AMEA ፓወር አይሻ 1 የንፋስኃይል ፕሮጀክት

የአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥራዓት

AMEA ፓወር አይሻ 1 የንፋስ ኃይል ኃ.የ.ማ

AYSHA-E&S-LGM

ኃላፊነት

ደረጃ	ቀን	ስም	ኃላፊነት
አዘጋጅ	28-10-2025	አና ሶፖስኪና	AMEA ፓወር የአካባቢና ማህበራዊ አስተባባሪ
ያረጋገጠ	28-10-2025		
አጽዳቂ	28-10-2025	ቪቶ ሳሎቶ	AMEA ፓወር የአካባቢና ማህበራዊ አስተዳደር መሪ

የክለሳ ታሪክ

ክለሳ	ቀን	አዘጋጅ	ኃላፊነት
00	28-10-2025	አና ሶፖስኪና	AMEA ፓውር የአካባቢ እና ማህብራዊ አስተባባሪ

የስርጭት ዝርዝር

ስም	አካል	ኢሜል

ማውጫ

1 ዓላማ 5

2 የትግበራ ወሰን 6

3 ደረጃዎች 7

4 መግቢያ 9

5 አጠቃላይ መርሆዎች 11

6 የመዳረሻ ዘዴዎች/መንግዶች 11

7 ግልጽነት እና ተጠያቂነት 12

8 የጊዜ ገደብ 13

9 የቅሬታ አቀራረብ ሥርዓት ይፍ ማድረግ/ማስተዋወቅ 14

10 የቅሬታ አቀራርብ እና አፍታተ ሥርዓት 15

10.1 ቅሬታ ማቅረብ 15

10.2 ቅሬታ መቀበል 15

10.3 ቅሬታ ግምገማ እና ምርመራ 16

10.4 የቅሬታ መፍትሄ አማራጮች እና ምላሾች 16

10.5 ጸታ መሰረተ ያድረገ ጥቃት፣ ትንኮሳ እና ወሲባዊ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀምን የሚመለከት የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት (GBVH/SEA) 17

10.5.1 ቁልፍ መርሆዎች 17

10.5.2 የሪፖርት ማድረጊያ መንገዶች 17

10.5.3 የGBVH ቅሬታዎችን የማስተናገድ ሂደት 18

10.5.4 የሪፈራል መንገዶች እና የድጋፍ አገልግሎቶች 18

10.6 የአቤቱታ ደረጃዎች እና የይግባኝ ሂደት 18

10.6.1 ደረጃ 1 - አካባቢያዊ / ፈጣን መፍትሄ 18

10.6.2 ደረጃ 2 - የአስተዳደር ግምገማ 19

10.6.3 ደረጃ 3 - አስፈፃሚ / ውጫዊ መፍትሄ 19

11 ሚናዎች እና ኃላፊነቶች 20

11.1 የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር 20

11.2 ሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር 20

11.3 ማህበራዊ አስተዳዳሪ 20

11.4 የአካባቢ እና ማህበራዊ አስትባባሪ 21

11.5 የሳይት አስትዳዳሪ 21

11.6 የማህበረሰብ አባላት 22

12 ስልጠና 23
13 ክትትል፣ ኦዲት እና ሪፖርት ማድረግ 23
13.1 ቁልፍ የስር የአፈጻጸም አመልካቾች 24
አባሪ 1 - የቅሬታ ቅጽ 25
አባሪ 2 - የቅሬታ መዝጊያ ቅጽ 26
አባሪ 3 - የቅሬታ መዝገብ ቅጽ 27
አባሪ 4 - የቅሬታ መፍትሄ ቅጽ 28

1 ዓላማ

የአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት ምስረታ ዋና ዓላማ AMEA ፓወር አይሻ 1 የንፋስ ኃይል ፕሮጀክት ጋር ተያይዞ ከአካባቢው ማህበረሰቦች እና ሌሎች የውጭ ባለድርሻ አካላት የሚነሱ ስጋቶችን፣ ቅሬታዎችን እና ጥቆማዎችን/አስተያየቶችን/ሃሳቦችን ለመቀበል እና ለመፍታት የሚያስችል አሰራር ለመዘርጋት ነው፡፡

ስለሆነም የዚህ ሥርዓት አጠቃላይ አላማ በፕሮጀክቱ ተጎጂ ከሆኑ ሰዎች፣ ከአካባቢ ማህበረሰቦች ወይም ሌሎች ባለድርሻ አካላት የሚቀርቡ ስጋቶች፣ ቅሬታዎች/የይገባኛል ጥያቄዎች እና ጥቆማዎች ፍትሃዊ፣ ግልጽ እና ጊዜን ግንዛቤ ውስጥ ባስገባ መንገድ በፍጥነት ዕውቅና የሚሰጥበት፣ የሚመዘገብበት፣ የሚገመገምበት እና የሚፈታበት ሥርዓት ማቋቋም ነው። ይህም ከፕሮጀክቱ ጋር ተያያዥ የሆኑ ዋና ዋና ወይም መሠረታዊ የቅሬታ መንስኤዎችን ቀድሞ ለመለየት፣ እንዳስፈላጊንቱ የመከላከያ ወይም የእርምት እርምጃዎችን ለመውሰድ ብሎም የማህበረሰብ ግንኙነቶችን ወይም የፕሮጀክት ትግበራ ሂደት ሊጎዱ የሚችሉ ጉዳዮችን እንዳይባባሱ ለመቆጣጠር ያስችላቸዋል።

ይህ **የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት** በዓለም አቀፍ የፋይናንስ ኮርፖሬሽን አፈጻጸም ስታንዳርድ 1 (የባለድርሻ አካላት ተሳትፎ)(IFC Performance Standard 1 Stakeholder Engagement)) እና የአፍሪካ ልማት ባንክ ኦፕሬሽናል ሴፍጋርድ 2 የሰራተኛ እና የስራ ሁኔታዎች) (AfDB Operational Safeguard 2 Labour and Working Conditions) የፕሮጀክቱን ቁርጠኝነት የሚገመት፣ ተደራሽ እና መብቶችን መሰረት ያደረገ የውጭ ቅሬታዎችን ለመፍታት ይደግፋል።

ውጤታማ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት መርሆዎች፡-

ሀ) ተደራሽነት፡- በባለድርሻ አካላት እና በፕሮጀክቱ መካከል ግልጽ፣ ባህልን የተከተለ፣ማህበራዊ ተቀባይነት ያላቸው እና ከክፍያ ነጻ የግንኙነት መስመሮችን መፍጠር።

ለ) ገለልተኝነት፡- ሁሉም ቅሬታዎች በቁም ነገር መያዛቸውን፣ በትክክል መያዛቸውን እና ከአድሎአዊ ወይም አድልዎ የፀዱ መሆናቸውን ማረጋገጥ።

ሐ) ሚስጥራዊነት፡- የቅሬታ አቅራቢዎችን ማንነት እና ከቅሬታ ጋር የተያያዙ ግላዊ መረጃዎችን መጠበቅ።

መ) ግልጽነት፣ ሂደቱ እና ውጤቶቹ ለቅሬታ አቅራቢዎች እና ባለድርሻ አካላት በግልፅ እንዲተላለፉ በማድረግ የጉዳያቸውን ሂደት እንዲከታተሉ ያስችላቸዋል።

ሠ) አጸፋ አለመመለስ፣ ማንኛውም ቅሬታ አቅራቢ በቅን ልቦና ጉዳዩን በማንሳቱ ቅጣት ወይም ጉዳት እንደማይደርስበት ዋስትና መስጠት።

በተለይ፣ ይህ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት ዓላማው፡-

- በፕሮጀክቱ እና በአካባቢው ማህበረሰቦች መካከል ዘላቂ/ቋሚ የሁለትዮሽ ውይይት መፍጠር እና ማስቀጠል፣
- የፕሮጅክት ተጎጂ ሰዎች ስጋታቸውን የመግለጽ ወይም ቅሬታ የማቅረብ መብቶችን ዕውቅና መስጠት፣ማበርታታት እና ማስተዋወቅ፣ እና መብታቸውን መጠበቅ፣
- በአከባቢው ማህበረሰቦች ውስጥ በሰፊው በሚሰራጭ ቀላል፣ ደረጃ የጠበቅ እና ውጤታማ አሰራር ቅሬታዎች እንዴት እንደሚስተናገዱ ግልፅ እና ተግባራዊ ግንዛቤ መስጠት።
- ጉዳዮች ወደ ግጭት ወይም መደበኛ አለመግባባቶች ከመሸጋገራቸው በፊት አስቀድሞ መለየት እና መፍታት ያስችላል።

በአጭሩ የቅሬታ ሥርዓቱ ቅሬታ የመቀበል፣ የመመዝገብ፣ መፍትሄ የመስጠት፣ አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ይግባኝ የሚባልበት እና ከተጎዱ ሰዎች እና ሌሎች ባለድርሻ አካላት የሚነሱ ስጋቶችን በቀላሉ፣ ግልጽ፣ ገለልተኛ እና ወቅታዊ በሆነ መንገድ ሪፖርት የማድረግ ሂደቶችን በግልጽ ያስቀምጣል።

ይህ በእንዲህ ሳል፣ ይህ ሥርዓት በስራ ላይ ያሉ የአስተዳደራዊ፣ የዳኝነት ወይም ሌሎች ክፕሮጀክት ውጪ የሆኑ አማራጭ የቅሬታ አፈታት ሥርዓቶችን/መንገዶችን የሚተካ ወይም የሚገድብ አለመሆኑን እና ቅሬታ አቅራቢዎች በማንኛውም ጊዜ እነዚህን መንገዶች መጠቀም እንደሚችሉ ማስገንዘብ እና ማጉላት አስፈላጊ ነው።

ይህ የፕሮጀክት-ተኮር የቅሬታ ዘዴ ማናቸውንም ነባራዊ ሁኔታዎችን፣ የአሠራር ወይም የቁጥጥር ለውጦችን ለማንፀባረቅ በሁሉም የፕሮጀክቱ ትግበራ ደረጃዎች በየጊዜው ይገመገማል እና ይሻሻላል።

2 የትግበራ ወሰን

የአካባቢ ማህበረሰብ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በሁሉም AMEA ፓወር አይሻ 1 የንፋስ ፕሮጀክት ኡደት ማለትም ግንባታ፣ ኦፕሬሽን እና መፍረስ ትግበራ ደረጃዎች ይተገበራል።

ዓላማው በፕሮጀክቱ የተጎዱ ማህበረሰቦች እና ሌሎች የውጭ ባለድርሻ አካላት የፕሮጀክቱን የአካባቢ፣ ማህበራዊ፣ የጤና ወይም የደህንነት አፈጻጸምን በሚመለከት ስጋቶችን፣ ቅሬታዎችን፣ ስህተት ነው ብለው የሚመለከቱትን የሚያነሱበት እና ፍትሃዊ፣ ወቅታዊ እና አጸፋዊ ምላሽ በሌለው መልኩ የተቀናጀ፣ ግልጽ፣ ባህልን በተከተለ እና ማህበራዊ ተቀባይነት ያለው ሂደት ማቅረብ ነው።

ሥረዓቱ በዋነኛነት የተነደፈው በፕሮጀክት ለተጎዱ ሰዎች እና የአካባቢ ማህበረሰቦች ጥቅም ነው። በኢትዮጵያ ህግ የሚገኙ ሌሎች የአስተዳደር ወይም የፍትህ መፍትሄዎችን በተጋዳኝ ይተገበራል እንጂ አይተካም።

ከዓለም አቀፍ የፋይናንስ ኮርፖሬሽን አፈጻጸም ስታንዳርድ 2 እና አፍሪካ ልማት ባንክ ኦፕሬሽን ስታንደርድ 2 ጋር በተጣጣመ መልኩ ለሠራተኞች፣ ተቋራጮች እና አቅራቢዎች የተለየ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በሠራተኛና የሥራ ሁኔታዎች አስተዳደር ዕቅድ ተቋቁሟል እናም ከዚህ ሰነድ ወሰን ውጭ ነው።

ይህ የአካባቢ ማህበረሰብ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት ማንኛውም ሰው ወይም ቡድን በፕሮጀክቱ ተጎድቻለሁ ብሎ የሚገምተውን ሁሉንም ስጋቶች ፣ ቅሬታዎች ፣ አቤቱታ፣ ስህተት/አድሎአዊ ነው ብሎ የሚመለከተው፣ይመለከተኛል ተብሎ የሚቀርብ ጉዳይ ፣ እንዲሁም ስለፕሮጀክቱ ማናቸውንም ተጨማሪ መረጃ መጠየቅ ያካትታል። ለአብነት የሚመለከቱትን ጉዳዮች ሊያካት ይችላል፦

