



МАҚОМОТИ ИҶРОИЯИ ҲОКИМИЯТИ ДАВЛАТИИ ШАҲРИ ДУШАНБЕ
КОРХОНАИ ВОҲИДИ ДАВЛАТИИ «ШАҲРИ ХУШМАНД (SMART CITY)»

Ҷумҳурии Тоҷикистон 734025, ш. Душанбе, к. М. Курбонов 25, (ошёнаи 2-юм)
Тел.: (+992 37) 227 4745, факс: (+992 37) 227 4745, веб.: www.smartcity.tj, email: info@dsc.tj

ФАРМОИШ

аз «4» октябр соли 2024

№ 60

ш. Душанбе

«Дар бораи тасдиқи «Механизми баррасии арзу шикоятҳо оид ба лоиҳаи «Рушди устувори шаҳри Душанбе»

Бо мақсади саривақт амалӣ намудани фаъолияти лоиҳаи «Рушди устувори шаҳри Душанбе», ки аз ҳисоби маблағҳои гранти ҷудогардидаи Бонки Ҷаҳонӣ дар назди Корхонаи воҳиди давлатии «Шаҳри хушманд (Smart city)» татбиқ мегардад, мутобиқи банди 43 Оинномаи Корхона ва банди 3-и Низомномаи Гуруҳи татбиқи лоиҳа

ФАРМОИШ МЕДИҶАМ:

1. «Механизми баррасии арзу шикоятҳо» оид ба лоиҳаи «Рушди устувори шаҳри Душанбе» тибқи замима тасдиқ карда шавад.

2. Роҳбар ва ҳайати кормандони гуруҳи татбиқи лоиҳаи «Рушди устувори шаҳри Душанбе» бо фармоиш ва Механизми баррасии арзу шикоятҳои мазкур шинос карда шаванд.

3. Таъмини иҷро, татбиқ ва мониторинги Механизми баррасии арзу шикоятҳои мазкур ба зиммаи Гуруҳи татбиқи лоиҳаи «Рушди устувори шаҳри Душанбе» вогузор карда шавад.

4. Назорати иҷрои фармоиши мазкур ба зиммаи Бобоев Ф.Р., муовини директори Корхона гузошта шавад.

Директор

С. Самадзод

Замима
ба фармоиши директори
КВД «Шаҳри хушманд»
аз «4» 10 соли 2024, № 60

ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН
МАҚОМОТИ ИҶРОИЯИ ҲОКИМИЯТИ ДАВЛАТИИ
ШАҲРИ ДУШАНБЕ
КОРХОНАИ ВОҲИДИ ДАВЛАТИИ «ШАҲРИ ХУШМАНД»
ГУРУҲИ ТАТБИҚИ ЛОИХА

МЕХАНИЗМИ БАРАСИИ АРЗУ ШИКОЯТҲО (МБАШ)

ЛОИҲА: РУШДИ УСТУВОРИ ШАҲРИ ДУШАНБЕ



Душанбе – 2024 сол

Мундарича

1. Рӯйхати ихтисорот -----	3
2. Муқаддима-----	4
3. Шарҳи Механизми баррасии шикоятҳо (GRM) -----	4
4. Пешниҳоди шикоят -----	5
5. Ҳалли шикоят-----	5
6. Журнали сабти шикоятҳо-----	6
7. Мониторинг ва ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо-----	6-7
8. Хадамоти арзёбии БҶ -----	7-8
9. Замима қадвал: Китоби бақайдгирии баррасии пешниҳод, ариза ва шикоятҳо-	9

Рӯйхати ихтисорот (Аббревиатур)

ҚТ	Қумҳурии Тоҷикистон
БҚ	Банки Қаҳонӣ
ЛРУШД	Лоихаи рушди устувори шаҳри Душанбе
КВД	Корхонаи воҳиди давлатӣ
ИПС	Идоракунии партовҳои сахт
ГТЛ	Гурӯҳи татбиқи лоиха
МИҲД	Мақомоти иҷроияи ҳокимияти давлатӣ
МБШ	Механизми баррасии шикоятҳо
ЗҚИ/ТҚ	Зӯроварии ҷинсӣ ва истисмор/таъқиби ҷинсӣ
ҲБШ	Ҳамоҳангсозии баррасии шикоятҳо
ШТТЛ	Шахсони таҳти таъсири лоиха
ХБШ	Ҳадамоти баррасии шикоятҳо
ВТҲИА	Вазорати тандурусти ва ҳифзи иҷтимоии аҳоли
ҲҚТ	Ҳукумати Қумҳурии Тоҷикистон
СБМ	Созмони байналмилалӣ меҳнат
СБҚ	Саломатӣ ва беҳатарии ҷомеа
ПСМ	Партовҳои сахти маиши
ВАО	Васоити ахбори омма

