

ТАДЖИКИСТАН

ПРОЕКТ по ВЫСШЕМУ ОБРАЗОВАНИЮ

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

1. ВВЕДЕНИЕ

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) для проекта высшего образования (ПВО) был разработан Министерством образования и науки Республики Таджикистан (МОН) на основании Документа об оценке проекта (далее ДОП), Финансового Соглашение (далее ФС), Законов Республики Таджикистан «об Апелляции граждан» и «о государственной службе», а также поручения правительства Республики Таджикистан «о порядке управления записями по Обращениям граждан ». В документе МРЖ описываются процедуры, подачи жалобы, их регистрация и анализ, мониторинг за выполнением решений по жалобам и отчетности с указанием сроков и ответственных подразделений / лиц, учитывая специфическую природу ПВО и ее потребности. Кроме того, в документе описывается деятельность по распространению информации о МРЖ.

2. Основные принципы МРЖ

МРЖ был разработан на основе следующих принципов:

1. **Простота и доступность.** Процедуры подачи жалобы и пути их решения были упрощены, насколько это возможно, так что получатели проекта могут избежать чрезмерного бюрократизма и сложности. Бенефициары проекта имеют целый ряд вариантов контакта, включая, как минимум, номер телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес. МРЖ доступен для всех участников проекта, независимо от удаленности района, где они живут, на каком языке они говорят, и уровень их образования или дохода.
2. **Объективность и независимость.** МРЖ действует независимо от интересов всех заинтересованных сторон, с тем, чтобы гарантировать справедливое, объективное и беспристрастное отношение к каждому случаю.

3. Порядок рассмотрения жалоб не заменяет юридические процессы. На основе консенсуса, процедуры помогут быстро решить проблемы, чтобы ускорить получение прав, не прибегая к долгим судебным процессам. Если процедура удовлетворения жалоб не даст результатов, то лица подавшие жалобы, все еще могут прибегнуть к судебному решению вопроса.
4. Механизмы удовлетворения жалоб разработаны с целью разрешения споров на ранних этапах, что будет в интересах всех касающихся сторон.

III. Процедуры подачи Жалоб

Жалобы могут быть поданы как в устной, так и в письменной форме. Кроме того, граждане могут использовать МРЖ как способ получения дополнительной информации о проекте или для обеспечения обратной связи по реализации проекта. МРЖ может также использоваться, для подачи жалоб касательно обеспокоенности по поводу ситуаций, связанных с использованием детским и принудительным трудом(ДПТ) в деятельности, связанной с проектом.

Жалобы рассматриваются в соответствии со статьями 4, 5 и 6 Закона Республики Таджикистан «Об обращении граждан» (Закон) с одной оговоркой: анонимные жалобы в рамках проекта поданные в МОиН, принимаются к рассмотрению.

Истцы могут подавать свои жалобы в МОиН РТ, в качестве основного государственного органа, ответственного за реализацию ПВО. Кроме того, жалобы также могут подаваться в Исполнительный аппарат президента (ИАП) и Межведомственный Руководящий комитет (МРК), который создан для реализации программ грантов в рамках проекта, а также университеты, участвующие в проекте. Перечень основных пунктов приема жалоб и контактная информация приводится в Приложении 1.

Истцы могут подавать свои жалобы через различные средства, включая: почтовый адрес, электронная почта, телефон, веб-сайт, СМС, ящики для жалоб и предложений в местах подачи жалоб. Жалобы, размещенные в средствах массовой информации должны быть предметом рассмотрения в соответствии с Законом о печати и других средствах массовой информации.

4.Процедуры регистрации и рассмотрения Жалобы

Регистрация жалоб в рамках проекта, производится согласно существующим процедурам регистрации жалоб. Таким образом, жалобы, поданные в МОиН, независимо от способа подачи, регистрируются в журнале регистрации жалоб (ЖРЖ) в Общем Отделе МОиН. После этого они передаются Начальнику Отдела правового обеспечения и Секретариата (ОПОиС) в МОиН, который

определяет ответственные лица, по жалобам. Приложение 2 содержит образцы регистрационных и контрольных карт и структуру ЖРЖП. Вся информация об индивидуальной жалобе (переписка, протоколы и т.д.) хранятся в отдельной папке по этой жалобе.

