የምሥራቅና የደቡብ አፍሪካ የጋራ ገበያ

በምስራቃዊ እና ደቡባዊ አፍሪካ ቀጣና ዘላቂና ንጹህ የኃይል ተደራሽነትን ለማፋጠን የተነደፈ ባለብዙ መርሃ ግብራዊ ፕሮጀክት አቀራረብ

(P180547)

ለፕሮጀክቱ የተሻሻለ የቅሬታ አፈታት ሥርዓት-የመጨረሻ ሰነድ

መስከረም 2019 ዓ.ም.

ይህ ኦፊሴላዊ ያልሆነ ትርጉም ነው። ልዩነት ካለ፣ የእንግሊዝኛው የሰነዱ ቅጂ የበላይነት ይኖረዋል።

Official Use Only

ነ. መግቢያ

የምሥራቅና የደቡብ አፍሪካ የጋራ ገበያ (ኮሜሳ) በምሥራቅና ደቡብ አፍሪካ ቀጣና የኤሌክትሪክ አገልግሎቶችን ተደራሽነትን ለማሳደግ ተሳታፊ አገሮች የዘላቂና ንጹህ የኃይል ሽግግርን የማፋጠን የተዘጋጀውን ባለብዙ ምዕራፍ ፕሮግራም አቀራረብ ፕሮጀክት በማስፈጸም ረገድ ድጋፍ እንዲያገኙ ከዓለም ባንክ ጋር በመተባበር እየሠራ ይገኛል። ዘላቂ እና ንጹህ የኃይል ትራንስፎርሜሽን ፕሮግራምን ማፋጠን የብዙ ደረጃ አቀራረብ በተለይ ለውጥ የሚያመጣ ፕሮጀክት እንዲሆን የታቀደ ሲሆን፣ ዓለም ባንክ 5 ቢሊዮን የአሜሪካ ዶላር የመደበለት ሲሆን ከሌሎች የትብብር አጋሮች ደግሞ ተጨማሪ 10 ቢሊዮን የአሜሪካ ዶላር ይሰበሰባል ተብሎ ይጠበቃል፤ በዚህም በ7 ዓመታት ጊዜ ውስጥ 100 ሚሊዮን ሰዎች አዲስ የኤሌክትሪክ ግንኙነት እንዲያገኙ ለማድረግ ታቅዷል።

ይህም በአረንጓዴ የዘላቂ ኃይል ሽግግር ለማፋጠን የተዘጋጀው ቀጣና ዘላቂና ንጹህ የኃይል ተደራሽነትን ለማፋጠን የተነደፈ ባለብዙ መርሃ ግብራዊ ፕሮጀክት ፕሮግራምን ያካትታል። ይህ ፕሮግራም ከአረንጓዴ የአየር ንብረት ፈንድ ጋር በመተባበር የተዘጋጀ የክልል ፕሮግራም ነው። ዘላቂና ንጹህ የኃይል ተደራሽነት ሽግግርን ማፋጠን - የአረንጓዴ የአየር ንብረት ፈንድ፣ ለሁሉም አካታች ልማት የተቋቋሚ የኃይል ተደራሽነት

የዘላቂ እና ንጹህ የኃይል አቅርቦት ተደራሽነትን ማፋጠን-የአረንጓዴ የአየር ንብረት ፈንድ ለሁሉን አቀፍ አካታች ልማት የተቋቋሚ የኃይል አቅርቦት ተደራሽነት ፕሮግራም በምሥራቅና ደቡብ አፍሪካ ቀጣና ዘመናዊ የኃይል አገልግሎት ተደራሽ የሌላቸውን ሰዎች፣ በተለይም በሩቅ አካባቢዎችና እንዲሁም በተጋላጭና በግጭት በተጎዱ አካባቢዎች የሚኖሩትን፣ ከአየር ንብረት ለውጥ አንጻር የበለጠ የመቋቋም አቅም እንዲኖራቸው ለመደገፍ ያለመ ነው። ፕሮግራሙ የግሉ ዘርፍ ኩባንያዎች የተከፋፈሉ ታዳሽ ኃይል ሥርዓቶችን (ለምሳሌ የፀሐይ ኃይል የቤት ሥርዓቶች እና የታዳሽ ኃይል አነስተኛ የኤሌክትሪክ ፍርግርጎች (ሚኒ-ግሪዶች)፣ ንጹህ የምግብ ማብሰያ መፍትሔዎችንና ኃይልን ለምርታማ አገልግሎት የሚያውሉ መሣሪያዎችን) እንዲያቀርቡ ይደግፋል።

