

# ПРОЕКТ «СРЕДА ОБУЧЕНИЯ – ОСНОВА КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ» (LEARN)

## МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Основной целью Механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) является содействие своевременному, эффективному и действенному разрешению жалоб и удовлетворению всех вовлеченных сторон. В частности, МРЖ обеспечивает прозрачный и заслуживающий доверия процесс для достижения справедливых, эффективных и устойчивых результатов. МРЖ также укрепляет доверие и сотрудничество как неотъемлемый компонент более широких консультаций с общественностью, способствующих корректирующим действиям. Механизм рассмотрение жалоб соответствует требованиям СЭС10 Всемирного банка «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации» и охватывает положение Закона Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

Данный раздел описывает применяемый Проект «Среда образования-основа качественного образования» (LEARN) прозрачную процедуру МРЖ поступающих от подверженных воздействию сообществ и других заинтересованных сторон. Этот механизм предназначен для рассмотрения обращений, полученных от внешних заинтересованных сторон. Внутренний МРЖ для разработчиков Проекта будет рассмотрен отдельно в документе «Процедуры регулирования трудовых отношений» (ПРТО)

### Цели МРЖ

- Регистрировать, проверять, рассматривать, отслеживать и отвечать на полученные жалобы или запросы, связанные с социальными, экологическими и другими проблемами, связанными с деятельностью Проекта;
- Находить взаимосогласованные решения, удовлетворяющие Проект и Стороны, затронутые Проектом, и разрешать любые жалобы/обращения на месте путем консультаций с затрагиваемой стороной;
- Содействовать процессу разработки на местном уровне с сохранением прозрачности и установлением уровня ответственности перед Затрагиваемой стороной проекта;
- Обеспечить возможность предоставления обратной связи.

### 1. Система рассмотрения жалоб Проектом «LEARN»

Для содействия своевременному, эффективному и действенному разрешению жалоб и предложений для предлагаемого проекта разработан двухуровневый механизм рассмотрения жалоб: центральный уровень и региональный уровень. Ниже описывается уровневая процедура подачи, регистрации и рассмотрение жалобы.

#### Центральный уровень

**Шаг 1.** Данный уровень процедуры рассмотрения жалоб понадобится для обеспечения того, чтобы граждан которых затрагивает проект могли подавать

жалобы или выразить обеспокоенность без каких-либо затрат и с гарантией своевременного и удовлетворительного решения проблемы. Эти процедуры также гарантируют, что эти права будут эффективно переданы предполагаемым бенефициарам. Согласно законодательству Республики Таджикистан, используются правовые положения, отраженные в «Законе об обращениях жалобы физических юридических и лиц».

Заявление и обращение в рамках проекта передается в МОиН, в качестве государственного органа ответственного за реализацию Проекта «LEARN». Заинтересованные стороны проекта смогут оставлять отзывы и сообщать о жалобах, как и устной, так и в письменной форме через различные средства, включая: почтовый адрес, электронная почта, телефон, СМС, ящики для жалоб и предложений в местах подачи жалоб. Так же письменное обращение может быть предоставлено в отдел делопроизводства и контроля МОиН. Жалобы устного обращения заносятся в книгу приёма заявлений.

## **Шаг 2. Процедура регистрации и рассмотрение жалоб**

**2.1** Регистрация жалоб производится согласно существующим процедурам регистрации жалоб. Жалобы, поданные в МОиН, регистрируются в журнале жалоб (ЖРЖ) в отдел делопроизводства и контроля МОиН.

В рамках Проекта «LEARN» будет назначен ответственный персонал для получения и регистрации жалоб. Жалобы и отзывы будут собираться ответственным персоналом/ специалистом, и регистрироваться в реестре. Они назначаются соответствующим лицом для решения и координации ответов и управления процессом по решению проблем.

Проект разработает и внедрит информационную систему учета жалоб и других видов обращений, которые будут занесены в специальный реестр. Ответственный персонал обеспечивает регистрацию каждой жалобы и предложения под индивидуальным номером ссылки, полноту мер сопровождения и записей о предпринимаемых мерах решений. Книга/Реестр также должна содержать нижеследующую информацию:

- индивидуальный номер;
- дата подачи жалобы;
- дата загрузки Книги жалоб и предложений в базу данных проекта;
- ФИО, контактные данные заявителя (если обращение подается не анонимно)
- определение сторон и лиц, ответственных за рассмотрение, обращения и разрачения вопроса.
- дата проведения мероприятий по исправлению ситуации, с информацией, высланной в адрес жалобщика (если обращение не было анонимным);
- дата отправки заявителю данного ответа;
- отметка о получении заявления об удовлетворении от заявителя или причина неудовлетворения жалобы или обращения
- дата закрытия
- любые неразмещенные жалобы в связи с незакрытыми обращениями.

