Саволҳои тез- тез пурсидашаванда

Чаро ба МБШМ бояд муроҷиат кард?

Раванди пешбинишуда ба шахсон ва ҷомеаҳои дар зери таъсири Барномаи мутобиқшавӣ ба тағйирёбии иқлим ва кам кардани пайомадҳои он барои ҳавзаи баҳри Арал қарордошта барои амалӣ кардани ҳамкорӣ бо иҷрокунандаи лоиҳа дар сатҳи минтақавӣ бо мақсади ҳалли масъалаҳо дар баробари пайдоиши онҳо ҷиҳати баррасии фаврӣ ва самараноки шикоятҳо ва пешниҳоди мулоҳизаҳо кумак мерасонад.

МБШМ-ро кӣ идора мекунад?

МБШМ-ро Гурӯҳи ҳамоҳангсози минтақавӣ (ГҲМ) дар доираи Барномаи мутобиқшавӣ ба тағйирёбии иқлим ва кам кардани пайомадҳои он барои ҳавзаи баҳри Арал, ки характери минтақавӣ дорад, идора мекунад. Дар робита ба амалӣ намудани фаъолияти Барнома дар кишварҳои дигар, механизми баррасии шикоятҳо аз ҷониби Гурӯҳи миллии ҳамоҳангсозӣ (ГМҲ) дар он кишвар идора карда мешавад.

Оё пешниҳоди шикоят ба қатъи лоиҳа оварда мерасонад?

Танҳо пешниҳоди шикоят ба қатъи лоиҳа оварда намерасонад.

Нисбати пешниҳоди шикоят маҳдудиятҳои мӯҳлат вуҷуд доранд?

МБШМ ӯҳдадор мешавад, ки ҷиҳати ҳалли ҳама гуна шикоятҳои асосноки марбут ба Барнома, дар давоми мӯҳлати татбиқи лоиҳа мусоидат намояд.

Хадамоти баррасии шикоятҳои (ХБШ) Бонки Ҷаҳонӣ бо МБШМ дар сатҳи Лоиҳа чӣ иртибот дорад?

МБШМ ҳамчун канали асосии пешниҳод ва ҳалли шикоятҳои марбут ба лоиҳа боқӣ мемонад. Ба вазифаҳои ХБШ-и Бонки Ҷаҳонӣ кумак ба ҳалли мушкилотҳое, ки наметавонанд дар сатҳи лоиҳа ҳал карда шаванд, ё мусоидат дар сурати набудани механизми дахлдор дар сатҳи лоиҳа шомил мебошанд.

Дар ҳолати муроҷиат ба МБШМ чӣ гуна натиҷаҳоро метавон интизор шуд?

Ҳаллу фасли шикояти мушаххас ба масъалаҳои бардошташуда вобаста аст. Дар сатҳи минтақавии Барнома МБШМ барои ҳалли саривақтии ҳама масъалаҳо, дар баробари кор кардан бо кормандони лоиҳа, инчунин шахсон/ҷомеаҳои зарардида, тамоми имкониятро истифода мебарад.

Риояи махфият ва алоқаи ҷавобӣ бо дархосткунанда

Шикоятҳоро метавон пинҳонӣ пешниҳод кард, махфият дар ҳама ҳолатҳо таъмин карда мешавад, аз ҷумла, вақте ки шахси пешниҳодкунандаи шикоят маълум аст. Агар дархосткунанда маълум бошад, мутахассиси МБШМ ба ӯ оид ба амали мавриди назар тавассути мактуб, почтаи электронӣ ва ё шакли шифоҳӣ, тавре шикоят қабул карда шуда буд, хабар медиҳад. Дархосткунанда инчунин тавассути мактуб дар бораи чӣ гуна шикоят кардан нисбати қарори қабулшуда хабардор карда мешавад.

Маълумот оид ба МБШМ, ки дар шакли дастрас пешниҳод карда мешавад

Баъд аз он, ки парванда баста мешавад, нисбати шикоят ва чораҳои барои ҳалли он андешидашуда дар сомонаи лоиҳа равшанӣ андохта мешавад. Шахсияти дархосткунанда махфӣ нигоҳ дошта мешавад.

Маълумот дар бораи МБШМ ба ҳамаи манфиатдорон ва шахсоне, ки аз лоиҳа зарар дидаанд, тавассути шабакаҳои иттилоотии аз тарафи лоиҳа истифодашаванда, аз ҷумла тавассути нашри брошюраҳо/проспектҳо бо забонҳои маҳаллӣ, ҷойгиркунии маълумот дар лавҳаҳои эълон ва дар Интернет, чорабиниҳои омӯзишии дар доираи лоиҳа гузаронидашаванда паҳн карда мешавад.

CLIMATE ADAPTATION & MITIGATION PROGRAM IN THE ARAL SEA BASIN CAMP4ASB

carec

THE WORLD BANK IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Tajikistan Turkmenistan Uzbekistan Kazakhstan Kyrgyzstan

Лоиҳаи «Барномаи мутобиқшавӣ ба тағйирёбии иқлим ва кам кардани пайомадҳои он дар ҳавзаи баҳри Арал» (CAMP4ASB)

МЕХАНИЗМИ БАРРАСИИ ШИКОЯТҲО ВА МУЛОҲИЗАҲО

Ба ҳаллу фасли фаврӣ ва самараноки шикоятҳои инфиродӣ ва гурӯҳӣ ва пешниҳоди мулоҳизаҳо доир ба лоиҳа мусоидат мекунад

МБШМ чист?

МБШМ ба шахсони воқеии алоҳида ва ҷомеаҳо барои пешниҳоди шикоятҳо ва мулоҳизаҳо канали иловагӣ ва дастрас пешниҳод мекунад, агар онҳо итминон дошта бошанд, ки Барномаи мутобиқшавӣ ба тағйирёбии иқлим ва кам карда-ни пайомадҳои он барои ҳавзаи баҳри Арал дар сатҳи минтақавӣ барои онҳо пайомадҳои ногувор дорад ё метавонад дошта бошад. МБШМ имкон медиҳад, ки сатҳи вокуниш ва масъулият дар назди манфиатдорони лоиҳа, дар баробари таъмини баррасӣ ва коркарди саривақтии шикоятҳо ва мулоҳизаҳо, инчунин дар якҷоягӣ бо ҷонибҳои дахлдор муайян кардани мушкилот ва дарёфти роҳҳои ҳалли онҳо баланд бардошта шавад.

Дар баробари баланд бардоштани шаффофият ва масъулият, МБШМ кӯшиш ба харҷ медиҳад, хавфи лоиҳа, ки ба шаҳрвандон/манфиатдорон таъсири ғайриихтиёрӣ ва манфӣ мерасонад, кам карда шавад ва ба сифати механизми муҳими алоқаи ҷавобӣ, ки метавонад таъсири лоиҳаро беҳтар созад, хизмат мекунад.

МБШМ кадом шикоятҳо ва мулоҳизаҳоро баррасӣ мекунад?

МБШМ он шикоятҳо ва мулоҳизаҳоеро баррасӣ менамояд, ки:

- ба Барномаи мутобиқшавӣ ба тағйирёбии иқлим ва кам кардани пайомадҳои он барои ҳавзаи баҳри Арал дар сатҳи минтақавӣ марбут мебошанд
- аз тарафи шахс ва ё ҷомеа пешкаш гардидаанд ва ба ақидаи онҳо, лоиҳа ба онҳо таъсири манфӣ расонидааст (масалан, вайрон кардани қоида ва меъёрҳо, мушкилоти идоракунии молиявӣ, сӯистифода аз салоҳият аз ҷониби гурӯҳи татбиқи лоиҳа ё шахсони мансабдори ҳукумат, ҳисоботҳо оид ба ҳолатҳои форс мажор (фавқулодда))
- аз ҷониби шахс ё ҷомеае, ки ба ақидаи онҳо, метавонанд ҷиҳати беҳтар намудани фаъолияти лоиҳа тавсия диҳанд ё мулоҳизаи гуворо баён кунанд
- он шикоятҳо ва мулоҳизаҳоро иштирокчӣ ва ё иштирокчии нерӯманди озмунҳои харид дар раванди хариди мол ва хизматрасониҳо пешниҳод кардаанд

Шикоятҳо вобаста ба падидаҳои қаллобӣ ва фасод дар доираи лоиҳаҳое, ки аз ҷониби Бонки ҷаҳонӣ маблағгузорӣ мешаванд, бояд ба дафтари мубориза бар зидди қаллобӣ, фасод ва вайронкориҳои корпоративӣ (INT) равон карда шаванд. *(www.worldbank.org/integrity).*

Кадом маълумотро бояд пешниҳод кард?

- Ҷое, ки дар он масъала ё зарурати беҳбудӣ ба миён омадааст
- Пайомадҳои манфӣ/тавсияҳо нисбати беҳдошти фаъолияти лоиҳа дақиқ баён карда шавад
- Шахс ва ё шахсоне, ки шикоят равона мекунанд номбар карда шаванд, бояд нишон дод, оё онҳо талаби махфият доранд?
- Нишон дода шавад, ки оё шикоятро намояндаи шахс (он) ва ё ҷомеа (ҳо)-и зери таъсири лоиҳа қарордошта пешниҳод мекунанд?
- Агар шикоят ё мулоҳиза аз тарафи шахси сеюм дода шавад, ном, имзо, маълумот барои тамос ва далелҳои хаттии ваколати ин намоянда дохил карда шавад

Пешниҳоди ҳуҷҷатҳои тасдиқкунанда ҳатмӣ нест, вале метавонад ҳангоми баррасӣ ва ҳаллу фасли шикоятҳо муфид бошад. Дархосткунанда метавонад инчунин воситаҳои аз нуқтаи назари ӯ барои ҳаллу фасл қабулпазирро пешниҳод намояд.

Коркарди шикоятҳо ва мулоҳизаҳо чӣ тавр амалӣ карда мешаванд?

Баъд аз гирифтани шикоят ё мулоҳиза

- мутобиқат ба меъёрҳои қабулпазирӣ муайян карда мешавад
- ба шикоят ё мулоҳиза категория ва рақами б ақайдгирӣ дода мешавад

Дар давоми 14 рӯз

- маълумот оид ба қабули шикоят/ мулоҳиза, мутобиқат ё мутобиқат накардани он ба меъёрҳои қабулпазирӣ ба аризадиҳанда (дархосткунанда) равон карда мешавад
- ҳангоми зарурат маълумоти иловагӣ дархост карда мешавад

Қарори МБШМ

- дар давоми 30 рӯз ба дархосткунанда ҳалли масъала пешниҳод карда мешавад
- барои шикоятҳои мураккаб муҳлати баррасӣ 60 рӯзро дар бар мегирад
- ба дархосткунананда оид ба фаҳмидани қоноатмандии ӯ нисбати қарори қабулкардашуда пурсишнома равон карда мешавад
- агар масъала ҳалли худро наёбад, ё дархосткунанда аз он қонеъ набошад, муроҷиат ба механизми шикоятҳо дар Хадамоти баррасии шикоятҳои Бонки Ҷаҳонӣ (GRS) тавсия дода мешавад

Чӣ тавр метавон шикоят пешниҳод кард?

МБШМ шикоят ва мулоҳизаҳоро бо ду забон - англисӣ ва русӣ қабул мекунад. Мулоҳизаҳо бо дигар забонҳои Осиёи Марказӣ қабул кардашуда, ба ҳар сурат баррасӣ карда мешаванд, вале тарҷумаи онҳо вақт талаб мекунанд, ки он ҷараёни баррасии шикояти/мулоҳизаҳоро дароз мекунад.

Шикоятҳо ва мулоҳизаҳо метавонанд тавассути почта, факс, почтаи электронӣ ва ё дастӣ, инчунин дар шакли шифоҳӣ ба кормандони гурӯҳи татбиқи лоиҳа ҳангоми барпо кардани воҳӯриҳо ва чорабиниҳо дар доираи лоиҳа пешниҳод карда шаванд.

Тариқи почта: Маркази минтақавии экологии Осиёи Марказӣ. Барномаи «Тағйирёбии иқлим ва энергияи устувор.» Гурӯҳи ҳамоҳангсозии минтақавӣ, механизми баррасии шикоятҳо ва мулоҳизаҳо. A15D5B3, Ҷумҳурии Қазоқистон, Алмаато, мкр. Орбита-1, х. 40

Почтаи электронӣ: camp4asb@carececo.org

Телефон: + 7 (727) 265 43 33, + 7 (727) 265 43 27
+ 7 (727) 265 43 42 (125)

Факс: +8 (727) 265 43 25

www.carececo.org

Оё дигар механизмҳои ба эътидол овардани шикоятҳо вуҷуд доранд?

Вақте ки имконпазир аст, шаҳрвандон ва ҷомеа бояд механизми баррасии шикоятҳо ва мулоҳизаҳоро дар сатҳи лоиҳа истифода баранд.

Барои шикоят аз болои қарори МБШМ тавсия дода мешавад, ки ба механизми шикоят дар Хадамоти баррасии шикоятҳои (ХБШ) Бонки Ҷаҳонӣ муроҷиат карда шавад.

Тариқи почта: The World Bank,
Grievance Redress Service (GRS)
MSN MC 10-1018, 1818 H St NW,
Washington, DC 20433, USA

Почтаи электронӣ: grievances@worldbank.org

Факс: +1-202-614-7313

www.worldbank.org/grs