



The Islamic Republic of Afghanistan
Ministry of Higher Education (MoHE)
Higher Education Development Program (HEDP)



د شکایتونو د اوریډو د میکانیزم لارښود

د لوړو زده کړو پرمختیایي پروگرام

د لوړو زده کړو وزارت

د مطالبو لړلیک

- 2..... لندیزونه (مخففات)
- 3..... شالید/سریزه
- 4..... معرفي
- 4..... د شکایتونو د اوریدو میکانیزم
- 4..... د شکایتونو د اوریدو د میکانیزم مقصد
- 5..... د شکایتونو ډولونه
- 5..... د شکایتونو بهیر
- 5..... د شکایتونو تر لاسه کول
- 6..... ډیټابیز (معلومات)
- 7..... د شکایتونو د اوریدو بهیر
- 8..... د شکایتونو د اوریدو کمېټه
- 8..... د دندو لایحه – د شکایتونو د اوریدو د میکانیزم (GRM) اصلي مطلب
- 9..... د شکایتونو د اوریدو د کمېټې (GRC) د غړو د دندو لایحه
- 9..... حل لاره (میتود)
- 9..... د خبراوي میتود
- 10..... لومړۍ ضمیمه: د شکایتونو د اوریدو فارم
- 11..... دویمه ضمیمه: لاک بوک/ د شکایتونو د ثبت فارم
- 13..... درېیمه ضمیمه: د لوړو زده کړو د وزارت د مقام د کمېټې غړي

لنډيزونه (مخففات)

د افغانستان د بيارغونې لپاره وجهي صندوق	ARTF
د کليو پرمختيايي موسسه	CDC
د چاپيريالي او ټولنيز مدیریت کاري چوکاټ	ESMF
د افغانستان حکومت	GoA
د شکایتونو د اوریدو میکانیزم	GRM
د شکایتونو د اوریدو کمیټه	GRC
د لوړو زده کړو پرمختيايي پروگرام	HEDP
د لوړو زده کړو وزارت	MoHE
د لوړو زده کړو دویم ملي ستراتیژیکي پلان	NHESP II
د پلان او پالیسي ریاست	Plan and Policy Directorate
د دندو لایحه	TOR

د لوړو زده كړو وزارت (MoHE) له ۲۰۱۵ كال څخه تر ۲۰۲۰ كال پورې د لوړو زده كړو د دويم ملي ستراتيژيكي پلان (NHESP II) مخليكنه چمتو كړې. په دې مخليكنه كې، د هېواد د لوړو زده كړو د اوږدمهاله پرمختيايي موخو د تر لاسه كولو لپاره د حكومت ليدلوري، ماموريت، ارزښتونه، ستراتيژي گانې او اقدامات راغلي دي. د (NHESP II) اصلي موخه دا ده تر څو د لوړو زده كړو د سكتور په كيفيت او اقتصادي تړاو كې ښه والي راوستل شي؛ او پر بازار لرونكو پروگرامونو باندې په ځانگړي تمرکز سره په لوړو زده كړو كې د خلكو گډون زياتوالی ومومي. نړيوال بانک په پلان كې لري چې د افغانستان د بياجوړونې له وجهي صندوق څخه د افغانستان د حكومت د (NHESP II) سره د مرستې لپاره د لوړو زده كړو پرمختيايي پروژه (HEDP) تمويل كړي.

له ۲۰۱۵ كال نه تر ۲۰۲۰ كال پورې د لوړو زده كړو د دويم ملي ستراتيژيكي پلان (NHESP II) سره د مرستې لپاره، د چاپيريالي او ټولنيز مديريت كاري چوكاټ (ESMF) د مجدداسكان د تگلارې له كاري چوكاټ (RPF) سره يو ځای د يوې داسې تركيبي زيارايسونكي وسيلې په توگه رامنځته شو كوم چې د لوړو زده كړو د دويم ملي ستراتيژيكي پلان سره د مل چاپيريالي او ټولنيزو اغيزو د له منځه وړلو او مديريت ته اړتيا لري.

دغه كاري چوكاټ د دې لپاره چمتو شوی تر څو د نړيوال بانک د خونديتوب شرايط او د افغانستان د حكومت چاپيريالي پروسيسرونه پوره كړي او د (HEDP) له ارزونې وړاندې به ترې پرده پورته كړل شي. د لوړو زده كړو وزارت په (ESMF) كې د بيان شويو شرايطو او وړانديزونو د تطبيق لپاره مسووله اداره ده.

د (ESMF) مقصد دا ده تر څو په وړاندیز شوي (NHESP II) كې د چاپيريالي او ټولنيزو مسايلو د اغيزمن مديريت لپاره كاري چوكاټ وړاندې كړي. دا د دې په لټه كې ده تر څو د (NHESP II) د چاپيريالي او ټولنيز پرمختگ په گټو كې زياتوالی راولي او هم د چاپيريالي او ټولنيز پرمختگ د مسايلو د مديريت په اړه د افغانستان د حكومت او نړيوال بانک د تگلارو او لارښوونو سره سم هر راز مخالف يا منفي اغيزې له منځه يوسي. د بالقوه زيربڼاگانو دقيقه اندازه او مقياس چې د (NHESP II) تر چتر لاندې به تمويل شي هغه به هم د هغوی د تطبيق په درشل كې په گوته او تصديق شي.

د لوړو زده كړو وزارت به د شكايتونو د اوريدلو ميكانيزم (GRM) د روښانه موخو او مقاصدو په لرلو سره جوړ او د خپلو اقداماتو لپاره به په ښه توگه تعريف شوي حدود وټاكي او همداسان به د شكايتونو د تر لاسه كولو، ثبت كولو او مديريت لپاره هم كرنلاري وټاكي.

1. معرفي

دغه لارښود د شکایتونو د اوریدلو میکانیزم (GRM) را پیژني کوم چې د لوړو زده کړو وزارت د لوړو زده کړو د پرمختیایي پروگرام (HEDP) په مرسته جوړ کړی دی. د شکایتونو د اوریدلو د میکانیزم لارښود د دې لپاره کارول کېږي تر څو د لوړو زده کړو د وزارت د ټولو ودانیزو پروژو په تطبیق کې له روڼتوب او حساب ورکونې څخه ډاډ تر لاسه کړو. د دې تر څنګ، دا د دې لپاره هم کارول کېږي تر څو د (HEDP) د پروگرام د هرې برخې اړوند ټول شکایتونه/خوړونې، کوم چې د پروژې ذینفع کسان یې تر لاسه کوي، پرې د منځه یوسو. سربیره پر دې، دغه لارښود به د شکایتونو د تر لاسه کولو، ثبت او مدیریت لپاره کرڼلارې هم تشریح کړي.

2. د شکایتونو د اوریدلو میکانیزم (GRM)

د شکایتونو د اوریدو میکانیزمونه (GRMs) عبارت له هغو دودونو، وسایلو، روشونو او بهیرونو څخه دي چې د هغو په مټ یوه شکایت ته حل لاره مومي او وړاندې کوي یې.

د دې لپاره چې روڼتوب او مسوولیت منل مو رامنځته کړی وي، نو د لوړو زده کړو وزارت به د شکایتونو د اوریدلو میکانیزم (GRM) رامنځته کړي چې روښانه موخي او مقاصد به لري او د خپلو اقداماتو لپاره به ښه تعریف شوي حدود ولري او همداشان د (HEDP) د هر فعالیت تر تطبیق لاندې به د شکایتونو د تر لاسه کولو، ثبت کولو او مدیریت لپاره پروسیجرونه ولري.

3. د شکایتونو د اوریدلو د میکانیزم مقصد

د شکایتونو د اوریدو د میکانیزم (GRM) د شکایتونو د مدیریت د سیستم موخه دا ده تر څو ډاډ تر لاسه کړي چې د (HEDP) د ذینفع لرونکو کسانو او هغو کسانو نظریات او اندېښنې او اوریدل شي کوم چې د ودانیزو کارونو او د پوهنتون د فعالیتونو له کبله خوړمن شوي دي او د هغوی د شکایتونو د هواري لپاره په خپل وخت سره په اغیزمنه او شفافه توګه سره عمل وشي.