Основная информация о жалобе включает следующее:

- Дата подачи жалобы;
- контактная информация о заявителе (если имеется);
- Основа для представления жалобы;
- Ответственное лицо за рассмотрение жалобы;
- Дату отправки информации о предлагаемом решении вопроса лицу, подавшему жалобу
- Дату закрытия жалобы; а также
- Дату отправки ответа лицу, подавшему жалобу.

Документация для каждого конкретного случая, как в бумажном, так и в электронном формате, будет надлежащим образом создан и в соответствии с пунктом 11 Инструкции «О порядке управления записями по обращениям граждан».

Жалобы, полученные в других местах (ИАП, МРК, вузы и т.д.) также должны быть зарегистрированы в соответствии с установленным процедурам. С учетом характера для представления жалобы, он будет рассмотрен, соответствующим органом и перенаправлен в МОиН. МОиН ставится в известность о жалобе касающейся Проекта, если только жалоба не является конфиденциальной, и оно должно быть зарегистрировано в ЖРЖП. В тех случаях, когда само МОиН является объектом жалобы или если жалоба подана в конфиденциальном порядке, то дело рассматривается органом, который получил жалобу или другими соответствующими органами.

Жалобы, представленные в органы, мандат которых не включает решение вопросов, поднятых в жалобе, перенаправляются ими в течение 5 дней в соответствующие органы, которым она имеет отношение (включая МОН). Заявитель должен быть уведомлен о повторном направлении жалобы. В соответствии с Законом запрещено перенаправлять жалобы властям или должностным лицам, за действия или бездействия и решения, которых были получены жалобы.

В соответствии с законом, жалоба, должна быть, рассмотрена в течение 15 дней со дня его регистрации и заявитель должен быть уведомлен координатором ПВО о результатах или прогрессе рассмотрения жалобы в течение не более 15 дней со дня регистрации жалобы. В случае сложных вопросов, которые требуют участия других сторон, сроки для рассмотрения могут быть продлены до одного месяца. МОН и Координатор проекта отвечают за контроль соблюдения сроков.

V. Отчетность

Координатор и секретарь / переводчик готовят ежемесячные отчеты о функционировании МРЖ для руководства МОН РТ и ежеквартальные отчеты для Всемирного банка. Отчет охватывает все жалобы, прямо или косвенно связанные с реализацией проекта, и приводит обзор жалоб, включая типы жалоб, способы и места подачи жалоб, темпы ответов, статистику рассмотрения жалоб и т.д. отчетность будет также выделить жалобы, связанные с КЛЛ. Кроме того, отчет должен включать приложение, со следующей подробной информацией:

- Характер жалобы.
- Доступная информация о заявителе (в том числе демографические характеристики- студентов, родителей, пола и т.д.)
- Информация о том, где была получена жалоба и в каком формате.
- Информация о состоянии жалобы (решен, на рассмотрении т.д.).
- Информацию о том, как решенные жалобы, были разрешены.
- Информация о неразрешенных жалобах и почему они остаются нерешенными.

Отчет также может включать в себя рекомендации по улучшению МРЖ или написанию проектных предложений. Эти рекомендации должны быть основаны на мониторинге МРЖ, в частности его функциональности МРЖ и типы жалоб, которые возникли. Шаблон для создания отчетов в Приложении 3.

VI. Процедуры мониторинга рассмотрения жалоб

В соответствии с внутренними процедурами МОИ, мониторинг рассмотрения жалоб как вне, так и в рамках проекта возложен на ЮОИС. Кроме того, специалист по МиО отслеживает функционирование МРЖ в рамках системы мониторинга проекта. Мониторинг МРЖ в рамках Проекта охватывает все жалобы, прямо или косвенно связанные с проектом, независимо от формата и канала получения жалоб. Мониторинг реализации МРЖ включает в себя но, не ограничиваясь этим:

- систематический анализ и обобщение жалоб, а также практические замечания, связанные с ними в целях своевременного выявления и решения проблем, а также улучшить деятельность учреждений;
- Отслеживание любых нерешенных вопросов;
- Соблюдение принципов и стандартов МРЖ; а также
- Подготовка и представление ежемесячных отчетов заместителю министра по экономическому вопросу, включая анализ типов жалоб, их уровней и действий принимаемых по сокращению количества жалоб.

Отчет по МиО функционирования МРЖ подается руководству МОИИ и во Всемирный Банк ежеквартально.

Кроме того, согласно существующим правилам, прокуратура проводит ежегодные проверки на предмет соответствия реализации МРЖ по установленным процедурам. Однако отчет прокуратуры не выделяет жалобы по источнику финансирования деятельности, в рамках которой жалоба поступила.

VII. Распространение информации о МРЖ

Все материалы, описывающие МРЖ после утверждения МОИИ и одобренные Всемирным банком будут доступны общественности путем размещения их на официальном сайте МОИИ www.maorif.tj, распространения через средства массовой информации и в рамках коммуникационных компаний проекта. Кроме того, они будут разосланы всем участникам Программ Грантов. Доступность информации о МРЖ для студентов и преподавателей является одной из необходимых условий для участия в Программе Гранта. Материалы включают сам документ МРЖ и брошюру с основной информацией по МРЖ.

Брошюра МРЖ будет также включать в себя контактную информацию обо всех местах подачи жалоб:

Наименование местоположения / каналы для получения жалоб.

Адрес места расположения.

Ответственный человек.

Телефон (ы).

Эл.адрес.

Дни и часы приема для устных жалоб.

Она также будет включать в себя краткую информацию о процессе регистрации, анализа и ответа на жалобы включая предполагаемое время ответа. Информация о МРЖ также будет представлена в виде графика, чтобы сделать его легким для интересующих лиц. Материалы будут подготовлены на русском и таджикском языках.

VIII. Служба рассмотрения Жалоб Всемирного банка

Сообщества и частные лица, которые считают, что они пострадали от неблагоприятного влияния проекта, осуществленным при поддержке Всемирного банка могут подавать свои жалобы существующим на уровне проекта структурам, ответственным за рассмотрение жалобы или Службу Всемирного банка по рассмотрению жалоб (СРЖ), СРЖ гарантирует , оперативное рассмотрение полученных жалоб с целью решения актуальных проблем, связанных с проектом.

Затронутые проектом сообщества и частные лица могут представлять свои жалобы Независимой инспекционной Группе Всемирного банка, которая устанавливает, факт или вероятность нанесения вреда в результате не соблюдения Всемирным банком своих правил и процедур. Жалобу можно подавать в любое время после того, как проблема была доведена непосредственно до сведения Всемирного банка, а также дали представления руководству Банка возможности реагирования на нее. Для получения информации о том, как подавать жалобу в корпоративную службу Всемирного банка по рассмотрению жалоб(СРЖ), пожалуйста, посетите <http://www.worldbank.org/GRS>. Для получения информации о том, как подавать жалобу в инспекционную группу Всемирного банка, пожалуйста, посетите www.inspectionpanel.org. Брошюры по ГРС на русском языке можно посмотреть здесь: <http://pubdocs.worldbank.org/en/344481455136920191/GRSRussianLowRes.pdf>.

Информация о СРЖ Всемирного банка будет распространяться наряду с распространением информации о МРЖ, и размещена в центрах подачи жалоб по Проекту.

Стоимость распространение информации по МРЖ

Расходы на реализацию МРЖ ежегодно около 1000,00 долларов США (в целом 6,000 долларов США до завершения Проекта) и включают в себя разработку по распространению материалов, административные расходы, такие как перевод и распространение брошюр, проектных материалов, перевод отчетов о мониторинге МРЖ для ВБ.

название	Стоимость (в год)
Подготовка материалов по МРЖ (брошюры, плакаты)	\$200
Перевод материалов	\$150
Копирование материалов	\$200
Административные расходы (проект времени персонала, поездки)	\$450
	\$1,000

Эти расходы будут покрываться за счет средств проекта, кроме расходов, которые не являются правомочными в рамках проекта (например, заработная плата сотрудников государственных органов). Последние покрываются бюджетом МОН.

Приложение 1

МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

МОН:

Почтовые и физические адреса:	13А Н.Мухаммад, Таджикистан, Душанбе, 734021
Эл. адрес:	moert.he@maorif.tj
Номер телефона:	+992 37 2214360, 2217041
Веб-сайт:	МОИН: www.maorif.tj
Контактное лицо	Джумаев Джамшед

ИАП:

Почтовые и физические адреса:	734021, Проспект Рудаки 80, Таджикистан, Душанбе
Эл. адрес:	mail@president.tj
Номер телефона:	(+992 37)221-70-82; 221-43-34; 221-66-81
Веб-сайт:	www.president.tj
Контактное лицо	Камол Партовзода