በዚህም መሠረት ፕሮግራሙ በምስራቃዊ እና ደቡባዊ አፍሪካ ቀጣና ውስጥ ወደ 42.6 ሚሊዮን ለሚጠጉ ሰዎች ለመጥቀም ያለመ ሲሆን ከእነዚህም 28.8 ሚሊዮን ሰዎች ቀጥተኛ ተጠቃሚዎች ይሆናሉ ፤ 13.8 ሚሊዮን ሰዎች ደግሞ ፕሮግራሙ እንደ ትምህርት ቤቶችና ጤና ጣቢያዎች ላሉ የሕዝብ ተቋማት ኤሌክትሪክ በማቅረብ በተዘዋዋሪ ተጠቃሚ ይሆናሉ። ለዚህም ዘላቂና ንጹህ የኃይል ተደራሽነት ሽግግርን ማፋጠን - የአረንጓዴ የአየር ንብረት ፈንድ፣ ለሁሉም አካታች ልማት የተቋቋሚ የኃይል ተደራሽነት ቀጣናዊ የፋይናንስ መሣሪያዎችንና የአቅም ግንባታ ሥራዎችን ለመተግበር 1.372 ቢሊዮን የአሜሪካ ዶላር የማነቃቂያ ፋይናንስ ለማሰባሰብ ያቅዳል ይህም 250 ሚሊዮን ዶላር ከአረንጓዴ የአየር ንብረት ፈንድ ፣ 445 ሚሊዮን ዶላር የዓለም ባንክ/የአደራ ፈንድ የጋራ ፋይናንስ፣ 521.2 ሚሊዮን ዶላር ከግሉ ዘርፍ እንዲሁም 156 ሚሊዮን ዶላር ከሌሎች ዓለም አቀፍ የፋይናንስ ተቋማት የሚመጣ ሲሆን፣ ይህ ፋይናንስ የክልላዊ የፋይናንስ መሣሪያዎችን እና የአቅም ግንባታ ተግባራትን ለመተግበር ይውላል።

ኮሜሳ የሚከተሉትን አካላት የያዘውን የ55 ሚሊዮን ዶላር ቀጣናዊ መድረክ ይህም50 ሚሊዮን ዶላር ከየዓለም አቀፍ ልማት ማህበር እና 5 ሚሊዮን ዶላር የአየር ንብረት ፈንድ ድጋፍ የተዋቀረ ሲሆን፣ የሚከተሉትን ክፍሎች ያካትታል፦

(ሀ). ክፍል 1፡ ለኃይል ተደራሽነትና ለአየር ንብረት ፋይናንስ የሚያገለግሉ ዲጂታል የክትትል፣ የሪፖርትና የማረጋገጫ መድረኮች

ፕሮጀክቱ አገሮች ዲጂታል የክትትልና የማረጋገጫ መድረኮችን እና ሌሎች ዲጂታል መሣሪያዎችን እንዲያስፈጽሙ ይደግፋል። ይህም የኃይል ተደራሽነት ጥረቶቻቸውን በተሻለ እና በፍጥነት ለማቀድ፣ ለመተግበር፣ ለመከታተል፣ ሪፖርት ለማድረግ እና ለማረጋገጥ ያስችላል። በተጨማሪም አገሮች በካርቦን ገበያዎች በመሳተፍ ጨምሮ የአየር ንብረት ፋይናንስ እንዲያገኙ ያመቻቻል።