د همدې کمېټې د جوړیدو اصلي موخه د هر راز ستونزو هواری یا هم د پروژې د تطبیق په درشل کې د هر راز منفي اغیزو د را پورته کېدو د چانس کمول دي.

4. د شکایتونو ډولونه

د شکایتونو د هواري د وړاندیز شوي سیستم له لارې دا ښکاره او ناشوني خبره ده چې د هر شکایت او هرې شخړې لپاره داسې حل ومومو چې د هغې له لارې یوه ډله خلک وځورول شي کوم چې د هغوی اختلاف یا مخالفت نه یوازې د پروژې د فعالیتونو نه وړاندې موجود و، بلکې دا کار د هغوی او د پروژې د کارکوونکو له وس څخه هم پورته وي تر څو هغه ته حل لاره ومومي. په همدې خاطر، د شکایتونو سیستم لکه څرنګه چې وړاندیز کوي اساساً یوازې هغه مسایل مدیریت کوي کوم چې د پوهنتون د ودانیزو فعالیتونو له کبله رامنځته کېږي او یا هم ښایي د (HEDP) له برخو (سکالرشپونه، څېړنیزې مرستې، معلوماتي او ارتباطي تکنالوژي مرکزونه، OBE & SCL او د کیفیت تضمین او اعتبار ورکونه) سره د اړوند یوې برخې په اړه کوم شکایت ته رسیدګی وکړي. د شکایت سیستم به تر هغه وخته پورې کار کوي تر کومه وخته پورې چې

پوهنتون فعالیت لري او همداشان د پوهنتون د انگر اړوند شکایتونه کوم چې د سیمه ایزو خلکو او د پروگرام د ذینفع کسانو له خوا راپورته کېږي، تر لاسه کوي.

له همدې کبله، د زیربنايي پروژو د تطبیق له کبله راولاړېدونکي هر ډول شکایتونه، یوه طبیعي خبره ده. په شکایتونو کې بنایي لاندې ډول شکایتونه شامل و اوسی:

- (a) د ځمکو د استملاک او غرامت اړوند شکایتونه
- (b) د کلي د منځ شخړې: د پروژې د تطبیق له کبله بنایي د خلکو په ژوند یا ملکیتونو باندې مستقیم یا غیر مستقیم اغیز ولري.
- (c) د زیات محافظه کارو سپینگیرو شکایت کوم چې بنایي پوهنتون د خپل کلتور او ژوندانه لپاره یو گواښ و بولي.
- (d) له ودانیزو کارونو څخه را پورته شوي شکایتونه.
- (e) د تدارکاتو مسایل: د داسې پروسیجرونو تطبیق کوم چې د ازادې سیالی له لارې خصوصي ودانیزو شرکتونو ته د قرارداد ورکولو زمینه برابروي. بنایي دا کار د قرارداد د ټاکنې او مدیریت په اړه، د کارول شویو موادو د کیفیت په اړه او یا هم په سایټ کې د تر سره کېدونکي کار په اړه شکایتونه راپورته کړي.
- (f) د بهیر ځنډیدل: د ټولنیزو پرمختیایي پروژو د تطبیق په بېلابېلو بهیرونو کې بنایي کله نا کله ځنډونه رامنځته شي چې په دې سره سیمه ایز خلک مایوسه کېږي.
- (g) د امنیتي ځواکونو د شتون له کبله شکایت.
- (h) د خدماتو د تر سره کولو شکایت.
- (i) د ودانیزو چارو د کار په سیمه کې د بنځینه کارگرانو د شتون له کبله شکایت.

