Муассисаи давлатии «Маркази татбиқи лоиҳаи Дастрасӣ ба маблағгузории сабз ва маблағҳои рушди деҳот»-и назди Вазорати молияи Ҷумҳурии Тоҷикистон

ЛОИҲАИ РУШДИ ИҚТИСОДИТИ ДЕҲОТ

Механизми баррасии шикоятҳо

Мундарича

Сарсухан **3**

1. Механизми баррасии шикоятҳо **4**

2. Самтҳои асосӣ ва тартиби баррасии шикоятҳои бенефитсиарҳо дар доираи салоҳиятҳо ва татбиқи Лоиҳа **7**

3. Суроға ва телефони намояндагони Лоиҳа **8**

Сарсухан

Лоиҳаи “Рушди иқтисодиёти деҳот” (Лоиҳа) ва барномаҳои грантҳои баробарарзиш аз ҳисоби Бонки Умумиҷаҳонӣ маблағгузорӣ шуда, аз ҷониби Муассисаи давлатии “Дастрасӣ ба маблағгузории сабз ва маблағҳои рушди деҳот»-и назди Вазорати молияи Ҷумҳурии Тоҷикистон (минбаъд Муассиса) аз соли 2020 инҷониб амалӣ шуда истодааст.

Ҳадафи асосии Лоиҳа ин фароҳам овардани имкониятҳои нави иқтисодӣ ва таъсиси ҷойҳои нави корӣ барои сокинони вилояти Хатлон ва Вилояти Мухтори Кӯҳистони Бадахшон (ВМКБ) тавассути рушди соҳаҳои сайёҳӣ ва агробизнес мебошад.

Дар доираи Лоиҳа корҳои азнавсозӣ ва барқарорсозии қалъаи Ямчун дар ВМКБ, корҳои азнавсозӣ ва барқарорсозии қалъаи Ҳулбук, мадрасаи Хоҷа Машҳад ва мавзеъи Чилучорчашма дар вилояти Хатлон, инчунин пешниҳоди грантҳо барои беҳсозии инфрасохтори туризм ва маҳалҳои туризм, грантҳо барои ҷамоатҳо ва мақомоти маҳаллӣ ҷиҳати беҳсозии ҳолати бозорҳои кишоварзии маҳаллӣ, грантҳои баробарарзиш барои гуруҳи фермерҳо ва ассотсиатсияҳои микро, хурд ва миёна ҷиҳати таъмини корҳои баъд аз ҷамъоварии ҳосил, грантҳои баробарарзиш барои соҳибкорони микро, хурд ва миёна ва корхонаҳои ғайридавлатии расман ба қайд гирифташуда, пешбинӣ гардидааст.

Яке аз қисматҳои Лоиҳа ин такмили инфрасохтори ҷамъиятӣ барои рушди соҳаи сайёҳӣ, агробизнес ва соҳаҳои ба он алоқаманд буда, дар доираи он мавзеъҳои сайёҳии таърихӣ ва фарҳангӣ, аз ҷумла қалъаи Ямчун дар ВМКБ ва се иншоот дар вилояти Хатлон (қалъаи Хулбук, мадрасаи Хоҷа Машҳад ва Чилучорчашма) сармоягузорӣ мегардад.

Инчунин, қисми мазкур пешниҳоди грантҳо ба ҷамоатҳо, ҳокимияти давлатӣ ва ташкилотҳои ғайриҳукуматӣ барои ташкили ҷалби сайёҳии маҳаллӣ ва беҳтар кардани инфрасохтори бозорҳои давлатии кишоварзиро дар бар гирифта, ҳадафи он дархост кардани пешниҳодҳои ҷамоатҳои маҳаллӣ оид ба рушди соҳаи сайёҳӣ ва агробизнес дар вилояти Хатлон ва ВМКБ, ҷалби шаҳрвандон ба таҳия ва татбиқи ин пешниҳодҳо ва дар ниҳоят тавсеа додани иштироки шаҳрвандӣ ва имкониятҳои шуғли самаранок мебошад.

Қисмти дигари Лоиҳа аз пешниҳоди грантҳои баробарарзиш ба корхонаҳои микро, хурд, миёна ва соҳибкороне, ки дар соҳаи сайёҳӣ, агробизнес ва соҳаҳои ба онҳо алоқаманд машғуланд, иборат мебошад. Грантҳои баробарарзиш ба фермерҳои инфиродӣ, гуруҳҳои фермерҳо ё ассотсиатсияҳои расмӣ ба қайд

гирифташуда, барои маблағгузории молҳо (таҷҳизот) ва хидматҳо барои дастгирии чорабиниҳои пас аз ҳосилғундорӣ пешниҳод карда мешавад.

Механизми баррасии шикоятҳо

Бо мақсади устувории ҳамкориҳо, таъмини шаффофияти фаъолияти барномаҳо ва муносибатҳои дуҷониба байни Лоиҳаи амалишаванда ва бенефитсиарҳо, дар раванди амалисозии он, *Механизми баррасии шикоятҳо*-арзу шикоятҳо ва пешниҳодот амалӣ карда шудааст.

Механизми баррасии шикоятҳо имкон медиҳад, ки пешниҳодҳо ва арзу шикоятҳои марбут ба Лоиҳа саривақт баррасӣ шаванд ва талаботи тарафайн қонеъ гардонида шавад.

Муассиса ба ҳамаи шикоятҳои дахлдори вобаста ба фаъолияти Лоиҳа ҷавоб мегардонад ва ба тариқи ҳатмӣ принсипҳои махфӣ (конфеденсиалӣ), анонимӣ, дастрасии баробари занону мардон ва ҳамгироии иҷтимоиро ба роҳбарӣ мегирад.

Раванди умумӣ

Баррасии шикоятҳо ройгон мебошад. Барои беҳтар намудани фаъолияти Лоиҳа, хизматрасонии лоиҳавӣ ва бартараф намудани камбудиҳои дар он ҷойдошта, арзу шикоятҳо аз ҷониби ҷомеаи манфиатдор қабул ва ҳал/дастгирӣ карда мешаванд.

Баррасии шикоятҳо ба тариқи махфӣ (конфиденсиалӣ) ба роҳ монда мешавад ва шикояткунандагон мавриди ҷазо ва таъқиб қарор дода намешаванд.

Ҳангоми баррасии муроҷиат бидуни розигии муроҷиаткунанда ифшо намудани маълумоти дар муроҷиат зикр гардида инчунин, маълумот оид ба ҳаёти шахсӣ ва ё фаъолияти шахси ҳуқуқӣ алоқаманд, манъ аст.

Муассиса барои идоракунии умумии Механизми баррасии шикоятҳо масъул мебошад ва танҳо муроҷиатҳо, пешниҳодҳо ва ё арзу шикоятҳои ба барномаҳои Лоиҳа тааллуқдоштаро дида мебарояд.

Баррасии шикоятҳо мутобиқи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ва талаботи Бонки Умумиҷаҳонӣ ба роҳ монда мешавад.

Тартиби пешниҳоди шикоятҳо

Барои мақсадҳои Механизми баррасии шикоятҳо зери мафҳуми "шикоятҳо": ариза, дархост, таклиф, шикояти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ дар назар дошта шудааст. Шикоятҳо метавонанд ба тариқи зайл пешниҳод шаванд:

- шифоҳӣ;
- хаттӣ;
- тариқи телефон;
- паёмак (SMS);
- номаи дастаҷамъона;
- суроғаи электронӣ.

Тартиби баррасии шикоятҳо дар се сатҳ амалӣ мегардад:

Сатҳи маҳаллӣ: Дар ҳар як маъмурияти ноҳия (Ҳукумат) Кумитаи идоракунии шикоятҳои маҳаллӣ таъсис дода шудааст, то шикоятҳоро дар ҳамкорӣ бо Иҷрокунандагони грант дар сатҳи маҳаллӣ дар давоми 30 рӯзи қабули шикоятҳо баррасӣ ва ҳал кунад. Кумитаро муовини раиси Ҳукумат роҳбарӣ намуда, ба ҳайати он намояндагони раёсатҳои кишоварзӣ, фарҳанг ва сайёҳӣ, ҳифзи муҳити зист, Кумитаи идораи замин, кумитаҳои занону мардони маҳалла ва дигар созмонҳои ҷомеаи шаҳрвандӣ шомиланд. Яке аз аъзои ин раёсатҳо ба ҳайси котиби Кумита ва ҳамоҳангсози маҳаллии Маркази ҳамоҳангсозии шикоятҳо, ки барои нигоҳ доштани гузоришҳои фикру мулоҳизаҳо масъул аст, хизмат мекунад. Агар масъаларо дар сатҳи маҳаллӣ роҳи ҳалли худро наёбад, он ба сатҳи минтақавӣ тавсеа дода мешавад. Аъзоёни Кумитаи маҳаллӣ, роҳбарони ҷамоатҳо ва дигар созмонҳои ҷомеаи шаҳрвандӣ пурра ба кор бо ҷамоатҳои маҳаллӣ ва шахсони алоҳида ҷалб карда мешаванд ва дар маҷмӯъ кумаки миёнаравиро бахусус дар мавриди баррасии шикоятҳо таъмин хоҳанд кард.

Сатҳи минтақавӣ: Дар ҳар як минтақа Кумитаи минтақавии идоракунии шикоятҳо таъсис дода шудааст. Кумитаро муовини раис роҳбарӣ мекунад, ки ба ҳайати он намояндагони раёсатҳои кишоварзӣ, фарҳанг, кумитаҳои сайёҳӣ, муҳити зист, идораи замин, ассотсиатсияҳои фермерҳои минтақавӣ ва дигар ташкилотҳои ҷомеаи шаҳрвандӣ шомиланд. Ҳамоҳангсозони минтақавӣ ҳамчун котибони Кумита барои баррасии арзу шикоятҳо дар сатҳи минтақавӣ амал мекунанд. Агар дар давоми 15 рӯз масъала дар сатҳи вилоят ҳал нагардад, пас он то сатҳи миллӣ гузаронида мешавад.

Сатҳи миллӣ: Агар ҳолате вуҷуд дошта бошад, ки дар он аз ҷониби кумитаҳои маҳаллӣ оид ба идоракунии шикоятҳо ё ҳамоҳангсозони минтақавии Лоиҳа вокуниш мавҷуд набошад ё ҷавоб аз сатҳи минтақавӣ қонеъкунанда набошад, шикояткунандагон ва дастраскунандагони фикру мулоҳизаҳо имкон доранд, ки барои пайгирӣ намудани масъала мустақиман бо Гуруҳи татбиқи Лоиҳаи рушди иқтисодиёти деҳот тамос гиранд. Кумитаи миллии идоракунии шикоятҳо таҳти роҳбарии Директори Гуруҳи татбиқи Лоиҳаи рушди иқтисодиёти деҳот, ки ба он намояндагони вазоратҳои кишоварзӣ, фарҳанг, кумитаҳои рушди сайёҳӣ, ҳифзи муҳити зист, идораи замин ва созмонҳои ғайридавлатии миллӣ шомиланд, идора карда мешавад. Мутахассиси Гуруҳи татбиқи Лоиҳаи рушди иқтисодиёти деҳот оид ба масъалаҳои экологӣ ва иҷтимоӣ вазифаи котиби Кумита, инчунин Маркази ҳамоҳангсозии шикоятҳоро барои пешниҳоди арзу шикоятҳо иҷро мекунад. Ӯ барои ҷамъбаст намудани миқдор ва намудҳои ҳамаи шикоятҳо ва саволҳои ба ду минтақае ва ноҳияҳои он, ки Лоиҳа фаро гирифта шудаанд, масъул хоҳад буд.

Тибқи қонунгузории амалкунанда, муроҷиаткунандагон барои баррасии арзҳои худ дар навбати аввал метавонанд ба масъулони татбиққунандаи барномаҳои Лоиҳа (ширкатҳои миёнарав), баъдан бевосита ба Муассиса муроҷиат намоянд. (Шакли намунавии шикоят дар Замимаи 1 оварда шудааст).

Муҳлати баррасии шикоятҳо

Ҳамаи шикоятҳои ба Лоиҳа тааллуқдошта ба қайд гирифта мешаванд. Шикоятҳои пешниҳодшуда дар давоми чор ҳафта ва шикоятҳое, ки омӯзишу таҳқиқи иловагиро талаб намекунанд, дар муҳлати понздаҳ рӯз аз рӯзи ба қайд гирифта шуданашон баррасӣ карда мешаванд.

Дар ҳолатҳои истисноӣ, инчунин дар ҳолатҳои пешбининамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон баррасии шикоятҳо ба муддати на зиёдтар аз сӣ рӯз тамдид гардида, дар ин хусус ба муроҷиаткунанда дар давоми панҷ рӯз хабар дода мешавад.

Дар сурати норозӣ будан аз натиҷаи баррасии шикоят ё аз амал (беамалӣ)-и шахсони баррасикунандаи шикоят, шахсони муроҷиаткунанда ҳуқуқ доранд тибқи тартиби муқаррарнамудаи қонунгузории Ҷумҳурии Тоҷикистон ба мақомоти болоӣ ё суд шикоят намоянд.

Инчунин, муроҷиаткунанда имкон дорад ба хадамоти Бонки Умумиҷаҳонӣ оид ба баррасии арзу шикоятҳо муроҷиат кунад.

Маълумот оид ба Механизми баррасии шикоятҳо, инчунин дар сомонаи Лоиҳа, лавҳаҳои ширкатҳои миёнарав тавассути варақаҳои иттилоотӣ, китобчаҳо (брошюраҳо) дастрас карда мешаванд.

Шикоятҳо мунтазам аз тарафи масъулини Муассиса назорат ва баррасӣ мегарданд.

Самтҳои асосӣ ва тартиби баррасии арзу шикоятҳои бенефитсиарҳо дар доираи салоҳиятҳо ва татбиқи Лоиҳа

Тамоми бенефитсиарҳо ва аҳолие, ки дар минтақаҳои татбиқи Лоиҳа қарор доранд ва бо он ҳамкорӣ менамоянд, метавонанд ба раванди татбиқи Лоиҳа ва натиҷаҳои он таъсир расонанд, ва инчунин оид ба омилҳои дигари марбут ба татбиқи барномаҳои он шикоятҳои худро пешниҳод намоянд.

Бенефитсиарҳо ва аҳолӣ дар кадом ҳолатҳо метавонанд муроҷиат намоянд?

АГАР:

- дар раванди татбиқи Лоиҳа ҳуқуқҳои онҳо вайрон гарданд;
- татбиқи Лоиҳа ба ҳолати мавҷудаи иҷтимоии хонаводаҳо (минтақаи татбиқи Лоиҳа) таъсири манфӣ расонад;
- дар мавриди амалишавии барномаҳо, маҳз бо сабаби амалисозии Лоиҳа вазъи экологии минтақаҳои татбиқи Лоиҳа вайрон карда шавад;
- тартиби иҷрои корҳо, инчунин роҳҳои гирифтан ва истифодабарии маблағҳои грантӣ нофаҳмо бошад ва мушкилӣ пеш орад;
- амал (беамалӣ)-и намояндагони ширкатҳои миёнарав дар бобати пешниҳоди грантҳо дар доираи Лоиҳа ҳуқуқ ва манфиатҳои баҳрабарнадагонро вайрон намояд;
- баробарии гендерӣ дар раванди татбиқи Лоиҳа риоя карда нашавад;
- дар мавриди истифодабарии замин ва рушди соҳибкорӣ дар соҳаи сайёҳӣ ва кишоварзӣ саволҳо ва мушкилот 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 халал ворид менамояд, ҷалб карда шаванд;

Бояд қайд намуд, ки баррасии шикоятҳо танҳо дар доираи татбиқи Лоиҳа сурат мегирад. Арзу шикоятҳои хусусияти умумидошта ва аз доираи татбиқи

Лоиҳа берун, ки баррасии онҳо ба салоҳияти дигар мақомотҳо алоқаманд мебошад, аз ҷониби Лоиҳа мавриди таҳлил ва баррасӣ қарор дода намешаванд.

СУРОҒА ВА ТЕЛЕФОНИ НАМОЯНДАГОНИ ЛОИҲА

Р\Т	Муассиса/ Ташкилот	Макони чойгиршавӣ (шаҳр/ноҳия)	Минтақаи фарогир	Корманди Масъули Лоиҳа	Маълумот барои тамос
1.	МТЛ “Дастрасӣ ба маблағгузории сабз ва маблағҳои рушди деҳот”-и назди ВМ ҶТ	ш. Душанбе кӯч. Ф.Ниёзӣ, бинои Вазорати молияи Ҷумҳурии Тоҷикистон	ноҳияҳои вилояти Хатлон ва ВМКБ	Муҳибаи Суҳробхон	Тел.: +992372210233 Факс:+99237222 10233 e-mail: grievances@piumof.tj www.piumof.tj
2.	ширкати муштараки машваратии байналмилалӣ “AFC Agriculture and Finance Consultants GmbH ва Central Asia International Consulting”	ш. Душанбе кӯч. Ф.Ниёзӣ, бинои Вазорати молияи Ҷумҳурии Тоҷикистон	ноҳияҳои вилояти Хатлон ва ВМКБ	Себастиян Фариниаж, Мамадҷонов Зафарбек	Тел.: +992904616226 +99293485000 e-mail: sebastian.faryniarz@afci.de Zafarbek.Mamadjanov@afci.de
3.	ТҶ “Пешсаф”	ш. Душанбе кӯчаи Шамсӣ 23/7 ва ш.Бохтар, кӯчаи Вахдат 29 (Кохи Лоҳутӣ)	Бохтар, Кушониён, Вахш, Хуросон, Ҷ. Балхӣ, А. Ҷомӣ ва Леваканд	Саидов Махмуд	Тел.: +992778888833 +992935552233 e-mail: office@flagman.tj
4.	ТҶ “Рушди устувори инсон”,		Дустӣ, Қубодиён, Ҷайҳун,	Донаев Илҳом	Тел.: +992907707686

	“Шифо” ва “БАРС Консалтинг”		Панҷ, Шаҳритус ва Н.Хусрав		e-mail: office@human-development.tj
5.	ТҶ “Агро-Сервис Консалтинг”	ш. Душанбе, кӯчаи С. Айнӣ 34/2, х.9	Ёвон, Данғара, Темурмалик, Балҷувон, Ховалинг ва шаҳри Норак	Ҳасанов Комилҷон	Тел.: +992987220021, +992987220028 e-mail: agroservis-hl@mail.ru
6	ТҶ “Умедбахш” ва “Руҳафзо”	ш. Душанбе, кӯчаи 2 гузаргохи Бухоро 4 ва шахри Кулоб, кӯчаи Исмоили Сомонӣ 28/2 х.42	шаҳри Кӯлоб, ноҳияҳои Муминобод, Восеъ, Ҳамадонӣ, Фархор ва Ш. Шоҳин	Каримзода Абдулазиз	Тел.: +992931701212 e-mail: umedbakhsh2018@mail.ru
7	ТҶ “Тоҷи Нурафшон”	ш. Душанбе, н Шоҳмансур, кӯчаи Айнӣ х.84 ва ВМКБ, ш. Хоруғ, кӯчаи Ш.Шотемур х.45	шаҳри Хоруғ, ноҳияҳои Ванҷ, Дарвоз, Ишкошим, Мурғоб, Рошткалъа, Рушон в Шуғнон	Аҳмадшоҳ Илолов	Тел.: +992938190900, +992775555577 e-mail: humaykarimov@gmail.com

Рӯзҳои корӣ аз соати 8:00 то соати 17:00

Суроғаи электронии Лоиҳа**: redproject.tj, piumof.tj**

Замимаи 1

Намунаи шикояти шаҳрвандон

Ба ____
(номи муассиса)

Муҳтарам _______________________________
(ному насаби роҳбари муассиса)

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

Истиқоматкунандаи
____
(суроғаи шаҳрванд)

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

Ба маълумоти Шумо мерасонам, ки ман ________________________________
____
(намуди фаъолият "деҳқонӣ, соҳибкорӣ ва ғ.")
____
____

Дар фаъолияти ман ____
(кадом мушкилот ҷой дорад)
____
____

Барои бартараф кардани ин мушкилот:___________________________________
____
____
(пешниҳод менамоям, ки....... дархост менамоям, ки............., оид ба ин ё он амал шикоят менамоям)
____
____

Имзои мурочиаткунанда
Таърихи рӯз
Рақами телефон: