****

**د افغانستان اسلامی جمهوری دولت**

**د مخابراتو او معلوماتی ټکنالوجۍ وزارت**

**دولت جمهوری اسلامی افغانستان**

**وزارت مخابرات و تکنالوژی معلوماتی**

**ډيجیټل کاسا افغانستان پروژه**

**Digital CASA Afghanistan Project**

**د شکایتونو اورېدو مېکانیزم**

**ډیجیټل کاسا پروژه:**

ډیجیټل کاسا، د مخابراتو او معلوماتي ټکنالوژۍ وزارت یوه تر ټولو مهمه پروژه ده، چې په ۲۰۱۹ کال کې پیل او تر ۲۰۲۳ کال پوري به دوام وکړي.

د ډیجیټل کاسا پروژې په چوکاټ کې به، د افغانستان له لارې له سویلي آسیا سره د مرکزي آسیا فایبر شبکې پراختیا او نښلولو چارې تر سره شي.

دا پروژه به افغانستان په سیمه کې، د نوري فایبر شبکو لپاره په یوه ترانزیټي هب بدل کړي، چې د نړیوال بانک په مرسته د ۵۱ میلیون ډالرو په ارزښت پلې کیږي.

**د پروژې موخې:**

* د هیواد 9 ولایاتو مرکزونه، د نوری فایبر شبکې سره نښلول او د هیواد نوري فایبر حلقوي رینګ بشپړول.
* په ټول هیواد کې د انټرنیټ بیی راټیټول.
* د مخابراتو او معلوماتي ټیکنالوژۍ په برخه کې، د خصوصي سکتور پانګوونې را جلبول.
* د بریښنايي خدمتونو وړاندې کولو لپاره، د دولتي ادارو د ظرفیتونو لوړول.
* د دې پروژې اصلي موخې، د مخابراتو او معلوماتي ټیکنالوژۍ سکتور د مقررو، طرزالعملونو او پالیسیو له سره کتنه او رامینځته کول دي.

**د شکايتونو اوريدلو میکانیزم:**

 (GRM) یا د شکايتونو اوريدو میکانیزم: له هغو دودونو، وسايلو، تګلارو او بهیرونو څخه عبارت دی، چې پر مټ یې يوه شکايت ته حل لار موندنه او لاسرسی کیږي.

 د دې له پاره، چې روڼتیا او مسوولیت منلو ته مو لاره هواره کړې وي، د مخابراتو او ټکنالوژی وزارت، (GRM) یا د شکايتونو اوريدلو میکانیزم رامېنځته کوي، چې روښانه موخې او د فعالیتونو له پاره تعریف شوي حدود لري او همدا راز د ډیجیټل کاسا پروژې د هر فعالیت له پلې کولو سره د شکايتونو تر لاسه کولو، ثبتولو او مديريت لپاره به ښکاره پروسیجرونه ولري.

**د شکایتونو اوریدلو د میکانیزم موخه:**

د (GRM) یا شکايتونو اوريدو د میکانیزم مديريت موخه دا ده، چې د ډېجېټل کاسا پروژې څخه ګټه اخیستونکي اړخ یا هغو کسانو، چې د دې پروژې له ودانیزو کارونو څخه اغېزمن شوي شکایتونه را ټول او پر خپل وخت یې د هوارۍ له پاره اغېزمن ګامونه واخلي..

د دې کمېټې د جوړيدو اصلي موخه، د هر راز ستونزو هوارولو يا هم د پروژې د پلې کولو په درشل کې د هر راز منفي اغیزو مخنیوي ته کار کول دي.

**د شکایتونو اداره کولو لړۍ:**

زیانمنې شوې ټولنې، ډلې، وګړي او کارکوونکې حق لري، چې د پروژې فعالیتونو په اړه خپلې اندیښنې او شکایتونه راپورته کړي.

