

Лоињаи “Навкунии низоми миллии омор дар Тољикистон”

**“Механизми баррасии арзу шикоят ва пешниҳодҳо “**

**Механизми қабул ва баррасии арзу шикоят ва пешниҳодҳо** ҳамчун як қисми воқифгардонии ҷомеа дар доираи лоиҳаи “Навкунии низоми миллии омор дар Тољикистон” тавассути вебсайт АО <http://www.stat.tj> , email; admin@mnssp.tj ва телефонҳои боварии 227-49-01, 93-804-99-51 амал менамояд, ки ҳар як фарди манфиатдори лоиҳаи номбурда метавонад муроҷиат намояд.

Инчунин, ҳар як нафар метавонад арзу шикоят ва пешниҳоди худро тавассути муттасаддиёни Сарраёсат, бахш ва ё шуъбаҳои омори шаҳру ноҳияҳо, ки дар идораҳои омори ноҳияҳо фаъолият менамоянд ба намояндагони Гуруҳи татбиқи лоиҳа дар шаҳри Душанбе барои баррасӣ ва ҳалли он пешниҳод намоянд. Бояд қайд намуд, ки механизми қабул ва баррасии арзу шикоят ва пешниҳодҳо шаш қадамро дар бар мегирад:

**Раванди ҳалли арзу шикоят ва пешниҳодҳо**

**Қадами 1**: Қабул намудани аризу шикоят ва ё пешниҳод. Иштирокчиёни лоиҳа имкони пешниҳоди фикру мулоҳизаҳо ва пешниҳоди шикоятҳоро тавассути якчанд каналҳо доранд: иртибот бо ГТЛ тавассути почта, телефон, почтаи электронӣ, шабакаҳои иҷтимоӣ,.

**Қадами 2:** Ҷудокунӣ ва коркард. Мутахассис оид ба муҳити зист ва иҷтимоӣ барои таъмини риояи ӯҳдадориҳои ҳифзи муҳити зист ва иҷтимоӣ дар ГТЛ шикоятҳо ва фикру мулоҳизаҳоро ҷамъоварӣ намуда дар журнал сабт карда мешаванд. Ба вай шахсони/муассисахои дахлдор супурда шудааст, ки шикоятхои онхоро дида барояд. Интизор меравад, ки онҳо дар давоми 15 рӯз аз лаҳзаи гирифтани шикоят бо шикояткунанда муҳокима/машварат кунанд ва қарор қабул кунанд.

**Қадами 3:** Тасдиқ ва пайгирӣ намудан. Дар давоми ҳафт (7) рӯзи қабули шикоят, шахси масъул/муассиса бо шикояткунанда тамос мегирад ва дар бораи рафти эҳтимолии амал ва мӯҳлатҳои пешбинишудаи ҳалли шикоят маълумот медиҳад. Дар ҳолати зарур будани маълумотҳои иловагӣ барои ҳали арзу шикоят ва пешниҳод санҷида мешавад( муҳлати он то 30 руз давом дода мешавад).

**Қадами 4:** Санҷиш гузаронида аз руйи он амал карда хулосабарорӣ карда ҳуҷатгузорӣ карда мешавад. Ин марҳила ҷамъоварии маълумотро дар бораи шикоят барои муайян кардани далелҳои марбут ба мушкилот ва тасдиқи дурустии шикоят ва сипас таҳияи як роҳи ҳалли пешниҳодшударо дар бар мегирад, ки метавонад тағиротро ба қарорҳо дар бораи қобили қабул будани коҳиш, кӯмак, тағирот ба худи барнома, амалҳои дигар, ё ягон амал. Вобаста аз хусусияти шикоят, раванд маъмулан боздид аз макон, санҷиши ҳуҷҷатҳо, вохӯрӣ бо шикояткунанда (агар онҳо маълум ва омодаанд иштирок кунанд) ва мулоқот бо дигарон (ҳам ба лоиҳа ва ҳам берун аз он), ки метавонанд маълумот ё ба таври дигар кӯмак дошта бошанд, дар бар мегирад. дар ҳалли мушкилот. Интизор меравад, ки дар ин марҳала бисёр ё бештари шикоятҳо ҳаллу фасл шаванд. Ҳама амалҳои дар ин ва дигар қадамҳо андешидашуда пурра ҳуҷҷатгузорӣ карда мешаванд ва ҳама гуна қарор сабт карда мешавад.

**Қадами 5:** Мониторинг ва арзёбӣ. Мониторинг ба раванди пайгирии шикоятҳо ва арзёбии он, ки раванди ҳалли онҳо дар кадом ҳолат қарордорад назорат карда мешавад. ГТЛ барои муттаҳидсозӣ, мониторинг ва ҳисоботдиҳӣ дар бораи шумораи умумии шикоятҳо, пешниҳодҳо ва дигар фикру мулоҳизаҳои воридшуда, ҳалшуда ва баррасишаванда масъул хоҳад буд. Ин тавассути нигоҳ доштани сабти шикоятҳо ва сабти тамоми қадамҳои барои ҳалли шикоятҳо ё ба таври дигар ҷавоб додан ба фикру мулоҳизаҳо ва саволҳо ба даст оварда мешавад.

**Қадами 6**: Таъмини фикру мулоҳизаҳо. Ин қадам огоҳонидани корбарони механизмро дар бораи пешниҳоди шикоятҳо, фикру мулоҳизаҳо ва саволҳо дар бораи ҳалли мушкилот ё пешниҳоди ҷавобҳо ба саволҳо дар бар мегирад. Дар ҳолати имконпазир, арзкунанда бояд шахсан дар бораи ҳалли пешниҳодшуда огоҳ карда шаванд (тавассути телефон ё роҳи дигар).