

Проект “Модернизация национальной статистической системы в Таджикистане”

**"Механизм рассмотрения жалоб и предложений"**

Механизм приема и рассмотрения жалоб и предложений в рамках информирования общественности в рамках проекта "Модернизация национальной статистической системы в Таджикистане" через сайт АС http://www.stat.tj, электронную почту; admin@mnssp.tj и горячие линии 227-49-01, 93-804-99-51, по которым может обратиться любой заинтересованный в проекте человек.

Также все желающие могут направить свои жалобы и предложения представителям Группы реализации проекта в Душанбе для рассмотрения и разрешения через сотрудников Главного управления, статистических управлений городов и районов, а также работающих в районных статистических управлениях. Следует отметить, что механизм приема и рассмотрения жалоб и предложений включает в себя шесть шагов:

**Процесс разрешения жалоб и предложений**

**Шаг 1:** Принять заявление или жалобу. Участники проекта имеют возможность направлять отзывы и жалобы по нескольким каналам: связь с ГРП по почте, телефону, электронной почте и в социальных сетях.

**Шаг 2:** Разделение и обработка. Специалист по экологическим и социальным вопросам будет собирать и регистрировать жалобы и отзывы, чтобы обеспечить соблюдение обязательств ГРП по экологической и социальной защите. Соответствующие лица/учреждения поручают ему/ей рассмотреть жалобы. Ожидается, что он обсудит/проконсультируется с заявителем и примет решение в течение 15 дней после получения жалобы.

**Шаг 3:** Подтверждение и отслеживание. В течение семи (7) дней после получения жалобы ответственное лицо/учреждение свяжется с заявителем и предоставит информацию о возможных мерах и сроках разрешения жалобы. Если для разрешения жалоб и предложений потребуется дополнительная информация, она будет проверена (до 30 дней).

**Шаг 4:** Проводится проверка, составляется и документируется заключение. Этот шаг включает в себя сбор информации о жалобе для определения доказательств, относящихся к проблеме, и подтверждение обоснованности жалобы, а затем разработку предлагаемого решения, которое может привести к изменению решений о приемлемости, помощи, изменениям в самой программе и другим мерам. или какие-либо действия. В зависимости от характера жалобы, процесс обычно включает в себя посещение объекта, изучение документов, встречи с заявителем (если он известен и готов участвовать), а также встречи с другими лицами (как внутри, так и вне проекта), которые могут обладать информацией или иным образом помочь в решении проблемы. Ожидается, что на этом этапе будет разрешено большее или меньшее количество жалоб. Все действия, предпринимаемые на этих и других этапах, полностью документируются, и любое решение фиксируется.

**Шаг 5:** Мониторинг и оценка. Мониторинг - это процесс отслеживания жалоб и оценки статуса их разрешения. ГРП будет отвечать за объединение, мониторинг и отчетность по общему количеству полученных, разрешенных и рассмотренных жалоб, предложений и других отзывов. Это достигается путем ведения учета жалоб и регистрации всех шагов по их разрешению или иному реагированию на отзывы и вопросы.

**Шаг 6:** Обеспечение обратной связи. Этот шаг включает в себя уведомление пользователей о механизме подачи жалоб, отзывов и вопросов, касающихся решения проблем или предоставления ответов на вопросы. По возможности, заявитель должен быть уведомлен лично о предлагаемом решении (по телефону или другим способом).