## 2.2 Рассмотрение деликатных жалоб

В рамках Проекта будут использованы дополнительные расследования деликатных жалоб. Принимая во внимание стандарты по предотвращению МРЖ, которые в соответствии с требованиями Всемирного банка должны соблюдаться во всех проектах, финансируемых Всемирным банком, эти стандарты будут соблюдаться, и обязанности будут принимать меры для повышения осведомленности о предотвращении и подавлении SEA/SH.

МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб и позволит заявителю не опасаться возможного возмездия. Эти жалобы будут рассмотрены без промедления, и все виновные будут привлечены к ответственности. Вопросы СЭО/СГ потребуют принятия некоторых дополнительных мер:

- Гендерная чувствительность будет востребована при приеме на работу социального специалиста, который будет работать.
  - Социальные специалисты будут проинформированы о проблемах СЭН/СД.
  - В дополнение к социокультурным особенностям и ненасильственным способам коммуникации в обучении работников, SEA/SH также будет на повестке дня.
- Определение насилия в отношении женщин в национальных и международных документах;
  - Виды насилия (физическое, сексуальное, экономическое, эмоциональное);
  - Юридические санкции;
    - Механизм рассмотрения жалоб будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации.
    - Будут проведены информационные мероприятия по информированию женщин о механизме. В ходе этих мероприятий будут предоставлены следующие виды информации.
    - В этих исследованиях представлены следующие виды информации:
  - Права женщин
  - Самозащита в случаях насилия и сексуального насилия
  - Телефоны экстренных служб
  - Контактная информация учреждений и организаций, в которые они могут обратиться
  - Механизм рассмотрения жалоб и политика конфиденциальности
    - Принцип конфиденциальности механизма рассмотрения жалоб будет повторяться во всех информационных материалах.
- В соответствии с законом жалоба должна быть рассмотрена в течение 15 дней со дня его регистрации. Координатор Проекта должен уведомлять заявителя о результатах рассмотрения жалоб в течение 15 дней со дня регистрации. Сложные вопросы, которые остались неурегулированными и требуют участие других сторон для рассмотрения, могут продлеваться до 30 дней. Заявители также могут обращаться конфиденциально, МОиН обеспечить

неразглашение имени и конкретной информации заявителя. Данные о жалобах или оригинальные журналы жалоб будут предоставляться миссиям Всемирного банка по запросу, а резюме жалоб и решений будут включаться в периодические отчеты для Всемирного банка

### **Шаг 3. Апелляционный механизм.**

Наличие процедура подачи и рассмотрения обращений жалоб от заинтересованных сторон не являются препятствием, так как имеются альтернативные решения и способы правовой защиты заявителя. Если после получения ответа от МОиН заявитель не удовлетворен резолюцией, он/она будет проинформирован о дальнейших вариантах, которые будут включать использование средств правовой защиты через Всемирный банк, как описано ниже, или с помощью средств, предоставляемых правовой системой Республики Таджикистан.

### **Региональный уровень**

Региональный уровень предусматривает, поступление жалоб и других видов обращений, которые могут быть получены в ходе реализации проектных мероприятий на районном уровне. Данный уровень предусматривает, поступление жалоб и других видов обращений, которые могут быть получены в ходе реализации проектных мероприятий на районном уровне. На каждом проектом объекте, будет установлен ящик для подачи жалоб и других обращений. Обращение может быть подано в районный отдел образования (РОО), как орган, ответственный за реализацию проекта на районном уровне, в администрацию проектных школ или же через подрядчика. В каждом проектом районе, на базе районных отделов образования, будет создана группа по рассмотрению и решению обращения, в состав которой будет входить представитель местного хукумата, представитель РОО, региональный представитель проекта. Если обращение имеет характер жалобы, то сроки по решению вопроса, в зависимости от его сложности, не должны превышать 30 дней после получения. Все обращения, также, должны быть зарегистрированы и рассмотрены в соответствии с установленными процедурами. В случае невозможности решения вопроса на районном уровне, рассмотрение жалобы переносится на центральный уровень, где будут применяться процедуры указанные выше.

### **Мониторинг жалоб и отчетность**

Мониторинг управления жалобами будет осуществляться с помощью набора показателей, обеспечивающих эффективное и своевременное разрешение жалоб. Показатели будут измеряться в течение отчетных периодов. Ежемесячно районные координаторы проекта обязаны предоставлять свои отчеты специалисту по МОИИ, который при активном содействии специалиста по социальному развитию под общим контролем Координатора проекта подготавливают ежемесячные сводные отчеты о функционировании МРЖ для руководства МОИИ и полугодовые отчеты для Всемирного Банка. Отчет охватывает все обращения прямо или косвенно связанные с реализацией

проекта, включая типы обращений, способы и места подачи, темпы ответов, статистику, статус рассмотрения жалоб и т.д.

Ответственность за решение жалобы и контроль соблюдением сроков ведёт за МОиН и представитель проекта. Специалисты по МиО и социальному развитию будут нести ответственность за обобщение количества, поступивших обращений на центральном и региональном уровнях, загрузку их в единую базу данных проекта, ведения статистики и учёта решённых/нерешённых жалоб. В качестве индикатора измерения успешности проекта может быть включён параметр - количество поданных и разрешённых жалоб.

