



B ilovasi:

Ichki 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 Sharipova	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	ISHM ning asosiy maqsadlari.....	3
3	Qo'llaniladigan tamoyillar	3
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	6
6.1	Loyiha ISHM sini rasmiylashtirish	6
6.2	Xabardorlik va o'qitish.....	7
7	Loyihaning ISHM si	7

Jadvallar

1-jadval: Asosiy resurslar	4
2-jadval: Loyiha Engage platformasining namunaviy ko'rinishi	11

Rasmlar

1-rasm: GRM ga to'g'ridan-to'g'ri kirish uchun QR kod	6
2-rasm: Loyiha hayotiy sikli va ISHM ning rivojlanishi	7
3-rasm: Ishchilar bilan ISHM va GBV-H bo'yicha xabardorlik va o'qitish	7
4-rasm: ISHM jarayon sxemasi	10

1 KIRISH

Loyihaning shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi quyidagilarga taalluqli: loyihaning loyihalash, qurilish, ekspluatatsiya va texnik xizmat ko'rsatish ishlariga taalluqlidir. Ushbu mexanizm loyiha ishchilari orasidan shikoyat/da'vo bildirmoqchi yoxud tashvish, talab yoki takliflarni ko'tarmoqchi bo'lgan har qanday shaxs yoki shaxslar guruhi tomonidan kiritilgan shikoyatlarni ko'rib chiqish tartiblarini o'z ichiga oladi va ularni o'z vaqtida hal qilish imkonini beradi.

Ushbu ISHM (Ichki shikoyatlarni boshqarish tartibi) shikoyatlarni hal qilish jarayonidagi barcha bosqichlarni belgilab beradi. U aynan ichki manfaatdor tomonlarga (shikoyatchilarga) loyiha ishchilariga nisbatan qo'llaniladi. 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 ISHM NING ASOSIY MAQSADLARI

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

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

ISHM xalqaro talablarga muvofiq qo'llaniladi. Bu talablar IFC (Xalqaro moliya korporatsiyasi) ning «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. ISHM eng erta bosqichda, loyihaning dastlabki ishlari davrida (Qurilishdan oldin), GIIP (Ilg'or xalqaro sanoat amaliyoti) ga muvofiq qabul qilinadi va joriy etiladi.

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

3 QO'LLANILADIGAN TAMOYILLAR

ISHM, IFC ning Faoliyat standartlariga va EBRD (Yevropa tiklanish va taraqqiyot banki) ning Atrof-muhit va ijtimoiy talablariga amal qiladi. ISHM shikoyatlarni boshqarish mexanizmi bo'lib, Voltalia loyiha darajasida olgan majburiyatlarni bajarishga yordam beradi. U Voltalia ning HSES (Sog'liq, xavfsizlik, atrof-muhit va ijtimoiy masalalar) 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 ishchilarga 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 madaniy o'ziga xosliklarni 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: loyiha 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 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 EPCM (Muhandislik, ta'minot va qurilishni boshqarish) jamoasi bo'lib, nazoratni amalga oshiradi. ISHM uchun asosiy ijrochi tomon EPC pudratchisidir. EPC ning tashkiliy tuzilmasi hali tasdiqlanmagan. Quyida Voltalia tuzilmasi keltirilgan.

JADVAL 1 : Asosiy resurslar

Kompaniya darajasi	Lavozim	Voltalia (EPCM)
Korporativ	* HSES bo'limi rahbari	•
	* Marketing va kommunikatsiyalar bo'limi rahbari	•
	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** CLO (Jamoa bilan aloqa bo'yicha mas'ul) ISHM jarayonida katta rol o'ynamaydi. Bu lavozim shu yerda keltirilgan, chunki ob'ektda mavjudligi sababli ba'zi shikoyatlar tasodifan CLO orqali yo'naltirilishi mumkin.

Ijtimoiy maslahatchining aloqa ma'lumotlari:

Sharipova Zukhra

Telefon raqami 998773537318

Elektron pochta manzili: z.sharipova@vitalia.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

Vitalia ning Engage platformasidan foydalanishi haqida umumiy ma'lumot loyiha SEP sining 2.3.1-bo'limida keltirilgan. Engage litsenziyalangan dasturiy ta'minot bo'lib, Vitalia ga ishchilar va jamoa bilan izchil hamda kuzatib boriladigan aloqa olib borishga yordam beradi. Platformaga faqat tayinlangan Vitalia 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» Vitalia 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 shikoyatchilarga taqdim etilgan. Bu QR kod ob'ektda va undan tashqarida o'tkaziladigan xabardorlik va o'qitish kampaniyalarida e'lon qilinadi. Shuningdek, u GRM (Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi) 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.

