



ҶУМҲУРИИ ТОҶИКИСТОН

БОНКИ УМУМИҶАҶОНӢ

Муассисаи давлатии «Рушди соҳибкорӣ дар соҳаи кишоварзӣ»

Ташкилоти ҷамъиятӣ – хайриявии «Ориён»

ЛОИҶАИ ТИҶОРАТИКУНОНИИ СОҶАИ КИШОВАРЗӢ

**Механизми баррасии арзу шикоятҳо ва
пешниҳодот**

Душанбе -2016

Мундариҷа

Саҳ.

Сарсухан

1. Механизми баррасии арзу шикоят ва пешниҳодот3
2. Самтҳои асосӣ ва тартиби баррасии арзу шикоятҳои
бенефитсиарҳо дар доираи салоҳиятҳо ва татбиқи лоиҳа5
3. Суроға ва телефони намоёндагони Лоиҳа дар минтақаҳо7

Сарсухан

Муассисаи давлатии «Рушди соҳибкорӣ дар соҳаи кишоварзӣ» бо дастгирии Ҳукумати Ҷумҳурии Тоҷикистон ва маблағгузори Бонки Умумичаҳонӣ аз соли 2015 ба фаъолият оғоз намуд.

Мақсади асосии Лоиха дастгирии ҳамаҷонибаи соҳибкорон, аз ҷумла, хоҷагиҳои деҳқонию коллективӣ, чорводорон, паррандапарварон, корхонаҳои коркарди маҳсулоти кишоварзӣю чорводорӣ, баланд бардоштани тичоратикунони соҳаи кишоварзӣ ва беҳтар намудани дастрасӣ ба маблағ мебошад.

Ҳамзамон, Лоиха рушди инфрасохтори истеҳсолоти кишоварзӣ, аз ҷумла, сохтмони гармхонаҳо барои парвариши зироатҳои барвақтӣ, сардхонаҳои муосир бо мақсади нигоҳдории меваю сабзавот, бастабандии маҳсулоти кишоварзӣ ва ба фурӯш баровардани онро дастгирӣ менамояд.

Лоиха барои баланд бардоштани савияи дониши истеҳсолкунандагони маҳсулоти кишоварзӣ дар соҳаи тичоратикунони он, беҳтар намудани занҷираи арзиши иловашудаи маҳсулоти муайян ва ҳамкориҳои самаранок байни иштирокчиёни занҷира, ҷалби онҳо ба бозорҳои дохилӣ ва беруна низ нигаронида шудааст.

Механизми баррасии арзу шикоят ва пешниҳодот (МБАШП)

Механизми баррасии арзу шикоят ва пешниҳодот (МБАШП) имкон медиҳад, ки арзу шикоят ва пешниҳодоти марбут ба Лоихаи «Тичоратикунони соҳаи кишоварзӣ» (Лоиха) сари вақт баррасӣ шаванд ва талаботи тарафайн қонеъ гардонда шаванд.

Муассисаи давлатии «Рушди соҳибкорӣ дар соҳаи кишоварзӣ» (МДРССК) ҳамаи арзу шикоят ва пешниҳодоти вобаста ба Лоиха ро қонеъ мегардонад ва ба тариқи ҳатмӣ принципҳои конфиденсиалӣ, анонимӣ, дастрасии баробари занону мардон ва ҳамгирии иҷтимоиро дастгирӣ менамояд.

Раванди умумӣ

Баррасии арзу шикоят ва пешниҳодот ройгон мебошад. Барои беҳтар намудани фаъолияти Лоиха, хизматрасониҳои лоихавӣ ва бартаараф намудани камбудииҳои дар он ҷойдошта, арзу шикоятҳо аз ҷониби ҷомеаи манфиатдор дастгирӣ карда мешаванд. Баррасии арзу шикоятҳо ба тариқи махфӣ (конфиденсиалӣ) ба роҳ монда мешавад ва шикояткунандагон мавриди ҷазо ва таъқиб қарор дода намешаванд.