Регистрация

20 _____

“ _____ ”

Имя _____

Адрес _____

_____ Резюме

Фамилия и должность сотрудника _____

___ Кому, когда и что назначено _____

___ Результаты обследования _____

Когда и кто послал ответ

___ Дата жалобы / обратной
связи _____

Приложение 3

ОБРАЗЕЦ для создания отчетов жалобы

20 _____

“ ____ ” _____

Имя _____

—
Адрес и другая информация

Резюме _____

Формат и расположение получения жалобы

Информация о ходе рассмотрения жалоб

Результаты исследования _____

Способы рассмотрения жалоб

Нерешенные жалобы и причины

Рекомендации

ТОҶИКИСТОН

ЛОИҲАИ «ТАҲСИЛОТИ ОЛӢ»

ТАРТИБИ БАРРАСИИ ШИКОЯТҲО

I. Муқаддима

Тартиби баррасии шикоятҳо (ТБШ) барои Лоиҳаи «Таҳсилоти олӣ» (ЛТО) аз ҷониби Вазорати маориф ва илми Ҷумҳурии Тоҷикистон (ВМИ) дар заминаи Ҳуҷҷат оиди Баҳодиҳии лоиҳа (ҲБЛ), Шартномаи молиявӣ (ШМ), Қонунҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи апелляция» ва «Дар бораи хизмати давлатӣ», ҳамчунин супориши Ҳукумати ҶТ «Дар бораи идоракунии бақайдгирӣ тибқи муроҷиати шаҳрвандон» омода карда шудааст. Дар ҳуҷҷати ТБШ тарзи пешниҳоди шикоят, бақайдгирӣ ва таҳлил, назорат(мониторинг)-и иҷроӣ ҳал аз рӯи шикоят ва ҳисобот бо нишондоди мӯҳлат ва сохторҳо (ё зерсохторҳо)-и масъул / нафаре, ки аз талаботҳои ЛТО бохабар аст, оварда шудаанд. Ғайр аз ин, дар ҳуҷҷат фаъолият вобаста ба паҳн намудани ахборот оиди ТБШ низ дарҷ гардидааст.

II. Принсипҳои асосии ТБШ

ТБШ дар асосии принсипҳои зерин кор карда шудааст:

1. *Содда ва дастрас.* Тарзҳои супоридани шикоят ва роҳҳои ҳалли онҳо вобаста ба имконият содда карда шудаанд, барои ҳамин иштирокчиёни лоиҳа метавонанд бюрократизм (расмиятбозӣ) ва мушкилиҳоро сарфи назар намоянд. Иштирокчиёни лоиҳа роҳҳои гуногуни алоқаро доранд, масалан рақами телефон, суроғи почтаи электронӣ ва суроғи зист. ТБШ барои ҳамаи иштирокчиёни лоиҳа новобаста аз дурии ноҳия(минтақа)-и зисти онҳо, забони муошират ва сатҳи маълумотнокӣ ё даромадашон дастрас мебошад.
2. *Ҳолисона ва новобаста.* ТБШ новобаста аз ҳавасмандии ҳамаи тарафҳо амал менамояд, ҳақиқат, воқеият ва муносибати беғаразонаро барои ҳар як арз кафолат медиҳад.
3. Тартиби баррасии шикоят раванди ҳуқуқиро иваз намекунад. Дар асоси консенсус тартибҳо барои ба зудӣ ҳал намудани масъалаҳо кӯмак мерасонанд, ки онҳо барои пайдо намудани ҳуқуқ бидуни ҷараёни давомнокии додгоҳӣ мусоиданд. Агар тартиби қонунгардонидани шикоят натиҷа надихад, пас барои ҳалли масъала метавон ба додгоҳ муроҷиат намуд.
4. Тартиби қонунгардонии шикоят барои ҳалли баҳсҳо дар зинаҳои ибтидоӣ кор карда шуда, ба манфиати ҳамаи тарафҳои дорой тавачҷуҳ мебошад.

Ш. Тартиби пешниҳоди шикоят

Шикоят метавонад дар намуди хаттӣ ва ё даҳонӣ пешниҳод карда шавад. Ғайр аз ин, шаҳрвандон барои гирифтани маълумоти иловагӣ дар бораи лоиҳа ва ё барои пешниҳоди дастур баҳри татбиқи лоиҳа метавонанд ТБШ-ро истифода намоянд. ТБШ барои пешниҳоди шикоят вобаста ба ҳолати маҷбурии меҳнатӣ дар фаъолияти лоиҳа метавонад истифода бурда шавад.