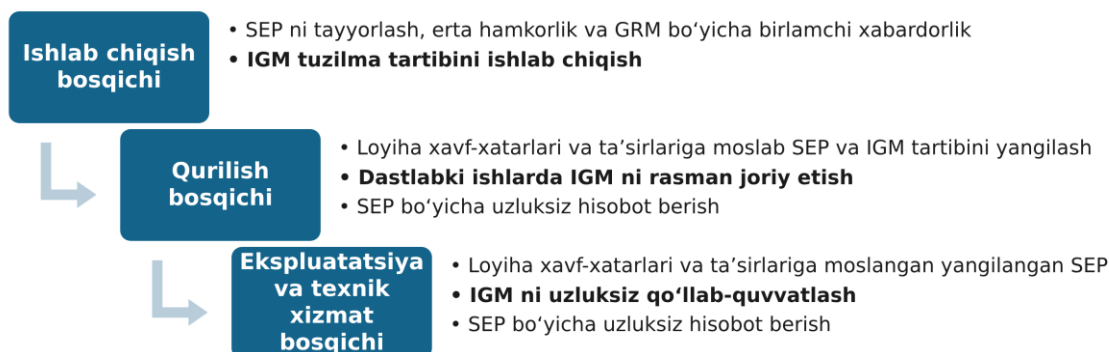
6 SHIKOYATLARNI BOSHQARISH BO'YICHA XABARDORLIK VA OSHKORALIK

ISHM (Ichki shikoyat mexanizmi) loyihaning SEP siga 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.

6.1 Loyiha ISHM sini rasmiylashtirish

ISHM odatda erta bosqichda loyihaning Ishlab chiqish bosqichida umumiy tuzilma sifatida tayyorlanadi. Keyinroq, Qurilish bosqichidagi dastlabki ishlar davrida u rasmiylashtiriladi. Loyihaning SEP si va ISHM si bir-biri bilan bog'liq bo'lgani uchun ularni ishlab chiqish va joriy etish o'zaro muvofiqlashtiriladi.

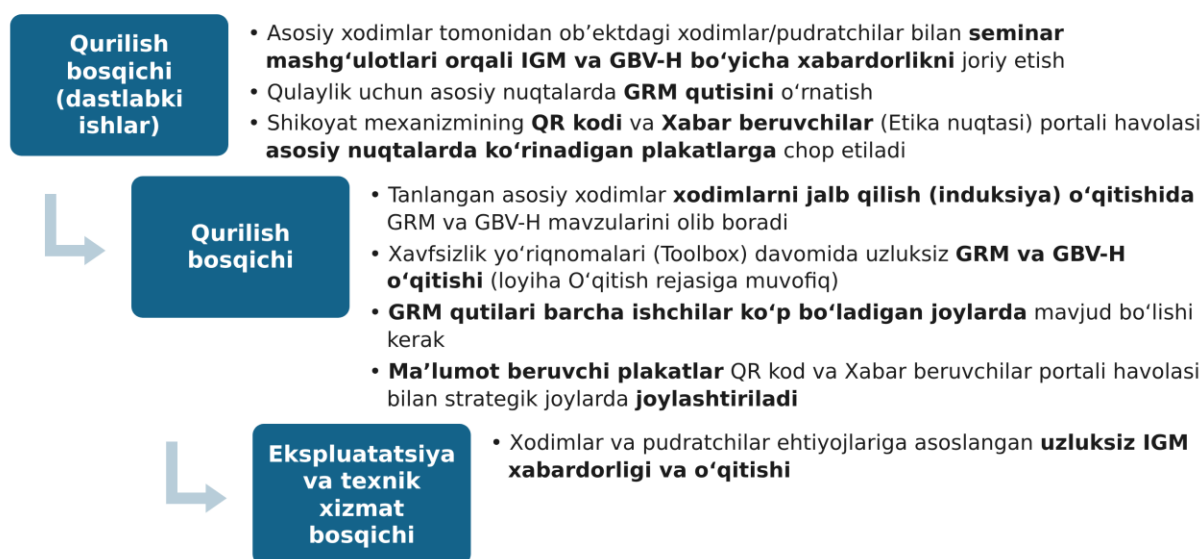
ISHM rasmiylashtirilgunga qadar loyiha hayotiy siklining har bir bosqichida bosqichma-bosqich rivojlanadi. Bu jarayon quyida ko'rsatilgan.



RASM 2: Loyiha hayotiy sikli va ISHM ning rivojlanishi

6.2 Xabardorlik va o'qitish

ISHM hamda GBV-H (Gender asosidagi zo'ravonlik va ta'qib) bo'yicha xabardorlikni oshirish va o'qitish loyiha Qurilish bosqichiga o'tayotgan paytda, dastlabki ishlar boshida boshlanadi va loyiha Qurilish bosqichi davomida to'liqroq amalga oshiriladi. Barcha ishchilarga ma'lumotni har tomonlama va izchil yetkazish uchun bir qancha aloqa vositalaridan foydalaniladi. Ular quyida ko'rsatilgan.



RASM 3: Ishchilar bilan ISHM va GBV-H bo'yicha xabardorlik va o'qitish

7 LOYIHANING ISHM SI

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

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

1-izohga tushuntirish

- Shikoyat Voltalia xodimidan keladi
 - 1 - Shikoyat Ijtimoiy maslahatchi orqali qabul qilinadi¹, yoki taqdim etilgan loyiha QR kodi orqali
 - 2 - Shikoyat Voltalia Engage platformasiga yuklanadi², va elektron tarzda saralanadi buni Voltalia ichidagi tayinlangan Engage mutaxassisi amalga oshiradi. Elektron saralash natijasida shikoyat Voltalia ning HR (Inson resurslari) bo'limiga (Korporativ) yuboriladi
 - 3 - Voltalia ning HR bo'limi³ (Korporativ) tekshiradi va yechim topadi. Yechim Engage platformasida yangilanishini Engage mutaxassisi amalga oshiradi.
- Shikoyat EPC / Subpudratchidan keladi
 - 1 - Shikoyat Ijtimoiy maslahatchi orqali, taqdim etilgan loyiha QR kodi orqali yoki EPC ning IR / HR menejeri orqali qabul qilinadi
 - 2 - EPC / Subpudratchining ishchilaridan kelgan har qanday shikoyat EPC / Subpudratchi tomonidan hal qilinishi kerak. Bunday shikoyatlar EPC / Subpudratchining shikoyatlar ma'lumotlar bazasiga kiritiladi (bu baza Voltalia Engage platformasi namunasida tuzilgan, jadval 2 jadvalida ko'rsatilganidek)
 - 3 - EPC / Subpudratchining IR / HR menejeri shikoyatni tekshiradi, hal qiladi va natijani imzolash uchun shikoyatchiga yetkazadi. Natija Ijtimoiy maslahatchiga / Ijtimoiy ob'ekt nazoratchisiga uzatiladi va Engage ga yuklanadi.

2-izohga tushuntirish

Jarayon sxemasining ushbu qismi nozik shikoyatlarni, ya'ni GBV-H (Gender asosidagi zo'ravonlik va ta'qib) 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 quyidagi to'rtta kanalning har biri yoki barchasi orqali qabul qilinadi:
 - 1 - EPC ning IR / HR menejeri orqali, so'ngra Ijtimoiy maslahatchiga / CLO ga uzatiladi
 - 2 - To'g'ridan-to'g'ri 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
- Shikoyat qaysi kanal orqali kelishidan qat'i nazar EPC ning IR / HR menejeri 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.

¹ Voltalia xodimlariga shikoyatlarini Ijtimoiy maslahatchi / Ijtimoiy ob'ekt nazoratchisi orqali topshirish tavsiya etilmaydi..

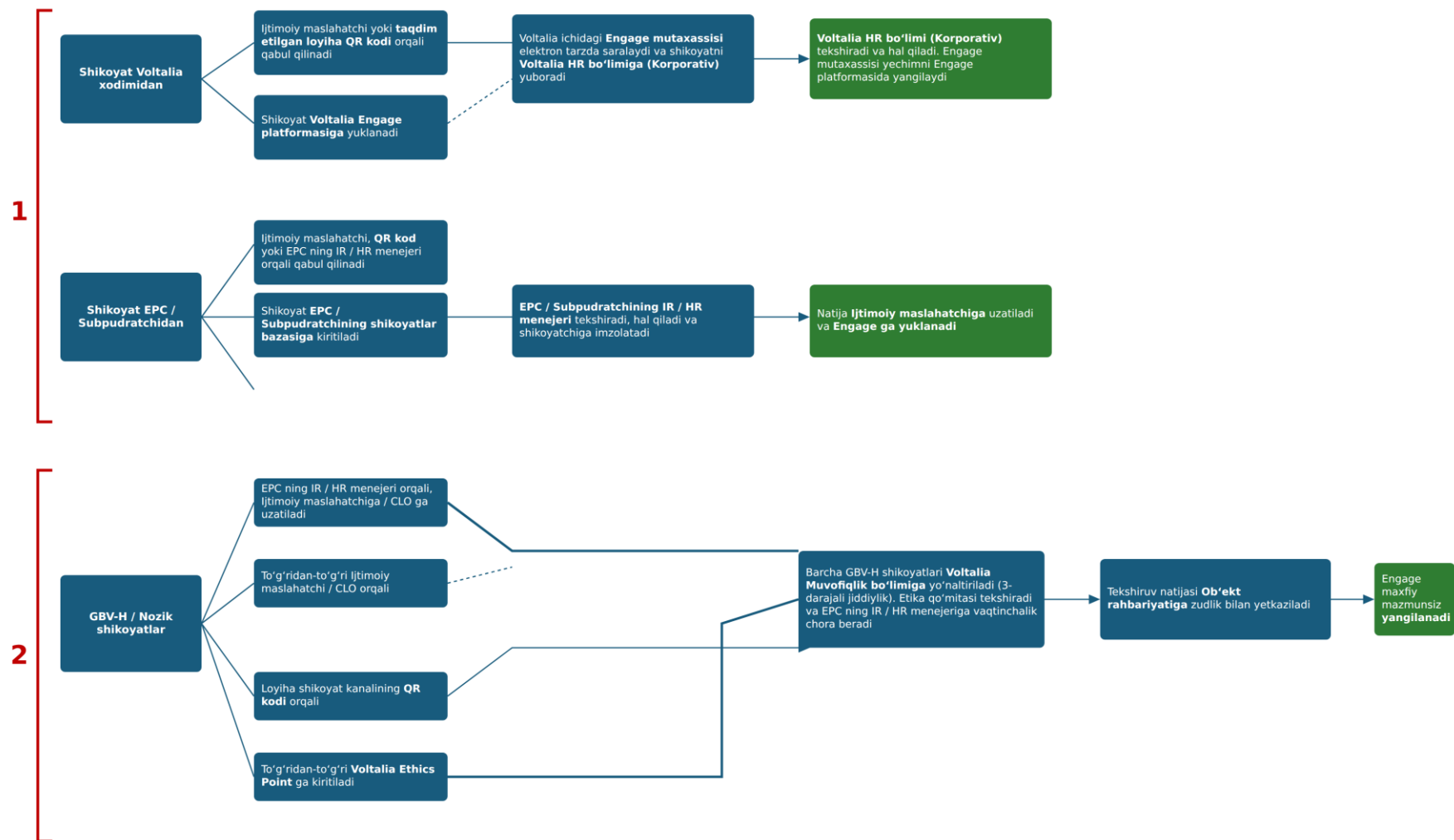
² Engage platformasi haqidagi ma'lumot loyiha SEP sining 2.4.1-bo'limida keltirilgan.

³ HR bo'limi qabul qilingan barcha shikoyatlar Engage platformasida qayd etilishini ta'minlaydi..

⁴ Refer to the Project's SEP, Section 7.1 on "Grievance Severity Level".

- Muvofiqlik bo'limida Etika qo'mitasi faoliyat yuritadi. Bu qo'mita shikoyatni tekshiradi. Tekshiruv yakunlanguncha u EPC ning IR / HR menejeriga 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.



RASM 4: ISHM jarayon sxemasi

JADVAL 2 : LOYIHA ENGAGE PLATFORMASINING NAMUNAVIY KO'RINISHI

[illegible]