

ТОҶИКИСТОН

ЛОИҲАИ «ТАҲСИЛОТИ ОЛӢ»

ТАРТИБИ БАРРАСИИ ШИКОЯТҲО

I. Муқаддима

Тартиби баррасии шикоятҳо (ТБШ) барои Лоихаи «Таҳсилоти олий» (ЛТО) аз ҷониби Вазорати маориф ва илми Ҷумҳурии Тоҷикистон (ВМИ) дар заминаи Хуҷҷат оиди Баҳодиҳии лоиха (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 хуҷҷати 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 ЛРТО бохабар аст, оварда шудаанд. Ғайр аз ин, дар хуҷҷат 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 лоиха метавонанд бюрократизм (расмиятбозӣ) ва мушкилиҳоро сарфи назар намоянд. Иштирокчиёни лоиха роҳҳои гуногуни алоқаро доранд, масалан рақами телефон, суроғи почтаи электронӣ ва суроғи зист. ТБШ барои ҳамаи иштирокчиёни лоиха 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 ҳукукиро иваз намекунад. Дар асоси консенсус тартибҳо барои ба зудӣ ҳал намудани масъалаҳо кӯмак мерасонанд, ки онҳо барои пайдо намудани ҳуқуқ бидуни чараёни 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.

III. Тартиби пешниҳоди шикоят

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

Шикоят тибқи моддаҳои 4, 5 ва 6 – и Қонуни ҚТ «Дар бораи мурочиати шахрвандон» 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 ВМИҚТ, ки мақомоти асосии давлатӣ ба ҳисоб меравад ва барои татбиқи ЛРТО масъул аст, ирсол намоянд. Ҳамчунин, шикоят метавонад ба Дастгоҳи иҷроияи президент (ДИП) ва Кумитаи роҳбарикунандаи байниидоравӣ (КРБ), 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, куттӣ барои арзу шикоят ва ғайраҳо доранд. Апеллятсия, ки дар васоити ахбори омма чой 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 ВМИҚТ расонида мешавад, дар дафтари бақайдгирии шикоят (ДБШ) дар Шӯъбаи умумӣ ба қайд гирифта мешавад ва баъд ба сардори Шӯъбаи таъминоти ҳуқуқӣ ва котиботи ВМИҚТ 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 тақсимоли 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 вучуд 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 мурочиати шахрванд» амалӣ мегардад.

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

Шикоят, 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 мурочиати 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 чараён 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 лоиҳа барои назорати риояи муҳлат ҷавобгаранд.

V. Ҳисобот

Ҳамоҳангсоз ва котиб(а)/гарҷумон ҳар моҳ оиди фаъолияти ТБШ барои роҳбарияти ВМИҚТ 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 батафсил зеринро дошта бошад:

- Таркиби шикоят.
- Маълумот дар бораи шикояткунанда (аз ҷумла маълумоти демографӣ-хонанда, волидайн, чинс 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 тақмили ТБШ-ро дарбар гирад. Шакл барои сохт(таъсис)-и ҳисобот дар **Замимаи 3** оварда шудааст.

VI. 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 микдори шикоят истифода бурда мешаванд.

Ҳисобот оиди МБ-и қор 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 ғаъолияти маблағгузорӣ дар доираи шикояти воридшударо дарбар намегирад.

VII. Паҳн намудани маълумот дар бораи ТБШ

Ҳамаи маводҳои вобаста ба ТБШ, ки ВМИҚТ тасдиқ кардаасту аз ҷониби БҚ 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 фиристонида мешаванд. Дастрасии маълумот дар бораи ТБШ барои донишҷӯён ва омӯзгорон яке аз шартҳои зарурӣ барои иштирок дар Барномаҳои грантӣ ба ҳисоб меравад. Маводҳо ҳуди хуччати ТБШ ва китобчаҳо(брошюраҳо)-и дорой 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.

VIII. Хадамоти баррасии шикояти Бонки ҷаҳонӣ

Агар ҷомеа ва шахсҳои алоҳида аз лоиҳа, ки бо дастгирии БҚ 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, қафолат 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 БҚ муайян менамояд. Шикоятро метавон ҳар вақт пешниҳод кард. Барои дарёфти маълумот оиди тарзи пешниҳоди шикоят ба Хадамоти корпоративии БҚ оиди баррасии шикоят (ХКШ) марҳамат ба вебсайти <http://www.worldbank.org/GRS> дароед. Барои гирифтани маълумот, ки чи тавр ба Гурӯҳи назоратии БҚ 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 БҚ 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 Лоиха) ташкил медиҳад, он коркард оиди тақсимоти маводҳо, масрафҳои маъмури чун тарҷума ва паҳн намудани китобча (брошюра)- хо, маводҳои лоихавӣ, тарҷумаи ҳисобот оиди мониторинги ТБШ барои БҶ- ро дар бар мегирад.

Номгӯ	Арзиш (барои сол)
Тайёр намудани маводҳо тибқи ТБШ китобча(брошюра)-хо, овеза (плакат)-хо	\$200
Тарҷумаи маводҳо	\$150
Нусхабардории маводҳо	\$200
Масрафҳои маъмури	\$450
	\$1,000

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

ҶОЙ БАРОИ ПЕШНИҶОДИ ШИКОЯТ**ВМИ ҶТ**

Суроға:	734021, кӯчаи Нисормухаммад, 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 ҶТ

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

КРБ:

Суроға:	734021, кӯчаи Нисормухаммад, 13А, Душанбе, Тоҷикистон
Суроғаи почтаи электронӣ:	s.davlatov@mail.ru
Рақами телефон:	(+992 37) 221-56-27
Вебсайт:	www.maorif.tj
Шахси масъул	Сайфиддин Давлатзода

НАМУНАИ КАРТАҲОИ БАҚАЙДГИРӢ ВА НАЗОРАТӢ ВА СОҲТОРИ ДББШ

№	Сана ва шакли воридшудаи хуччат (хаттӣ, дахонӣ, SMS)	Аз қучо ворид шуд ва № бақайдгирии содиротии хуччат	№ бақайдгирии воридотӣ	Шарҳи мухтасари хуччат	Мухтавои ҳал, қай ва аҳ тарафи кӣ имзо шуд, иҷроқунандаи хуччати мазкур	Вақти иҷроиш ва иҷроқунанда	Қайд оиди иҷро	Ба кӣ ва кадом вақт хуччат фиристонида шуд, №	Чораҳои дидашуда

КАРТОЧКАИ БАҚАЙДГИРИИ КАБУЛИ ШАҲРВАНД

(Мақтабҳои олий 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 _____

ШАБЛОН (ҚОЛАБ) БАРОИ СОХТАНИ ҲИСОБОТ АЗ РЎИ 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 _____

