګومارل شوی چې د شکایتونو د ثبتولو او د شکایتونو د حل میکانیزم ډیټابیس څخه څارن وکړي. د شکایتونو د حل کمیټه د فرعي سطحې پروژې په کچه غړي د ESM د مختصیصینو په لارښونه به د شکایتونو د حل میکانیزم مسول وي. د فرعي پروژې پر کچه به د شکایتونو حلولو کمیټه د چاپېریالي او ټولنیز مدیریت د کارپوه د مستقیمې لارښوونې لاندې د شکایتونو د حلولو میکانیزم مدیریت پر غاړه ولري.

6.2 د شکایتونو د حلولو میکانیزم تطبیق د شکایتونو د حلولو کمیټې او شریکانو ته ټرینینګ

د شکایتونو د حلولو میکانیزم د لارښود پر اساس دا اړینه ده چې د شکایتونو د حل میکانیزم لارښود روزنه په محلي ژبو کې چمتو شي او د پروژې کارکونکي، قرار داديان، د کمیټې غړي، د پروژې شریکان او نور ګټه اخیستونکي باید په دې برخه کې وروزل شي. ددې لپاره چې د شکایتونو د حلولو میکانیزم په ښه طریقه تطبیق شي، نو د ټولو تر مخه د شکایتونو د حل کمیټې ټول غړي باید د خپلې دندې له لایحې څخه خبر وي. دغه راز، دوي باید په ښه توګه د شکایتونو د راټولولو، حلولو او بیرته لېږلو او د ځینې بحرانې حالتونو او اړوند نکتو کې، د راپور او فیډبک په سمه توګه ورکولو کې بلد وي.

برسیره پر دې د شکایتونو د حلولو میکانیزم د لارښود د خبرتیا لپاره به پوسترونو او بروشرونو کې چاپ او د ټاکل شوو شریکانو ترمنځ ویشل شي په دې سره به خلک د غلو د سټراټیژیکو زېرمو SGRP پروژې په اړه د شکایتونو د حلولو میکانیزم په تګلاره په اسانۍ سره پوه شي.

6.3 د کارکونکو د عامه پوهوني تړینینگ

دا اړینه ده، چې د غلو د سټراټیژیکو زېرمو SGRP پروژې کارمندان په ځانگړي توگه انجنیران او د څارني او ارزوني کارکونکي د غلو د سټراټیژیکو زېرمو SGRP پروژې په چوکاټ کې د شکایتونو د حلولو میکانیزم د تطبیق د میکانیزم په اړه وروزل شي او خبر شي.

7. ملیاني

لومړۍ ملیانه: د شکایت ثبتولو د فورمي نمونه

د شکایت نمبر:	
موقعیت:	
د شکایت کونکي نوم:	د تذکرې گڼه:
پته:	موبایل:
د ترلاسه کېدو نېټه:	
د شکایت ډول (چک باکس)	
د قرارداد سره شخړه د ځمکې استملاک او زیان اداينه د ټرافیک گڼوالی شور (زوک) کار کې ځنډ نور څرگند یې کړئ	حفظ الصحه د مزدورانو د تنخواوو ځنډېدل د ودانیزو چارو اړوند موضوعات (د کار کیفیت او په
د شکایت لنډه تشریح	
د (شکایت کونکي له خوا) وړاندیز شوي چاري چې ستونزه اواره کړي.	

دويمه ملپانه: د شکایتونو د حلولو کمېټه

د شکایتونو د حلولو ټولنيزه کمېټه

د ټولنيزې کمېټې د شکایتونو ارزوونه

د پروژې پېژندنه:	ولسوالی
کلی	ولایت
پیل نیټه:	پای نیټه:

په ننۍ ناسته کې چې په / / / ل کال چې د / / / م کال سره سمون خوري په (ځای کې چې یو شمېر استازو، د سیمې مخورو او مشرانو گډول درلود، د شکایتونو د حلولو کمېټې په جوړېدو هر اړخیز بحث شو، چې په پایله کې لاندې اشخاص د غونډې د برخوالو په اکثریت رایو سره وټاکل شول:

۱. بناغلی ولد پته :
۲. بناغلی ولد پته :
۳. بناغلی ولد پته :
۴. بناغلی ولد پته :
۵. بناغلی ولد پته :

مور هر یو د ټولنيزې کمېټې غړي ددې مسولیت لرو، چې د پروژې د کار د پیل پر مهال، له چارو څارنه کوو او د کومې ټولنيزې ستونزې (د شخړې د هوارې په شمول) د رامنځته کېدو پر مهال او د هغوی د هوارې په اړه په هماغه وخت کې اقدام کوو، او د پروژې مسولینو سره د پروژې د غوره تطبیق په موخه هر اړخیزه همکاري کوو، او دغه راز د پروژې له بشپړېدو وروسته د پروژې په ساتنه او مراقبت کې لازمه پاملرنه کوو.

وسلام

بناغلی لاسلیک بناغلی لاسلیک

بناغلی لاسلیک بناغلی لاسلیک

بناغلی لاسلیک

د پرمختیایي شورا تائیدي

چاپېریالي او ټولنيز مسول: لاسلیک

د اړوند ولسوالی یا ناحیې تائیدي

درېيمه ملپاڼه: د شکایتونو د فیډبیک فورمه
عمومی مالومات

..... د شکایت کونکي نوم..... د شکایت ډول.....
..... د شکایت د رسېدو نېټه:..... د شکایت د پرېکړې نېټه:.....
<p>د کمېټې پرېکړه او قضاوت مهرباني وکړئ، د شکایت ډول تشریح کړئ، کمېټې کومه پرېکړه وکړه، او څومره (د ځانگړي تشریح سره) بحث:</p> <p>نهایی پرېکړه:</p>
<p>د کمېټې غړي</p> <p>۱- نوم..... موقف..... لاسلیک..... نېټه.....</p> <p>۲- نوم..... موقف..... لاسلیک..... نېټه.....</p> <p>۳- نوم..... موقف..... لاسلیک..... نېټه.....</p> <p>۴- نوم..... موقف..... لاسلیک..... نېټه.....</p> <p>۵- نوم..... موقف..... لاسلیک..... نېټه.....</p>
<p>له پورتنۍ پرېکړې سره د شکایت کونکي رضایت زه د نوموړي پرېکړې سره موافق یم / نه یم</p> <p>نوم..... لاسلیک..... نېټه.....</p>

څلورمه مليانه: د غلو د ستراتيژيکو زېرمو SGRP پروژې د شکایتونو حلولو میکانیزم دیتابیس شپیت

ګڼه	
شکایت دوسیه: (مهرباني وکړئ د شکایت ثبتونې فورم ته مراجعه وکړئ)	
د مدعي عليه نوم	
جنسیت: / نارینه	
ولایت	
ولسوالۍ	
د فرعي پروژې نوم	
د شکایت د ډکولو میتود (لکه د فورم راجستر کول، ټیلیفون، مسیج، نور...)	
د شکایت ټول (مهرباني وکړئ څلورمه برخې ته چې د شکایتونو په راجستر کې شکایت ټول	
د شکایت تشریح (مهرباني وکړئ د شکایتونو د راجستر فورم ته رجوع وکړئ)	
د پروژې پر کچه د شکایتونو حلولو کمیټه	
د مرکز پر کچه د شکایتونو حلولو کمیټه	
د ناستو شمېره چې ترسره شوي دي (د نېټې سره)	
د شکایتونو د ډکولو نېټه (نېټه باید هغه وي چې شکایت رسېدلی وي)	
هغه وخت چې د دوسي د حلولو لپاره وخت اخیستل شوی	
د دوسي څرنګوالی (لکه شکایت حل شوي او که تر اوسه جریان لري)	
هغه میتود چې د شکایت د حلولو لپاره کارېږي (تشریح یې کړئ)	
د شکایتونو د هغې کمیټې نوم چې شکایت یې حل کړی دی (پروژې پر کچه)	
ایا دوسه محکمې ته لاره او که نه؟	
شکایت کوونکي ته ځواب- نېټه	
(د اخیستل شوي اقدام په اړه شکایت کوونکي ته خبر وکړل شوی دی)	
ګټنې	

پنځمه ملیانه: د شکایتونو د حلولو میکانیزم د شکایتونو د ثبت کتاب



دولت جمهوری اسلامی افغانستان
وزارت زراعت، آبیاری و مالداري

د افغانستان اسلامی جمهوری دولت
د کرهني، اوبولگولو او مالداري وزارت



Islamic Republic of Afghanistan
Ministry of Agriculture, Irrigation and Livestock

Strategic Grain Reserve Project (SGRP)

د غلو د ستراتیژیکو زېرمو پروژه

د شکایتونو د ثبت کتاب

د شکایتونو د حلولو میکانیزم

SGR Project Grievance Redresses Mechanism Logbook

د پروژې نوم:

د پروژې نمبر:

Project Name:

Project ID:

Registered by د ثبتونکي نوم	Type of Grievances د شکایت ډول	Date د شکایت د ثبت نېټه	Contact Number شمیره شکایت کوننده	Name of complainant د شکایت کونکي نوم
--------------------------------	--------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	--

Grievance شکایت				
Suggested Actions وړاندیز شوي فعالیتونه				
Status د شکایت څرنگوالی				

Registered by د ثبتونکي نوم	Type of Grievances د شکایت ډول	Date د شکایت د ثبت نېټه	Contact Number شمیره شکایت کوننده	Name of complainant د شکایت کونکي نوم

Grievance شکایت

Suggested Actions وړاندیز شوي فعالیتونه

Status د شکایت څرنگوالی