РЕСПУБЛИКА ТАДЖИКИСТАН

ПPOEKT МОДЕРНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ (Р178878)

**МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

І. **Введение**

Правительство Республики Таджикистан прилагает усилия для защиты бедных и уязвимых домохозяйств от потрясений и преодоления негативных последствий экономического кризиса. С этой целью был сформулирован комплексный план, частью которого являются совершенствование мер социальной защиты населения. Для реализации комплексного плана запущен Проект модернизации социальной защиты и экономической интеграции (далее - ПМСЗЭИ), финансируемый Всемирным Банком (ВБ).

Группа реализации Проекта модернизации социальной защиты и экономической интеграции (далее–ГРП) в соответствие социально экологических стандартов ВБ (СЭС 2, 10) разработала Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) для вышеупомянутого Проекта.

МРЖ для ПМСЗЭИ разработан на основании Финансовых соглашений между Республикой Таджикистана, Международной ассоциации развития и Глобальным фондом финансирования, Законов Республики Таджикистан "Об обращениях физических и юридических лиц" (2016 г.) и "О государственной службе", а также Постановлении Правительства РТ от 1 июня 2017 г. № 276 "О порядке делопроизводства и статистического учета обращений физических и юридических лиц".

Цель внедрения МРЖ заключается в оказании помощи в своевременном, эффективном и действенном разрешении жалоб и обращений, удовлетворяющем все затронутые и заинтересованные проектом стороны, в том числе сотрудников ГРП, реализующих ПМСЗЭИ (далее - участники проекта).

В настоящем документе описываются процедуры подачи жалобы, их регистрация и анализ, мониторинг за выполнением решений по жалобам, отчётность с указанием сроков и ответственных подразделений / лиц, учитывая специфику ПМСЗЭИ и ее потребности. Кроме того, в документе описывается деятельность по распространению информации о МРЖ.

# Принципы МРЖ

# МРЖ для ПМСЗЭИ разработан на основе следующих принципов:

1. **Пpocmoma и доступность.** Процедуры подачи жалобы и пути их решения упрощены, насколько это возможно, так что все участники проекта могут избежать чрезмерного бюрократизма и сложности. Участники проекта имеют целый ряд вариантов контакта, включая, как минимум, номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес, номер телефона доверия отраслевых служб государственного надзора. МРЖ доступен для всех участников проекта, независимо от удалённости района, где они живут, на каком языке они говорят, уровень их образования или дохода и тд.
2. **Объективность и независимость.** МРЖ действует независимо от интересов всех заинтересованных сторон для того, чтобы гарантировать справедливое, объективное и беспристрастное отношение к каждому обращению.
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 ещё могут прибегнуть к судебному решению вопроса.
4. Механизмы рассмотрения жалоб разработаны с целью разрешения споров на ранних этапах, что будет в интересах всех касающихся сторон.

# 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 быть использован для подачи жалоб касательно обеспокоенности по поводу ситуаций, связанных с использованием детского и принудительного труда, насилия в семье, харрасмента в деятельности, связанной с проектом.

Граждане и участники проекта могут подавать свои жалобы в Министерство здравоохранения и социальной защиты Республики Таджикистан (МЗСЗН), Государственное агентство социальной защиты населения (ГАСЗН), как основные государственные органы, ответственные за реализацию ПМСЗЭИ. Кроме того, жалобы также могут быть подаваться в Службу государственного надзора в сфере здравоохранения и социальной защиты населения (СГНЗСЗН), Исполнительный аппарат президента (ИАП), Представительство Всемирного банка в Республике Таджикистан.

Жалобы рассматриваются в соответствии Закона Республики Таджикистан "Об обращениях физических и юридических лиц" (за исключением пункта 1статьи 21) с одной оговоркой: анонимные жалобы, касающиеся деятельности проекта и поданные в МЗСЗН, СГНЗСЗН и ГАСЗН, принимаются к рассмотрению.

Перечень АДРЕСОВ ДЛЯ ПРИЕМА ЖАЛОБ и контактная информация приводится в Приложении 1*.*

Граждане и участники проекта могут подавать свои жалобы через различные средства, включая: почтовый адрес, электронная почта, телефон - горячие линии, веб-сайт, СМС, обращения в дни приёма граждан руководителями ведомств.

Жалобы, размещённые в средствах массовой информации, должны быть предметом рассмотрения в соответствии с Законом о печати и других средствах массовой информации.

# Процедуры регистрации и рассмотрения жалобы

Регистрация жалоб в рамках проекта, производится согласно существующим процедурам регистрации жалоб. Таким образом, жалобы, поданные в МЗСЗН, СГНЗСЗН, ГАСЗН не зависимо от способа подачи, регистрируются в журнале регистрации обращений и жалоб граждан в общих отделах министерства и ведомств. Далее они передаются в управление секретариата министерств или помощнику руководителя ведомства, который определяет ответственного для рассмотрения обращения или жалобы. На листе поручения после ответственного для рассмотрения жалобы, включают ГРП для сведения. Таким образом, информация о жалобах, касающиеся деятельности проекта, поступает в ГРП.

Рассмотрение жалоб и предложений от бенефициаров проводится только в рамках полномочий проекта. Жалобы и предложения, имеющий общий характер, не будут рассмотрены, так как это входит в полномочия соответствующих государственных органов.

Если жалоба входит в компетенцию Проекта, ГРП об этом сообщает заявителю. Жалоба регистрируется, будет внимательно обработана и рассмотрена. Заявитель получит ответ, в зависимости от сложности вопроса, в течение 5-15 дней по указанному им же адресу.

В ГРП создается Журнал регистрации жалоб и предложений (ЖРЖП), в электронном формате, который содержит 3 вида информации:

- Регистрационный лист поступивших жалоб и предложений;

- Информация о статусе жалоб и обращений

- Статистика жалоб;

Структура ЖРЖП, содержание регистрационного листа, статуса и статистики жалоб приведены в Приложении 2.

Основная информация о жалобе включает следующее:

* дата подачи жалобы, обращения;
* контактная информация о заявителе (если имеется);
* краткое содержание жалобы;
* ответственное лицо за рассмотрение жалобы;
* дату представления для рассмотрения жалобы, в случае необходимости, соответствующим органам;
* дату отправки ответа лицу, подавшему жалобу и кем отправлен ответ, и т.д.

Документация для каждого конкретного случая, как в бумажном, так и в электронном формате, будет создана в соответствии с пунктом 11 Инструкции «О порядке управления записями по обращениям граждан".

Жалобы, полученные в других местах - ИАП, представительстве ВБ также должны быть зарегистрированы в соответствие установленным процедурам. Учитывая содержание, для представления жалобы на рассмотрение соответствующим органам (таким как ГАСЗН, ГРП) жалоба будет перенаправлена в МЗСЗН.

МЗСЗН ставится в известность о жалобе, касающейся Проекта, если только жалоба не является конфиденциальной, и она должна быть зарегистрирована в ЖРЖП. В тех случаях, когда МЗСЗН и ГРП являются объектом жалобы или если жалоба подана в конфиденциальном порядке, то дело рассматривается органом, который получил жалобу или другими соответствующими органами.

Жалобы, предоставленные 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 МЗСЗН, СГНЗСЗН, ГАСЗН).

Заявитель должен быть уведомлен в течение пяти дней с момента принятия решения о направлении его обращения на рассмотрение другим соответствующим органам. 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. Заявитель должен быть уведомлен ответственным за рассмотрения жалобы в министерствах и ведомствах или специалистом по социальному развитию ГРП ПМСЗЭИ о результатах или прогрессе рассмотрения жалобы в течение не более 15 дней со дня регистрации жалобы. В случае сложных вопросов, которые требуют участие других сторон, сроки для рассмотрения могут быть продлены до одного месяца.

**V. Отчётность**

Специалисты по МиО и социальному развитию ПМСЗЭИ подготавливают отчёты о функционировании МРЖ для МЗСЗН и Всемирного банка каждые шесть месяцев. Отчёт охватывает все жалобы, прямо или косвенно связанные с реализацией проекта, в нём будет представлен обзор жалоб, включая виды жалоб, способы и места подачи жалоб, темпы ответов, статистику статуса рассмотрения жалоб и т.д. Кроме того, отчёт должен включать приложение, со следующей подробной информацией:

* содержание жалоб;
* доступная информация о заявителях (в том числе демографические, гендерные характеристики и т.д.);
* информация о том, где были получены жалоба и в каком формате;
* информация о состоянии (статусе) жалоб (решенные, на рассмотрении т.д.);
* информацию о том, как жалобы были разрешены.
* информация о неразрешенных жалобах и почему они остаются нерешенными.

Отчёт также может включать в себя предложения и рекомендации по улучшению МРЖ. Эти рекомендации должны быть основаны на мониторинге МРЖ.

**VI. Процедуры мониторинга рассмотрения жалоб**

В соответствии с внутренними процедурами МЗСЗН, СГНЗСЗН, ГАСЗН мониторинг рассмотрения жалоб, вне рамок проекта, возложен на управление секретариата или общий отдел министерств и ведомств. В рамках проекта мониторинг МРЖ возложен на специалиста МиО на основе отчётов специалиста по социальному развитию.

Специалист по МИО отслеживает функционирование МРЖ и в процессе мониторинга проекта. Мониторинг МРЖ в рамках ПМСЗЭИ охватывает все жалобы, прямо или косвенно связанные с проектом, независимо от формата и канала получения жалоб. Мониторинг реализации МРЖ включает в себя:

* систематический анализ и обобщение жалоб, а также практические замечания, связанные с ними в целях своевременного выявления и решения проблем;
* отслеживание любых нерешенных вопросов;
* соблюдение принципов МРЖ;
* подготовка и представление полугодовых отчетов заместителю министра – координатору проекта, включая анализ типов жалоб, их статус и действий, принимаемых по сокращению количества жалоб.

Отчет по МИО функционирования МРЖ подается во Всемирный Банк раз в полгода.

**VII. Распространение информации о МРЖ**

Все материалы, описывающие МРЖ после утверждения или одобренные Всемирным банком будут доступны общественности путем размещения их на официальном сайте министерства [*https://moh.tj/ru/*](https://moh.tj/ru/)распространения через средства массовой информации и в рамках коммуникационных компаний проекта. Доступность информации о МРЖ для участников проекта является одной из необходимых условий.

Материалы включают сам документ МРЖ, брошюру или лифлет с основной информацией по МРЖ. Брошюра или лифлет по МРЖ будет также включать в себя контактную информацию обо всех местах подачи жалоб:

* Наименование местоположения каналов для подачи жалоб
* Адрес места расположения
* Ответственное лицо
* Телефон (ы).
* Эл. адрес.

Она также будет включать в себя краткую информацию о процессе регистрации, анализа и ответа на жалобы включая предполагаемое время ответа.

Материалы будут подготовлены на русском и таджикском языках.

**VIII. Служба рассмотрения жалоб Всемирного банка**

Сообщества и частные лица, участники проекта, которые считают, что они пострадали от неблагоприятного влияние проекта, осуществленным при поддержке Всемирного банка могут подавать свои жалобы существующим на уровне проекта структурам, ответственных за рассмотрение жалобы. В случае задержки в решении вопроса ГРП, нужно обратиться в представительство Всемирного банка в Таджикистане, указав название проекта и точную суть жалобы.

Затронутые проектом сообщества и частные лица также могут представлять свои жалобы Службе рассмотрения жалоб Всемирного банка, которая гарантирует, оперативное рассмотрение полученных жалоб с целью решения актуальных проблем, связанных с проектом. Жалобу можно подавать в любое время после того, как проблема была доведена непосредственно до сведения Всемирного банка. Информацию о том, как подавать жалобу в Службу рассмотрения жалоб ВБ, можно получить по адресу <http://www.worldbank.org/GRS>.

Приложение 1

АДРЕСА ДЛЯ ПРИЁМА ЖАЛОБ

**МЗСЗН РТ**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес: | 734025, г. Душанбе, улица Шевченко, 69 |
| Номер телефона: | (372) 2245278 |
| Веб-сайт. | <https://moh.tj/ru/> |

**ГАСЗН**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес: | 734025, г. Душанбе, улица Шевченко, 69, 7-й этаж (здание МЗСЗН РТ ) |
| Эл. адрес: | [kumak.unvoniijtimoi@mail.ru](mailto:kumak.unvoniijtimoi@mail.ru) |
| Номер телефона: | +992446100057 |
| Веб-сайт. | [www.adhia.tj](http://www.adhia.tj) |
| Контактное лицо | Начальник отдела социальной помощи |

**ГРП**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес: | 734025, г. Душанбе, улица Шевченко, 69, 10-й этаж (здание МЗСЗН РТ ) |
| Эл. адрес: | [social.spmeip@tandurusti.tj](mailto:social.spmeip@tandurusti.tj)  [ecologist.spmeip@tandurusti.tj](mailto:ecologist.spmeip@tandurusti.tj) |
| Номер телефона: | +992 935591212, +992 934721212, WhatsApp и Telegram |
| Контактное лицо | специалист по социальному развитию  специалист по охране окружающей среды |

**Представительство Всемирного банка в Таджикистане**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес: | 734024, г. Душанбе, улица Айни 48, Бизнес-центр «Созидание», 3-й этаж |
| Эл. адрес: | [tajikistan@wordbank.org](mailto:tajikistan@wordbank.org) |

Приложение 2

Структура

ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ ПРОЕКТА (ЖРЖП) в электронном формате

1. РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ
2. Таблица ИНФОРМАЦИЯ О СТАТУСЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ
3. Лист СТАТИСТИКА ЖАЛОБ

1. РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ, содержит следующую информацию:

* Жалоба №
* Дата регистрации жалобы
* Срок установленный для расмотрения жалобы
* Оставшийся срок расмотрения на текущий день
* Форма подачи жалобы
* Тип жалобы
* Кому
* От кого
* Регион
* Адрес заявителя
* Номер телефона
* Компонент проекта
* Дата начала деятельности
* Содержание обращения
* Возникшие сложности в процессе рассмотрения
* Предложения заявителя
* Ответственный за расмотрение жалобы
* Выполнение
* Комментарии

2. Таблица ИНФОРМАЦИЯ О СТАТУСЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, содержит следующие данные:

* Количество жалоб;
* Рассмотрено
* В процессе
* Отказано
* На рассмотрении госструктур
* Благодарность

3. Лист СТАТИСТИКА ЖАЛОБ, содержит следующее:

* Форма подачи жалоб
* Регион
* Компонент проекта;
* Цель обращения
* Выполнение (статус)