



/Маюнусов Ф.М./

**ТАРТИБИ  
БАРРАСИИ МУРОҶИАТҲОИ МИЗОҶОНИ  
ҶАМЪИЯТИ САҶОМИИ ПЎШИДАИ  
ТАШКИЛОТИ АМОНАТИИ ҚАРЗИИ ХУРДИ  
«ХУМО»**

Рамзи хуҷҷат: Pol22/00264/00-05-Int/OS		Таҳрири: 02		
Таҳия карда шуд	Номи воҳид	Ному насаб	Имзо	Сана
	Шўъбаи ҳуқуқ	Холов Э.Р.		03.05.2022
Мувофиқа шуд	Вазифа	Ному насаб	Имзо	Сана
	Сардори шўъбаи ҳуқуқ	Холов Э.Р.		03.05.2022
	Директори Департаменти дастгирии тиҷорати	Маҳмадқулов З.Х.		03.05.2022

## 1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

1.1. Тартиби мазкури баррасии муроҷиатҳои мизочони Ҷамъияти саҳомии пӯшидаи Ташкилоти амонатии қарзии хурди «Хумо» (минбаъд «Тартиб») мувофиқи Кодекси Шаҳрвандии ҚТ, Қонуни ҚТ аз 23.06.2016 с. таҳти №1339 «Дар бораи муроҷиатҳои шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ» тартиб дода шудааст.

1.2. Баррасии муроҷиатҳои мизочон дар Ҷамъияти саҳомии пӯшидаи Ташкилоти амонатии қарзии хурди «Хумо» (минбаъд «Ҷамъият») мувофиқи қонунгузориҳои ҷорӣи Ҷумҳурии Тоҷикистон амалӣ карда мешавад.

1.3. Мақсади асосии баррасии муроҷиатҳои мизочон ин беҳтаркунии сифати кор, бартарафкунии қонуншиканиҳо ва камбудихо, ки барои муроҷиати мизочон асосшуда, инчунин аз ҷониби мизочон гирифтани машваратҳо доир ба хизматрасониҳо ва маҳсулотҳои Ҷамъият мебошад.

1.4. Тартиби муқарраршуда барои мизочон ва Ҷамъият зимни ҳалли ҳамаи баҳсҳои вобаста ба фаъолияти молиявии хурди Ҷамъият ҳатми мебошад.

## 2. НАМУДҲОИ МУРОҶИАТ

2.1. Ба муроҷиатҳо вобаста ба сабабҳои мизочон тааллуқ дорад:

- Пешниҳод ё миннатдорӣ — ин муроҷиати мизоч доир ба беҳтаркунии кори Ҷамъият ва ё муроҷиати мизоч, ки он ба фаъолияти Ҷамъият баҳои мусбат дорад;

-- муроҷиатҳо – ариза, дархост, шикояти шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, ки дар шакли хаттӣ, электронӣ ё шифоҳӣ ба Ҷамъият пешниҳод шудаанд;

- Шикоят - ин муроҷиати мизоч доир ба масъалаи барқароркунии ҳуқуқ ва манфиатҳои қонунии ӯ, ки бо қонунгузориҳои ҷорӣи Ҷумҳурии Тоҷикистон ва шартномаҳои бо ӯ аз ҷониби Ҷамъият басташуда муқаррар гардидаанд, ё изҳори норозигии мизоч нисбат ба амали (беамалии) кормандон, роҳбарон ва шахсони ваколатдошудаи Ҷамъият, ки зимни иҷроиши фаъолияти худ вайрон карда шудаанд;

- Ариза- ин муроҷиати мизоч доир ба масъалаи вайронкунии қонунгузорӣ дар бораи фаъолияти молиявии хурд, ки аз ҷониби Ҷамъият зимни иҷроиши фаъолияти худ анҷом дода шудааст ва дар он талабот нисбати барқароркунии ҳуқуқи поймолшуда ё манфиатҳои қонунии аризақунанда нест ;

- муроҷиати электронӣ – муроҷиате, ки ба суроғаи расмӣ почтаи электронии Ҷамъият ё сомонаҳои интернетӣ ворид гардидааст;

- муроҷиати шифоҳӣ – муроҷиате, ки зимни қабули шахсӣ ба кормандони дахлдори Ҷамъият изҳор гардидааст ё тавассути алоқаи телефонӣ (мобилӣ) баён шудааст;

- Дархост (муроҷиати машваратӣ) – ин муроҷиати мизоч барои гирифтани машваратҳо доир ба хизматҳо ва маҳсулотҳои Ҷамъият мебошад, ки эътироз ва талаботҳои молиявӣ надорад.

- муроҷиати такрорӣ – муроҷиати хаттӣ, шифоҳӣ ё электронии такрорӣ, ки дорои далелҳои нав намебошад, бо зикри масъалаҳо, ки доир ба онҳо вобаста ба

мурочиати қаблӣ моҳиятан ҷавоб гардониди шудааст ва дар мурочиати навбатӣ ваҷҳ ё ҳолатҳои нав оварда нашудаанд;

- китоби арзу шикоятҳо-китоби шакли ягона, ки барои қайди мурочиатҳо доир ба фаъолияти Ҷамъият пешбинӣ шудааст.

2.2. Мурочиатҳо метавонанд инфиродӣ ё гурӯҳӣ бошанд, шифоҳӣ ё хаттӣ ворид шаванд.

2.2.1. Мурочиатҳои шифоҳии мизочон ба Ҷамъият метавонанд ворид шаванд:

- бо ташрифи шахсӣ ба идораи марказӣ ва/ё идораи филиал, намояндагӣ, маркази хизматрасонии хазинавӣ, маркази хазинавии ҳисобӣ ва дигар (минбаъд «воҳиди сохтори алоҳидаи Ҷамъият»);

- тавассути мурочиати телефонӣ.

2.2.2. Мурочиатҳои хатии мизочон ба Ҷамъият метавонанд ворид шаванд:

- тавассути почта;

- тариқи бевосита бо ҳуди мизоч овардани он ба идораи марказӣ ва/ё идораи воҳиди сохтори алоҳидаи Ҷамъият;

- тавассути қуттии арзу шикоятҳо;

- ба воситаи китоби арзу шикоятҳо;

- ба воситаи шабакаи Интернет (почтаи электронӣ, қисми «алоқаи бозгашт» дар сомонаи расмии Ҷамъият);

- тавассути хизматрасонии алоқаи почта.

2.3. Пешниҳодҳо ва миннатдорӣҳо барои баррасӣ шудан аз ҷониби Ҷамъият ҳатмӣ нест.

2.4. Шикоятҳо, арзу дархостҳои ки бо тартиби муқаррарнамуда пешниҳод шудаанд, ҳатман аз ҷониби Ҷамъият баррасӣ мешаванд.

2.5. Рад намудани қабули шикоятҳо, арзу дархостҳо мумкин нест ба ҷуз ҳолатҳои ки агар шикоятҳо, арзу дархостҳо ба қайди ному насаби шахси воқеӣ/номи пурраи шахси ҳуқуқӣ (дар мурочиат истинод ба коди мушаххаси ба мизочи Ҷамъият додашуда иҷозат дода мешавад), ба қайди суроғи маҳалли истиқомат ё маълумот оид ба маҳали воқеи истиқомат, почтаи электронӣ ва ё бе имзои аризақунанда пешниҳод шуда бошанд. Дар ин сурат, мурочиатҳо анонимӣ дониста шуда, баррасӣ намешаванд.

2.6. Дар мавриди пайдо шудани дархостҳои мизочон вобаста ба гирифтани машваратҳо доир ба хизматҳо ва маҳсулотҳои Ҷамъият; арзҳо ба Ҷамъият вобаста ба дурустӣ, сифат ва мӯҳлатҳои хизматрасонӣ, ки боиси натиҷаҳои молиявӣ нашудаанд; шикоятҳо ба Ҷамъият вобаста ба ҳисоббаробаркуниҳои Ҷамъият ва мизоч, мизочон ҳуқуқ доранд онҳоро шифоҳӣ ё хаттӣ баён намоянд.

### **3. ТАРТИБИ ҚОР БО ВОСИТАҲОИ АЛОҚА (ҚУТТӢ БАРОИ ШИКОЯТУ ПЕШНИҲОДҲО, КИТОБИ ШИКОЯТУ ПЕШНИҲОДҲО, ПОЧТАИ ЭЛЕКТРОНӢ, СОМОНА)**

3.1. Барои ба мизочон саривақт ва бемамониат додани иҷозат ба воситаҳои алоқа бо Ҷамъият, ки ин ба мизочон барои мурочиат намудан имконият медиҳад, аз тарафи Ҷамъият ҳамаи чораҳои зарури андешидамешаванд.

3.2. Роҳбарони воҳидҳои сохтори алоҳидаи Ҷамъият барои мавҷудият ва қоршоямии китоби арзу шикоятҳо, қуттии барои арзу шикоятҳо дар идораҳои

воҳидҳои сохтории алоҳидаи Ҷамъият, ки ба онҳо супурда шудаанд, масъул мебошанд.

3.3. Роҳбари Ҷамъият барои мавҷудият ва коршоямии почтаи электронӣ ва қисми «алоқаи бозгашт» дар сомонаи расмии Ҷамъият масъул мебошад.

3.4. Ба китоби арзу шикоятҳобояд рақам монда шуда, ресмонбаст карда шуда, мӯҳри Ҷамъият гузошта шуда бошад ва дар ҷои намоёни хазинаи воҳиди сохтории алоҳидаи Ҷамъият гузошта шуда бошад.

3.5. Қуттии барои арзу шикоятҳо бояд дар ҷои намоёни бинои воҳиди сохтории алоҳидаи Ҷамъият ҷойгир карда шуда бошад.

3.6. Роҳбарони воҳидҳои сохтории алоҳида ӯҳдадоранд ҳар рӯз аз қуттии барои арзу шикоятҳо ва мукотиботи воридшударо гиранд, мавҷудии муроҷиатҳоро дар китоби арзу шикоятҳо тафтиш намоянд ва дар мӯҳлатҳои муқаррар муроҷиатҳои воридшударо ба қайд гиранд.

3.7. Роҳбари департаменти оператсионии Ҷамъият ӯҳдадор аст ҳар рӯз мавҷудии муроҷиатҳои шаҳрвандонро дар почтаи электронии [credit@humo.tj](mailto:credit@humo.tj) ва дар сомонаи расмии Ҷамъият дар қисми «алоқаи бозгашт» тафтиш намояд.

3.8. Корманди Call-center-и Ҷамъият ӯҳдадор аст муроҷиатҳои телефони мизочонро ба рақами телефони +992 (44) 640-55-44 қабул намояд ва муроҷиатҳои воридшударо ба қайд гирад.

3.9. Роҳбарони воҳидҳои сохтории алоҳидаи Ҷамъият ӯҳдадор мебошанд мавҷуд будани маълумотро оид ба ҳуқуқҳои мизочон барои муроҷиаткунӣ дар ҷойҳои намоёни воҳидҳои сохтории алоҳидаи Ҷамъият таъмин намоянд.

3.10. Таҳлилгари қарз ё роҳбари воҳиди сохтории алоҳидаи Ҷамъият пеш аз имзо намудани шартномаи қарзӣ бояд ба мизоч оид ба ҳуқуқҳои ӯ барои муроҷиаткунӣ маълумот диҳад.

#### **4. ТАРТИБИ ПЕШНИҲОДИ МУРОҶИАТҲОИ МИЗОЧОН (ШИКОЯТҲО, АРЗУ ДАРХОСТҲО)**

4.1. Барои таъмини кори самаранок ва дуруст, аз тарафи Ҷамъият пайдарҳамии дар поён зикргардидаи муроҷиатҳои мизочон қабул шудааст, ки дар навбати худ, ҳуқуқи мизочонро бо ҳар воситаҳои дастраси муроҷиатҳои мизочон бевосита ба Ҷамъият муроҷиат намудан маҳдуд намекунад.

4.2. Зимни муроҷиати шифоҳӣ мизоч моҳияти муроҷиати худро ба координатори қарзии воҳиди сохтории Ҷамъият баён мекунад.

4.3. Дар сурати боасос будани эътирозҳо (арзу шикоятҳо)-и мизоч координатори қарзии воҳиди сохтории Ҷамъият ӯҳдадор аст дар ҳудуди салоҳияти худ доир ба зудтар ошкоркунӣ ва бартарафкунии сабабҳои пайдоиши эътирозҳои мизоч ҳамаи чораҳои зарурро андешад.

Координатори қарзии воҳиди сохтории Ҷамъият ӯҳдадор аст дар доираи салоҳияти худ ва дар мӯҳлати кӯтоҳтарин доир ба хизматҳо ва маҳсулотҳои Ҷамъият ёрии машваратӣ диҳад.

4.4. Дар сурати аз тарафи мизоч гирифта шудани ҷавоби ғайриқаноатбахш ва/ё номатлуб ба дархосту эътирозҳои пешниҳодшуда мутобиқи банди 4.2.-и Тартиби мазкур мизоч ҳуқуқ дорад такроран дархост ё эътирози худро шифоҳӣ ба роҳбари воҳиди сохтории Ҷамъият баён кунад.

4.5. Дар сурати боасос будани эътирозҳо (арзу шикоят)-и мизоҷ роҳбари воҳиди сохтори Ҷамъият ӯҳдадор аст дар доираи салоҳияти худ доир ба зудтар ошкоркунӣ ва баргарафкунии сабабҳои пайдошавии эътирозҳои мизоҷ ҳамаи чораҳои бинад.

Роҳбари воҳиди сохтори Ҷамъият ӯҳдадор аст дар доираи салоҳияти худ ва дар мӯҳлати кӯтоҳтарин доир ба хизматҳо ва маҳсулотҳои Ҷамъият ёрии машваратӣ диҳад.

4.6. Мурочиатҳои шифоҳии мизоҷон дар мӯҳлати дар банди 5.4.-и Тартиби мазкур зикр гардида баррасӣ мешаванд.

4.7. Дар сурати ҷавоби ғайриқаноатбахш ба дархост ё имконнопазирии ҳалли эътирозҳо тибқи бандҳои 4.2. ва 4.3.-и Тартиби мазкур мизоҷ ҳуқуқ дорад ба Ҷамъият мурочиати худро хаттӣ пешниҳод намояд.

4.8. Шикоятҳо, арзу дархостҳои мизоҷ дар намуди хаттӣ бо нишондоди моҳияти шикоят, арз ё дархост қабул карда мешаванд.

Ба мурочиати хаттӣ бояд нусхаҳои ҳуҷҷатҳо, ки талаботҳои изҳоршавандаро тасдиқ менамоянд, замима карда шаванд.

Шикоят, арз ё дархост бояд маълумот оид ба мизоҷ дошта бошад:

- ном, насаб, номи падар – барои шахси воқеӣ;
- номи пурра – барои шахси ҳуқуқӣ;
- рақами телефонҳо;
- суроға барои ирсоли ҷавоб.

4.9. Шикоятҳо, арзу дархостҳои воридшуда дар тартибе, ки дар боби 5-уми Тартиби мазкур пешбинӣ гардидаанд, ба қайд гирифта мешаванд.

## **5. МАРОСИМИ БАРРАСИИ ШИКОЯТҲО, АРЗУ ДАРХОСТҲОИ МИЗОҶОН**

5.1. Барои мақсади Тартиби мазкур, таҳти “маросими баррасии шикоятҳо, арзу дархостҳои мизоҷон” тартиби амалҳои аз ҷониби Ҷамъият муқаррар гардида фаҳмида мешавад, ки барои иҷрои он аз тарафи кормандони Ҷамъият амалҳои зерин иҷро карда мешавад:

- қабул ва бақайдгирии шикоят, ариза ё дархост тибқи маросими дар боло зикргардида;

- таҳлили шикоят, ариза ё дархост;
- таҳияи ҷавоб ба шикоят, ариза ё дархост;
- ирсоли ҷавоб ба мизоҷе, ки шикоят, ариза ё дархост пешниҳод намудааст;
- ба бойгонӣ супурдани шикоят, ариза ё дархост бо нусхаи ҷавоб ба он.

5.2. Шикоятҳо, аризаву дархостҳо бо тартиби умумӣ, ки барои қабули ҳуҷҷатҳо аз тарафи Ҷамъият муқаррар карда шудааст, қабул мешаванд.

5.3. Шикоятҳо, аризаву дархостҳои ба воҳидҳои сохтори Ҷамъият воридшуда дар рӯзи мурочиат дар Китоби қайди мурочиатҳои мизоҷон, ки реквизитҳои зерин доранд, ба қайд гирифта мешаванд:

- санаи қайд ва рақами воридотӣ;
- намуди мурочиат (дар сурати пешниҳоди шикоят ё ариза – тавсифи мухтасари моҳияти мурочиат);
- ному насаб/номи пурра барои шахси ҳуқуқии мизоҷ, ки шикоят, ариза ё дархост пешниҳод намудааст;

- маълумот оид ба иҷрои (сана, рақами содиротӣ) шикоят, ариза ё дархост.

5.4. Мурочиатҳои шифоҳии мизоҷон зери назорат гирифта мешаванд ва оид ба натиҷаҳои баррасии онҳо шахсони дахлдор дар мӯҳлати як рӯзи корӣ аз лаҳзаи бақайдгирии мурочиатҳо хабардор карда мешаванд.

5.5. Мурочиатҳои хаттӣ пас аз бақайдгирӣ дар воҳиди сохторӣ дар муддати як рӯзи корӣ ба роҳбари департаменти оператсионии Ҷамъият ба воситаи паёмбар ва ё тариқи ирсали нусхаи мурочиат ба суроғаи электронӣ раван карда мешаванд. Шахси масъул барои саривақт ирсол шудани мурочиатҳо роҳбари воҳиди сохтории алоҳида, ки ба он мурочиати хаттӣ омадааст, мебошад.

5.6. Дар мӯҳлати на дертар аз як рӯзи корӣ, ки пас аз рӯзи воридшавии мурочиат ба идораи марказии Ҷамъият меояд, мурочиат дар Китоби қайди мурочиатҳои мизоҷон ба қайд гирифта мешавад. Китоби мурочиатҳои мизоҷон, ғайр аз реквизитҳои дар банди 5.3. зикргардида, оид ба воҳиди сохтории Ҷамъияте, ки аз он ҷо мурочиат омадааст, маълумот дорад.

5.7. Пас аз бақайдгирии мурочиатҳо дар Китоби қайд, роҳбари департаменти оператсионӣ бояд фавран дар бораи мазмуни мурочиате, ки ба номи директори генералии Ҷамъият (ба шахси ҷонишини ӯ буда) омадааст, маълумот диҳад.

5.8. Пас аз баррасии мурочиат директори генералии Ҷамъият (шахси ҷонишини ӯ буда) ӯҳдадор мешавад мурочиати мизоҷро ба корманди Ҷамъият (минбаъд – Иҷроқунанда), ки барои баррасии мурочиат ва таҳияи ҷавоб ба он масъул мебошад, равона кунад.

5.9. Дар мавриди зарурат, Иҷроқунанда ҳуқуқ дорад бевосита аз мизоҷ ё роҳбари департаменти оператсионии Ҷамъият ҳуҷҷатҳои иловагиро, ки барои баррасии мурочиатҳо зарур мебошанд, бо нишондоди мӯҳлати пешниҳоди ҳуҷҷатҳо талаб намояд. Дар сурати пешниҳод накардани ҳуҷҷатҳои талабшуда дар мӯҳлати муқаррар, Иҷроқунанда ҳуқуқ дорад мурочиатро дар асоси ҳуҷҷатҳои буда мавриди баррасӣ қарор намояд, ё раддияи боасоси баррасишавии мурочиатро равона кунад.

5.10. Мӯҳлати баррасии мурочиатҳои хаттӣ 30 (си) рӯз ва мурочиатҳое, ки омӯзишу таҳқиқи иловагиро талаб намеқунанд, муҳлати 15 (понздаҳ) рӯзро ташкил медиҳад аз лаҳзаи бақайдгирии ҳуҷҷати дахлдор дар Китоби қайди мурочиатҳои мизоҷон.

5.11. Мӯҳлати баррасии шикоят, арз ё дархостро дароз кардан мумкин аст дар мавриде ки агар барои баррасии объективии онҳо талаб намудани ҳуҷҷатҳои иловагӣ, инчунин доир ба масъалаҳои душвортар талаб намудани баррасӣ ва тафтиши иловагӣ, аммо ба мӯҳлати на зиёда аз 30 (си) рӯз тамдид намоянд.

5.12. Баррасии шикоят, арзу дархост бо қарори директори генералии Ҷамъият дар мавридҳои зерин мавқуф гузошта мешавад:

- агар ҳуҷҷатҳои барои ҳалли объективии шикоят, арз ё дархост зарур буда аз ҷониби арзқунанда пешниҳод карда нашуда бошанд ва ё нопурра пешниҳод карда шуда бошанд – баррасии шикоят, арз ё дархост то рӯзи воридшавии ҳуҷҷатҳо мавқуф гузошта мешавад;

- агар барои қабули қарори асоснок вобаста ба шикоят, арз ё дархост гирифтани маълумот ё ҳуҷҷатҳо аз мақомоти ҳокимияти давлатӣ ё дигар ташкилотҳо зарур

бошад – баррасии шикоят, арз ё дархост то рӯзи воридшавии маълумоти зарурӣ ё хуччатҳо мавқуф гузошта мешавад;

- агар аз ҷониби арзкунанда ба суд аризаи даъво дода шуда бошад, ва барои қабули қарори боасос доир ба шикоят, арз ё дархост ҳалномаи судро гирифтаан зарур бошад – баррасии шикоят, арз ё дархост то рӯзи қонунӣ шудани ҳалномаи суд мавқуф гузошта мешавад.

- огоҳинома оид ба мавқуф гузоштани баррасии шикоят, ариза ё дархост бояд дар мӯҳлати на дертар аз 3 рӯзи корӣ аз лаҳзаи қабули чунин қарор ба аризакунанда ирсол шавад.

5.13. Ҷаҳддорихои баҳисботгирӣ ва назорати мутамаркази баррасии шикоятҳо, арзу дархостҳои мизочон ба департаменти қарзии Ҷамъият гузошта мешавад.

5.14. Илова бар ин, департаменти қарзӣ якҷоя бо воҳидҳои Ҷамъият:

- ҳамаи шикоят, арзу дархостҳои мизочони Ҷамъиятро таҳлил ва ҷамъбаст мекунад;

- доир ба беҳтаркунии ташкили кор бо шикоят, арзу дархостҳои мизочон тавсияҳо тайёр мекунад;

- доир ба натиҷаҳои баррасии шикоятҳо, арзу дархостҳои мизочон ба роҳбари Ҷамъият пешниҳодҳо менамояд.

5.15. Дар сурати боасос ва ҳаққонӣ донишани шикояти мизоч директори генералии Ҷамъият ӯҳдадор аст оид ба баргарафкунии вайронкуниҳо ва барқароркунии ҳуқуқҳои мизоч қарор қабул намояд.

5.16. Шикояти мизоч пурра ва ё қисман қонунгардониди мешавад.

5.17. Қарор доир ба шикоят, ариза ё дархост бояд асоснок бошад, бо истинод ба санадҳои меъёрии ҳуқуқии муайяни Ҷумҳурии Тоҷикистон, Оинномаи Ҷамъият, хуччатҳои дохилаи Ҷамъият.

5.18. Дар сурати имконнопазирии ҳалли баҳсу эътирозҳо тариқи гуфтушунид онҳо дар тартиби дар шартномаи қарзӣ муқарар гардида ҳал мешаванд.

## **6. ИРСОЛИ ҶАВОБҲО БА ШИКОЯТҲО, АРЗУ ДАРХОСТҲОИ МИЗОЧОН**

6.1. Ҷавоб ба муроҷиати хаттӣ аз ҷониби корманди Ҷамъият, ки барои баррасӣ ва таҳияи ҷавоб ба муроҷиат масъул мебошад, дар намуди хаттӣ тайёр карда мешавад, ва аз ҷониби директори генералии Ҷамъият пас аз тафтиши дурустии маросими баррасии шикоят, ариза ё дархост имзо карда мешавад.

6.2. Ҷавоб ба муроҷиати хаттии мизоч бо истифодаи воситаҳои алоқа, ки ба қайд кардани санаи ирсолӣ ҷавоб имконият медиҳанд, ирсол карда мешавад, ва ё шахсан ба арзкунанда (намояндаи ваколатдори арзкунанда) тахти забонхат супурда мешавад.

6.3. Маълумоти шифоҳӣ тариқи алоқаи бевосита бо мизоч ё ба воситаи хабари телефонӣ ба мизочон расонида мешавад.

## **7. МАХФИЯТНОКИИ МАЪЛУМОТҲО, КИ АЗ САБАБИ БАРРАСИШАВИИ ШИКОЯТҲО, АРЗУ ДАРХОСТҲОИ МИЗОЧОН ГИРИФТА ШУДААНД**

7.1. Ҳамаи маълумоте, ки аз тарафи кормандони Ҷамъият аз сабаби баррасии шикоятҳо, арзу дархостҳои мизочон гирифта шудааст, маълумоти корӣ буда, махфӣ доништа мешавад.

7.2. Маълумоти дар шикоят, арз ё дархост ва ҳуҷҷатҳои замишуда буда дар мавриди доштани розигии арзкунанда ба паҳн кардани он, маълумоти махфӣ доништа намешавад танҳо барои шахсе, ки амалиёт (беамалӣ)-и ӯ шикоят карда мешавад.

## **8. МАСЪУЛИЯТ**

8.1. Ҳамаи кормандони Қамъият, ки дар Тартиби мазкур зикр гардидаанд, барои дурустии иҷрои амалҳои дар Тартиби мазкур номбаршуда, инчунин барои таъмини амният ва саривақт бақайдгирии муроҷиатҳои воридшудаи мизоҷон масъул мебошанд.

## **9. МУҚАРРАРОТИ ХОТИМАВӢ**

9.1. Тартиби мазкур ба забони тоҷикӣ ва русӣ, ки ҳар кадоме аз онҳо қувваи яқхелаи ҳуқуқӣ доранд, тартиб дода шудааст.

9.2. Ҳангоми шарҳ додани меёрҳои Тартиби мазкур, аввалият ба ривояти Тартиб, ки бо забони русӣ тартиб дода шудааст, дода мешавад.