### **Кампании по информированию общественности**

МОиН проведёт кампании по широкому информированию общественности о внедрении и функционировании МРЖ по Проекту. На веб-сайте МОиН будет создана веб-страница о Проекте и размещена информация о МРЖ. Механизм обратной связи в режиме онлайн также будет функционировать как МРЖ, позволяющий пользователям оставлять комментарии или подавать жалобы. Контактные данные ответственных лиц, также будут доступны на проектной веб-странице. На территории каждого проектного объекта будут установлены информационные щиты и ящики для жалоб, отзывов и предложений.

В целях ознакомления с бенефициаров Проекта с каналами и процедурами разрешения жалоб, МОиН, разработает и распространит информационные материалы в форме брошюр и буклетов на таджикском и русском языках, в которых, помимо основной информации о проектом МРЖ, должны быть указаны контактные данные.

Мероприятия по МРЖ будут финансироваться в рамках Компонента 3 Проекта «LEARN». Основываясь на предварительных потребностях, бюджет охватывать следующие мероприятия: командировки, разработка и распечатка информационных материалов, расходы на освещение в СМИ, установка информационных щитов и ящиков для подачи жалоб, проведения кампания по информированию и обучению.

### **Служба рассмотрения жалоб Всемирного банка**

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, осуществляющий при поддержке Всемирного банка(ВБ), негативно влияет на них, также могут подать жалобу в существующие механизмы разрешения жалоб проектного уровня или напрямую обращаться в Службу рассмотрения жалоб (СЖР) Всемирного банка по ссылке (<http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/gievanche-redress-servic>). Жалоба может быть подана на английском, таджикском или русском языках (для жалоб, составленных не на английском языке, потребуется дополнительное время). Для получения информации о порядке подачи жалоб в Инспекционный совет Всемирного банка, пройдите по ссылке [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org). В жалобе должно быть четко указано неблагоприятное воздействие(я), которое(ые) предположительно было вызвано или может быть вызвано проектом, поддерживаемым Банком. Это должно быть подтверждено имеющейся

документацией и перепиской, насколько это возможно. Заявитель также может указать желаемый результат рассмотрения жалобы. Наконец, в жалобе должны быть указаны заявитель(и) или назначенный(ые) представитель(и), а также контактная информация. Жалобы, поданные через (СЖР), незамедлительно рассматриваются, чтобы можно было быстро решить проблемы, связанные с Проектом.

### **Бюджет МРЖ**

Все расходы, связанные с разрешением жалоб и претензий (встречи, консультации, общение и отчетность/распространение информации), будут покрыты со стороны МОиН; расходы, связанные с передачей жалоб в суд, также будут покрываться МОиН.

### **Контактная информация для подачи обращений в центральный аппарат МОиН**

#### **Контактная информация для подачи обращений в центральный аппарат МОиН**

734021, Таджикистан, Душанбе,  
Ул. Нисормухаммад, 13-а  
Веб-сайт МОиН: [www.maorif.tj](http://www.maorif.tj)  
E-mail: [mort.@maorif.tj](mailto:mort.@maorif.tj)  
Номер тел: (992 37) 227-76-86;  
Факс:(992 37) 221-70-41

#### **Контакты РГП проекта «LEARN»**

##### **Специалист по социальному развитию**

Комилзода Мавджуда Тел: (+992) 888892929 (WhatsApp, Telegram)

##### **Специалист по окружающей среде**

Абдурахимов Бозор Тел:(+992)888896600 (WhatsApp)

Номер тел: (992 37)227-25-69

Факс:(922 37)227-25-74

**Веб сайт: [www.maorif.tj](http://www.maorif.tj)**

**E-mail: [project.learn@maorif.tj](mailto:project.learn@maorif.tj)**

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказал на них неблагоприятное воздействие, также могут подавать свои жалобы напрямую в службу рассмотрения жалоб (СРЖ) Всемирного банка по следующим каналам.

**Тел:(+992) 48 701-5810**

**Адрес: г. Душанбе, ул. Айни 48, Бизнес-центр «Созидание», 3-й этаж,**

**E-mail: [tajikistan@worldbank.org](mailto:tajikistan@worldbank.org)**

# Образец заявления (жалобы, просьба, предложения) бенефициария Проект

кому \_\_\_\_\_  
(руководитель учреждения)

Уважаемый \_\_\_\_\_  
( ФИО руководителя)

от кого \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

проживающего \_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

## ЗАЯВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_  
(Подробная информация о себе, место жительства, вид деятельности)

### Цель

#### заявления

\_\_\_\_\_  
(Информация о существующей проблеме и его причины)

### Пути устранения проблемы

\_\_\_\_\_  
(прошу....., о том или ином действии/бездействии, жалуюсь..., предлагаю)

### Подпись заявителя

\_\_\_\_\_  
(Фамилия и имя заявителя)

\_\_\_\_\_  
(Дата)

### Телефон

\_\_\_\_\_  
E-mail (если имеется)

### Местонахождение:

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