د (HEDP) د برخو په اړه راپورته کېدونکي شکایتونه بنایي په لاندې ډول وي:

- (a) سکالرشپونو اړوند شکایتونه
- (b) د څېړنې د تر سره کولو لپاره د مرستې په اړه شکایتونه
- (c) د معلوماتي او ارتباطي تکنالوژۍ د مرکزونو اړوند شکایتونه
- (d) د OBE & SCL اړوند شکایتونه
- (e) د کیفیت د تضمین او اعتبار ورکونې اړوند شکایتونه
- (f) د جنډر او ټولنیزو مسايلو اړوند شکایتونه

5. د شکایت بهیر

د لوړو زده کړو د وزارت د پروژو لپاره (GRM) به لاندني بهیرونه تر پوښښ لاندې راولي:

- د شکایت تر لاسه کول
- د شکایت حلول

5،1: د شکایت تر لاسه کول:

شکایت/گیله کېدای شي په انلاین بڼه د (HEDP) د وېب پاڼې، برېښنالیک، زنگ یا لیکلي پیغام په توګه تر لاسه شي. یا هم کېدای شي د (HEDP) په مرکزي دفتر کې د (GRM) د ارتباطي کس یا په پوهنتونونو کې د پوهنتون د همغږي کوونکي سره د مخامخ لیده کاته په ترڅ کې ثبت کړل شي. ټول شکایتونه به د (HEDP) د (GRM) د ارتباطي کس له خوا د (GRM) په ډیټابېز کې د موضوع محرمیت ته په کتو سره ثبت کړل شي.

سربیره پر دې، که چیرته شکایت ته رسیدگی وشوه یا نه وشوه او یا هم شکایت یې وځنډول شو، نو شکایت کونکي ته به بیرته په پوره توګه سره خبر ورکړل شي او د شکایت د ثبت معلومات به د (GRM) په میاشتنی رپوټ کې ځای کړل شي.

یادونه: د دې لپاره چې د یوه شکایت یا ګیلي په اړه لا زیات ګامونه واخیستل شي نو باید ډاډه واوسو چې ټول اړوند معلومات مو ثبت کړي دي، یعنی د شکایت یا ګیلي د ثبت په وخت کې باید ټول مشرح معلومات له شکایت کونکي څخه تر لاسه کړو.

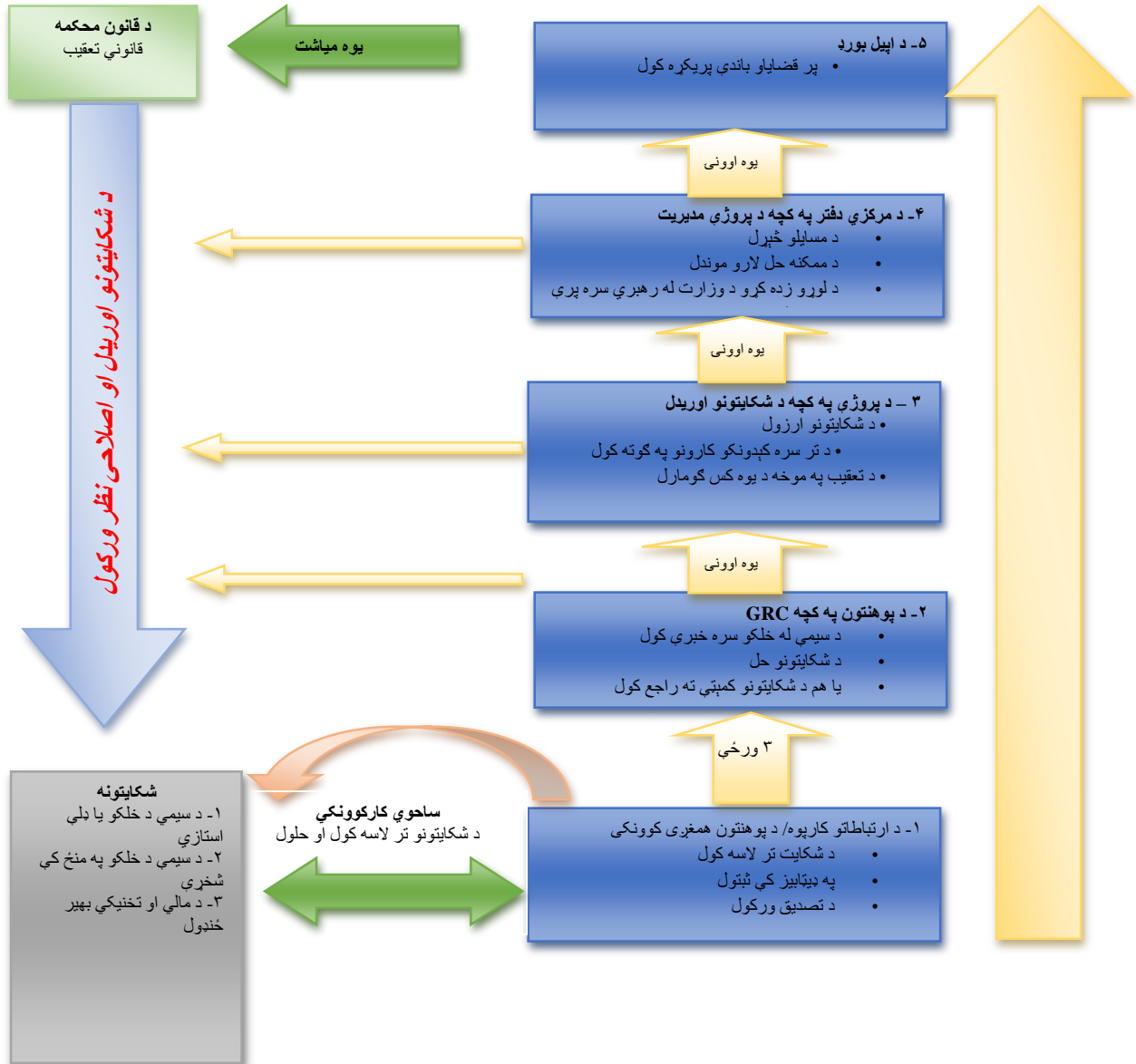
ډیټابیز:

