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 иҷрои 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, суроғаи почтаи электронӣ ва суроғаи зист. ТБШ барои ҳамаи иштирокчиёни лоиҳа новобаста аз дурии ноҳия(минтақа)- и зисти онҳо, забони муошират ва сатҳи маълумотнокӣ ё даромадашон дастрас мебошад.
2. *Холисона 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 ҷораёни давомнокии додгоҳӣ мусоиданд. Агар тартиби қонеъ гардонидани шикоят натиҷа надиҳад, пас барои ҳалли масъала метавон ба додгоҳ муроҷиат намуд.
4. Тартиби қонеъгардонии шикоят барои ҳалли баҳсҳо дар зинаҳои ибтидоӣ кор карда шуда, ба манфиати ҳамаи тарафҳои дорои таваҷҷуҳ мебошад.

III. 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 мегарданд, барои баррасӣ қабул карда мешаванд.***

Муаллифони шикоят метавонанд шикояти худро ба ВМИҶТ, 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 ҳамоҳангсозии байниидоравӣ (КҲБ), 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. Апеллятсия, ки дар васоити ахбори омма ҷой 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 ВМИҶТ расонида мешавад, дар дафтари бақайдгирии шикоят (ДБШ) дар Шӯъбаи умумӣ ба қайд гирифта мешавад ва баъд ба сардори Шӯъбаи таъминоти ҳуқуқӣ ва котиботи ВМИҶТ 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 тақсимоти 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 ҷузви 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.

Ҳуҷҷатгузорӣ 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 Лоиҳа дар ҷараён гузошта мешавад, агар шикоят махфӣ набошад. Дар ҳолатҳое, ки агар худи ВМИ мавриди шикоят қарор дошта бошад, пас баррасии масъала аз тарафи макомоти 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 ҶТ «Дар бораи апеллятсияи шаҳрванд» ва супориши ҳукумати ҶТ «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, ВМИҶТ ва Ҳамоҳангсози лоиҳа барои назорати риояи мӯҳлат ҷавобгаранд.

IV. Ҳисобот

Ҳамоҳангсоз ва котиб(а)/тарҷумон ҳар моҳ оиди фаъолияти ТБШ барои роҳбарияти ВМИҶТ ва ҳар семоҳа барои Бонки Ҷаҳонӣ ҳисобот пешниҳод менамоянд. Ҳисобот ҳамаи шикояти ба татбиқи Лоиҳа 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 куҷо 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 ВМИҶТ 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 мутааллиқанд, 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 принсипҳо 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 ВМИҶТ 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 ВМИҶТ тасдиқ кардаасту аз ҷониби БҶ дастгирӣ ёфтаанд, барои аҳли ҷомеа тариқи ҷой додан дар веб-сайти ВМИҶТ www.maorif.tj ва паҳн гардидан тариқи васоити ахбори дастрас мебошанд. Ғайр аз ин, онҳо ба иштирокчиёни Барномаҳои грантӣ низ фиристонида мешаванд. Дастрасии маълумот дар бораи ТБШ барои донишҷӯён ва омӯзгорон яке аз шартҳои зарурӣ барои иштирок дар Барномаҳои грантӣ ба

ҳисоб меравад. Маводҳо худи 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 БҶ амалӣ мегардад, худро ҷабрдида ҳисоб кунанд, меавонанд ба сохторҳои мавҷудаи дар сатҳи лоиҳа қарордоштаи масъули барои шикоят ё ба Хадамоти Бонки Ҷаҳонӣ (ХБҶ) оид ба баррасии шикоят муроҷиат намоянд. ХБҶ баррасии таъҷилии шикояти қабулшударо бо мақсади ҳалли монеаҳо, ки ба лоиҳа алоқаманд аст, кафолат медиҳад. Барои дахолат 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 БҶ муайян менамояд. Шикоятро метавон ҳар вақт пешниҳод кард. Барои дарёфти маълумот оиди тарзи пешниҳоди шикоят ба Хадамоти корпоративии БҶ оиди баррасии шикоят (ХКШ) марҳамат ба вебсайти http://www.worldbank.org/GRS дароед. Барои гирифтани маълумот, ки чи тавр ба Гурӯҳи назоратии БҶ 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 БҶ 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 пӯшонида мешаванд, ғайр аз масрафҳое, ки дар доираи лоиҳа салоҳият надоранд (масалан, маоши хизматчиёни идораҳои давлатӣ) ва ҳақи хизмати онҳо аз буҷаи ВМИ пардох мешавад.

Замимаи 1

ҶОЙ БАРОИ ПЕШНИҲОДИ 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

Замимаи 2

НАМУНАИ КАРТАҲОИ БАҚАЙДГИРӢ ВА НАЗОРАТӢ ВА СОХТОРИ ДББШ

№	Сана ва шакли воридшудаи ҳуҷҷат (хаттӣ, даҳонӣ, SMS)	Аз куҷо ворид шуд ва № бақайдгирии содиротии ҳуҷҷат	№ бақайдгирии воридотӣ	Шарҳи мухтасари ҳуҷҷат	Муҳтавои ҳал, кай ва аз тарафи кӣ имзо шуд, иҷрокунандаи ҳуҷҷати мазкур	Вақти иҷроиш ва иҷрокунанда	Қайд оиди иҷро	Ба кӣ ва кадом вақт ҳуҷҷат фиристонида шуд, № …..	Чораҳои дидаш

КАРТОЧКАИ БАКАЙДГИРИИ КАБУЛИ ШАХРВАНД

(Мактабҳои олӣ бояд ин шаклро истифода баранд ё барои шикояти даҳонӣ 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______________________________

____

____
____

Замимаи 3

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 ____