Муассисаи давлатии «Рушди соҳибкорӣ дар соҳаи кишоварзӣ» (МДРССК) барои идоракунии умумии МБАШП масъул мебошад.

Баррасии шикоятҳо мутобиқи қонунгузори Қумхурии Тоҷикистон ва талаботи Бонки Умумичаҳонӣ ва талаботи Бонки Умумичаҳонӣ ба роҳ монда мешавад.

Тартиби пешниҳоди арзу шикоятҳо

Арзу шикоят ва пешниҳодот метавонанд ба тариқи зайл пешниҳод шаванд: шифохӣ, тариқи телефон, паёмак (SMS), номаи коллективӣ, истифодаи воситаҳои ахбори омма ва суроғаи электронӣ.

Тибқи қонунгузори амалкунанда аризадихандагон барои баррасии шикоятҳои худ дар навбати аввал метавонанд ба ҷамоатҳо, афсарони саҳроии аз тарафи Лоиха дар минтақаҳо таъиншуда (намунаи ариза ва суроғаи афсарони саҳроӣ дар охири китобча оварда шудаанд) ва ё бевосита ба Муассисаи давлатии «Рушди соҳибкорӣ дар соҳаи кишоварзӣ» муроҷиат кунанд.

Дар ҳоле, ки аризадиханда аз ҷавоби аризаи худ розӣ нагардид, метавонад бо аризаи расмӣ ба мақомотҳои иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ муроҷиат намояд.

Муомилот ва баррасии шикоятҳо дар Лоиха

Ҳама аризаҳои ба Лоиха тааллуқдошта ба қайд гирифта мешаванд. Ҷавоби ариза дар муддати 4 ҳафта ба аризадиханда ба тариқи хаттӣ гардонида мешавад.

Дар сурате, ки ҷавоб ба таъхир гузошта шавад, дар ин ҳолат 15 рӯзи иловагӣ зам карда мешавад.

Агар аризадиханда аз ҷавоби расмӣ норозӣ бошад, метавонад ба Суд муроҷиат намояд.

Инчунин, аризадиханда имкон дорад ба хадамоти Бонки Умумичаҳонӣ оид ба баррасии арзу шикоятҳо муроҷиат кунад.

Маълумот ва воситаи алоқа оид ба МБАШП ғайр аз брошюраи мазкур, инчунин дар сайти Лоиха, шабакаҳои дастрас ва тахтаҳои иттилоотӣ дар минтақаҳои амалишавии Лоиха, аз ҷумла дар назди идораҳои афсарони саҳроии Лоиха, мақомотҳои иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ва ҷамоатҳои калон қуттиҳо барои арзу шикоятҳо ва пешниҳодоти истифодабарандагони Лоиха ҷой дода шудаанд. Арзу

шикоятҳо дар ду ҳафта як маротиба аз қуттиҳо гирифта шуда, барои баррасӣ ба Муассисаи давлатии “Рушди соҳаи кишоварзӣ” пешниҳод мегарданд.

2. Самтҳои асосӣ ва тартиби баррасии арзу шикоятҳои бенефитсиарҳо дар доираи салоҳиятҳо ва татбиқи лоиҳа

Тамоми бенефитсиарҳо (манфиатдорони Лоиҳа) ва аҳолие, ки дар минтақаҳои татбиқи Лоиҳа қарор доранд ва бо Лоиҳа ҳамкорӣ менамоянд, метавонанд оид ба раванди татбиқи лоиҳа, таъсир ва натиҷаҳои он, инчунин омилҳои дигари марбут ба татбиқи лоиҳа арзу шикоят ва дархости худро пешниҳод намоянд.

Бенефитсиарҳо ва аҳоли дар кадом самт метавонанд арзу шикоят намоянд:

АГАР:

- дар раванди татбиқи лоиҳа ҳуқуқҳои онҳо вайрон гардад;
- татбиқи лоиҳа ба ҳолати мавҷудаи иҷтимоии хонаводаҳо (минтақаи татбиқи лоиҳа) таъсири манфӣ расонад;
- дар мавриди татбиқи лоиҳа вазъи экологии минтақаҳои татбиқи лоиҳа маҳз бо сабаби амалисозии лоиҳа вайрон карда шавад;
- тартиби иҷрои корҳо ва инчунин, роҳҳои гирифтани ва истифодабарии маблағҳои кредитӣ ва грантӣ (субкредит, лизинг) барояшон нофаҳмо ва мушкилӣ пеш орад;
- баробарии гендерӣ дар раванди татбиқи лоиҳа риоя карда нашавад;
- дар мавриди истифодабарии замин, рушди соҳибкорӣ ва тичоратикунонии соҳаи кишоварзӣ саволҳо ва мушкилиҳое пайдо шаванд, ки лоиҳа салоҳияти баррасии онҳоро дошта бошад;
- дар минтақаҳои татбиқи лоиҳа занон ва наврасон ба меҳнати маҷбурӣ, ки барои саломатӣ, донишомӯзӣ ва таҳсили онҳо ҳалал ворид намояд, ҷалб карда шаванд;

Бояд қайд намуд, ки баррасии арзу шикоятҳо танҳо дар доираи татбиқи лоиҳа сурат мегиранд. Арзу шикоятҳои хусусияти умумидошта ва аз доираи татбиқи Лоиҳа берун, ки баррасии онҳо салоҳияти мақомотҳои дигари марбута мебошад, аз ҷониби лоиҳа мавриди таҳлил ва баррасӣ қарор дода намешаванд.

Намунаи мурочиати шахрвандон ба Лоиҳа

Ба _____
(роҳбари муассиса)

Мӯҳтарам _____
(ному насаби роҳбари муассиса)

Аз номи _____
(ному насаби мурочиаткунанда, (соҳибкор, деҳқон, роҳбари ХД)

Истиқоматкунандаи _____
(суроғи шахрванд)

Мақсади мурочиат: _____
(ариза, шикоят, пешниҳод, дархост)

Ба маълумоти Шумо мерасонам, ки ман _____

_____ (ба кадом намуди фаъолият машғулед, деҳқонӣ, соҳибкорӣ ва ғ.)

Дар фаъолияти ман _____
(кадом мушкилот ҷой дорад)

Барои бартараф кардани ин мушкилот: _____

_____ (пешниҳод менамоем, ки..... дархост менамоем, ки....., оид ба ин ё он амал шикоят менамоем)

Имзои мурочиаткунанда
Таърихи рӯз

Рақами телефон:
Email:

СУРОҒА ВА ТЕЛЕФОНҲОИ НАМОЯНДАГОНИ ЛОИҲА ДАР МИНТАҚАҲО

Р\Т	Вилоят	Макони чойгиршавӣ (шаҳр\шаҳрак)	Номи корманди лоиҳа	Рақами телефон
1.	Вилояти Хатлон	Қўрғонтеппа бинои идораи Раёсати кишоварзии вилоят, ошёнаи 1-ум	Иззатуллоев Фармон	901-05-54-92
2.	Вилояти Суғд	Хучанд Кучаи Ленин 217, ошёнаи 1	Очилов Абдуқаҳҳор	927-70-40-28
3.	Ноҳияҳои тобеи марказ	Душанбе кўч. Техрон 21.	Ҳасанов Тағойбек	904-02-51-90

Макони чойгиршавии Муассисаи давлатии “Рушди соҳибкорӣ дар соҳаи кишоварзӣ”: шаҳри Душанбе, кўч. Техрон 21.

Телефон барои робита: 221-11-94 (рӯзҳои корӣ аз соати 8.00 то соати 17.00).

Суроғаи электроники Лоиҳа: info@pmutacp.tj pmutacp@mail.ru