

SOLAR • WIND • HYDRO • BIOMASS • STORAGE



Саримай ташқи шикоятларни кўриб чиқиш механизми

Ташқи шикоятларни кўриб чиқиш механизми

HSE-PLN-008-01-UZ-S-KHE01-UZ

Sarimay Solar - Uzbekistan



ЖАВОБГАРЛИКЛАР

	САНА	ФИШ	ВАЗИФАСИ
ИШЛАБ ЧИҚИШ	2024 йил январь	Zukhra Sharipova	Ижтимоий координатор
ТАСДИҚЛАШ	2024 йил январь	Margaux Houdayer	Атроф-муҳит муҳофазаси ва хавфсизлиги масалалари бўйича худудий ходим
ҚАБУЛ ҚИЛИШ	2024 йил январь	Nicolas Bergeret	Атроф-муҳит муҳофазаси ва хавфсизлигининг корпоратив масалалари бўйича ходим

ФИКР-МУЛОҲАЗАЛАР ТАРИХИ

ВЕРСИЯСИ	САНА	ЖАВОБГАР ШАХС	ИЗОҲЛАР
01	2024 йил январь	Зухра Шарипова	Биринчи таҳрир
02	2024 йил январь	Аманов Ойбек	Иккинчи таҳрир

МУНДАРИЖА

1	Кириш	4
1.1	Қўлланилиш соҳаси ва қўлланиш даражаси	4
1.2	Мақсадлар	4
1.3	Тамойиллар	5
1.4	Миллий меъёрлар ва миллий стандартлар	5
2	ТАВСИФЛАР, ҚИСҚАРТМАЛАР ВА МАЖБУРИЯТЛАР	7
2.1	Тавсифлар	7
2.2	Қисқартмалар	9
2.3	Мажбуриятлар	3
3	Шикоятларни кўриб чиқиш механизми жараёни	3
3.1	Шикоятларни кўриб чиқиш механизми, Эълон қилиш	7
3.2	Шикоятларни тақдим этиш ва қабул қилиш	8
3.3	Шикоятларни қайд этиш	9
3.4	Шикоятларни тоифалаштириш	10
3.5	Шикоятларни тан олиш	11
3.6	Обзор ва текшириш	12
3.6.1	Текшириш усулларининг тавсифи	12
3.6.2	Тегишли ресурсларни ажратиш	12
3.6.3	Текшириш процедуралари	12
3.6.4	Бирламчи рухсат идентификацияси	13
3.7	Шикоятга жавоб	14
3.8	Шикоятларни кўриб чиқиш муддатлари	7
4	Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг обзори ва мониторинги	7
	Илова 1 - Шикоятларни қайд этиш шакли	7
	Илова 2 - Шикоятларни текшириш ва ҳал қилиш шакли	9
	Илова 3 - Шикоятларни тақдим этиш шакли	10
	Илова 4 - ПОСТЕР	11
	Илова 5 - Шикоятлар реестри	7

1. КИРИШ

1.1 ҚЎЛЛАНИЛИШ СОҲАСИ ВА ҚЎЛЛАНИШ ДАРАЖАСИ

Ушбу ташқи шикоятларни кўриб чиқиш механизми (ТШМ) қуёшли "Sarimay 100 МВт" (Лойиҳа) лойиҳасини лойиҳалаштириш, эксплуатация қилиш ва техник хизмат кўрсатишга нисбатан қўлланилади. У ҳар қандай Алоқадор шахс (АР), Алоқадор ҳамжамият (АС) ва шикоятлар/шикоятларни юбориш ёки лойиҳа фаолияти билан боғлиқ хавотирлар, даъволар ёки таклифларни билдирмоқчи бўлган манфаатдор томонлар томонидан юборилган ташқи шикоятлар билан ишлаш тартиб-қоидаларини ўз ичига олади ва уларни лойиҳа ҳудудида (ижтимоий таъсир қилиш зонаси (Aol) ичида ва ташқарисида) ўз вақтида ҳал қилиш имконини беради (Aol)¹.

Ушбу ТШМ процедураси манфаатдор томонларни жалб қилиш Режаси (SEP), соғлиқни сақлаш, атроф-муҳит ва ижтимоий бошқарув Режаси (HSES), жамият саломатлиги, атроф-муҳит ва хавфсизликни бошқариш Режаси (CHSS MP) билан тўлиқ мос келади ва барча манфаатдор томонлар, АР/АС ва лойиҳанинг бутун ҳаёти давомида ва айниқса, шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида, бундан кейин "шикоятчи(лар)" деб аталадиган ҳар қандай маргиналлашган, ночор ёки заиф гуруҳларга нисбатан ҳурматли ва эҳтиёткорона муносабатни таъминлайди. Унда тегишли равишда қабул қилиб олинishi, қайта ишланиши ва ҳал қилинишини таъминлаган ҳолда электрон почта, хат, СМС ёки веб-сайт юбориш орқали ҳар қандай шахс ёки одамлар гуруҳи томонидан берилган ҳар қандай шикоятларни (барча маҳаллий дўконлар ва ёқилғи қуйиш шохобчаларида тарқатилган) қабул қилиш, қайд этиш, ёрдам кўрсатиш ва ҳал қилиш кўзда тутилган.

Ушбу ТШМ лойиҳага, Voltage компаниясига, лойиҳалаш бўйича пудратчига, харидларга ва қурилишга (EPC) ва уларнинг субпудратчиларига алоқадор ҳисобланади. Бу ташкилотлар ТШМ ни қабул қилиши ва жорий қилиши, шунингдек қурилиш босқичида унинг бошқаришнинг барча поғоналарида тўғри амалга оширилишини таъминлаши лозим.

1.2 Мақсадлар

ТШМ нинг асосий мақсадлари бўлиб лойиҳага алоқадор шахслар томонидан берилган шикоят ва даъволарнинг эркин тақдим этилиши ва ўз вақтида ҳал этилишини таъминлаш, шунингдек, лойиҳа даражасида шикоятларни ҳал қилиш ҳисобланади, шу жумладан:

- Манфаатдор томонларнинг муаммоларини аниқлаш ва уларни бошқариш ва шундай йўл билан хавфларни самарали бошқаришни қўллаб-қувватлаш;
- шикоятларнинг мос келган даражада кўриб чиқишга қодир бўлмасликнинг негатив оқибатларини олдини олиш; ва,
- Барча манфаатдор томонлар билан ишончли муносабатларни қуриш ва қўллаб-қувватлаш.

Халқаро кредиторларнинг талаблари (IFC Good Practice Note on Addressing Grievances from Project Affected Communities, 2009 и IFC's CAO Advisory Note га мувофиқ: A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects) ТШМ тегишли халқаро саноат амалиётига (GIIP) мувофиқ энг эрта босқичда ва имкони борича лойиҳанинг амалга оширилиши бошлангунича қабул қилиниши ва жорий этилиши лозим.

¹ ESIA маълумотларига кура, Ижтимоий Aol радиуси 5 км бўлган ҳудуд бўлиб, у барча ижтимоий ретсепторларни ўз ичига олади.

Шикоятларни ҳал қилиш учун амалдаги халқаро стандартлар ва маҳаллий қонунларни ҳисобга олган ҳолда лойиҳа поғонасида ТШМ ташкил этилади ва барча AP/AC учун лойиҳа фаолиятдан келиб чиқадиган шикоятларнинг ўз вақтида ҳал этилишини таъминлайди. Ижтимоий AoI га кирадиган барча жисмоний ва юридик шахслар ўз ҳуқуқлари ва шикоятларни кўриб чиқиш процедуралари тўғрисида хабардор қилиниши керак.

Ушбу ҳужжат Лойиҳанинг қурилиш ва эксплуатация қилиш босқичида амалга ошириладиган ESMSнинг бир қисми ҳисобланади. Бу Ижтимоий баҳолаш доирасида ва ундан ташқарида Лойиҳага алоқадор бўлган фуқароларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини бузадиган ҳар қандай ҳаракатлар ва қарорларни кўриб чиқишнинг аниқ жараёнини таъминлайди.

1.3 Тамойиллар

Те Шикоятларни кўриб чиқиш механизмида иштирок этиш қўнгилли ҳисобланади ва шикоятларнинг аноним равишда кўриб чиқилишига йўл қўяди.

Шикоятларни кўриб чиқиш механизми асосланадиган асосий тамойиллар бўлиб қуйидагилар ҳисобланади:

- **Пропорционаллик:** лойиҳанинг алоқадор жамоаларига таъсир қилиши мумкин бўлган потенциал хавф ва салбий таъсирларга мос келадиган механизм. Маъсулдор шахс/шикоятларни ҳал қилишни ташкил этувчи шахсни тайинлаш.

- **Маданий адекватлик:** барча ходимларнинг маданий келиб чиқишига мослашиш учун тил хилма-хиллигини ўз ичига олган ва маданий жиҳатдан сезгир бўлишга мўлжалланган механизм.

- **Очиқлик :** аниқ ва тушунарли механизм, алоқадор ҳамжамиятнинг барча қатламлари учун бепул. Шикоятларни шахсан, телефон орқали, веб-сайт орқали, электрон почта орқали, почта орқали ёки сайтга кириш жойларида жойлашган шикоят қутилари орқали қабул қилиш мумкин. Шикоятлар ва муаммолар тез ва самарали, ўз вақтида текширилиши ва ҳал этилиши керак.

- **Шаффофлик ва ҳисобдорлик:** шаффоф фаолият юритувчи ва барча манфаатдор томонларга ҳисобот берадиган механизм.

- **Мос даражадаги ҳимоя:** қасос олишнинг олдини олувчи ва бошқа ҳуқуқий ҳимоя воситаларидан, шу жумладан давлатнинг суд ёки суддан ташқари механизмларидан фойдаланишга тўсқинлик қилмайдиган механизм. Шикоятларни кўриб чиқиш механизми мамлакатда суд ёки маъмурий ҳимоя воситаларидан фойдаланишга тўсқинлик қилмаслиги керак. Шикоятчилар ва жабрланувчилар лойиҳа поғонасидаги шикоят механизмидан қатъи назар, исталган вақтда қонуний чоралар кўришлари мумкин.

1.4 Миллий нормативлар ва миллий стандартлар

Ушбу ТШМ Sarimay Solar лойиҳаси учун ишлаб чиқилган ва и ЕББР нинг қуйидаги талабларига тўлиқ мос келади:

- 30 параграфга мувофиқ PR1;
- 10, 21 и 24 пунктлари бўйича PR2;
- 43 параграфга мувофиқ PR4;
- 13, 40 ва 41 пунктлари бўйича PR5,
- 10 параграфга мувофиқ PR10;

Халқаро стандартлар билан бир қаторда ушбу шикоят механизми қуйида батафсилроқ тавсифланадиган Ўзбекистон миллий қонунчилигига ҳам мос келади.

Сўнги пайтларда Ўзбекистон ҳукумати фуқаролар билан ўзаро ҳамкорликни кучайтириш, уларнинг фикр-мулоҳазалари ва шикоятларини қабул қилишнинг ишончли механизмини яратиш, жумладан, ушбу саъй-ҳаракатларни қўллаб-қувватлашга қаратилган бир қатор қонун ҳужжатларини қабул қилиш ва қайта кўриб чиқиш бўйича иш олиб бормоқда:

"Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси қонунига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш ҳақида" ги Қонун (№445, 2017 йил 11 сентябр) Давлат органларига кўриб чиқишлар, таклифлар ва шикоятлар юбориш тартибини белгилайди; Халқ қабулхоналари ва "Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхонаси" интернет-порталининг ишлаш тартибини белгилайди.

■ Аҳоли муаммолари билан ишлаш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида (№ 5633, 2019 йил 17 январ). Худудларни ҳар томонлама ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш мақсадида тармоқларнинг ўзаро ҳамкорлиги тартибини, фуқароларнинг муаммоларини хабардор қилиш ва ҳал этиш бўйича Халқ қабулхоналари фаолияти тартибини белгилайди.

■ Аҳоли муаммолари билан ишлашда маҳалла институтининг мавқеини тубдан ошириш чора-тадбирлари тўғрисида (№ 5700, 2019 йил 2 апрел). Фуқароларнинг сўровлари, муаммолари ва шикоятларини қабул қилиш, эълон қилиш ва кўриб чиқиш бўйича "маҳалла>сектор>жамоат қабулхонаси>маҳалла" ўзаро ҳамкорлиги моделини ўрнатади.

■ "Конституция ва қонун устуворлигини таъминлаш, жамоатчилик назоратини кучайтириш ва жамиятнинг ҳуқуқий маданиятини оширишга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида"ги (2019-йил 13-декабр, 4551-сон) 2020-йил 1-мартдан кейин ҳар қандай ободонлаштириш, қурилиш реконструкция ишлари эса аввало фуқаролик иштироки жараёнида жамоатчилик билан муҳокама қилиниши ва жамоатчилик экспертизасидан ўтиши кераклигини белгилайди. Жамоатчилик назоратининг яна бир даражаси NGO – Президент ҳузуридаги Фуқаролик жамиятини ривожлантириш Кенгаши, Фуқаролик жамиятини ривожлантириш Маркази, Нодавлат нотижорат ва нотижорат ташкилотлари Миллий Ассоциацияси билан биргаликда амалга оширилади. 2020-йил 1-мартга қадар ҳар бир соҳа ва тармоқда замонавий жамоатчилик назорати тизимини яратиш бўйича комплекс дастур ишлаб чиқилади. 2019-йилда Ўзбекистон Республикаси Ҳукумати Одам савдосига ва мажбурий меҳнатга қарши курашиш миллий комиссиясининг ролини кучайтирди ҳамда болалар меҳнати ва мажбурий меҳнатни жиноий жавобгарликка тортувчи меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларни қабул қилди.

Ўзбекистон Республикасининг "Шахсий маълумотлар тўғрисида"ги 2019-йил 2-июлдаги ЎРҚ-547-сонли Қонунида (2019-йил 1-октябрдан кучга кирди) "шахсий маълумотлар" деганда электрон, қоғоз ва (ёоки)да қайд этилган маълумотлар ёки муайян шахсга тегишли ёки уни аниқлаш имконини берувчи бошқа моддий воситалар тушунилиши кўрсатиб ўтилган. Янги тузатишлардан сўнг (2021-йил 14-январ) шахсий маълумотлар Ўзбекистон Республикаси фуқароларининг шахсий маълумотларига ишлов бериш шартлари ва талабларига мувофиқ маълумотларни маҳаллийлаштиришни талаб қилади. ("Айрим қонун ҳужжатларига ўзгартиш ва қўшимчалар киритиш тўғрисида"ги Қонун, 13-модда; "Шахсий маълумотлар тўғрисида"ги Қонун, 27-модданинг 1-моддаси). Янги қонунга кўра, Ўзбекистон фуқароларининг шахсий маълумотлари "жисмонан Ўзбекистон ҳудудида жойлашган техник воситалардан фойдаланган ҳолда ҳамда Ўзбекистонда маълумотларни ҳимоя қилиш бўйича ваколатли органда белгиланган тартибда рўйхатдан ўтган маълумотлар базаларида", яъни айнан Ўзбекистон Республикасининг Ахборотлаштириш ва телекоммуникациялар соҳасидаги назорат қилиш Давлат инспекцияси томонидан қайта ишланиши керак (UzComNazorat). Бундан ташқари, маълумотларни маҳаллийлаштириш талаби маълумотларни тўплаш, тизимлаштириш ва сақлашга, шунингдек маълумотларни

қайта ишлашнинг барча турларига, шу жумладан ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда ва Интернет орқали амалга ошириладиган операцияларга нисбатан қўлланилади. (27(1) модда) Талабларга риоя қилиш учун жавобгарлик маълумотлар базаси эгаси ва/ёки операторига юкланади. Эгаси бўлиб шахсий маълумотларни ўз ичига олган маълумотлар базасига эга бўлган ҳар қандай шахс ҳисобланади. Оператор бўлиб шахсий маълумотларга ишлов берган ҳар қандай шахс ҳисобланади. Мазкур қонунга кўра, талабларни бузганлик Ўзбекистон Республикасининг Маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги кодекси ва Жиноят кодекси нормаларига мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади. (33 модда)

Бошқа қўлланиладиган меъёрлар қуйида келтирилган:

- Votalia нинг Этика қўлланмаси, Ахлоқ кодекси, ЕРС ва субпудратчиларни бошқариш тартиб-қоидалари, Атроф-муҳит, Ижтимоий, Саломатлик ва Хавфсизлик соҳасидаги (ESHS) сиёсатлар ва муайян иш жойларидаги хавфсизлик ва барқарор ривожланиш сиёсатлари; ва,

Лойиҳага алоқадор ҳамжамиятлар томонидан келиб тушган шикоятларни қўриб чиқиш(IFC, сентябрь 2009 й.).

2 ТАВСИФЛАР, ҚИСҚАРТМАЛАР ВА МАЖБУРИЯТЛАР

2.1 Тавсифлар

Атама	Тавсиф
Лойиҳа вакили (лари)	Votalia да ёки лойиҳа номидан ишлаётган ҳар қандай шахс(лар) (жумладан, ЕРС пудратчиси/субпудратчилари) ҳар қандай маҳаллий манфаатдор шахс томонидан уларга қарши даъво ёки шикоятларга дучор бўлиши мумкин.
Шикоятчи (лар) (шикоятни тақдим этувчи)	Sarimay Solar лойиҳасига нисбатан расмий шикоят ёки даъво тақдим этган шахс. Юқорида таъкидлаб ўтилганидек, ушбу механизм лойиҳанинг амал қилиш муддати давомида шикоят қилган ҳар қандай Аълоқадор Шахс(лар), Алоқадор ҳамжамият(лар) ва ташқи манфаатдор томонлар гуруҳларига нисбатан қўлланилади. Булар қаторига миллий/минтақавий ҳукумат ташкилотлари, маҳаллий ҳамжамиятлар, лойиҳадан жабрланган шахслар (ЛЖШ), нодавлат ташкилотлар (НДТ), оммавий ахборот воситалари, илмий-текшириш ва академик муассасалар ва бошқалар киради, лекин улар билан чекланмайди.
Шикоят	Шикоят - бу компания фаолияти ёки операцияларидан жабрланган ҳамжамиятлардаги шахслар ёки шахслар гуруҳи томонидан билдирилган хавотирланиш ёки даъводир. Хавотирланиш ҳам, шикоятлар ҳам компания фаолияти ёки операцияларининг ҳақиқий ёки тахмин қилинган таъсиридан келиб чиқиши ва бир хил тарзда кўтарилиши ва бир хил жараёнга риоя қилиниши мумкин. Хавотирланиш ёки шикоятга жавоблар ўртасидаги фарқ муайян ёндашувлар ва уларни ҳал қилиш учун зарур бўлган вақт миқдорида бўлиши мумкин. Барча шикоятлар (шикоят шакли, электрон почта, телефон ва бошқалар орқали юборилган) ИЖТИМОИЙ МАСЛАҲАТчи томонидан

	шикоятлар журналида қайд этилади [REG 1: Grievance Register].
Манфаатдор томонлар (томонлар)	Манфаатдор томонлар - маълум бир лойиҳадан бевосита ёки билвосита таъсирланадиган, шунингдек, ушбу лойиҳага қизиқиш ва/ёки унинг натижаларига ижобий ёки салбий таъсир кўрсатиш қобилиятига эга бўлган шахслар ёки шахслар гуруҳлари. Манфаатдор томонлар барча манфаатдор шахслар/гуруҳлар, шу жумладан, лекин улар билан чекланмаган ҳолда, лойиҳадан жабрланган маҳаллий ҳамжамият ёки шахслар, миллий ёки маҳаллий ҳокимият органлари, лойиҳа ишчилари, шу жумладан субпудратчи ишчилардир.

2.2 Қисқартмалар

Қисқартма	Тавсифи
AC	Алоқадор ҳамжамият
AoI (3B)	Таъсир қилиш зонаси
AP	Алоқадор шахслар
CHSS MP	Соғлиқ, атроф-муҳит хавфсизлигини ва муҳофазасини бошқариш режаси
ЕБРР	Европа Тикланиш ва Тараққиёт банки.
ТШМ	Шикоятларни кўриб чиқишнинг ташқи механизми
ЕРС	Инжиниринг, харидлар ва қурилиш
E&S	Экологик ва ижтимоий
HSES	Атроф-муҳит, ижтимоий соҳа, соғлиқ ва хавфсизлик
FGD	Фокус-гурӯҳли мунозаралар
GIIP	Илғор халқаро саноат амалиёти
ТШМ	Шикоятларни кўриб чиқиш механизми
GoU	Ўзбекистон Республикаси Ҳукумати
HSES MP	Меҳнат муҳофазаси, саноат хавфсизлиги, атроф-муҳит ва ижтимоий соҳани бошқариш Режаси
IFC	Халқаро молиявий корпорация
KII	Асосий ахборот етказувчи билан интервью
KPI	Самарадорликнинг асосий кўрсаткичи
NGO	Ноҳукумат ташкилоти
RfC	Тушунтириб беришга сўров
RfI	Ахборотга сўров
SEP	Манфаатдор томонлар билан ўзаро алоқа қилиш Режаси

2.3 Мажбуриятлар

РОЛЛАР	ҲИСОБДОРЛИК	Боғланиш учун ахборот
	Voltage - корпоратив поғона	
Йўналиш раҳбари	<ul style="list-style-type: none"> • Лойиҳанинг ТШМ талаблари тегишли манфаатдор томонларга самарали ва изчил етказилишини таъминлаш; • Ушбу процедура талабларига риоя қилиш учун етарли вақт ва ресурсларни ажратиш; • Акциядорларнинг навбатдан ташқари йиғилишини ўтказиш тартибидан ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш ва рағбатлантириш мақсадида лойиҳа доирасида етакчилик маданиятини шакллантириш. 	
HSES нинг ҳудудий менежерлари	<ul style="list-style-type: none"> • ТШМ контекстида Voltage ҳудудига қўндаланг йўналишда HSES соҳасидаги сиёсатни, барқарор ривожланиш тамойилларини, процедуралари ва энг яхши амалиётларини ишлаб чиқиш ва амалга оширишни таъминлаш; • ТШМ қоидалари ва стандартларидаги барча ўзгаришларни кузатиб бориш • ТШМ ни амалга ошириш учун етарли бўлган ресурсларни назорат қилиш, бошқариш ва ажратиш; • Лойиҳа акциядорларининг навбатдан ташқари йиғилиши мақсадларига эришишни мониторинг қилиш ва таъминлаш; • Лойиҳа ТШМ ва ушбу процедура талабларининг Лойиҳа ходимларига, шу жумладан сайт бошқаруви жамоаси ва ЕРС ПС пудратчилари/субпудратчиларга етказилишини ва амалга оширилишини таъминлаш; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Лойиҳа акциядорларининг умидларини мувофиқлаштириш учун уларнинг навбатдан ташқари йиғилишларини ўтказиш масалалари бўйича кредиторлар билан алоқада бўлиш; • Жорий этилгунча ушбу тартиб ва ЕРС пудратчи/субпудратчи режалари/процедураларини якуний тасдиқлаш. 	
Лойиҳа поғонаси - Votalia объектини бошқариш жамоаси		
ЛОЙИҲА РАҲБАРИ	<p>Лойиҳа ва HSES кўрсаткичларининг умумий бажарилиши ва лойиҳа бюджети, жадвали, сиёсати, режалари ва процедураларига риоя қилинишини таъминлаш;</p> <p>Лойиҳа доирасида HSES бошқаруви фаолиятини ва HSES процедураларини амалга ошириш учун зарур бўлган ресурслар, ваколатлар, маълумотлар, рухсатномалар ва/ёки ҳуқуқий ҳужжатлар тақдим этилишини таъминлаш;</p> <p>HSES бошқаруви масалалари Пудратчи/субпудратчилар томонидан Объектни бошқариш гуруҳига тақдим этиш учун тайёрланган даврий ҳисоботларга ва Лойиҳа эгасига тақдим этиш учун Объектни бошқариш гуруҳи томонидан тайёрланган ҳисоботларга киритилишини таъминлаш;</p> <p>Лойиҳа Эгасига даврий ҳисоботларни тақдим этиш.</p> <p>Зарур бўлганда лойиҳа учун зарур рухсатномалар ва/ёки ҳуқуқий ҳужжатларни олиш учун Лойиҳа эгаси билан ҳамкорлик қилиш.</p> <p>Мунтазам йиғилишлар ва ҳисоботларни кўриб чиқиш орқали Объектни бошқариш гуруҳи ва субпудратчи режалари/процедуралари томонидан ушбу тартибнинг тўғри бажарилишини назорат қилиш;</p> <p>HSES МР бошқарув тизимини жорий қилиш учун объектда ёки маъмурий поғонада аниқ ходимларни тайинлаш;</p>	TBD

	<p>Мониторинг маълумотларини Votalia нинг корпоратив поғонасига ва кредиторга тақдим этиш</p> <p>Ушбу тартибни амалга ошириш учун лойиҳа эгаси, корпоратив поғонадаги HSES жамоаси ва пудратчи/субпудратчиларнинг юқори раҳбарияти билан алоқа ўрнатиш; ва</p> <p>Ҳар қандай шикоятлар ва келишмовчиликлар, риоя қилмаслик ёки ушбу процедура талабларидан четга чиқиш бўйича чоралар кўриш.</p> <p>Ушбу процедуралар билан кўзда тутилган тавсияларга риоя қилинишини таъминланг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ушбу процедурани самарали амалга ошириш учун зарур бўлган ресурсларни тақдим этиш; - Зарур бўлганида HSES бўйича менежер/ижтимоий маслаҳатчи томонидан бериладиган ихтиёрий маслаҳат олиш имкониятининг мавжуд бўлиши; ва - Ушу процедуранинг мазмунини ҳамжамият ва бошқа алоқадор гуруҳлар эътиборига ҳавола қилинишини таъминлаш. 	
<p>САЙТНИ БОШҚАРУВЧИ</p>	<p>Барча ходимлар ҳалол ҳамкорлик, маслаҳатлашувлар, иш жойини текшириш, ахборот олиш ва инструктаждан ўтиш, белгиланган меъёрлар/меҳнат муҳофазаси бўйича қонунларга ва атроф-муҳит стандартлари/қонунларига мувофиқ хавфсиз ишлаш тамойилларига риоя қилишларини таъминлайди; ва;</p> <p>Шикоят билан боғлиқ масалалар бўйича бевосита лойиҳа менежери билан маслаҳатлашади ва ҳисобот беради ва ижтимоий маслаҳатчи билан ўзаро ҳамкорлик қилади;</p>	<p>TBD</p>

	<p>Ижтимоий маслаҳатчи ва персонал бўйича координаторига ташқи шикоятларга дучор бўлган ходимларга интервью олиш ёки маълумотларни аниқлаштириш/текшириш учун вақт ажратиш орқали ёрдам кўрсатиш;</p> <p>Лойиҳа бўйича ишни бошлашдан олдин янги лойиҳа ходимлари керакли тренингдан ўтганлигига ва шикоятлар билан боғлиқ барча жиҳатларни тўлиқ тушунганлигига ишонч ҳосил қилинг.</p> <p>Кириш инструктажи пайтида ходимларни ТШМ билан таништиринг ва ToolBox Talks пайтида процедурани тарғиб қилинг.</p> <p>Кириш тренингларида ва муҳокамаларда қатнашаётган ходимларга шикоят шакллари (https://sarimaysolar.com/) веб-сайтида юклав олиш ёки тўлдириш мумкинлиги ҳақида эслатиб туринг.</p> <p>Лойиҳанинг барча операцион жиҳатларини амалга ошириш ва участкани кундалик бошқариш, шу жумладан ТШМ ўтказилишини назорат қилиш;</p> <p>Лойиҳанинг турли босқичларида пудратчини бошқариш талабларига риоя этилишини мониторинг қилиш ва таъминлаш (дастлабки малака тўғрисидаги ҳисоботлар, бошланғич йиғилишлар, иш фаолиятини даврий баҳолаш...);</p> <p>Ушбу процедуранинг янгиланган версияси майдончанинг барча ходимларига, шу жумладан ЕРС пудратчиси ва субпудратчиларга тарқатилишини таъминлаш;</p> <p>Объектга мунтазам равишда ташриф буюриш ва ЕРС пудратчиси ва субпудратчи ҳужжатларини/ҳисоботларини кўриб чиқиш орқали ушбу ТШМ талаблари билан ҳамкорлик қилиш ва уларнинг бажарилишини назорат қилиш;</p> <p>Қонунга риоя қилмаслик учун интизомий чоралар кўриш ва қўллаш;</p> <p>Барча ходимларнинг ушбу тартиб-қоидага риоя қилиш учун тўғри ўқитилишини таъминлаш;</p> <p>Шикоятлар бўйича тренинглarda ва реклама кампанияларида фаол иштирок этиш.</p>	
--	--	--

<p>HSES менежери</p>	<p>HSES МР соҳасидаги лойиҳа бошқаруви гуруҳи билан мунтазам учрашувлар ўтказиш ва HSES МР ҳисоботларини кўриб чиқиш орқали амалга оширилишини назорат қилиш ва Лойиҳанинг ушбу тартиб талабларига мувофиқлигини таъминлаш;</p> <p>Ҳаракатлар, чора-тадбирлар ва мониторинг тадбирларини самарали амалга ошириш учун доимий равишда етарли ва малакали ресурслар ажратилишини таъминлаш;</p> <p>ЕРС пудратчиси билан уларнинг ESMS нинг лойиҳанинг ESMS ига мос келишини таъминлаш учун ишлаш;</p> <p>HSES мутахассис(лар)и томонидан тақдим этилган мониторинг маълумотлари ва самарадорлик мониторинги ҳисоботларини тўплаш, тартибга солиш ва таҳлил қилиш ва Лойиҳа менежерига бундай ҳисоботларнинг хулосаларини тақдим этиш;</p> <p>Лойиҳа менежери эътиборига номувофиқликларни зудлик билан етказиш ва ушбу тартиб талабларига мувофиқ ҳаракатлар/чоралар ва мониторингнинг ўз вақтида ва етарли даражада бажарилишини таъминлаш;</p> <p>Ушбу процедуранинг тўғри бажарилишини ва ижтимоий участканинг ижтимоий маслаҳатчи/ супервайзернинг вазифаларини назорат қилиш учун текширувлар ва аудит тадбирларини дастурлаш;</p> <p>Объект жамоаси, ЕРС-пудратчиси ва субпудратчиларнинг режа бўйича ишлашини таъминлаш ва ҳар қандай номувофиқликларни аниқлаш учун келиб тушган шикоятларни мунтазам текшириш ва аудит қилиш;</p> <p>Олдини оловчи/тузатувчи ҳаракатларни белгилаш орқали номувофиқликларни бартараф этиш, агар керак бўлса, Лойиҳа менежерига ушбу тартиб-қоидага ўзгартиришлар ва/ёки янгиланишларни таклиф қилиш ва процедурани қайта кўриб чиқиш;</p>	
----------------------	---	--

	<p>KPI ва ички шикоятларни кўриб чиқиш жараёнларини текшириш ва мониторинг қилиш орқали доимий такомиллаштириш йўлларини топиш;</p> <p>HSES билан боғлиқ масалалар бўйича Лойиха менежери ва Объект менежерига маслаҳат бериш ва қўллаб-қувватлаш;</p> <p>HSES бўйича тренинглар ва кириш инструктажлари учун жадваллар ва таркибни ишлаб чиқиш ва тренинглар ва кириш инструктажлари учун материалларни тақдим этиш, масалан, объектдаги кириш инструктажлари ва инструментлар бўйича суҳбатлар, шу жумладан шикоятларни илгари суриш бўйича тренинглар ва компаниялари;</p> <p>Меҳнатни муҳофаза қилиш ва саноат хавфсизлиги бўйича менежер томонидан тақдим этилган меҳнатни муҳофаза қилиш ва саноат хавфсизлигини бошқариш бўйича ҳужжатларни кўриб чиқиш ва тасдиқлаш.</p> <p>Шикоятларнинг келишилган тарзда ҳал этилишини назорат қилиш ва HSES билан боғлиқ бўлган барча жиҳатлар бўйича тузатиш чоралари кўрилишини таъминлаш.</p> <p>ТШМ жиҳатлари (масалан, хавфсизлик қоидалари ва стандартлари, шикоятлар мавзуси бўлган хавфли ҳаракатлар ёки хулқ-атвор) билан боғлиқ шикоятларни аниқлаштириш/текшириш учун зарур бўлганда Ижтимоий маслаҳатчи/Объект менежери/Лойиха менежерига ёрдам кўрсатиш;</p> <p>ЕРС пудратчиси ва субпудратчиларга ТШМ тўғрисидаги маълумотларнинг тарқалишини таъминлаш;</p> <p>Шикоятларни ҳал қилгандан сўнг дарҳол Лойиха менежерининг эътиборига номувофикликларни етказиш;</p> <p>Олдини оловчи/тузатувчи ҳаракатларни белгилаш орқали номувофикликларни бартараф этиш, агар керак бўлса, Лойиха менежерига ушбу тартиб-қоидага ўзгартиришлар ва/ёки янгиланишларни таклиф қилиш ва процедурани қайта кўриб чиқиш;</p>	
--	---	--

	<p>КРІ ва ТШМ жараёнларини текшириш ва мониторинг қилиш орқали доимий такомиллаштириш йўлларини топиш.</p> <p>Муҳокама ёки музокаралар йўли билан ҳал қилиш мақсадида 2 ва 3-даражали шикоятларни кўриб чиқишда Ижтимоий маслаҳатчига ёрдам бериш.</p> <p>Баҳолаш жараёнида Лойиҳа менежери билан биргаликда барча далилларни кўриб чиқиш ва ариза берувчи(лар)нинг ўз фикрларини билдириш учун барча имкониятларга эга бўлишини таъминлашга ҳаракат қилган ҳолда барча манфаатдор томонлар билан учрашиш;</p> <p>Формал бўлмаган ҳолда ёки воситачилик орқали Votalia E&S корпоратив менежери билан боғланиб, холисликни таъминлаш учун воситачининг учинчи томони ролини шикоят берган шахс ёки компания билан келишиб олинг. Бунинг учун, агар иложи бўлса, потенциал воситачилар рўйхатини аниқланг (масалан, черков аъзоси, имом, жамоат раҳбарлари ва бошқалар).</p>	
<p>HSES ЖАМОАСИ (МУТАХАССИСЛАР)</p>	<p>Шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида текшириш/аниқлик киритиш учун зарур бўлган шикоятлар мониторинги маълумотларини ва мониторинг ҳисоботларини тақдим этиш орқали HSES менежерига ёрдам кўрсатиш;</p> <p>Шикоятни кўриб чиқиш жараёнида ёки ундан кейин зарур ўзгартиришлар ёки тузатиш ҳаракатларини муҳокама қилиш ва HSES менежери ва Лойиҳа менежери томонидан баҳоланиши ва тасдиқланиши керак бўлган мониторингга ўзгартириш ва қўшимчаларни таклиф қилиш учун тайёр бўлиш.</p> <p>Ушбу тартиб ва контрактли шартномаларга мувофиқ юкланган аниқ вазифаларни самарали бажариш;</p> <p>Ушбу процедурада кўрсатилган тегишли мониторинг маълумотларини ва мониторинг ҳисоботларини тақдим этиш;</p> <p>HSES билан боғлиқ шикоятлар ESMS га киритилишини таъминлаш;</p>	

<p>HR-КООРДИНАТОР</p>	<p>Аудитларни ўтказиш ва пудратчи ҳисоботларини баҳолаш орқали пудратчи/субпудратчининг лойиҳанинг ЕРС ТШМ ига мувофиқлигини таъминлаш;</p> <p>Акциядорларнинг навбатдан ташқари йиғилишларини бошқариш ва ўтказиш;</p> <p>ТШМ ни бошқариш ва ўтказиш учун Ижтимоий маслаҳатчи билан ҳамкорлик қилиш.</p> <p>Лойиҳанинг барча ходимлари, шу жумладан пудратчилар, ушбу процедура мазмуни бўйича ўқитилишини таъминлаш;</p> <p>Ходимларнинг ушбу тартибнинг мазмуни, шу жумладан шикоят қилиш тартиби тўғрисида тўлиқ хабардор бўлишини таъминлаш;</p> <p>Ариза берувчи/шикоятчи (шикоят бўйича йиғилишларда қатнашиш учун) ва шикоят қаратилган шахсларнинг очиклигини таъминлаш орқали ижтимоий маслаҳатчига ёрдам кўрсатиш.</p> <p>Сайтга тегишли каналлар орқали келиб тушган барча шикоятлар бўйича воситачи сифатида ҳаракат қилиш;</p> <p>Шикоятлар келиб тушганда ушбу тартибга мувофиқ барча зарур маълумотларни тақдим этиш; ва шикоятларнинг оддий, тез ва яқуний ҳал этилишини таъминлаш учун ижтимоий маслаҳатчи билан ҳамкорлик қилиш.</p>	<p>TBD</p>
<p>ИЖТИМОЙ ОБЪЕКТЛАРНИНГ КУРАТОРИ</p>	<p>Ушбу процедуранинг назорати ва жорий этилиши;</p> <p>2 ва 3-поғонали шикоятларни кўриб чиқишда ижтимоий маслаҳатчи/HR координатори билан ҳамкорлик қилиш;</p> <p>Акциядорларнинг навбатдан ташқари йиғилишларининг тўғри ўтказилишини таъминлаш;</p>	<p>TBD</p>

	<p>ТШМ процедураси доирасида шикоятларни кўриб чиқиш ва механизмга мувофиқ тузатиш чоралари кўрилишини таъминлаш учун Ижтимоий маслаҳатчи билан ишлаш.</p> <p>Шу процедурани назорат қилинг ва жорий этинг;</p> <p>Лойиҳанинг ижтимоий таркибий қисмларининг ушбу процедурага, рухсат бериш талабларига, маҳаллий қонунлар ва кредиторлар талабларига мувофиқлигини таъминлаш;</p> <p>Қурилиш жараёнида шикоятларни кўриб чиқиш механизми кредитор талаблари ва миллий қоидаларга мувофиқлигини таъминлаш.</p> <p>Манфаатдор томонларни жалб қилиш режаси ва шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг тўғри бажарилишини таъминлаш;</p> <p>HSES бўйича лойиҳа куратори билан келишилган ҳолда, соғлиқни сақлаш ва хавфсизликни бошқариш бўйича жамиятнинг чора-тадбирларини, шу жумладан HSES билан боғлиқ шикоятларни ҳал қилишни таъминлаш;</p> <p>Персонал бўйича координатор билан келишилган ҳолда, ушбу тартиб-қоидада кўзда тутилган барча ижтимоий чора-тадбирлар жойида амалга оширилганлигини текшириш;</p> <p>Ушбу тартиб орқали шикоятларни кўриб чиқиш ва механизмга мувофиқ тузатиш чоралари кўрилишини таъминлаш;</p> <p>Маҳаллий муаммолар/шикоятлар бўйича маҳаллий ҳокимият органлари билан алоқа ўрнатиш ва уларни Лойиҳа эгаси, Лойиҳа менежери, атроф-муҳит муҳофазаси бўйича инспектор ва ижтимоий маслаҳатчига юбориш, шунингдек,</p> <p>Маҳаллий ҳокимият органларига, айниқса, бандлик ва иқтисодий ривожланишга инвестициялар бўйича амалга оширилган ишлар тўғрисида ҳисоботлар (керакли ҳолларда) шаклида мунтазам равишда фикр-мулоҳазаларни тақдим этиш.</p>	
--	--	--

<p>ИЖТИМОЙ АДВАЙЗОР (Шикоятлар регистратори)</p>	<p>Ижтимоий маслаҳатчи қуйидагиларни амалга ошириши лозим:</p> <p>Шикоятларни қабул қилиб олиш, қайд этиш ва қайта ишлаш;</p> <p>Агар қўшимча тушунтириш керак бўлса, аризачи билан боғланиш ;</p> <p>Шикоятчига процедуранинг қолган босқичларини бажариш жараёни ва муддатларини тушунтириш ва шикоят қандай кўриб чиқилиши ҳақида хабар бериш.</p> <p>Шикоят берилган пайтдан эътиборан унинг махфийлигини таъминланг ва агар шикоятчи хоҳласа, шикоят аноним тарзда берилиши мумкинлиги ҳақида шикоятчига хабар бериш.</p> <p>Шикоят келиб тушган (қабул қилинган) пайтдан то ёпилгунга қадар шикоятчи билан алоқани сақлаб туриш.</p> <p>Шикоят/шикоят аниқ ифодаланган/тасдиқланган ва ҳеч қандай ноаниқликларсиз тўлиқ тушунилганлигига ишонч ҳосил қилиш;</p> <p>Шикоят шаклида кўрсатилган афзал қилинган алоқа усулига мувофиқ шикоятчи билан мулоқот/верификация-қилиш.</p> <p>Шикоят шаклига ушбу маълумотларни киритиш ва имзо қўйиши ва қайтариб юбориши учун уни келишилган усулда (масалан, электрон почта, факс ёки шунга ўхшаш) шикоятчига юбориш. Бунда барча қўшимчалар аризачига оғзаки ҳам тушунтирилади.</p> <p>Текширув ва кўздан кечиришни 3.4.2-бўлим "Текшириш жараёни" талаб қилинганидек яқунланг.</p> <p>Шикоятнинг асосий сабабини, шикоятнинг тўғри ёки нотўғрилигини аниқланг, муаммони ҳал қилиш учун зарур ҳаракатларни ва уларни амалга ошириш муддатини (агар мавжуд бўлса) белгиланг.</p>	<p>TBD</p>
--	---	------------

	<p>Юқори таъсирчанликдаги шикоятлар бўлса, ижтимоий маслаҳатчи шикоятни кўриб чиқиш даражасини оширишга ҳақли бўлади:</p> <ul style="list-style-type: none">- Аризачи/шикоятчи хавфсизлигини ошириш;- Бошқа асосий иштирокчиларни фаолроқ жалб қилиш (Персонал бўйича менежер/минтақавий саломатлик ва хавфсизлик менежери);- Шикоятларни кўриб чиқиш устуворлигини ошириш;- Ўта нозик иш (масалан, шикоятчининг хавфсизлигига таъсир қилиши мумкин бўлган шикоятлар) бўйича ишлашга ихтисослашган терговчини юбориш тўғрисида қарор қабул қилиш;- Шикоят шакллари тўлдириш/текшириш ва шикоятларни/шикоятларни рўйхатга олиш, шу жумладан шикоятлар реестрини янгилаш; ва,- Шикоятларни ўз вақтида кўриш. <p>Лойиҳанинг барча ходимлари, шу жумладан ЕРС пудратчиси/субпудратчилари ушбу процедура мазмуни бўйича ўқитилишини таъминлаш;</p> <p>Лойиҳадан зарар кўрган ҳамжамият ва манфаатдор томонлар ушбу тартиб-қонданнинг мазмуни, жумладан, шикоят бериш тартиби ҳақида тўлиқ хабардор бўлишини таъминлаш;</p> <p>Барча шикоят шакллари тайёрлаш ва тақдим этиш;</p> <p>Сайтга тегишли каналлар орқали келиб тушган барча шикоятлар бўйича воситачи сифатида ҳаракат қилиш;</p> <p>Шикоятлар келиб тушганда ушбу тартибга мувофиқ барча зарур маълумотларни тақдим этиш</p> <p>Шикоятларнинг оддий, тез ва узил-кесил ҳал этилишини таъминлаш; ва,</p>	
--	--	--

	Агар шикоят ҳал этилмаган бўлса, Қайд этувчи Шикоятчига шикоятни ташқаридан кўтаришнинг бошқа усулини топишда ёрдам бериши керак.	
Е&S ХУДУДИЙ МЕНЕЖЕРИ	Ушбу тартибни амалга оширишда Е&S менежери/ижтимоий маслаҳатчига ёрдам кўрсатиш; агар шикоятлар келиб чиқса, уларни ҳал қилиш бўйича гуруҳ ишида иштирок этиш; Янги ходимларни ишга қабул қилиш вақтида ушбу процедура мазмуни ҳаммага етказилишига ишонч ҳосил қилиш.	TBD
ЕРС пудратчилари/субпудратчилари		
ПУДРАТЧИЛАР/ СУБПУДРАТЧИЛАР	Ушбу процедуралар билан кўзда тутилган қадамларга риоя қилинг; Аҳолига ўз шикоятларини кўрқув ва нотўғри фикр билдиришлари учун қулай муҳит яратиш. Ходимларнинг акциядорларнинг навбатдан ташқари умумий йиғилиши ҳақида яхши маълумотга эга бўлишини ва шикоятлар (уларга нисбатан ташқи шикоятлар) юзага келганда ва шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида ўз ҳуқуқларини билишларини таъминлайди.	TBD
Барча ходимлар		
Ишчилар	Барча ходимлар ТШМ тренингларида иштирок этишлари лозим. Агар улар устидан шикоятлар/шикоятлар берилган бўлса, улар ТШМ жараёни ва ўз ҳуқуқларидан (таътил вақти ва бошқа мулоҳазалар) хабардор бўлишлари керак; ва, Агар улар аноним қолишни афзал кўрсалар, улар номидан сўзлаш учун вакил ёки касаба уюшмаси гуруҳини танлаш эркинлиги ва шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида бошлиқлар ва раҳбарият томонидан қўллаб-қувватлаш (бу иш самарадорлигига таъсир қилиши мумкин).	

3 ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ ЖАРАЁНИ

Лойиҳа бошқаруви гуруҳи АoI шикоят механизмини нашр этиш ва тарқатиш, шу жумладан шикоят механизмини AP/AC ва бошқа манфаатдор томонларга етказиш ва лойиҳанинг бутун ҳаёти давомида ТШМ нинг ишлаши ва самарадорлигини таъминлаш учун жавобгардир. 3-3-расмда шикоят механизми нашр этиш вақтидаги билдиришномалар оқимида кўрсатилган.

Шикоят(лар) ни олгандан кейин ва берилган шикоят(лар) тасдиқлангач, шикоятларни кўриб чиқиш жараёни бошланади, бунда ижтимоий маслаҳатчи шикоятчи билан яқиндан ҳамкорлик қилиб, ечим топишга ҳаракат қилади. Жиддийликнинг янада юқори поғоналарида (батафсил маълумот учун 3.4-бўлимга қаранг) Лойиҳа бошқаруви гуруҳи мақбул ечимга эришиш учун шикоят жараёнини қўллаб-қувватлаши керак.

3-1-расмда шикоятни кўриб чиқиш жараёни вақтидаги билдиришномалар оқими кўрсатилган.

Шикоятни текшириш шикоятнинг асослигини текшириш, унинг сабабларини аниқлаш ва сабабларнинг такрорланишини камайтириш ёки олдини олиш учун тузатиш чораларини ишлаб чиқиш учун ўтказилади. Агар шикоят чуқурроқ текширишни талаб қилса, Voltaia ижтимоий маслаҳатчиси шикоятчиларни жараён қандай ишлаши ва терговга ким масъул бўлиши ҳақида хабар беради.

Кўтарилган масаланинг устуворлик даражасига қараб, ҳар бир шикоятни кўриб чиқиш бўйича ҳаракатлар ва масъулият турлича бўлади. Voltaia ижтимоий маслаҳатчиси ушбу жараённи қуйидаги 1-жадвалда кўрсатилган вақт оралиғида амалга оширади.

Компания қуйидагиларни амалга ошириши шарт:

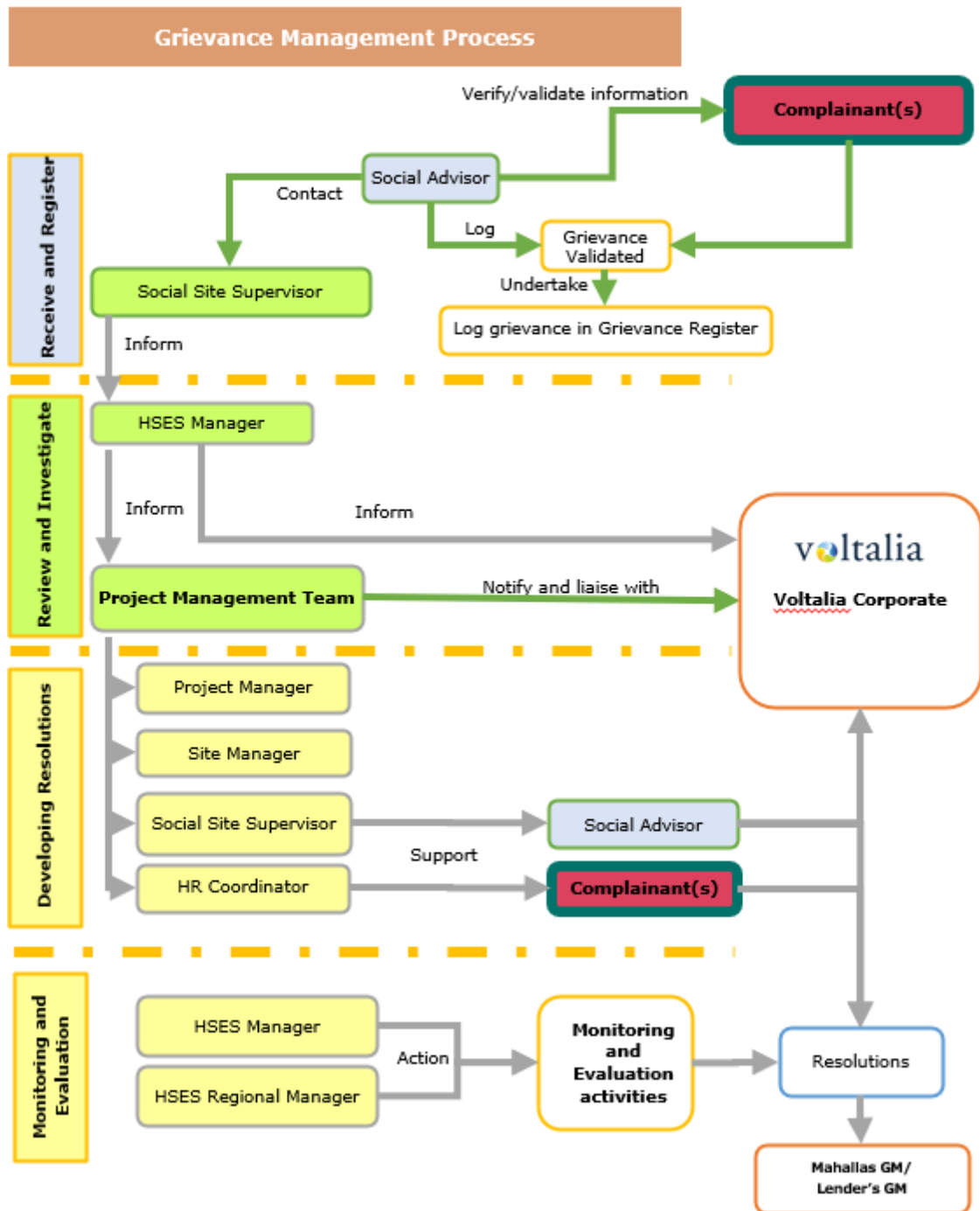
- Шикоятларни кўриб чиқишнинг расмий процедурасининг мавжудлиги;
- ТШМ атроф-муҳит, ижтимоий, соғлиқни сақлаш ва хавфсизлик масалалари ҳамда ишчилар ва бошқа манфаатдор томонларнинг ташвишларини самарали ҳал қилиш учун ишлаётганлигига ишонч ҳосил қилиш.
- Механизмни барча тегишли ташқи манфаатдор томонларга, шу жумладан зарарни қоплаш ва/ёки маъмурий ёки суд жараёнига мурожаат қилиш тартиби ҳақида маълум қилиш.
- Барча шикоятларни тезкор равишда ҳал қилиш;
- Жараённинг барча босқичларида махфийликни сақлаш;
- Барча шикоятларни ўз вақтида кўриб чиқиш;
- Таъқибни рад этиш сиёсатиغا риоя қилиш;
- AP/AC ўз мақсади ва уларга фойдасини тушуниши ва қўллаб-қувватлашини таъминлаш; ва

Бошқа манфаатдор томонлар гуруҳлари, масалан, ишчилар, нима учун шикоят механизми уларга ёки уларнинг саволлари ва ташвишларига (масалан, тижорат ёки сиёсий низолар) очиқ эмаслигини тушунишларига ва улар маҳаллага берилган шикоят каби ёки кредиторнинг шикоят қилиш механизми орқали мавжуд шикоят усулларида хабардор эканликларига ишонч ҳосил қилинг.

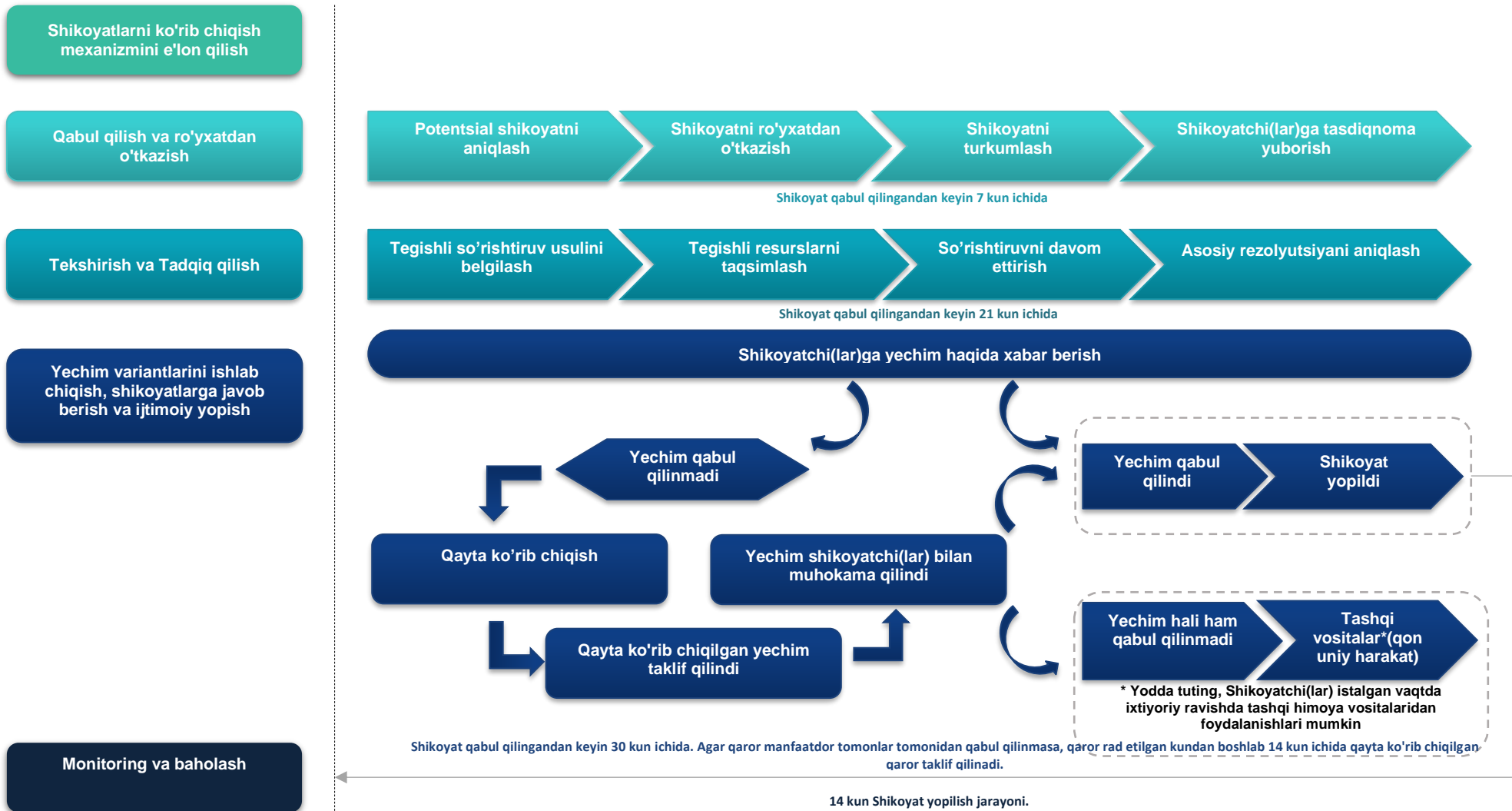
AP/AC ва барча манфаатдор томонлар гуруҳлари уларнинг шахсий ҳаётига ёки уларнинг ҳамжамиятлари фаолиятига салбий/ижобий таъсир кўрсатиши мумкин бўлган Лойиҳа

билан боғлиқ ҳар қандай жиҳатлар бўйича шикоятлар/шикоятларни юбориш имкониятига эга бўладилар.

Шикоятни кўриб чиқиш жараёни 3-2-расмда кўрсатилган ва батафсил тавсифларни кейинги бўлимларда топиш мумкин.



3-1 РАСМ. ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ЖАРАЁНИНИ НАШР ҚИЛИШ ВАҚТИДАГИ ХАБАРЛАР ОҚИМИ



3-2 РАСМ. ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ЖАРАЁНИ

3.1 Шикоятларни кўриб чиқиш механизми, Эълон қилиш

ТШМ⁴ тартиб-қоидалари, шикоят шакллари ва шикоят қутилари ижтимоий зонада яшовчи ҳамжамият ва тегишли манфаатдор томонларга жамоатчилик маслаҳатлари, фокус-гурӯх муҳокамалари (FGD) ва асосий маълумот берувчиларнинг интервьюлари (KII) вақтида, шунингдек, ҳар бир бевосита алоқадор АР/АС ёки уй хўжалиги орқали ижтимоий-иқтисодий текширишлар ва тадқиқотлар жараёнида лойиҳа доирасида шикоятларни кўриб чиқиш процедуралари тўғрисида хабардорлик ва шу процедураларни илгари суриш мақсадида тақдим этилиши керак. Компаниянинг вакили(лар), шу жумладан ижтимоий маслаҳатчи, жамоатчилик маслаҳати иштирокчиларини ҳар қандай жиҳат ёки муаммолар бўйича шикоятлар/шикоятлар қабул қилиниши ва кўтарилган ҳар қандай масалалар ўз вақтида ва қониқарли усул ёрдамида юқори даражада эҳтиёткорлик ва махфийлик билан кўриб чиқишига ишонтириши керак. Иштирокчилар ва жамоатчилик улар учун мавжуд бўлган бошқа ташқи шикоят механизмлари, масалан, кредиторларнинг шикоятларини кўриб чиқиш механизмлари, маҳалланинг шикоятларини кўриб чиқиш механизмлари, шу жумладан бошқа давлат маъмурий ва суд жараёнлари ҳақида хабардор бўлиши керак.

Компания ушбу тартибни маслаҳатлашувлар ва асосий тадбирлар (масалан, бошланғич текширишлар) давомида ташқи манфаатдор томонларга етказди ва уларга ўз ташвишларини қандай билдириши мумкинлиги, жумладан, қайси каналлардан фойдаланиши ҳақида маълумот беради.

Қуйидаги ТШМ материаллари Лойиҳа ҳудудидаги давлат ва хусусий муассасаларда (рухсат этилган ҳолларда) намойиш этилиши ва эълон қилиниши ҳамда АР/АС ва тегишли манфаатдор томонларга тақдим этилиши керак:

- Шикоятларни кўриб чиқишнинг ташқи механизми тўғрисидаги плакатлар, шикоят шаклларини тўлдириш бўйича кўрсатмалар ва шикоятларни кўриб чиқиш муддатлари, шу жумладан лойиҳа ҳудудида шикоят қутиларининг жойлашиши; ва,
- Шикоят шаклларига қандай эга бўлиш мумкинлиги ҳақида маълумот (жойлашуви ва веб-сайтдан уларга онлайн кириш).

Манфаатдор шахсларга юбориладиган маълумотлар қуйидагиларни ўз ичига олади:

- акциядорларнинг навбатдан ташқари умумий йиғилишини ўтказишнинг умумий тамойиллари;
- акциядорларнинг навбатдан ташқари йиғилишидан ариза берувчилар қандай имтиёзларга эга бўлишлари мумкин;
- Лойиҳанинг манфаатдор томонлари шикоят/шикоятларни қачон, қаерда ва қандай юбориши мумкин;
- Шикоятларни/шикоятларни қабул қилиш ва уларга жавоб бериш учун ким жавобгар бўлади; ва,
- манфаатдор томонлар қутиши мумкин бўлган жавобнинг характери, шу жумладан муддати.

Оммавий маслаҳатлар натижалари SEP (Хужжат № Хх хх хх) га мувофиқ онлайн, маҳаллий алоқа оқимлари ва веб-сайт орқали эълон қилиниши керак.

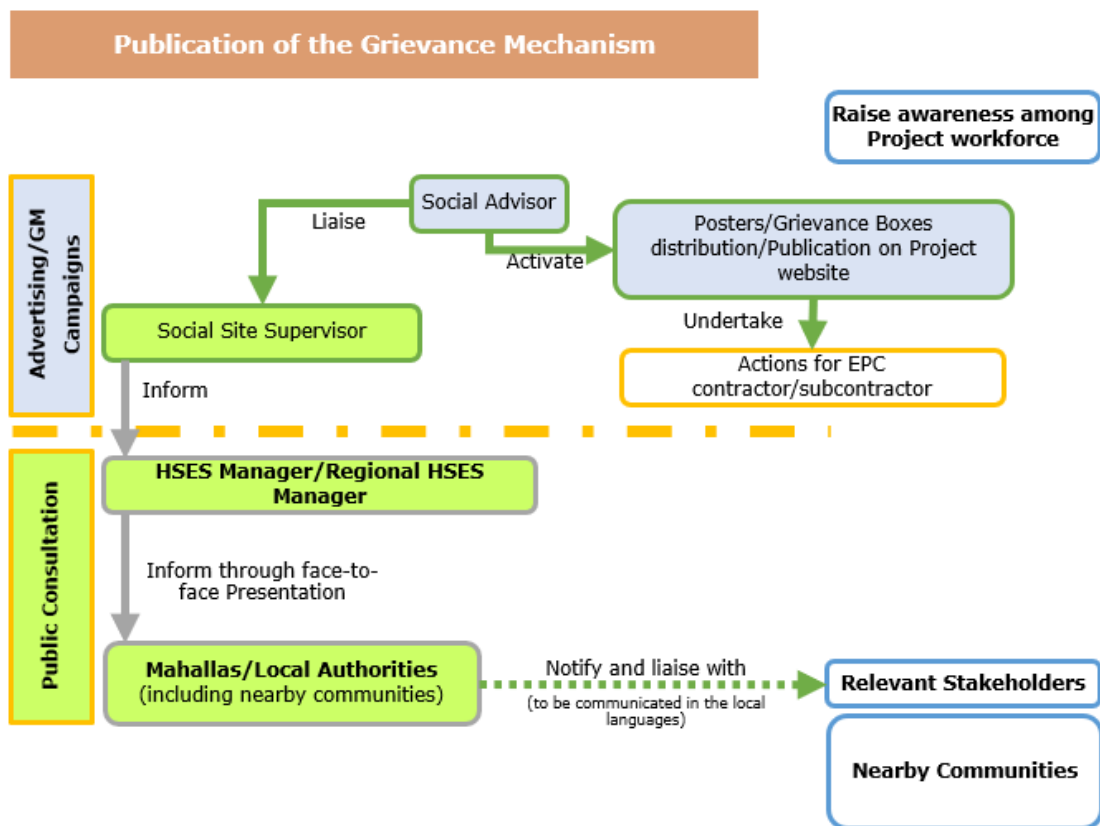
Киришни осонлаштириш ва хабардорликни ошириш учун шикоят бланкалари ва шикоят қутилари ижтимоий ҳудуд бўйлаб, айниқса маҳаллий дўконлар, ёқилғи қуйиш шохобчалари,

⁴ ТШМ (Жамият шикоятларини кўриб чиқиш механизми) 2023 йил июн ойларида ESIA жараёнида ўтказилган жамоатчилик маслаҳатлашувлари давомида Лойиҳанинг манфаатдор томонларига тақдим этилди.

жамоат жойларининг кириш қисмида ёки ичкарида (агар танланган муассасалар эгаси рухсат берган бўлса) яхши жойлаштирилиши/тарқатилган бўлиши керак.

Компания ТШМ процедуралари ва шакллари тўғрисидаги умумий маълумотлар, шу жумладан шикоят бериш бўйича кўрсатмалар ва кўриб чиқиш муддатлари барча маҳаллий тилларда мавжудлигини ва барча манфаатдор томонлар учун осон ва тушунарли бўлишини таъминлаши керак. Акциядорларнинг навбатдан ташқари йиғилиши ўтказилиши тўғрисидаги плакатлар реклама тахталарида, маҳаллий эълонлар тахталарида ёки алоқа оқимларида жойлаштирилиши, кириш жойларида мавжуд бўлиши ва компания веб-сайтида (www.sarimaysolar.com) ва маҳаллий Telegram Messenger каналларида эълон қилиниши керак.

Шикоятларни кўриб чиқиш жараёни юқорида 3-2 расмда "Шикоятларни кўриб чиқиш жараёни" келтирилган.



3-3 РАСМ. ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИНИ НАШР ҚИЛИШДАГИ КОММУНИКАЦИОН ОҚИМ

3.2 Шикоятларни тақдим этиш ва қабул қилиш

Ҳар қандай шахс ёки манфаатдор шахслар гуруҳи қуйида тавсифланган каналлар орқали изоҳлар, шикоятлар ва/ёки маълумот/аниқлик сўровларини юбориши мумкин.

Шикоят шакллари текшириш учун мавжуд бўлиши ва барча Voltaia объекти офисларида, шу жумладан пудратчи ва субпудратчи идораларида ва барча объектга кириш жойларида жойлашган бўлиши керак. Шикоят бланкаларининг жойлашуви кириш суҳбати доирасида барча жамоаларга етказилади ва жамоатчилик билан маслаҳатлашувлар ўтказилаётганда майдончага кираверишда жойлашган ахборот тахталарига жойлаштирилади. Бундан

ташқари, ҳар ким ўз шикоятни ёки саволини юбориш учун электрон почта манзилдан фойдаланиши мумкин.

Акциядорларнинг навбатдан ташқари йиғилиши шундай ташкил этилиши керакки, ҳар бир ташқи манфаатдор томонларга, уларнинг саводхонлик даражасидан ёки технологияга киришидан қатъи назар, шикоят қилиш имкони берилсин ва улар рағбатлантирилган бўлсин. Манфаатдор шахслар шикоятларни маҳаллий лаҳжаларда, ўзбек, рус ёки инглиз тилларида ҳамда аноним тарзда, ёзма ариза бериш йўли билан юборишлари мумкин, улар Лойиҳа ҳудудида ва турар-жой биноларида ўрнатилган шикоят қутиларига жойлаштирилади. Шикоятчилар ўз шикоятларини қуйидаги манзилга жўнатишлари мумкин:

- Шикоят қутилари: Шикоятларни аноним тарзда топшириш учун барча кириш нуқталари, ишчи посёлкалари ёки ишчилар турар жойлари, агар мавжуд бўлса, тегишли объектларни ўз ичига олган Лойиҳа ҳудудида етарли миқдордаги шикоят қутилари ўрнатилиши керак. Шикоят қутилари эҳтиёткорлик билан ва барча кузатув камераларидан узоқда жойлашган бўлиши керак.
- Электрон почта : Votalia шикоятлари билан ишлаш бўлимининг электрон почта манзиллари sarimay@votalia.com маълумот панелларида кўрсатилади.
- Почта манзили (хат): TBD
- Шахсан тақдим этиш: бевосита ижтимоий маслаҳатчи офисида
- SMS: Sarimay қуёшли паркининг ажратилган GM рақамига: +998933161631;
- Телефон рақами: Sarimay қуёшли парки акциядорларининг навбатдан ташқари умумий йиғилишини ўтказиш учун: +998933161631
- Компания веб-сайти: Акциядорларининг навбатдан ташқари умумий йиғилиши тўғрисидаги ахборот Sarimay Solar веб-сайтида эълон қилинади (www.Sarimaysolar.com).
- Оғзаки: Буни ижтимоий маслаҳатчига ёки тегишли пудратчи/субпудратчига билдириш керак.

3.3 Шикоятларни қайд этиш

Юқоридаги 3.2-бандда кўрсатилганидек, ИЖТИМОЙ МАСЛАҲАТЧИ ШИКОЯТНИ/ШИКОЯТНИ қабул қилиб олганидан сўнг шикоятни қуйидаги 2-жадвалда кўрсатилган муддатларга мувофиқ дарҳол Шикоятлар реестрида [5-илова – Шикоятлар реестри] қайд этади.

Шикоятлар реестри шикоятларни ёзиб олиш, кузатиш ва бошқариш учун ишлатиладиган Microsoft Excel файли ёки унга эквивалент файл бўлиши керак. Бу сизга умумий тенденциялар ва шикоят намуналарини кузатишга ёрдам беради, бу сизга пайдо бўлган муаммоларни дастлабки босқичда аниқлаш ва тушуниш имконини беради. Тўпланган ахборот ёки маълумотлар “Шахсий маълумотлар тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг 2019-йил 2-июлдаги ЎРҚ-547-сон (2019-йил 1-октябрдан кучга кирган) Қонунига мувофиқ бўлиши ва “Votalia” корпоратив шикоятлар бошқаруви орқали мунтазам равишда онлайн янгиланиб турилиши керак ва бу восита (URL ҳаволасини кўшиш) лойиҳанинг бутун ҳаёти давомида очиқ ва фаол бўлади.

Қайд этувчи (ижтимоий маслаҳатчи) шикоят берилган пайтдан бошлаб шикоятчининг махфийлигини таъминлаши шарт. Шикоят тафсилотлари фақат кўриб чиқиш жараёнида бевосита иштирок этадиган шахсларга тақдим этилади. Нозик маълумотлар фақат фойдаланувчиларнинг хабар топиши ва розилиги билан ошкор қилинади. Фавқулодда вазиятларда шикоятчи шикоятларни кўриб чиқиш учун масъул шахсни (ижтимоий маслаҳатчини) чақириши керак.

Агар қуйидагилар ўринли бўлса, ижтимоий маслаҳатчи аризачи билан боғланиши мумкин:

- Тақдим этилган маълумотлар ноаниқ ёки зарур тавсиф/тафсилотларни ўз ичига олмаса; ва,

- Тақдим этилган маълумотлар тасдиқлаш мақсадида қўшимча аниқлаштириш/текширишни талаб қилса.

Янгиланган/тасдиқланган маълумотни олгандан сўнг, ижтимоий маслаҳатчи шикоятчига (афзал ва келишилган алоқа усули орқали) қайта кўриб чиқилган/янгиланган ва ижтимоий маслаҳатчи томонидан имзоланган шикоят шаклини юборади, уни шикоятчи имзолаши ва қабул қилиш керак.

Қабул қилинган шикоятни муваффақиятли идентификациялангани ва тасдиқланганидан сўнг, ижтимоий маслаҳатчи шикоятни рўйхатга олишни бошлайди ва шикоятни кўриб чиқиш жараёнини бошлайди.

3.4 Шикоятларни тоифалаштириш

Қабул қилинган ва қайд этилганидан сўнг, шикоят Vitalia томонидан баҳоланади ва қуйидагича таснифланади:

- EG0: Инфратузилма, қурилиш майдончаси, ердан фойдаланиш билан чекланмаган ҳолда, шу жумладан Лойиҳа билан бевосита боғлиқ бўлмаган масалалар билан чекланмаган ҳолда қуйидаги масалалар бўйича маълумот ёки тушунтиришларни сўраш
- EG1: Саволар/ташвишлар (лойиҳани амалга ошириш натижасида шахс, AP/AC ёки бошқа манфаатдор томонлар гуруҳида юзага келиши мумкин бўлган ҳар қандай ташвиш, норозилик ёки қониқмаслик)
- EG2: Илтимослар/Норозиликлар; ва,
- EG3: Шикоятлар/даъволар (лойиҳанинг негатив ёки позитив таъсири тўғрисида)

Кейин барча шикоятлар қуйидаги мезонлар асосида белгиланадиган устуворлик поғонасига эга бўлад:

Тоифа	Тавсифи
Паст	Тақдим этилган маълумотлар етишмаётган ёки ноаниқ бўлганлиги сабабли юзага келган ташвишланиш, даъво ёки шикоят.
Ўрта	Лойиҳанинг обрўсига таъсир қилиши ёки ўрта муддатли истиқболда унинг ривожланишига хавф туғдириши мумкин бўлган манфаатдор томонларнинг (шахслар ёки гуруҳлар) ташвишланишлари, даъволари ёки шикоятлари.
Юқори	Юқори устуворликка эга бўлган манфаатдор томонларни ўз ичига олган ташвишланиш, даъволар ёки шикоятлар, ва: <ul style="list-style-type: none"> • Инсон ҳуқуқларининг бузилганлиги тўғрисидаги хабарномалар • Лойиҳани амалга ошириш натижасида келиб чиқадиган ноқулайликлар ёки шубҳали ортиқча ҳаво/шовқин чиқиндилари борасидаги шикоятлар ҳақида хабарлар. • Қонунчиликка риоя қилмасликка киради. <p>Лойиҳанинг узлуксизлиги учун қисқа муддатли хавфни ифода этади.</p>

Қабул қилинган шикоятларни дастлабки кўриб чиқиш, таснифлаш ва текшириш ижтимоий маслаҳатчи томонидан амалга оширилади, у шикоятларни қуйидаги 1-жадвалда

Белгиланган жиддийлик даражасига кўра аниқлайди ва таснифлайди, бу шикоятнинг устувор даражалари билан солиштирганда шикоят тоифаларига нисбатан шикоятларнинг жиддийлик даражалари матричасини ифода этади.

1-ЖАДВАЛ Шикоятнинг жиддийлик даражаси..

Устуворлик даражаси / Шикоятнинг Тоифаси	Паст	Ўрта	Юқори
ТШМ0	Поғона 1	Поғона 1	Поғона 1
ТШМ1	Поғона 1	Поғона 1	Поғона 1
ТШМ2	Поғона 1	Поғона 2	Поғона 2
ТШМ3	Поғона 1	Поғона 2	Поғона 3

3.4 пунктга мувофиқ. Шикоятларни таснифлаб бўлгач, ижтимоий маслаҳатчи юқоридаги матрицадан фойдаланган ҳолда шикоятларни текширишнинг тегишли усулларини белгилайди.

Текшириш усуллари қуйидагича аниқланиши мумкин:

- Биринчи поғонадаги шикоят ижтимоий маслаҳатчидан маълумот сўровига (RfI) ёки тушунтириш сўровига (RfC) жавоб беришни талаб қилади, бу эса расмий равишда ёзма хат юбориш орқали тезда ҳал қилиниши мумкин.

- Иккинчи поғонадаги шикоятлар ўрта муддатли истиқболда лойиҳанинг ривожланишига хавф туғдириши мумкин бўлган шикоятчи(лар)нинг (якка тартибда ёки гуруҳнинг бир қисми сифатида) билдирган ташвишланишлари, даъволари ёки шикоятларини ўз ичига олади. Бундай шикоятлар Ижтимоий маслаҳатчидан 2-поғонали мумкин бўлган шикоят ҳақида дарҳол Лойиҳа менежерини хабардор қилишни ва муаммоларни ўз вақтида ҳал қилиш учун Объект менежери ва Персонал бўйича менежер билан ишлашни бошлашни талаб қилади. Ушбу поғонада аризачи(лар)нинг сўровини ҳал қилиш ёки қондириш учун шикоятлар бўйича йиғилишлар ўтказилиши мумкин.

- Учинчи поғонадаги шикоятлар юқори даражадаги устуворликни ўз ичига олади, улар интизомий масалаларни ёки чуқурроқ ёки узоқроқ текширувларни ўз ичига олиши мумкин, масалан:

- Гувоҳларни жалб қилиш зарурияти;
- Далил сифатида видеокузатув камералари ва бошқа ахборот воситаларидан фойдаланиш зарурати; ва,
- Аризачи/шикоятчи ва текширилаётган шахсга юзага келиши мумкин бўлган психологик таъсир ички ва ташқи ресурсларни (сайт менежери/ташқи терговчи) сафарбар қилишни талаб қилиши мумкин.

3.5 Шикоятларни тан олиш

Келиб тушган барча шикоятлар қуйидаги 1-жадвалда кўрсатилган шикоят муддатига мувофиқ тасдиқланади. Шикоят Қайд этувчи томонидан очилгандан сўнг, аризачи СМС ёки

электрон почта орқали тасдиқлаш шаклини олади. Шикоят шахсан берилган бўлса, аризада 1-иловада келтирилган шаклдан фойдаланган ҳолда дарҳол тасдиқлаш бланки топширилади.

Тасдиқлаш бланки қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

- Шикоятнинг расмий тасдиқланиши, санаси ва рақами;
- Аризачининг исми ва лавозими;
- Шикоятни қабул қилган шахснинг исми;
- Аризада саволлар бўлса, боғланиш учун маълумотлар, шу жумладан телефон рақами; ва,
- Жараёнинг қисқача тавсифи ва қолган босқичларнинг бажарилиш муддати.:

3.6 Обзор ва текшириш

3.6.1 Текшириш усулларининг тавсифи

Шикоятни тасдиқлаш босқичи тугагандан сўнг ("Шикоятни қабул қилиш ва қайд этиш" бўлимида) юқорида айтиб ўтилганидек, ижтимоий маслаҳатчи қуйидаги ҳаракатларни амалга ошириш орқали шикоятни кўриб чиқиш ва текширишни бошлайди:

- ушбу 3.6.1-бўлим остида тавсифланган мувофиқ текшириш усулларини аниқлаш;
- 3.6.2-бўлим остида кўрсатилганидек, тегишли ресурсларни тақсимлаш (қўшимча ресурсларни/экспертизани талаб қиладиган юқори даражадаги шикоят бўлса);
- 3.6.3-бўлим остида кўрсатилганидек, текширишни имкон қадар тез, махфий ва самарали ўтказиш; ва,
- 3.6.3-бўлим остида тавсифланганидек, бирламчи қарорни (устувор қарор сифатида) аниқлаш.

Текшириш усулларини аниқлаш учун ижтимоий маслаҳатчига келиб тушган шикоят бўйича қуйидаги маълумотлар керак бўлади:

- Шикоятнинг тоифаси; ва,
- Устуворлик даражаси.

3.6.2 Тегишли ресурсларни ажратиш

1-поғонадаги шикоятга жавоб бериш ва/ёки уни ҳал қилиш аввал ариза(лар) томонидан тақдим этилган маълумотларни кўриб чиқишни талаб қилади, бу ижтимоий маслаҳатчи томонидан бошқа бошқарув ходимларининг аралашувисиз амалга оширилиши мумкин.

2 ва 3-поғонадаги шикоятлар билан ишлашда ижтимоий маслаҳатчига қўшимча ёрдам талаб қилиниши мумкин. Бундай ҳолда, ижтимоий маслаҳатчи шикоятларни кўриб чиқиш ва текшириш жараёнида иштирок этиш учун қўшимча ресурсларни (одатда ташкилий тузилмада юқорироқ бўлган) ва ташқи экспертларни (зарурат туғилганда учинчи шахс жалб қилиниши мумкин) жалб қилишни кўриб чиқиш имкониятига эга бўлади..

3.6.3 Текшириш процедуралари

Ижтимоий маслаҳатчи даъволарнинг моҳиятини аниқлаб, қўшимча ресурсларни (агар керак бўлса) ҳисобга олган ҳолда, даъволар поғонасидан келиб чиққан ҳолда тегишли текшириш усулларига мувофиқ текширув ўтказди.

1 Поғона:

- Жавоб бериш ва/ёки муаммони ҳал қилишдан олдин тақдим этилиши керак бўлган маълумотларни кўриб чиқинг.

2 Поғона:

- Жавоб беришдан ва/ёки муаммони ҳал қилишдан олдин ички мутахассисларга маслаҳат сўраб муурожаат қилинг.

3 Поғона:

- Voltaia раҳбариятидан маслаҳат сўранг (масалан, Объект раҳбарига/персонал бўйича менежерга/Лойиҳа менежерига)

- Зарур бўлганда, шикоят бўйича далилларни тўплаш ва ҳолат ҳақида ҳисобот тайёрлаш учун тергов гуруҳини тузинг.

- Холислик муҳим бўлган ёки мураккаб техник масалалар билан боғлиқ бўлган ҳолларда, вазият ўзгаришидан ёки можаро авж олишидан олдин шикоятни текшириш учун ташқи экспертларни тайинланг.

- Жавоб бериш ва/ёки қарор қабул қилишдан олдин аризачи(лар) билан учрашувлар ўтказинг ва объектга ташриф буюринг.

Тегисли персоналга мувофиқ ижтимоий маслаҳатчи шикоятнинг асосий сабабини, шикоятнинг тўғри ёки нотўғрилигини аниқлайди, муаммони ҳал қилиш учун зарур ҳаракатларни ва уларни амалга ошириш муддатини (агар қўллаб бўлса) белгилайди. Уларга шикоятнинг хусусиятига қараб компаниянинг ҳар қандай ходимлари, ЕРС пудратчисини, субпудратчилар ёки етказиб берувчилар киради. Шикоятни текшириш ва ҳал қилишда ҳамкорлик қилиш учун тегишли ходимлар билан тезда боғланилади.

Бошқа, мураккаброқ шикоятлар бўйича, зарурат туғилганда, учинчи шахс(лар) терговга жалб қилинади. Муайян мисоллар қуйидагиларни ўз ичига олади:

- шахсий ҳаётга таҳдид каби хавфсизлик масалалари билан боғлиқ бўлган шикоятлар маҳаллий полицияни жалб қилишни талаб қилиши мумкин;

- Давлат органидан олинган рухсат/розилик юзасидан шикоят. Масалан, лойиҳа объект ҳудудидаги археологик ёки маданий ёдгорликни вайрон қилганлиги тўғрисида шикоят қилиниши мумкин, гарчи бу жой аллақачон баҳоланган ва тегишли давлат органидан рухсат олинган бўлса ҳам. Бу ҳолда мазкур давлат органи муурожаатни текшириш ва кўриб чиқишда иштирок этиши шарт; ва,

- Текширилган мулкка зарар етказилганлиги тўғрисидаги шикоятлар аризачи билан келишилган ҳолда ташқи мутахассис томонидан шикаст етказилган мулкни баҳолашни талаб қилиши мумкин.

- ишдаги муаммолар билан боғлиқ бўлган шикоятлар, шу жумладан нотўғри муносабат, иш жойида зулм ўтказиш, камситиш, газ билан таъқиб қилиш ва бошқалар.

Агар шикоятчи шикоятлар бўйича расмий йиғилишларда қатнашишдан бош тортса, улар ўз ўрнига ўз вакилини (масалан, ходимлар вакили ёки ташқи касаба уюшмаси вакили) иштирок эттириш ҳуқуқига эга бўлиши керак.

3.6.4 Бирламчи ҳал қилиниш идентификацияси

Ижтимоий маслаҳатчи шикоятчини шикоятни кўриб чиқиш жараёни ҳақида хабардор қилиши ва ечим топиш учун ташкилотнинг юқори мансабдор шахслари билан алоқа ўрнатиши керак.

Шикоят қуйидаги усуллар билан ҳал қилиниши мумкин:

- норасмий каналлар орқали аризачи(лар) билан келишувга эришиш (аризачи(лар) ва ташкилотнинг юқори мансабдор шахслари ўртасидаги норасмий учрашувлар/мунозаралар).

- Аризачи(лар) билан расмий каналлар орқали келишувга эришиш (ТШМ процедуралари орқали).

3.7 Шикоятга жавоб

Ҳал қилиш жараёни шикоят турига ва аризачига боғлиқ бўлади. Қуйида шикоятларни ҳал қилишга ёндашувлар келтирилган:

Ёндашув	Тавсифи
Бир томонлама	Ижтимоий маслаҳатчи тегишли лойиҳа жамоаси билан ҳамкорликда муаммонинг манбасини ҳал қилиши керак (масалан, аниқланган муаммоларни таъкидлаш учун йиғилиш ўтказиш).
Икки томонлама	Ижтимоий маслаҳатчи Votalia нинг меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик бўйича менежери билан ҳамкорликда Votalia меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик бўйича менежери ва аризачига мурожаат қилиб, муҳокама ёки музокаралар йўли билан қарор қабул қилади. Баҳолаш жараёнида бўлгани каби Votalia нинг меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик бўйича менежери Лойиҳа менежери билан биргаликда барча далилларни кўриб чиқиш ва барча манфаатдор томонлар билан учрашиб, аризачиларга ўз ишини кўрсатиш учун барча имкониятларни тақдим этиш мажбуриятини олади;
Учинчи томон орқали	Формал бўлмаган ҳолда ёки воситачилик орқали Ижтимоий маслаҳатчи Votalia E&S менежери билан ҳамкорликда Votalia E&S корпоратив менежери билан боғланади, у холисликни таъминлаш учун учинчи шахс сифатида “воситачи” сифатида шикоят қилган шахс ёки компанияни танлайди ва улар билан келишади. Бунинг учун, агар иложи бўлса, Votalia нинг HSES MP бўйича менежери потенциал воситачилар рўйхатини аниқлайди (масалан, черков аъзоси, имом, жамоат раҳбарлари ва бошқалар).

The Ижтимоий маслаҳатчи ушбу ҳал қилиш жараёнини амалга оширади ва аризачи(лар)ни ўзгаришлар тўғрисида ёзма шаклда ва керак бўлганда оғзаки, шу жумладан шикоятни ҳал қилиш ҳолати тўғрисида хабардор қилади, бу қуйидагилар бўлиши мумкин:

1) **Дастлабки:** қарор аризачиларни уларнинг шикояти баҳоси ва (ёки) ҳолати тўғрисида хабардор қилишга қаратилган; ёки

2) **Якуний:** Қарор уни (шу жумладан мантиқий асосларни) етказишга ва даъво ни тўхтатишга даъвогарнинг розилигини олишга интилади (3-иловага қаранг).

3) **Якуний бўлмаган:**

3.1. Агар аризачилар дастлабки қарорлар натижаларидан қониқмаса, Votalia компаниясининг экологик ва ижтимоий масалалар бўйича менежери аризачини қўшимча далиллар тўплаш, қўшимча далиллар олиш, қўшимча текширувлар ўтказиш ва компаниянинг позициясини аниқлаштириш учун таклиф қилиши керак. Votalia нинг экология ва ижтимоий масалалар бўйича менежери Votalia нинг мамлакат бўйича менежери, Votalia нинг экология ва ижтимоий масалалар бўйича корпоратив ходими, Votalia нинг Лойиҳа менежери ва/ёки директоридан бевосита ёрдам олиши мумкин.

3.2. Агар аризачилар якуний қарор натижаларидан қониқмаса, Votalia нинг низоларни ҳал қилиш ташқи механизмига (суддан ташқари томон) мурожаат қилади.

Шикоят бўйича таклиф қилинган қарорлар ариза(чи)га етказилиши керак.

Аризачига берилган барча жавоблар ёзма шаклда бўлиши керак, лекин агар керак бўлса, оғзаки жавоб берилиши мумкин.

Муаммони ҳал қилиш муддати ҳам ариза(чи)га хабар қилинади. ИЖТИМОИЙ МАСЛАҲАТчи, шунингдек, нима қилиш режалаштирилганлиги ва қачон амалга оширилиши мумкинлиги ҳақида қисқача маълумот беради ёки нима учун ҳаракат талаб қилинмаслигини тушунтирувчи тушунтириш хатини тақдим этади. Ариза(чининг) қайта боғланиш учун маълумот сўралади.

ИЖТИМОИЙ МАСЛАҲАТчи шикоятни ҳал қилиш шаклини [2-Илова - 2-ШАКЛ] кўринишида тайёрлайди. Шикоятни ҳал қилиш шакли], унда шикоятнинг моҳияти, у берилган сана, шикоятни ҳал қилиш бўйича кўрилган ҳаракатлар ва улар тугалланган сана ёки шикоятни ҳал қилиш бўйича таклиф қилинадиган ҳаракатлар, шунингдек уларни амалга ошириш муддатлари киради. Шикоятни ҳал қилиш шакли ариза(чи)га шикоят келиб тушган кундан бошлаб юқори ва ўртача оғирликдаги шикоятлар учун йигирма бир (21) кун ичида, паст даражадаги шикоятлар учун эса ўн тўрт (14) кун ичида тақдим этилади.

Шикоятни ҳал қилиш шакли таклиф қилинадиган ҳаракатлар кўрсатилган тақдирда, ИЖТИМОИЙ МАСЛАҲАТчи бундай ҳаракатлар шикоятларни ҳал қилиш шаклида тавсия этилган муддатга мувофиқ амалга оширилишини назорат қилади ва таъминлайди. Муайян ҳаракатлар қайд этилиши ва [1-Илова - 1-ШАКЛ: Шикоят реестри] га киритилиши керак. ИЖТИМОИЙ МАСЛАҲАТчи бундай ҳаракатлар тугагандан сўнг, кўрсатилган алоқа усулига мувофиқ ариза(чи) билан боғланади.

Шикоят ҳал этилгандан сўнг, [3-Илова - 3-ШАКЛ] да кўрсатилганидек, шикоятни ёпиш шакли тайёрланади: Шикоятни ёпиш шакли], ИЖТИМОИЙ МАСЛАҲАТчи ва ариза(чи) томонидан имзоланади ва шикоятни ҳал қилиш бўйича қабул қилинган қарор ҳақида батафсил маълумот беради.

Шикоят ёпилганлигини ёки қўшимча чора кўриш зарурлигини аниқлаш учун ариза(чининг) ҳар қандай кейинги жавоби ёзиб олинади. Шикоятлар бўйича менежер ариза(чи) таклиф қилинган қарорни тушунишини ва жавобдан мамнунлигини тасдиқлаш учун тегишли алоқа каналларидан фойдаланади. Ушбу маълумотлар шикоятлар реестрига ҳам киритилади.

Агар ариза(чи) таклиф қилинган ечимга рози бўлса, келишилган ҳаракатлар амалга оширилади. Бундай қарорлар шикоятлар реестрига тасдиқловчи ҳужжатлар билан бирга киритилади. Шундан кейин шикоят расмий равишда ёпилади.

Агар ариза(чи) таклиф қилинган қарорга рози бўлмаса, компания вазиятни қайта кўриб чиқади, ариза(чи) билан хулосаларни муҳокама қилади ва аниқлайди ва шикоят механизми

орқали барча муқобил вариантлар ўрганилишини таъминлайди. Компания қўйида кўрсатилганидек бошқа усуллардан фойдаланишга очиқ бўлади:

1. Шикоят Votalia Бош қароргоҳига тақдим этилиши керак;
2. Агар 1. дан кейин ечим топилмаса, шикоятлар энг яхши ечимларни тақдим этиш мақсадида Votalia Бош қароргоҳи, ЕРС пудратчиси ва тегишли пудратчи/субпудратчи ўртасида махсус муҳокама қилиниши керак;
3. Агар юқоридаги усуллар муаммони ҳал қилмаса, аризачилар бошқа қонуний бўлмаган, аммо ишончли учинчи томонни жалб қилиш имкониятига эга бўладилар. Компания ҳар доим лойиҳа ва шикоят берган шахс учун энг яхши қарор чиқариш учун ҳамкорлик қилади. Ҳар қандай ҳолатда тўғри қарор чиқарилади.
4. Агар аризачи аввалгидай таклиф қилинган қарордан норози бўлиб қолса, уларга Миллий меъёрий базага мувофиқ компаниянинг низоларни ҳал қилиш механизмидан ташқарига чиқиш ва масалани судга олиб бориб, масалани 3-поғонага кўчиришга рухсат берилади.

Агар Votalia ва аризачи ўртасида тузатиш чоралари келишилган бўлса, масъул менежер тузатувчи ҳаракатларни амалга ошириш учун жавобгар бўлади. ИЖТИМОИЙ МАСЛАҲАТчи аризачини тузатувчи ҳаракатларнинг бориши тўғрисида хабардор қилади. Агар бошқа эътибор талаб қилинмаса, HSES MP менежери шикоятни ёпиши ва уни шикоятлар журнаliga ёзиб қўйиши мумкин.

3.8 Шикоятларни кўриб чиқиш муддатлари

2 ЖАДВАЛ: ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ

Шикоят поғонаси	Ҳаракат	Ҳисобдор	Текшириш вақти	Қайд вақти	этиш Тасдиқлаш вақти	Ҳал қилиш вақти	Ижтимоий вақти	ёпиш
Юқори	<ul style="list-style-type: none"> • Voltalia компаниясининг раҳбариятидан маслаҳат сўранг • Зарур бўлганда, шикоят бўйича далилларни тўплаш ва ҳолат ҳақида ҳисобот тайёрлаш учун тергов гуруҳини тузинг. • Холислик муҳим бўлган ёки мураккаб техник масалалар билан боғлиқ бўлган ҳолларда, вазият ўзгаришидан ёки можаро авж олишидан олдин шикоятни текшириш учун ташқи экспертларни тайинланг. • Жавоб беришдан ва/ёки муаммони ҳал қилишдан олдин ички мутахассисларга маслаҳат сўраб мурожаат қилинг. 	Атроф-муҳит муҳофазаси ва хавфсизлиги масалалари бўйича менежер / Лойиҳа Менежери	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 14 кун	1 иш куни	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 7 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 21 кун ресепшн	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 30 кун	
Ўрта	<ul style="list-style-type: none"> • Жавоб беришдан ва/ёки муаммони ҳал қилишдан олдин ички мутахассисларга маслаҳат сўраб мурожаат қилинг. 	Ижтимоий маслаҳатчи HSES MP нинг бўйича менежери	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 14 кун	1 иш куни	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 7 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 21 кун ресепшн	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 30 кун	
Паст	<ul style="list-style-type: none"> • Жавоб бериш ва/ёки муаммони 	Ижтимоий	Қабул	1 иш куни	Қабул қилинган	Қабул	Қабул қилинган	

	ҳал қилишдан олдин тақдим этилиши керак бўлган маълумотларни кўриб чиқинг.	маслаҳатчи	қилинган вақтдан бошлаб 7 кун		вақтдан бошлаб 7 кун	қилинган вақтдан бошлаб 14 кун	вақтдан бошлаб 21 кун
--	--	------------	-------------------------------	--	----------------------	--------------------------------	-----------------------

4 ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИНИНГ ОБЗОРИ ВА МОНИТОРИНГИ

Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг самарадорлигини ва унинг ресурсларидан самарали фойдаланишни аниқлаш учун шикоятларни кўриб чиқиш механизми меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик бўйича менежери ва меҳнатни муҳофаза қилиш бўйича Корпоратив менежер томонидан шикоятчиларнинг қаноатлантирилиши, биринчи навбатда шикоятга сабаб бўлган такрорланмаслик жиҳати ва шикоятчининг ташқи тузатиш жараёнига мурожаат қилмаслиги асосида мунтазам равишда назорат қилинади ва баҳоланади (қарор қабул қилиш фоизи).

Шикоят механизмини кўриб чиқиш ва мониторинг қилиш тизимли қарорлар ёки сиёсатни ўзгартиришни талаб қилиши мумкин бўлган тез-тез учрайдиган ёки такрорланувчи шикоятларни аниқлашга ёрдам беради, шунингдек, Voltalia компаниясига такомиллаштириш имкониятлари ва шикоятларни кўриб чиқишда “ўрганилган сабоқлар”ни ёзиб олиш имконини беради.

Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг самарадорлиги қуйидаги KPI асосида баҳоланади:

3 ЖАДВАЛ: ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ САМАРАДОРЛИГИНИНГ МОНИТОРИНГИ УЧУН KPI.

Самарадорлик кўрсаткичи	Эришиш чегаралари/мақсади
Узатилган шикоятлар сони	Ижтимоий дастур доирасида жами аҳолининг 50% дан ортиғини қамраб олиш (шикоятларни кўриб чиқиш ёки шикоятларни тақдим этиш кампаниясида иштирок этиш фоизи)
Таклиф этиладиган ҳал қилиш даражаси	Барча аризачиларга резолюция таклиф қилинган
Шикоятларни кўриб чиқиш муддатлари	Барча шикоятлар белгиланган муддат ичида ҳал қилиш учун таклиф олади
Қарорларни қабул қилиш даражаси	Қарорни баҳолаш жараёнидан кейин аризачи томонидан қабул қилинган ва қониқарли деб топилган қарорлар нисбати
Ташқи ҳимоя қилиш тизимиغا мурожаат	ГМ томонидан ҳал этилмаган ва маъмурий, суд ёки учинчи томон ҳимоя тизимларига юборилган шикоятлар сони.
Шикоятлар тегишли тарзда тўғри рўйхатга олинади ва кўриб чиқилади	Барча шикоятлар қайд этилади ва кўриб чиқилади
Веб-сайт ва эълонлар тахталарида жойлаштирилган шарҳ ва шикоятларни тақдим этиш механизми тўғри нашр этилган ва реклама қилинган	Шикоятларни нашр этиш лойиҳа ҳудуди, туман ва бутун мамлакатни қамраб олади.

ИЛОВА 1 - ШИКОЯТЛАРНИ ҚАЙД ЭТИШ ШАКЛИ

МАҲАЛЛИЙ ШИКОЯТ/МУАММО - ШАКЛ 1

ШИКОЯТЛАРНИ ҚАЙД ЭТИШ ШАКЛИ ВА ТАСДИҚЛАТИШ

Лойиҳанинг номи		Худуд	
Шикоятга ҳавола		Сана (кк/оо/йй)	
Аризачининг исми			
Аризачининг телефони рақами			
Аризачининг манзили			
Аризачининг электрон почтаси			
Шикоят/муаммо тўғрисидаги батафсил ахборот	<i>Тегишли ҳужжатлар ва тасдиқловчи далилларни илова қилинг</i>		
Шикоятни ҳал қилиш бўйича шикоятчиларнинг умидлари			
Аризачининг имзоси		Сана	
Voltalia вакилининг имзоси		Сана	
ЕРС-пудратчининг имзоси		Сана	
Субпудратчининг имзоси		Сана	
<i>Илтимос, бу ерда берилган бўлимни ажратиб олинг ва асл нусхасини аризачига беринг</i>			
ҚАЙТА АЛОҚА ТАСДИҚЛАНГАНИНИ БИЛИШ			
Лойиҳа		Худуд	
Шикоятга ҳавола		Сана	

Аризачининг исми		Votalia вакилининг	
<p>Ушбу тилхат сизнинг шикоятингиз рўйхатга олинганлигини тасдиқлайди ва энди Votalia томонидан қўриб чиқилади.</p> <p>Лойиҳа жамоаси ушбу тасдиқни олгандан кейин 21 кун ичида сиз билан боғланиш мажбуриятини олади. Саволларни Votalia компаниясига қуйидаги контактлар орқали юбориш мумкин:</p> <ul style="list-style-type: none">• Экологик ва ижтимоий масалалар бўйича маслаҳатчининг контакт маълумотлари: Зухра Шарипова, Sarimay@votalia.com , тел : XXX			

ИЛОВА 2 ШИКОЯТЛАРНИ ТЕКШИРИШ ВА ҲАЛ ҚИЛИШ ШАКЛИ

МАҲАЛЛИЙ ШИКОЯТ/МУАММО - ШАКЛ 2

ТЕКШИРИШ ВА ҲАЛ ҚИЛИШ ШАКЛИ

Лойиҳанинг номи		Ҳудуд	
Шикоятга ҳавола		Сана (кк/оо/йй)	
Аризачининг исми		Имтиҳон олувчининг исми	
Учрашув тўғрисидаги белгилар			
Текширув натижалари			
Таклиф этиладиган резолюция			
Имтиҳон олувчининг имзоси			
Фақат ички фойдаланиш учун			
Тузатишлар			
Экологик ва ижтимоий масалалар бўйича менежернинг имзоси		Сана	
Лойиҳа раҳбарининг имзоси		Сана	

ИЛОВА 3 ШИКОЯТЛАРНИ ЁПИШ ШАКЛИ

МАҲАЛЛИЙ ШИКОЯТ/МУАММО - ШАКЛ 3

ШИКОЯТЛАРНИ ЁПИШ ШАКЛИ

Лойиҳанинг номи		Ҳудуд	
Шикоятлар ҳавола		Сана (кк/оо/йй)	
Шикоятчи исми		Имтиҳон олувчининг исми	
жавоб Voltaia			
Ҳал қилиш бўйича ҳаракатлар	Ҳаракат(лар)	Бажаришнинг чегаравий муддати	
Ушбу бўлим барча келишилган ҳаракатлар бажарилгандан сўнг тугайди.			
Тадбирни амалга ошириш санаси			
Аризачи учун қониқарли бўлган ҳаракат	Ҳа Йўқ	Аризачи учун қониқарли бўлган ҳаракат	Ҳа Йўқ
Аризачининг имзоси		Имтиҳон олувчининг имзоси	
Қўшимча кузатувлар			

<p>Аризачининг шикоятдаги Ўпилиш санаси</p> <p>имзоси</p>		<p>Экспертнинг Ўпиш санаси имзоси</p> <p>шикоятни тўғрисидаги имзоси</p>	
---	--	--	--

ИЛОВА 4 ПОСТЕР



ИЛОВА 5 - Шикоятлар реестри

№	Шикоят қандай йўл билан олинган (сайда ёки бошқа усул билан)	Шикоятни тақдим этиш санаси	Шикоятнинг жойлашган (келиб чиққан) ўрни	Исми ва контакт ахборот	Афзал кўриладиган алоқа воситалари	Шикоятнинг тавсифи	Оғирлик даражаси	Муаммони ҳал қилиш учун масъул бўлган бўлим/шахс	Мақоми (ҳал қилинганми?)	Шикоятни ҳал қилиш учун амалга оширилган ушаракатлар	Сана Қарор тўғрисидаги хабар	Шикоят ҳал қилинганми (ха, йўқ), агар йўқ бўлса, нима учунлигини	Шикоят қайтарилганми (Ха/Йўқ)