(ለ). ክፍል 2፡ የፕሮጀክት ዝግጅት ተቋም

የፕሮጀክት ዝግጅት ተቋም ከዘላቂ እና ንጹህ የኃይል አቅርቦት ተደራሽነትን ማፋጠን ዋና ዋና ወሳኝ ክፍሎች አንዱ ሲሆን፣ መንግሥታትና የግሉ ዘርፍ በፍላጎት ላይ በተመሠረተ አቀራረብ ለባንክ ብድር ብቁና ለኢንቨስትመንት ዝግጁ የሆኑ ፕሮጀክቶችን እንዲያዘጋጁ ይደግፋል። ይህ ክፍል ሦስት ንዑሳን ክፍሎች አሉት፡- ንዑስ ክፍል 2ሀ፡ የብሔራዊ ተቋማት ፕሮጀክቶች ፤ ንዑስ ክፍል 2ለ፡ ድንበር ተሻጋሪ መፍትሔዎች፤ እና ንዑስ ክፍል 2ሐ፡ የቴክኒክ ምክር አገልግሎቶች አቅርቦት፣ ይህም ለብቁ የግሉ ዘርፍ የተከፋፈለ ታዳሽ ኃይል ፣ የኃይል ምርታማ አጠቃቀም እና ንጹህ የምግብ ማብሰያ ኩባንያዎች፣ የግሉ ዘርፍ ኩባንያዎች የተከፋፈሉ ታዳሽ ኃይል ፋይናንሰሮች፣ የኢንዱስትሪ ማኅበራት እና የግሉ ዘርፍ ኩባንያዎች የተከፋፈሉ ታዳሽ ኃይል ዘርፍን ለሚደግፉ ትርፍ ለማይሠሩ ተቋማት የንግድ ልማት ድጋፎችን ጨምሮ ይሰጣል።

(ሐ). ክፍል 3፡ በዕቅድ፣ በፖሊሲ ደንብና በፋይናንስ ማሰባሰብ ላይ ለመንግሥታት የሚሰጥ የምክር ድጋፍ

ይህ አካል ተሳታፊ አገሮች ለኃይል ተደራሽነትን የሚደግፍ የፖሊሲና የቁጥጥር አካባቢ እንዲያጠናክሩ ይደግፋል።

(መ). ክፍል 4፡ የዕውቀት ልውውጥ፣ የምክክር መድረኮች፣ ማዘጋጀት፣ መረጃ፣ የክህሎት ልማትና የተጠቃሚዎች ተሳትፎ

ይህ አካል ተሳታፊ አገሮች የኃይል ተደራሽነት ጣልቃ ገብነቶችን በተመለከተ ቴክኒካዊ እውቀትና ልምድ እንዲለዋወጡ ያስችላል። ፤ በዚህም ከፍተኛ የኃይል ተደራሽነት ክፍተት ያለባቸው አገሮች ለመንግሥታት፣ ለግሉ ዘርፍ፣ ለልማት አጋሮች እና ለሌሎችም በሚዘጋጁ ቀጣናዊና የሁለትዮሽ የዕውቀት ልውውጦችና አውደ ጥናቶች አማካይነት በቀጣናው በፍጥነት ኃይል እያስፋፉ ካሉ አገሮች እንዲማሩ ያደርጋል። ከሌሎችም መካከል በቀጣናው የኃይል መረጃ ተገኝነትንና ጥራትን ያሻሽላል፤ የኮሜሳን የሥርዓተ-ፆታ አጀንዳ ያጠናክራል፤ ከኃይል ተደራሽነት ጋር የተያያዙ የሥርዓተ-ፆታ ልዩነቶችን የመዝጋት ሂደትን ያፋጥናል፤ በግሉ ዘርፍ ኩባንያዎች

Official Use Only

የተከፋፈሉ ታዳሽ ኃይል ዘርፍ ክህሎትን ያዳብራል፤ እንዲሁም ለ ዘላቂና ንጹህ የኃይል ተደራሽነት ሽግግርን ማፋጠን - የአረንጓዴ የአየር ንብረት ፈንድ፣ ለሁሉም አካታች ልማት የተቋቋሚ የኃይል ተደራሽነት የማስተባበሪያ ሥርዓት ያቋቁማል እና ይተገብራል።

(ሠ) ክፍል 5፡ የፕሮጀክት አስተዳደርና ለፕሮጀክት ማስፈጸሚያ ክፍል የአቅም ግንባታ ድጋፍ

ይህ አካል በቀጣናዊ መድረኩ ሥር ያሉ ተግባራትን ለመተግበርና ለመከታተል የኮሜሳ የፕሮጀክት ማስፈጸሚያ ክፍል አቅም እንዲገነባ የተለየ ድጋፍ ይሰጣል፤ ይህም ክትትልና ግምገማን እንዲሁም የግሉ ዘርፍ ኩባንያዎች የተከፋፈሉ ታዳሽ ኃይል ፣ የኃይልን ለምርታማ አገልግሎት የሚያውሉ፣ የአካባቢና የማኅበራዊ ጉዳዮች እና የሥርዓተ-ፆታ ጉዳዮችን አስተዳደር መደገፍን ያካትታል።

