

ТАДЖИКИСТАН  
ПРОЕКТ по ВЫСШЕМУ ОБРАЗОВАНИЮ  
МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

## I. 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.

## II. 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 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 быть подаваться в Исполнительный аппарат президента (ИАП) и Межведомственный Руководящего комитета (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, размещённые в средствах массовой информации должны быть предметом рассмотрения в соответствии с Законом о печати и других средствах массовой информации.

#### **IV. 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 МОН, 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 МОиН 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 МОиН и одобренные Всемирным банком будут доступны общественности путем размещения их на официальном сайте МОиН [www.maorif.tj](http://www.maorif.tj), распространения через средства массовой информации и в рамках коммуникационных компании 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, ответственных 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](http://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)	S200
Перевод материалов	S150
Копирование материалов	S200
Административные расходы (проект времени персонала, поездки)	S450
	S1,000

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.

## МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

**МОН РТ:**

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

**ИАП РТ:**

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

**МРК:**

Почтовые и физические адреса:	Улица Нисормухаммад 13А., Таджикистан, Душанбе, 734021
Эл. адрес:	<a href="mailto:s.davlatov@mail.ru">s.davlatov@mail.ru</a>
Номер телефона:	(+992 37) 221-56-27
Веб-сайт:	<a href="http://www.maorif.tj">www.maorif.tj</a>
Контактное лицо	Сайфиддин Давлатзода

Приложение 2

**ОБРАЗЦЫ РЕГИСТРАЦИОННЫХ И КОНТРОЛЬНЫХ КАРТ И  
СТРУКТУРА ЖРЖП**

#	Дата документа поступления, как жалоба была получена (СМС, электронная почта, веб-сайт и т.д.)	Источник документа и исходящий номер ссылки	Регистрационный входящий № документа	Краткое содержание документа	Краткое изложение решения, когда и кто подписал, документ, действия	Время, действия и сотрудник	Действие примечания	Когда и кто и документ отправлен, файл (единица измерения) числа	Жалоба была решена или нет. Дата разрешения жалобы.

**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 \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---



**ОБРАЗЕЦ для создания отчетов жалобы**

№ \_\_\_\_\_ “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Адрес и другая информация \_\_\_\_\_

Резюме \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Формат и расположение получения жалобы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Информация о ходе рассмотрения жалоб \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результатыобследования \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Способы рассмотрения жалоб

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Нерешенные жалобы и причины \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Рекомендации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_