* اغیزمنې شوې ټولنې، ډلې، وګړي، کارکوونکې او نور ګډونوال، چې چې د کومې ستونزې په اړه شکایت لري، دوی ته پر شکایت د بحث کولو چانس ورکړل شي او د دوی نظرونه به د شکایتونو د څرنګوالي اړ حل په موخه واوریدل شی او همداراز به دوی په حل لارو کې له شته پرمختګونو خبر کړای شي.
* پرېکړه کوونکې به دا ډاډ شریکوي، چې پریکړې له کوم توپیر پرته په معقول ډول نیول کیږي، شته شواهدو او د شکایت حالاتو ته په پام کی نیولو سره هرې ستونزې ته رسېدنه کيږي.
* ټولو مسایلو ته په پوره چټکتیا او دقت سره رسېدنه کیږي.
* شکایت کونکو ته به د ستونزو په اړه هر اړخیز توضیحات ورکړل شي او دوی ته به د کمېټې له خوا د لومړنۍ پرېکړې پر وړاندې د استیناف غوښتلو حق هم ورکړل شي.
* شکایتونو ته د رسېدنې لړۍ به شکایت کوونکو ته هیڅ راز مالي لګښت ونه لري.
* شکایتونو ته د رسېدنې په پروسه کې برخه اخیستنه باید، د حقوقي او قانوني حل لارو لټولو خنډ و نه ګرځي.

شکایتونو ته د رسېدنې میکانیزم ډاډ ورکوي، چې ترلاسه شوي شکایتونه سمدلاسه کتل کیږي، څو د پروژې په اړه شته اندېښنې او ستونزې حل کړي.

له پروژې څخه اغیزمنې شوې ټولنې او وګړي شاید خپلې اندېښنې، د پروژې د شکایتونو اوریدو کمیټی ته وسپاري، څو معلومه کړي چې رښتیا هم کوم زیان رامېنځته شوی او که نه، خو بالاخره د کمېټې ژمنتیا دا ده، چې له هر اړخیزو څېړنو وروسته به د هر هیوادوال اندېښنو ته ځواب وویل شي.

**د شکایتونو اوریدو کمیټه:**

د ډیجیټل کاسا پروژې لپاره، د (GRM) یا شکایتونو اوریدو میکانیزم، چې عمومي یا فرعي پروژو په ډیزاین او پلي کولو کې روڼتیا او حساب ورکونه تضمین کړي.

دا کمېټه به، د پروژې د فعالیتونو او پلي کولو پرمهال د زیانمنو شویو لوریو د نظرونو او اندیښنو لپاره هم هر اړخیز مسؤلیت ولري.

د کمېټې له خوا ثبت شوي شکایتونه باید، د کمېټې د کوم غړي له شخصي ګټو سره کوم تړاو ونلري. د دې لپاره چې ډاډ ترلاسه شي، (GRM) یا د شکایتونو اوریدو میکانیزم، ټولو اغیزمنو ټولنو، ډلو، وګړو او کارکوونکو ته د لاسرسي وړ دی، د مخابراتو او ټکنالوژی وزارت او ډیجیټل کاسا پروژه به په لاندې کچو کې د شکایتونو ته د رسېدنې کمیټې (GRCs) رامینځته کړي.

**د شکایتونو د حل کمیټی:**

|  |  |
| --- | --- |
| **د شکایتونو د حل کمیټه** | **د کمیټی غړی** |
| د شکایتو د حل کمیټه – د فرعی پروژې/ ساحې په کچه | * په ساحه کی د ټولنیزو او چاپیریال ساتنی مسول/ د پروژې مدیر
* د ټولنې استازی
* قراردادي استازی
* د ولسوالۍ/ولایت استازی
* شکایت کوونکی او یا د هغه استازی
* د اړتیا په صورت کی اړونده ارګانونو استازی
 |
| د شکایاتو د حل کمیټه – د پروژی یا د ( PIU) په کچه  | * د پروژي رییس
* د ټولنیزو او چاپیریال ساتنی مسول
* د جنډر مسول
* د بشری منابعو مسول
* د نظارت او ارزیابی مسول
 |
| د شکایاتو د حل کمیټه –د وزارت په کچه | * د مخابراتو او معلوماتی تکنالوژی وزارت وزیر
* د پروژی رییس
* د نظارت او ارزیابی رییس
* د آترا نماینده
* د پلان او پالیسی رییس
* د مربوطه ارګان نماینده
 |

 **شکایتونو ته د حل لار موندلو طریقه:**

د شکایتونو ته په حل لار موندنه کې ځنډ، ممکن بل شکایت رامینځته کړي یا د بې باورۍ لامل شي، چې دا چاره د پروژې تصویر ته زیان رسوي او د شکایتونو حل ته د خلکو لیوالتیا هم زیانمنولی شی.

شکایتونو ته به په ټاکل شوې موده کې سمدلاسه لاسرسی وشي. لاندې جدول د پروژې فعالیتونو اړوند د شکایتونو حل او مسؤلیتونه واضح کوی.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **مراحل** | **شکایت کوونکی** | **د شکایاتو اوریدو د مسول دندې/ د شکایاتو د حل کمیټه** | **وخت** |
|  | د شکایاتو د حل کمیټه – د فرعی پروژی/ ساحې په کچهاغيزمن شخص/ شکايت کوونکی (يا د هغه/ هغې استازی) کولای شي خپل شکايت په څو لارو وړاندې کړي. د بيلګې په توګه: د لیک په بڼه، تلیفون، SMS پیغامونو او یا د شکایاتو حل کمیټی ته د بریښنالیک پواسطه یا په بدیل ډل د هغې غږ د پروژې له کارکوونکو سره په عامه یا انفرادي ناسته کې هم اوریدل کیدی شی. |
| 1 | د ساحی په کچه د شکایتونو اوریدو کمیټی ته د شکایت وړاندې کول | - د شکایتونو خدماتو کارولو لپاره د اغیزمنو ټولنو ترمینځ د عامه معلوماتو ناستې ترسره کول.- د پروژې شکایتونو د ثبت په کتاب کی او د شکایتونو ډیټابیس کې د شکایت ثبتول- تفکیک/ ترتیب او د شکایت طی مراحل کول- د شکایتونو ترلاسه کول (تصدیق کول) او تعقیبول- شکایت بررسی کړی او د حل لپاره اقدام کول او شکایت کوونکو ته لیکلی ځواب وړاندې کول | له 7 څخه تر 14 ورځو |
| د شکایاتو د حل کمیټه – د پروژی د پلې کولو برخی یا د ( PIU) په کچه که چیرې د فرعي پروژې/ ساحی په کچه حل لاره بریالۍ نه وي، اغېزمن شوی شخص/ شکایت کوونکی کولای شي خپل شکایت د پروژې په کچه د شکایتونو حل کمیټی ته ورسپاري. |
| 2 | د یوې مرجع له لارې د پروژې په کچې د شکایتونو د حل کمیټی ته د شکایتونو وړاندې کول | د ټولنیزو او چاپیریال ساتنی متخصص په شمول د پروژې په کچه د GRC تر مینځ د همغږۍ ناستې ترسره کول ترڅو ومومي چې د کوم چینل له لارې د ترلاسه شوي شکایتونو په اړه شکایت کونکي پاملرنې ته اړتیا لري. | 10 ورځی |
| د شکایاتو د حل کمیټه – د وزارت په کچهکه چیرې د شکایت د ترلاسه کیدو په 10 ورځو کې شکایت حل نشي او یا ورته پاملرنه ونه شي ، شکایت کوونکی کولای شي د وزارت په کچه د شکایتونو کمیټی) (GRC یا مخامخ په کابل کې د مخابراتو او معلوماتی ټکنالوژی وزیر ته ورشي. د وزارت په کچه کمېټه یا خپله وزیر به شکایت وڅیړي او په 20 ورځو کې به حل لاره پیدا کړي. |
| 3 | شکایت کوونکی کولا شي د وزارت په کچه د شکایتونو کمیټی او یا هم مخامخ د مخابراتو او معلوماتی ټکنالوژۍ د وزیر دفتر ته ورشي وکړي. | د شکایت کونکي او اړونده ادارې ترمینځ د همغږۍ ناسته / د حل غونډې ترسره کول او د شکایتونو څیړنه.شکایت کوونکي ته به لیکلی ځواب ورکړای شی. | 20 ورځی |

**د شکایتونو د ثبتولو سرچینه:**

شکایت کونکي کولی شي د ډیجیټل کاسا پروژې هر عنصر په اړه خپلې شکایتونه له کوم محدودیت پرته د بیلابیل وسیلو له لارې ثبت او یا وسپاري:

* **د شکایتونو بکسونه**: د هرې فرعي پروژې سایټ د ولسوالۍ او ولایتي دفتر او په کابل کې به د مخابراتو وزارت په یوه څرګند او ښکاره ځای کې ځای پر ځای شي.
* **شخصي لیدنه**: شکایت کونکي کولای شي، خپلې نیوکې او اندېښنې مخامخ د شکایتونو حل یوې اړوندې کمیټې ته وسپاري.
* **د تلیفون له لارې**: شکایت کوونکي کولای شي، خپل شکایت د دې اړیکشمېرې 0744784100 له لارې ثبت کړي.
* **د تلیفون پیغام**: شکایت کوونکي کولای شي، د پورتنۍ اړیکشمېرې په وسیله د کتبي پیغام له لارې خپل شکایتونه ثبت کړي.
* **عریضه**: شکایت کوونکي کولای شي، خپله لیکلې عریضه په مستقیم ډول د شکایتونو اوریدلو کمیټې ته وسپاري
* **بریښنالیک**: هغه شکایت کونکي چې انټرنیټ ته لاسرسی لري کولای شي خپل شکایتونه د greivance@digitalcasa.gov.af بریښنالیک پتې له لارې مونږ ته واستوي.

# د شکایتونو ثبتولو فورمه

**ډیجټل کاسا پروژ (Digital CASA):**

**د مخابراتو او ټکنالوژی وزارت اړوند** دغه بنسټ غواړی، چی د دې پروژې اړوند ستاسو اندیښنی/شکایتونه واوري او حل لاره ورته پیدا کړي.

که تاسو د خپلو شکایتونو په تړاو څومره زیات کمکي شواهد او معلومات شریک کړئ، په هماغه اندازه به ستاسو شکایت ته د رسېدنې په برخه کې زیاتې اسانتیاوې رامېنځته کړي.

د یادولو وړ ده، چې ستاسو شخصي معلومات به ستاسو د خوښی پر اساس محرم وساتل شی.

دغه فورمې په **دری** او **انګلیسی** ژبو کې هم شته.

په مهربانی سره دغه فورم د ایمیل greivance@digitalcasa.gov.af یا تیلیفون (0744784100) شمیری په وسیله او یا د شکایتونو مشخص صندوق له لارې له مونږ سره شریک کړئ.

|  |
| --- |
| **د شکایت کوونکي د اړیکو معلومات**  |
|  | **نوم (اختیاری)** |
|  | **ایمیل** |
|  | **تلیفون** |
|  | **پته** |
|  | **دنده** |

مهرباني وکړئ لاندې اړوند معلومات بشپړ کړئ او د شکایت اړوند پوره توضیحاتو په ګډون د اړونده اسنادو کاپي وړاندی کړئ. د اړتیا پر اساس اضافي پاڼې هم زیاتولای شئ.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **موضوع** |
|  | **نېټه** |
| **دشکایت نمبر که مخکنی وی:**  | **پخوانی**   | **نوی**   | **د شکایت ډول** |

**د شکایتونو شرح:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |