

Ба Тартиби баррасии мурочиатҳои кӯдакон дар мақомоти Ваколатдор оид ба ҳуқуқи инсон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон

Тавзеҳи механизми қабул ва баррасии мурочиатҳои кӯдакон дар мақомоти Ваколатдор оид ба ҳуқуқи инсон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон

Кӯдакон метавонанд ба Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак, намояндагӣ ва қабулгоҳҳои ҷамъиятии Ваколатдор оид ба ҳуқуқи инсон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон дар давоми соатҳои корӣ мурочиат намоянд. Барои ҳамачониба имконпазир гардонидани мурочиат ба Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак шартҳои зерин риоя карда мешаванд:

- ✓ боз ва дастрас будан барои мурочиат аз ҷониби кӯдакон ва аз номи онҳо;
- ✓ афзалият доштани дастрасии кӯдакон;
- ✓ мавҷуд будани тарзҳои гуногуни пешбарии мурочиатҳо (ҳам расмӣ ва ҳам ғайрирасмӣ);
- ✓ пешниҳод намудани иттилоот дар бораи механизми ба кӯдак нехӯхонаи мурочиатҳо;
- ✓ содда ва ба осонӣ қобили дарк будани талаботҳо нисбати мурочиати кӯдакон ва имконпазир будани аз ҷониби онҳо пешниҳод намудани мурочиатҳои беном.

Дар раванди қабул, баррасӣ ва пайгирии мурочиатҳои кӯдакон тартиби қадам ба қадам татбиқ карда мешавад.

Дар раванди қабули мурочиатҳо:

Қадами 1: Дар назар гирифтани манфиатҳои беҳтарини кӯдак

Ҳангоми қабул ва баррасии мурочиатҳои кӯдакон бояд принципи таъмини манфиатҳои беҳтарини кӯдак ба назар гирифта шавад. Зимни баррасии мурочиатҳо ҷанбаҳои зерин, ки ба манфиатҳои беҳтарини кӯдак тааллуқ доранд, ба назар гирифта мешаванд:

- ✓ фикри шахсии кӯдак;
- ✓ вазъиятҳои инфиродӣ ва ҳуввияти кӯдак, аз ҷумла синну сол, ҷинс, миллат, наҷод, эътиқоди динӣ ва ҳуввияти фарҳангӣ;
- ✓ вазъи осебпазирии кӯдак, ба монанди маъҷубӣ, тааллуқ доштан ба ақаллиятҳои миллӣ, гуреза ё паноҳҷӯ ва қурбонии зӯроварӣ будан;
- ✓ дигар ҳуқуқҳои кӯдак.

Қадами 2: Таъмини самарабахшӣ ва саривактӣ

Баррасии мурочиатҳои вобаста ба ҳукуки кӯдак дорои афзалияти баланд буда, дар ин раванд ҷанбаҳои зерин ба назар гирифта мешаванд:

- ✓ фавран баррасӣ карда шудани мурочиатҳо дар бораи вайроншавии ҳукуки кӯдак;
- ✓ тамдид карда нашудани муҳлати баррасии ҷунин мурочиатҳо;
- ✓ афзалият додан ба мурочиатҳое, ки аз ҷониби кӯдакон ва аз номи онҳо пешниҳод шудаанд;
- ✓ иттилоотонии кӯдак дар бораи муҳлати баррасии мурочиат ва ҳар гуна таъхирҳо дар раванди баррасии он.

Қадами 3: Кафолати беғаразӣ/бетарафӣ ва шаффофият

Мурочиати кӯдакон бояд одилона ва беғаразона баррасӣ карда шуда, набояд мавриди таъйиз қарор дода шавад. Зимни баррасии мурочиатҳо бояд аз бархурди манфиатҳо канораҷӯӣ карда шавад. Раванди баррасии мурочиатҳои кӯдакон бояд шаффоф бошад. Дар ин раванд ба ҳолатҳои зерин аҳамият дода мешавад:

- ✓ ҳангоми руҳ додани бархурди манфиатҳо ҷалб намудани шахси дигари масъул барои ба таври муносиб баррасӣ намудани мурочиати кӯдак;
- ✓ таъмин намудани муносибати яхела нисбати ҳамаи кӯдакон, сарфи назар аз синну сол, ҷинс, маъҷубият, миллат, наҷод, эътиқоди динӣ ва ҳуввияти фарҳангӣ;
- ✓ шаффоф, фаҳмо ва пешгӯишаванда будани механизми баррасии мурочиатҳо;
- ✓ ба шаҳрвандон, аз ҷумла кӯдакон пешниҳод намудани маълумот дар бораи шахси масъули баррасии мурочиат ва тарзи баррасии он.

