

SOLAR • WIND • HYDRO • BIOMASS • STORAGE

voltalia

Саримай ички шикоятларни кўриб чиқиш механизми

Ички шикоятларни кўриб чиқиш механизми
ESG-GUL-002-01-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	Error! Bookmark not defined.
1.1	Қўлланилиш соҳаси ва қўлланишлик	Error! Bookmark not defined.
1.2	Мақсадлар	Error! Bookmark not defined.
1.3	Тамойиллар	Error! Bookmark not defined.
1.4	Миллий меъёрлар ва миллий стандартлар	Error! Bookmark not defined.
2	ТАВСИФЛАР, ҚИСҚАРТМАЛАР ВА МАЖБУРИЯТЛАР ...	Error! Bookmark not defined.
2.1	Тавсифлар	Error! Bookmark not defined.
2.2	Қисқартмалар	Error! Bookmark not defined.
2.3	Роллар ва мажбуриятлар	Error! Bookmark not defined.
3	Шикоятларни кўриб чиқиш механизми жараёни	Error! Bookmark not defined.
3.1	Шикоятларни кўриб чиқиш механизми, Эълон қилиш	Error! Bookmark not defined.
3.2	Шикоятларни тақдим этиш ва қабул қилиш	8
3.3	Шикоятларни қайд этиш	Error! Bookmark not defined.
3.4	Шикоятларни тоифалаштириш	Error! Bookmark not defined.
3.5	Шикоятларни тан олиш	Error! Bookmark not defined.
3.6	Обзор ва текшириш	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Текшириш усулларини аниқлаш	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Тегишли ресурсларни ажратиш	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Текшириш процедуралари	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Бирламчи рухсат идентификацияси	Error! Bookmark not defined.
3.7	Шикоятга жавоб	Error! Bookmark not defined.
3.8	Шикоятларни кўриб чиқиш муддатлари	Error! Bookmark not defined.
4	Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг обзори ва мониторинги	Error! Bookmark not defined.
	Илова 1 - Шикоятларни қайд этиш шакли	Error! Bookmark not defined.
	Илова 2 - Шикоятларни текшириш ва ҳал қилиш шакли	Error! Bookmark not defined.
	Илова 3 - Шикоятларни тақдим этиш шакли	Error! Bookmark not defined.
	Илова 4 – ИШМ ПОСТЕР	Error! Bookmark not defined.
	Илова 5 - Шикоятлар реестри	7

1 КИРИШ

1.1 Қўлланилиш соҳаси ва қўлланишлик

Ушбу Шикоятларни ички кўриб чиқиш механизми (ИШМ) лойиҳалаш, қурилиш, эксплуатация қилиш ва техник хизмат кўрсатиш бўйича ишларни амалга ошириш вақтида қуввати 100 МВт бўлган Саримай кўёш Лойиҳаси бўйича ишлаётган бутун персоналга алоқадор ҳисобланади. У Лойиҳанинг бутун амал қилиш муддати давомида, жумладан, офислар, иккиламчи ва қўшимча объектлар, вақтинчалик ва доимий, ҳамда ишчилар лагерида ишлайдиган ҳар қандай Лойиҳа ходимлари томонидан берилган барча ички шикоятларни кўриб чиқиш учун мўлжалланган ИШМ процедураларини ўз ичига олади.

Ушбу ИШМ процедураси Атроф-муҳит ва ижтимоий бошқарув Тизими (ESMS), меҳнатни бошқариш Режаси (LMP), ишчиларни жойлштириш Режаси (WAMP), манфаатдор томонлар билан ўзаро алоқа қилиш Режаси (SEP) ва соғлиқ, хавфсизлик, атроф-муҳит ва ижтимоий соҳа билан ўзаро алоқа қилиш Режасига (HSES) тўлиқ мос келади. Бошқариш режаси (MP). ИШМ ҳар бир ишчига, шу жумладан, маргинал, кам таъминланган ёки ходимларнинг заиф гуруҳларига, Лойиҳанинг бутун муддати давомида, хусусан, шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида ҳурмат ва эътибор билан муносабатда бўлишини таъминлаш мажбуриятини ўз зиммасига олади. У ҳар қандай алоҳида ходим, касаба уюшмаси ва/ёки ходимлар гуруҳи томонидан берилган шикоятларни қабул қилиш, қайд этиш, кўриб чиқиш ва ҳал қилиш учун асос бўлиб хизмат қилади.

Ушбу ИШМ Лойиҳага ва шунга мос равишда Voltaia, лойиҳалаш, харидлар ва қурилиш (EPC) пудратчиси ва уларнинг субпудратчиларига тегишли бўлиб, улар тегишли даражада ва ўз фаолиятида тўғри амалга оширилишини таъминлаш учун ушбу ИШМ процедурасини қабул қилишлари ва амалга оширишлари керак.

1.2 Мақсадлар

ИШМ нинг асосий мақсади шикоятларни кўриб чиқиш жараёни ишлатиш учун қулай, хавфсиз ва махфий бўлишини таъминлаш ва юборилган ҳар қандай шикоят ўз вақтида ва шаффоф тарзда ҳал қилинишини таъминлашдир.

Бундан ташқари ИШМ қуйидагиларни таъминлаши лозим:

- Ходимлар муаммоларини аниқлаш ва ҳал қилиш ва шу билан хавфларни самарали бошқаришни қўллаб-қувватлаш;
- Шикоятларни мос даражада кўриб чиқмасликнинг салбий оқибатларини олдини олиш;
- Лойиҳа ва унинг ходимлари ўртасида ижобий муносабатлар ривожланишини қўллаб-қувватлаган ҳолда, барча ходимларга бўлган ишончни мустаҳкамлаш ва қўллаб-қувватлаш.

Ушбу ҳужжат Лойиҳанинг қурилиш ва эксплуатация қилиш босқичида амалга ошириладиган ESMSнинг ажралмас қисми ҳисобланади. У даъвогар (лар)нинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини бузувчи ҳар қандай ҳаракатлар ёки қарорларни кўриб чиқишнинг аниқ, расмий ва доимий жараёнини ўз ичига олади, шу билан бирга шикоятларни мониторинг қилиш ҳар қандай кескинлашиб бораётган низолар ёки баҳслар ҳақида сигнал беради. Халқаро кредитор талабига мувофиқ (IFCнинг лойиҳага алоқадор бўлган ҳамжамиятлардан келиб тушадиган шикоятлар бўйича энг яхши амалиётлари бўйича эслатмаси, 2009 йил ва CAO IFC нинг Ахборотли запискаси IFC CAO маълумотларига эслатма: Тараққиёт лойиҳалари учун шикоятларни кўриб чиқиш механизмини ишлаб чиқиш ва жорий қилиш бўйича Қўлланма), ИШМ тегишли халқаро саноат амалиётига (GIIP) мувофиқ энг эрта босқичда ва имкони борича лойиҳанинг амалга оширилиши бошлангунича қабул қилиниши ва жорий этилиши лозим.

ИШМ лойиҳа поғонасида маҳаллий қонунчилик, амалдаги халқаро стандартлар ва GIIПни инобатга олган ҳолда, шикоятларни ҳал қилиш ва шикоятчиларга кўтарилган муаммолар ёки ташвишлар бўйича ўз вақтида ҳал этилишини таъминлаш учун тузилади. Лойиҳа ҳудудида яшайдиган барча жисмоний ва юридик шахслар ўз ҳуқуқлари ва шикоятларни кўриб чиқиш процедуралари тўғрисида хабардор қилинади.

Voltage, EPC пудратчиси ва субпудратчилари ИШМ дан фойдаланиш имкониятини таъминлаш мақсадида тегишли қоидаларни ўрнатиш ва муаммоларни ҳал қилиш учун ташкилотнинг тегишли поғоналаридаги барча лойиҳа ходимлари учун аниқ ва шаффоф тузилмани таъминлаш (EPC Пудратчи/субпудратчилар) учун масъулдирлар ва бунда шикоятлар, даъволар ёки таклифлар, шу жумладан лойиҳа билан боғлиқ бўлмаган масалалар тўғрисида осонлик билан хабар қилиш ва уларни ўз вақтида ҳал қилиш имкони юзага келади.

1.3 Тамойиллар

The ИШМ IFC нинг фаолият кўрсатиш стандартлари, EBRDнинг фаолият кўрсатиш талаблари ва Voltage бошқарувининг бошқа бошқарув режалари ва сиёсатларида, жумладан, Voltage нинг HSES ва Барқарор ривожланиш соҳасидаги сиёсати ва Voltage ахлоқ кодексида белгиланган тамойилларга амал қилиши керак. Бошқарув жамоаси ишчиларни Лойиҳа манфаатлари йўлида шикоят (ижобий ва салбий) ёзишга ундаш ва рағбатлантиришда етакчилик қилиши керак.

ИШМ қуйидаги асосий таомилларга мос келади:

- **Пропорционаллик:** лойиҳанинг алоқадор жамоаларига таъсир қилиши мумкин бўлган потенциал хавф ва салбий таъсирларга мослашган механизм. Шикоятларни ҳал қилиш учун жавобгар шахс/шахсларни тайинлаш.

- **Маданий мақбуллик:** 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, оддий почта орқали ёки Лойиҳа ҳудудига 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 механизmidан қатъи назар, исталган вақтда судга мурожаат қилишлари мумкин.

Махфийлик: Махфийлик масаласига эҳтиёткорлик билан ёндашишингиз, масалага шахсий шароитингизга қараб ёндашишингиз ва жараённинг ҳар бир босқичида ахборот ва далиллар қандай кўриб чиқилишини аниқ айтиб беришингиз ўта муҳимдир. Бу барча иштирокчиларнинг тўғри хабардор бўлишини, қутилмаган ҳодисаларнинг олдини олишга ва махфийлик шикоятларни самарали кўриб чиқишга халақит бермаслигини таъминлашга ёрдам беради. Шундай қилиб, фақат шикоятни кўриб чиқишда бевосита иштирок этувчи ходим(лар) ёки шикоятни кўриб чиқиш учун жавобгар бўлган шахс(лар) (масалан, Voltage ижтимоий маслаҳатчиси ёки ижтимоий сайт маслаҳатчиси) шикоят ҳақидаги махфий маълумотлардан фойдаланиши мумкин.

- **Холислик:** Барча томонлар ўз нуқтаи назарларини ифодалаш ҳуқуқига эга ҳисобланади. Ҳар қандай тахминлар ёки ҳаракатлар барча тегишли маълумотлар тўпланиб, кўриб чиқилгунга қадар амалга оширилиши керак. Барча томонлар, агар хоҳласа ёки керак бўлса, қўллаб-қувватлаш ёки вакилликдан фойдаланиш ҳуқуқига эга.
- **Репрессив чораларнинг қўлланилмаслиги:** Раҳбарият шикоят берган ёки уни ҳал қилишда ёрдам берган шахсларни (масалан, гувоҳ сифатида иштирок этиш орқали) шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида иштирок этганликлари ёки кўмак берганликлари учун таъқиб қилинмасликлари ёки уларга нисбатан ўч олишларини ҳимоя қилиш ва рағбатлантириш учун зарур чораларни кўришлари керак. Ҳар қандай таъқиб интизомий чоралар кўрилишига олиб келади. Бундан ташқари, тухмат қилиш сабаблари туфайли ёзилган шикоятларни кўриб чиқиш процедурасидан фойдаланишга йўл қўйилмайди.
- **Ўз вақтидалик:** Барча шикоятлар имкони борича тезроқ кўриб чиқилиши лозим. Кейинроқ кўрсатилганидек, турли босқичлар учун вақт бўйича чеклов мавжуд.

1.4 Миллий нормативлар ва миллий стандартлар

Ушбу Sarimay Solar ИШМ ишлаб чиқаришга қўйилган қуйидаги талаблар орқали и EBRD нинг 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.

Охириги пайтларда Ўзбекистон ҳукумати фикр-мулоҳазалар ва шикоятларни қабул қилишнинг мустақкам механизмини яратиш устида ишламоқда, жумладан, ушбу саъй-ҳаракатларни қўллаб-қувватлаш мақсадида қабул қилинган ва қайта кўриб чиқилган бир қатор қонун ҳужжатлари мавжуд:

"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 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 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 ва нотижорат ташкилотлари Миллий Ассоциацияси билан биргаликда 2020-йил 1-мартга қадар ҳар бир соҳа ва тармоқда замонавий жамоатчилик назорати тизимини яратиш бўйича комплекс дастур ишлаб чиқди ва уни амалга оширади. 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 қарор 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(ёки) бошқа ахборот ташувчиларида 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 берадиган ҳар қандай шахс ҳисобланади. Мазкур қонунга қўра, талабларни бузганлик Ўзбекистон Республикасининг Маъмурий жавобгарлик тўғрисидаги кодекси ва Жиноят кодекси нормаларига мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади. (33 модда)

Бошқа қўлланиладиган талаблар бўлиб қуйидагилар ҳисобланади: Voltage нинг Этика қўлланмаси, Ахлоқ кодекси, Пудратчиларни бошқариш Процедураси, Атроф-муҳит, Ижтимоий муҳофаза, Саломатлик ва Хавфсизлик соҳасидаги (ESHS) сиёсатлар ва муайян иш жойларидаги хавфсизлик ва барқарор ривожланиш сиёсатлари.

2 ТАВСИФЛАР, ҚИСҚАРТМАЛАР ВА МАЖБУРИЯТЛАР

2.1 Тавсифлар

Муддат	Тавсиф
Лойиҳа вакили	Лойиҳада ёки Voltage да ишлайдиган ҳар қандай шахс (жумладан, ЕРС пудратчиси/субпудратчилари) ёки улар номидан шикоят қилувчи(лар) томонидан шикоят ёки даъво мавзуси бўлиши мумкин бўлган, Алоқадор Шахс(лар), Алоқадор ҳамжамият(лар), ёки маҳаллий манфаатдор томонлар(лар) бўлиши мумкин.
Шикоятчи	Sarimay Solar лойиҳаси бўйича шикоят ёки даъво билан мурожаат қиладиган ҳар қандай лойиҳа ходимлари (шу жумладан пудратчилар ва субпудратчилар). Юқорида таъкидлаб ўтилганидек, ушбу механизм лойиҳа билан боғлиқ бўлган ҳар қандай ички манфаатдор томонлар гуруҳи учун қурилиш ва фойдаланиш босқичида шикоятларни юбориш мақсадида қўлланилади. У касаба уюшмалари, меҳнат ташкилотлари ва ҳоказоларни улар билан чекланмаган ҳолда ўз ичига олади.
Шикоятлар	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 шаклда тақдим этилиши ва бир хил процедура бўйича кўриб чиқиши мумкин. Хавотирланиш ёки шикоятга жавоблар ўртасидаги фарқ муайян ёндашувлар ва уларни ҳал қилиш учун зарур бўлган вақт миқдоридан

	<p>иборат бўлиши мумкин. Барча шикоятлар (шикоят шакли, электрон почта, телефон ва бошқалар орқали юборилган) Voltage ижтимоий маслаҳатчиси томонидан шикоятлар журналида қайд этилади [REG 1: Шикоятлар журнали].</p>
--	--

2.2 Қисқартмалар

Қисқартма	Тавсифи
AP	Алоқадор шахслар
CAO	ХМК га ҳисобдорликнинг мустақил механизми
EBRD	Европа Тикланиш ва Тараққиёт банки.
EPC	Инжиниринг, харидлар ва қурилиш
E&S	Экологик ва ижтимоий
ESMS	Экологик ва ижтимоий менежмент тизими
FGD	Фокус-гуруҳли мунозаралар
GIIP	Илғор халқаро саноат амалиёти
GM	Шикоятларни кўриб чиқиш механизми
HSES	Соғлик, хавфсизлик, экология ва ижтимоий соҳа
HSE	Соғлик, хавфсизлик ва атроф-муҳит
IFC	Халқаро молиявий корпорация
ИШМ	Шикоятларни кўриб чиқишнинг ички механизми
КП	Асосий ахборот етказувчи билан интервью
KPI	Самарадорликнинг асосий кўрсаткичи
LMP	Меҳнат ресурсларини бошқариш режаси
MP	Бошқариш режаси
PAPs	Лойиҳага алоқадор шахслар
PR	Унумдорликка талаб
RfC	Тушунтириб беришга сўров
RfI	Ахборотга сўров
SEP	Манфаатдор томонлар билан ўзаро алоқа қилиш Режаси
WAMP	Меҳнат ресурсларини бошқариш режаси

2.3 Роллар ва мажбуриятлар

РОЛЛАР	ҲИСОБДОРЛИК	Боғланиш учун ахборот
	Votalia - корпоратив поғона	
Йўналиш раҳбари	<ul style="list-style-type: none"> • Лойиҳанинг ИШМ 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 тартибини ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш ва рағбатлантириш мақсадида лойиҳа доирасида етакчилик маданиятини шакллантириш. 	
HSES нинг ҳудудий менежерлари	<ul style="list-style-type: none"> • ИШМ контекстида Votalia ҳудудига кўндаланг йўналишда HSES соҳасидаги сиёсатни, барқарор ривожланиш тамойилларини, процедуралари ва энг яхши амалиётларини ишлаб чиқиш ва амалга оширишни таъминлаш; • ИШМ қоидалари ва стандартларидаги барча ўзгаришларни кузатиб бориш • ИШМ ни амалга ошириш учун етарли бўлган ресурсларни назорат қилиш, бошқариш ва тақсимлаш; • Лойиҳа акциядорларининг навбатдан ташқари йиғилиши мақсадларига эришишни назорат қилиш ва таъминлаш; • Лойиҳа ИШМ ва ушбу процедура талабларининг Лойиҳа ходимларига, шу жумладан сайт бошқаруви жамоаси ва ЕРС ПС пудратчилари/субпудратчиларга 	

	<p>етказилишини ва амалга оширилишини таъминлаш;</p> <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. 	
<p>Лойиҳа поғонаси - Voltage объектини бошқариш жамоаси</p>		
<p>ЛОЙИҲА РАҲБАРИ</p>	<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>ММММХТ (Меҳнат, атроф-муҳитни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси) бошқаруви масалалари, шу жумладан ИШМ, Пудратчилар томонидан Лойиҳани бошқариш гуруҳига тақдим этиш учун тайёрланган даврий ҳисоботларга ва Лойиҳа эгасига тақдим этиш учун Сайт бошқаруви гуруҳи томонидан тайёрланган ҳисоботларга киритилишини таъминлаш;</p> <p>Лойиҳа Эгасига шикоятлар тўғрисидаги ҳисоботларни тақдим этиш.</p> <p>Мунтазам йиғилишлар ва ҳисоботларни кўриб чиқиш орқали амалга оширишдан олдин сайт бошқаруви жамоаси ва субпудратчи режалари/процедуралари томонидан ушбу процедуранинг тўғри бажарилишини назорат қилиш;</p> <p>Экоижтимоий менежмент тизимини жорий қилиш учун объектда ёки маъмурий поғонада аниқ ходимларни тайинлаш;</p>	<p>TBD</p>

	<p>Мониторинг маълумотларини Votalia нинг корпоратив поғонасига ва Кредиторга тақдим этиш;</p> <p>Ушбу тартибни амалга ошириш учун Лойиҳа эгаси, корпоратив поғонадаги ММAMХТ 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 бундан кейинги ҳаракатлар.</p> <p>Лойиҳанинг бутун ҳаётий цикли давомида ушбу процедурада кўрсатилган кўрсатмаларга тегишли тарзда риоя қилинишини таъминлаш;</p> <p>Ушбу процедурани самарали амалга ошириш учун зарур бўлган ресурсларни тақдим этиш;</p> <p>Ходимлар учун ушбу процедура мазмунининг очиқлигини таъминлаш. Шикоят пайдо бўлганда ёки ушбу процедурага жиддий риоя қилмаслик аниқланганда, Лойиҳа эгаси, Объектни бошқариш вакиллари ва Пудратчилар билан махсус учрашувларни чақиринг.</p>	
<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>Ижтимоий маслаҳатчи ва персонал бўйича координаторига ички механизмишикоятларга дучор бўлган ходимларга интервью олиш ёки маълумотларни аниқлаштириш/текшириш учун вақт ажратиш орқали ёрдам кўрсатиш;</p>	<p>TBD</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 ИШМ билан таништиринг ва ToolBox Talks пайтида процедурани тарғиб қилинг.</p> <p>Кириш тренингларида ва муҳокамаларда қатнашаётган ходимларга шикоят шакллари ((https://sarimaysolar.com/)) веб-сайтида юклар олиш ёки тўлдириш мумкинлиги ҳақида эслатиб туринг.</p> <p>Лойиҳанинг барча операцион жиҳатларини амалга ошириш ва участкани кундалик бошқариш, шу жумладан ИШМ 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 ИШМ 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 ўқитилганлигига ишонч ҳосил қилиш;</p> <p>Шикоятлар бўйича тренингларда ва реклама кампанияларида фаол иштирок этиш.</p>	
HSES менежери	HSES МР соҳасидаги лойиҳа бошқаруви гуруҳи билан мунтазам учрашувлар ўтказиш ва HSES МР ҳисоботларини кўриб чиқиш орқали амалга оширилишини	

