CELEST MCHJ XK

MAHALLIY JAMOATCHILIK TOMONIDAN KELIB TUSHGAN SHIKOYATLARNI KO'RIB CHIQISH MEXANIZMI

TOSHKENT, O'ZBEKISTON, BESS LOYIHASI

CELEST-E&S-LGM

MAS’ULLSR

BOSQICHLAR	SANA	ISM	LAVOZIM
Ishlab chiqish	02-12-2025	Kudratulla Inagamov	CELEST MCHJ XK, Ijtimoiy Menejer
Tekshirish	04-12-2025	Anna Savoskina	AMEA Power, ESG coordinatori
Tasdiqlash		Vito Saluto	AMEA Power, ESG bo’lim boshligí

QAYTA KO’RIB CHIQISH TARIXI

BOSQICHLAR	SANA	MUALLIF	IZOHLAR

TARQATILISH RO'YXATI

ISM	MOHIYAT	ELEKTRON POCHTA

MUNDARIJA

1 MAQSAD 4

2 QO'LLANILISH SOHASI 5

3 STANDARTLAR 6

4 KIRISH 8

5 UMUMIY TAMOYILLAR 9

6 KIRISH USULLARI 10

7 SHAFFOLIK VA HISOBBOTCHILIK 11

8 XRONOLOGIYA 12

9 SHIKOYATLARNI BERISH MEXANIZMINI E'LON QILINISHI 12

10 SHIKOYATLARNI KO'RIB CHIQISH MEXANIZMI TARTIBI 14

10.1 Shikoyatlarni taqdim etish 14

10.2 Shikoyatlarni qabul qilish 14

10.3 Shikoyatlarni ko'rib chiqish va o'rganish 16

10.4 Shikoyatni hal qilish usullari va javoblari 16

10.5 Genderga asoslangan zo'ravonlik, ta'qib, jinsiy ekspluatatsiya va zo'ravonlik (GZT/JEZ) bo'yicha shikoyat qilish mexanizmi 17

10.6 Eskalatsiya va apellyatsiya jarayoni 19

11 MAS L SHAXSLAR VA MAS'ULIYATLAR 20

11.1 Ijtimoiy menejer 20

11.2 Atrof-muhit va ijtimoiy masalalar bo'yicha koordinator 21

11.3 Obekt Menejeri 22

11.4 Hamjamiyat a'zolari 22

12 TA'LIM 23

13 MONITORING, AUDIT VA HISOBOTCHILIK 23

1 - ILOVA – SHIKOYAT VARAQASI 25

2 - ILOVA – SHIKOYATLARNI YOPISH SHAKLI 26

3 - ILOVA – SHIKOYATLARNI QAYD ETISH JURNALI 27

4 - ILOVA – SHIKOYATLARNI HAL QILISH FORMASI 28

1 MAQSAD

Ushbu shikoyat mexanizmining maqsadi CELEST MChJ XK kompaniyasiga nisbatan mahalliy jamoalardan va boshqa tashqi manfaatdor tomonlardan e’tiroz yoki shikoyatlarni qabul qilish va ularni hal qilish tizimini yaratishdan iboratdir.

Shuningdek, ushbu shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmining umumiy maqsadi loyihadan ta'sirlangan shaxslar (LTSh), mahalliy hamjamiyat va boshqa manfaatdor tomonlardan kelib tushgan barcha e’tirozlar, shikoyatlar, arizalar va takliflar qabul qilinishi, qayd etilishi, baholanishi va o'z vaqtida adolatli, oshkora va o'z vaqtida hal etilishini ta'minlashdan iboratdir. Bu Loyihaga asosiy sabablarni aniqlash, tuzatish va/yoki profilaktika choralarini ko'rish hamda jamoatchilik bilan munosabatlarga yoki loyiha samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan muammolarning kuchayishining oldini olish imkonini beradi.

Shikoyatlarni ko'rib chiqishning samarali mexanizmi tamoyillari quyidagilardan iboratdir:

a) Foydalanish imkoniyati: manfaatdor tomonlar va loyiha o'rtasida erkin foydalanish mumkin bo'lgan aniq va madaniy aloqa kanallarini o'rnatish. Ushbu imkoniyatlardan mutlaqo bepul foydalaniladi.
b) Xolislik: barcha shikoyatlar jiddiy va xolisona qarama-qarshilik va kamsitishlarsiz ko'rib chiqilishini ta'minlash.
c) Maxfiylik: shikoyatchilarning shaxsiy ma'lumotlarini va shikoyatlar bilan bog'liq shaxsiy ma'lumotlarini himoya qilish.
d) Shaffoflik: Jarayon va natijalar arizachilar va manfaatdor tomonlarga aniq yetkazilishini ta'minlash, bu ularga o'z ishlarining borishini kuzatish imkonini beradi.

Hususan, ushbu LGM maqsadi quyidagilardan iboratdir:

- loyiha va mahalliy hamjamiyat o'rtasida doimiy ikki tomonlama muloqotni yo'lga qo'yish;
- muammodan aziyat chekkan shaxslarning o'z havotirlarini bildirish yoki shikoyat qilish huquqlarini tan olish, qo’llab-quvvatlash va himoya qilish;
- shikoyatlar mahalliy jamoalar orasida keng tarqalgan oddiy, ko'p bosqichli va samarali protsedura orqali qanday ko'rib chiqilishi bo'yicha aniq va amaliy ko'rsatmalar berish;
- muammolar mojarolarga yoki rasmiy nizolarga aylanib ketmasdan oldin ularni erta aniqlash va hal qilish.

Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi zarar ko'rgan shaxslar va boshqa manfaatdor tomonlardan har qanday e’tirozlarni qabul qilish, ro'yxatga olish, qayta ishlash, ko'paytirish (agar kerak bo'lsa) va hisobot berish tartib-taomillarini aniq, ochiq, xolis va o'z vaqtida aniqlab berishni belgilaydi.

Shuni ta'kidlash kerakki, ushbu mexanizm mavjud ma'muriy, sud yoki boshqa tashqi himoya mexanizmlarining o'rnini bosmaydi yoki ulardan foydalanish imkoniyatini cheklamaydi va ariza beruvchilar istalgan vaqtda bunday yo'llarni tanlashlari mumkin.

Ushbu loyihaga oid shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi har qanday kontekstual, operatsion yoki tartibga soluvchi o'zgarishlarni aks ettirish uchun loyiha davomida davriy ravishda ko'rib chiqiladi va yangilanad.

2 QO'LLANILISH SOHASI

Jamoatchilik shikoyatlarini ko‘rib chiqish mexanizmi (LGM) AMEA Power CELEST BEST loyihasining barcha bosqichlarida, jumladan, qurilish, foydalanish va foydalanishdan chiqarish uchun amal qiladi.

Uning maqsadi ta'sirlangan jamoalar va boshqa tashqi manfaatdor tomonlar Loyihaning ekologik, ijtimoiy, sog'lig'i yoki operatsion faoliyatiga oid xavotirlar yoki shikoyatlarni bildirishi va ularni adolatli, o'z vaqtida va javobsiz tarzda hal etishi mumkin bo'lgan tuzilgan, shaffof va madaniy jihatdan mos jarayonni ta'minlashdan iborat.

Ushbu mexanizm asosan loyiha ta'siriga uchragan shaxslar (LTU) va mahalliy jamoalar manfaati uchun ishlab chiqilgan. U O'zbekiston qonunchiligida nazarda tutilgan boshqa ma'muriy va sud choralarini to'ldiradi, lekin ularning o'rnini bosmaydi.

Xodimlar, pudratchilar va yetkazib beruvchilar uchun alohida shikoyat mexanizmi IFC 2-sonli ishlash standarti va EBRD PR2 ga muvofiq Inson resurslari va mehnat sharoitlarini boshqarish rejasida o‘rnatilgan va shuning uchun ushbu hujjat doirasidan tashqaridadir.

Ushbu jamoatchilik shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmi o'zini Loyihadan ta'sirlangan deb hisoblagan har qanday shaxs yoki guruh tomonidan ko'tarilgan barcha muammolar va shikoyatlarni qamrab oladi, lekin ular bilan cheklanmagan holda jumladan:

- davlat yoki xususiy aktivlarga yetkazilgan zarar;
- mahalliy infratuzilmaning (masalan, yo'llar, kirish yo'llari) yomonlashishi yoki ishdan chiqishi;
- chiqindilarni boshqarish, noto'g'ri utilizatsiya qilish yoki betonni yuvish;
- shovqin, chang, tebranish yoki transportning haddan tashqari tezligi tufayli yuzaga keladigan noqulaylik;
- loyiha xodimlari yoki yetkazib beruvchilar tomonidan mahalliy aholiga nisbatan salbiy xatti-harakatlar yoki noto'g'ri xatti-harakatlar;
- genderga asoslangan zo'ravonlik, ta'qib yoki kamsitish holatlari;
- xavfsizlik xodimlari tomonidan kuch ishlatishning noo'rin yoki haddan tashqari qo'llanilishi; va
- loyiha faoliyati bilan bog'liq boshqa har qanday jamoat salomatligi, xavfsizligi yoki atrof-muhit muammolarini ham o’rganadi.