- በሕዝብ ወይም በግል ንብረቶች ላይ የሚደርስ ጉዳት፤
- የአካባቢ መሠረተ ልማቶች መበላሸት ወይም ከአገልግሎት ውጪ መሆን መበላሸት (ለምሳሌ፦ መንገዶች ወይም የመዳረሻ መንገዶች)፤
- የቆሻሻ አያያዝ ጉድለት፣ ተገቢ ያልሆነ አወጋገድ ወይም ኮንክሪት እጥበት የሚለቀቁ ፍሳሾች፤
- የድምጽ ብክለት፣ ከብናኝ፣ በግንባታ ወቅት የሚከሰት ንዝረት ወይም ከልክ ያለፈ የትራፊክ ፍጥነት፤
- የፕሮጀክት ሰራተኞች ወይም አቅራቢዎች ለአካባቢው ነዋሪዎች ባህልን ያልተከተለ እና በማህበረሰቡ ተቀባይነት የሌለው እና አሉታዊ ባህሪ ወይም ስነምግባር ማፀባረቅ ወይም ማሳየት፤
- ጸታን መሰረት ያደረጉ ጥቃቶች፣ ትንኮሳዎች ወይም መድሎዎች፤
- የጸጥታ አባላት አላግባብ ወይም ከልክ ያለፈ የኃይል አጠቃቀም፤ እና
- ከፕሮጀክት ተግባራት ጋር የተገናኙ ሌሎች የማህበረሰብ ጤና፣ ደህንነት ወይም የአካባቢ ስጋቶች እና ሌሎች።

ማንኛውም በህብረተሰቡ የሚቀርቡ ቅሬታዎች፣ የቅሬታው ክብደት ምንም ይሁን ምን፣ ተቀባይነት የሚኖራቸው እና የሚመዘገቡ ይሆናል። ቅሬታው በሥርዓቱ ምሠረት ከመመርመሩ በፊት ምንም ዓይነት ፍርድ ወይም ውሳኔ አይሰጥም። ከዚህም በተጨማሪ እያንዳንዱ ቅሬታ አቅራቢ በአክብሮት ፣ያለ አድልዎ፣ እና ያለ ፍረጃ ይስተናገዳል።

ከላይ የተጠቀሰው እንዳል ሆኖ፤ ከአለምአቀፍ ምርጥ ተሞክሮ ጋር በተጣጣመ መልኩ፤ የሚከተሉት ጉዳዮች ጋር ተያያዥነት ያላቸው ጉዳዮች/የቅሬት ዓይነቶች ከፕሮጀክት-ተኮር የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥረዓት የትግበራ ወሰን ውጭ ይወድቃሉ እና ለሚመለከታቸው ባለስልጣናት ወይም ሌሎች ስርዓቶች ይላካሉ፦

- ከአይሻ 1 ንፋስ ኃይል ፕሮጀክት ተግባራት ጋር ያልተያያዙ ቅሬታዎች (ነገር ግን ጥርጣሬ የሚኖር ከሆን ተመዝግበው ይገመገማሉ)፤
- የመንግስት ፖሊሲ ጉዳዮች ወይም የመንግስት ባለስልጣናት ውሳኔ ወይም እርምጃዎች፤

- የወንጀል ድርጊት ወይም ጥቃትን የሚመለከቱ ውንጀላዎች፣ ከፕሮጀክት ጋር የተያያዙ ኃላፊነቶች መሟላታቸውን በማረጋገጥ ለህግ አስከባሪ አካላት መቅረብ አለበት (ለምሳሌ፡- ከውንጅል ምርመራዎች ጋር መተባበር፣ የእንክብካቤ ግዴታ እና ምስል)፤
- በሠራተኛና የሥራ ሁኔታ አስተዳደር ዕቅድ በተቋቋመው የሠራተኛ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት የሚታዩ ከሥራ እና የሥራ ሁኔታ ጋር የተያያዙ ቅሬታዎች፣ እና
- የንግድ ወይም የውል ክርክሮች፣ አግባብ ባለው የውል ድንጋጌዎች ወይም በፍትሐ ብሔር ፍርድ ቤቶች የሚዳኙ ውይም የሚመሩ የሆናል።

ሁሉም ከፕሮጀክት ጋር የተገናኙ ቅሬታዎች በወጥነት እና በፕሮጀክቱ የአካባቢ እና ማህበራዊ አስተዳደር ስርዓት መሰረት መፈታታቸውን ለማረጋገጥ አቅራቢዎች እና ንዑስ ተቋራጮች በሠራተኛ እና የሥራ ሁኔታዎች ማዕቀፍ ውስጥ ተገቢውን የውስጥ ቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች ተደራሽ ይሆናሉ።

3 ደረጃዎች

የዚህ የአካባቢ ማህበረሰብ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት ትግበራ በሚከተሉት የሀገሪቱ እና አለምአቀፍ የሕግ ማዕቀፎች እና ደረጃዎች እንዲሁም AMEA ፓወር ኮርፖሬት የአካባቢ እና ማህበራዊ አስተዳደር ስርዓት መሰረት ይተገበራል፡፡

ብሔራዊ የህግ ማዕቀፎች

- የኢትዮጵያ የአካባቢ ተዕዕኖ ግምገማ አዋጅ ቁጥር 299/2002 እና የአካባቢ ብክለት ቁጥጥር አዋጅ ቁጥር 300/2002 ፤የህግ ማዕቀፍቹ በፕሮጀክት ዝግጅት ወቅት የአካባቢና ማኅበራዊ ተጽኖዎችን ውጤታማ እና ቀጣይ የሆነ ምክክርና አያያዝን የሚጠይቁ ናችው።
- የኢትዮጵያ የአሰሪና ሠራተኛ አዋጅ ቁጥር 1156/2019 በአሰሪዎችና በሠራተኞች መካከል የሚነሱ ቅሬታዎችን አያያዝና አለመግባባቶችን በተመለከተ አጠቃላይ ድንጋጌዎችን ይደነግጋል።
- የግለሰቦችን በፍትህ እና አስተዳደራዊ ስልቶች የመጠየቅ መብትን የሚደነግጉ የኢትዮጵያ የፍትሐ ብሔር ሕግ እና ተዛማጅ ሕጋዊና አስተዳደራዊ ማዕቀፎች።

ዓለም አቀፍ ደረጃዎች እና መስፈርቶች

- የአለም አቀፍ የፋይናንስ ኮርፖሬሽን የአፈጻጸም ስታንደርድ 1፡- የአካባቢ እና ማህበራዊ አደጋዎች እና ተዕዕኖዎች ግምገማ እና አስተዳደር - አንቀዕ 34-35 ለተጎዱ ማህበረሰቦች የቅሬታ ሥርዓት ስለማቋቋም እና ስለማስቀጠል ይደነግጋል፤
- የአለም አቀፍ የፋይናንስ ኮርፖሬሽን የአፈጻጸም ስታንደርድ 4፡- የማህበረሰብ ጤና፣ ደህንነት እና ጸጥታ ስታንደርድ ከጸጥታ ሰራተኞች እና ከማህበረሰብ ደህንነት ጋር ተያያዝነት ያላቸውን ስጋቶችን/ቅሬታዎች መቀበያ እና መፍትሄ የሚሰጥብት ሥርዓት አስፍላጊነት ይደነግጋል፤
- የአፍሪካ ልማት ባንክ ኦፕሬሽናል ሴፍጋርድ 1፡ የአካባቢ እና ማህበራዊ ግምገማ፣ ውጤታማ እና ቀጣይ የባለድርሻ አካላት ተሳትፎ፣ መረጃዎችን ለማህበረሰቡ ይፋ ማድረግ እና ለተጎዱ ማህበረሰቦች የቅሬታ አቀራርብ እና አፈታት ሥርዓት መመስረት እና መተግበር የሚጠይቅ፤
- የአፍሪካ ልማት ባንክ ኦፕሬሽናል ሴፍጋርድ 2 ፡- የሰራተኛ እና የስራ ሁኔታዎች፣ ኦፕሬሽናል ሴፍጋርድ 2ን የሚያሟላ ለሁለቱም ሰራተኞች እና ለተጎዱ ሰዎች ተደራሽ የሆነ የቅሬታ አቀራርብ እና አፈታት ሥርዓት በማረጋገጥ ይጠይቃል፤
- ISO 26000:2010 በማህበራዊ ኃላፊነት ላይ ግልጽ እና ስነምግባር ያለው ድርጅታዊ ባህሪን ለባለድርሻ አካላት ያበረታታል፤ እና
- የተባበሩት መንግስታት ድርጅት የንግድ እና የሰብአዊ መብቶች መመሪያ መርሆዎች በተለይም መርህ 31 የፍርድ ቤት ያልሆኑ የቅሬታ አፈታት ሥርዓቶችን ህጋዊነት ፣ ተደራሽነት ፣ ተተንባይነት ፣ ፍትሃዊነት ፣ ግልፅነት ፣ የመብቶች መዋሃድ/መጣጣም፣ እና ተከታታይ ትምህርት የውጤታማነት መስፈርቶችን መሆናችውንያስቀምጣል።

የፕሮጀክት ልዩ ሰነዶች

- የአይሻ 1 የንፋስ ኃይልፕሮጀክት የአካባቢ እና ማህበራዊ ተዕእኖ ግምገማ፤
- የአካባቢ እና ማህበራዊ አስተዳደር ስርዓት መመሪያ፤ እና
- የባለድርሻ አካላት የተሳትፎ ዕቅድ፣ ይህም ለተጎጂ ማህበረሰቦች ጋር የተሳትፎ እና መረጃን የፋ የማድረጊያ ማዕቀፎችን በሰፊው ይዘረዝራል።

AMEA ፓውር ፖሊሲዎች እና አሰራር

- AMEA ፓወር የሀገር ውስጥ ግዥ እና ቅጥር አሰራር ሰነድ (AP-QHSE-PRO-011)፤
- AMEA ፓወር የሠራተኛ እና የሥራ ሁኔታዎች አስተዳደር አሰራር ሰንድ(AP-QHSE-PRO-006)፤
- AMEA ፓወር የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥረዓት (AP-QHSE-PRO-007) ፤
- AMEA ፓወር የሰብአዊ መብቶች ፖሊሲ፤ እና
- AMEA ፓወር የሥርዓተ-ፆታ ዕኩልነት ፖሊሲ።

4 መግቢያ

AMEA ፓውር አይሻ 1 የንፋስ ኃይል ፕሮጅክት በኢትዮጵያ ሶማሌ ክልል በአይሻ ወረዳ ውስጥ ይገኛል። የፕሮጀክቱ መገኛ አይሻ ወረዳ፣ በሴቲ ዞን ብስተ ሰሜን የምትገኝ ሲሆን ፣ በስተደቡብ በደምበል ወረዳ ፣ በስተደቡብ ምዕራብ የሽንሌ ወረዳ፣ በስተሰሜን ጅቡቲ፣ እና በምስራቅ ከሶማሌላንድ ጋር ይዋሰናል። ኢትዮጵያን ከጅቡቲ ጋር የሚያገናኘው አውራ መንገድ እንዲሁም የኢትዮ-ጅቡቲ የባቡር መስመር ወረዳዋን ያቋርጣሉ።።

የአይሻ ከተማ የወረዳው አስተዳደር መቀመጫ እና ዋና ከተማ ስትሆን ከሊዝ አካባቢ ወሰን በስተሰሜን ምስራቅ 5 ኪሎ ሜትር ርቀት ላይ እና ከሀገሪቱ ዋና ከተማ አዲስ አበባ በ630 ኪሎ ሜትር ርቀት ላይ ትገኛለች። የላሳራት ከተማ ከፕሮጀክቱ ወሰን በስተ ምዕራብ በግምት 3 ኪሎ ሜትር ርቀት ላይ ትገኛለች።

