

Modele de formular:

RECLAMAȚIE

Programul de granturi investiționale "Facilitarea accesului la piețele de desfacere"

Nr. _____

din data ___/___/_____

adresată către **DI/Dna** _____

Consultant **raion /sat** _____

Eu, subsemnatul(a), _____, rezident(ă) a localității _____, raionul _____, născut(ă) în anul _____, starea civilă _____, domiciliat(ă) la adresa _____, tel. de contact (0____) _____, dețin _____ ha de teren cultivat în localitatea _____, raionul _____, dintre care arendez legalizat _____ ha.

Dețin o suprafață de _____ ha de mere, prune, struguri tehnici (a se specifica pe fiecare cultură dacă este cazul).

Prin prezenta vreau să depun o reclamație (plângere), contestând următoarele:

Rugăm să citiți cu atenție opțiunile de mai jos și să bifați varianta corespunzătoare:

- 1. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform cerințelor generale față de grupurile de producători
- 2. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform criteriului de activitate agricolă de minim 3 ani
- 3. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform criteriului de deținere în proprietate a bunului/bunurilor imobil(e) în care se efectuează investiția
- 4. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform criteriului suprafeței de teren cultivate cu culturile eligibile (5 ha)
- 5. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform celorlalte criterii de eligibilitate pentru embrii fondatori
- 6. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform tipului de investiție eligibilă pentru sectorul horticol
- 7. calcularea incorectă a mărimii grantului investițional
- 8. neinclus în lista beneficiarilor din motivul nedepunerii dosarului la termenul convenit
- 9. neinclus în lista beneficiarilor din motivul nedepunerii dosarului incomplet (Anexele 1-6)
- 10. nesoluționarea în termen a reclamației precedente
- 11. altele

Descrierea succintă și clară a reclamației:

Declar pe propria răspundere corectitudinea informației prezentate mai sus.

Semnătura reclamantului _____

RECLAMAȚIE

Programul de granturi post-investiționale destinate managementului durabil al terenurilor

Nr. _____

din data ___/___/_____

adresată către **DI/Dna** _____

Consultant **raion /sat** _____

Eu, subsemnatul(a), _____, rezident(ă) a localității _____, raionul _____, născut(ă) în anul _____, starea civilă _____, domiciliat(ă) la adresa _____, tel. de contact (0____) _____, dețin _____ ha de teren cultivat în localitatea _____, raionul _____, dintre care arendez legalizat _____ ha.

Dețin o suprafață de _____ ha de mere, prune, struguri tehnici (a se specifica pe fiecare cultură dacă este cazul).

Prin prezenta vreau să depun o reclamație (plângere), contestând următoarele:

Rugăm să citiți cu atenție opțiunile de mai jos și să bifați varianta corespunzătoare:

1. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform criteriilor generale față de producătorii agricoli care aplică

2. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform practicilor de management durabil al terenurilor eligibile

3. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform tipului de investiție și cheltuieli eligibile

4. neinclus în lista beneficiarilor din motivul ineligibilității conform evaluării de mediu
5. neinclus în lista beneficiarilor din motivul nedepunerii tuturor documentelor standard (13 documente) necesare pentru accesarea grantului post-invențional
6. neinclus în lista beneficiarilor din motivul nedepunerii tuturor documentelor justificative care confirmă efectuarea investiției pentru tehnica No Till și Strip Till (5 documente)
7. neinclus în lista beneficiarilor din motivul nedepunerii tuturor documentelor pentru investițiile în practici agricole de management durabil al terenurilor (7 documente)
8. neinclus în lista beneficiarilor din motivul nedepunerii dosarului la termenul convenit al apelului anunțat
9. nesoluționarea în termen a reclamației precedente
10. altele

Descrierea succintă și clară a reclamației:

Declar pe propria răspundere corectitudinea informației prezentate mai sus.

Semnătura reclamantului _____

Pentru Agenția Națională de Dezvoltare Rurală (ACSA):

A. Formularul de răspuns la reclamațiile primite prin poștă

În situația în care cererea a venit de la biroul regional sau central ACSA prin poștă sau e-mail, consultantul responsabil pentru RER va încerca să discute cu solicitantul prin telefon sau e-mail, iar în cazul în care solicitantul nu este disponibil sau/iar solicitantul necesită un răspuns în scris, acesta va conține următoarea informație:

- data înregistrării cererii și numărul de ordine;
- numărul de înregistrare și data furnizării răspunsului;
- obiectul reclamației/plângerii;
- răspuns și recomandări/soluții furnizate reclamantului;
- semnătura consultantului responsabil de mecanismul de grevață.

Indiferent de forma de prezentare a reclamațiilor și modalitatea de răspuns la acestea, absolut toate reclamațiile vor fi înregistrate în registru. Răspunsurile și soluțiile oferite de consultanții ACSA se vor baza pe reglementările și procedurile impuse de Proiect: lista localităților și raioanelor eligibile, criteriile de eligibilitate pe care un fermier trebuie să le respecte pentru a accesa granturile de asistență la vânzări, suma granturilor de asistență la vânzări stabilit de proiect, procedura de aplicare și modalitatea de plată.

Modele de formular:

RĂSPUNS LA RECLAMAȚIA

Programul de granturi investitoriale ”Facilitarea accesului la pietele de desfacere”

Nr. ___ din data ___/___/___/

Eu, subsemnatul _____, am recepționat reclamația înregistrată cu Nr. ___ din
(numele, prenumele/funcția)
data ___/___/___/, depusă de cetățeanul _____, din
localitatea _____, raionul _____, cu privire la _____

(se indică obiectul reclamației, bifat de către reclamant).

În baza celor examinate, comunic următoarele:

Reclamația este:

Rugăm să bifați varianta corespunzătoare:

admisă/întemeiată respinsă/neîntemeiată

Răspuns la reclamație:

Rugăm să bifați varianta corespunzătoare:

1. reclamația este întemeiată, reclamantul va fi inclus în lista beneficiarilor conform cerințelor generale față de grupurile de producători

2. reclamația este întemeiată, mărimea grantului investițional va fi recalculată

3. reclamația este întemeiată, reclamantul va fi inclus în lista beneficiarilor conform termenului convenit de depunere a dosarului

4. reclamația este întemeiată, reclamantul va fi inclus în lista beneficiarilor conform documentelor din dosarul depus (Anexele 1-6)

5. va fi clarificată nesoluționarea reclamației precedente și va fi oferit un răspuns în scris reclamantului

6. admisă/altele

7. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform criteriului de activitate agricolă de minim 3 ani

8. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform criteriului de deținere în proprietate a bunului/bunurilor imobil(e) în care se efectuează investiția
9. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform criteriului suprafeței de teren cultivate cu culturile eligibile (5 ha)
10. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform criteriului suprafeței de teren cultivate cu culturile eligibile (5 ha)
11. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform celorlalte criterii de eligibilitate pentru membrii fondatori
12. se respinge recalcularea mărimii grantului investițional - a fost calculată conform metodologiei, standardelor aprobate
13. se respinge alocarea banilor din motivul nerecepționării acestora - există documente care confirmă recepționarea lor de către reclamant
14. reclamația este neîntemeiată, există confirmare a primirii unui răspuns în cazul unei reclamații anterioare
15. respins/altele

Descrierea succintă și clară a răspunsului:

În procesul examinării reclamației au fost verificate următoarele:

Astfel, în procesul verificării, au fost depistate următoarele:

data / semnătura consultantului

*(luat cunoștință) data / semnătura
reclamantului*

RĂSPUNS LA RECLAMAȚIA

Programul de granturi post-investiționale destinate managementului durabil al terenurilor

Nr. ___ din data ___/___/___/
Eu, subsemnatul _____, am recepționat reclamația înregistrată cu Nr. ___ din
(numele, prenumele/funcția)
data ___/___/___/, depusă de cetățeanul _____, din
localitatea _____, raionul _____, cu privire la _____

(se indică obiectul reclamației, bifat de către reclamant).

În baza celor examinate, comunic următoarele:

Reclamația este:

Rugăm să bifați varianta corespunzătoare:

- admisă/întemeiată respinsă/neîntemeiată

Răspuns la reclamație:

Rugăm să bifați varianta corespunzătoare:

1. reclamația este întemeiată, reclamantul va fi inclus în lista beneficiarilor conform criteriilor generale față de producătorii agricoli care aplică
2. reclamația este întemeiată, reclamantul va fi inclus în lista beneficiarilor conform termenului convenit de depunere a dosarului
3. reclamația este întemeiată, reclamantul va fi inclus în lista beneficiarilor conform documentelor din dosarul depus
4. va fi clarificată nesoluționarea reclamației precedente și va fi oferit un răspuns în scris reclamantului
5. admisă/altele
6. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform practicilor de management durabil al terenurilor eligibile
7. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform tipului de investiție și cheltuieli eligibile
8. reclamantul nu va fi inclus în lista beneficiarilor – ineligibil conform evaluării de mediu
9. se respinge alocarea banilor din motivul nerecepționării acestora - există documente care confirmă recepționarea lor de către reclamant
10. reclamația este neîntemeiată, există confirmare a primirii unui răspuns în cazul unei reclamații anterioare
11. respins/altele

Descrierea succintă și clară a răspunsului:

În procesul examinării reclamației au fost verificate următoarele:

Astfel, în procesul verificării, au fost depistate următoarele:

data / semnătura consultantului

*(luat cunoștință) data / semnătura
reclamantului*

B. Elaborarea și Gestiunea Registrului de Evidență a Reclamațiilor (RER)

Un registru de monitorizare care a fost creat pentru a asigura o monitorizare strictă a numărului de reclamații, a conținutului acestora, precum și a răspunsului furnizat solicitantului trebuie să fie menținut în mod continuu. Acest registru este printat pe hârtie, iar paginile numerotate și sigilate, reducând astfel la maxim riscul de pierdere a reclamațiilor depuse și răspunsurile oferite. Registrul asigură evidența reclamațiilor care au următorul conținut:

- numărul de ordine;
- data depunerii cererii;
- numele și prenumele reclamantului;
- adresa și numărul de telefon;
- forma reclamației;
- descrierea succintă a reclamației depuse verbal;
- răspuns și recomandări/soluții furnizate reclamantului;
- semnătura consultantului ACSA responsabil de RER în localitatea/raionul în care activează reclamantul.

Procedura de depunere și procesare a reclamațiilor:

Forma Reclamației: Reclamațiile pot fi depuse de către producătorii agricoli în formă scrisă (pe hârtie), prin telefon (022-83-53-23), prin e-mail (office@acsa.md) sau verbal.

Locul depunerii Reclamației: Reclamațiile pot fi depuse la oficiul central ACSA (or. Chișinău, str. Petru Movilă 23/8, etaj 1), sau la oficiile raionale ACSA.

Termen de procesare a Reclamației: Reclamațiile vor fi procesate în termen de 3 zile:

- 1 zi pentru completarea/asistență la completarea reclamației de către producătorul agricol;
- 1 zi pentru deplasarea în teren, la producătorul agricol și documentarea la fața locului cu toate documentele, aspectele, elementele componente incluse/care formează obiectul/subiectul reclamației;
- 1 zi pentru completarea răspunsului la reclamație cu sugestiile/soluțiile furnizate producătorului agricol reclamant.