



A Ilovasi:

Tashqi shikoyatlarni boshqarish tartibi

Bo'lim: DEV

Loyiha: Artemysia

Hujjat kodi: WBEK02-HSE-PLN-003-01-UZ-EN

May 2026

	ISM-SHARIF	LAVOZIM	SANA
Tayyorladi	Zukhra Sharipov	Ijtimoiy maslahatchi (O'zbekiston)	May 2026
Tasdiqladi	Kim Moonsamy	Atrof-muhit va ijtimoiy masalalar bo'yicha mintaqaviy maslahatchi	May 2026
Ma'qulladi	Nusratilla Pulatov	Loyiha rahbari	May 2026

Mundarija

1	Kirish.....	3
2	TSHM ning asosiy maqsadlari.....	3
3	Qo'llaniladigan tamoyillar	4
4	Shikoyatlarni boshqarish bo'yicha asosiy xodimlar	4
5	Shikoyatlarni boshqarish bo'yicha asosiy vositalar	5
5.1	Engage platformasi.....	5
5.2	Loyiha shikoyat kanalining QR kodi.....	6
5.3	Voltalia ning xabar beruvchilar portali.....	6
6	Shikoyatlarni boshqarish bo'yicha xabardorlik va oshkoralik	7
6.1	Loyiha TSHM sini rasmiylashtirish.....	7
6.2	Xabardorlik va oshkoralik.....	7
6.2.1	GRM oshkoraligi vositalari.....	8
7	Loyihaning TSHM si	8

Jadvallar

1-jadval: Asosiy resurslar	4
2-jadval: Loyiha Engage platformasining namunaviy ko'rinishi	12

Rasmlar

1-rasm: GRM ga to'g'ridan-to'g'ri kirish uchun QR kod	6
2-rasm: Loyiha hayotiy sikli va TSHM ning rivojlanishi	7
3-rasm: Loyiha hayotiy sikli va TSHM bo'yicha xabardorlik va oshkoralik.....	8
4-rasm: TSHM jarayon sxemasi.....	11

1 KIRISH

Loyihaning shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi quyidagilarga taalluqli: loyihaning loyihalash, qurilish, ekspluatatsiya va texnik xizmat ko'rsatish ishlariga taalluqlidir. Ushbu mexanizm loyiha faoliyati yoki loyihaning ta'sir hududi (AoI) ichida va undan tashqarida yuzasidan shikoyat/da'vo bildirmoqchi yoxud tashvish, talab yoki takliflarni ko'tarmoqchi bo'lgan har qanday ta'sirlangan yoki manfaatdor shaxs hamda ishchi tomonidan kiritilgan shikoyatlarni ko'rib chiqish tartiblarini o'z ichiga oladi¹ va ularni o'z vaqtida hal qilish imkonini beradi.

Ushbu TSHM (Tashqi shikoyatlarni boshqarish tartibi) shikoyatlarni hal qilish jarayonidagi barcha bosqichlarni belgilab beradi. U aynan tashqi manfaatdor tomonlarga nisbatan qo'llaniladi (ya'ni jamoalar va boshqa barcha manfaatdor tomonlarga; loyiha ishchi kuchi bundan mustasno). Ushbu tartibning mavjudligi va qo'llanilishi loyihaning SEP (Manfaatdor tomonlar bilan o'zaro hamkorlik rejasi) 7-bo'lim Loyiha TShM da, hujjat kodi ESG-TEM-002-02-AA-EN da havola qilingan.

2 TSHM NING ASOSIY MAQSADLARI

TSHM ning asosiy maqsadi manfaatdor tomonlar o'z shikoyat va tashvishlarini erkin bildira olishini, ular o'z vaqtida ko'rib chiqilishini hamda loyiha darajasida hal etilishini ta'minlashdir. Bu maqsad quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- manfaatdor tomonlarning tashvishlarini aniqlash va boshqarish, shu orqali xavf-xatarlarni samarali boshqarishga ko'maklashish;
- shikoyatlar yetarlicha ko'rib chiqilmasligi natijasida yuzaga keladigan salbiy oqibatlarining oldini olish; va
- barcha manfaatdor tomonlar bilan ishonchli munosabat o'rnatish va uni saqlab qolish.

TSHM xalqaro talablarga muvofiq qo'llaniladi. Bu talablar IFC (Xalqaro moliya korporatsiyasi) «Loyihadan ta'sirlangan jamoalardan kelgan shikoyatlarni ko'rib chiqish bo'yicha ilg'or amaliyot eslatmasi» (2009) va IFC ning CAO maslahat eslatmasida («*Rivojlanish loyihalari uchun shikoyat mexanizmlarini loyihalash va joriy etish bo'yicha qo'llanma*») belgilangan. TSHM eng erta bosqichda, imkon qadar loyiha boshlanishidan oldin, GIIP (Ilg'or xalqaro sanoat amaliyoti) muvofiq qabul qilinadi va joriy etiladi.

TSHM loyiha darajasida, shikoyatlarni hal qilish bo'yicha amaldagi xalqaro standartlar va mahalliy qonunchilikni hisobga olgan holda tashkil etiladi. U loyiha faoliyati natijasida yuzaga keladigan shikoyat/da'volar barcha manfaatdor tomonlar uchun o'z vaqtida hal qilinishini ta'minlaydi. AoI ichidagi va undan tashqaridagi barcha manfaatdor tomonlar o'z huquqlari va shikoyatlarni ko'rib chiqish tartiblari to'g'risida to'liq xabardor qilinishi lozim.

Ushbu hujjat loyihaning qurilish va ekspluatatsiya bosqichida joriy etilayotgan ESMS (Atrof-muhit va ijtimoiy boshqaruv tizimi) bir qismidir. U loyiha manfaatdor tomonining huquqlari va qonuniy manfaatlarini buzadigan yoki cheklaydigan har qanday harakat va qarorni ko'rib chiqishning aniq tartibini belgilaydi.

¹ ESIA ga muvofiq, Ijtimoiy ta'sir doirasi loyiha ob'ektidan 30 km radius ichidagi hudud sifatida belgilanadi; bu hududga loyiha ta'sir qilishi mumkin bo'lgan barcha ijtimoiy retseptorlar kiradi. Loyihaga qiziqish bildirgan manfaatdor tomonlar, jumladan mahalliy bo'lmagan (xalqaro) joylardan bo'lganlar ham loyiha va uning mumkin bo'lgan ta'sirlari yuzasidan shikoyat berishi yoki savol ko'tarishi mumkin.

3 QO'LLANILADIGAN TAMOYILLAR

TSHM Xalqaro moliya korporatsiyasining (IFC) Faoliyat standartlariga va EBRD (Yevropa tiklanish va taraqqiyot banki) Atrof-muhit va ijtimoiy talablariga amal qiladi. TSHM shikoyatlarni boshqarish mexanizmi bo'lib, Voltalia loyiha darajasida olgan majburiyatlarni bajarishga yordam beradi. U Voltalia ning Sog'liq, xavfsizlik, atrof-muhit va ijtimoiy (HSES) siyosatiga muvofiq ishlaydi. Shuningdek, u Voltalia ning korporativ darajadagi Inson resurslari siyosati, Barqarorlik siyosati, Inson huquqlari siyosati, Etika qo'llanmasi va Xulq-atvor kodeksida belgilangan talablarga javob beradi.

Shikoyat mexanizmi asoslangan asosiy tamoyillar quyidagilardan iborat:

- **Mutanosiblik:** mexanizm loyiha ta'sirlangan jamoalarga yetkazishi mumkin bo'lgan xavf-xatarlar va salbiy ta'sirlar darajasiga moslab tuziladi. Shikoyatlarni hal qilish uchun mas'ul shaxs(lar) tayinlanadi.
- **Madaniy moslik:** mexanizm madaniy jihatdan mos tarzda tuziladi. U turli tillarni va manfaatdor tomonlarning madaniy o'ziga xosliklarini hisobga oladi hamda ham maxfiylik, ham anonimlikni ta'minlaydi.
- **Foydalanish qulayligi:** Shikoyatlarni boshqarish jarayonida ishtirok etish ixtiyoriy va bepul. Anonim shikoyatlar ham qabul qilinadi. Shikoyatni quyidagi yo'llar bilan topshirish mumkin: loyihaning QR kodi yoki Voltalia xabar beruvchilar portali orqali, yuzma-yuz, telefon orqali, veb-sayt so'rovlari yoki elektron pochta orqali, oddiy pochta orqali, shuningdek qulay joylarga o'rnatilgan shikoyat qutilariga tashlash orqali.
- **Tezkor javob:** Shikoyat va tashvishlar tezkor ko'rib chiqiladi (10 kun ichida). Ular shikoyatchi(lar) uchun maqbul tarzda o'z vaqtida tekshirilib hal qilinadi.
- **Hisobdorlik va maxfiylik:** mexanizm shikoyatlarni tegishli mas'ul tomonlar bilan birgalikda tekshiradi. Qarorlar shaffof tarzda chiqariladi, biroq bu shaffoflik shikoyatchining maxfiyligiga putur yetkazmaydi.
- **Tegishli himoya:** mexanizm shikoyatchiga nisbatan o'ch olishga yo'l qo'ymaydi. Shuningdek, u shikoyatchining tashqi huquqiy himoya vositalaridan, masalan, mamlakat sud tizimidan foydalanishiga to'sqinlik qilmaydi. Shikoyatchilar va ta'sirlangan shaxslar loyihadan va uning shikoyat mexanizmidan mustaqil ravishda istalgan vaqtda sudga murojaat qilishi mumkin.

4 SHIKOYATLARNI BOSHQARISH BO'YICHA ASOSIY XODIMLAR

Quyidagi jadvalda Voltalia ning turli darajalarida shikoyatlarni boshqarishga jalb qilinadigan asosiy xodimlar ko'rsatilgan. Ushbu loyihada Voltalia IPP (Mustaqil quvvat ishlab chiqaruvchi) hamda EPCM (Muhandislik, ta'minot va qurilishni boshqarish) vazifasini bajaradi.

JADVAL 1 : Asosiy resurslar

Kompaniya darajasi	Lavozim	Voltalia (IPP)	Voltalia (EPCM)
Korporativ	* HSES bo'limi rahbari	•	•
	* Marketing va kommunikatsiyalar bo'limi rahbari	•	•
	HR (Inson resurslari) koordinatori / mutaxassisi		•
	Muvofiqlik bo'limi	•	•
Korporativ operatsion /	Atrof-muhit va ijtimoiy masalalar bo'yicha mintaqaviy maslahatchi	•	•

Ob'ektda (to'liq stavka)	Loyiha rahbari		•
	Ob'ekt rahbari		•
	HSE menejeri / nazoratchisi		•
	Jamoa bilan aloqa bo'yicha mas'ul		•
Ob'ektda va ob'ektdan tashqarida (orqa ofis)	Ijtimoiy maslahatchi	•	•

Eslatma: Voltalia ning HSES bo'limi rahbari hamda Marketing va kommunikatsiyalar bo'limi rahbari shikoyatlarni boshqarish bo'yicha asosiy xodimlar sifatida ishtirok etadi. Ular Voltalia ning korporativ obro'si va ommaviy nufuziga ta'sir qiluvchi, tashqi manfaatdor tomonlardan kelishi mumkin bo'lgan shikoyatlarga yetarli va qat'iy javob bera oladigan yagona resurslardir.

Ijtimoiy maslahatchining aloqa ma'lumotlari:

Sharipova Zukhra

Telefon raqami 998773537318

Elektron pochta manzili: z.sharipova@voltalia.com

EBRD mexanizmi

Ta'sirlangan manfaatdor tomonlar o'z tashvishlarini bevosita Bankka bildirish huquqiga ega. EBRD ning IPAM (Loyihalar bo'yicha mustaqil hisobdorlik mexanizmi) jismoniy shaxslar, jamoalar va fuqarolik jamiyati tashkilotlariga EBRD tomonidan- moliyalashtiriladigan loyihalar bilan bog'liq haqiqiy yoki potensial zarar to'g'risida, agar tashvishlar Bankning atrof-muhit, ijtimoiy yoki axborotni- oshkor qilish majburiyatlariga taalluqli bo'lsa, shikoyat berish imkonini beradi. Shikoyatni loyiha tasdiqlangandan so'ng, EBRD moliyaviy ishtirokini to'xtatganidan keyin 24 oy ichida topshirish mumkin. Buning uchun shikoyat odamlarga yoki jamoalarga yetkazilgan zararni tavsiflashi va Atrof-muhit va ijtimoiy siyosatga yoki Axborotdan foydalanish siyosatiga muvofiqlikka taalluqli bo'lishi kerak. O'ch olishdan qo'rqqan shaxslar maxfiylik so'rashi mumkin; IPAM esa bunday o'ch olishga aslo yo'l qo'ymaydi.

Shikoyatlar IPAM ning ingliz, rus va arab tillarida mavjud bo'lgan xavfsiz, shifrlangan onlayn shakli orqali yozma ravishda topshirilishi mumkin (<https://www.ebrd.com/home/forms/ipam-english.html>), elektron pochta orqali ipam@ebrd.com manziliga, pochta orqali Mustaqil loyiha hisobdorligi mexanizmi (IPAM), Yevropa tiklanish va taraqqiyot banki, Kimga: Victoria MarquezMees, Bosh hisobdorlik bo'yicha direktor, Five Bank Street, London E14 4BG, United Kingdom manziliga yoki IPAM ga yetkazib berishni so'rab EBRD ning rezident ofisi orqali yuborish mumkin. Shikoyatda quyidagilar ko'rsatilishi shart: shikoyatchining ismi va aloqa ma'lumotlari (yoki maxfiylik so'rovi); loyiha va da'vo qilingan zararining tavsifi; mijoz yoki Bank bilan oldin bo'lgan aloqa haqida ma'lumot (agar bu befoyda yoki zararli bo'lmasa); hamda boshqa tegishli ma'lumotlar. Shikoyatchilar muammoni- hal qilish yoki muvofiqlikni ko'rib chiqishni afzal ko'rishlarini ham bildirishlari mumkin.

5 SHIKOYATLARNI BOSHQARISH BO'YICHA ASOSIY VOSITALAR

Shikoyatlar ma'lum shaxslarga aniq tarzda taqsimlansa-da, shikoyatlarni yig'ish va hal qilishda yordam beradigan yana ikkita raqamli vosita mavjud. Bular:

5.1 Engage platformasi

Voltalia ning Engage platformasidan foydalanishi haqida umumiy ma'lumot loyiha SEP sining 2.3.1-bo'limida keltirilgan. Engage litsenziyalangan dasturiy ta'minot bo'lib, Voltalia ga ishchilar va jamoa bilan izchil hamda kuzatib boriladigan aloqa olib borishga yordam beradi. Platformaga faqat tayinlangan Voltalia loyiha xodimlari kira oladi. Ular bu yerda ma'lumot kiritadi, statistik ko'rsatkichlarni oladi hamda aloqa, oshkoralik va shikoyatlarni hal qilish bo'yicha bajarilmagan ishlarni kuzatib boradi.

«Engage» Voltalia ning manfaatdor tomonlar va shikoyatlarni boshqarish tizimining asosi sifatida mo'ljallangan. U barcha tomonlar bilan munosabatlarimiz shaffof, samarali va hisobdor bo'lishini ta'minlaydi. Bu bizning korporativ ijtimoiy mas'uliyatning eng yuqori standartlariga rioya qilish borasidagi majburiyatimiz. Engage munosabatlarni boshqarish va tashvishlarni ko'rib chiqish uchun yagona, markazlashtirilgan platforma beradi va shu orqali bu majburiyatni amalga oshiradi. Tizim IFC ning Faoliyat standartlari va boshqa sanoat me'yorlariga rioya qilishimizda muhim o'rin tutadi. U faoliyatimizni kuzatib borish hamda barqarorlik maqsadlarimiz va etik majburiyatlarimizga mos qarorlar qabul qilish imkonini beradi.

Loyiha uchun foydalaniladigan Engage shikoyatlar ma'lumotlar bazasining tuzilmasi quyidagi ko'rinishda keltirilgan: jadval 2.

5.2 Loyiha shikoyat kanalining QR kodi

Barcha shikoyatlar uchun yagona QR kod barcha manfaatdor tomonlarga taqdim etilgan. Bu QR kod ob'ektda va undan tashqarida o'tkaziladigan xabardorlik va o'qitish kampaniyalarida e'lon qilinadi. Shuningdek, u shikoyatlarni boshqarish mexanizmi (GRM) va GBV-H (Gender asosidagi zo'ravonlik va ta'qib) plakatlarida hamda ob'ektdagi xavfsizlik yo'riqnomalari (Toolbox) suhbatlarida ko'rsatiladi.



RASM 1 : GRM ga to'g'ridan-to'g'ri kirish uchun QR kod

5.3 Voltalia ning xabar beruvchilar portal

GBV-H bilan bog'liq nozik shikoyatlar kabi barcha nozik shikoyatlar bevosita Voltalia Etika portaliga yuklanishi lozim (<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/106905/index.html>), bu loyiha SEP sining 2.3.2-bo'limida ko'rsatilgan. Yuklashni jadval 1 jadvalidagi har qanday Asosiy resurs amalga oshirishi mumkin va bu Ethicspoint tomonidan taqdim etilgan tegishli ma'lumotnoma raqamiga muvofiq bajarilishi shart. Nozik shikoyat Ethicspoint orqali kiritilgandan so'ng, Voltalia ning Etika qo'mitasi ishni tezkor tartibda ko'rib chiqadi (bu qo'mita korporativ darajada Voltalia ning Muvofiqlik bo'limi vazifasini bajaradi). Tekshiruv davomida Etika qo'mitasi vaqtinchalik yumshatuvchi choralarni ko'radi. Bu choralar shikoyatchilar va jabrlanuvchilar, shuningdek da'vo qilinayotgan ayblanuvchilar boshdan kechirayotgan jismoniy, ruhiy va hissiy bosimni yengillashtirishga qaratilgan.

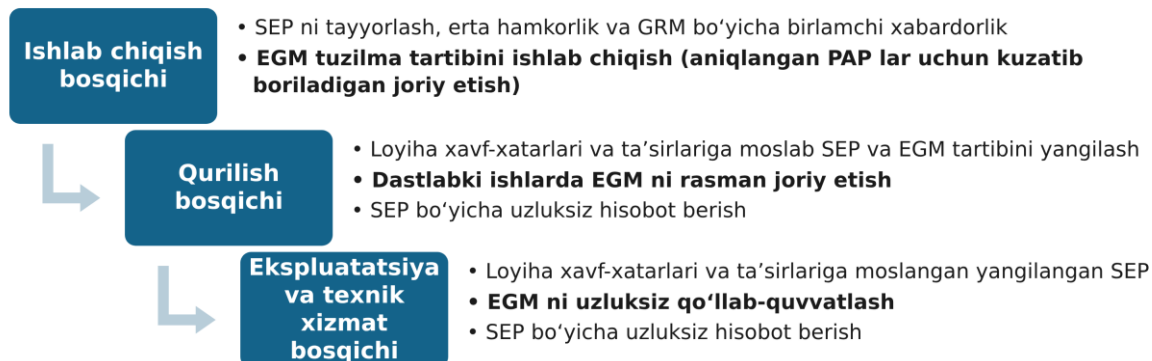
6 SHIKOYATLARNI BOSHQARISH BO'YICHA XABARDORLIK VA OSHKORALIK

Tashqi shikoyat mexanizmi (TSHM) loyihaning Manfaatdor tomonlar bilan o'zaro hamkorlik rejasiga (SEP) kiritilgan. GRM bo'yicha xabardorlik va oshkoralik maqsadida ishlab chiqilgan birinchi hujjat bu loyihaning SEP sidir. Ushbu reja, boshqa maqsadlar qatori, loyiha davomida shikoyatlarni ko'rib chiqish va hal qilish tartibini ham belgilaydi. Shuni ta'kidlash muhimki, loyihaning TSHM si loyiha SEP sida ko'rsatilgan barcha manfaatdor tomonlar uchun bir xilda mavjud (loyiha SEP sining tegishli bo'limida). TSHM shuningdek loyiha tufayli iqtisodiy va/yoki jismoniy ko'chirilishi mumkin bo'lgan har qanday shaxs va xonadonlar foydalanishi uchun mo'ljallangan; shu bois u IFC PS5 / EBRD ESR 5 ga muvofiqlik talab qilinganda ham shikoyatlarni boshqarishni qo'llab-quvvatlaydi.

6.1 Loyiha TSHM sini rasmiylashtirish

TSHM odatda erta bosqichda loyihaning Ishlab chiqish bosqichida umumiy tuzilma sifatida tayyorlanadi. Keyinroq, Qurilish bosqichidagi dastlabki ishlar davrida u rasmiylashtiriladi. Loyihaning SEP si va TSHM si bir-biri bilan bog'liq bo'lgani uchun ularni ishlab chiqish va joriy etish o'zaro muvofiqlashtiriladi. Biroq IFC PS5 / EBRD ESR 5 ga muvofiqlik talab qilinganda, LTA (Loyihadan ta'sirlangan aholi) ga imkon yaratish uchun TSHM ni faollashtirish tezlashtiriladi.

TSHM rasmiylashtirilgunga qadar loyiha hayotiy siklining har bir bosqichida bosqichma-bosqich rivojlanadi. Bu jarayon quyida ko'rsatilgan.

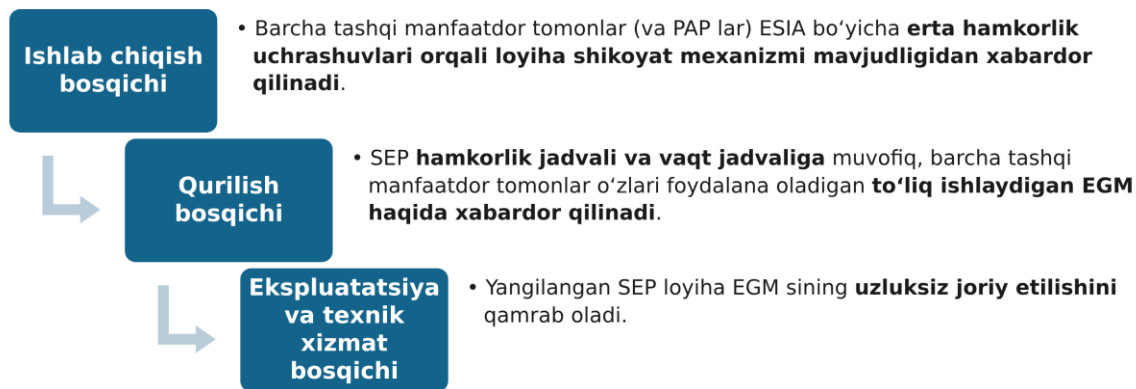


RASM 2: Loyiha hayotiy sikli va TSHM ning rivojlanishi

6.2 Xabardorlik va oshkoralik

Loyihaning SEP si barcha manfaatdor tomonlarning xaritasini taqdim etadi² asosiy manfaatdor tomonlar, potensial faol manfaatdor tomonlar va boshqa qiziquvchi manfaatdor tomonlarni aniqlash orqali. TSHM ning joriy etilishi barcha manfaatdor tomonlar manfaati uchundir. TSHM bo'yicha xabardorlikni oshirish va oshkoralik loyihaning butun hayotiy sikli davomida amalga oshiriladi. Bu quyida ko'rsatilgan.

² Loyiha SEP sining 9-bo'limiga muvofiq.



RASM 3: Loyiha hayotiy sikli va TSHM bo'yicha xabardorlik va oshkoralik

6.2.1 GRM oshkoraligi vositalari

Loyihaning mas'ul jamoa a'zolari, jadval 1 jadvalida ko'rsatilganidek, manfaatdor tomonlar TSHM ning maqsadlari, undan foydalanish imkoniyati va qo'llanilishidan yetarlicha xabardor bo'lishini ta'minlash uchun turli kanallardan foydalanishlari mumkin. Bunga SEP hamkorlik jadvali bilan birgalikda ishlash hamda quyidagi boshqa samarali vositalar kiradi (ular bilan cheklanmaydi):

- radio e'lonlari,
- varaqalar (flyer) tarqatish,
- ko'p qatnaladigan joylarda loyiha TSHM plakatlari,
- maktablar, tibbiyot muassasalari va boshqa joylarda shaxsan, maqsadli xabardorlikni oshirish,
- mahalliy hokimiyat / mahalliy rahbariyat ko'rsatmasiga muvofiq, ma'lum belgilangan hududlarda shaxsan uchrashuvlar,
- jamoalardagi muhim joylarga, mahalliy hokimiyat / mahalliy rahbariyat idoralariga va boshqa ko'p foydalaniladigan muassasalarga shikoyat qutilarini joylashtirish, hamda
- Voltalia va tegishli loyiha veb-sayti.

7 LOYIHANING TSHM SI

Quyida rasm 4 ko'rinishida keltirilgan jarayon sxemasi loyiha uchun joriy etilgan shikoyat kanalini ko'rsatadi.

Quyidagi uchun sxema «1» va «2» qismlarga ajratilgan. Har bir qismga oid tushuntirishlar quyida berilgan.

1-izoh

- Shikoyat jamoa / boshqa manfaatdor tomonlardan keladi
- Shikoyat quyidagi uchta kanalning har biri yoki barchasi orqali qabul qilinadi:
 - 1 – Loyiha shikoyat kanalining QR kodi orqali
 - 2 – Ijtimoiy maslahatchi / Ijtimoiy ob'ekt nazoratchisi / CLO orqali

3 – EPC (Muhandislik, ta'minot va qurilish) / Subpudratchi orqali, so'ngra Ijtimoiy maslahatchiga / Ijtimoiy

ob'ekt nazoratchisiga / CLO ga uzatiladi

- Shikoyat Voltalia Engage platformasiga yuklanadi³ va Voltalia ichidagi tayinlangan Engage mutaxassisi tomonidan elektron tarzda saralanadi. So'ngra shikoyat uning turiga va kimga qarshi qaratilganiga qarab uchta qabul qiluvchidan biriga yuborilishi mumkin:

1 - Shikoyat ob'ektdagi Voltalia xodimiga qarshi qaratilgan bo'lsa Inson resurslari

bo'limiga (Korporativ) yuboriladi

2 – Shikoyat EPC / Subpudratchiga qarshi qaratilgan bo'lsa EPC / Subpudratchining IR yoki Mehnat munosabatlari menejeriga yuboriladi

3 – Umumiy shikoyat tekshirish uchun Ijtimoiy maslahatchiga yuboriladi

- Shikoyat tegishli tomon tomonidan tekshiriladi (yuqoridagi Engage saralash tizimi natijalariga muvofiq). Haqiqiy tekshiruv, hal qilish va shikoyatchi(lar)dan imzo olish quyidagicha amalga oshiriladi:

1 - Ob'ektdagi Voltalia xodimiga taalluqli bo'lsa, jarayonni IR bo'limi (Korporativ) boshqaradi va yakunlaydi,

Engage platformasidagi yechim yangilanishini esa Engage mutaxassisi amalga oshiradi

2 - EPC / Subpudratchiga taalluqli bo'lsa, jarayonni Ijtimoiy maslahatchi boshqaradi tekshiruv, yechim yangilanishi va imzo olish EPC / Subpudratchi tomonidan jamlanadi, Engage platformasidagi yangilanishni esa Ijtimoiy maslahatchi amalga oshiradi.

Jamoa bilan muloqot uchun faqat Voltalia mas'ul bo'lib, u shikoyatchi(lar)ga imzolatish uchun

yechim(lar)ni taqdim etadi.

3 - Umumiy shikoyat to'liq Ijtimoiy maslahatchi zimmasida bo'ladi, u tekshiradi, hal qiladi, shikoyatchi(lar)dan imzo oladi va Engage platformasini yangilaydi.

2-izohga tushuntirish

Jarayon sxemasining ushbu qismi nozik shikoyatlarni, ya'ni Gender asosidagi zo'ravonlik va ta'qib (GBV-H) shikoyatlarini qabul qilishga bag'ishlangan. Ikki qism o'rtasidagi asosiy farq shundaki, nozik shikoyatlarda Voltalia ning Muvofiqlik bo'limi (Korporativ guruh) ancha muhim rol o'ynaydi.

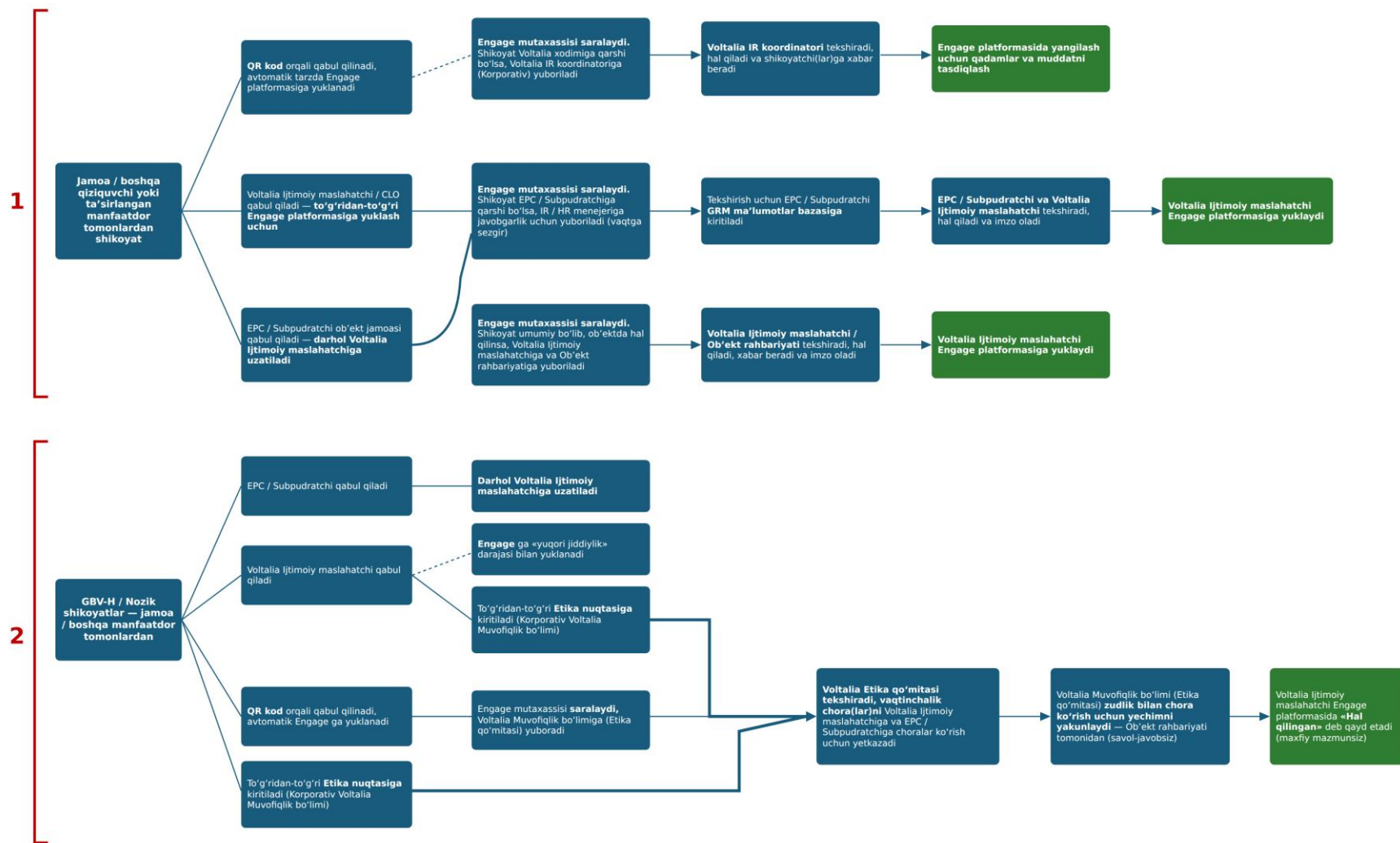
- Shikoyat jamoa / boshqa manfaatdor tomonlardan keladi
- Shikoyat quyidagi to'rtta kanalning har biri yoki barchasi orqali qabul qilinadi:
 - 1 - EPC / Subpudratchi orqali, so'ngra Ijtimoiy maslahatchiga / Ijtimoiy ob'ekt nazoratchisiga / CLO ga uzatiladi
 - 2 - Ijtimoiy maslahatchi / CLO orqali
 - 3 - Loyiha shikoyat kanalining QR kodi orqali
 - 4 - Shikoyat to'g'ridan-to'g'ri Voltalia Ethics Point (Xabar beruvchilar portali) ga kiritiladi

³ Engage platformasi haqidagi ma'lumot loyiha SEP sining 7.3.1-bo'limida keltirilgan.

- Shikoyat qaysi kanal orqali kelishidan qat'i nazar EPC / Subpudratchi orqali, Ijtimoiy maslahatchi orqali, QR kod orqali yoki to'g'ridan-to'g'ri Ethics Point ga kiritish orqali barcha GBV-H shikoyatlari Voltalia ning Muvofiqlik bo'limiga yo'naltiriladi. Buning sababi shundaki, bunday shikoyatlar 3-darajali jiddiylikka ega deb belgilanadi⁴.
- Muvofiqlik bo'limida Etika qo'mitasi faoliyat yuritadi. Bu qo'mita shikoyatni tekshiradi. Tekshiruv yakunlanguncha u Ob'ekt rahbariyatiga chora ko'rish uchun vaqtinchalik tadbirlarni taqdim etadi.

Tekshiruv natijalari rasmiylashtiriladi va zudlik bilan chora ko'rish uchun bevosita Ob'ekt rahbariyatiga yetkaziladi. Loyihaning shikoyatlar ma'lumotlar bazasi (Engage da yuritiladi) maxfiy ma'lumotlarsiz yangilanadi.

⁴ Loyiha SEP sining «Shikoyat jiddiylilik darajasi» bo'yicha 7.1-bo'limiga qarang



RASM 4: TSHM jarayon sxemasi

JADVAL 2 : LOYIHA ENGAGE PLATFORMASINING NAMUNAVIY KO‘RINISHI

[illegible]