د لوړو زده کړو پرمختیایي پروګرام (HEDP) داسې یو آنلاین ډیټابیز جوړ کړی تر څو د پروژې اړوند هر ډول شکایت هلته ثبت کړل شي (هلته په سایټ کې هغه شکایت حل کړل شي یا هم لوړو زده کړو وزارت یا کومي بلې ارجاع کېدونکي ادارې ته راجع کړل شي). هر شکایت باید د شکایت د اوریدو په آنلاین ډیټابیز کې ثبت کړل شي او په میاشتنی توګه له ټیم سره شریک کړل شي.

اضافي معلومات: په سیستم کې به د ډیټابیز په توګه د (osticket) یو آنلاین سیستم هم اضافه کړل شي تر څو د یوې پروژې د ذینفع کسانو له خوا هلته ره ډول شکایتونه ثبت کړل شي.



1. د شکایتونو د اوریدو بهیر



د شکایتونو د اوریدو کمېټه

د (NHESP II) او (HEDP) د پروژې په تطبیق کې د روڼتیا او مسوولیت منلو د رامنځته کولو لپاره او د (ESMF) د تطبیق په خاطر، باید د شکایتونو د اوریدلو کمېټه (GRC) په دوو کچو سره جوړه شي:

- د پروژې په کچه
- د سایټ په کچه

دلورو زده کړو په وزارت کې به د شکایتونو د اوریدلو په کمېټه کې لاندې کسان شامل وي:

- د (HEDP) ډایرکټر، (د مشر په توګه)
- د ارتباطاتو کارپوه / (HEDP)، (د GRM د ارتباطي کس په توګه)
- د علمي چارو مدیر / (HEDP)، (غړي)
- د چاپیریالي او ټولنیز خونديتوب کارپوهان، (HEDP) (غړي)
- د لوړو زده کړو د وزارت د پلان او پالیسي رئیس (غړی)
- د لوړو زده کړو د وزارت د جنډر مشر (غړی)

دغه کمېټه د لوړو زده کړو د وزارت په کچه هغه شکایتونه څېړي او حلوي کوم چې د فرعي پروژې په کچه نه دي حل شوي. چې وروسته به بیا دا ستونزه د پوهنتون د همغږي کونکي (په پوهنتون کې د GRM ارتباطي کس) له لارې د سایټ د کمېټې له خوا لوړو زده کړو وزارت ته راجع کېږي، تر څو هغه ته حل لاره ومومي او یا هم د تعقیب په موخه یې کومې بلې ادارې ته ارجاع کړي.

په سایټ کې د شکایتونو د اوریدلو د کمېټې (GRC) تشکیل په لاندې ډول دی:

- د پوهنتون رئیس (مشر)
- د پوهنتون همغږي کونکي (د GRM ارتباطي کس)
- د پوهنځیو رئیسان (غړي)
- د ودانيزې پروژې ارتباطي کس (که چیرته موجود و) د غړي په توګه
- د پوهنتون د جنډر امر

په سایټ کې دغه کمېټه د (GRM) د ارتباطي کس (د پوهنتون د همغږي کونکي) له خوا د تر لاسه شویو شکایتونو په اړه لاس په کار کېږي. که چیرته هغه شکایت یا ستونزه هلته د هغوی له خوا حل نه شوه، نو بیا یې لویې کمېټې ته راجع کوي. که چیرته هغه شکایت هلته په سایټ کې واوریدل شو او حل شو، نو په هغه اړه به وروستی رپوټ له کمېټې سره د پروژې په کچه شریک کړل شي.

د GRM د ارتباطي کس د دندو لایحه

- د شکایتونو تر لاسه کول، ثبت کول او ترتیبول.
- د شکایتونو په اړه لومړنۍ ارزونه تر سره کول.

- اړوند واحدونو یا کسانو ته د شکایتونو راجع کول.
- تعقيب، څارنه، مستند کول، ارزونه او رپوټ ورکول.

د کمپټي د غړو د دندو لايحه

- د حل لارو د بهير په اړه تصميم نيول؛
- د دقيق او برابر تصميم نيونې لپاره د پارامترونو او معيارونو په گډون د تصاميمو نيول؛
- د تصاميمو د تطبيق د مسوولو اړوند ادارو رهبري کول؛
- شکايت کونکو او نورو اغيزمنو لورو ته له شرايطو سره د هغوی د شکايت د برابروالي، د حل د بهير او پايلو په اړه خبر ورکول؛
- له ساحې يا ډگر څخه ليدنه (که اړتيا وه)
- له شکايت کونکو سره لیده کاته کول (که اړتيا وه)

حل لاره (میتود)

برېښنالیک: د (GRM) د شکایتونو د تر لاسه کولو رسمي برېښنالیک پته دا ده: grm.mohe@gmail.com
تلیفون: د (GRM) د تلیفون شمېره به په ټولو رسمي ورځو کې د سهار له اتو بجو د مازدیگر تر ۴ بجو پورې د لاسرسي وړ وي:
 *****۰۰۹۳۷۹۸

شفاهي/خصوصي لیدنه: که غواړئ چې تاسې په خپله خپل شکايت ثبت کړئ، نو کولای شئ د (GRM) له ارتباطي کس سره د هغه/هغې په دفتر کې په ټولو رسمي ورځو د سهار له اتو بجو د مازدیگر تر څلورو بجو پورې ورشئ.

د HEDP وېب پاڼه: هغه کسان چې لېوالتیا لري، نو کولای شي خپل شکايت په انلاين بڼه د (HEDP) د وېب پاڼې له لارې ثبت کړي:
<http://www.hedp.af/>

صندوقونه: د شکایتونو صندوقونه به د (HEDP) له خوا په ټولو پوهنتونونو کې اېښودل شوي وي. هر هغه څوک چې شکايت لري کولای شي خپل شکايت د همدې صندوقونو له لارې مور ته راوليږي، چې بیا وروسته همدا صندوقونه هره اوونۍ د (GRM) د ارتباطي کس (د پوهنتون د همغږي کونکي) له خوا پرانیستل کېږي. د شکايت فارم د (HEDP) په وېب پاڼه کې شته.

د خبراوي میتودولوژي

1. د شکایتونو د اوریدو د میکانیزم روزنه

د دې لپاره چې د (GRM) تطبيق په سهې توگه تر سره شوی وي، نو باید تر هر څه وړاندې د شکایتونو د اوریدني د کمپټي غړي د خپلو دندو د لايحي او اصلي مسوولیتونو په اړه ښه وروزو. سربیره پر دې، هغوی باید ارجاع کونکو ادارو، د ځینو مهمو قضایاوو د راټولولو، اوریدلو او راجع کولو، رپوټ ورکولو او په سهې توگه سره د فیډبک (اصلاحي نظر) ورکولو په برخه کې په اړه له غوره لارو چارو سره بلد کړو.

2. د پروژې د ښه کسانو د خبراوي پروگرام

د پروژې ښه کسان باید د شکایتونو د اوریدني د میکانیزم (GRM) په اړه د (HEDP) د ټولنیزو رسنیو (د HEDP وېب پاڼې، فیسبوک او برېښنالیک) له لارې څخه باخبره وي. سربیره پر دې، د خبراوي پروگرام به د پوهنتون د همغږي کونکو (د GRM د ارتباطي کسانو) له خوا په هر پوهنتون کې په لاره واچول شي په اړه به یې پروسیجر په روښانه توگه سره تشریح کړل شي.

لومړئ ضميمه: د شكايتونو د اوریدلو فارم

د لوړو زده کړو وزارت/ د لوړو زده کړو پرمختيايي پروگرام (HEDP) غواړي زموږ د پروژې او زموږ د فعاليتونو په اړه ستاسې د اندېښنو په اړه پوه شي. څومره چې زيات معلومات (د اړیکې نيولو د جزئياتو په گډون) او ملاتړيز اسناد او شواهد ولرئ، هغومره به زموږ په کاري بهير کې اسانتيا رامنځته شي. ستاسې په اړه شخصي معلومات به له موږ سره محرم او خوندي پاته شي. دا فارم په (انگريزي او دري) ژبو هم تر لاسه کولای شئ. مهرباني وکړئ دغه فارم د پروژې د GRM ارتباطي کس ته په انلاين توگه يا هم مخامخ تسليم کړئ. دا فارم بايد په پنځو رسمي ورځو کې تسليم کړل شي.

له شكايت کونکي سره د اړیکې نيولو معلومات	
نوم	
برېښنالیک	
تلفون شمېره	
پته	
دنده	

مهرباني وکړئ لاندني ټول اړوند معلومات وليکئ او د شكايت/خوړونې په اړه بشپړه توضیح وړاندې کړئ، البته د ټولو اصولي ملاتړيزو اړوند اسنادو په گډون. که مو شكايت اوږد وي نو بله پاڼه هم کارولی شئ.

موضوع	
نېټه	

د شكايت يا خوړوني تشریح:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

دويمه ضميمه: د شكايتونو د ثبت فارم/ لاگ بوك

د شكايت نېټه:

...../...../.....

د شكايت تر لاسه كاونكي:

نوم: دنده:

د شكايت كولو طريقه:

- تليفون
- ليك
- مخامخ
- برېښناليك
- وېب پاڼې له لارې
- د شكايتونو د صندوق له لارې

د شكايت موضوع:

.....

د شكايت كاونكي نوم:

.....

پته:

.....

د تليفون شمېره (اختياري):

د شكايت جزئيات:

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

تبصری:

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

هغه څه چې باید تر سره شي:

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

پایله:

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

لاسلېک کوونکی: (د GRM ارتباطي کس)

نېټه:/...../.....

درېمه ضمیمه: د لوړو زده کړو په وزارت کې د کمېټې غړي/ د پروژې په کچه

شمېره	دنده	کتنې
۱	د HEDP پروژې مشر/	
۲	د HEDP د ارتباطاتو کارپوه/ د شکایتونو د اوریدو د میکانیزم	
۳	د لوړو زده کړو وزارت د پلان او پالیسي ریس (غړی)	
۴	د HEDP چاپیریالي کارپوه / غړی	
۵	د HEDP د جنډر او ټولنیز خونديتوب کارپوه/ غړي	
۶	د لوړو زده کړو وزارت د جنډر مشره / غړی	
۷	د HEDP د ICT مسئول / غړی	
۸	د HEDP د کیفیت د تضمین او اعتبار ورکونې مسئول / غړی	
۹	د HEDP د څېړنې مسئول / غړی	
۱۰	د HEDP د OBE او SCL مسئول / غړی	
۱۱	د HEDP د علمي چارو مسئول / غړی	