Шикоят тибқи моддаҳои 4, 5 ва 6 – и Қонуни ҶТ «Дар бораи муроҷиати шаҳрвандон» бо як иловаи зерин баррасӣ мегардад: *шикояти беимзо (анонимӣ) дар доираи лоиҳа, ки ба ВМО ирсол мегардад, барои баррасӣ қабул карда мешаванд.*

Муаллифони шикоят метавонанд шикояти худро ба ВМИЧТ, ки мақомоти асосии давлатӣ ба ҳисоб меравад ва барои татбиқи ЛТО масъул аст, ирсол намоянд. Ҳамчунин, шикоят метавонад ба Дастгоҳи иҷроияи президент (ДИП) ва Кумитаи ҳамоҳансозии байниидоравӣ (КХБ), ки барои татбиқи барномаҳои грантӣ дар доираи татбиқи лоиҳа таъсис дода шудааст ва ба донишгоҳҳо - иштирокчиёни лоиҳа низ, пешниҳод карда шавад. Рӯйхати бандҳои асосии қабули шикоят ва маълумот оиди алоқа дар [Замимаи 1](#) оварда шудаанд.

Муаллифони шикоят имконияти ирсоли шикояти худро тавассути воситаҳои гуногун – суроғаи зист, почтаи электронӣ, телефон, веб-сайтҳо, смс, қуттӣ барои арзу шикоят ва ғайраҳо доранд. Аpellятсия, ки дар васоити ахбори омма қой дода мешавад, бояд воситае барои баррасӣ тибқи Қонун дар бораи чоп ва воситаҳои дигари ахбори омма бошад.

IV. Қоидаҳои бақайдгирӣ ва баррасии шикоят

Бақайдгирии шикоят дар доираи лоиҳа чун қоидаҳои мавҷудаи бақайдгирӣ гузаронида мешавад. Шикояте, ки новобаста аз шаклашон ба ВМИЧТ расонида мешавад, дар дафтари бақайдгирии шикоят (ДБШ) дар Шӯъбаи умумӣ ба қайд гирифта мешавад ва баъд ба сардори Шӯъбаи таъминоти ҳуқуқӣ ва котиботи ВМИЧТ барои муайян намудани шахсони масъул вобаста ба шикоят пешниҳод карда мешавад. Сипас шикоят ба Вазир барои имзо пешниҳод шуда, баъд ба Котибот барои ворид намудани маълумот ба ДБШ ва тақсимои он ба шахсони масъул баргардонида мешавад. Дар ҳолатҳои мушкил барои баррасии шикоят комиссия таъсис дода мешавад (аъзоёнаш бояд шахсиятҳои масъул бошанд). Шикояте, ки ба ЛТО дахл дорад, ба Котиботи лоиҳа ирсол мегардад ва ба таври илова дар ДБШ-и лоиҳа ба қайд гирифта мешавад. [Замимаи 2](#) намунаи бақайдгирӣ ва корти назоратӣ ва сохтори ДБШЛ мебошад. Ҳамаи маълумот оиди шикояти алоҳида (мактуб, пайнавиштҳо ва ғайра) дар чузви алоҳида оиди ин шикоят ворид карда мешаванд.

Маълумотҳои заминавӣ вобаста ба шикоят:

- таърихи пешниҳоди шикоят;
- алоқа бо шахсоне, ки шикоят овардаанд (агар онҳо муайян бошанд);
- мавзӯи шикоят;
- шахси масъул оиди баррасии шикоят;
- таърихи ирсоли маълумот оиди ҳалли масъала ба шахси шикояткунанда (агар маълумоти алоқавӣ вуҷуд дошта бошад);
- таърихи пушидан(бастан)- и шикоят; ва
- таърихи ирсоли ҷавоб ба шахси шикояткунанда.

Ҳуҷҷатгузори барои ҳолати дақиқ тибқи банди 11 Дастур «Оиди тартиби идораи бақайдгирӣ аз рӯи муроҷиати шаҳрванд» амалӣ мегардад.

Шикояте, ки дар ҷойҳои дигар қабул карда мешавад (ДИП, донишгоҳҳо ва ғайра), бақайдгириашон тибқи муқаррароти мавҷуда сурат мегирад. ВМИ оиди шикоят вобаста ба Лоиха дар ҷараён гузошта мешавад, агар шикоят махфӣ набошад. Дар ҳолатҳое, ки агар ҳуди ВМИ мавриди шикоят қарор дошта бошад, пас баррасии масъала аз тарафи мақомоти шикоятқабулкунанда ва ё мақомоти мувофиқи дигар амалӣ мегардад.

Шикояте, ки ба мақомоти новобаста пешниҳод мегардад, дар муддати 5 рӯз бояд ба мақомоти марбут ирсол гардида, ба шикояткунанда оиди он хабар расонида шавад.

Тибқи қонун (Қонуни ҚТ «Дар бораи апеллятсияи шаҳрванд» ва супориши ҳукумати ҚТ «Дар бораи тартиби идоракунии бақайдгирӣ аз рӯи муроҷиати шаҳрванд» шикоят дар муддати 15 рӯз аз рӯзи бақайдгирӣ бояд баррасӣ гардад ва шикояткунандаро оиди натиҷа ё сатҳи баррасии шикоят на камтар аз 15 рӯзи бақайдгирӣ дар ҷараён гузошт. Дар ҳолати ҷой доштани монеаҳое, ки дар баҳс ва ё иштироки тарафҳо пеш меоянд, муҳлати баррасӣ метавонад то як моҳ дароз карда шавад. Шӯъбаи ҳуқуқ, ВМИҚТ ва Ҳамоҳангсози лоиха барои назорати риояи муҳлат ҷавобгаранд.

IV. Ҳисобот

Ҳамоҳангсоз ва котиб(а)/тарҷумон ҳар моҳ оиди фаъолияти ТБШ барои роҳбарияти ВМИҚТ ва ҳар семоҳа барои Бонки Ҷаҳонӣ ҳисобот пешниҳод менамоянд. Ҳисобот ҳамаи шикояти ба татбиқи Лоиха марбутро дарбар гирифта, рӯихати шикоят бо назардошти намуд, шакл ва ҷои пешниҳоди он, раванди ҷавоб додан, омори ҳалли масъала ва ғайраро фаро мегирад. Ғайр аз ин, ҳисобот бояд дар худ замима оиди маълумотҳои батафсили зеринро дошта бошад:

- Таркиби шикоят.
- Маълумот дар бораи шикояткунанда (аз ҷумла маълумоти демографӣ-хонанда, волидайн, ҷинс ва ғайра)

- Маълумот дар бораи дар кучо шикоят дастрас шуд ва чӣ гуна.
- Маълумот оиди вазъи шикоят (ҳал шуд, дар баррасӣ қарор дорад ва ғайра).
- Маълумот оиди чӣ гуна шикоят ҳалли худро ёфт.
- Маълумот дар бораи шикояти ҳалношуда ва барои чӣ онҳо ҳалнашаванда монданд.

Ҳисобот метавонад дастур оиди такмили ТБШ- ро дарбар гирад. Шакл барои сохт(таъсис)- и ҳисобот дар [Замимаи 3](#) оварда шудааст.

V. Тартиби мониторинги баррасии шикоят

Тибқи тартиботи дохилии ВМИҚТ мониторинги баррасии шикоят дар доираи лоиҳа ба зиммаи Шӯъбаи ҳуқуқ аст. Ғайр аз ин, мутахассиси лоиҳа оид ба Мониторинг ва баҳодиҳӣ (МБ) фаъолияти ТБШ-ро дар доираи системаи мониторинги лоиҳа назорат мекунад. ТБШ дар доираи лоиҳа ҳамаи шикоятҳоро мустақим ё ғайримустақим, ки ба лоиҳа новобаста аз намуд ва манбаи гирифтани шикоят мутаалиқанд, ба инобат мегирад. Мониторинги татбиқи ТБШ дар доираи фаъолияти худ қадамҳои зеринро дарбар мегирад, вале бо онҳо маҳдуд намешавад:

- Таҳлили ҳамешагии шикоят, ҳамчунин шарҳи амалӣ, ки вобаста ба мақсади саривақт кушодани онҳо ва ҳалли масъалаҳою беҳбудии фаъолияти муассисаҳо;
- Муайян намудани ҳама гуна масъалаҳои ҳалношуда;
- Риояи принципҳо ва стандартҳои ТБШ;
- Омода ва пешниҳод намудани ҳисобот ба муовини вазир оид масъалаҳои иқтисодӣ, бо ворид намудани таҳлили намудҳои шикоят, сатҳи он ва амалҳо, ки барои паст гардидани миқдори шикоят истифода бурда мешаванд.

Ҳисобот оиди МБ-и кор кардани ТБШ ба роҳбарияти ВМИҚТ ва ба БҶ ҳар семоҳа пешниҳод карда мешавад. Ҳамчунин, тибқи қоидаҳои мавҷуда, прокуратура оиди татбиқи дурусти ТБШ аз рӯи тартиби гузоташуда ҳамасола тафтиш мегузаронад. Аммо ҳисоботи прокуратура шикоят аз рӯи сарчашмаи фаъолияти маблағгузорӣ дар доираи шикояти воридшударо дарбар намегирад.

VI. Паҳн намудани маълумот дар бораи ТБШ

Ҳамаи маводҳои вобаста ба ТБШ, ки ВМИҚТ тасдиқ кардаасту аз ҷониби БҶ дастгирӣ ёфтаанд, барои аҳли ҷомеа тариқи ҷой додан дар веб-сайти ВМИҚТ www.maorif.tj ва паҳн гардидан тариқи васоити ахбори дастрас мебошанд. Ғайр аз ин, онҳо ба иштирокчиёни Барномаҳои грантӣ низ фиристонда мешаванд. Дастрасии маълумот дар бораи ТБШ барои донишҷӯён ва омӯзгорон яке аз шартҳои зарурӣ барои иштирок дар Барномаҳои грантӣ ба

ҳисоб меравад. Маводҳо ҳуди ҳуҷҷати ТБШ ва китобчаҳо(брошюраҳо)-и дорои маълумоти асосӣ дар бораи ТБШ- ро дарбар мегиранд.

Китобчаи ТБШ маълумот дар бораи алоқа бо ҳамаи нукта ва ҷойҳои пешниҳод намудани шикоятро низ дорад:

1. Номгӯи ҷойгиршавӣ / восита барои гирифтани шикоят.
2. Суроғаи ҷойгиршавӣ.
3. Шахси масъул.
4. Телефон (ҳо).
5. Суроға(адрес)- и электронӣ.
6. Рӯз ва соатҳои қабул барои шикояти даҳонӣ.

Китобча ҳамчунин маълумоти мухтасар дар бораи ҷараёни бақайдгирӣ, таҳлил ва ҷавоб ба шикоятро дарбар гирифта, ҳамчунин вақти тақрибии ҷавобро муайян мекунад. Маълумот дар бораи ТБШ дар шакли графикӣ низ пешниҳод карда мешавад, ки онро барои нафарони ҳавасманд содда ва дастрас мегардонад. Маводҳо бо забонҳои русӣ ва тоҷикӣ омода мегарданд.

VII. Хадамоти баррасии шикояти Бонки ҷаҳонӣ

Агар ҷомеа ва шахсҳои алоҳида аз лоиҳа, ки бо дастгирии БЧ амалӣ мегардад, худро ҷабрдида ҳисоб кунанд, меавонанд ба сохторҳои мавҷудаи дар сатҳи лоиҳа қарордоштаи масъули барои шикоят ё ба Хадамоти Бонки Ҷаҳонӣ (ХБЧ) оид ба баррасии шикоят муроҷиат намоянд. ХБЧ баррасии таъҷилии шикояти қабулшударо бо мақсади ҳалли монетаҳо, ки ба лоиҳа алоқаманд аст, кафолат медиҳад. Барои даҳолат ҷомеа ва шахсҳои алоҳида метавонанд шикоятҳои худро ба Гурӯҳи нозирони новобаста (ГНН) пешниҳод намоянд, ки он воқеият ё эҳтимолияти зарари пешомадро дар натиҷаи риоя накардани қоида ва талаботҳои худ аз тарафи БЧ муайян менамояд. Шикоятро метавон ҳар вақт пешниҳод кард. Барои дарёфти маълумот оиди тарзи пешниҳоди шикоят ба Хадамоти корпоративии БЧ оиди баррасии шикоят (ХКШ) марҳамат ба вебсайти <http://www.worldbank.org/GRS> дароед. Барои гирифтани маълумот, ки чи тавр ба Гурӯҳи назоратии БЧ шикоят расонида мешавад, марҳамат ба вебсайти www.inspectionpanel.org дароед.

(Брошюраҳо вобаста ба ХКШ бо забони русиро дар ин ҷой метавон пайдо кард: <http://pubdocs.worldbank.org/en/344481455136920191/GRSRussianLowRes.pdf>.)

Маълумот дар бораи ХБШ БЧ дар баробари паҳн намудани ахборот дар бораи ТБШ паҳн карда мешавад ва дар марказҳои пешниҳоди шикоят вобаста ба лоиҳа ҷой дода мешавад.

Арзиши паҳн намудани маълумот вобаста ба ТБШ

Масрафи татбиқи ТБШ ҳамасола қариб 1000,00 доллари ИМА (дар маҷмӯъ 6,000 доллари ИМА то анҷомёбии Лоиҳа) ташкил медиҳад, он коркард оиди

тақсимоти маводҳо, масрафҳои маъмурӣ чун тарҷума ва паҳн намудани китобча(брошюра)- ҳо, маводҳои лоиҳавӣ, тарҷумаи ҳисобот оиди мониторинги ТБШ барои БҶ- ро дар бар мегирад.

Номгӯ	Арзиш (барои сол)
Тайёр намудани маводҳо тибқи ТБШ (китобча(брошюра)- ҳо, овеза(плакат)-ҳо	S200
Тарҷумаи маводҳо	S150
Нусхабардории маводҳо	S200
Масрафҳои маъмурӣ	S450
	S1,000

Ин масрафҳо аз ҳисоби воситаҳои лоиҳа пӯшонидани мешаванд, ғайр аз масрафҳои, ки дар доираи лоиҳа салоҳият надоранд (масалан, маоши хизматчиёни идораҳои давлатӣ) ва ҳақи хизмати онҳо аз буҷаи ВМИ пардох мешавад.

ҶОЙ БАРОИ ПЕШНИҶОДИ ШИКОЯТ

ВМИ:

Суроға:	734021, кӯчаи Нисормуҳаммад, 13А, Душанбе, Тоҷикистон
Суроғаи почтаи электронӣ:	moert.k@maorif.tj
Рақами телефон:	+992 37 2214360, 2217041
Вебсайт:	ВМИ ҶТ: www.maorif.tj ;
Шахси масъул	Ҷумаев Ҷамшед

ДИП:

Суроға:	734021, Ҷумҳурии Тоҷикистон, ш. Душанбе, Хиёбони Рӯдакӣ 80
Суроғаи почтаи электронӣ:	mail@president.tj
Рақами телефон:	(+992 37) 221-70-82; 221-43-34; 221-66-81
Вебсайт:	www.president.tj
Шахси масъул	Камол Партовзода

ККБ:

Суроға:	734021, кӯчаи Нисормуҳаммад, 13А, Душанбе, Тоҷикистон
Суроғаи почтаи электронӣ:	odinaev_cdo@mail.ru
Рақами телефон:	+992935880065
Вебсайт:	www.maorif.tj
Шахси масъул	Бозоралӣ Одиназода

КАРТОЧКАИ БАКАЙДГИРИИ КАБУЛИ ШАХРВАНД

(Мактабҳои олии бояд ин шаклро истифода баранд ё барои шикояти дахонӣ ҳамин шаклро низ метавон истифода бурд)

№ _____

« ____ » _____ 20 ____

НН _____

Суроға _____

Тафсилоти кутоҳ _____

НН ва вазифаи қабулкунанда _____

Ба кӣ, кай ва чӣ супориш дода шуд _____

Натиҷаи тафтиш _____

Кӣ _____ ва _____ кай _____ ҷавобро
фиристонид _____

Санаи _____ аз _____ назорат _____ гирифтани
шикоят/пешниҳод _____

ШАБЛОН (ҚОЛАБ) БАРОИ СОХТАНИ ҲИСОБОТ АЗ РӯИ ШИКОЯТ

№ _____ «__» _____ 20__

НН _____
Суроға ва маълумоти дигар

Тафсилоти кӯтоҳ _____

Шакл ва ҷои қабули шикоят _____

Маълумот оиди вазъи шикоят _____

Натиҷаи тафтиш _____

Роҳҳои ҳалли шикоят _____

Шикоятҳои ҳалнашуда ва сабабҳои онҳо _____ -

Дастурҳо _____