	<p>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 олувчи/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>КРІ 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 тренинглари ва кириш инструктажлари учун жадваллар ва таркибни ишлаб чиқиш ва тренинглари ва кириш инструктажлари учун материалларни тақдим этиш, масалан, объектдаги кириш инструктажлари ва инструментлар бўйича суҳбатлар, шу жумладан шикоятларни илгари суриш бўйича тренинглари ва компаниялар;</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>ИШМ 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 ИШМ тўғрисидаги маълумотларнинг тарқалишини таъминлаш;</p> <p>Шикоятларни ҳал қилгандан сўнг дарҳол Лойиха менежерининг эътиборига номувофиқликларни етказиш;</p> <p>Олдини олувчи/тузатувчи ҳаракатларни белгилаш орқали номувофиқликларни 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 ИШМ 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 Voltalia 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>НSES ЖАМОАСИ (МУТАХАССИСЛАР)</p>	<p>Шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида текшириш/аниқлик киритиш учун зарур бўлган шикоятлар мониторинги маълумотларини ва мониторинг ҳисоботларини тақдим этиш орқали НSES менежерига ёрдам кўрсатиш;</p> <p>Шикоятни кўриб чиқиш жараёнида ёки ундан кейин зарур ўзгартиришлар ёки тузатиш ҳаракатларини муҳокама қилиш ва НSES 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>НSES билан боғлиқ шикоятлар ESMS га киритилишини таъминлаш;</p>	

<p>HR-КООРДИНАТОР</p>	<p>Аудитларни ўтказиш ва пудратчи ҳисоботларини баҳолаш орқали пудратчи/субпудратчининг лойиҳанинг ЕРС ИШМ ига мувофиқлигини таъминлаш;</p> <p>Акциядорларнинг навбатдан ташқари йиғилишларини бошқариш ва ўтказиш;</p> <p>ИШМ ни бошқариш ва ўтказиш учун Ижтимоий маслаҳатчи билан ҳамкорлик қилиш.</p> <p>Лойиҳанинг барча ходимлари, шу жумладан пудратчилар, ушбу процедура мазмуни бўйича ўқитилганлигига ишонч ҳосил қилинг;</p> <p>Ходимларнинг ушбу тартибнинг мазмуни, шу жумладан шикоят қилиш процедураси мазмунидан тўлиқ хабардор бўлганлигига ишонч ҳосил қилинг;</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>ИШМ 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 мувофиқ эканлигига ишонч ҳосил қилинг.</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 процедура 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 АДВАЙЗОР³ (Шикоятлар регистратори)</p>	<p>ИШМ ни бошқариш ва амалга ошириш учун персонал бўйича координатор билан ҳамкорлик қилиш:</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 таъминлаш 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>TBD</p>

	<p>Текширув ва кўздан кечиришни 3.4.2-бўлим "Текшириш жараёни" талаб қилинганидек яқунлаш.</p> <p>Шикоятнинг асосий сабабини, шикоятнинг тўғри ёки нотўғрилигини аниқлаш, муаммони ҳал қилиш учун зарур ҳаракатларни ва уларни амалга ошириш муддатини (агар мавжуд бўлса) белгилаш.</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/меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлиги бўйича ҳудудий менежер);- 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 ўқитилганлигига ишонч ҳосил қилиш;</p> <p>Лойиҳадан зарар кўрган ҳамжамият ва манфаатдор томонлар ушбу тартиб-қонданнинг мазмуни, жумладан, шикоят бериш тартиби ҳақида тўлиқ хабардорлигига ишонч ҳосил қилиш;</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> <p>Агар шикоят ҳал этилмаган бўлса, Қайд этувчи Шикоятчига шикоятни ташқаридан кўтаришнинг бошқа усулини топишда ёрдам бериши керак.</p>	
Е&S ХУДУДИЙ МЕНЕЖЕРИ	<p>Ушбу тартибни амалга оширишда Е&S менежери/ижтимоий маслаҳатчига ёрдам кўрсатиш; агар шикоятлар келиб чиқса, уларни ҳал қилиш бўйича гуруҳ ишида иштирок этиш;</p> <p>Янги ходимларни ишга қабул қилиш вақтида ушбу процедура мазмуни ҳаммага етказилишига ишонч ҳосил қилинг.</p>	TBD
ЕРС пудратчилари/субпудратчилари		
ПУДРАТЧИЛАР/ СУБПУДРАТЧИЛАР	<p>Ушбу процедуралар билан кўзда тутилган қадамларга риоя қилинг;</p> <p>Аҳолига ўз шикоятларини кўрқув ва нотўғри фикр билдиришлари учун қулай муҳит яратиш.</p> <p>Ходимларнинг акциядорларнинг навбатдан ташқари умумий йиғилиши ҳақида яхши маълумотга эга бўлишини ва шикоятлар (уларга нисбатан ички механизмишикоятлар) юзага келганда ва шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида ўз ҳуқуқларини билишларини таъминлайди.</p>	TBD
Барча ходимлар		
Ишчилар	<p>Барча ходимлар ИШМ тренингида қатнашиши кутилади.</p> <p>Улар ИШМ ва шикоят қилиш ҳуқуқларидан хабардор бўлишлари керак.</p>	

	<p>Агар улар аноним қолишни афзал кўрсалар, улар номидан сўзлаш учун вакил ёки касаба уюшмаси гуруҳини танлаш эркинлигига эга бўлиш.</p> <p>Лойиҳанинг бутун ҳаётий цикли давомида ходимларнинг шикоятлар беришларини рағбатлантириб туриш лозим.</p>	
--	---	--

3 ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ ЖАРАЁНИ

Бу лойиҳа бошқаруви гуруҳи шикоят механизмини таъсир зонаси доирасида нашр этиш ва тарқатиш, шу жумладан шикоят механизмини барча ходимларга етказиш ва барча манфаатдор томонларнинг шикоят механизми лойиҳанинг бутун ҳаёти давомида ишлашдан хабардор бўлишини таъминлаш, шикоятларни кўриб чиқиш механизмини эълон қилиш жараёнида билдиришномалар оқимини таъминлаш учун жавобгардир.

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.

шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида билдиришномалар оқимини таъминлайди.

Шикоятни текшириш шикоятнинг асослигини текшириш, унинг сабабларини аниқлаш ва сабабларнинг такрорланишини камайтириш ёки олдини олиш учун тузатиш чораларини ишлаб чиқиш мақсадида 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 жавобгарлик турлича бўлади. Ижтимоий маслаҳатчи ушбу жараённи 3-2-расмда кўрсатилган жараёнга мувофиқ ва 2-жадвалда келтирилган вақт оралиғида яқунлайди.

Компания қуйидагиларни амалга ошириши шарт:

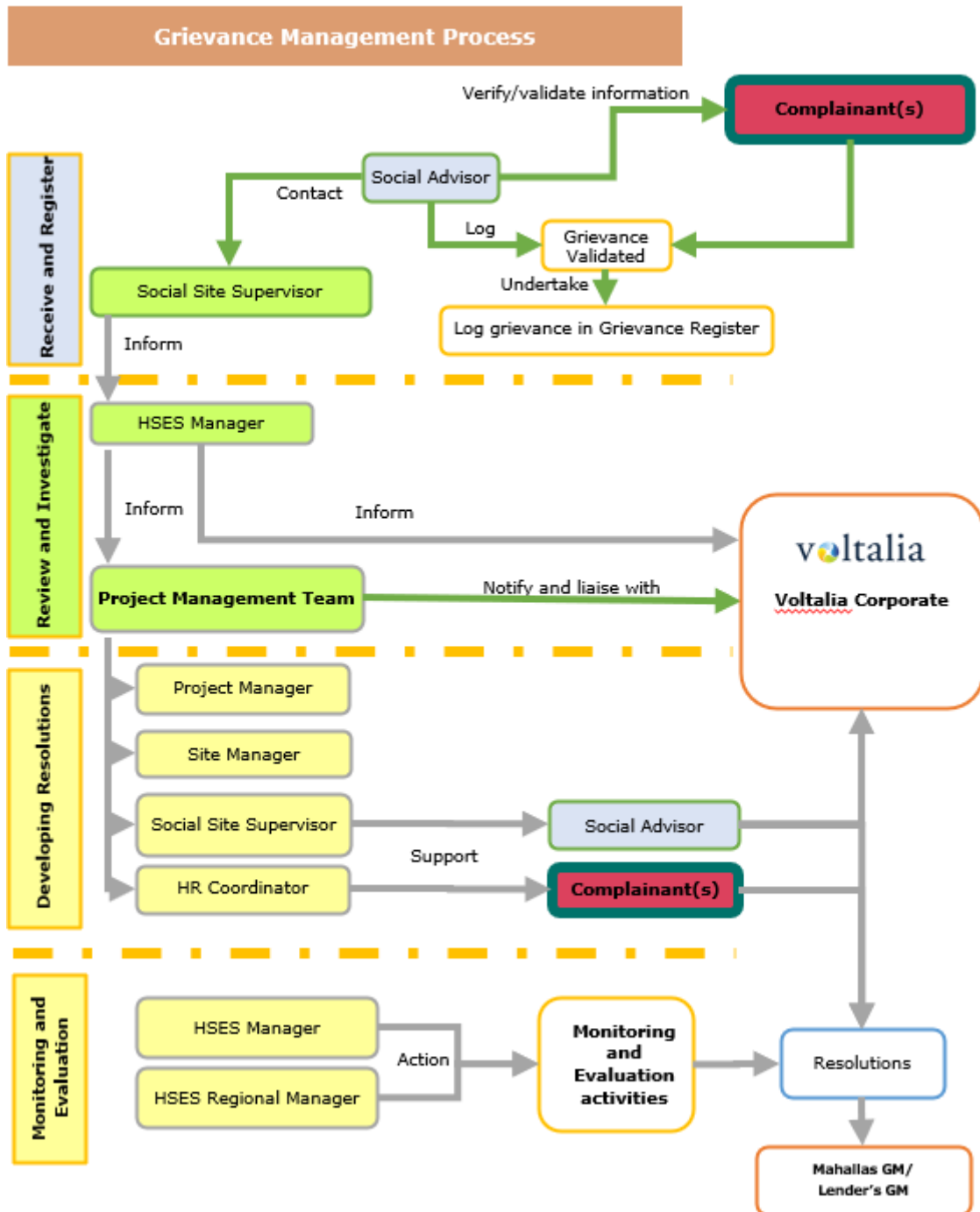
- Шикоятларни кўриб чиқишнинг расмий процедурасига эга бўлиш;
- ИШМ фаолият кўрсатишини ва атроф-муҳит, ижтимоий, соғлиқ ва хавфсизлик масалалари, шунингдек, ишчилар ва бошқа манфаатдор томонларнинг ташвишларини самарали ҳал этишини таъминлаш.
- Ходимни процедура, жумладан, компенсация олиш процедураси ҳақида хабардор қилиш ва/ёки маъмурий ёки суд жараёнларига мурожаат қилиш.
- Барча шикоятларни тезкор равишда ҳал қилиш;
- Шикоят берган барча ходимларга тенг муносабатда бўлиш;
- Жараённинг барча босқичларида махфийликни сақлаш;
- Барча шикоятларни ўз вақтида ҳал қилиш;
- Жавоб чоралари кўрилмаслиги сиёсатини юритиш;
- Ходимлар компаниянинг мақсадини ва улар учун бериладиган имтиёزلарни тушунишларига ва қўллаб-қувватлашларига ишонч ҳосил қилиш; 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

ёки кредиторнинг шикоят қилиш механизми орқали мавжуд шикоят усулларида хабардор эканликларига ишонч ҳосил қилиш.

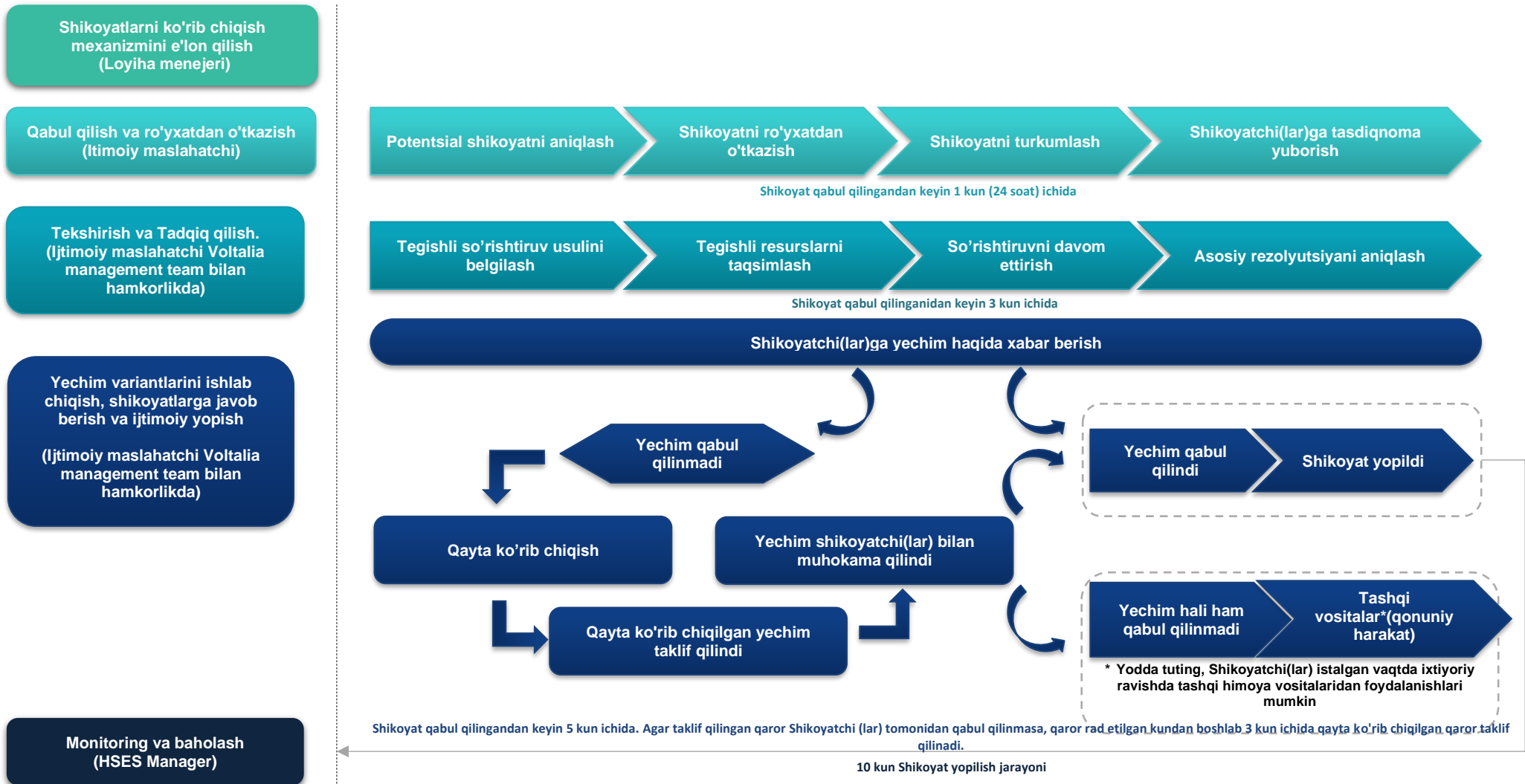
Ариза берувчи ва барча манфаатдор томонлар Лойиҳанинг исталган жиҳати, шу жумладан қуйидаги сабабларга кўра шикоят ва сўровлар юбориш имкониятига эга бўлади:

- Иш жойида таъқиб қилиш ёки камситиш.
- Саломатлик ва хавфсизлик билан боғлиқ муаммолар ёки қузатувлар (хавфли фаолият аниқланган);
- Раҳбарнинг хулқ-атвори; ва,
- Бошқалар қатори, бандлик шароитидаги номақбул ўзгаришлар.

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 PACM. Шикоятларни кўриб чиқиш жараёни

3.1 Шикоятларни кўриб чиқиш механизми, Эълон қилиш

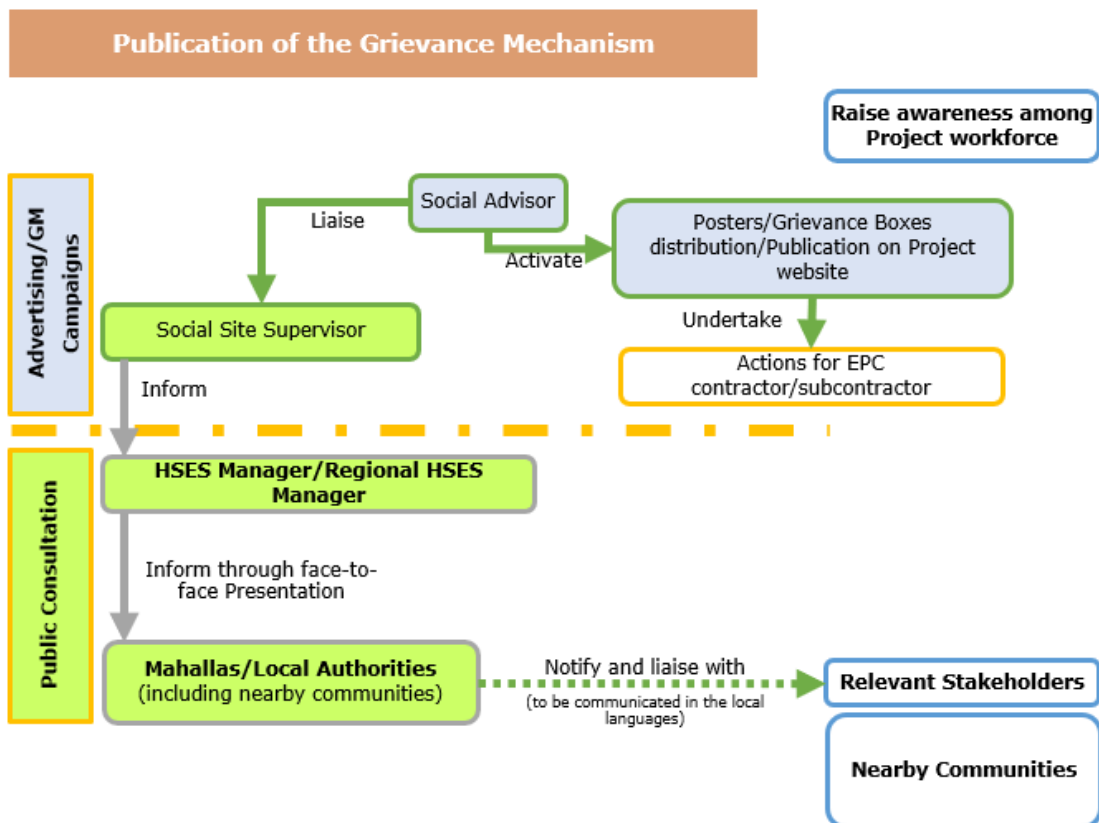
The ИШМ ходимларга ўқитишнинг бошланғич кириш курсларида таништирилиши ва Объект раҳбари томонидан ўтказиладиган ToolBox муҳокамаларида тарғиб қилиниши керак. Шикоят шакллари барча ходимлар учун очиқ ва осон бўлиши керак. Объект менежери кириш тренингларида ва муҳокамаларда қатнашаётган ходимларга шикоят шакллари (<https://sarimaysolar.com/>) веб-сайтида юклаб олиш ёки тўлдириш мумкинлиги ҳақида эслатиб туриши лозим.

Қуйидаги ИШМ материаллари Лойиҳа ҳудудидаги барча ишчи зоналарида мавжуд бўлиши ва эълон қилиниши ва барча ходимлар учун очиқ бўлиши керак:

- Шикоятларни кўриб чиқишнинг ички механизми тўғрисидаги плакатлар, шикоят шакллари тўлдириш бўйича кўрсатмалар ва шикоятларни кўриб чиқиш муддатлари, шу жумладан лойиҳа ҳудудида шикоят қутиларининг жойлашиши; ва,
- Шикоят шакллари 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 имтиёزلарга 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.



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

3.2 Шикоятларни тақдим этиш ва қабул қилиш

ИШМ лойиҳанинг ҳар бир ходимиغا, уларнинг саводхонлик даражаси, технологиядан фойдаланиш имконияти, иш стажи даражаси ёки Лойиҳа иерархиясидаги мавқеидан қатъи назар, шикоят ёзишга имкон бериш ва рағбатлантириш учун мўлжалланган.

Манфаатдор шахслар шикоятларни маҳаллий лаҳжаларда, ўзбек, рус ёки инглиз тилларида ҳамда аноним тарзда, ёзма ариза бериш йўли билан юбориш имкониятига эга бўлишлари лозим, улар Лойиҳа ҳудудида ва турар-жой биноларида ўрнатилган шикоят қутиларига жойлаштирилади. Шикоятчилар қуйидаги йўллар билан шикоят қилишлари мумкин:

- Шикоят қутилари: Шикоятларни аноним тарзда топшириш учун барча кириш нуқталари, ишчи поселкалари 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 паркиннг ажратилган GM рақамига: +998933161631;

- Телефон рақами: Sarimay кўёшли парки акциядорларининг навбатдан ташқари умумий йиғилишини ўтказиш учун: +998933161631
- Компания веб-сайти: ИШМ Sarimay Solar (www.Sarimaysolar.com) веб-сайтида эълон қилинади ва шикоят шаклини веб-сайтда мавжуд бўлган шикоят шакли орқали олиш, юклаб олиш ва топшириш мумкин бўлади.
- Оғзаки: Бундан кўра бўйича координаторга ижтимоий маслаҳатчи, сайт менежери ёки тегишли пулдатчига етказиш 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 пайдан 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. Фавқулдда вазиятларда шикоятчи шикоятларни кўриб чиқиш учун жавобгар шахсни (ижтимоий маслаҳатчини) чақариши керак.

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

- Тақдим этилган маълумотлар ноаниқ ёки зарур тавсиф/тафсилотларни ўз ичига олмаси; 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/шикоятни рўйхатга олишни бошлайди ва шикоятни кўриб чиқиш жараёнини бошлайди.

3.4 Шикоятларни тоифалаштириш

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

- Шикоятнинг тоифаси; ва,
- Устуворлик даражаси.

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

- **IG0:** Қуйидаги инфратузилма (лекин улар билан чекланмаган ҳолда): қурилиш майдончаси, шахсий муносабатлар, шартнома ҳуқуқлари, одатий ёки инсон ҳуқуқлари ва меҳнат ҳуқуқлари, шу жумладан Лойиҳа билан бевосита боғлиқ бўлмаган мавзулар бўйича маълумот ёки тушунтиришларни сўраш;

- **IG1:** Саволлар/муаммолар (ходимнинг иш жойида ёки яшаш шароитлари билан боғлиқ бўлиши мумкин бўлган ҳар қандай ташвиш, шикоят ёки норозилик);

- **IG2:** Сўровлар/Петициялар; ва,

- **IG3:** Шикоятлар (шу жумладан, бошқаларидан ташқари, ҳақ тўлаш ва имтиёзлар, хўрлаш, меҳнат шароитлари ва камситишлар).

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

Тоифа	Тавсифи
Паст	Тақдим этилган маълумотлар етишмаётган ёки ноаниқ бўлганлиги сабабли юзага келган ташвишланиш, даъво ёки шикоят.
Ўрта	- 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 шикоятлари.
Юқори	<p>Ходимларга, ходимларнинг жамоавий гуруҳига тегишли ташвиш, даъво ёки шикоят:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аҳлок кодексининг бузилиши • Инсон ҳуқуқларининг бузилганлиги тўғрисидаги хабарномалар; • Меҳнат қонунчилигининг бузилганлиги тўғрисидаги хабарномалар; • Қонунчиликка риоя қилмасликка киради. <p>Лойиҳанинг узлуксизлиги учун қисқа муддатли хавфни ифода этади.</p>

Қабул қилинган шикоятларни дастлабки кўриб чиқиш, таснифлаш ва текшириш ихтимой 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.

TABLE 1: GRIEVANCE SEVERITY LEVEL.

Устуворлик даражаси / Шикоятнинг Тоифаси	Паст	Ўрта	Юқори
ИШМ0	Поғона 1	Поғона 1	Поғона 1
ИШМ1	Поғона 1	Поғона 1	Поғона 1
ИШМ2	Поғона 1	Поғона 2	Поғона 2
ИШМ3	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 (Объект менежери/кадрлар бўлими координатори/ижтимоий сайт супервайзери/корпоратив поғонадаги ваколатлар/ташқи терговчи) сафарбар қилишни талаб қилиши мумкин.

3.5 Шикоятларни тан олиш

Келиб тушган барча шикоятлар 3-2 Расмга мувофиқ ва қуйидаги 2-жадвалда кўрсатилган шикоят муддатига мувофиқ тасдиқланади. Шикоят Қабул қилувчи (ижтимоий маслаҳатчи) томонидан очилгандан сўнг, аризачига СМС ёки электрон почта орқали тасдиқлаш шакли жўнатилиши лозим. Агар шикоят шахсан берилган бўлса, аризачига 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;
- Аризачида саволлар бўлса, боғланиш учун маълумотлар, шу жумладан телефон рақами; ва,
- Жараённинг қисқача тавсифи ва қолган босқичларнинг бажарилиш муддати.

3.6 Обзор ва текшириш

3.6.1 Текшириш усулларини аниқлаш

Урон 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 тегишли текшириш усулларини аниқланг;
- 3.6.2-бўлим остида кўрсатилганидек, тегишли ресурсларни ажратинг (қўшимча ресурсларни/экспертизани талаб қиладиган юқори даражадаги шикоят бўлса);
- 3.6.3-бўлим остида кўрсатилганидек, текширишни имкон қадар тез, махфий ва самарали ўтказинг; ва,
- 3.6.3 бўлим остида кўрсатилганидек, асосий ечимни (устивор ечим сифатида) аниқланг.

3.6.2 Тегишли ресурсларни ажратиш

1-поғонадаги шикоятга жавоб бериш ва/ёки уни ҳал қилиш аввал аризачи(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 қўллаб-қувватлаш 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. Шикоятларнинг ушбу поғонасида Voltaia E&S менежери шикоятларни кўриб чиқиш жараёнига Voltaia E&S нинг корпоратив менежери киритилишига ишора қилади.

3.6.3 Текшириш процедуралари

The Voltaia ижтимоий маслаҳатчиси даъволарнинг моҳиятини аниқлаб, қўшимча ресурсларни (агар керак бўлса) ҳисобга олган ҳолда, даъволар поғонасидан келиб чиққан ҳолда тегишли текшириш усулларига мувофиқ текширув ўтказида.

1 Поғона:

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

- Бир томонлама ёндашувни кўриб чиқади.

2 Поғона:

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

- Икки томонлама ёндашув кўриб чиқилади.

3 Поғона:

- Voltaalia 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 муаммолар юзага келган ҳолларда, ижтимоий маслаҳатчи вазият ўзгариши ёки зиддиятга айланишидан олдин шикоят/шикоятни текшириш учун ташқи экспертларни тайинлаш мақсадида шароитлар ўзгариб кетиши ёки Лойиҳани амалга оширишнинг узлуксизлигига таъсир қиладиган низога айланиб қолишидан олдин Объект менежери/кадрлар бўлими координатори/Лойиҳа менежеридан ёрдам сўраши керак.

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

Тегишли 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;

- Лойиҳанинг бошқарув гуруҳи ёки Лойиҳа фаолиятига нисбатан шикоятлар; ва,

- Тан жароҳатларига олиб келган хавфли иш хатти-ҳаракатлари билан боғлиқ шикоятлар.

- Ишдаги муаммолар билан боғлиқ бўлган шикоятлар, шу жумладан нотўғри муносабат, иш жойида зулм ўтказиш, камситиш, газлайтинг 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 рухсат 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 (кейинги 3.7 бўлимда кўрсатиладиган ИШМ процедуралари орқали).

3.7 Шикоятга жавоб

Ҳал қилиш жараёни шикоят/даъво турига ва даъвогар/шикоятчига мослаштирилади. 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	<p>Voltalia E&S менежери Voltalia E&S корпоратив менежери ва шикоятчига муурожаат қилиб, муҳокама ёки музокаралар йўли билан қарор қабул қилади.</p> <p>Баҳолаш жараёнида бўлгани каби Voltalia 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;</p>
Учинчи томон орқали	<p>Формал бўлмаган ҳолда ёки воситачилик орқали Ижтимоий маслаҳатчи Voltalia E&S менежери билан ҳамкорликда Voltalia E&S корпоратив менежери билан боғланади, у ҳолисликни таъминлаш учун учинчи шахс сифатида “воситачи” сифатида шикоят қилган шахс ёки компанияни танлайди ва улар билан келишади.</p> <p>Бунинг учун, агар иложи бўлса, Voltalia нинг HSES MP бўйича менежери потенциал воситачилар рўйхатини аниқлайди (масалан, черков аъзоси, имом, жамоат раҳбарлари ва бошқалар).</p>

Voltalia E&S менежери ушбу ҳал қилиш жараёнини яқунлаши керак ва Ижтимоий маслаҳатчи Шикоятчига вазиятнинг ривожланиши тўғрисида ёзма ва оғзаки равишда керак бўлганда, шу жумладан шикоятларни ҳал қилиш ҳолати ҳақида хабардор қилиши керак, бу қуйидагилар бўлиши мумкин:

- 1) Даствлабки: қарор аризачиларни уларнинг шикояти баҳоси ва (ёки) ҳолати тўғрисида хабардор қилишга қаратилган; ёки
- 2) Якуний: Қарор уни (шу жумладан мантиқий асосларни) етказишга ва даъвони тўхтатишга даъвогарнинг розилигини олишга интилади (3-иловага қаранг).
- 3) Якуний бўлмаган:

3.1. Агар аризачилар давствлабки қарорлар натижаларидан қониқмаса, Voltalia компаниясининг экологик ва ижтимоий масалалар бўйича менежери аризачиларни қўшимча далиллар тўплаш, қўшимча далиллар олиш, қўшимча текширувлар ўтказиш ва компаниянинг позициясини аниқлаштириш учун тақлиф қилиши керак. Voltalia нинг экология ва ижтимоий масалалар бўйича менежери Voltalia нинг мамлакат бўйича менежери, Voltalia

нинг экология ва ижтимоий масалалар бўйича корпоратив ходими, Voltaia нинг Лойиҳа менежери ва/ёки директоридан бевосита ёрдам олиши мумкин.

3.2. Агар аризачилар якуний қарор натижаларидан қониқмаса, Voltaia нинг низоларни ҳал қилиш ички механизмга (суддан ташқари томон) мурожаат қилади.

Шикоят бўйича таклиф қилинган қарорлар аризачи(лар)га етказилиши керак.

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

Муаммони ҳал қилиш муддати ҳам аризачига хабар қилинади. ИЖТИМОЙ 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. Аризачининг қайта боғланиш учун маълумот сўралади.

ИЖТИМОЙ 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, амалга оширилган сана ёки шикоятни ҳал қилиш бўйича таклиф қилинадиган ҳаракатлар, шунингдек, шикоятни кўриб чиқиш, шунингдек уни яқунлаш муддати кўрсатилган бўлади. Шикоятни ҳал қилиш шакли шикоят олинган кундан бошлаб беш (5) кун ичида тақдим этилади.

Шикоятни ҳал қилиш шаклида таклиф қилинадиган ҳаракатлар кўрсатилган тақдирда, ИЖТИМОЙ 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. ИЖТИМОЙ МАСЛАҲАТчи бундай ҳаракатлар тугагандан сўнг, кўрсатилган алоқа усулига мувофиқ аризачи билан боғланади.

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

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

Агар аризачи 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 аризачи таклиф қилинган қарорга рози бўлмаса, компания вазиятни қайта кўриб чиқади, аризачи билан хулосаларни муҳокама қилади ва аниқлайди ва шикоят механизми орқали барча муқобил вариантлар ўрганилишини таъминлайди. Компания қуйида кўрсатилганидек бошқа усуллардан фойдаланишга очиқ бўлади:

1. Шикоят Voltaia Бош қароргоҳига тақдим этилиши керак;
2. Агар 1.дан кейин ечим топилмаса, шикоятлар энг яхши ечимларни тақдим этиш мақсадида Voltaia 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 Voltage 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

Шикоятни ҳал қилиш билан боғлиқ барча босқичлар учун муддатлар қуйида батафсил кўрсатилган:

2 ЖАДВАЛ: ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МУДДАТЛАРИ.

Шикоят поғонаси	Харакат	Ҳисобдор	Текшириш вақти	Қайд этиш вақти	Тасдиқлаш вақти	Ҳал қилиш вақти	Ижтимоий ёпиш вақти
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 бўйича менежер / Ижтимоий маслаҳатчи	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 3 кун	1 иш куни	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 1 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 5 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 10 кун
Ўрта	<ul style="list-style-type: none"> Жавоб беришдан ва/ёки муаммони ҳал қилишдан олдин ички мутахассисларга маслаҳат сўраб мурожаат қилинг. 	Ижтимоий маслаҳатчи	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 3 кун	1 иш куни	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 1 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 5 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 10 кун
Паст	<ul style="list-style-type: none"> Жавоб бериш ва/ёки муаммони ҳал қилишдан олдин тақдим этилиши керак бўлган маълумотларни кўриб чиқинг. 	Ижтимоий маслаҳатчи	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 3 кун	1 иш куни	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 1 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 5 кун	Қабул қилинган вақтдан бошлаб 10 кун

4 ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИНИНГ ОБЗОРИ ВА МОНИТОРИНГИ

Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг самарадорлигини ва унинг ресурсларидан самарали фойдаланишни ўлчаш учун ИШМ мунтазам равишда HSES менежери ва HSES нинг минтақавий менежери томонидан шикоятчининг қониқиши (ҳал қилиш даражаси), биринчи навбатда шикоятга сабаб бўлган аспектнинг такрорланиши, шикоятчининг вазиятни тузатишнинг ташқи жараёнига шикоят қилмаслиги асосида назорат қилинади ва баҳоланади.

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: ИШМ САМАРАДОРЛИГИНИНГ МОНИТОРИНГИ УЧУН KPI

Самарадорлик кўрсаткичи	Эришиш чегаралари/мақсади
Йўналтирилган/рўйхатга олинган шикоятлар сони (шу жумладан HSES билан боғлиқ шикоятлар)	Лойиҳа ходимларидан келган шикоятларнинг 50% дан ортиғига эришиш.
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 улуши
Ташқи ҳимоя қилиш тизимиغا муурожаат	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	Нашрлар ва шикоятлар тўплами лойиҳа ҳудудида, шу жумладан турар-жой лагеридида ҳам тарқатилади.

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	
Voltaia 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 : 998933161631			

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 Voltage			
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			

Аризачининг шикоятдаги ёпилиш санаси имзоси		Экспертнинг ёпиш санаси тўғрисидаги имзоси	
--	--	---	--

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)