Barcha shikoyatlar, ularning jiddiyligidan qat'i nazar, qabul qilinadi va qayd etiladi. Tekshiruv tugagunga qadar hech qanday qaror qabul qilinmaydi va har bir shikoyatchiga hurmat bilan va kamsitishsiz munosabatda bo'ladi.

Biroq, ilg'or xalqaro amaliyotga muvofiq, quyidagi turdagi masalalar loyiha darajasidagi mexanizm doirasidan tashqarida bo'lib, tegishli organlarga yoki boshqa tizimlarga yuboriladi:

- Loyiha faoliyati bilan bog'liq bo'lmagan shikoyatlar (garchi noaniqlik bo'lsa ham, ular baribir ro'yxatga olinadi va baholanadi);
- davlat siyosati yoki davlat hokimiyati organlarining harakatlari;
- Loyiha bilan bog'liq majburiyatlarning bajarilishini ta'minlashda huquqni muhofaza qilish organlariga yuborilishi kerak bo'lgan jinoiy faoliyat yoki zo'ravonlik haqidagi da'volar (masalan, tergov organlari bilan hamkorlik qilish, ehtiyot bo'lish majburiyati);

- Mehnat munosabatlari bilan bog'liq shikoyatlar Mehnat munosabatlari va ish sharoitlarini boshqarish rejasiga muvofiq tashkil etilgan Xodimlarning shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmi orqali ko'rib chiqiladi; hamda
- Tegishli shartnoma qoidalariga muvofiq yoki fuqarolik sudlari orqali hal qilinishi kerak bo'lgan tijorat yoki shartnomaviy nizolar.

Yetkazib beruvchilar va subpudratchilar, shuningdek, loyiha bilan bog'liq barcha shikoyatlar loyihaning Atrof-muhit va ijtimoiy boshqaruv tizimiga (ESMS) muvofiq va izchil ko'rib chiqilishini ta'minlash uchun Mehnat va mehnat sharoitlari departamenti ichidagi tegishli ichki shikoyat kanallaridan foydalanish imkoniyatiga ega bo'ladilar.

3 STANDARTLAR

Ushbu Mhalliy jamoalar shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmini (LGM) amalga oshirish quyidagi milliy va xalqaro standartlarga va AMEA Power korporativ ekologik va ijtimoiy boshqaruv tizimiga (ESMS) muvofiq bo'lishi kerak:

Milliy qonunchilik

- O‘zbekiston Respublikasining 2014-yil 3-dekabrdagi “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to‘g‘risida”gi O‘RQ-378-son Qonuni jismoniy va yuridik shaxslarning davlat organlariga, tashkilotlariga va ularning mansabdor shaxslariga murojaatlari bilan bog‘liq holda yuzaga keladigan munosabatlarni tartibga soladi.
- 2023-yil 30-apreldagi O‘zbekiston Respublikasi Mehnat kodeksi, unda shikoyatlarni ko‘rib chiqish va ish beruvchilar va xodimlar o‘rtasidagi nizolarni hal qilish tartibi to‘g‘risidagi umumiy qoidalar mavjud.
- 1997-yil 1-martdagi O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksi va tegishli ma’muriy asoslar, ular jismoniy shaxslarning sud va ma’muriy mexanizmlar orqali zararni qoplashni talab qilish huquqini belgilaydi.

Xalqaro standartlar va talablar

- Xalqaro moliya korporatsiyasi (IFC) 1-ishlash standarti: Atrof-muhit va ijtimoiy xavflar va ta'sirlarni baholash va boshqarish – ta'sirlangan jamoalar uchun shikoyat mexanizmini yaratish va qo'llab-quvvatlash bo'yicha 34–35-bandlar;
- FC Faoliyatining 4-standarti: Jamiyat salomatligi va xavfsizligi, bu xavfsizlik xodimlari va jamoat xavfsizligi bilan bog'liq muammolarni qabul qilish va hal qilish tartib-qoidalarini talab qiladi;
- Yevropa tiklanish va taraqqiyot banki (EBRD) faoliyatiga qo‘yiladigan talablar 10: Ma’lumotlarni oshkora qilish bu manfaatdor tomonlarning samarali ishtirokini, ma’lumotlarni oshkor qilishni va zarar ko‘rgan jamoalar uchun shikoyatlarni ko‘rib chiqish mexanizmini talab qiladi;
- Yevropa Tiklanish va Taraqqiyot Bankining (EBRD) 2-ishlash talablari: Mehnat va ish sharoitlari, bu ishchilar va ta'sirlangan shaxslar uchun shikoyat qilishning qulay kanallarini taqdim etish orqali PR2 ni to'ldiradi;
- Ijtimoiy mas'uliyat bo'yicha ISO 26000:2010, tashkilotning manfaatdor tomonlarga nisbatan shaffof va axloqiy xatti-harakatlarini qo'llab-quvvatlaydi; hamda

- Birlashgan Millatlar Tashkilotining Biznes va inson huquqlari bo'yicha asosiy tamoyillari, xususan, suddan tashqari shikoyatlarni ko'rib chiqishning samarali mexanizmlari (qonuniylik, qulaylik, bashorat qilish, adolatlilik, oshkoralik, huquqlarga moslik va uzluksiz o'rganish) mezonlarini belgilab beruvchi 31-tamoyil.

Loyiha bo'yicha maxsus hujjatlar

- CELEST BEST loyihasi uchun Atrof-muhit va ijtimoiy ta'sirni baholash (ESMS);
- Atrof-muhit va ijtimoiy boshqaruv tizimi bo'yicha ko'rsatmalar (ESMS); hamda
- Manfaatdor tomonlarni jalb qilish rejasi (SEP) ta'sirlangan jamoalarni jalb qilish va ma'lumotlarni oshkor qilish uchun kengroq asosni belgilaydi.

Политики и процедуры AMEA Power

- AMEA Power Mahalliy Xaridlar va Ishga Yollash Tartibi (AP-QHSE-PRO-011);
- AMEA Power Mehnatni Boshqarish va Mehnat Shartlari Tartibi (AP-QHSE-PRO-006);
- AMEA Power Shikoyatlar Mexanizmi Tartibi (AP-QHSE-PRO-007);
- AMEA Power Inson Huquqlari Siyosati; va
- AMEA Power Gender Tenglik Siyosati.

4 KIRISH

So‘nggi yillarda O‘zbekiston jiddiy energetika inqiroziga duch keldi va elektr energiyasi tizimining buzilishi — ayniqsa, qish mavsumida yuz berdi [1]. Bu muammo jamiyat hayotining barcha sohalarini, tadbirkorlik va sanoatdan tortib, fuqarolarning kundalik hayotigacha ta'sir ko'rsatdi. 2022-yil dekabr oyida infratuzilmaning eskirishi bilan birga o‘ta past haroratlar gaz quvurlarida bosimning pasayishiga olib keldi, bu esa O‘zbekistondagi elektr energiyasining 80 foizi gazda ishlaydigan issiqlik elektr stansiyalarida ishlab chiqarilishi hisobga olinsa, bu o‘z navbatida keng miqyosli milliy inqirozga olib keldi. Inqiroz butun mamlakat bo'ylab elektr energiyasining jiddiy uzilishlariga olib keldi [1].

Vaziyatning jiddiyligini anglagan holda O‘zbekiston hukumati energetika inqirozi oqibatlarini yumshatish bo‘yicha keng ko‘lamli chora-tadbirlarni amalga oshirdi. Eng muhim ustuvor vazifalardan biri elektr energiyasi ishlab chiqarishda tabiiy gazga bog'liqlikni kamaytirish va quyosh va shamol energiyasi kabi qayta tiklanadigan energiya manbalarini rivojlantirish edi.

Hukumat O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PQ-158-sonli qarorini (“O‘zbekiston – 2030” strategiyasi) qabul qildi, unda 2030-yilga kelib 25 GVt qayta tiklanadigan energiya quvvatiga va qayta tiklanadigan energiya manbalaridan elektr energiyasi ishlab chiqarishning 40 foiziga erishish maqsadi belgilangan.

Qayta tiklanadigan energiya manbalaridan foydalanishni kengaytirish bo'yicha ushbu milliy sa'y-harakatlar batareya energiyasini saqlash tizimlarining (BEST) rolini tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda. Batareya energiyasini saqlash tizimi BESTning asosiy vazifalari energiyani qayta taqsimlash va energiya tizimini qo‘llab-quvvatlash bo‘lib, ular energiya yukini eng yuqori talab davriga o‘tkazish orqali O‘zbekiston energetika tizimiga qayta tiklanadigan energiya manbalarini integratsiyalashuviga ko‘maklashishda hal qiluvchi rol o‘ynaydi, bu esa mamlakatning qayta tiklanadigan energiya imkoniyatlarini doimiy ravishda kengaytirish sharoitida ayniqsa muhimdir.

Yuqoridagilarga muvofiq, AMEA Power kompaniyasi O'zbekiston Dvlati bilan Investitsiya shartnomasini, "O'zenergoset" AJ bilan Batareya Xizmati Shartnomasini (BXSh) va O'zbekiston Milliy Elektr Tarmoqlari AJ (O’MET) bilan O'zbekiston Respublikasining Toshkent shahrida joylashgan 300 megavatt-soat (MVt/soat) Batareya Energiyasini Saqlash Tizimi (BEST) loyihasini (bundan keyin "**Loyiha**" deb yuritiladi) ishlab chiqish uchun Elektr uzatish liniyalarini ulash shartnomasini tuzdi. AMEA Power kompaniyasi **CELEST** nomi bilan tanilgan, to‘liq AMEA Power kompaniyasiga tegishli bo‘lgan va ushbu loyihani (keyingi o‘rinlarda “**Ishlab chiquvchi**” yoki “**CELEST**” deb yuritiladi) ishlab chiqish uchun mas’ul bo‘lgan maxsus maqsadli kompaniyani (MMK) yaratdi.

Loyiha kuniga ikkita to‘liq tsiklni (har biri 2 soat davom etadi) amalga oshirishi kutilmoqda, buning natijasida kuniga 600 MVt/soat elektr energiyasi ishlab chiqariladi. Loyiha talab va taklifni muvozanatlash, elektr energiyasidagi uzilishlarni kamaytirish va turli qayta tiklanadigan energiya manbalarini yanada uzluksiz integratsiyalash orqali elektr energiyasi tizimini barqarorlashtirishga yordam beradi.

[1] Qisqacha mazmuni – O'zbekiston 2022 – Tahlil – IEA

Loyiha maydonchasi O‘zbekiston Respublikasining poytaxti Toshkent shahrida joylashgan bo‘lib, Toshkent viloyatidan ajralib turadigan alohida ma’muriy-hududiy birlik hisoblanadi. Podstansiya shaharning sanoat zonasi hududida joylashgan Beshkapa mahallasida joylashgan bo‘lib, elektr tarmog‘i Paskyuz mahallasi hududidan o‘tadi. Ikkala mahalla ham Toshkent viloyatining sharqiy chegarasi bilan chegaradosh Toshkent shahrining Mirzo Ulug‘bek tumaniga qarashli. 1-rasmda loyihaning joylashgan joyi ko'rsatilgan.

1-rasm: Loyihaning joylashuv maydoni

5 UMUMIY TAMOYILLAR

CELEST BESS loyihasi bo‘yicha hamjamiyat shikoyatlarini ko‘rib chiqish mexanizmi (LGM) IFC 1-sonli ishlash standarti va EBRDning 10-talabiga (PR10) mos keladigan quyidagi tamoyillarga mos keladi:

- **Aniqlashtirish:** Mexanizmning maqsadi, ko'lami va qollfnilish jarayonini, jumladan, shikoyatlarni qanday qabul qilinishi, ko'rib chiqilishi, hal qilinishi va zarur bo'lganda tegishli tashkilotga yo'naltirishni belgilashdan iboratdir.
- **Kirish imkoniyati:** Mexanizm madaniy jihatdan mos, bepul va barcha manfaatdor tomonlar, jumladan, zaif yoki, e’tibordan chetda qolgan guruhlar uchun onson bo'lishiga ishonch hosil qiling.
- **Qasos olmaslik:** Jamiyat a'zolariga qasos olish, kamsitish yoki imtiyozlardan mahrum bo'lishdan qo'rqmasdan o'z havotir va e’tirozlarini bildirishlariga ishonch bering.

- **Shaffoflik:** Tasdiqlashdan tortib, qaror va apellyatsiyagacha bo'lgan butun jarayon aniq hujjatlashtirilganligiga, nashr etilganiga va manfaatdor tomonlarga tushunarli tarzlarda va mahalliy tillarda tushuntirilganligiga ishonch hosil qiling.
- **Xolislik va adolatlilik:** Shikoyatlar xolis va adolatli tarzda ko'rib chiqilishi kerak, xolislikni ta'minlash uchun ko'p darajali eskalatsiya tuzilmasi orqali apellyatsiya berish imkoniyati mavjud.
- **Maxfiylik:** Shikoyat bilan bog'liq ma'lumotlar mas'uliyat bilan va maxfiylik standartlariga muvofiq ko'rib chiqilishini ta'minlash orqali shikoyatchilarning shaxsini va shaxsiy ma'lumotlarini himoya qiling.
- **O'z vaqtida bajarilishi:** Ishonchni saqlab qolish uchun barcha shikoyatlar o'z vaqtida va belgilangan muddat ichida ko'rib chiqiladi.

Atrof-muhit va ijtimoiy ta’sirlarni baholash (EITB)da aniqlangan, hamjamiyatga nisbatan bo’lish ehtimoli katta bo’lgan ta'sirlarni to'g'ri boshqarish uchun loyiha kompaniyasi jamiyatning barcha shikoyatlarini boshqarish va muvofiqlashtirish, muammolarning ushbu tamoyillarga muvofiq qayd etilishi, tekshirilishi va hal qilinishini ta'minlash uchun mas'ul bo'lgan Ijtimoiy menejerni tayinlagan.

6 KIRISH USULLARI

Jamoatchilik shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmi (LGM) ta'sirlangan jamoalarga Atrof-muhit va ijtimoiy ta'sirni baholash (EITB) bo'yicha maslahatlashuvlar davomida oshkor qilindi va loyihaning butun faoliyati davomida jamoatchilikka oshkor qilinishda davom etadi.

Shikoyatlar mexanizmi ko'rinadigan va kirish mumkin bo'lgan joyga joylashtiriladi, jumladan:

- Loyiha hududiga kirish darvozalari va asosiy kirish qismi;
- mahalliy jamoalar rahbarlarining ofislari va odamlar to'planadigan boshqa joylar (masalan, hokimlik, ta'lim markazlari, mahalla qo'mitasi idorasi, masjidlar); hamda.
- Loyiha kompaniyasining rasmiy veb-sayti va ijtimoiy tarmoqlardagi kanallar (agar kerak bo'lsa).

Shikoyatlarni ko'rib chiqish jarayoni haqidagi ma'lumotlar ingliz, o'zbek va rus tillarida mavjud bo'ladi va manfaatdor tomonlar bilan aloqalar tadbirlari davomida jamoat a'zolariga og'zaki tushuntiriladi. Yozuvlar va reyestrlar ingliz tilida ham yuritilsa-da, shikoyat shakllari va arizalar shikoyat qiluvchi tushunadigan har qanday mahalliy tilda qabul qilinadi.

Loyihadan ta'sirlangan ko'plab jamoat a'zolarining internetga kirish imkoniyati cheklangan, ammo mobil telefondan keng foydalanish imkoniyatiga ega ekanligini hisobga olsak, inklyuzivlikni ta'minlash uchun turli shikoyat kanallari taqdim etiladi. Shikoyatlarni quyidagi yo'llar bilan yuborish mumkin:

- Saytga tashriflar yoki ommaviy yig'ilishlar paytida ijtimoiy menejerga og'zaki ravishda;
- Telefon yoki SMS orqali, maxsus loyiha shikoyatlari bo'yicha ishonch telefonidan foydalanib, bu haqda ma'lumot mahalliy tillarda joylashtiriladi;
- Muassasa kirish qismida, mahalliy ma'muriyat idoralarida va boshqa kelishilgan jamoat joylarida joylashgan shikoyat qutilari orqali yozma ravishda;

- Elektron pochta orqali yoki onlayn shakl orqali, iloji bo'lsa, Loyihaning rasmiy aloqa kanallari orqali; hamda
- Savodxonligi yoki harakatchanligi cheklangan odamlarga shikoyat qilishda yordam bera oladigan mahalliy yetakchilar yoki vakillar orqali.

Ijtimoiy menejer yoki Koordinator genderga bog'liq yoki maxfiy shikoyatlarni, shu jumladan genderga asoslangan zo'ravonlik yoki ta'qib (GZT) bilan bog'liq bo'lgan shikoyatlarni qabul qiladi va ko'rib chiqadi, bu maxfiylikni va omon qolganlarga qaratilgan yondashuvni ta'minlaydi.

Mexanizmdan foydalanish bepul bo'ladi va hech kim shikoyat qilgani uchun hech qanday ta'qib, qo'rqitish yoki kamsitishga duch kelmaydi.