የዘላቂና ንጹህ የኃይል ሽግግርን የማፋጠን ፕሮጀክት፣ በኮሜሳ ስለሚተገበረው የፕሮጀክቱ ቀጣናዊ መድረክ የሚቀርቡ ቅሬታዎችና አቤቱታዎች/ጥያቄዎችን ግንዛቤ ለማሳደግ እና ለመፍታት የሚያስችል የቅሬታ አፈታት ሥርዓት አቋቁሟል።

2. የተፈጻሚነት ወሰን

የቅሬታ አፈታት ሥርዓቱ ከውስጥና ከውጭ ባለድርሻ አካላት ስለ የአገልግሎቶችን ጥራት በተመለከተ የሚቀርቡ አስተያየቶችን፣ ከአገልግሎት አሰጣጥ ጉድለቶች፣ ውድቀቶች ወይም እርካታ ማጣት ጋር የተያያዙ ቅሬታዎችን፣ ፣ እንዲሁም ማንኛውንም የፕሮጀክት አፈጻጸም ገጽታ የሚመለከቱ ጉዳዮችን ተቀብሎ ለማስተናገድ እና አፈታታቸውን ለመከታተል የታሰበ ነው በዚህ መሠረት፣ ሥርዓቱ ከሚከተሉት ጋር የተያያዙ ቅሬታዎችን ያስተናግዳል፡-

(ሀ) የውስጥ ባለድርሻ አካላት

(i) በሥራ ቦታ የሚፈጸም የጾታዊ ትንኮሳ፤

(ii) የደመወዝ/ክፍያ መዘግየት፤

(iii) እኩል ሥራ ቢሠራም በሥርዓተ-ፆታ ወይም በዘር ምክንያት በደመወዝ/ክፍያ አሰጣጥ ላይ የሚደረግ መድልዎ፤

(iv) ኮሜሳንና ፕሮጀክቱን የሚያስነቅፍ ወይም በሠራተኛ ላይ ጉዳት የሚያደርስ ማንኛውም ዓይነት የሥነ ምግባር ጥሰት፤ እና

(v) ከሥራ ማሰናበት፣ያለቅድመ ማስጠንቀቂያ የሚፈጸም የሥራ ማሰናበትን ጨምሮ።

(ለ) የውጭ ባለድርሻ አካላት

(i) በቂ ያልሆነ ወይም ምንም ዓይነት የባለድርሻ አካላት ምክክር አለመካሄድ፤

(ii) አንዳንድ የኅብረተሰብ ክፍሎችና/ወይም አንዳንድ ባለድርሻ አካላት በፕሮጀክት ተግባራት ተሳትፎ እንዳያደርጉ ማግለል ፤

(iii) የባለድርሻ አካላት አስተያየቶች በንዑስ ፕሮጀክት ውሳኔ ወይም በመጨረሻ የጥናት ሰነዶች ውስጥ አለመካተታቸው፤

(iv) ለባለድርሻ አካላት በቂ ያልሆነ ወይም ምንም መረጃ አለመስጠት እና፤

(v) ወሲባዊ ብዝበዛና ጥቃት ወዘተ ።

3. ዓላማዎች

የዚህ የቅሬታ አፈታት ሥርዓት ዓላማዎች የሚከተሉት ናቸው፡-

(ሀ) ከዘላቂ እና ንጹህ የኃይል አቅርቦት ተደራሽነትን ማፋጠን ፕሮጀክት አፈጻጸም የሚነሱ የውስጥና የውጭ የፕሮጀክት ባለድርሻ አካላት ቅሬታዎችና አቤቱታዎች/ጥያቄዎችበሰላማዊና በተስማማ መንገድ መንገድ እንዲፈቱ የሚያስችሉ ሥርዓቶችን ማቅረብ፤ ፤

(ለ) በፕሮጀክቱ ትግበራ ዘመን ሁሉ ከሠራተኞችና ከሌሎች ባለድርሻ አካላት ግዴታዎችና መብቶች ጋር በተያያዘ ፍትሃዊነት፣ ተመጣጣኝነት፣ ተጠያቂነት እና ግልጽነት የሰፈነበት የሥራ አካባቢ መፍጠር፤ **(ሐ)** በፕሮጀክት ትግበራ ቦታዎች የሚከሰቱ/የሚነሱ ማናቸውንም የአካባቢና የማኅበራዊ ቅሬታዎችን መፍታት፤ እና

(መ) በፕሮጀክቱ አስተባባሪዎች፣ ፈጻሚዎች እና ተጠቃሚዎች መካከል ጥሩ ግንኙነትና ትብብር ማጎልበት።

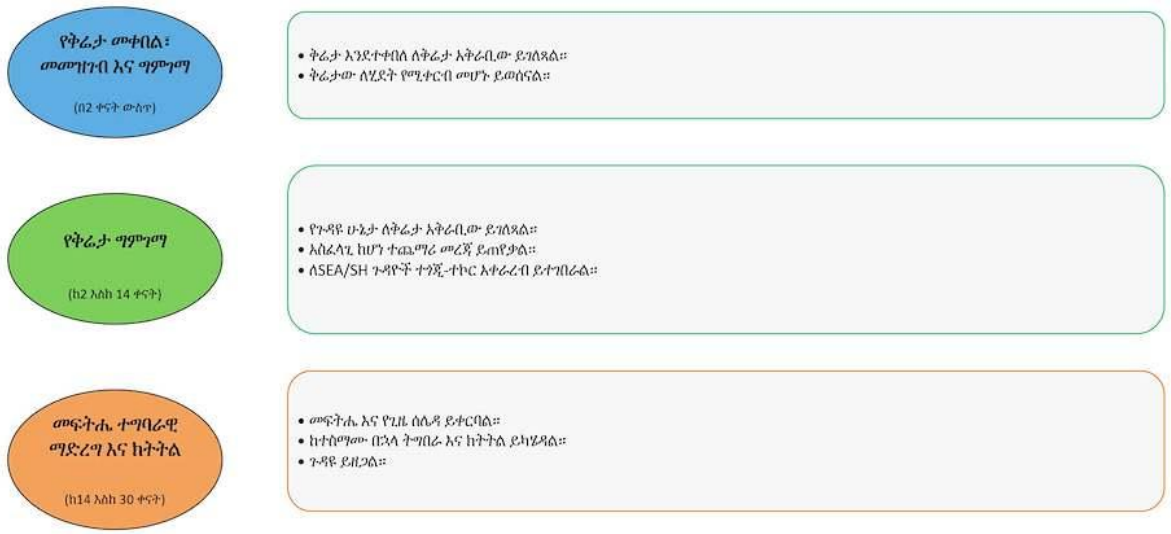
4. ግንዛቤ ማስጨበጥ

Official Use Only

የቅሬታ አፈታት ሥርዓቱ እንደ በተፅዕኖ ለሚደርስባቸው ማኅበረሰቦች፣ የመንግሥት ተቋማት፣ ሠራተኞችና የሲቪል ማኅበረሰብ ድርጅቶች ባሉ የባለድርሻ አካላት ቡድኖች ዘንድ ግንዛቤ እንዲኖርበት ይፋ ይደረጋል።

5. የቅሬታ አያያዝ አሠራሮች

የቅሬታ አፈታት ሥርዓቱ በሚከተለው ሂደት መሰረት ይተገበራል፤ ይህም በምስል ፣ ላይ ተብራርቷል።፡-



ሥዕል ፡ ቅሬታዎችን የመያዝ አሠራር

ቅሬታ ለማቅረብ የሚያገለግሉ የመገናኛ አድራሻዎች የሚከተሉት ናቸው፡-

📧 **ኢሜይል፡** grmascent@comesa.int

📞 **ስልክ፡** +260 211 229725 / 229732

💬 **ዋትሰአፕ፡** +260 772 909403 / +260 773 000254

✉️ **ፖስታ፡**

የዘላቂ እና ንጹህ የኃይል አቅርቦት ተደራሽነትን ማፋጠን ፕሮግራም አስተባባሪ
የመሠረተ ልማትና ሎጂስቲክስ ክፍል
የኮሜሳ ጽሕፈት ቤት
ኮሜሳ ማዕከል፣ ፖ.ሣ.ቁ. 30051
ሉሳካ 10101፣ ዛምቢያ

🏢 **በአካል፡**

የዘላቂ እና ንጹህ የኃይል አቅርቦት ተደራሽነትን ማፋጠን ፕሮግራም ጽሕፈት ቤት
የኮሜሳ ጽሕፈት ቤት፣ ቤን ቤላ መንገድ፣ ሉሳካ፣ ዛምቢያ

🚨 **ከወሲባዊ ጥፋት ጋር ለተያያዙ ቅሬታዎች፡**

ለወሲባዊ ብዝበዛ፣ ጥቃት እና ወሲባዊ ትንኮሳ የትኩረት ነጥብ ባለሙያዎቻችን በዚህ ኢሜይል ይላኩ፡
seah_ascent@comesa.int

🗣️ **በዝግጅቶች ወቅት፡**

ፕሮጀክቱ በሚያዘጋጃቸው ስብሰባዎች፣ ጉባኤዎች ወይም አውደ ጥናቶች ወቅት ሥጋቶችዎን ያንሱ።

Official Use Only

6. የቅሬታ ማቅረቢያ መንገዶች

የቅሬታ አፈታት ሥርዓቱ የሚያገለግሉ የመገናኛ መንገዶች የድረ ገጽ እና የኢሜይል አድራሻን ያካትታሉ። እነዚህም ዜጎች፣ ነዋሪዎች እና ድርጅቶች ጥያቄዎቻቸውን፣ ቅሬታዎቻቸውን እና አስተያየቶቻቸውን ለፕሮጀክቱ በማንኛውም ጊዜ እንዲያቀርቡ ያስችላቸዋል።

ቅሬታዎች፣ አስተያየቶችና ምስጋናዎች መልዕክቶች በአካል እንዲሁም በኢሜይልና በፖስታ ሊቀርቡ ይችላሉ። ጥያቄዎች ደግሞ በኮሜሳ የስልክ መስመር በኩል ሊቀርቡ ይችላሉ።

7. ይግባኝ

ቅሬታ አቅራቢው የኮሜሳ ጽሕፈት ቤት ባቀረበው መፍትሔ ሀሳብ ካልረካ፣ የቀረበውን መፍትሔ ከተቀበለበት ቀን ጀምሮ በ14 ቀናት ውስጥ ለዋና ጸሐፊው ይግባኝ ማቅረብ ይችላል፤ ዋና ጸሐፊውም በ10 የሥራ ቀናት ውስጥ ውሳኔ ይሰጣል።

በዋና ጸሐፊው ውሳኔ ያልረካ ማንኛውም ወገን ውሳኔው ከተሰጠበት ቀን ጀምሮ በሦስት (3) ወራት ውስጥ ጉዳዩን ለፍትሕ ፍርድ ቤቱ ሊያቀርብ ይችላል። የኮሜሳ የፍትሕ ፍርድ ቤት የሚሰጠው ውሳኔ የመጨረሻ እና ተገዢነት ያለው ይሆናል።

8. የወሲባዊ ብዝበዛና ጥቃትእና የወሲባዊ ትንኮሳ ቅሬታ አፈታት ሥርዓት

በሥራ ቦታ የሚፈጸሙ አብዛኞቹ በፆታዊ ጥቃት ላይ የተመሠረቱ የጥቃት ጉዳዮች ተጎጂ የመሆን ፍራቻ በመኖሩ ሪፖርት ስለማይደረጉ፣ ከወሲባዊ ብዝበዛና ጥቃት/ወሲባዊ ትንኮሳ ጋር የተያያዙ ጉዳዮች ሪፖርት እንዲደረጉ ለማበረታታት ማንነትን ሳይገልጹ ሪፖርት የሚደረግባቸው መንገዶች የዘላቂ እና ንጹህ የኃይል አቅርቦት ተደራሽነትን ማፋጠን ፕሮግራም የቅሬታ መገናኛ አውታሮች አካል ሆነው ይቀርባሉ። እንዲህ ዓይነት ጉዳይ ሪፖርት ሲደረግ፣ ቅሬታ አቅራቢው በሚስጥር ስለሚሰጡ ተገቢ የሕክምና አገልግሎቶች፣ የሥነ ልቦና ድጋፍ፣ የአስቸኳይ ጊዜ መጠለያ እንዲሁም የሕግ ድጋፍን ጨምሮ ስለሚያስፈልጉ ሌሎች የድጋፍ አገልግሎቶች መረጃ ይሰጠዋል። የማኅበራዊ ደህንነት ባለሙያው ሁሉንም የወሲባዊ ብዝበዛ፣ ጥቃት እና ወሲባዊ ትንኮሳ ተጎጂዎች በሙሉ የሪፈራል ሰንሰለት/ሂደት ውስጥ ወደሚመለከታቸው በሥርዓተ-ፆታ ላይ የተመሠረተ ጥቃት አገልግሎት ሰጪዎች ይመራቸዋልእንዲህ ዓይነት ጉዳይ ሪፖርት ሲደረግ የማኅበራዊ ደህንነት ባለሙያው የሚከተሉትን ውስን መረጃዎች ብቻ ይመዘግባል፡- የድርጊቱን ዓይነት/የከሰተቱ ባህሪ፣ የቅሬታ አቅራቢውን ዕድሜና ፆታ እንዲሁም ተጎጂው ወደ አገልግሎት ሰጪ ተመርቶ እንደሆነ።

የዘላቂ እና ንጹህ የኃይል ትራንስፎርሜሽን ፕሮግራምን ማፋጠን የብዙ ደረጃ አቀራረብ የቅሬታ ኮሚቴ ለእርሱ የቀረቡለትን ጉዳዮች በሙሉ በመመርመር ጉዳዩ የሚያዝበትንና የሚፈታበትን የአካሄድ መንገድ ይወስናል፣ ይስማማበታል። ጉዳዩ ተመርምሮ በአሠሪው የሥነ ምግባር መመሪያና በብሔራዊ ሕግ መሠረት ተገቢው የዲሲፕሊን እርምጃ ሊወሰድ ይችላል። የዲሲፕሊን እርምጃዎች የቃል ማስጠንቀቂያ፣ የጽሑፍ ማስጠንቀቂያ፣ የደመወዝ ቅናሽ፣ ከሥራ ማገድ ወይም የቅጥር ውል ማቋረጥን ሊያካትቱ ይችላሉ። ጉዳዩ በአሠሪው እየታየ ባለበት ወቅት ተጎጂው ከሚመለከታቸው በሥርዓተ-ፆታ ላይ የተመሠረተ አገልግሎት ሰጪዎች ድጋፍ ማግኘቱን ሊቀጥል ይችላል።

9. የዓለም ባንክ የቅሬታ አፈታት አገልግሎት

በዓለም ባንክ በሚደገፍ ፕሮጀክት ምክንያት አሉታዊ ተጽዕኖ እንደደረሰባቸው የሚያምኑ ማኅበረሰቦችና ግለሰቦች ቅሬታቸውን አሁን ላሉ የፕሮጀክት ደረጃ የቅሬታ ሥርዓቶች፣ ለሌሎች የአገር/የቀጣና ደረጃ የቅሬታ አፈታት ሥርዓቶች ወይም ለባንኩ የቅሬታ አፈታት አገልግሎት ማቅረብ ይችላሉ። የቅሬታ አፈታት አገልግሎት የሚቀርቡ ቅሬታዎች ከፕሮጀክቱ ጋር የተያያዙ ሥጋቶችን ለመፍታት በአፋጣኝ እንዲታዩ ያደርጋል። በፕሮጀክቱ የተጎዱ ማኅበረሰቦችና ግለሰቦች ቅሬታቸውን ለባንኩ ገለልተኛ የተጠያቂነት ሥርዓት ማቅረብ ይችላሉ። የተጠያቂነት ሥርዓት ባንኩ የራሱን ፖሊሲዎችና አሠራሮች ባለማክበሩ ጉዳት መድረሱን ወይም ሊደርስ መቻሉን የሚወስነውን የምርመራ ፓናል እንዲሁም ማኅበረሰቦችና ተበዳሪዎች በውይይትና በመግባባት ቅሬታዎቻቸውን እንዲፈቱ እድል የሚሰጠው ። ቅሬታዎች በቀጥታ ለባንኩ አመራር ቀርበው አመራሩ ምላሽ የመስጠት ዕድል ካገኘ በኋላ በማንኛውም ጊዜ ለተጠያቂነት ሥርዓት ሊቀርቡ ይችላሉ። ለባንኩ የቅሬታ አፈታት አገልግሎት ቅሬታ እንዴት ማቅረብ እንደሚቻል ተጨማሪ መረጃ ለማግኘት http://www.worldbank.org/GRS ይጎብኙ።ለባንኩ የተጠያቂነት ሥርዓት ቅሬታ እንዴት ማቅረብ እንደሚቻል መረጃ ለማግኘት https://accountability.worldbank.org ይጎብኙ።

Official Use Only