ምስል 1 የፕሮጀክቱን አከባቢ ያሳያል እና ምስል 2 የፕሮጀክቱን አስተዳደራዊ ሁኔታ ያሳያል

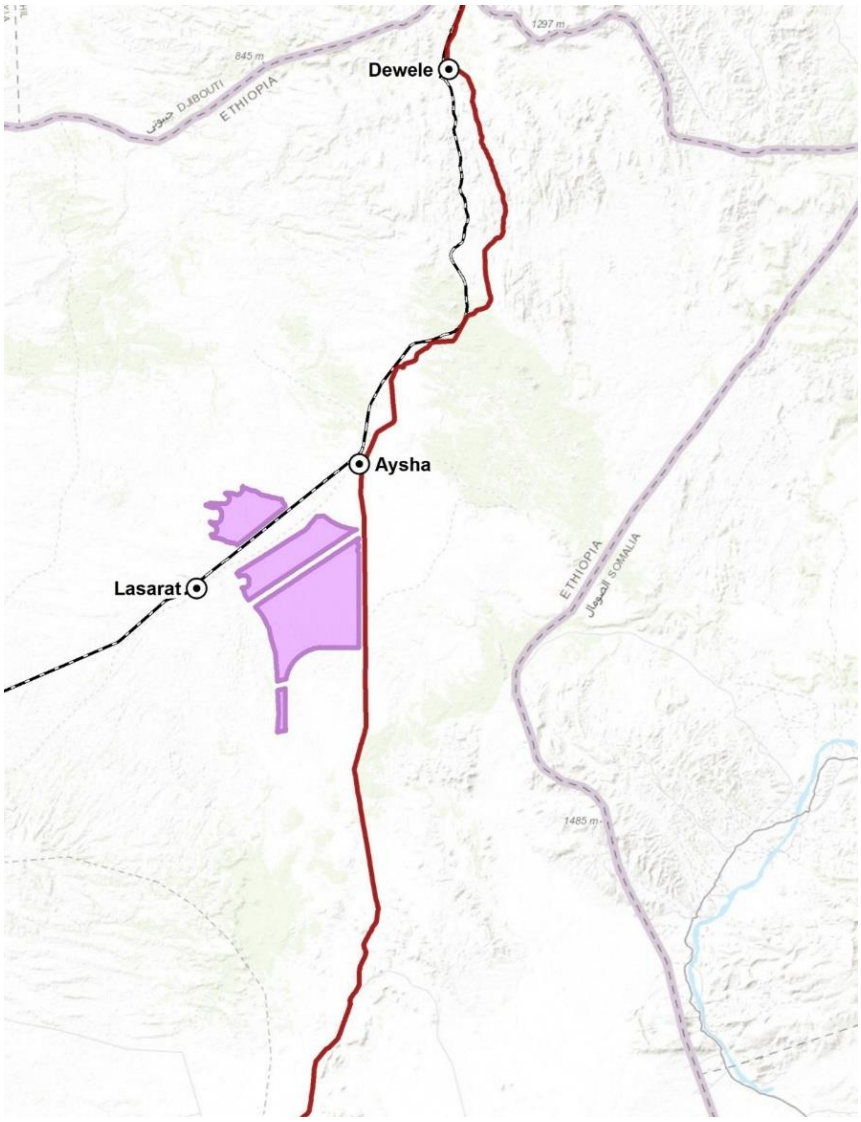
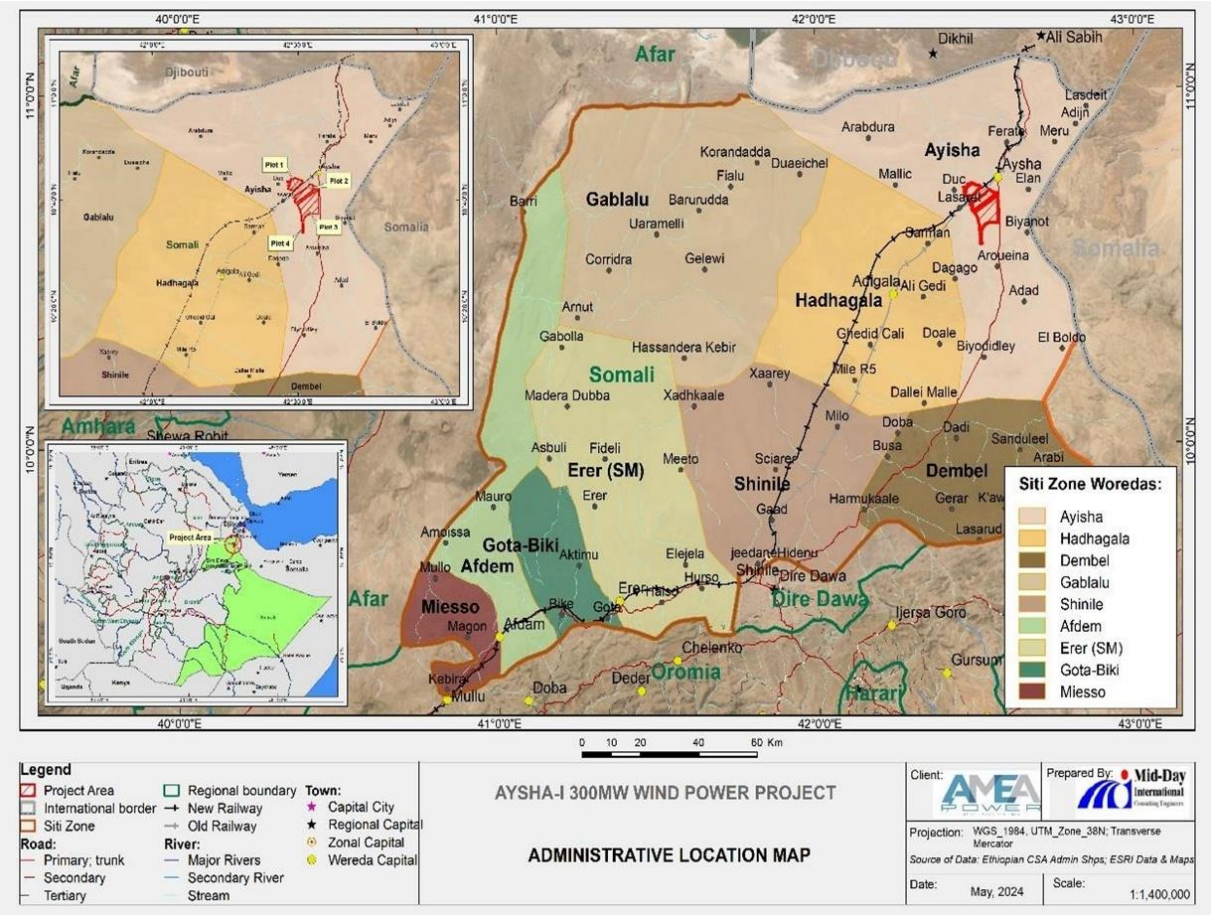


FIGURE 1 - PROJECT LOCATION



ምስል 2 - የአስተዳደራዊ አካባቢ ካርታ

5 አጠቃላይ መርሆዎች

የAMEA ፓወር አይሻ 1 የንፋስ ኃይል ፕሮጀክት የአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት ከየአለም አቀፍ የፋይናንስ ኮርፖሬሽን የአፈጻጸም ስታንደርድ 1 እና የአፍሪካ ልማት ባንክ ኦፕሬሽን ሴፍጋርድ 1 ጋር የሚጣጣሙ የሚከተሉትን መርሆዎች ያከብራል፡-

- **ግልጽ**፡- የቅሬታ ሥርዓቱን ዓላማ፣ ወሰን እና ሂደት ፣ ቅሬታዎች እንዴት እንደሚቀበሉ፣ እንደሚገመገሙ፣ እንደሚፈቱ እና አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ይግባኝ ሂደት በግልጽ ይግልጻል፤
- **ተደራሽነት**፡- የቅሬታ ሥርዓቱ ባህልን የተከተልና በማህበረሰቡ ዘንድ ተቀባይነት ያለው፣ ከክፍያ ነፃ የሆነ፣ ለሁሉም ባለድርሻ አካላት ማለትም ለአዲጋ ተጋላጭ የሆኑ ወይም የተገለሉ የማህበረሰብ ክፍሎችን ተደራሽ መሆኑን ያረጋግጣል።
- **ከበቀል ንጻ**፡- የአካባቢው ማህበረሰብ አባላት ብቅላን፣ አድልዎን፣መገለል ወይም የጥቅማ ጥቅሞችን ማጣት ሳይፈሩ ስጋቶችን ማንሳት ወይም ቅሬታቸውን ማቅረብ እንደሚችሉ ያረጋግጣል፤
- **ግልጽነት**፡- አጠቃላይ የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሂደቱ ይግባኝ ጨምሮ በግልጽ የተመዘገበ፣ ይፋ የተደረገ እና ለባለድርሻ አካላት በሚረዱ ቅጾች እና በአካባቢው ቋንቋዎች መገለጹን ያረጋግጡ።
- **አድልዎ እና ፍትሃዊነት**፡- ቅሬታዎች በተጨባጭ እና በፍትሃዊ መንገድ መታየት/መስተናገድ አለባቸው፡፡ ከዚህ በተጓዳኝ የቅሬታ ግምገማንና ምርመራን ገለልተኝነት ለማረጋገጥ ደረጃ በደረጃ የይግባኝ የሚባልበት እድሎችን ያገኛሉ።
- **ሚስጥራዊነት**፡- የቅሬታ አቅራቢዎችን ማንነት እና የግል መረጃ መጠበቅ፣ ከቅሬታ ጋር የተያያዘ መረጃ በኃላፊነት እና በግላዊነት መብት መስፈርቶች መሰረት መያዙን ማረጋገጥ።
- **የጊዜ ገደብ**፡- ሁሉም ቅሬታዎች ተዓማኒነትን እና ተተንባይነት ለመጠበቅ በፍጥነት እና በተወሰነ የጊዜ ገደብ ውስጥ ይስተናገዳሉ።

በአካባቢ እና ማህበራዊ ተጽዕኖ ግምግማ ውስጥ ተለይተው የሚታወቁትን የማህበረሰብ ተጽዕኖዎችን በአግባቡ ለማስተዳደር፣ የፕሮጀክቱ ኩባንያ ሁሉንም የማህበረሰብ ቅሬታዎች ለማስተዳደር እና ለማስተባበር፣ ጉዳዮች በእነዚህ መርሆዎች መሰረት መመዝገባቸውን፣ መመረመራቸውን እና መፍትሄ እንዲያገኙ የሚያደርግ የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ይመደባል።

6 የመዳረሻ ዘዴዎች/መንገዶች

የአካባቢው ማህበረሰብ ቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓት በፕሮጀክቱ ለተጎዱ ማህበረሰቦች በአካባቢ እና ማህበራዊ ተጽዕኖ ግምገማ ምክክር ወቅት የተዋወቅ/ይፋ የተደረገ ሲሆን ይህ ተግባር በፕሮጀክቱ እስኪዘጋ ይቀጥላል።

የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ሥርዓቱ ለአካባቢው ህብረተሰብ በሚታዩና ተደራሽ በሆኑ ቦታዎች ይተዋወቃል/ይፋ ይደረጋል፣ ከእነዚህም ውስጥ፡-

- በፕሮጀክቱ ሳይት በር እና ዋና መግቢያ፤
- የቀበሌና ወረዳ አስተዳደር ቢሮዎች እና ሌሎች የህዝብ መሰብሰቢያ ቦታዎች (ለምሳሌ፡- የከተማ አዳራሾች፣ የትምህርት ማዕከላት፣ ቤተ እምነቶች/መስጊዶች)፤ እና
- የፕሮጀክቱ ኩባንያ ኦፊሴላዊ ድህረ ገጽ እና እንዳስፍላጊነቱ የማህበራዊ ሚዲያ ቻናሎች።

የአካባቢ ማህብረሰብ ቅሬታ አቀባበል እና አፈታት ሥርዓት ሂደት መረጃ በእንግሊዝኛ፣ በአማርኛ እና በሶማሊኛ የሚገኝ ሲሆን ለባለድርሻ አካላት ተሳትፎ እንቅስቃሴዎች ወቅት ለማህበረሰቡ አባላት በቃል ይብራራል። የቅሬየታ የባህር መዝገቦች(Grievance Log) እና የቅሬታ መምዝግቢያ(Grievance Registry) በእንግሊዝኛ ቢቀመጡም፣ የቅሬታ ማቅረቢያ ቅጾች አቤቱታ አቅራቢው በሚረዳው በማንኛውም የአካባቢ ቋንቋ ተቀባይነት ይኖራቸዋል።

> አብዛኛው የፕሮጀክት ተጽዕኖ የደረሰባቸው የማህበረሰብ አባላት የኢንተርኔት አገልግሎት ተደራሽነት ውስን ቢሆንም፣ አብዛኛው የአካባቢው ህብረተሰብ የሞባይል ስልክ ተጠቃሚ ስለሆኑ የቅሬታ ሥረዓቱን አካታችነት ለማረጋገጥ ለቅሬታ ማቅረቢያ በርካታ መንገዶች ስራ ላይ ይውላሉ። በመሆኑም በሚከተሉት መንገዶች ቅሬታዎች ሊቀርቡ ይችላሉ፡-

- በቃል በመስክ ጉብኝቶች ወቅት ወይም በማህበረሰብ ስብሰባዎች ወቅት ለማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ወይም ለማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ለረዳት ፤
- በስልክ ፣ በመልክት እና ነጻ የቅሬታ ማቅረቢያ መስመር በመጠቀም፡- ለዚህ አገልግሎት የሚውሉ ቁጥሮች በአካባቢው በሚነገሩ ቋንቋዎች በይፋ እና በሚታይ ቦታዎች ይለጥፋል፤
- በጽሑፍ ፡- በፕሮጀክቱ ሳይት መግቢያ ላይ በሚገኙ የቅሬታ ሳጥኖች፣ የአካባቢ አስተዳደር ቢሮዎች እና ሌሎች የአካባቢው ማህበረሰብ የተስማማባቸው ቦታዎች በሚተክሉ ይቅሬታ መቀበያ ሳጥኖች/ሳንዱቆች፡፡
- በኢሜል ወይም በኦንላይን ቅጾች እና በፕሮጀክቱ ኦፊሴላዊ የመገናኛ መንገዶች በኩል፤ እና
- ግለሰቦች የማንበብና የመጻፍ ችሎታ ወይም የመንቀሳቀስ ችሎታ ውስን ከሆኑ ቅሬታዎችን በማቅረብ ረገድ ሊረዷቸው በሚችሉ የአካባቢ መሪዎች ወይም ተወካዮች በኩል።

ጾታን የሚመለከቱ ወይም ሚስጥራዊ የሆኑ ቅሬታዎችን ለመቀበል እና ለማስተናገድ የሴት ማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ወይም ፎካል ፐርሰን ይመደባሉ፡፡ ይህም ከጾታ-ተኮር ጥቃት ወይም ትንኮሳ ጋር የተያያዙትን ቅሬታዎቸን ጨምሮ፣ ሚስጥራዊ እና ጥቃት የደረሰባቸውን ሰዎች ማዕከል ያደረገ አሰራር ያረጋግጣል።

አግልግሎቱም ለማግኘት ተገልጋዮች ክፍያ የማይጠየቅ ወይም ነጻ እንዲሁም ቅሬታ አቅራቢዎች አቤቱታ በማቅረባቸው ምንም አይነት የበቀል፣ የማስፈራራት ወይም አድሎ አይገጥማቸው።

7 ግልጽነት እና ተጠያቂነት

አልፎ አለፎ ቅሬታ ማቅረብ ግለሰቦችን ለማህበራዊ ወይም ለግል ችግሮች ሊያጋልጥ ይችላል፣ በተለይም በሙስና፣ በደል፣ በካሳ ወይም ባህላዊ እና ጾታ ንክ ጉዳዮች ላይ። ቅሬታ አቅራቢዎችን ለመጠበቅ/ለመከላከል እና ግልጽኝነትን ለማበረታታት፣ የቅሬታ አቀራርብ እና አፈታት ሥረዓቱ ከየአለም አቀፍ የፋይናንስ ኮርፖሬሽን የአፈጻጸም ስታንደርድ 1 እና የአፍሪካ ልማት ባንክ ኦፕሬሽን ሴፍጋርድ 1 ጋር በተጣጣመ መልኩ ይተገበራል፡፡

- **የበቀል እርምጃ አለመውሰድ፣** ፕሮጀክቱ በቅን ልቦና ቅሬታ የሚያቀርብ ማንኛውም ሰው ወይም ቡድን ላይ የበቀል ወይም የመድልዎ አካሄዶችን አይታገስም። ሁሉም ቅሬታ አቅራቢዎች ከማስፈራሪያ፣ ትንኮሳ ወይም አሉታዊ ከሆነ አያያዝ ይጠበቃሉ።
- **ሚስጥራዊነት፣ ሁሉም ቅሬታዎች እና የግል መረጃዎች በሚስጥር ይያዛሉ፤** መረጃ የሚጋራው ለሚገባው አካል በቻ እና አስፈልጊ ሆኖ ሲገኝ ብቻ ይሆናል። የግል መለያዎች ለሕዝብ ከሚቀርቡ ሪፖርቶች ወይም ማጠቃለያዎች አይካተቱም።
- **ስም ያልመጥቅስ፣** የማህበረሰብ አባላት ቅሬታዎችን ስማቸው ሳይጠቀስ በቅሬታ ሳጥኖች፣ የፕሮጀክት ቅሬታ ማቅረቢያ ነጻ የስልክ መስመር ወይም በታመኑ ወኪሎቸ በኩል ማቅረብ ይችላሉ። ስም ሳይጠቅስ የሚቀርቡ ቅሬታዎች እንደ ሌሎች ቅሬታዎች በተመሳሳይ ደረጃ ተቀባይንት የሚኖራቸው እና የማምገማ መስምር ያልፍል።
- **የመረጃ ጥበቃ፣-** ከቅሬታዎች ጋር የተያያዙ ሁሉም መዝገቦች በAMEA ፓውር የየአካባቢ እና ማህበራዊ አስተዳደር ስርዓት የመረጃ ጥበቃ አስተዳደር ፕሮቶኮሎች መሠረት ደህንነቱ በተጠበቀ ሁኔታ ይቀመጣሉ፡፡ ይህም ግላዊነትን እና የመረጃ ቁጥጥር የሚደረግበት መሆኑን ያረጋግጣል።

የቅሬታ አፈታት ሥረዓቱ ቅሬታ አቅራቢዎች ስለ ቅሬታቸው ሂደት እና ያለበትን ሁኔታ እንዲያውቁ የሚያስችል ግልጽ የግብረ-መልስ ሥርዓትን ያካትታል። የማህበረሰብ ግንኙነት ኦፊሰር የአቤቱታ አቅራቢውን ተመራጭ የመገናኛ ዘዴ (ለምሳሌ፡- በስልክ፣ በአካል፣ በጽሑፍ ማስታወሻ) በመጠቀም ስለሂደቱ፣ ስለተወሰዱ እርምጃዎች እና ውጤቶች በየጊዜው ወቅታዊ መረጃዎችን ይሰጣል።

ስማቸው ያልተገለጸ ቅሬታ አቅራቢዎች አጠቃላይ ውጤቶች ሚስጥራዊነቱን በጠበቀ መንገድ እና የማስተካከያ እርምጃዎች ግብረመልስ እንደ የፕሮጀክቱ ድህረ ገጽ፣ የማህበረሰብ ማስታወቂያ ሰሌዳዎች እና የማህበረሰብ ግንኙነት ኦፊሰር ቢሮ በሚገኙ የመረጃ ስጪ ጽሑፎች በኩል ይሰጣሉ፡፡

8 የጊዜ ገደብ

የአካባቢው ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፋታት ሥርዓት ተገማች እና ግልጽ የሆነ ሂደት እንዲኖር ለማድረግ፣ ቅሬታዎችን ለመቀበል፣ ለመገምገም እና ለመፍታት ግልጽ የሆኑ የጊዜ ገደቦችን ያስቀምጣል። እነዚህ የጊዜ ገደቦች ከዓለም አቀፍ ምርጥ ተሞክሮዎች እና ከሠራተኛ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ጋር የተጣጣመ ነው።

በዚህ ምሠረት ይህ ሥርዓት የሚከተሉትን ለመተግበር ያለመ ነው፡-

- ማንኛውም ቅሬታ ከቀረበበት ቀን ጀምሮ በ3 የሥራ ቀናት ውስጥ ቅሬታው መቀበሉን ዕውቅና መስጠት፤
- አቤቱታ አቅራቢውን ከተቀበለበት ቀን ጀምሮ በ10 የሥራ ቀናት ውስጥ የመጀመሪያውን ግምገማ ወይም የታቀደውን እርምጃ ማሳወቅ፤ እና
- ተጨማሪ የምርመራ ጊዜ ካስፈልግ እና ለቅሬታ አቅራቢው በግልጽ ካልተገለጸ በስተቀር
- ተጨማሪ ምርመራ ጊዜ የሚያስፈልግብት በቂ ምክንያት ኖሮ ሲገኝ እና ለቅሬታ አቅራቢው በግልጽ ካልተገለጸ በስተቀር ፤ቅሬታዎች ከተቀበለበት ቀን ጀምሮ በ4 ሳምንታት ውስጥ (28 የቀን መቁጠሪያ ቀናት) ውስጥ መዘጋት አለባቸው።

ቅሬታ መጀመሪያ በተሰጠው የጊዜ ገደብ ውስጥ ሊፈታ ካልቻለ፣ የፕሮጀክቱ የማህበረሰብ ግንኙነት ኦፊሰሩ ለአቤቱታ አቅራቢው የመዘግየቱን ምክንያቶች ያሳውቃል፣ እንዲሁም የተሻሻል የጊዜ ገደብ/ሰሌዳ ያሳውቃል፣ እና ቅሬታው እስኪዘጋ ድረስ ሂደቱ ያለበትን ሁኔታ/ደረጃ ማሳወቁን ይቀጥላል።

በከፍተኛ ደረጃዎች ይግባኝ ለሚባሉ ቅሬታዎች (ክፍል 10.5ን ይመልከቱ)፤ እያንዳንዱ ደረጃ ሁሉም ጉዳዮች በፍጥነት፣ በፍትሃዊነት እና በእያንዳንዱ ደረጃ ቢበዛ በአራት (4) ሳምንታት ውስጥ መፈታት እንዲችሉ ተመሳሳይ የጊዜ ገደብ ያላቸውን መርሆዎች ይከተላል።

ሁሉም የቀረቡ ቅሬታዎች በቃል የተፈቱትን ጨምሮ በቅሬታ መዝገብ ላይ ተመዝግበው ተጠያቂነትን እና ቀጣይነት ያለው መሻሻልን ለማረጋገጥ ቅሬታው እስኪዘጋ ድረስ ክትትል ይደረግባቸዋል።

9 የቅሬታ አቀራረብ ሥርዓት ይፍ ማድረግ/ማስተዋወቅ

ሁሉም ባለድርሻ አካላት ስጋታቸውን ወይም ቅሬታቸውን በተመለከተ ያላቸውን መብት እና የማቅረቢያ መንገዶች እንዲያውቁ ወይም ግንዛቤ እንዲኖራቸው የአካባቢው ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥረዓቱ በሁሉም የፕሮጀክቱ የትግበራ ደረጃዎች በስፋት እና ያለማቋረጥ ለአካባቢው ህብረተሰብ ይፋ ይደረጋል/ይተዋወቃል።

የማህበረሰብ አግናኝ ኦፊሰር ለሁሉም በፕሮጀክቱ ተጎጂ ለሆኑ ስዎች ስል ሥርዓቱ መረጃ በማሰራጨት እና በሥርዓቱ እንዴት መገልግል እንዳለባቸው መረዳታቸውን በማረጋገጥ ሂደት ወሳኝ ሚና ይጫወታል።

የህዝብ ግንኙነት እና ይፋ ማድረጊያ እርምጃዎች የሚከተሉትን ያካትታሉ፡-

- የፕሮጀክቱ ሳይት እና መግቢያ/ በር፣ የወረዳ እና ይቀበሌ አስተዳደር ቢሮዎች፣ የማህበረሰብ መሰብሰቢያ አዳራሾች እና ማዕከላት፣ ገበያዎች፣ ቤተ እምነቶች/መስጊዶች እና ትምህርት ቤቶች ባሉ በሚታዩ እና ተደራሽ በሆኑ ቦታዎች መረጃ ይፋ ማደረግ፣
- በማህበረሰብ ምክክር፣ በባለድርሻ አካላት ስብሰባዎች እና በቤተሰብ ጉብኝት ወቅት ሂደቱን በቃል ማስረዳት፣ መረጃው ተጋላጭ ወይም ማንበብና መጻፍ ለማይችሉ ቡድኖች መድረሱን ማረጋገጥ፣
- በራሪ ወረቀቶችን፣ ፖስተሮችን ወይም ምስላዊ ቁሳቁሶችን በአማርኛ፣ በሶማሊኛ እና በእንግሊዝኛ ማሰራጨት፣ ቅሬታ እንዴት ማስገባት እንደሚቻል፣ ቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች እና ጣቢያዎች እና ቅሬታ የማቅረቢያ መንገዶች ሚስጥራዊነት እና ከበቀል ነጻ ምሆኑን ማረጋገጥ፤
- የማህበረሰብ አግናኝ ኦፊሰሮች ስም እና የመገኛ አድራሻ ዝርዝሮችን ጨምሮ የቅሬታ ነጻ መስመር እና የኢሜይል አድራሻ ለህበረተሰብ ይፋ ማድረግ/ማሳወቅ፣
- የቅሬታ ሥርዓቱን የተመለከት መረጃዎች በፕሮጀክቱ ድህረ ገጽ፣ በማህበራዊ ሚዲያ መድረኮች እና በሕዝብ ይፋ ማድረጊያ መንገዶች ውስጥ ማካተት ፣ እና
- ከአካባቢው መሪዎች፣ ከሴቶች ቡድኖች እና ከማህበረሰብ ተኮር ድርጅቶች ጋር በመተባበር በተለይም ተጋላጭ ወይም የተገለሉ የህብረተሰብ ክፍሎች ግንዛቤን መፍጠር እና መረጃ ተደራሽነት ማመቻቸት።

በኢንተርኔት/ኦንላይን እና በህትመት መሳሪያዎች ላይ የሚቀርበው መረጃ በእንግሊዝኛ እና በአማርኛ የሚገኝ ሲሆን ቢያንስ የሚከተሉትን ይዘቶች ያካትታል፡-

- የሥርዓቱ ዓላማ እና ወሰን፤
- ቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች፤
- ለቀረቡ ቅሬታዎች እውቅና ለመስጠት፣ ምላሽ ለመስጠት እና ለመዘጋት የሚጠበቁ የጊዜ ሰሌዳዎች/ገደቦች፤
- ከበቀል ነጻ እና ሚስጥራዊ መሆኑን ማረጋገጥ፤ እና
- ለቅሬታ አቅራቢዎች የተደራሽ የሆኑ ይግባኝ የሚባልባችው አማራጮች እና ከፕሮጀክት የቅሬታ ሥርዓት ውጪ ያሉ መፍትሄዎች ወይም አማራጮች።

ባልድርሻ አካላት የቅሬታ ሥርዓቱን የሂድት ቀጣይንት ያለው ግንዛቤ እንዲኖራችው ፤ በተለይ ፕሮጀክቱ ከአንዱ የትግበራ ደረጃ ወደ ሚቀጥልው ሲሸጋገር ወይም አዳዲስ የማህበረሰብ አባላት ሲሳተፉ የማህበረሰብ አግናኝ ኦፊሰር ተከታታይ/ያልተቋርጠ የማስታውሻ እና ወቅታዊ የማህበረሰብ ግንዛቤ ዘመቻዎች ይካሄዳሉ።

ሁሉም ለህብረተሰቡ/ለህዝብ ይፍ ማድረጊያ መሳሪያዎች ግልጽ፣ አጭር እና ባህልን የተከትሉ/የተስማሙ እንዲሁም በማህበርሰቡ ተቀባይነት ያላቸው ይሆናሉ።። ይህም በፕሮጀክቱ አካባቢ የሚገኙ ወንዶች፣ ሴቶች፣ ወጣቶች እና ለአደጋ ተጋላጭ ለሆኑ ቡድኖች እኩል ተደራሽነትን ያረጋግጣል።

10 የቅሬታ አቀራርብ እና አፍታተ ሥርዓት

ይህ የፕሮጀክት የአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረበና አፈታት ሥርዓት ከአካባቢው ማህበረሰቦች እና ከውጭ ባለድርሻ አካላት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በሙሉ ፍትሃዊ፣ ወጥ እና ግልጽ በሆነ መንገድ መፍታትን ለማረጋገጥ፣ ደረጃ በደረጃ ሂደትን እንዲሁም የተሰጡ ኃላፊነቶችን ያካትታል።

10.1 ቅሬታ ማቅረብ

የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓቱ ባለድርሻ አካላት ቅሬታዎችን በተለያዩ ተደራሽ እና ባህልን የተከትሉ መንገዶች እንዲያቀርቡ ያስችላቸዋል፡፡ ከእነዚህም ውስጥ፡-

- በፖስታ፣
- በስልክ ወይም በመልክት (የፕሮጀክቱ ነጻ የቅሬታ ማቅረቢያ መስመር በኩል)፣
- በኢሜል እና በፕሮጀክቱ ድህረ ገጽ ላይ ባለው ኦላይን ቅጽ (የሚቻል ከሆነ)፣
- በፕሮጀክቱ በር/መግቢያ፣
- በቅሬታ ሳጥኖች (ከላይ እንደተጠቀሰው የፕሮጀክት በር እና ሌሎች ቦታዎች) እና
- በማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ጋር በሚደረጉ ስብሰባዎች ወይም ውይይቶች ወቅት።

የጽሑፍ ቅሬታዎች በፖስታ፣ በኢሜል ወይም በቅሬታ ሳጥኖች ይቀርባሉ። የቃል ቅሬታዎች በፕሮጀክቱ በር/መግቢያ ወይም ከየማህበረሰብ አግናኝ ኦፊሰር ጋር በሚደረጉ ስብሰባዎች እና ውይይቶች ወቅት ሊቀርቡ ይችላሉ። በየአለም አቀፍ የፋይናንስ ኮርፖሬሽን የአፈጻጸም ስታንደርድ 4፡ የማህበረሰብ ጤና፣ ደህንነት እና ደህንነት መሠረት የተዘጋጀው በፕሮጀክት ተኮር የደህንነት አስተዳደር እቅድ መሰረት እንደ አስፈላጊነቱ፣የፀጥታ አካላት/ሰራተኞች እና የአካባቢው ማህበረሰብ ግንኙነቶችን በአግባቡ ለማስተናገድ እና ማንኛውንም ቅሬታ አቅራቢ ወደ የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር እንዲመሩ የሚያስችል ስልጠና የሚያገኙ ይሆናል፡፡

ቅሬታዎችን በቃል ማቅረብ ለሚመርጡ ባለድርሻ አካላት፣ የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር በፕሮጀክቱ በር (ወይም ምቹ ከሆነ፣ በፕሮጀክቱ ቢሮ ውስጥ ያገኛቸዋል)፣ ዝርዝሮቹን ይመዘግባል እና ከመመዝገቡ በፊት ትክክለኝነትን ለማረጋገጥ መረጃውን ለአቅራቢው በድጋሚ ያነባል።

 በባለድርሻ አካላት እና በፕሮጀክቱ መካከል ተግቢ እና ስኬታማ የሁለትዮሽ ውይይት ውይም የሃሳብ ልውውጥ ለማመቻቸት፣ የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር በግንባታ፣ በኦፕሬሽን እና መዝጊያ ጊዜ ሁሉ ከባለድርሻ አካላት ጋር መደበኛ እና ያልተቋረጠ ግንኙነት/ውይይት ያደርጋል፡፡

በጸታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት እና ትንኮሳ (GBVH) ጉዳዮችን ጨምሮ ማንኛውንም ጸታ-ተኮር ቅሬታ ለመቀበል እና ሚስጥራዊነትን እና ተጠቂ ሰዎችን ማዕከል ያደረገ አያያዝን ባረጋገጠ መንገድለማስተናገድ ሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ወይም ፎካል ፐርሰን ትመደባልች፡፡

10.2 ቅሬታ መቀበል

የፕሮጀክቱ ኩባንያ በቅሬታ ሥርዓቱ እርግጠኛ አለመሆንን ለመቀነስ እና የባለድርሻ አካላትን እምነት ለማሳደግ ተገማች በሆን የጊዜ ገደብ ውስጥ ለተመዘገቡ ቅሬታዎችን ሁሉ ዕውቀና እና ምላሽ ለመስጠት አስቀድሞ በይፋ ቃል ገብቷል።

በዚሁ መሠርት የሚከተለው አሰራር ይከተላል፡-

- ሁሉም የሚቀርቡ ቅሬታዎች በተቻለ ፍጥነት እና ከቀረበበት ቀን ጀምሮ ሦስት (3) የስራ ቀናት ባልበለጠ ጊዜ ውስጥ እውቅና ይሰጣቸዋል።
  - እውቅናው የመለያ ቁጥር እና ለቀጣዮቹ እርምጃዎች አመላካች የጊዜ ገደብ/ሰሌዳን ያካትታል።
  - በአካል የሚቀርቡ ቅሬታዎች ወዲያውኑ ዕውቅና ይሰጣቸዋል።
- ቅሬታዎች ከተቀበሉ በኋላ፣ ሁሉም ቅሬታዎች በአበዳሪዎች የተጋራው ወርሃዊ የጥራት፣ ጤና፣ ደህንነት እና አካባቢ ስታቲስቲክስ ሪፖርት አካል በሆነው በባለድርሻ አካላት የቅሬታ መዝገብ ላይ መመዝገብ አለባቸው እና ለውይይት በቦታው ይገኛል፣
- ቅሬታው ውስብስብ ከሆነ ወይም ተጨማሪ ምርመራ የሚፈልግ ከሆነ፣ አቤቱታ አቅራቢው በሁለት (2) ሳምንታት ውስጥ የተወሰዱ እርምጃዎችን እና መፈትሄ ለመስጠት የሚያስፈልግ የጊዜ ገድብ በተብራራ መንገድ ይደርሰዋል፣

- አቤቱታ ከፕሮጀክቱ ወሰን ውጭ ሆኖ ሲገኝ፤ የማረጋገጫ ደብዳቤ አቤቱታው ከፕሮጀክቱ ወሰን ውጭ መሆኑን እና ተገቢ በሆኑ ውጫዊ መንገዶች (ለምሳሌ የአስተዳደር ወይም የፍትህ ስርዓቶች) ላይ ምክረ ሃሳብ ጨምሮ ግልጽ ያደርጋል።

10.3 ቅሬታ ግምገማ እና ምርመራ

ሁሉም ቅሬታዎች በመረጃ ላይ የተመሰረተ እና ፍትሃዊ መፍትሄ ማግኘታቸውን ለማረጋገጥ ወዲያውኑ ይገመገማሉ እና ይመረመራሉ።

የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር እያንዳንዱን ቅሬታ ለመፍታት የተወሰዱ እርምጃዎችን መመዝገቢያ የቅሬታ መዝገብ ይይዛል።

ጥልቅ ምርመራ ለሚያስፈልጋቸው ጉዳዮች በሙሉ ተገቢው ምርመራዎች ይካሄዳሉ፣ ምርመራውም "ለማህበረሰቦች ምንም ወጪ አያስወጣም" የሚለውን መርህ ያረጋግጣል።

ብዙ ባለድርሻ አካላትን የሚያሳትፉ ወይም አደጋ ጉዳዮችን የሚያካትቱ ውስብስብ ቅሬታዎች፣ ቅሬታ አቅራቢዎች ፈቃኛ ከሆኑ ብቻ በውስጥ ወይም ከአካባቢ ባለስልጣናት ወይም ከውጭ ባለሙያዎች ጋር በመተባበር የምርመራ ቡድን ሊቋቋም ይችላል።

ውስጣዊ ቡድን ከተቋቋመ፣ የጥቅም ግጭት፣ የፆታ ሚዛን እና የቴክኒክ ብቃት ግምት ውስጥ ይገባል።

የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ከአቤቱታ አቅራቢዎች ጋር ይገናኛል፣ አስፈላጊ በሚሆንበት ጊዜ በሳይት/በቦትው ጉብኝቶችን ያደርጋል፣ እና እውነታዎችን ለማረጋገጥ እና መፍትሄ ሊሆኑ የሚችሉ አማራጮችን ለመገምገም ከሚመለከታቸው ክፍሎች ወይም አስተዳደር ጋር ይተባበራል።

የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ቅሬታ አቅራቢዎችን በየሳምንቱ ቅሬታቸውን የደረሰበትን ሁኔታ እስኪዘጋ ድረስ ያሳውቃል።

10.4 የቅሬታ መፍትሄ አማራጮች እና ምላሾች

የአካባቢ ማህበረሰብ ቅሬታ አቀባበልና አፈታት ሥርዓቱ ተለማጭ እና ምላሽ ሰጪ እንዲሆን የተነደፈ ሲሆን የተለያዩ ቅሬታዎች የተለያዩ የመፍትሄ አማራጮች እንደሚያስፈልጋቸው በመገንዘብ ነው።

ለቅሬታዎቹ የመፍትሄ አማራጮች የሚከተሉትን ሊያካትቱ ይችላሉ፡-

- ጉዳት ወይም ችግር የሚያስከትሉ እንቅስቃሴዎችን ማስተካከል ወይም ማቆም (ለምሳሌ የስራ መርሃ ግብሮችን ማስተካከል፣ ድምጽ መቀነስ ወይም ብናኝ መቆጣጠር)፤
- የተጎዱ ንብረቶች ምጠገን፣ መተካት ወይም ካሳ መክፈል፤
- ይቅርታ መጠየቅ ወይም የማስተካከያ እርምጃ መውሰድ፤
- የማህበረሰብ ተሳትፎ ስልቶችን ወይም የአሠራር ልምዶችን ማሻሻል፤
- ሰፊ የማህበረሰብ ስጋቶችን ለመፍታት ከአካባቢ ባለስልጣናት ጋር መተባበር/መስራት።

በፕሮጀክት ማህበራዊ ባለሙያ እና የሳይት አስተዳዳሪ የሚደገፈው የምርመራ ቡድን ለእያንዳንዱ ጉዳይ የመፍትሄ ሀሳብ ያዘጋጃል፣ ይህም ከመተግበሩ በፊት በከፍተኛ አመራር የሚገመገም እና የሚጸድቅ ይሆናል።

የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር የቀረቡትን መፍትሄዎች ለአቤቱታ አቅራቢው ለስምምነት ያቀርባል።

- ተቀባይነት ካገኘ፣ እርምጃዎች በተስማሙበት የጊዜ ገደብ ውስጥ ይተገበራሉ።
- አቤቱታ አቅራቢው ካልረካ፣ ጉዳዩ በክፍል 10.5 የተገለጸውን የሶስት ደረጃ መዋቅር ተከትሎ እንደገና ይገመገማል ።

ሁሉም የተተገበሩ እርምጃዎች ይረጋገጡና ይመዘገባሉ። ለምሳሌ:-

- አቤቱታ አቅራቢው በመፍትሔው ረክተው ከሆነ የጽሑፍ ወይም የቃል ማረጋገጫ ይውሰዱ፤ እና
- የመፍትሄ እርምጃዎች መጠናቀቅን የሚያረጋግጥ የፎቶግራፍ ወይም የሰነድ ማስረጃ ይያዙ።

10.5 ጸታ መሰረተ ያድረገ ጥቃት፣ ትንኮሳ እና ወሲባዊ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀምን የሚመለከት የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት (GBVH/SEA)

ከአጠቃላይ የቅሬታ አቀባበል እና አፈታት ሥርዓት በተጨማሪ፣ AMEA ፓወር አይሻ የንፋስ ኃይል ፕሮጀክት፣ ፕሮጀክቱ ተግባራት፣ ሰራተኞች፣ አቅራቢዎች ወይም የፀጥታ አካላት/ ሰራተኞች ጋር በተያያዘ በጸታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት (GBV)፣ የጸታዊ ትንኮሳ (SH) ወይም የጸታዊ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (SEA) ጋር በተያያዘ የሚከሰቱ ማንኛቸውም ስጋቶችን ወይም ቅሬታዎች ለመፍታት ሚስጥራዊ እና ተጠቂዎችን ማዕከል ያደረገ የቅሬታ አፈታት መንገድ ይይዛል።

10.5.1 ቁልፍ መርሆዎች

ጸታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት (GBV)፣ የጸታዊ ትንኮሳ (SH) ወይም የጸታዊ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (SEA) ቅሬታዎችን ሁሉ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት በሚከተሉት ቁልፍ መርሆዎች ይመራል፡-

- **ደህንነት**፡- የተጠቂዎችን አካላዊ እና ሥነ ልቦናዊ ደህንነት ፍጹም ቅድሚያ የሚሰጠው ጉዳይ ነው፣
- **ሚስጥራዊነት**፡- ሁሉም መረጃዎች በጥብቅ ሚስጥራዊንት የሚያዝ ሲሆን የተጠቂዎች መረጃ የሚጋሩት በተጠቂ ፈቃደኝንት/ይሁንታ በቻ የሆናል፡፡ በተጨማሪም የተጠቂ ማንነት አይገልጽም፣
- **አክብሮት**፡- ተጠቂ ስዎች ሁልጊዜ በክብር፣ በርህራሄ እና በአክብሮት ይያዛሉ። ከዚህ በተጓዳኝ ቅሬታቸው ይታመናል እንዲሁም አይፈረጁምም፣
- **አድልዎ አለማድረግ**፡- ተጠቂ ሰዎች አንድን ክስተት ሪፖርት በማድረግ ሂደት ምንም አይነት ተጸዕኖ አይደርስባቸውም።
- **ማብቃት**፡- ተጠቂ ሰዎች ምርጫዎች እና ሂደቱን በተመለከተ እንዴት መቀጠል እንዳለባቸው ይወስናሉ፣ ሂደቱን ይቆጣጠራሉ፣ ውሳኔዎች ይከበራሉ እና ይደገፋሉ።

10.5.2 የሪፖርት ማድረጊያ መንገዶች

የፕሮጀክቱ የተጠቂ ሰዎች መደበኛ የቅሬታ ቻናሎችን ለመጠቀም ሊያመነቱ እንደሚችሉ በመገንዘብ፣ በጸታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት፣ ትንኮሳ ወይም የወሲብ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (GBVH/SEA) ክስተቶችን ሪፖርት ለማድረግ ደህንነቱ የተጠበቀ፣ ሚስጥራዊ እና የተጠቂ ሰዎችን ማዕከል ያደረገ አማራጮችን ይመሰረታል።

የሚከተሉት የሪፖርት ማድረጊያ መንገዶች ይሆናል፡

- **በቀጥታ ለስልጡን የፕሮጀክት የGBVH ፎካል ፕርሰን**፡ ተጠቂ ሰዎች ክስተቶችን በቀጥታ በተምሰክረልት የGBV አገልግሎት አቅራቢዎች በሥነ ምግባር እና ተጠቂ ማዕከል ያደረገ አያያዝ ላይ ስልጠና የወሰዱ ለማህበራዊ አስተዳዳሪ፣ ለማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ወይም ለሴት ማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰ/ፎካል ሪፖርት ማድረግ ይችላሉ፡፡ ቢያንስ አንድ ሴት የፎካል ፕርሰን ሚስጥራዊ ቅሬታዎችን በሚስጥር እና ባህልን በተከተለ እና በማህበረሰቡ ተቀባይ በሆነ መንገድ ለመቀበል እና ለመፍታት ሁልጊዜ ይገኛል።
- **በቀጥታ ለውጫዊ የGBV አገልግሎት አቅራቢ**፡ የተረፉ ሰዎች ገለልተኛውን የGBV አገልግሎት አቅራቢ በቀጥታ በሚስጥር የስልክ መስመር ወይም በአካባቢያዊ አገናኞች በኩል ቅሬታ ማቅረብ ይችላሉ። በተጠቂ ሰዎች ግልጽ ፈቃድ/ይሁንታ፣ የአገልግሎት አቅራቢው ማንኛውንም የድጋፍ እርምጃዎችን ወይም ውስጣዊ እርምጃዎችን ለማስተባበር የፕሮጀክቱን የGBVH ፎካል ፕርሰን ማሳወቅ ይችላል። ፕሮጀክቱ ይህ መንገድ በማህበረሰብ የግንዛቤ ማስጨበጫ ክፍለ ጊዜዎች በግልጽ እንዲተላለፍ ያረጋግጣል።
- ***ሪፖርት ሲያደርጉ ስም-አለመግልጽ***፡- ተጠቂ ሰዎች ወይም ምስክሮች ቅሬታዎችን በቅሬታ ሳጥኖች፣ ቅሬታ የማቅረቢያ ነጻ መስመር ወይም በታመኑ ውኪሎች በኩል ስም ሳይገለጹ ሪፖርት ማድረግ ይችላሉ። ስም ሳይገለጹ የGBVH/SEA ወይም ተጠቂ ሰዎች ለይቶ ማወቅ የሚያስችል ምንም አይነት መረጃ አለመገለፁን በማረጋገት ሪፖርቶች ወዲያውኑ እና በሚስጥር ለስልጡን GBVH ፎካል ፕርሰን ይላካሉ፡፡

ሁሉም የGBVH/SEA ቅሬታዎች - በቀጥታም ሆነ ስም ሳይገለጽ - በጥብቅ ሚስጥራዊነት ተይዘው፣ ደህንነቱ በተጠበቀ፣ በተገደበ የመዳረሻ መዝገብ ውስጥ ይመዘገባሉ፣ እና ወቅታዊ ሪፈራል እና የተጠቂ ሰዎች ደህንነት ለማረጋገጥ ከውጭ የGBV አገልግሎት አቅራቢ ጋር በመተባበር ይሰራል።

10.5.3 የGBVH ቅሬታዎችን የማስተናገድ ሂደት

- **ወዲያውኑ ዕውቅና ምስጠት፣ የጤና እና የደህንነት መርምራ**
  ሪፖርት ሲደርሰው/ት፣ ሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ወይም የማህበራዊ አስተዳዳሪ ተጠቂዎችን ደህንነት ያረጋግጣል እና አስቀድሞ በተለዩ የሪፈራል ኢጋሮች በኩል ወዲያውኑ የሕክምና፣ የስነ-ልቦና ወይም የሕግ ድጋፍ አገልግሎቶችን ይሰጣል፤
- **ሰነዶች እና ሚስጥራዊ ምዝገባ**
  የተቀላጠፈ፣ ሚስጥራዊ የክስተቱ መዝገብ ከአጠቃላይ የቅሬታ መዝገብ ተለይቶ ይቀመጣል፣ ለተፈቀደላቸው ሰራተኞች ብቻ ተደራሽ ይሆናል (የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ፣ የማህበራዊ አስተዳዳሪ፣ የኢ እና ኤስ አስተባባሪ)፤
- **ምርመራ እና መፍትሄ**
  ከተጠቂው ይሁንት/ፈቃድ በግልጽ ካልተሰጠ በስተቀር ፕሮጀክቱ የተጠቂን የግል መለያ ላይ መደበኛ ምርመራ አያደርግም።
  ተጠቂ ሰዎች ይሁንታ ከሰጡ/ ከተስማሙ፣ ፕሮጀክቱ ሰራተኞችን ወይም የፀጥታ አካላት/ሰራተኞች የሚመለከቱ የተጠረጠሩበትን ብልሹ ድርጊቶች ይመረምራል፣ እና ከAMEA ፓወር የስነምግባር ደንብ እና ከብሔራዊ ህግ ጋር የሚጣጣም የዲሲፕሊን ወይም የውል እርምጃ ይወስዳል።
  የወንጀል ጥፋቶች፣ በስምምነት፣ ወደ ሚመለከታቸው ባለስልጣናት ይላካሉ እና እንደአስፈላጊነቱ በፕሮጀክቱ ህጋዊ ወይም ማህበራዊ ቡድኖች ይደገፋሉ።
- **ግብረመልስ እና መዘጋት**
  ተጎጂው ሚስጥራዊነቱን በመጠበቅ፣ አስፈላጊ ከሆነ ስለሚወሰድ ማንኛውም እርምጃ ይነገረዋል።
  ጉዳዩ እንደተዘጋ የሚቆጠረው ተጎጂው ተጨማሪ የፕሮጀክት ደረጃ እርምጃ እንደማያስፈልግ ሲስማማ ብቻ ነው።

10.5.4 የሪፈራል መንገዶች እና የድጋፍ አገልግሎቶች

ፕሮጀክቱ የሪፈራል ስምምነቶችን ከሚመለከተው ተቋም ጋረ ያስራል እንዲሁም ያስቀጥላል፦

- የአካባቢ የጤና ተቋማት (ለድንገተኛ ጊዜ የሕክምና እንክብካቤ)፤
- የስነ-ልቦና ድጋፍ ሰጪዎች ወይም በየጾታዊ ትንኮሳ (SH) ወይም የጾታዊ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (SEA) አገልግሎቶች ላይ የሚሰሩ ንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች፤
- የህግ ድጋፍ ለማግኘት የፖሊስ ወይም የሴቶች እና የህፃናት ጉዳይ ቢሮ፤ እና
- ብሔራዊ ነጻ የስልክ መስመሮች ወይም ከተገኘ የጾታዊ ትንኮሳ (SH) ወይም የጾታዊ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (SEA) አገልግሎት ኔትወርኮች።

የአካባቢ ማህበረሰብ አገናኝ እና የማህበራዊ አስተዳዳሪው በጾታዊ ትንኮሳ (SH) ወይም የጾታዊ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (SEA) እና ተጠቂዎችን ማዕከል ያደረገ አያያዝ፣ ድጋፍ እና ሚስጥራዊ አያያዝ ፕሮቶኮሎች ላይ ስልጠና ይሰጣቸዋል።። በተመሳሳይ ለሁሉም የፕሮጀክቱ ሰራተኞች እና አቀራቢዎች አማታዊ የክለሳ ስልጠና ይሰጣል።።

10.6 የአቤቱታ ደረጃዎች እና የይግባኝ ሂደት

የቅሬታዎችን ፍትሃዊ፣ ግልጽ እና ተራማጅ መፍትሄ ለማረጋገጥ፣ የAMEA ፓወር አይሻ 1 ንፋስ ፕሮጀክት ባለ 3-ደረጃ የማሳደግ ስርዓት ይተገብራል፦

10.6.1 ደረጃ 1 - አካባቢያዊ / ፈጣን መፍትሄ

- የመገኛ መንግድ፦ የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ፤
- ዓላማ፦ ቅሬታዎችን ከተቀበሉ በኋላ በአስር (10) የስራ ቀናት ውስጥ መደበኛ ባልሆነ እና በፍጥነት ለመፍታት ይጣሩ።

- እርምጃዎች፡- የአካቢው ማህብረሰብ አገናኝ ቅሬታውን በቀጥታ ከአቤቱታ አቅራቢው እና ከሚመለከታቸው ክፍሎች ጋር ይመረምራል እና ይወያያል።
- ሰነዶች፡- በቃልም ሆነ በጽሑፍ የቀረቡ ቅሬታዎች በቅሬታ መዝገብ ውስጥ ይመዘገባሉ።

10.6.2 ደረጃ 2 - የአስተዳደር ግምገማ

- አነሳሽ፡- አቤቱታ አቅራቢው በደረጃ 1 መፍትሄ ካልረካ ወይም ቅሬታው በርካታ ወገኖችን ወይም ቴክኒካዊ ውስብስብነትን የሚያካትት ከሆነ፤
- የመገኛ መንገድ፡- የፕሮጀክቱ የማህበራዊ እና የሳይት አስተዳዳሮች፤
- እርምጃዎች፡- ጉዳዩን መገምገም፣ አስፈላጊ ከሆነ ተጨማሪ ምርመራ ማካሄድ፣ እና ሊሆኑ የሚችሉ የማስተካከያ ወይም የመከላከያ እርምጃዎችን ለመወያየት ከአቤቱታ አቅራቢው ጋር መገናኘት።
- የጊዜ ሰሌዳ፡- ምላሽ ከተራዘመ በአስራ አምስት (15) የስራ ቀናት ውስጥ መሰጠት አለበት።
- ሰነድ፡- የመፍትሄ ሀሳብ ለአቤቱታ አቅራቢው ቀርቦ በቅሬታ መዝገብ ውስጥ “ደረጃ 2 ውጤት” ተብሎ ይመዘገባል።

10.6.3 ደረጃ 3 - አስፈፃሚ / ውጫዊ መፍትሄ

- አነሳሽ፡- አቤቱታ አቅራቢው የደረጃ 2 ውጤትን ውድቅ ካደረገ ወይም ቅሬታው በፕሮጀክት አስተዳደር ከተጠረጠረው ጥፋት ጋር የተያያዘ ከሆነ።
- የመገኛ መንገድ፡- የየአካባቢ እና ማህበራዊ አስተዳደር እና የስራ አስፈፃሚ አስተዳደር AMEA ፓውር ኃላፊ፣ ከፕሮጀክት ኩባንያው ጋር በመተባበር።
- ተግባራት፡- ሁሉንም የቅሬታ ሰነዶች በገለልተኝነት ግምገማ ማካሄድ እና አስፈላጊ ከሆነ ገለልተኛ የውጭ አካላትን (ለምሳሌ፡-የአካባቢ ባለስልጣናት፣ የወረዳ አስተዳደር፣ የፍትህ ሥርዓት ወይም እንደ የአፍሪካ ለማት ባንክ ገለልተኛ የመልሶ ማግኛ ዘዴ ያሉ የአበዳሪዎች የተጠያቂነት ዘዴዎች) ማሳተፍ።
- የጊዜ ሰሌዳ፡- በአራት (4) ሳምንታት ውስጥ የመጨረሻ ምላሽ መስጠት፤
- ውጤት፡- በጽሑፍ (ወይም በሚመረጥ ዘዴ) ይተላለፋል እና “ ደረጃ 3 ውጤት ተዘግቷል” ተብሎ ይመዘገባል።

በማንኛውም ደረጃ፣ ቅሬታ አቅራቢዎች ከፕሮጀክቱ አሠራር ውጭ የፍትህ ሥርዓት/ይዳኝነት፣ የአስተዳደር ወይም ሌሎች ውጫዊ መፍትሄዎችን የመጠቀም መብታቸውን ያለምንም ቅድመ ሁኔታ ይከበራል።

11 ሚናዎች እና ኃላፊነቶች

11.1 የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር

የአካባቢው ማህበረሰብ ስለ ፕሮጀክቱ ቅሬታዎችን እና አስተያየቶችን ለማቅረብ እንደ ዋና የመገናኛ ነጥብ ሆኖ ያገለግላል። ለሴቶች እና ለአደጋ ተጋላጭ ለሆኑ የማህበረሰብ አባላት ተደራሽነትን ለማመቻቸት ሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ይመደባል።

ዋና ኃላፊነቶች፡-

- የማህበረሰብ አባላት ቅሬታዎችን ለማቅረብ ተደራሽ፣ ሚስጥራዊ እና ባህላን የተከተለ፣ እና በማህበረሰቡ ተቀባይነት ይለው አገናኝ/የመገናኛ መንገድ ሆኖ ያገለግላል፤
- የቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶችን (ሳጥኖች፣ የስልክ መስመሮች፣ ኢሜይል) በየቀኑ ይፈትሻል እና ቀጣይነቱን ያረጋግጣል፣ የተቀበሉት ቅሬታዎች በሙሉ ወዲያውኑ ወደ ማህበራዊ አስተዳዳሪው ያስተላልፋል።
- የማህበረሰብ አባላት ቅሬታዎችን በማቅረብ ረገድ እንደ አስፈላጊነቱ ቅጾችን እና ማብራሪያዎችን ወደ አካባቢያዊ ቋንቋዎች በመተርጎም ያግዛል፤
- የቅሬታ ዘዴው ግልጽ፣ ባህላን የተከተለ መልኩ ለአካባቢው ማህበረሰብ በስፋት መተላለፉን ያረጋግጣ፤
- ከማህበራዊ አስተዳዳሪው ጋር በመተባበር ቅሬታቸውን ሁኔታ በተመለከተ ለአቤቱታ አቅራቢዎች ወቅታዊ መረጃዎችን ይሰጣል።
- በምርመራዎች ወቅት የማህበራዊ አስተዳዳሪውን ይደግፋል፣ በተለይም በትርጉም፣ ከማህበረሰብ አባላት ጋር በመገናኘት እና ሚስጥራዊ ጉዳዮችን (የGBVH ቅሬታዎችን ጨምሮ) በተጠቂ ሰዎች ጉዳዮች ላይ ያተኮረ አያያዝን ያረጋግጣል።

11.2 ሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር

የሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር ሴቶችና ተጋላጭ ቡድኖች በተለይም እንደ በጾታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት፣ ትንኮሳ ወይም የወሲብ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (GBVH/SEA) ወይም ሌሎች ይማህበራዊ ተጽዕኖዎች ባሉ ጉዳዮች ላይ ያል ስጋትን፣ በአስተማማኝ እና በምቾት ማንሳት እንዲችሉ ታረጋግጣለች።

ዋና ኃላፊነቶች፡-

- ለሴቶችና ተጋላጭ ቡድኖች ቅሬታዎችን ሪፖርት እንዲያደርጉ ሚስጥራዊ እና ደህንነቱ የተጠበቀ መንግድ ታመቻቻልች፤
- ማህበረሰቡ መብቶቻቸውን እና የቅሬታ ሂደቱን እንዲረዱ ታድርጋለች፤
- ቅሬታዎችን በአካባቢው ቋንቋዎች በመተርጎም እና በማስመዝገብ ረገድ እገዝ ታደርጋለች፤
- ሴንሰቲቭ ቅሬታዎች በሚስጥር እንዲያዙ እና ወዲያውኑ ወደ ውጫዊ የ GBV አገልግሎት አቅራቢዎች እንዲተላለፉ በማድረግ እንደ በጾታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት፣ ትንኮሳ ወይም የወሲብ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም (GBVH)ፎካል ፖርሰን ሆና ታገለግላለች፤ እና
- ጾታን የሚመለከቱ የቅሬታ ክትትል እና ሪፖርት ማድረግን ለማረጋገጥ ከፕሮጀክቱ የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር እና ማህበራዊ አስተዳዳሪ ጋር ትተባበራለች።

11.3 ማህበራዊ አስተዳዳሪ

ማህበራዊ አስተዳዳሪው የአካባቢ ማህበረሰብ ቅሬታዎችን መደበኛ ሂደት (ደረጃ 2) በበላይነት ይቆጣጠራል እና ለAMEA ፓውር የአካባቢ እና ማህብራዊ አስተባባሪ ሪፖርት ያደርጋል።

ዋና ኃላፊነቶች፡-

- የአካባቢ ማህበረሰብ ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት አጠቃላይ ትግበራ እና አስተዳደር ይመራል፤
- በማህበረሰብ ቅሬታ መዝገብ ውስጥ ያሉትን ሁሉንም ቅሬታዎች መመዝገብ፣ መከታተል እና በይፋ እውቅና መስጠት፤

- ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመመካከር መደበኛ ቅሬታዎችን ገለልተኛ እና ሚስጥራዊ ምርመራዎችን መምራት፤
- ከፕሮጀክት አስተዳዳሪው ጋር በመመካከር ውሳኔዎችን መወሰን እና ለአቤቱታ አቅራቢዎች ውሳኔዎችን ማስተላለፍ፤
- ወደ ደረጃ 3 ይግባኝ ይምራል፣ይህም እንደ አስፈላጊነቱ ይግባኝ ወይም ውጫዊ መፍትሄ ሊሆን ይችላል፤
- ከበጸታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት፣ ትንኮሳ ወይም የወሲብ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም ፕሮቶኮሎች፣ ከተጠቂ ሰዎችን ማዕከል ያደረገ ቅሬታ አቀራረቦችን እና ወደ ውጫዊ አገልግሎት አቅራቢዎች መላክን ማረጋገጥ፤
- ለአስተዳደር እና ለአበዳሪዎች ወርሃዊ ሪፖርት ማዘጋጀት፣ የቅሬታ አዝማሚያዎችን እና ስልታዊ ጉዳዮችን ጨምሮ፤
- በፕሮጀክቱ የትግበራ ደረጃዎች ውስጥ እንደ አስፈላጊነቱ የአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት ሂደቶችን ማዘመን።

11.4 የአካባቢ እና ማህበራዊ አስተባባሪ

የአካባቢ እና ማህበራዊ አስተባባሪ ሥርዓቱ የAMEA ፓወር ደረጃዎችን፣ የአካባቢ እና ማህበራዊ አስተዳደር ሥርዓት እና የአበዳሪ መስፈርቶችን የሚያከብር መሆኑን ያረጋግጣል።

ዋና ኃላፊነቶች፡-

- ተስማሚነትን እና ሚስጥራዊነትን ለማረጋገጥ የአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት ወቅታዊ አዲቶችን ያካሂዳል፤
- ለቅሬታ አቅራቢዎች ከመድረሱ በፊት በደረጃ 2 የቅሬታ ውሳኔዎች ያጸድቃል፤
- ተደጋጋሚ/ሥርዓታዊ የማህበረሰብ ስጋቶችን ለመለየት አዝማሚያዎችን ይገመግማል እና የማስተካከያ እርምጃዎችን ይመራል፤
- የደረጃ 3 ይግባኝዎችን ይቆጣጠራል እና ሙሉ፣ ገለልተኝነት የቅሬታዎችን መመዝገብ ያረጋግጣል፤
- የማህበራዊ አስተዳዳሪ እና ማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር በጸታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት፣ ትንኮሳ ወይም የወሲብ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም ፕሮቶኮሎችን ማክበራቸውን ይቆጣጠራል፤ እና
- ለውጤታማ የአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት አስተዳደር በቂ ሀብቶች መመደባቸውን ያረጋግጣል።

11.5 የሳይት አስተዳዳሪ

የሳይት አስተዳዳሪ የጣቢያ አስተዳዳሪው ለአካባቢ ማህበረሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት አፈጻጸም የበላይ እና ተጠያቂ ሲሆን ሀብቶችና ክትትል መኖራቸውንም ያረጋግጣል።

ዋና ኃላፊነቶች፡-

- ሥርዓቱ በአካባቢው ማህበረሰቦች ላይ እና ፕሮጀክቱ ተጽዕኖ በሚያሳድሩ በሁሉም የፕሮጀክት አካባቢዎች በጥብቅ መተገበሩን ያረጋግጣል፤
- የማህበራዊ አስተዳዳሪውን እና ማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰርዎችን ለመደገፍ ግብዓቶችን (ሰራተኞች፣ በጀት፣ ቁሳቁሶች) ይፈቅዳል፤
- ጉልህ በሆኑ የደረጃ 2 ምርመራዎች የመጨረሻ ግምገማ ላይ ይሳተፋል እና ውሳኔዎችን ያጸድቃል፤
- ሁሉም የፕሮጀክት ሰራተኞች የበቀል እና የቅሬታ አያያዝ መርሆዎችን ማክበራቸውን ያረጋግጣል፤
- ሥርዓቱን ለአካባቢው ማህበረሰብ ያሳውቃል፤ እና
- የማህበራዊ አስተዳዳሪውን እና ማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር በወቅቱ ምርመራ እና መፍትሄ እንዲሰጡ ተጠያቂ ያደርጋል።

11.6 የማህበረሰብ አባላት

የማህበረሰብ አባላት ቅሬታዎችን የማቅረብ መብት እና ሂደቱን የማክበር ኃላፊነት ይኖራቸዋል።

ዋና ኃላፊነቶች፡-

- ቅሬታዎችን በቅን ልቦና ማቅረብ፣ የተሟላ እና ትክክለኛ መረጃ መስጠት፤
- ከማህበራዊ አስተዳዳሪ እና ከምርመራ ቡድኑ ጋር መተባበር፤
- የምርመራ ሂደቱን ሚስጥራዊነት መጠበቅ፤
- ዘይቤውን ማክበር እና የተሳሳቱ ወይም ተንኮል አዘል ቅሬታዎችን ከማቅረብ መቆጠብ፤
- ቅሬታ በማቅረባቸው ምክንያት የሚደርስባቸውን ማንኛውንም የበቀል እርምጃ ወይም አሉታዊ እርምጃ ሪፖርት ማድረግ፤ እና
- በመፍትሄው ካልረኩ ቅሬታዎችን ወደ ደረጃ 3 የማድረስ መብትን መጠቀም።

12 ስልጠና

የፕሮጀክቱ ኩባንያ ከአካባቢው ማህበረሰብ ጋር የሚሰሩ ሁሉም ሰራተኞች (የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር፣ የማህበራዊ አስተዳዳሪ፣ ሱፐርቫይዘሮች፣ የፀጥታ አካላት/ ሰራተኞች እና አሽከርካሪዎችን ጨምሮ) በዚህ ሂደት ውስጥ ስልጠና ማግኘታቸውን ማረጋገጥ አለበት። ስልጠናው ሚስጥራዊነትን፣ የበቀል እርምጃ አለመቀበልን፣ የሥርዓት ዕጦ ከግንዛቤ ውስጥ ማስገባት እና በጾታ ላይ የተመሰረተ ጥቃት፣ ትንኮሳ ወይም የወሲብ ብዝበዛ እና አላግባብ መጠቀም እና ሌሎች ቅሬታዎችን ለማስተናገድ የተለዩ ፕሮቶኮሎችን መርሆዎች ላይ ያተኩራል።

እንደ አሽከርካሪዎች ወይም የማህበረሰብ አገናኝ ሰራተኞች ላሉ ከፕሮጀክት ሳይት ውጭ ለሚሰሩ ሰራተኞች ልዩ ትኩረት መሰጠት አለበት። እንደዚህ አይነት ሰራተኞች የማህበረሰቡን የቅሬታ ቅጽ ቅጂዎች፣ የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር መግኛ አድራሻዎች ዝርዝሮች (የሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰርን ጨምሮ) እና የማህበረሰቡ አባላት የቅሬታ ሥርዓቱን ደህንነቱ በተጠበቀ እና ውጤታማ በሆነ መንገድ እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ መመሪያ ይሰጣቸዋል።

13 ክትትል፣ ኦዲት እና ሪፖርት ማድረግ

የAMEA ፓውር የአይሻ 1 የንፋስ ኃይል ፕሮጀክት የአካባቢው ህብረተሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት ትግበራ የማህበረሰብ ቅሬታዎች መዝገብን በየጊዜው በመገምገም ክትትል ይደረግበታል፣ ያሚኖሩ ለውጦች ተካቶ ለAMEA ፓውር የኮርፖሬት የአካባቢና ማህብራዊ ኮርፖሬት ቡድን በየወሩ ይቀርባል።

የሥርዓቱ ትግበራ አፈፃፀም እና የቅሬታዎች በወቅቱ መፍትሄ ማግኘታቸውን በየወሩ፣ በግማሽ ዓመት እና በየዓመቱ በሚደረጉ ኦዲቶች ወቅት የሚከተሉት መገምገሚያ ነጥቦች መሠረት ይገመገማል፡-

- የቅሬታ ዘዴው ውጤታማ በሆነ መንገድ አገልግሎት እየሰጠ መሆኑን እና በታቀደው መሠረት እየተተገበረ ያለበት መጠን/ደርጃ፤
- በተቀበሏቸው ቅሬታዎች ባህሪ፣ የቅሬታዎቹ ዋና መንስኤ እና ቅሬታዎችን የመፍታት ውጤታማነት እና የእርካታ ደረጃ የተገለጸ ማንኛውም የተለየ አዝማሚያ ስለመኖሩ፤ እና
- መሻሻል ያለባቸው ክፍተቶች እና ስጋቶች፣ ይህም ለሴቶች እና ለአደጋ ተጋላጭ የህብረተሰብ ክፍሎች ተደራሽነትን ያካትታል፡፡

ከላይ እንደተገለጸው የሚከተሉት ሰነዶች በፕሮጀክት ጋር በተያያዘ ለቀረቡት ለእያንዳንዱ ቅሬታ በአግባቡ ፍይል መደረግ አለባቸው፡-

- የማህበረሰብ ቅሬታ ምዝገባ ቅጽ (አባሪ 1)
- የማህበረሰብ ቅሬታ መዝጊያ ቅጽ (አባሪ 2)
- የቅሬታ መመዝገቢያ መዝግብ (አባሪ 3)፣ ይህም ሁሉንም የተመዘገቡ ቅሬታዎችን መፍትሄ ተሰጥቷቸው እስኪ ዘጉ ድረስ ከአቤቱታ አቅራቢዎች የተደረሱ ስምምነቶችን፣ ቃል ኪዳኖች እና ከአቤቱታ አቅራቢዎች የተሰጡ ግብረመልሶችን የሚያጠናክር ነው።
- የቅሬታ መፍቻ ቅጽ (አባሪ 4)

የፕሮጀክት ኩባንያው በየወሩ በማህበረሰቡ የቅሬታ ሥርዓት በኩል የተቀበሉትን ቅሬታዎች የትግበራ ሪፖርት ለስፖንሰሮቹ ያቀርባል፣ እነሱም መረጃውን አደራጅተው ለአበዳሪዎች እና ለአማካሪዎች ያቀርባሉ።

13.1 ቁልፍ የስር የአፈጻጸም አመልካቾች

የአካባቢው ህብረተሰብ የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት ትግበራ ክትትል ለማድረግ የሚያስችሉ ቁልፍ የስራ የአፈጻጸም አመልካቾች ከዚህ በታች ተጠቃለዋል፡-

ሠንጠረዥ 1

ተ.ቁ	ቁልፍ የስራ የአፈጻጸም አመልካቾች	የተግባር መለኪያ	ድግግሞሽ	ግብ
1	በ3 የስራ ቀናት ውስጥ እውቅና የተሰጣችው ቅሪቃታዎች በ %	የቅሬታ መመዘመዝገብ ግምገማ	በየወሩ	100%
2	በ28 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ የተዘጉ ቅሬታዎች በ%	የቅሬታ መመዘመዝገብ ግምገማ	በየወሩ	90%
3	ያልተፈቱ የደረጃ 2/3 ቅሬታዎች ብዛት (ከ28 ቀናት በላይ የሆናቸው)	የቅሬታ መመዘመዝገብ መላክ/ማስገባት	በየወሩ	በተቻለ መጠን ያነሰ (ለምሳሌ e.g. <2)
4	በተመሳሳይ ጉዳይ ላይ የቀረቡ ቅሬታዎች እና ተመሳሳይ ቅሬታ የቀረበባቸው አካላት ብዛት	የቅሬታ መመዘመዝገብ መዝግብ አዝማሚያ ትንተና	በየሩብ ዓመት	ቅነሳ የተስትዋልባችው አዝማሚያዎችን ፤ ዋና ዋና ምክንያቶችን ይለዩ
5	የቅሬታ አቀራቢ እርካታ ደረጅ (ቅሬታ ሲዛጋ የሚለካ)	የማህበረሰብ ቅሬታ መዝጊያ ቅጽ	በየወሩ	በአገልግሎቱ ይርኩ > 75%
6	ለሴት የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር (ለሴት ሰራተኞች/አቤቱታ አቅራቢዎች የቀረቡ እና የተስተናግዱ ቅሬታዎች %	የቅሬታ መዝገብ ግምገማ	በየወሩ	100% ለሴት ቅሬታ አቅራቢዎች ተደራሽ

አባሪ 1 - የቅሬታ ቅጽ

የሕዝብ ቅሬታ ቅጽ

መለያ ቁጥር	
ሙሉ ስም፦	
የመገኛ መረጃ እባክዎን እንዴት ማግኘት እንደሚፈልጉ ምልክት ያድርጉ እና አድራሻ ዝርዝሮችን ያክሉ	☐ በአካል ☐ በስልክ ☐ በኢሜል ☐ ሌላ (እባክዎ ይግለጹ)
የስጋት፣ የክስተት ወይም የቅሬታ መግለጫ	እርስዎ ስጋት/ቅሬታ/ምን ተፈጠረ? የት ተከሰተ? ማን ላይ ተከሰተ? የችግሩ ያስከተለው ምንድን ነው?
የስጋቱ፣ የክስተቱ ወይም የቅሬታው ቀን	
☐ የአንድ ጊዜ ክስተት/ቅሬታ (ቀን) ☐ ከአንድ ጊዜ በላይ ተከስቷል (ስንት ጊዜ?) ☐ ቀጣይ (በአሁኑ ጊዜ እያጋጠመዎት ችግር ነው)	
ችግሩን ለመፍታት ምን ቢደረግ/እንዲሆን ይፈልጋሉ?	
ፊርማ፦ ቀን፦	
እባክዎን ይህንን ቅጽ ከቅሬታ ሳጥኖች በአንዱ ውስጥ ያስገቡ	

አባሪ 2 - የቅሬታ መዝጊያ ቅጽ

አባሪ 2 - የቅሬታ መዝጊያ ቅጽ

መለያ ቁጥር	
ሙሉ ስም	
የስጋት፣ የክስተት ወይም የቅሬታ መግለጫ	
ቅሬታውን ለመፍታት የተወሰዱ እርምጃዎች መግለጫ	
የቅሬታ የቀረበበት ቀን	
ለቅሬታ የተሰጠው መፍትሄው ለቅሬታ አቅራቢው የተነገረበት ቀን	
ቅሬታው ተፈትቷል? (አዎ/አይደለም)	

የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር

ስም፡-

ቀን፡-

ፊርማ፡-

ቅሬታ አቅራቢ

ስም፡-

ቀን፡-

ፊርማ፡-

አባሪ 3 - የቅሬታ መዝገብ ቅጽ

መለያ ቁጥር	ቅሬታው እንዴት ቀረበ	ቅሬታ የቀረበበት ቀን	ስም እና የመገኛ አድራሻ መረጃ	የቅሬታ መግለጫ	ቅሬታውን ለመፍታት የተወሰዱ እርምጃዎች	የመፍትሄው የተላለፈበት ቀን	ቅሬታ ተፈትቷል (አዎ/አይደለም) ካልሆነ ምክንያቱን ያብራሩ

አባሪ 4 - የቅሬታ መፍትሄ ቅጽ

ቅሬታ እንዴት ተቀበለ?	☐ የቅሬታ ሳጥን(የትኛው ሳጥን) ☐ በቀጥታ ለማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር
መለያ ቁጥር፡-	
የስጋት፣ የክስተት ወይም የቅሬታ መግለጫ	የእርስዎ ስጋት/ቅሬታ/ምን ተፈጠረ? የት ተከሰተ? ማን ላይ ተከሰተ? የችግሩ ያስከተለው ምንድን ነው?
ቅሬታ የቀረበበት ቀን	
ቅሬታ ተፈትቷል	☐ አዎ ☐ አይደለም፤ ካልሆነ ምክንያቱን ያብራሩ
ከታች ያለውን ክፍል 1 ወይም ክፍል 2 ይሙሉ	
ክፍል 1	
ቅሬታን ለመፍታት የተወሰዱ እርምጃዎች ማጠቃለያ	
የተግባራዊነት ቀን	
ክፍል 2	
ቅሬታን ለመፍታት ተግባራዊ የሚሆኑ የታቀዱ እርምጃዎች ማጠቃለያ	
የትግበራ የጊዜ ገደብ	

የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር

ፊርማ፡-

ቀን፡-

የማህበረሰብ አገናኝ ኦፊሰር

ፊርም፡-

ቀን፡-