Муқаддима

Дар ҳуччати мазкур Механизми баррасии арзу шикоятҳо чиҳати оmodасозии Лоихаи Рушди устувори шаҳри Душанбе (ЛРУШД, Р179630) баррасӣ мегардад.

Айни замон Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон ва Корхонаи воҳиди давлатии (КВД) «Шаҳри хушманд» Лоихаи Рушди Устувори шаҳри Душанбе (ЛРУШД, Р179630)-ро бо тавачҷӯх ба идоракунии маҷмӯии партовҳои саҳти маишӣ (ПСМ) дар шаҳри Душанбе омода карда истодаанд, ки аз ҷониби Бонки Ҷаҳонӣ (БҶ) маблағгузории Лоиха дар назар аст.

Шаҳри механизми баррасии арзу шикоятҳо МБАШ

КВД «Шаҳри хушманд» барои ҳалли саривақтии мушкилот ва шикоятҳои ҷонибҳои марбут ба иҷрои масъалаҳои экологӣ ва иҷтимоии чорабиниҳои оmodасозии лоиха масъул мебошад. Механизми баррасии шикоятҳои мушаххаси лоиха (МБАШ) ба ҷонибҳои институтсионалӣ ва қонунҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ», «Дар бораи хизмати давлатӣ», инчунин Дастурамалҳои Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон ва Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи тартиби пешбурди ҳуччатҳои мурочиати шаҳрвандон» асос меёбад. Ҳарчанд Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон «Дар бораи мурочиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ» баррасии шикоятҳои беномро талаб намекунад, лоиха ба қабули шикоятҳо тавассути каналҳои гуногун, аз ҷумла шикоятҳои беном мутобиқи СИЭ10 (стандартҳои иҷтимоии экологӣ) мусоидат мекунад. МБАШ барои доираи пурраи ҷонибҳои манфиатдори лоиха, аз ҷумла мақомоти давлатӣ, бахши хусусӣ, ҷомеаи шаҳрвандӣ, ВАО ва дигар ҷонибҳои манфиатдор дастрас хоҳад буд. Ҷонибҳои манфиатдор метавонанд МБАШ-ро барои пешниҳоди шикоятҳо, фикру мулоҳизаҳо, дархостҳо, пешниҳодҳо ва ҳатто тарафҳои марбут ба идоракунии умумӣ ва татбиқи гранти оmodасозии лоиха истифода баранд.

КВД «Шаҳри хушманд» ҷонибҳои манфиатдорро дар бораи раванди баррасии шикоятҳо ҳамчун як қисми фаъолиятҳои ҷалби ҷонибҳои манфиатдори худ огоҳ мекунад ва ҳисоботеро, ки дорои посухҳо ба ҳамаи шикоятҳои гирифта шудааст, ба таври оммавӣ нашр хоҳад кард. Баррасии шикоятҳо ба таври ошкоро сурат гирифта, бодикқат, объективӣ, ҳассос ва ба ниёзҳо ва нигарониҳои тарафҳои аз лоиха зарардида хоҳад буд.

Директори КВД «Шаҳри хушманд» инчунин бояд ҳангоми баррасии шикоятҳо нисбати ЗҶИ/ОҶ(зӯровариҳои ҷинсӣ ва истисмор / озори ҷинсӣ) махфият ва ҳассосиятро риоя намояд. Низом ва талаботҳо (аз ҷумла ҳайати қормандон) барои раванди баррасии шикоятҳо - аз бақайдгирӣ, баррасӣ ва пайгирӣ то тафтиши амал ва ниҳоят бозгашти саривақтӣ - ба МБАШ дар асоси таҷрибаҳои мавҷуда, ки дар дастурамали "Шуроҳо" тавсиф шудаанд, дохил карда шудаанд. Тартиби пешбурди қорғузори аз руи мурочиатҳои шаҳрвандон барои таъмини назорати роҳбарият аз болои ҳалли шикоятҳо, МБАШ барои мониторинги тамоми раванд, аз ҷумла тафтиши иҷрои қарорҳои мувофиқашуда масъул хоҳад буд.

Пешниходи шикоят

Муроҷиатҳо ва шикоятҳо ба сайт сомона тавассути занг задан ё фиристодани мактуб тавассути почтаи электронӣ, инчунин фиристодани шикоят ба роҳбарияти КВД "Шаҳри хушманд" қабул карда мешавад. Қабули шикояту дархостҳо дар шакли хаттӣ ё тавассути почтаи электронӣ бояд аз ҷониби КВД, муштариён тавассути мактуб ё почтаи электронӣ дар давоми 3 рӯзи корӣ тасдиқ карда шавад. Механизм инчунин имкон медиҳад, ки шикоятҳои беном пешниҳод ва баррасӣ шаванд. Ҳуҷҷати мазкур инчунин дар вебсайти Корхонаи воҳиди давлатии «Шаҳри хушманд» ҷойгир карда шуда, дастраси ҳамагон мегардад.

Шикоят ё дархостро метавон тавассути каналҳои зерин ирсол кард: хаттӣ, тавассути почтаи электронӣ ё тавассути вебсайти Шаҳри хушманд:

Суроға:	Ҷумҳурии Тоҷикистон, шаҳри Душанбе, Корхонаи воҳиди давлатӣ (КВД) "Шаҳри хушманд" кучаи М. Курбонов 25.
Телефон:	(+992 37) 227 47 45
Почта 1:	info@dsc.tj
Веб-платформа:	http://www.dsc.tj
Суроғайи ГТЛ:	ГТЛ «Рушди устувории шаҳри Душанбе» к. Турсунзода 27 А ш. Душанбе, Ҷумҳурии Тоҷикистон
Телефон:	(+992 37) 221 33 47
Почта 2:	dsudp@dsc.tj

Ҳалли шикоят

КВД «Шаҳри хушманд» барои қабул ва мусоидат ба ҳалли чунин мушкилот ва шикоятҳо ҳамоҳангсозии баррасии шикоятҳо (ҲБШ) таъин мекунад. Ҳамоҳангсозии баррасии ҳалли шикоятҳо ҳамоҳангсози лоиҳа, яъне менечери ГТЛ хоҳад буд). ҲБШ шикояти пешниҳодшударо дар сабти шикоятҳо ба қайд мегирад ва ба Шуъбаи баррасии шикоятҳо (ШБШ), ки аз ҷониби Ҳамоҳангсози лоиҳа намояндагӣ мекунад ва мутахассисони СИЭ барои баррасӣ ва ҳалли шикоятҳо хабар медиҳад. Дар мавридҳои зарурӣ Шуъбаи баррасии шикоятҳо ба ин кор мутахассисони дигар шуъбаҳои дахлдорро ҷалб мекунад. Дар асоси таҳлил ҳамоҳангсози шикоят ба шикояткунанда хабар медиҳад.

Мутобиқи қонун, мӯҳлати баррасии шикоят аз рӯзи ворид шуданаш набояд аз 15 рӯз, ки омӯзиши иловагиро талаб намекунад ва барои муроҷиатҳое, ки омӯзиши иловагӣ талаб мекунад, аз 30 рӯз зиёд бошад; агар ин масъала пас аз 30 рӯз идома дошта бошад, ба шикояткунанда ҷавоб дода мешавад. Тачдиди маълумот дар бораи ҳолати шикоят ва мӯҳлати пешбинишудаи баррасии он; ҳамаи шикоятҳо дар давоми 45 рӯз аз рӯзи қабул баррасӣ мешаванд.

Механизми шикоят. Агар шикоят то ҳол барои шикояткунанда қаноатбахш набошад, ӯ метавонад шикояти худро ба суди дахлдор пешниҳод намояд.

Журнали сабти шикоят

Маркази ҳамоҳангсозии баррасии шикоятҳо (ХБШ) сабтҳои маҳаллии шикоятҳоро нигоҳ медорад, то боварӣ ҳосил кунад, ки ҳар як шикоят ба таври инфиродӣ дуруст пайгирӣ карда мешавад ва тамоми амалҳои сабтшуда анҷом дода мешаванд. Ҳангоми қабули фикру мулоҳизаҳо, аз ҷумла шикоятҳо муайян карда мешаванд::

Навъи шикоят;

Категорияи шикоят;

Шахсоне, ки барои тафтиш ва ҳалли шикоят масъуланд;

Мӯҳлати баррасии шикоят;

Нақшаи амали мувофиқашуда.

Корманди ГТЛ оид ба ҳифзи иҷтимоӣ кафолат медиҳад, ки ҳар як шикоят рақами истинодҳои инфиродӣ дошта бошад ва ба таври дуруст пайгирӣ ва сабт карда шавад. Журнал бояд маълумоти зеринро дар бар гирад:

Номи пурраи шахсони таҳти таъсири лоиҳа (ШТТЛ), ҷойгиршавии он ва тафсилоти шикояти ӯ (инчунин имкон дорад, ки ному насабатонро ифшо накунад, махфият таъмин карда мешавад)

Санаи пешниҳоди шикоят;

Санаи баргузори журнали шикоятҳо ба пойгоҳи додаҳои лоиҳа;

Тафсилоти амали ислоҳии пешниҳодшуда, номи мақоми тасдиқкунанда;

Санаи фиристодани чораи ислоҳии пешниҳодшуда ба шикояткунанда (агар зарур бошад);

Тафсилоти чаласаи Кумитаи шикоятҳо (агар зарур бошад);

Санаи баста шудани шикоят;

Санаи ба аризадиҳанда фиристодани ҷавоб.

Ҷадвали намунавӣ дар замимаи 1 оварда шудааст.

Мониторинг ва ҳисоботдиҳӣ оид ба шикоятҳо

Ҳамоҳангсозон дар ҷои воқеъ масъул хоҳанд буд:

Ҷамъоварии маълумот дар бораи шумора, мундариҷа ва ҳолати шикоятҳо ва ворид кардани онҳо ба маҳзани ягона;

Нигоҳ доштани гузоришҳои шикоятҳо барои арзу шикоят дар ҳама сатҳҳо;

Мониторинги масъалаҳои ҳалнашуда ва пешниҳоди чораҳои ҳалли онҳо;

Пешниҳоди ҳисоботи семоҳа дар бораи механизмҳои МБАШ ба мутахассиси масъалаҳои иҷтимоӣ

Мутахассис оид ба масъалаҳои иҷтимоӣ масъул хоҳад буд:

Чамъбаст ва таҳлили маълумоти сифатӣ, ки аз Ҳамоҳангсозони маҳаллӣ дар бораи микдор, мундариҷа ва ҳолати шикоятҳо ва ворид намудани онҳо ба маҳзани ягонаи лоиҳа гирифта шудаанд; мониторинги масъалаҳои ҳалнашуда ва пешниҳоди чораҳои ҳалли онҳо; пешниҳоди ҳисоботи семоҳа дар бораи механизмҳои МБАШ ба ҳамоҳангсозии лоиҳа (менечери ГТЛ)

ГТЛ ҳар семоҳа ба БҶ ҳисобот пешниҳод мекунад, ки он бояд як баҳши марбут ба МБАШ-ро дар бар гирад, ки маълумоти навро дар бораи ҳолатҳои зерин пешниҳод мекунад.:

Ҳолати татбиқи МБАШ (тартибҳо, тренингҳо, чорабиниҳои огоҳсозии аҳоли, бучетсозӣ);

Маълумоти сифатӣ оид ба шумораи шикоятҳои воридшуда (аризаҳо, пешниҳодҳо, шикоятҳо, дархостҳо, фикру мулоҳизаҳои мусбӣ), ки шикоятҳоеро, ки ба БҶ СИЭ 1 ва 10 алоқаманданд ва шумораи шикоятҳои ҳалшударо нишон медиҳанд.;

Маълумоти микдорӣ оид ба намудҳои шикоятҳо ва ҷавобҳои пешниҳодшуда, саволҳои пешниҳодшуда ва шикоятҳои, ки ҳалнашуда боқӣ мондаанд;

Сатҳи қаноатмандӣ аз чораҳои андешидашуда (ҷавобҳои меъёрӣ);

Ҳама гуна чораҳои ислоҳӣ андешида шаванд.

Хадамоти арзёбии БҶ

Чамъиятҳо ва ашхосе, ки боварӣ доранд, ки лоиҳаи аз ҷониби Бонки Ҷаҳонӣ дастгиршаванда ба онҳо таъсири манфӣ мерасонад, инчунин метавонанд бевосита ба Бонк тавассути Хадамоти баррасии шикоятҳои Бонк (ХБШ) шикоят фиристанд.. (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Шикоят метавонад бо забонҳои англисӣ, тоҷикӣ ё русӣ пешниҳод карда шавад, гарчанде ки шикоятҳо бо забони ғайр аз забони англисӣ пешниҳод мешаванд, вақти коркарди иловагиро талаб мекунанд. Шикоят метавонад ба бонки БҶ ХБШ тавассути каналҳои зерин ирсол карда шавад:

Почтаи электронӣ :grievances@worldbank.org

Факс: +1.202.614.7313

Почта : Бонки Ҷаҳонӣ, Хадамоти баррасии шикоятҳо , MSNMC10-1018, 1818 Н к. Шимолу ғарбӣ, Вашингтон, минтақаи Колумбия, 20433, ИМА

Тавассути Намояндагии Бонки Чаҳонӣ дар Тоҷикистон дар Душанбе: кӯч. Айнӣ, 48, Маркази тижоратии "Созидание", ошёнаи 3, Душанбе, Тоҷикистон, tajikistan@worldbank.org, тел +992 48 701-5810.

Дар шикоят бояд оқибатҳои манфие, ки аз ҷониби лоиҳаи аз ҷониби Бонки Чаҳонӣ маблағгузоришаванда ба вуҷуд омадаанд ба таври возеҳ муайян карда шаванд. Ин бояд то ҳадди имкон тавассути ҳуҷҷатҳо ва мукотибаи мавҷуда дастгирӣ карда шавад. Шикояткунанда инчунин метавонад натиҷаи дилхоҳи шикоятро нишон диҳад. Ниҳоят, шикоят бояд шикояткунанда(ҳо) ё намоянда(ҳо)-и таъиншударо муайян кунад ва маълумот барои тамос пешниҳод кунад. Шикоятҳое, ки тавассути ҲБШ пешниҳод карда мешаванд, фавран баррасӣ карда мешаванд, ки имкон медиҳанд, ки ба масъалаҳои марбут ба лоиҳа воқуниши фаврӣ расонанд.

Илова бар ин, ҷамоатҳо ва афроде, ки аз лоиҳа зарар дидаанд, метавонанд ба ҳайати мустақили баррасии Бонки Чаҳонӣ шикоят фиристанд, ки баъдан муайян мекунад, ки оё дар натиҷаи риоя накардани сиёсат ва расмиёти Бонки Чаҳонӣ хисорот расидааст ё расида метавонад. Шикоятҳо метавонанд ба ҳайати нозирон дар вақти дилхоҳ пас аз он, ки нигарониҳо бевосита ба Бонки Чаҳонӣ расонида шаванд ва ба роҳбарияти Бонк имкони посух додан ба онҳо дода шавад. Барои гирифтани маълумот оид ба тарзи пешниҳоди шикоятҳо ба ҳайати нозироти Бонки чаҳонӣ, лутфан ба www.inspectionpanel.org муроҷиат намоед.

Замима чадвал

Китоби бакайдгирии пешниҳод, ариза ва шикоятҳо

№	Санаи қабули шикоят	Санаи бор кардани шикоят ба базаи лоиҳа.	Номи гурраи пешниҳодкунандаи таклиф/ариза/ шикоят, рақами телефон	Суроға	Мазмуни мухтасари пешниҳод/ ариза/шикоят	Навыи шикоят	Чӣ гуна шикоят пешниҳод карда мешавад (онлайн, офлайн, тавасути телефон)	Сана ва натиҷаи баррасӣ	Шарҳ
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									