7 SHAFFOLIK VA HISOBBOTCHILIK

Shikoyat berish ba'zan odamlarni ijtimoiy yoki shaxsiy xavf-xatarlarga duchor qilishi mumkin, ayniqsa korruptsiya, noto'g'ri xatti-harakatlar, kompensatsiya yoki nozik madaniy va gender masalalari bilan bog'liq hollarda. Shikoyatlarni himoya qilish va ochiq muloqotni qo’llab-quvvatlash uchun shikoyatlar mexanizmi IFC 1-ishlash standarti va EBRD 10-ishlash talabiga muvofiq bir qator himoya choralarini o'z ichiga oladi:

- **Qasos olmaslik:** Loyihada shikoyat qilgan har qanday shaxs yoki guruhga nisbatan qasos olish yoki kamsitishga nisbatan nolga teng bag'rikenglik siyosati mavjud. Barcha shikoyat qiluvchilar qo'rqitish, ta'qib qilish yoki salbiy munosabatdan himoyalangan.
- **Maxfiylik:** Barcha shikoyatlar va shaxsiy ma'lumotlar maxfiy hisoblanadi va ma'lumotlar faqat bilish zarurati asosida taqdim etiladi. Shaxsiy identifikatorlar ommaviy hisobotlar va xulosalardan olib tashlanadi.
- **Anonim shikoyatlar:** Hamjamiyat a'zolari shikoyat qutilari, ishonch telefonlari yoki ishonchli vositachilar orqali shikoyatlarni anonim tarzda yuborishlari mumkin. Anonim shikoyatlar boshqa shikoyatlar bilan bir xil darajada ko'rib chiqiladi va ularga murojaat qilinadi.
- **Ma'lumotlarni himoya qilish:** Shikoyat bilan bog'liq barcha yozuvlar AMEA Power kompaniyasining ESMS ma'lumotlarini boshqarish protokollariga muvofiq xavfsiz saqlanadi, bu esa maxfiylik va nazorat ostida foydalanishni ta'minlaydi.

Ushbu mexanizm shikoyat qiluvchilarga shikoyatlarining holati haqida xabardor bo'lib turish imkonini beruvchi shaffof fikr-mulohaza tizimini o'z ichiga oladi. Ijtimoiy menejer shikoyat qiluvchining afzal ko'rgan aloqa usulidan (masalan, telefon orqali, shaxsan yoki yozma ravishda) foydalangan holda tergov jarayoni, ko'rilgan choralar va natijalar haqida muntazam ravishda ma'lumot berib boradi.

Anonim shikoyatlar bo'yicha umumiy natijalar va tuzatish choralari bo'yicha fikr-mulohazalar loyiha veb-sayti, jamoatchilik e'lonlar taxtalari va Ijtimoiy menejer ofisida mavjud bo'lgan axborot materiallari kabi ommaviy kirish mumkin bo'lgan kanallar orqali taqdim etiladi, bu esa maxfiylikni buzmasdan natijalarning shaffofligini ta'minlaydi.

8 XRONOLOGIYA

Tahmin qilinadigan va shaffof jarayonni ta'minlash uchun mahalliy darajadagi shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi shikoyatlarni ko'rib chiqish, baholash va hal qilish uchun aniq muddatlarni belgilaydi. Bu muddatlar ilg‘or xalqaro amaliyotga va ishchilarning shikoyatlarini ko‘rib chiqish mexanizmiga mos keladi.

Ishchilar shikoyatlarini ko’rib chiqish mexanizmi quyidagilarga yo'naltirilgan:

- Taqdim etilgan kundan boshlab **3 ish kuni** ichida har qanday shikoyat yoki da'volar qabul qilinganligini tasdiqlaydi;
- Ariza beruvchiga dastlabki baholash yoki taklif qilingan chora-tadbirlar to‘g‘risida olingan kundan boshlab **10 ish kuni** ichida xabar beriladi; va
- Agar asosli va vaqti aniq bo’lmagan biron qo'shimcha tekshirish talab etilmasa, shikoyatlar olingan kundan boshlab ko’pi bilan **4 hafta (28 kalendar kun)** ichida ko'rib chiqilishi va shikoyatchiga javob berilishi kerak.

Agar shikoyatni dastlabki muddatda hal qilishning iloji bo'lmasa, Ijtimoiy menejer shikoyatchiga kechikish sabablari haqida ma'lumot beradi, yangilangan jadvalni taqdim etadi va ish yopilgunga qadar ishning borishi haqida hisobotlarni yo’zib borishda davom etadi.

Yuqori bosqichlarga o’tgan shikoyatlar uchun (10.5-bo'limga qarang), har bir bosqich amalga oshiriladigan ishlar tez, adolatli va har bir bosqich uchun maksimal to'rt (4) hafta ichida hal qilinishini ta'minlash uchun belgilangan vaqt chegaralangan tamoyillarga amal qiladi.

Barcha shikoyatlar, shu jumladan og'zaki hal qilingan shikoyatlar, Shikoyatlar reestrida qayd etiladi va hisobdorlik va doimiy takomillashtirishni ta'minlash uchun yopilgunga qadar kuzatib boriladi.

9 SHIKOYATLARNI BERISH MEXANIZMINI E'LON QILINISHI

Barcha manfaatdor tomonlar o'z huquqlaridan erkin foydalanishlari va havotirlarini erkin ifoda etishlarini ta'minlash uchun Jamiyat Shikoyatlari Ko’rib chiqish Mexanizmi (LGM) loyihaning barcha bosqichlarida keng va uzluksiz ravishda amalga oshirib boriladi.

Ijtimoiy menejer mexanizm haqidagi ma'lumotni tarqatishda va loyihadan ta'sirlangan barcha shaxslarning (LTSh) undan qanday foydalanishni tushunishlarini ta'minlashda asosiy rolni o'ynaydi.

Shaffoflik va oshkoralik chora-tadbirlari quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- Axborotni ko‘rinadigan va kirish mumkin bo‘lgan joylarga joylashtirish, masalan, loyiha maydonchasi darvozalari, mahalliy hokimiyat idoralari, mahalla fuqarolar yig‘inlari idoralari, bozorlar, masjidlar va maktablar;
- Axborotning ijtimoiy himoyaga muhtoj yoki savodsiz guruhlarga yetib borishini ta’minlash uchun jamoatchilik maslahatlashuvlari, manfaatdor tomonlar uchrashuvlari va uy xo‘jaliklariga tashriflar davomida og‘zaki tushuntirish ishlari olib borish;
- Shikoyat berish tartibi, mavjud aloqa ma'lumotlari, shuningdek, maxfiylik va salbiy oqibatlarga olib kelmaslik kafolatlarini tavsiflovchi o'zbek va rus tillarida varaqalar, plakatlar yoki vizual materiallarni tarqatish;

- Shikoyatlar bo‘yicha maxsus ishonch telefoni raqami va elektron pochta manzilini, shuningdek shikoyatlar bo‘yicha ma’sul shaxsning ism-shariflari va aloqa ma’lumotlarini e’lon qilish;
- LGM haqidagi ma'lumotlarni loyiha veb-saytida, ijtimoiy media platformalarida va ommaviy materiallarga kiritish (imkoniyati bo'lsa); hamda
- Mahalliy yetakchilar, ayollar guruhlari va jamoat tashkilotlari bilan hamkorlikda, ayniqsa, zaif va marginallashgan aholi orasida axborot va xabardorlikni oshirishga yordam berish.

Elektron va bosma shaklda taqdim etiladigan ma'lumotlar ingliz, o'zbek va rus tillarida mavjud bo'ladi va kamida quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- Mexanizmning maqsadi va ko'lami;
- Shikoyatlarni taqdim etish uchun mavjud kanallar;
- Tasdiqlash, javob berish va yakunlash uchun kutilgan muddatlar;
- Qasos olmaslik va maxfiylik kafolati; hamda
- Shikoyat qiluvchilar uchun mavjud bo'lgan eskalatsiya variantlari va tashqi choralar.

Loyiha menejeri, ayniqsa loyiha bosqichlari rivojlanib borishi yoki yangi jamoa a'zolari jalb qilinishi bilan jarayonni doimiy ravishda tushuntirishni ta'minlash uchun muntazam ravishda professional rivojlanish sessiyalari va davriy jamoatchilikni xabardor qilish tadbirlarini o'tkazadi.

Barcha ommaviy materiallar aniq, mahalliy va madaniy jihatdan mos bo'lib, loyihaning ta'sir doirasidagi erkaklar, ayollar, yoshlar va zaif guruhlar uchun teng foydalanish imkoniyatini ta'minlaydi.

10 SHIKOYATLARNI KO’RIB CHIQISH MEXANIZMI TARTIBI

Shikoyatlarni ko'rib chiqish jarayoni bosqichma-bosqich va mahalliy hamjamiyatlardan hamda tashqi manfaatdor tomonlardan kelib tushgan barcha shikoyatlar adolatli, izchil va shaffof hal etilishini ta'minlanishi uchun mas'uliyatlarni taqsimlashni o'z ichiga oladi.

10.1 Shikoyatlarni taqdim etish

Shikoyatlar mexanizmi manfaatdor tomonlarga shikoyatlarni bir nechta qulay va madaniy jihatdan maqbul kanallar orqali yuborish imkonini beradi, jumladan:

- Pochta orqali;
- Telefon yoki CMC orqali (shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun maxsus ishonch telefoni orqali);
- Onlayn: elektron pochta va/yoki loyiha veb-saytidagi onlayn shakl orqali hamda telegram (mumkin bo'lganda);
- Loyiha eshiklari oldida;
- Pochta qutilarida (loyiha darvozalari va yuqorida aytib o'tilgan boshqa joylarda) va
- Ijtimoiy menejer bilan uchrashuvlar davomida.

Yozma shikoyatlar pochta, elektron pochta yoki shikoyat qutilari orqali qabul qilinadi. Og'zaki shikoyatlar loyiha kirish qismida yoki belgilangan shaxs bilan uchrashuvlar paytida qabul qilinadi. Xavfsizlik xodimlari jamoatchilik bilan to'g'ri munosabatda bo'lish bo'yicha ixtisoslashtirilgan treningdan o'tadilar va IFC PR4: Jamiyat salomatligi va xavfsizligiga muvofiq ishlab chiqilgan Loyihaning Xavfsizlik rejasiga muvofiq shikoyatlarni tayinlangan shaxsga yuboradilar.

Shikoyatlarni og'zaki ravishda berishni afzal ko'rgan manfaatdor tomonlar uchun mijozlarga xizmat ko'rsatish vakili ularni kompaniya darvozasida (yoki agar qulay bo'lsa, uning ofislarida) kutib oladi, tafsilotlarni yozib oladi va topshirishdan oldin ma'lumotlarning to'g'riligini tasdiqlash uchun o'qib beradi.

Ijtimoiy menejer ikki tomonlama aloqani ta'minlash uchun qurilish, ekspluatatsiya va foydalanishdan chiqarish jarayonida manfaatdor tomonlar bilan muntazam aloqada bo'lib turadi.

Ijtimoiy menejer yoki Koordinator gender masalalari, jumladan, genderga asoslangan zo'ravonlik va ta'qib (GZT) holatlari, maxfiylikni ta'minlash va jabirlanuvchilarga qaratilgan yondashuv bilan bog'liq har qanday shikoyatlarni qabul qilish va ko'rib chiqish imkoniyatiga ega bo'ladi.

10.2 Shikoyatlarni qabul qilish

Loyiha kompaniyasi belgilangan vaqt oralig'ini inobatga olagan holda noaniqlikni kamaytirish va manfaatdor tomonlarning ishonchini oshirish uchun barcha ro'yxatga olingan shikoyatlarni tan olish va ularga javob berishni o’z zimmasiga oladi.

Quyidagi tattiblar qo'llaniladi:

- Kelib tushgan barcha shikoyatlar iloji boricha tezroq, lekin topshirilgan kundan boshlab uch (3) ish kunidan kechiktirmay ko'rib chiqiladi.
  - Tasdiqlash ma'lumotnoma raqami va keyingi qadamlar uchun taxminiy vaqt jadvalini o'z ichiga oladi.

- Shaxsan kelib tushgan murojaatlar zudlik bilan ko'rib chiqiladi.

- Qabul qilingandan so'ng, barcha shikoyatlar kreditorlarga taqdim etiladigan va joyida tekshirish uchun mavjud bo'lgan sifat, sog'liq, xavfsizlik va ekologiya (SSXE), oylik statistik hisobotining bir qismi bo'lgan manfaatdor tomonlarning shikoyatlari reestrida qayd etilishi kerak.
- Agar shikoyat murakkab bo'lsa yoki batafsil tekshirishni talab qilsa, shikoyatchiga ikki (2) hafta ichida ko'rilgan choralar va qaror qabul qilishning kutilayotgan muddatlari tushuntirilgan holda xabar beriladi.

Tasdiqlash xatida, shikoyatning Loyiha doirasidan tashqarida ekanligi, va tegishli murojaat qilinishi mumkin bo’lgan tashqi kanallarga (masalan, ma'muriy yoki sud tizimlari) nisbatan ko'rsatmalar beriladi.

10.3 Shikoyatlarni ko'rib chiqish va o'rganish

Barcha shikoyatlar oqilona va adolatli qaror qabul qilinishini ta'minlash uchun imkon qadar tezroq ko'rib chiqiladi va o’rganiladi.

Ijtimoiy menejer har bir shikoyatni hal qilish bo'yicha ko'rilgan barcha harakatlarni qayd etadigan shikoyatlar jurnalini yuritadi.

Darhol hal qilib bo‘lmaydigan barcha holatlar bo‘yicha tekshiruvlar “jamoat uchun bepul” tamoyili asosida olib boriladi.

Bir nechta manfaatdor tomonlar yoki nozik masalalarni o'z ichiga olgan murakkab shikoyatlar bo'yicha, tekshirish guruhi tashkilot ichidan yoki mahalliy hokimiyat organlari yoki tashqi mutaxassislar bilan hamkorlikda, shikoyat qiluvchilarning ushbu yondashuvga roziligi bilan tuzilishi mumkin.

Ichki jamoani shakllantirishda manfaatlar to'qnashuvi, gender muvozanati va texnik kompetensiya hisobga olinadi.

Ijtimoiy menejer shikoyatchilar bilan uchrashadi, agar kerak bo'lsa, voqea joyiga tashrif buyuradi va tegishli bo'limlar yoki rahbariyat bilan faktlarni tekshirish va mumkin bo'lgan qonuniy choralarni baholash uchun muvofiqlashtiradi.

Ijtimoiy menejer har hafta shikoyatchilarga ularning shikoyati yopilgunga qadar uning holati to'g'risida ma'lumot beradi.

10.4 Shikoyatni hal qilish usullari va javoblari

Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi moslashuvchan va sezgir bo'lib ishlab chiqilgan, va u turli shikoyatlar har xil turdagi yechimlarni talab qilishini tan oladi.

Mumkin bo'lgan yechimlar quyidagilarni o'z ichiga olishi mumkin:

- Zarar yoki noqulaylik tug'diradigan faoliyatni o'zgartirish yoki to'xtatish (masalan, ish jadvalini o'zgartirish, shovqin darajasini pasaytirish yoki changni nazorat qilish);
- Ta'mirlash, almashtirish yoki shikastlangan aktivlar uchun kompensatsiyani ta'minlash;
- Kechirim so'rash yoki tuzatish choralarini ko'rish;
- Jamiyat bilan aloqa strategiyalari yoki ish usullarini ko'rib chiqish; yoki
- Kengroq jamoatchilik muammolarini hal qilish uchun mahalliy hokimiyat organlari bilan hamkorlik qilish.

Loyihaning ijtimoiy menejeri va uchastka menejeri tomonidan qo'llab-quvvatlanadigan o’rganish guruhi har bir ishni hal qilish bo'yicha taklif tayyorlaydi, u amalga oshirishdan oldin yuqori rahbariyat tomonidan ko'rib chiqiladi va tasdiqlanadi.

Ijtimoiy menejer taklif etilayotgan yechimni tasdiqlash uchun arizachiga quyidagilarni taqdim etadi.

- Chora-tadbirlar amalga oshiriladigan taqdirda kelishilgan muddatlarda rioya qilinishi.
- Agar shikoyat qiluvchi qoniqmasa, ish 10.5-bo'limda tasvirlangan uch bosqichli tuzilishga muvofiq ko'rib chiqiladi yoki yanada yuqoriroq ko’rib chiqish bosqichiga taqdim etiladi.

Barcha amalga oshirilgan harakatlar tekshiriladi va hujjatlashtiriladi. Misol uchun:

- Ariza beruvchi qarordan qanoatlansa, undan yozma yoki og'zaki tasdiqni oling; hamda
- Tuzatish choralari ko'rilganligi to'g'risida foto yoki hujjatli dalillarni saqlang.

10.5 Genderga asoslangan zo'ravonlik, ta'qib, jinsiy ekspluatatsiya va zo'ravonlik (GZT/JEZ) bo'yicha shikoyat qilish mexanizmi

Umumiy shikoyatlar tartibidan tashqari, AMEA Power CELEST BESS loyihasi loyiha faoliyati, ishchilar, yetkazib beruvchilar yoki xavfsizlik xodimlari bilan bog'liq holda yuzaga keladigan genderga asoslangan zo'ravonlik (GZT), jinsiy ta'qib (JT) yoki jinsiy ekspluatatsiya va zo'ravonlik (JET) bilan bog'liq har qanday tashvish yoki da'volarni hal qilish uchun maxfiy va jabrlanuvchilarga yo'naltirilgan shikoyatlarni taqdim etish yo'llarini qo'llab-quvvatlaydi.

10.5.1 Asosiy tamoyillar

Ayollarga nisbatan zo'ravonlik va jinsiy ekspluatatsiya va taziq (JZT) bilan bog'liq barcha shikoyatlar quyidagi asosiy tamoyillarga muvofiq ko'rib chiqiladi:

- **Xavfsizlik:** Omon qolganning jismoniy va ruhiy xavfsizligi mutlaq ustuvor hisoblanadi.
- **Maxfiylik:** Barcha ma'lumotlar qat'iy maxfiy saqlanadi va faqat jabrlanuvchining xabardor qilingan roziligi bilan taqdim etiladi. Anonimlik saqlanib qoladi.
- **Hurmat:** Jabrlanuvchiga hurmat, mehr-shafqat va hurmat bilan munosabatda bo'ladi. Ularning aytayotgan ma'lumotlari hurmat bilan eshitiladi va ular muhokama qilinmaydi.
- **Diskriminatsiyaga yo'l qo'ymaslik:** Jabrlanuvchi voqea haqida xabar bergani uchun hech qanday salbiy oqibatlarga duch kelmaydi.
- **Imkoniyatlarni kengaytirish:** Omon qolgan shaxsning qanday davom etish haqidagi tanlovi va qarorlari hurmat qilinadi va qo'llab-quvvatlanadi. Ular jarayonni nazorat qiladilar.

10.5.2 Xabar berish kanallari

Jabrlanganlar odatiy xabar berish kanallaridan foydalanishni istamasligi mumkinligini e'tiborga olgan holda, Loyiha genderga asoslangan zo'ravonlik, ta'qib yoki jinsiy ekspluatatsiya va zo'ravonlik (GEZ/JEZ) holatlari haqida xabar berish uchun xavfsiz, maxfiy va jabrlanganlarga mos keladigan variantlarni taqdim etadi.

Quyidagi xabar berish kanallari mavjud:

- **Genderga asoslangan zo'ravonlik bo'yicha bevosita tayyorgarlikdan o'tgan koordinatorlar**: Jabirlanuvchilar, hodisalar haqida, to'g'ridan-to'g'ri, sertifikatlangan genderga asoslangan zo'ravonlik bo'yicha xizmat ko'rsatuvchi kompaniya tomonidan jabirlanuvchilarga yordam berishga yo'naltirilgan axloqiy amaliyoti bo'yicha maxsus treningdan o'tgan ijtimoiy menejerga murojaat qilishlari mumkin.
- **Genderga asoslangan zo'ravonlik qurbonlari uchun tashqi xizmat ko'rsatuvchi provayderga to'g'ridan-to'g'ri**: Jabrlanganlar gender asosidagi zo'ravonlik qurbonlari uchun mustaqil xizmat ko'rsatuvchi provayder bilan to'g'ridan-to'g'ri maxfiy ishonch telefoni yoki mahalliy vakil orqali

bog'lanishlari mumkin. Jabirlanuvchi shaxsning aniq roziligi bilan xizmat ko'rsatuvchi provayder har qanday zarur yordam choralarini yoki ichki harakatlarni muvofiqlashtirish uchun Loyihaning tayinlangan genderga asoslangan zo'ravonlik bo'yicha koordinatorini xabardor qilishi mumkin. Loyiha axborot va targ‘ibot tadbirlari davomida ushbu ma’lumotlarning jamoatchilikka aniq yetkazilishini ta’minlaydi.

- **Anonim xabar berish:** Jabrlanuvchilar yoki guvohlar shikoyat qutilari, ishonch telefonlari yoki ishonchli vositachilar orqali o'z havotirlari haqida anonim ravishda xabar berishlari mumkin. Genderga asoslangan zo'ravonlik/jinsiy ekspluatatsiya hodisalari haqidagi anonim xabarlar darhol va maxfiy tarzda baholanish uchun genderga asoslangan zo'ravonlik bo'yicha o'qitilgan ijtimoiy menejerga yuboriladi. Shu bilan birga, jabrlanuvchining shaxsini aniqlashga imkon beradigan hech qanday ma'lumot oshkor etilmasligi kafolatlanadi.

Ayollarga nisbatan zo'ravonlik va jinsiy tahdid (JZT) bo'yicha barcha shikoyatlar – ham to'g'ridan-to'g'ri, ham anonim – qat'iy nazar maxfiy hisoblanadi, xavfsiz, cheklangan shikoyatlar jurnalida hujjatlashtiriladi va o'z vaqtida murojaat qilish va jabrlanganlarning xavfsizligini ta'minlash uchun tashqi xizmat ko'rsatuvchi provayder bilan hamkorlikda ko'rib chiqiladi.

10.5.3 Genderga asoslangan zo'ravonlik bilan bog'liq shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibi

- **Zudlik bilan tasdiqlash va xavfsizlikni baholash**

Hisobotni olgandan so'ng, ijtimoiy menejer jabirlangan shaxsning xavfsizligini ta'minlaydi va oldindan belgilangan yo'llanma hamkorlari orqali tibbiy, psixologik yoki huquqiy yordam xizmatlaridan darhol foydalanishni ta'minlaydi yoki yordam beradi.

- **Hujjatlar va maxfiy ro'yxatga olish**

Soddalashtirilgan maxfiy hodisalar yozuvi umumiy shikoyatlar reyestridan alohida saqlanadi va faqat vakolatli xodimlar (ijtimoiy menejer) uchun ochiq bo'ladi.

- **Tekshirish va hal qilish**

Loyiha, agar ularning aniq roziligi olinmasa, jabirlangan shaxsning shaxsiy tarixi bo'yicha rasmiy tekshiruv o'tkazmaydi.

Agar ta'sirlangan tomon rozilik bildirsa, Loyiha Loyiha xodimlari, ishchilari yoki xavfsizlik xizmati provayderlari tomonidan shubhali noto'g'ri xatti-harakatlarni tekshiradi va AMEA Power xulq-atvor kodeksi va milliy qonunchilikka muvofiq intizomiy yoki shartnomaviy choralar ko'radi.

Jinoiy huquqbuzarliklar rozilik bilan tegishli organlarga yuboriladi va zarurat tug‘ilganda Loyihaning huquqiy yoki ijtimoiy guruhlari tomonidan qo‘llab-quvvatlanadi.

- **Fikr-mulohaza bildirish va shikoyatni yopish**

Jabrlanuvchiga zarurat tug‘ilganda ko‘rilgan choralar to‘g‘risida ma’lumot beriladi, shu bilan birga maxfiylik saqlanadi.

Jabrlanuvchi loyiha darajasida boshqa hech qanday harakatlar talab qilinmasligiga rozi bo'lgan taqdirdagina ish yopilgan deb hisoblanadi.

10.5.4 Jabirlanuvchini yo'naltirish yo'llari va qo'llab-quvvatlash xizmatlari

Loyiha quyidagilar bilan yo'naltiruvchi shartnomalar yoki kontaktlar ro'yxatini yaratadi va qo'llab-quvvatlaydi:

- Mahalliy sog'liqni saqlash muassasalari (shoshilinch tibbiy yordam ko'rsatish uchun);
- Genderga asoslangan zo'ravonlikka qarshi kurash bo'yicha xizmatlarga ixtisoslashgan psixo-ijtimoiy yordam ko'rsatuvchi provayderlar yoki NNOlar;
- Huquqiy yordam uchun politsiya yoki Ayollar va bolalar ishlari bo'limiga murojaat qiling; hamda
- Genderga asoslangan zo'ravonlik qurbonlari uchun milliy ishonch telefonlari yoki xizmat ko'rsatish tarmoqlari, agar mavjud bo'lsa.

Ijtimoiy ish menejeri genderga asoslangan zo'ravonlik haqida xabardorlik, jabrlanganlarni qo'llab-quvvatlash va maxfiy hisobot protokollari bo'yicha treningdan o'tadi va barcha loyiha xodimlari va yetkazib beruvchilari yillik qayta tayyorlash treningidan o'tadilar.

10.6 Eskalatsiya va apellyatsiya jarayoni

Shikoyatlarning adolatli, shaffof va bosqichma-bosqich hal qilinishini ta'minlash uchun AMEA Power CELEST BESS loyihasi uch bosqichli eskalatsiya tizimini qo'llaydi:

10.6.1 1-bosqich – Mahalliy/Tezkor Qaror

- Aloqa qiluvchi shaxs: ijtimoiy menejer.
- Maqsad: Shikoyatlarni olingan kundan boshlab o'n (10) ish kuni ichida norasmiy va tezkor ravishda hal qilishga harakat qilish.
- Harakatlar: Ijtimoiy menejer shikoyatni bevosita shikoyat qiluvchi va tegishli bo'limlar bilan tekshiradi va muhokama qiladi.
- Hujjatlar: Barcha shikoyatlar, og'zaki yoki yozmasidan qa’ti nazar Shikoyatlar reestrida qayd etiladi.