Қадами 4: Ҳисоботдиҳӣ

Дар раванди қабул ва баррасии мурочиати кӯдакон ҳисоботдиҳӣ муҳим аст. Субъектони баррасии мурочиатҳои кӯдакон барои иҷрои уҳдадорихояшон масъул ва ҳисоботдиҳанда мебошанд. Ваколатдор оид ба ҳукуки кӯдак субъектони баррасикунандаи мурочиатҳои кӯдаконро ба раванди баррасии мурочиатҳо ҷалб менамояд.

Дар раванди баррасии мурочиатҳо:

Қадами 5: Арзёбии мурочиат

Арзёбии мурочиат оғози раванди баррасии мурочиат мебошад. Ҳангоми рад ва/ё ба ниҳоди дигар равона карда шудани мурочиат, бояд манфиатҳои беҳтарини кӯдак ба назар гирифта шавад.

Агар мурочиат бо сабабҳои риоя нашудани расмиёт рад карда шавад, Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак метавонад бо ташаббуси худ онро баррасӣ кунад.

Қадами 6: Интиҳоби усули муносиб

Агар арзёбӣ муайян намояд, ки мурочиат бояд мавриди баррасии Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак қарор гирад, усули муносиб интиҳоб карда шуда, мурочиат ба корманди масъул барои баррасӣ супорида мешавад. Дар ин сурат мурочиаткунанда хабардор карда мешавад.

Барои худро озод ҳис кардани мурочиаткунанда тамоми шароитҳо ва муҳити созгор таъмин карда мешаванд, зеро бештари кӯдакон метарсанд ё барои муошират бо мақомоти расмӣ одат накардаанд.

Қадами 7: Таҳия намудани нақша

Нақшаи баррасии мурочиат таҳия карда шуда, дар бораи раванди баррасӣ, аз ҷумла муҳлате, ки барои баррасӣ зарур аст, ба мурочиаткунанда хабар дода мешавад.

Қадами 8: Санҷиши мурочиат

Дар баъзе ҳолатҳо барои қабули қарор ва андешидани чораҳо вобаста ба мурочиат танҳо санҷиш, дар ҳолатҳои мураккаб бошад, санҷиши дақиқтар ва баъзан гузаронидани ташҳиси (экспертизаи) иловагӣ лозим меояд.

Агар нигаронӣ аз ҷониби кӯдакон ва ё аз номи онҳо ба таври махфӣ (бе зикр кардани ном) иброз шуда бошад ва ё мурочиат нопурра пешниҳод шавад, бо дарназардошти пешниҳод шудани маълумот дар бораи вайронкунии дағалонаи ҳуқуқҳои кӯдак Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак метавонад бо ташаббуси шахсии худ мутобиқи моддаи 32⁶ Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи Ваколатдор оид ба ҳуқуқи инсон дар Ҷумҳурии Тоҷикистон” санҷиш гузаронад.

Қадами 9: Иштирок

Ҳамеша фикри кӯдаки мурочиаткарда бояд пурсида шавад ва ин кор ба таври мустақим анҷом дода мешавад. Шахсоне, ки бо кӯдак мулоқот мекунад, бояд аз омодагии дахлдор гузашта бошанд.

Иштироки кӯдак ихтиёрӣ мебошад. Зарур аст, ки ба фикри кӯдакон мутобиқи синну сол ва балоғати онҳо диққат дода шавад. Ба кӯдак бояд имконият дод, ки фикри худро озодона баён намояд, вале интизор шудан лозим нест, ки ӯ тамоми микёси масъаларо дарк менамояд.

Бояд дар назар дошт, ки кӯдак ҳангоми баёни фикри худ бо дарназардошти таҷрибаи қаблаш бо калонсолон, набудани боварӣ ё ҷароҳат бардоштан метавонад ба мушкилӣ рӯ ба рӯ шавад.

Қадами 10: Ҳуҷҷатгузорӣ

Вобаста ба ҳар як муроҷиат тавсия пешниҳод карда мешавад ё қарор қабул карда мешавад. Маълумотнома оид ба қарори қабулшуда ба тавачҷуҳи ҷонибҳои манфиатдор, аз ҷумла ба муроҷиаткунанда расонида мешавад ва он бояд бо забони возеҳи ба кӯдакон фаҳмо навишта шуда бошад. Маълумотнома бояд ҳадди ақал аз ҷузъҳои зерин иборат бошад:

- ✓ муроҷиат;
- ✓ тавсифи раванди санҷиш, аз ҷумла санаҳо ва вақти умумии сарфшуда;
- ✓ далелҳои дахлдор, аз ҷумла номҳои субъектони дар раванди санҷиш ҷалбшуда;
- ✓ натиҷаҳо;
- ✓ тавсияҳо;
- ✓ тарзу усулҳои пешниҳодшавандаи ҳимояи ҳуқуқӣ барои муроҷиаткунанда;
- ✓ пешниҳодҳо барои беҳтар намудани хизматрасониҳо.

Қадами 11: Ҷавоб ва иқдом

Ҳангоми гузаронидани санҷиш ба муроҷиаткунанда ҷавоби дахлдор ирсол карда мешавад ва ҳангоми зарурат шахсан тавзеҳ дода мешавад.

Вақте ки кӯдак муроҷиаткунанда аст, ҷавоб бояд ба таври ба кӯдак неххоҳона ва бо назардошти манфиатҳои беҳтарини кӯдак пешниҳод карда шавад.

Мақомоти дахлдори давлатӣ дар бораи қарори қабулшуда хабардор карда мешавад. Дар ҷавоб ба таври возеҳ қарор ё тавсияи Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак, аз ҷумла воситаҳои ҳимояи ҳуқуқӣ, ки барои кӯдак бояд пешниҳод карда шаванд, нишон дода мешавад.

Дар раванди пайгирии муроҷиатҳо:

Қадами 12: Пешбурди сабти маълумот

Пешбурди сабти маълумот яке аз роҳҳои таъмини сифати кор, ошкор намудани тамоюлҳои вайронкунии ҳуқуқи кӯдак ва ҳам ҳуҷҷатгузорӣ намудани раванд барои истифодаи минбаъда мебошад.

Маълумот бо истифода аз воситаҳои рақамӣ, мисли Microsoft Excel ҷамъоварӣ карда мешавад.

Қадами 13: Пайгирии мурочиат

Барои боварӣ ҳосил кардан ба он, ки воситаҳои ҳимояи ҳуқуқӣ барои кӯдак тағйироти мусбиро овардаанд, мумкин аст, ки назорат бурда, пас аз чанд вақт пайгирӣ карда шавад. Ин махсусан дар ҳолатҳои вайронккунии ҷиддии ҳуқуқи кӯдак муҳим мебошад.

Қадами 14: Омӯзиш

Раванди омӯзиш барои Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак ва дигар мақомоти масъул яке аз натиҷаҳои муҳимтарин пас аз кор бо мурочиатҳо ва дархостҳои кӯдакон мебошад. Аз ин рӯ зарур аст, ки ба мушкилие, ки дар мурочиати кӯдак ё дар мурочиати аз номи ӯ пешниҳодшуда гузошта шудааст, диққат дода шавад. Ба таври мисол, агар зӯроварӣ дар мактаб мавзӯи такрорӣ бошад, пас Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак метавонад бо ташаббуси худ чораҳо андешад, то ки мушкилиро ба таври умумӣ нишон диҳад.

Роҳҳои муносибтарин барои таҳлили сохторӣ инҳо мебошанд:

- ✓ таҳқиқоти аз ҷониби Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак гузаронидашаванда;
- ✓ методҳои иштироқӣ (интерактивӣ);
- ✓ назарсанчиҳои ҷамъиятӣ.

Қадами 15: Kommunikatsiya

Вақте ки тамоюлҳо аён мешаванд, мумкин аст, ки ба доираҳои васеи ҷомеа иттилоъ дода шавад. Ин ҳамзамон роҳи нишон додани фаъолияти Ваколатдор оид ба ҳуқуқи кӯдак ва ҳам воситаи муҳим барои иттилоъ додан ба аҳоли дар бораи масъалаҳои ҳуқуқи кӯдак мебошад.

Иттилооте, ки аз як ё якчанд мурочиату дархостҳо ба даст омадааст, метавонад дар баробари дигар манбаъҳои иттилоот замина барои коммуникатсияи ҷамъиятӣ бошад. Ин корро тавассути ҷалби тавачҷуҳи ВАО ва ҷомеа анҷом додан мумкин аст.

Намунаи чунин масъала мумкин аст зӯроварӣ нисбат ба кӯдак бошад. Як мурочиати кӯдак метавонад боиси ҳам баррасии мурочиати мушаххас ва ҳам баргузор намудани маъракаи ҷамъиятӣ шавад.