## د شکایتونو اداره کولو لارښود

**د ټولنې د سپانسرشپ طرح**

[Sponsoring organisation name] **د شکایتونو د پالیسۍ او کړنلارو قالب**

[Sponsoring organisation name] شکایتونو ته په راتلونکې کې د زده کولو او ښه کولو یوه فرصت په توګه، او همدارنګه د هغو کسانو لپاره چې شکایت یې کړی دی د څيزونو د سمولو یوه چانس په توګه ګوري.

## دا پالیسي د څه لپاره ده؟

زمونږ پالیسي د دې لپاره ده:

* + - چې بیا میشت شوي کډوال ته د یوه شکایت رپوټ کول اسان کړو
		- چې د شکایتونو یوه عادلانه او پر وخت کړنلاره چمتو کړو
		- چې ډاډمن شو چې د بیا میشتېدنې ملاتړ ټول چمتو کوونکي پدې پوهېږي چې که یو شکایت ترلاسه شي نو څه باید وکړي
		- چې ډاډمن شو چې شکایتونه چې کله هم شونې وي نو حل کېږي او دا چې اړیکې رغېږي.
		- چې هغه معلومات راغونډ کړو چې د سپانسرشپ د هوکړې یوې برخې په توګه د چمتو کېدونکو خدمتونو په ښه کولو کې له مونږ سره مرسته کوي

## یو شکایت څه شی دی؟

شکایت د سپانسرشپ د هوکړې یوې برخې په توګه د چمتو کېدونکې پاملرنې د کوم اړخ په اړه د نارضایتۍ هر ډول څرګندونه ده، پروا نکوي که هغه توجیه کېدونکې وي او که نه وي.

دا به راونغاړي شکایتونه په اړه د:

* + - د هغو خلکو چې د [د سپانسر کوونکي سازمان نوم] په پالنتون کې د ځای پر ځای شوې کورنۍ لپاره د مستقیم ملاتړ چمتو کولو مسولیت لري
		- ترلاسه شوي ملاتړ کیفیت
		- خدمتونو نورو چمتو کوونکو (د مثال په توګه د استوګنځې، ژباړونکو، د طبي یا انګلیسي ژبې ښوونې چمتو کوونکو په اړه)
		- دې کې به د لاندې خواوو لخوا ترسره شوي شکایتونه شامل نشي:
		- رضاکاران
		- د خدمتونو نور چمتو کوونکي
		- عامه غړي

(دا د یوې جلا پالیسۍ موضوع ده)

پدې کې د بیا میشت شوي کورنۍ د غړو لخوا د دوی د کورنۍ د نورو غړو په اړه شکایتونه شامل ندي، کوم چې به د خوندي ساتلو پالیسي له لارې اداره شي.

## څوک یو شکایت کولای شي؟

شکایتونه کیدای شي د بیا میشت شوي هغې کورنۍ له هر غړي لخوا راشي چې د سپانسر کولو ګروپ په پالنتون کې ځای پرځای شوې. یو شکایت په شفاهي ډول، د تلیفون له لارې، د بریښنالیک له لارې یا په لیکلي بڼه ترلاسه کیدای شي. دا پالیسي د بیا میشت شوي کورنۍ د غړو شکایتونو لپاره ځانګړې شوې ده او د رضاکارانو یا د هغو کارمندانو لخوا شکایتونه نه پوښي چې د بیا میشتیدنې پاملرنې چمتو کوي.

## د یوه شکایت جزئیات څنګه اداره کېږي؟

د شکایت ټول معلومات به په حساس ډول او د پاملرنې او محرمیت سره اداره شي، یواځې هغو ته په ویلو چې اړ دي پوه شي او د معلوماتو د خوندیتوب ټول اړوند شرایط مراعتوي.

# د شکایاتو کړنلارې

## یو شکایت څنګه ترسره شي؟

*شفاهي شکایت*

یو شفاهي شکایت باید په لومړي فرصت کې [insert the name of the nominated complaints [officer ته وشي.

که دا ناشونې وي یا د شکایت د ماهیت له امله د دې کار ترسره کول نامناسب وي، نو شکایت کوونکی باید له [insert the name of the Lead Sponsor] سره اړیکه ونیسي.

*تلیفوني شکایت*

یو تلیفوني شکایت باید په لومړي فرصت کې [insert name of the nominated complaints officer] ته په [insert phone number] وشي. دا جزئیات د کورنۍ د هرکلي کڅوړه کې هم شامل دي.

که دا ناشونې وي یا د شکایت د ماهیت له امله د دې کار ترسره کول نامناسب وي، نو شکایت کوونکی باید له [insert the name of the Lead Sponsor] سره په [insert number] اړیکه ونیسي.

*لیکل شوی شکایت*

یو شکایت باید په لمړي فرصت کې په لیکلې بڼه [insert email address] ته د بریښنالیک له لارې یا لاندې پتې ته د لیک له لارې ترسره شي:

[insert address here]

## یوه شکایت ته باید څنګه غبرګون وښودل شي؟

شفاهي یا د تلیفون له لارې ترلاسه شوي شکایتونه باید سمدلاسه ولیکل شي، او یوه خوندي ثبتوونه یا ریکارډ يې وساتل شي. د شکایت ترلاسه کوونکی شخص باید:

* + - د شکایت کوونکي نوم، پته او د تلیفونې اړیکې شمېره ثبت کړي.
		- د شکایت حقایق ولیکي
		- شکایت کوونکي ته د شکایتونو د کړنلارې یادونه وکړي
		- شکایت کوونکی ته لارښوونه وکړي چې د دې پسې به څه پیښ شي او د وخت پېمانو په اړه ورته یوه مفکوره ورکړې.
		- که شونې وي، او چیرې چې مناسبه وي، له شکایت کوونکي وغواړي چې دوي په خپلو الفاظو کې د شکایت د لیکلی راپور په چمتو کولو سره موضوع تعقیب کړي

شکایتونه به د تلیفون له لارې په 24 ساعتونو کې یا په راتلونکې کاري ورځ یو لومړني غبرګون ترلاسه کړي. دا باید په يوه لیکلي غبرګون سره تعقیب شي، کوم چې به د پورته ټولو په شمول او همدارنګه د هغه کس نوم او د اړیکې جزئیات راونغاړي چې د شکایت اداره کولو لپاره ټاکل شوی دی.

## د یوه شکایت حل کول

1. په ډیرۍ مواردو کې، شکایت د هغه کس لخوا تر نورو ټولو په ښه بڼه حل کیږي چې مسئول دی د همهغې مسئلې چې په اړه يې شکایت شوی دی. که چیرې هغه څوک چې شکایت ترلاسه کوي داسې احساس کړي چې دوي کولای شي شکایت په چټکۍ سره حل کړي، نو دوي باید دا کار وکړي که شونی وي او مناسب وي.
2. که شکایت حل شوی وي که نه وي حل شوی په دواړو حالاتو کې، د شکایت معلومات باید د 48 ساعتونو په اوږدو کې [state who complaints should go to] ته ولیږدول شي.
3. د شکایت ترلاسه کولو سره سم، [person who complaints go to] يې د شکایتونو په لاګ کې ثبتوي. که دا لا دمخه حل شوی نه وي، نو دوي به یو مناسب کس وټاکي ترڅو دا وڅیړي او مناسب اقدام وکړي.
4. شکایتونه باید د هغه شخص لخوا په 48 ساعتونو کې ومنل شي چې نوموړی شکایت اداره کوي. منښته باید روښانه کړي چې څوک د شکایت په حل بوخت دی او دا چې شکایت کوونکی څه وخت د یوه ځواب تمه کولای شي. د دې شکایتونو د کړنلارې یوه کاپي باید ضمیمه شي
5. که شکایت په یوه مشخص شخص پورې اړه ولري، نو د یوې څېړنې د برخې په توګه هغه باید خبر شي او د غبرګون ښودلو لپاره ورته عادلانه او د پوره وخت درلودونکی یو فرصت ورکړل شي.
6. په ایدیال حالت کې شکایت کوونکي باید د 10 کاري ورځو په اوږدو کې یو لیکلی غوڅ ځواب ترلاسه کړي.

که دا شونې نه وي ځکه چې د بیلګې په توګه، یوه څیړنه په بشپړه توګه نه وي بشپړه شوې، نو د پرمختګ راپور د دې په ښودلو سره چې بشپړ ځواب به کله ورکول کېږي، باید واستول شي.

1. که شکایت توجیه کېدونکی وي او که نه، د شکایت کوونکي ځواب باید د شکایت د څیړلو لپاره ترسره شوی اقدام، د څیړنې څخه ترلاسه شوې پایلې، او د شکایت په پایله کې ترسره شوی هر اقدام تشریح کړي.
2. که شکایت کوونکی احساس کوي چې ستونزه د قناعت وړ نه ده حل شوې، نو دوي کولای شي لوړ مقام ته د شکایت د سپارلو غوښتنه وکړي.

## هغه شکایت ته غبرګون ښودل چې لوړ مقام ته سپارل شوی

که شکایت کوونکی احساس وکړي چې د ابتدايي تحقیقاتو وروسته د دوي شکایت د قناعت وړ حل ندی موندلی، نو دوي کولای شي لوړ مقام ته ددې د سپارلو غوښتنه وکړي. شکایت به په دې پړاو کې [state who will be [responsible for handling escalated complaints ته ولېږدول شي.

لوړ مقام ته د سپارلو غوښتنه [how should this be made and to whom] باید له ترلاسه کولووروسته په 48 ساعتونو کې ومنل شي.

ټاکل شوی کس باید د شکایت وررسېدل په لیکلي بڼه ومني او شکایت کوونکي ته لارښوونه وکړي چې د دوي استیناف به څنګه اداره کیږي.

ګمارل شوی شخص کولای شي د قضیې حقایق پخپله وڅیړي یا د دې کړنې لپاره مناسب لوړ پوړی کس وټاکي. پدې کې کیدای شي د قضیې د اداري سوابقو بیاکتنه وشي او د هغه کس سره خبرې وشي چې د ابتدايي شکایت په حل کولو بوخت وو.

په پورته v) – vii) کې کښل شوې ته ورته پروسه باید تعقیب شي.

ټول هغه کسان چې د لمړي ځل شکایت په حل کولو بوخت وو باید خبر وساتل شي او د لومړي ځل پریکړې د دلایلو تشریح کولو لپاره پوره فرصت ورکړل شي.

په دې پړاو کې ترسره شوې پریکړه وروستۍ ده، مګر دا چې د حل لپاره د بهرنۍ مرستې پلټلو هڅه مناسبه وي. [State who may make this decision for external resolution and from whom resolution will [be sought

## د شکایتونو د کړنلارې بدلون

د سپانسر مشرتابه [insert name] ښایی د ښه توب په پار کړنلاره بدله کړي. دا ښايي د ګټو تضاد د مخنیوي لپاره اړین وي، د بیلګې په توګه، د داسې یو کس په اړه یو شکایت چې د شکایت بیاکتنې مسولیت لري.

## د شکایتونو څارنه او ورڅخه زده کړه کول

د شکایتونو [state frequency] بیاکتنه کېږي ترڅو ټول هغه تمایلات وپیژندل شي کوم چې د نورو اقداماتو ترسره کولو یوه اړتیا ښايي په ګوته کړي.

## د ژبې ژباړه

د دې شکایتونو پالیسي یوه کاپي بیا میشت شوې کورنۍ ته د دوی په لومړنۍ ژبه کې چمتو کیږي. دا به د دوي د هرکلي په کڅوړه کې د هغې د یوې برخې په توګه شامله شي کومه چې به د دوي نوي کور ته د دوي په رسېدو دوي ته ورکړل شي.

په مناسبه ژبه کې ژباړه هم چمتو کیږي، څرنګه چې اړتیا وي، دواړو د خپله شکایت لپاره او د شکایت پروسې په بهير کې د ورپسې اړیکو لپاره په شمول د وروستي ځواب.

## د دې پالیسۍ مسؤلیت د چا دی؟

د دې پالیسې او د پلي کولو عمومي مسؤلیت د مشرتابه سپانسر [insert name] په غاړه دی.

د پالیسې منظور کوونکی:

د [insert organisation name] مشرتابه سپانسر د منظورۍ نېټه:

د دې پالیسۍ بیاکتنه په منظمه توګه ترسره کېږي او د اړتیا سره سمه اپډېټ کیږي. د پالیسۍ د بیا کتنې نېټه:

 د A پايليزه – د شکایت پروسه

په حضوري بڼه/ تلیفوني

نه

د 48 ساعتونو په موده کې یوه لیکلې منښته صادره کړي

آیا شکایت په حضوري بڼه حل شوی؟

د شکایت ترلاسه کوونکی شخص باید:

* شکایتونه ثبت کړي

شخصی چزئیات

* د شکایت کوونکي څخه ټول حقایق راټول کړي

د شکایت معلومات [نوم دننه کړئ] ته ولېږدوئ ترڅو د شکایتونو په لاګ کې يې ثبت کړي

په لیکلې بڼه یا بریښنالیک

د بیا میشت شوې کورنۍ غړی یو شکایت کوي

هو

نه

بلی

شکایت کوونکی غواړي چې شکایت لوړ مقام ته وسپاري

د لمړي ځل شکایت او د ورپسې څېړنو په بشپړه توګه بیاکتنه وشوه

د 48 ساعتونو په موده کې یوه لیکلې منښته صادره کړي

شکایت کوونکي ته یو لیکلی غبرګون صادر شوی دی

نه

شکایت کوونکي ته پریکړه شوی غبرګون صادر شوی دی

هو

ایا شکایت د وخت په مشخصه شوې پيمانه کې راټول شو؟

شکایت به

په بشپړه توګه وڅېړل شي

د شکایت بیاکتنه وشوه او زده شوي درسونه د اړوند ګروپ غړو سره شریک شو

شکایت کوونکي ته یو لیکلی غبرګون صادر شوی دی

د B پايليزه – د شکایت فورمه

ستاسو خورا ډېر هرکلی کېږي که شکایت په پښتو ژبه کې وکړئ که چېرې دا تاسو ته اسانه تمامېږي. دا فورمه د دې لپاره ده چې تاسو او مونږ سره مرسته وکړي ترڅو یوه ثبتوونه یا ریکارډ ولرو چې ستونزه څه ده او کله پیښه شوې ده.

|  |  |
| --- | --- |
| د شکایت کوونکي شخص (اشخاصو) نوم | د شکایت نیټه: |
| د شکایت دلیل (د مهربانۍ له مخې څومره چې شونې وي هومره جزئیات ورکړئ، که شونې وي نو هره مسئله بولیټ پواینټ) |
| لاندیني باید د [sponsor organisation] د شکایت د حل کولو غړي لخوا ډک شي |
| هغه شخص (اشحاص) چې شکایت ترلاسه کوي | د شکایت د ترلاسه کولو نېټه |
| هغه ګامونه چې د شکایت د حل کولو لپاره ایښودل شوي دي، د وخت چوکاټ، پژواک او زده شوي موارد، شکایت کوونکي ته کاپي ورکړئ |