10.6.2 2-bosqich – Rahbariyat tahlili

- Sabab: agar shikoyatchi 1-bosqichdagi qarordan norozi bo'lsa yoki shikoyat bir nechta tomonlarni qamrab olgan bo'lsa yoki texnik jihatdan murakkab bo'lsa.
- Aloqa qiluvchi shaxs: loyihaning ijtimoiy menejeri va ob'ekt menejeri.
- Harakatlar: ishni ko'rib chiqing, agar kerak bo'lsa, qo'shimcha tekshiruv o'tkazing va mumkin bo'lgan tuzatish yoki oldini olish choralarini muhokama qilish uchun shikoyatchi bilan uchrashing.

- Muddat: Javob ushbu bosqichga o’tgan kundan boshlab o'n besh (15) ish kuni ichida taqdim etilishi kerak.
- Hujjatlar: Muammoni hal qilish bo'yicha taklif shikoyatchiga etkazilgan va Shikoyatlar reestrida "2-bosqichdagi natija" sifatida qayd etilgan.

10.6.3 3-daraja – Ijrochi/Tashqi qaror

- Sabab: Agar shikoyat qiluvchi 2-bosqichdagi natijani rad etsa yoki shikoyat loyiha rahbariyati tomonidan qilingan noto'g'ri xatti-harakatlarga tegishli hisoblasa.
- Aloqa shaxsi: AMEA Power kompaniyasining ESG va Ijroiya boshqaruvi bo'limi boshlig'i, loyiha kompaniyasi bilan maslahatlashgan holda.
- Harakatlar: Ishdagi barcha hujjatlarni xolisona ko'rib chiqish va zarur hollarda mustaqil tashqi organlarni (masalan, mahalliy hokimiyat organlari, Mirzo Ulug’bek tuman ma'muriyati, sud mexanizmlari yoki kreditorlarning javobgarlik mexanizmlari, masalan, EBRDning Mustaqil Shikoyat Mexanizmi) jalb qilish.
- Muddat: Eskalatsiyadan keyin to'rt (4) hafta ichida yakuniy javob.
- Natija: Qaror yozma ravishda (yoki boshqa afzal ko'rilgan usulda) yetkaziladi va “Yopiq – 3-bosqichdagi natija” sifatida qayd etiladi.

Har qanday bosqichda shikoyatlar hech qanday huquqlarga zarar etkazmasdan, loyiha mexanizmidan tashqarida hisoblangan sud, ma'muriy yoki boshqa tashqi huquqiy himoya vositalaridan foydalanish huquqini saqlab qoladi.

11 MAS L SHAXSLAR VA MAS'ULIYATLAR

11.1 Ijtimoiy menejer

Ijtimoiy menejer loyiha bo'yicha shikoyat va fikr-mulohazalarni ko'rib chiqish uchun mahalliy hamjamiyatning asosiy aloqa shaxsi sifatida ishlaydi. Loyiha ayollar va jamiyatning himoyaga muhtoj a'zolari uchun ochiq bo'lishini ta'minlash uchun ijtimoiy menejer tayinlanadi.

Ijtimoiy masalalar bo'yicha menejer rasmiy jamoat shikoyatlarini ko'rib chiqish jarayonini (2-bosqich) nazorat qiladi va AMEA Power Ekologik va ijtimoiy masalalar bo'yicha koordinatoriga funktsional hisobot beradi.

Asosiy vazifalari:

- Jamiyat a'zolarining shikoyat qilishlari uchun ochiq, maxfiy, madaniy va gender jihatidan sezgir aloqa nuqtasi bo'lib xizmat qiladi.
- Shikoyat kanallarini (qutilar, telefon liniyalari, elektron pochta) har kuni tekshiradi va qo'llab-quvvatlaydi.

- Jamiyat a'zolariga shikoyatlarni topshirishda yordam beradi, shu jumladan zaruratga qarab shakllar va tushuntirishlarni mahalliy tillarga tarjima qiladi.
- Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmining shaffof, madaniy jihatdan mos va mahalliy jamoaga keng yetkazilishini ta'minlaydi.
- Shikoyat qiluvchilarga shikoyatlarining holati to'g'risida yangilangan ma'lumotlarni taqdim etadi.
- Tergovlar davomida, xususan, tarjima, jamoatchilik a'zolari bilan aloqa o'rnatish va nozik ishlarni jabrlanuvchiga yo'naltirilgan tarzda (shu jumladan, genderga asoslangan zo'ravonlik shikoyatlari) ko'rib chiqishni ta'minlash borasida AMEA Power atrof-muhit va ijtimoiy koordinatoriga yordam beradi.
- Mahalliy hamjamiyatning shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmini to'liq amalga oshirish va boshqarish.
- Jamiyat shikoyatlari reestrida barcha shikoyatlarni ro'yxatdan o'tkazish, kuzatib borish va rasmiy tasdiqlash.
- Tegishli tomonlar bilan maslahatlashgan holda rasmiy shikoyatlar bo'yicha mustaqil va maxfiy tekshiruvlar o'tkazish.
- Loyiha menejeri bilan maslahatlashgan holda yechimlarni aniqlash va yechimlarni arizachilarga yetkazish.
- 3-bosqichga ko'tarilishni boshqarish: kerak bo'lganda apellyatsiya yoki tashqi hal qilish.
- Genderga asoslangan zo'ravonlik protokollariga, jabrlanuvchiga yo'naltirilgan yondashuvlarga va tashqi xizmat ko'rsatuvchi provayderlarga yo'llanmalarga rioya qilinishini ta'minlash.
- Shikoyatlar tendentsiyalari va tizimli muammolarni o'z ichiga olgan holda, rahbariyat va kreditorlar uchun oylik hisobotlarni tayyorlash.
- Loyihaning butun faoliyati davomida LGM tartiblarini zaruratga qarab yangilash.

11.2 Atrof-muhit va ijtimoiy masalalar bo'yicha koordinator

Atrof-muhit va ijtimoiy masalalar bo'yicha koordinator mexanizmning AMEA Power standartlari, ESMS va kreditor talablariga muvofiqligini ta'minlaydi.

Asosiy vazifalari:

- Muvofiqlik va maxfiylikni ta'minlash uchun LGMning davriy tekshiruvlarini o'tkazadi.
- 2-bosqichdagi shikoyatlar bo'yicha qarorlar shikoyat qiluvchilarga yuborilishidan oldin ularning yakuniy tasdiqlanishini ta'minlaydi.
- Jamiyatdagi tizimli muammolarni aniqlash tendentsiyalarini o'rganadi va tuzatish choralarini belgilaydi.
- Uchinchi bosqichdagi apellyatsiyalarni nazorat qiladi va ishlarning to'liq va xolis hujjatlashtirilishini ta'minlaydi.
- Ijtimoiy menejer tomonidan GZT protokollariga rioya qilinishini nazorat qiladi.
- JShKChMni samarali boshqarish uchun etarli mablag'lar ajratilishini ta'minlaydi.

11.3 Obekt Menejeri

Obekt menejeri LGMni amalga oshirish uchun umumiy javobgarlikni o'z zimmasiga oladi va resurslar nazoratni ta'minlaydi.

Asosiy vazifalari:

- Loyihaning mahalliy hamjamiyatlarga ta’sir ko‘rsatadigan barcha sohalarida mexanizmning qat’iy tatbiq etilishini ta’minlayd.
- Ijtimoiy menejerni qo'llab-quvvatlash uchun resurslar (xodimlar, byudjet, materiallar) bilan ta'minlaydi.
- 2-bosqichdagi muhim tekshiruvlarning yakuniy ko'rib chiqilishida ishtirok etadi va qarorlarni tasdiqlaydi.
- Loyihaning barcha xodimlari ta'qib qilmaslik va shikoyat qilmaslik tamoyillariga rioya qilishlarini ta'minlaydi.
- Mahalliy hamjamiyat orasida mexanizmni targ'ib qiladi.
- Ijtimoiy menejerga muammolarni o'z vaqtida tekshirish va hal qilish uchun mas'uliyat yuklaydi.

11.4 Hamjamiyat a'zolari

Hamjamiyat a'zolari shikoyat qilish huquqiga ega va belgilangan jarayonga rioya qilishlari shart.

Asosiy vazifalari:

- Shikoyatlarni to'liq va aniq ma'lumotlarni taqdim etgan holda vijdonan yuboring.
- Ijtimoiy boshqaruvchi va tergov guruhi bilan hamkorlik qilish.
- Tekshiruv jarayonining maxfiyligini saqlash.
- Mexanizmga hurmat bilan munosabatda bo'ling va yolg'on yoki zararli shikoyatlar berishdan saqlaning.
- Shikoyat berish natijasida yuzaga kelgan har qanday qasos yoki salbiy xatti-harakatlar haqida xabar bering.
- Qarordan norozi bo'lgan taqdirda shikoyatni 3-bosqichga yuborish huquqidan foydalanish.

12 TA’LIM

Loyiha kompaniyasi mahalliy jamoa bilan o'zaro aloqada bo'lgan barcha xodimlar (shu jumladan, ijtimoiy menejer, menejerlar, xavfsizlik xodimlari va haydovchilar) kirish treninglari va muntazam ravishda qayta tayyorlash mashg'ulotlari davomida ushbu protsedura bo'yicha o'qitilishini ta'minlashi kerak. Treningda konfidensiallik, qasos olmaslik, gender sezgirligi hamda genderga asoslangan zo‘ravonlik va boshqa nozik shikoyatlarni ko‘rib chiqish bo‘yicha maxsus protokollar tamoyillariga e’tibor qaratiladi.

Ofisdan tashqarida ishlaydigan xodimlarni, masalan, haydovchilar yoki jamoatchilik bilan aloqalar bo'yicha xodimlarni o'qitishga alohida e'tibor berilishi kerak. Ushbu xodimlarga shikoyatlar shaklining nusxalari, mas'ul shaxsning aloqa ma'lumotlari va jamiyat a'zolariga shikoyatlar mexanizmiga xavfsiz va samarali kirishda qanday yordam berish bo'yicha yo'riqnoma taqdim etiladi.

13 MONITORING, AUDIT VA HISOBOTCHILIK

Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmining amalga oshirilishi shikoyatlar reestrini davriy ko'rib chiqish orqali nazorat qilinadi, loyiha kompaniyasi (CELEST MChJ XK) tomonidan har oyda (yoki kerak bo'lganda tez-tez) yangilanadi va AMEA Power korporativ ESG guruhiga ushbu reja asosida jalb qilish bo'yicha tadbirlar qanchalik muvaffaqiyatli va o'z vaqtida amalga oshirilayotganligini baholash uchun taqdim etiladi.

Ushbu rejaning amalga oshirilishi elektron pochtaga kirish kanalini doimiy ravishda kuzatib borish va shikoyatlar reestrini ko'rib chiqish orqali kuzatiladi. Rejani amalga oshirish samaradorligi va shikoyatlarni hal qilishning o'z vaqtida bajarilishi har oyda, shuningdek, yarim yillik va yillik ichki auditlar davomida quyidagilarni baholash orqali baholanadi:

- Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmining samaradorligi darajasi va uni belgilangan maqsadlarga muvofiq amalga oshirish;
- Qabul qilingan shikoyatlarning tabiati, shikoyatlarning asosiy sabablari va ularni hal qilish samaradorligi va qoniqish darajasida aniqlangan har qanday o'ziga xos tendentsiya; va
- Yaxshilash va havotirlanish uchun potentsial sohalar, shu jumladan ayollar va zaif guruhlar uchun foydalanish imkoniyati.

Ta'kidlanganidek, loyiha homiysi tomonidan qabul qilingan har bir shikoyat uchun quyidagi hujjatlar to'g'ri saqlanishi kerak:

- Jamiyat shikoyatlarini ro'yxatga olish shakli (1-ilova)
- Jamiyat shikoyatlarini yopish shakli (2-ilova)
- Jamiyat shikoyatlarini ro'yxatga olish jurnali (3-ilova), unda barcha ro'yxatdan o'tgan shikoyatlar, shuningdek, shikoyat qiluvchilarning majburiyatlari, kelishuvlari va fikr-mulohazalari shikoyat hal qilinib, yopilgunga qadar umumlashtiriladi.
- Jamiyat shikoyatlarini hal qilish shakli (4-ilova)4)

Loyiha kompaniyasi har oyda jamoatchilik shikoyatlarini ko'rib chiqish mexanizmi orqali kelib tushgan shikoyatlar bo'yicha hisobotni homiylarga taqdim etadi, ular bu ma'lumotlarni kreditorlar va maslahatchilarga yetkazadilar.

13.1 **KPI/SBM**

LGM monitoringi samaradorligini baholash mezonlari quyida keltirilgan:

#.	SBM	Harakat o'lchovlari	Davomiylik	Maqsad
1	3 ish kuni Ichida tasdiqlangan shikoyat %	Shikoyatlar jurnalini ko'rish	Har oy	100%
2	28 kalendar kun Ichida yopilgan shikoyatlar %	Shikoyatlar jurnalini ko'rish	Har oy	90%
3	2/3 bosqichdagi hal etilmagan shikoyatlar (ko'rib chiqish muddati 28 kun)	Shikoyatlar jurnalini taqdim etish	Har oy	Imkon qadar past (misol uchun, <2)
4	Bir hil mazmundagi/aynan bir shikoyatchi tomonidan takrorlanuvchi shikoyatlar soni	Qayd etish jurnalidagi takrorlanuvchi shikoyatlar tahlili	Har oy	Takrorlanishni kamaytirish; asosiy sabablarini aniqlash
5	Shikoyatchilarning qoniqish darajasi (ishni yopich vaqtida baholanadi)	Mahalliy jamoalar shikoyatlarini yopish shakli	Har oy	> 75% qoniqarlilik
6	Ayollar jamoatchilik bilan aloqalar bo'yicha xodimlari orqali berilgan/ko'rib chiqilgan shikoyatlar foizi% (ayol xodimlar/shikoyat qiluvchilar uchun)	Shikoyatlar jurnalini ko'zdan kechirish	Har oy	shikoyatchi ayollarga imkoniyatlarni ochiqligi 100%

1 - ILOVA – SHIKOYAT VARAQASI

OMMAVIY SHIKOYAT SHAKLI

Murojaat raqami	
To’liq ism sharif:	
Aloqa ma'lumotlari Iltimoc, siz bilan bog’lanishning eng yahshi yo’lini ayting, va aloqa ma’limotlaringizni ko’rsatib o’ting.	☐ **Pochta orqali:** ☐ **Telefon orqali:** ☐ **Elektron pochta orqali:** ☐ **Boshqa (iltimos, ko’rsatib o’ting)**
Xavotir, hodisa yoki shikoyatning tavsifi	**Sizni nima bezovta qilmoqda/nima tashvishlantirmoqda/nima bo'ldi? Bu qayerda sodir bo'ldi? Bu kim bilan sodir bo'ldi? Ushbu muammo nimaga olib keldi?**
Xavotir, hodisa yoki shikoyatning paydo bo'lish sanasi	
☐ **Bir martalik hodisa/shikoyat (sana)** ☐ **Bir necha marta sodir bo'lgan (necha marta?)** ☐ **Davom etmoqda (hozirda muammoga duch kelmoqda)**	
Bu muammoni hal qilish uchun nima bo'lishini ko'rishni xohlaysiz?	
Imzo: **Sana:**	
Iltimos, ushbu to’dirilgan shakilni, qutilardan biriga soling.	

2 - ILOVA – SHIKOYATLARNI YOPISH SHAKLI

SHIKOYATNI YOPISH SHAKLI

Shikoyat raqami:	
To’liq F.I.Sh.	
Xavotir, hodisa yoki shikoyatning tavsifi:	
Shikoyatni hal qilish bo'yicha ko'rilgan chora-tadbirlar tavsifi	
Shikoyat topshirilgan sana	
Shikoyat bo'yicha qaror qabul qilinganligi to'g'risida xabar berilgan sana	
Shikoyat hal qilindimi? (Ha/Yo'q)	

Ijtimoiy menejer

Ism:

Sana:

Imzo:

Arizachi

Ism:

Sana:

Imzo:

3 - ILOVA – SHIKOYATLARNI QAYD ETISH JURNALI

Qayd raqami.	Shikoyat qanday topshirildi?	Shikoyat taqdim qilingan sana	Ism va aloqa ma’limotlari	Shikoyatning tavsifi	Shikoyatni hal qilish bo'yicha ko'rilgan choralar	Qarorni e'lon qilish sanasi	Shikoyat hal qilindimi (Ha/Yo'q)? Agar yo'q bo'lsa, iltimos, sababini tushuntiring.

4 - ILOVA – SHIKOYATLARNI HAL QILISH FORMASI

Shikoyat qanday qabul qilindi	☐Shikoyat qutisi (qaysi biriligini ko'rsating) ☐Ijtimoiy menejer bilan to'g'ridan-to'gri bog'lanish
Qayd raqami:	
Xavotir, hodisa yoki shikoyatning tavsifi	*Shikoyatning mohiyati nimada? Nima bo'ldi? Qayerda sodir bo'ldi? Bu kim bilan sodir bo'ldi? Muammoning oqibati qanday?*
Shikoyat topshirilgan sana	
Shikoyat hal qilindimi?	☐Ha ☐Yo'q. ***Agar yo'q bo'lsa, iltimos, quyida asoslab bering.***
Quyidagi 1 yoki 2-bo'limni to'ldiring	
1 – Bo'lim	
Shikoyatni hal qilish bo'yicha amalga oshirilgan harakatlarning qisqacha tavsifi	
Amalga oshirish sanasi	
2 – Bo'lim	
Shikoyatni hal qilish bo'yicha taklif qilingan chora-tadbirlarning qisqacha mazmuni	

Amalga oshirish sanasi	

Ijtimoiy menejer imzosi:

Sana:

Loyiha Rahbari imzosi:

Sana: