

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ИҚТИСОДИЙ ТАРАҚҚИЁТ ВА КАМБАҒАЛЛИКНИ
ҚИСҚАРТИРИШ ВАЗИРЛИГИ**



**“Қишлоқ Инфратузилмасини Ривожлантириш”
Лойиҳаси**

**ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ БЎЙИЧА
ҚЎЛЛАНМА**

Тошкент, Ўзбекистон
2020 йил 5 ноябрь

ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ БЎЙИЧА ҚЎЛЛАНМА

I. Кириш: Кишлоқ Инфратузилмасини Ривожлантириш Лойиҳаси доирасида бенефицирлар билан қайта алоқа ва шикоятларни кўриб чиқиш

Кишлоқ Инфратузилмасини Ривожлантириш Лойиҳаси (ҚИРЛ) Жаҳон банки ва Осиё инфратузилмавий инвестициялар банки томонидан молиялаштирилади ва Иқтисодий тараққиёт ва камбағалликни қисқартириш Вазирлиги (ИТВ) томонидан Фарғона, Андижон, Наманган, Жиззах ва Сирдарё туманларида 21 ҳудудда амалга оширилади. ҚИРЛнинг ривожланиш мақсади бу, (i) асосий инфратузилмаларнинг сифатини яхшилаш ва (ii) *мос қишлоқларда* жамоавий маҳаллий бошқарув жараёнларини кучайтириш, бунда "жамоавий маҳаллий бошқарув" эҳтиёжларни аниқлашда қишлоқларнинг ҳам иштирок этишини; сублойиҳаларни молиялаштиришни режалаштиришни, устуворликларини аниқлашни ва танлашни; ҳамда назорат фаолиятини, шу жумладан харидлар, сублойиҳалар мониторингини ва ижтимоий аудитни назарда тутати. Иштирокни ва қишлоқлар даражасида қарорларни қабул қилиш ва назорат қилишни ошириш учун, ҚИРЛнинг асосий конструктив янгилиги бу қатнашчи қишлоқларга ва маҳаллий бошқармаларга кўмак бериш учун тажрибали қишлоқ фасилитаторлари гуруҳларини киритилишидир.

Лойиҳани Амалга Ошириш Гуруҳи (ЛАОГ) ИТВ томонидан ташкил этилган бўлиб молиявий бошқарув, экологик ва ижтимоий ҳимоя, техник назорат, харидлар, ва бошқа муҳим соҳалар мутахассисларидан иборат.

ҚИРЛ Ўзбекистон Республикаси Ҳукуматининг (ЎРХ) мамлакатнинг олис қишлоқларидаги маҳаллаларда ҳаёт тарзини юксалтиришга қаратилган давлат дастурларини амалга оширилишини қўллаб қувватлашга йўналтилган лойиҳа ҳисобланади, бироқ тайёрлаш ва амалга ошириш жараёнларида бир қанча фарқлар мавжуд. ҚИРЛ турли манфаатдор шахслар : қишлоқ фуқаролари, Маҳалла Фуқаролар Йиғини (маҳаллий ўзини ўзи бошқариш органлари), ЛАОГ томонидан жалб қилинган кўмакдош ҳамкорлар (қишлоқ даражасидаги фасилитатор ва инженерлар), маҳаллий ва туман ҳокимиятлари, ва бошқа манфаатдор шахслар билан алоқани кузда тутати.

ҚИРЛнинг ижобий маҳаллий бошқарув амалиёти, шаффофлик ва ҳисобдорлик, ижтимоий ва экологик барқарорлик каби тамойиллари билан бир қаторда, лойиҳа бенефицирлари ҚИРЛга фикр-мулоҳаза билдиришлари учун, Бенефицирлар билан Қайта Алоқа Механизмини (ҚАМ) қабул қилади. ҚАМ - бу ҚИРЛга боғлиқ тезкор, объектив маълумотлар, мурожаатларни (даъволар, таклифлар, шикоятлар, илтимосномалар, ижобий фикр-мулоҳазалар) қабул қилиш, ўрганиш ва кўриб чиқиш жараёнидир. Ушбу ҚАМ - Кўчиш режасининг асосий модели (КРАМ) томонидан талаб қилинган ҳар қандай кўчиш ҳақидаги шикоятларни кўриб чиқиш механизмини ўз ичига олади.

Ушбу қўлланманинг мақсади ҚИРЛ билан боғлиқ бўлган саволларни, шикоятларни ёки апелляцияларни системалаштириш, кўриб чиқиш ва уларга мувофиқ ҳаракат қилиш жараёнларини таърифлаб беришдир. У, фуқароларнинг иштироки учун ЎРХ да мавжуд бўлган, механизмларнинг тавсифидан бошланади, ва ҚИРЛ учун лойиҳа даражасидаги ШКЧМни батафсил тасвирлаб беради.

II. Фуқаролар билан ишлашда Давлат Механизмлари

Ўзбекистон Республикаси Ҳукумати (ЎРХ) фуқаролар билан ишлашни кучайтириш ва уларнинг фикр-мулоҳазаларини ва шикоятларини олиш учун ишончли механизмини ташкил

қилиш устида иш олиб бормоқда. Ушбу ҳаракатларни қўллаб қувватлаш учун сўнгги уч йил ичида бир қатор ҳуқуқий-норматив ҳужжатлар қабул қилинди ва қайта кўриб чиқилди.

- **Ўзбекистон Республикаси " Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида "ги қонунига** ўзгартиришлар ва қўшимчалар киритиш ҳақида қонун (2017 йил 11 сентябрдаги № 445). Ушбу қонун давлат органларига фикр-мулоҳазалар, таклифлар ва шикоятларни юбориш тартибини белгилайди; Халқ қабулхоналари ва Ўзбекистон Республикаси Президентининг виртуал қабулхоналарининг ишлаш тартибини йўлга қўяди.
- **Худудларнинг жадал ижтимоий-иқтисодий ривожланиши таъминлашга доир устувор чора-тадбирлар тўғрисида** қонун (2017 йил, 8 августдаги №3182) Фуқаролардан келиб тушган аризалар асосида аниқланган муаммоларни ечиш учун вилоят/туман ҳокимлари, Прокуратура, Ички Ишлар Вазирлиги ва Давлат солиқ хизмати раҳбариятидан тузилган сектор ишларини белгилайди.
- **Аҳоли муаммолари билан ишлаш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида** (2019 йил, 17 январдаги №5633). Вилоятларнинг комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш бўйича секторлар ва Халқ қабулхоналар орасида ўзаро ҳамкорлик қилиш тартибини, ва фуқаролар томонидан хабар қилинган муаммоларни ечиш учун тартибларини белгилайди.
- **Аҳоли муаммолари билан ишлашда маҳалла институтининг мавқеини тубдан ошириш чора-тадбирлари тўғрисида** (2019 йил, 2 апрелдаги №5700). Фуқароларнинг саволларини, муаммоларини ва шикоятларини қабул қилиш, овоза қилиш ва ҳал этиш учун *маҳалла>сектор>халқ қабулхоналари>маҳалла* интерактив моделини яратади.
- **Конституция ва қонун устуворлигини таъминлаш, бу борада жамоатчилик назоратини кучайтириш ҳамда жамиятда ҳуқуқий маданиятни юксалтириш бўйича қўшимча чора тадбирлар тўғрисида** (2019 йил, 13 декабрдаги №4551). Хар қандай ободонлаштириш, қурилиш ёки қайта тиклаш ишлари 2020 йил, 1 мартдан кейин жамоатчилик билан, фуқаролар иштирок қилган тартибда муҳокама қилиниши керак ва жамоат экспертизаси¹ томонидан кўриб чиқилишини талаб қилади. НТТлар президент хузуридаги Фуқаролик жамиятини ривожлантириш Маркази орқали Нодавлат - ННТ лар Миллий Ассоциацияси билан ҳамкорликда жамоат назоратининг яна бир катламини ташкил қилади. ННТ лар Миллий Ассоциацияси 2020 йил, 1 мартга қадар, хар бир сектор ва соҳада жамоат назоратининг замонавий тизимини ўрнатиш дастурини ишлаб чиқади.
- 2019 йилда ЎРХ Одам савдосига ва мажбурий меҳнатга қарши курашиш миллий комиссиясининг ролини кучайтирди ва мажбурий меҳнатга қарши курашиш соҳасида бир неча қарорларни қабул қилди.

III. Жахон банкининг корпоратив механизми

ЖБ томонидан қўллаб қувватланиётган лойиҳалар сабабли ўзини салбий таъсир остида деб ҳисоблайдиган жамоат ва шахслар, ўзининг шикоятларини мавжуд лойиҳа даражасидаги ШКЧМ ёки ЖБнинг Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (ШКЧХ) тақдим этишлари мумкин. ШКЧХ келиб тушган шикоятларнинг тезда кўриб чиқилишини таъминлайди.

¹ Ўзбекистон Республикасининг Жамоат назорати ҳақидаги қонунининг 12-моддасига мувофиқ, Жамоат Экспертизаси бу меъёрий-ҳуқуқий актлар ва давлат органларининг бошқа қарорларини фуқароларнинг, юридик шахсларнинг қонуний манфаатлари, ва жамоат манфаатлари ва ҳуқуқларини таъминлаш нуктаи назаридан баҳоланишидир.

Лойиҳа таъсирида қолган жамоат ва шахслар ўзларининг шикоятларини ЖБ ўзининг сиёсат ва тартибига номувофиқ ҳатти ҳаракатлари сабабли, зарар етказилганлиги ёки етказилиши мумкинлигини аниқлайдиган, мустақил Тафтиш кенгашига тақдим этишлари мумкин. Шикоятлар, ишлар тўғридан тўғри ЖБнинг эътиборига тушгандан кейин ва ЖБнинг раҳбариятига жавоб бериш имконияти берилгандан кейин, топширилиши мумкин. Шикоятларни Жаҳон Банкига топшириш ҳақидаги маълумот олиш учун қуйдаги <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> сайтига ўтинг. Шикоятларни Жаҳон Банкнинг Тафтиш Кенгашига топшириш ҳақидаги маълумотни қуйдаги манзилда топишингиз мумкин <http://www.inspectionpanel.org>

IV. ҚИРЛнинг лойиҳа даражасидаги Шикоятларни кўриб чиқиш механизми

Шикоятларни кўриб чиқиш механизми (ШКЧМ) бу салбий таъсир кўрган жамоат ва шахсларнинг лойиҳага таълуқли бўлган шикоятларни қабул қилиш, кўриб чиқиш ва уларга жавоб бериш тартиблари тўпламидир. Ушбу салбий оқибатлар мажбурий кўчириш, қурилиш билан боғлиқ муаммолар, инфратузилмага киришни чеклаш, экологик ва ижтимоий таъсирлар, меҳнат қонунчилигининг бузилиши ва бошқа таъсирларни киритиши мумкин.

Аризалар бу қуйдаги келтирилган каналлар орқали оғзаки, ёзма ёки электрон шаклда келиб тушган хабарлар, таклифлар ва шикоятлардир.

ШКЧМнинг мақсади лойиҳанинг манфаатдорларининг ҳисобдорлигини ошириш ва лойиҳа қатнашчиларига ижтимоий қайта алоқа учун каналларни тақдим этишдир. ШКЧМ, лойиҳанинг хавфсизлик хизмати муаммолари, ходимларнинг ғайриқонуний ҳаракатлари ва пул маблағларини суистеъмол қилиш, ҳокимиятни суистеъмол қилиш ва бошқа муаммолар ҳақида маълумот бериш учун каналлар яратади. Шаффофлик ва ҳисобдорликни ошириб, ШКЧМ лойиҳа манфаатдорларига ва кенг жамоатчиликка тасодифий зарарнинг рискинни камайтиради ва лойиҳанинг самарадорлигини оширади.

ШКЧМнинг қамрови. ШКЧМ ҚИРЛ да қатнашиш учун танланган барча қишлоқларни камраб олади.

Тамойиллар. Манфаатдорлар, бу лойиҳадан бевосита ёки билвосита ижобий ёки салбий таъсир кўрадиганлардир. Бошқалар билан бир қаторда, лойиҳа манфаатдорлари лойиҳа бўйича қуйдаги ҳуқуқларга ега:

- Ахборот олиш ҳуқуқи
- Ташқи ташкилотлар томонидан ноўрин аралашувига қарши ҳуқуқи
- Фирибгарлик ва коррупциясиз лойиҳа ҳуқуқи.

ҚИРЛ ШКЧМ қуйдаги стандартларга кўра ишлайди:

- ШКЧМ ҳақидаги маълумот, шу жумладан контакт маълумотлари, барча қатнашаётган қишлоқларда жамоат йиғилишларида брошюра орқали имкон қадар маҳаллий тилларда, ва туман ҳокимиятларида ва МФЙ офисларида қатнашаётган туман ва қишлоқларда тарқатилади.
- ШКЧМ қайта алоқа/фикр мулоҳаза учун бир неча турли каналларни таклиф қилади. Қишлоқ аҳолиси ва манфаатдорлар шикоят бериш йўлининг энг яхшисини ўзлари ҳал қилади.
- Шикоятлар жамоатчилик олдида маълум қилинади, аммо шикоятни юборган шахс, ўз шахсини очикламаса, унинг шахси ҳақида маълумот сир сақланади. Шикоят қилганларнинг шахси сир тугилади.

- Шикоят қолдиришга ҳеч қандай тўлов олинмайди.
- Шикоятларга жавоб бериш муддати, шикоят келиб тушган пайдан, 15 кундан ошмаслиги керак. Ва агар зарурат бўлса, қўшимча ўрганиб чиқиш учун шикоятлар олинган кунидан бошлаб бир ой ичида кўриб чиқилиши керак. Шикоятлар маҳаллий даражада, иложи бўлса, энг паст даражада ҳал қилинади. Агар бунинг имкони бўлмаса, улар 30 кун ичида юқори турар инстанцияга берилади. ШКМ орқали ҳар ким лойиҳанинг ҳар қандай жиҳати ҳақида изоҳ ёки таклиф бериши мумкин. Изоҳлар, таклифлар, миннатдорчиликлар ёки саволлар ёзиб олинган ва, жавоблар ЛАОҚ билан мувофиқлигини таъминлаб, лойиҳанинг тегишли ходимлари билан келишилган ҳолда, жавоб тақдим қилиш учун ЛАОГ марказий офисида Мониторинг ва Баҳолаш (МВБ) мутахассисига топширилиши керак.

V. ШКЧМ тартиби

Сўровларни юбориш учун каналлар

Лойиҳа манфаатдорлари ва умумий жамоатчилик саволларни оғзаки ва ёзма равишда қуйдаги ШКЧМ каналлари орқали топширишлари мумкин.

- Ишонч телефонлари: (71) 232-63-32
- ЛАОГ офисига ёзма саволларни юбориш манзили: 45А, Ислом Каримов кўчаси, Тошкент
- Электрон манзил: ridp@mineconomy.uz
- Ахборот Бошқарув тизими (АБТ): <http://www.ridp.uz>
- Ахборот воситалари
- МФЙ га ёзма ёки оғзаки мурожаатлар, туман хокимиятлари, вилоят хокимиятлари, ҚИРЛ фасилитаторлари, қишлоқ, туман ва вилоят даражасидаги сақланадиган шикоятлар қутиси орқали ЛАОГ ва КҲ ишчиларига

Юқоридаги таърифлаб ўтилган республика даражадаги ШКЧМ каналларига қўшимча, лойиҳа манфаатдорларининг қулайлиги учун, саволларни топшириш каналлари, қуйида таърифлаб ўтилган каби, қишлоқ, туман ва вилоят даражасида ҳам яратилади.

Мурожатларни кўриб чиқиш учун ЛАОГ ходимларининг жавобгарлиги

МВБ мутахассиси. Қишлоқ, туман, вилоят ёки республика даражасидаги ҳамма мурожатлар ўз вақтида руйхатга олиншини ва ҳал қилиншини таъминлайди. ЛАОГ директори раҳбарияти остида, ҚИРЛ ШКЧМнинг умумий ишини бошқаради.

Жамоатчилик Сафарбарлиги Мутахассиси. ҚИРЛ фасилитаторлари доимий равишда ШКЧМ жойларда жавобгар ходимларни ўқитишларини таъминлайди, жамоатга ҚИРЛ ШКЧМ каналлари ҳақида маълумот беради, ШКЧМ қутисидан ўз вақтида аризаларни йиғади ва уларни ЛАОГ Атроф муҳит ва Ижтимоий Ҳавфсизлик (АМИҲ) бўйича мутахассисларга ёки АБТ орқали ЛАОГ МВБ мутахассисларига юборади.

АБТ мутахассиси. ҚИРЛ АБТдан аризаларни қабул қилади ва уларни ЛАОГ МВБ мутахассисига кейинги ишлов бериш учун юборади.

Вилоят Атроф-муҳит ва Ижтимоий ҳимоя (АМИҲ) бўйича мутахассис. Вилоят даражасидаги ШКЧМдан аризаларни қабул қилади ва уларни ЛАОГ МВБ мутахассисига юборади. Барча жалб қилинган томонлар, лойиҳа манфаатдорлари ва кенг жамоатчиликка вилоят ШКЧМ каналлари ҳақида маълумот тақдим этишг учун жавобгар.

VI. Кишлоқ даражасидаги ШКЧМ

ШКЧМ жавобгар ходимлари. ҚИРЛ Кишлоқ Фасилитатори (ҚФ) томонидан ўқитилган Жамоатчилик Мониторинги(ЖМ)/Шикоятлар қўмитаси, ШКЧМнинг "жавобгар ходими" бўлади, кишлоқ аҳолисини лойиҳага оид ҚИРЛ ШКЧМ каналлари ҳақида саволлар билан таништирувчи контакт масъул шахс ҳисобланади.

ШКЧМнинг қабул қилиш жойлари. Шикоятлар кишлоқ даражасида топширишнинг бир неча йўли мавжуд:

- Оғзаки равишда топшириш. Аҳоли шикоят ва сўровларини Шикоят қўмитасига оғзаки равишда топширишлари мумкин. Оғзаки сўров/шикоятлар Шикоятлар қўмитаси томонидан ҳужжатлаштирилиб ҚИРЛ ҚФларга юборилади.
- Шикоят кутиси. Маҳалла фуқаролар йиғини ва Шикоят қўмитаси билан ҳамкорликда МТГ, ҚИРЛ Кишлоқ Фасилитаторлари фуқародадан савол/шикоятларни тўплаш учун Шикоят кутисини ўрнатади. Шикоят кутиларининг жойлашиши ЖМ, МТГ, МФЙ, ҚИРЛ ҚФлар орасида белгиланади. Шикоятларни кўриб чиқиш қўмитаси бу кутини ҳар 2 ҳафтада бир марта текширади ва барча саволларни АБТ ёки ҚХ ҚФ /ҚИРЛ ҚФ лар орқали ЛАОГ га юборади
- Ишонч телефон рақами. Ишонч телефони орқали келиб тушган аризалар, ЛАОГ АБТ мутахассиси томонидан шаклдан қўлланилган ҳолда, ёзиб олинади ва АБТга киргизилади.
- Электрон почта ёки веб-сайт. Электрон почта ёки АБТ веб-сайти орқали келиб тушган аризалар, ЛАОГ АБТ мутахассиси томонидан шаклдан қўлланилган ҳолда, ёзиб олинади ва АБТга киритилади.

Шикоятларни ҳал қилиш жараёни. Жамоатчилик даражасида кўтарилган шикоятлар (кути ёки Шикоятларни кўриб чиқиш қўмитаси орқали), биринчи навбатда жамоат даражасида ҳал қилинишга ҳаракат қилинади. Агар шикоят МТГ ёки МФЙ ходимларига берилган бўлса, улар бу шикоятни жамоат даражасида ҳал қилишга масъул бўлган ЖМ/Шикоятларни кўриб чиқиш қўмитасига кўрсатишлари керак. Барча шикоятлар Шикоят қолдириш шаклига ёзилиб олинishi керак ва ҚИРЛ ҚФга йўналтирилиши керак. Агар шикоятлар ҚИРЛ ҚФлар ёки Муҳандисларга қарши бўлса, улар туман даражасидаги ШКЧМдан МФЙ орқали юборилиши керак. Барча шикоятлар, гарчи улар жамоатчилик ўртасида ҳал қилинган бўлса ҳам, ИТВ ЛАОГ га жўнатилиши ва маълумотлар базасига киритилиши керак.

Лойиҳа амалга ошириш жараёнида, ШКЧМ тизими жамоатчилик билан муҳокама қилинади ва жамоат шикоятларни юбориш йўллари ҳақида хабардор қилинади.

VII. Туман даражасидаги ШКЧМ

Лойиҳани жорий қилиш жараёнида ҳар бир туманда Туман Лойиҳа Қўмиталари ташкил этилади. ТЛҚлар таркибига кишлоқларни ободонлаштириш бўйича Давлат дастурлари туман мувафиқлаштирувчи ишчи гуруҳи аъзолари ёки, ТЛҚга ҳам раислик қиладиган, туман Ҳокими бошчилигида *Штаб* аъзоларидан иборат бўлади

ШКЧМ жавобгар ходимлари. Ҳоким томонидан тайинланган ва ҚИРЛ фасилитатори томонидан ўқитилган ТЛҚ аъзоси, ШКЧМнинг "жавобгар ходими" бўлиб, туман аҳолисини ҚИРЛ ШКЧМ каналлари ҳақида лойиҳага оид саволлар ҳақида маълумот берувчи маъсул шахс бўлади.

ШКЧМнинг қабул қилиш жойлари. ТЛҚ билан ўзаро ҳамкорликда, ҚИРЛ фасилитатори, фуқаролардан аризаларни йиғиш учун, туман ҳокимиятида Шикоят кутисини ўрнатади. КХ ёки ҚФлар бу қутини ҳар икки ҳафтада бир марта текширади ва барча аризаларни АБТ ёки ЛАОГ АМИХ мутахассиси орқали ЛАОГ га юборади.

VIII. Вилоят даражасидаги ШКЧМ

ҚИРЛ ШКЧМ вилоят миқёсида, вилоят ҳокимлиги билан ўзаро ҳамкорликда ва, Ҳокимлик, Ягона буюртмачи хизмати инжиниринг компанияси (ЯБХИК) ва ИТВ орасидаги келишув меморандумда белгиланганидек ишлайди. Меморандумга мувофиқ, ҳар бир вилоятда лойиҳани жорий қилиш ва назорат қилиш учун ЛАОГ мутахассиси иш ўрни кўзда тутилган. Ушбу ЛАОГ ходимлари ёки вилоят Ҳокимлигида ёки ЯБХИК да жойлаштирилади.

ШКЧМ жавобгар ходимлари. ҚИРЛ вилоят ЛАОГ АМИХ мутахассиси фуқароларга, манфаатдор томонларга, ва пудратчиларга лойиҳага оид бўлган ҚИРЛ ШКЧМ каналлари ҳақидаги саволлар ҳақида маълумот беришга масъул бўлади.

ШКЧМнинг қабул қилиш жойлари. Вилоят ҳокимиятлари ва ЯБХИК билан келишган ҳолда, вилоят ЛАОГ АМИХ мутахассиси, фуқаролардан аризаларни йиғиш учун, вилоят ҳокимиятига шикоят қутиларини ўрнатади. Вилоят ЛАОГ АМИХ мутахассиси бу қутини икки ҳафтада бир марта текширади ва барча аризаларни АБТ орқали ЛАОГ МВБ мутахассисига юборади.

IX. Аризаларни ҳал қилиш жараёни

Қабул қилиш ва рўйхатга олиш

- Ёзма, оғзаки ва электрон аризалар ЛАОГ МВБ мутахассиси томонидан қабул қилинади.
- Ёзма ва электрон аризалар (электрон почта, АБТ) ЛАОГ МВБ мутахассиси томонидан "Жисмоний ва Юридик шахсларнинг мурожаатларини рўйхатга олиш журнали" га, АБТ ички тизимига ёки Excel каби мос дастурга киритилади. Тизим сўров келиб тушган ва унга ҳар қандай жабовнинг санасини, сўровнинг мавзусини ва унинг натижасини ёзиб олиши керак.
- *Оғзаки сўровлар* (ЛАОГнинг ишонч телефонида қилинган кўнғироқлар) ЛАОГ МВБ мутахассиси томонидан қабул қилинади. Оғзаки сўровлар "Жисмоний ва Юридик шахсларнинг телефон кўнғироқларини рўйхатга олиш журнали" га, АБТ ички тизимига ёки Excel каби мос дастурга киритилади. Қайд қилиш журналида кўнғироқнинг санаси, мавзу ва муаммонинг суҳбат пайтида ечилганлиги ёки қўшимча кузатув кераклиги ҳақида ёзилиши керак.
- Маълумотларнинг йўқолишини ёки электрон файлларнинг тасодифий ўчиб кетишининг олдини олиш учун, барча қайд ёзувлари ва файллар булутли сақлаш серверларига захираланади (One Drive, Google Drive ёки ички тизим).
- ЛАОГ директори ва МВБ мутахассиси ШКЧМ маълумотларига кириш ҳуқуқига эга бўлади.

Сўровлар(шикоятлар) билан ишлаш

- Оғзаки сўров рўйхатдан ўтгандан кейин, ЛАОГ МВБ мутахассиси кўтарилган муаммо бўйича мурожаат этувчига маслаҳат беради ва, кейинги муҳокамалар учун ёки натижаси ҳақида маълумот бериш учун, мурожаат этувчидан алоқа рақамини қолдиришни илтимос қилади.

- Ёзма ёки электрон шаклдаги сўровни рўйхатдан ўтгазгандан ва кўриб чиққандан кейин, ЛАОГ МвБ мутахассиси, сўровни ўрганиб чиқиш ва унга жавоб тайёрлаш учун, сўров масаласида ваколатли ЛАОГ ходимини тайинлайди. Тайинланган ходимга жавоб беришни сўнгги санаси (муддати) ҳам айтилади. Пудратчи (қурилиш компанияси) ҳақидаги шикоятлар қишлоққа бориб муаммони ўрганадиган, вилоят ЛАОГ техник мутахассиси томонидан кўриб чиқилади. Агар муаммо топилса, пудратчига нима тузатилиши кераклиги айтилади ва унга вақт муддати берилади. (Эслатма: агар муаммо топилмаса, сўров барибир рўйхатга киритилади, ва шикоятни юборган шахсга қарор ҳақида хабар берилади.) Агар пудратчи муаммони икки ҳафта ичида ҳал қилмаса, у пудратчининг раҳбарига юборилади. Муаммо, ҳаракатлар ва қарор қайд қилинади, ва шикоят қилган шахсга ЛАОГ томонидан қарор ҳақида маълумот юборилади
- ҚИРЛ фасилитаторлари ҳақида шикоятлар ЛАОГга онлайн ёки ишонч телефони орқали топширилиши мумкин. Шикоят кейин ЛАОГ МвБ гуруҳи томонидан шаклга киритилади ва Ходимлар билан ишлаш бўлимига сўнг эса, суриштириш ишларини олиб бориш учун ЛАОГнинг етакчи инженери (ҚИ учун) ёки ЛАОГнинг Ижтимоий химоя бўйича мутахассисига (ҚФ учун) юборилади. Суриштирув доирасида, ЛАОГнинг вилоят ходимидан маълумот тўплаш сўралиши мумкин. Муҳим бўлган масалалар Тошкентда жойлашган ЛАОГ бош қароргоҳи томонидан тўғридан тўғри суриштирилади. Агар ҚИРЛ фасилитаторлари КХ ходимлари бўлса, юзага келган масала КХ раҳбариятига кўрсатилади. Агар улар ЛАОГ ходимлари бўлишса, муаммонинг оғирлигига кўра, ходимларга огоҳлантириш ёки жазолаш тайинланиб, бажарилган чоралар ва қарор рўйхатга олинади ва шикоятчига юборилади.
- Агар жамоадан ташқарисидан иштирокчи ёки шахс шикоят қилса, у рўйхатга олинади ва ЛАОГда тегишли ходимга юборилади, ва шикоятни юборган шахс ЛАОГ томонидан қарор ҳақида огоҳлантирилади.
- Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига мувофиқ, мурожаатларга 15 кун ичида, ёки кўшимча ўрганиб чиқиш зарурати бўлса, бир ой ичида жавоб берилиши керак.
- ЛАОГ МвБ мутахассиси барча аризалар ўз вақтида ҳал этилишини таъминлайди.

Мурожаат қилувчига маълумот бериш

- Ёзма, электрон ёки телефон орқали сўров келиб тушган кундан бошлаб икки кун ичида, ЛАОГ МвБ мутахассиси, мурожаат этувчини телефон ёки электрон почта орқали сўров қабул қилинганлиги ҳақида маълумот беради. ЛАОГ АБТ орқали онлайн келиб тушган, ва автоматик тарзда фуқароларга мурожаати қабул қилинганлигини тасдиқлайдиган сўровлар бундан истиснодир. Агар бундай сўровлар Мурожаат қилувчининг телефон рақамисиз ёки электрон манзилсиз келган бўлса, бу ҳолда ЛАОГ МвБ мутахассиси ЖКМ га маълумот беради.

Аризаларни кўриб чиқиш

- Ёзма, оғзаки ёки электрон аризаларни кўриб чиқиш учун тайинланган ЛАОГ ходимлари, сўровни диққат билан ўрганиб чиқиши ва жавоб учун керакли маълумот йиғиши керак. Бу жараён, ариза устида ишлаш ва қарор қабул қилиш учун, жойларга ташрифлар, жойларда пудратчилар билан учрашув, аҳоли билан учрашувлар, ва давлат органлари вакиллари билан учрашувларни ўз ичига олиши мумкин.
- Керак бўлган ҳолларда, ЛАОГ ходими, мурожаатни объектив ва ўз вақтида кўриб чиқиш учун, мурожаат қилувчидан тўлиқ, кўшимча маълумот ёки ҳужжатли далилларни сўраши мумкин.

- ЛАОГ ходимлари мурожаатда кўтарилган муаммолар бўйича ваколатли давлат органларидан ҳам маълумот сўрашлари мумкин.

Мурожаат қилувчига жавоб бериши

- Аризалага жавоб берилган ва ЛАОГ директори томонидан имзолангандан кейин, уни ЛАОГ МвБ мутахассиси "Жисмоний ва Юридик шахсларнинг сўровларини рўйхатга олиш журнали" ва АБТда рўйхатдан ўтказди.
- ЛАОГ МвБ мутахассиси жавобни мурожаат қилувчига ёзма сўровда кўрсатилган почта манзилига ёки жавобни сканердан ўтказиб, сўров келган, электрон почта манзилга юборди.
- Агар мурожаат қилувчи телефон рақамини қолдирган бўлса, жавобни почта манзили ёки электрон манзилга юборишдан ташқари, ЛАОГ МвБ мутахассиси мурожаат қилувчига телефон орқали жавоб юборилганлиги ҳақида огоҳлантиради.
- Шикоятни телефон орқали олган ЛАОГ МвБ мутахассиси, ариза берувчини унинг аризасини кўриб чиқилиши ҳақида хабардор қилади ва жавоб йўллаш учун унинг почта ёки электрон манзили сўраб олади.

Апелляция жараёни

- Сўровнинг қароридан кўникмаган мурожаат қилувчилар шикоятни ЛАОГга қайта топширилари мумкин.
- Сўровнинг қайта юборилиш жараёни ёзма ёки электрон жавоб билан бирга тушунтирилиши лозим, сўров оғзаки ҳолда берилган бўлса ҳам сўров берган шахс бу ҳақида огоҳлантирилиши керак.
- Такрорий аризалар кўрилиб чиқилиши ЛАОГ раҳбарияти, ЛАОГ ходимлари ва, сўровни кўриб чиқишда қатнашган, давлат органлари иштирокида ўтказилади. Қайта юборилган сўровга жавоб бу иштирокни кўрсатади.
- Мурожаат қилувчиларга агар улар сўровнинг натижаси билан қониқмаган бўлишса, Ўзбекистон Республикаси қонунларига мувофиқ, судга мурожаат қилишга ҳақли эканлиги ҳақида маълумот етказилиши шарт.

Х. Аноним аризалар

ҚИРЛ нинг шаффоф ва самарали амалга оширилишга ёрдам бериш учун, ЛАОГ, лойиҳанинг амалга оширилишидан таъсир кўрган фуқаролардан сўровларни, шу жумладан аноним сўровларни, қабул қилади ва ўрганиб чиқади.

ХІ. Жамоатчиликнинг хабардорлигини ошириш

ҚИРЛ фасилитаторлари ва тегишли ЛАОГ ходимлари лойиҳа манфаатдорларини, пудратчиларни ва лойиҳа ҳудудда яшовчи аҳолини, ҚИРЛ ШКЧМ каналлари ҳақида огоҳлантириш учун жавобгар бўлишади, айниқса манфаатдор томонлар билан учрашувларда, жамоатчили маслаҳатлари ва ҚИРЛ томонидан амалга ошириладиган бошқа тадбирларда. Ушбу йиғилишларда тарқатиш учун, ЛАОГ ШКЧМ ҳақида тушунтириш учун тарқатма варақалар ва бошқа маълумот маҳсулотларини ишлаб чиқади.

ХІІ. Салоҳиятни ошириш

ШКЧМга жавобгар бўлган ЛАОГ ходимларини, КХ ходимларини, ҚИРЛ фасилитаторларини ва бошқа манфаатдор томонларни ўқитиш учун, ҚИРЛ ресурслари билан таъминлайди. Ўқиш, ШКЧМнинг тамойилларини, унинг самарали ишлаши учун керакли шароитларни,

Ўзбекистон Республикасида қандай жорий қилиниши кераклиги ва бошқа мамлакатларнинг муваффақиятли мисолларини қоплайди. Ўқишни битиргач, ҚИРЛ фасилитаторлари ва вилоят ЛАОГ АИХ мутахассислари қишлоқ, туман ва вилоят даражасидаги ШКЧМ жараёнлари учун ўқитувчи "жавобгар ходимлар" бўлади.

XIII. Мониторинг ва ҳисобот

ЛАОГ директорининг ўринбосари ШКЧМнинг ишлашини мониторинг қилади. Мониторинг қуйдагиларни ўз ичига олади:

- Ҳар икки ойда бир марта рўйхатга олиш журналинини текшириш ва электрон қайд қилиш тизимини текшириш.
- Ҳар икки ойда бир марта тасодифий танланган сўровларни аризачиларга қўнғирок қилиш орқали ШКЧМ тизимидаги маълумотнинг сифатини текшириш.
- Манфаатдорлар билан доимий равишда суҳбатлашиш ёки жамоят учрашувлар пайтида аноним текширишлар ўтказиш.

ЛАОГ Жаҳон Банкнинг Ўзбекистондаги офисига, механизмни такомиллаштириш ҳақида таклифлар ва мулоҳазалар билан, ШКЧМ ҳақида ҳар чоракда, аёллар ва эркеклар учун ажратилган ҳисобот тақдим этади. Ҳисобот шакли 3 иловада берилган.

1 ИЛОВА: Шикоятларни қайд қилиш журнали

Вилоят номи: _____ туман номи _____ МФЙ номи _____

№	Келиб тушган шикоятнинг санаси	Шикоят қилувчининг исми	Шикоят қилувчининг телефон рақами	Шикоятнинг қисқача мазмуни	Амалга оширилган ҳаракатлар ва ечимнинг қисқача мазмуни
1					
2					

2 ИЛОВА: БАТ ШКЧМ/ҚАМ шакли

Шикоятнинг ҳисобот шакли

Ушбу шаклдан фойдаланиш: Ушбу шакл ҚИРЛ ҳаракати билан боғлиқ бўлган ҳар бир шикоят учун тўлдирилади. Шунинг эътиборга олинганда, бир нечта категорияни танлашингиз мумкин. Муаммони иложи борича аниқ тушунтиринг

Шикоятнинг тафсилотлари	Вилоят		Туман		МФЙ номи		КХ	
	Ф.И.Ш		Телефон рақами		МФЙ ИР		Жинс	<input type="checkbox"/> Эркак <input type="checkbox"/> Аёл
Қуйдагилар билан боғлиқ шикоятлар		<input type="checkbox"/> Пудратчи <input type="checkbox"/> КХ ходимлари/ҚФ <input type="checkbox"/> ЛАОГ ходимлари <input type="checkbox"/> ҚИРЛ ҳаракатлари <input type="checkbox"/> Бошқалар						
Шикоятларнинг батфсил тушунтирилиши:								
Шикоятлар категориялари								
1. Сафарбарлик жараёни		<input type="checkbox"/> Номувофик сафарбарлик <input type="checkbox"/> Ривожланишни режалаштиришда аёлларнинг иштирок қилмаслиги ва жалб қилинмаслиги <input type="checkbox"/> Жамоавий						

<p>билан боғлиқ шикоятлар</p>	<p>Харакатларнинг Ташаббуслари элита тарафидан олинган Номувофик хамжамият профил <input type="checkbox"/> Номувофик фаровонлик тахлили <input type="checkbox"/> Номувофик соғлиқ тахлили <input type="checkbox"/> Номувофик таълим тахлили <input type="checkbox"/> Номувофик ресурслар харитаси <input type="checkbox"/> ҚТР сублойхаларининг номувофик сараланиши ва муҳокамаси</p> <p><input type="checkbox"/> Бошқалар (аниқланг).....</p>
<p>2. Хамжамият даражасига боғлиқ шикоятларнинг бошқариш жараёни</p>	<p><input type="checkbox"/> Номувофик жараён билан МТГ сайлови Бошқалар (аниқланг).....</p>
<p>3. Танланган, устувор ва тасдиқланган сублойхалар амалга оширилмаган.</p>	<p><input type="checkbox"/> Ичимлик суви <input type="checkbox"/> Транспорт <input type="checkbox"/> Энергия <input type="checkbox"/> Кичик миқёсдаги суғориш инфратузилмаси <input type="checkbox"/> Таълим <input type="checkbox"/> Соғлиқ <input type="checkbox"/> Атроф мухитни муҳофаза қилиш муаммоли <input type="checkbox"/> Ижтимоий муҳофаза муаммоли <input type="checkbox"/> Бошқалар (аниқланг).....</p>
<p>4. Инфратузилмани қуриш билан боғлиқ шикоятлар</p>	<p><input type="checkbox"/> Қоникарсиз лойиҳа <input type="checkbox"/> Қоникарсиз сифат <input type="checkbox"/> лойиҳа қиймати муаммоли <input type="checkbox"/> лойиҳа жойини танлаш муаммоли <input type="checkbox"/> Лойиҳа элита /хукмдор шахс томонидан олинган <input type="checkbox"/> Ишчи куч танлаш муаммоли <input type="checkbox"/> Маош бериш муаммоли <input type="checkbox"/> Бошқалар (аниқланг).....</p>
<p>5. Молия ва Харидлар билан боғлиқ шикоятлар</p>	<p><input type="checkbox"/> Пул маблағларини суиистеъмол қилиш <input type="checkbox"/> Бюджетнинг/ҳисоботларнинг нотиниқлиги <input type="checkbox"/> Материалнинг қоникарсиз сифати <input type="checkbox"/> Рақобатчилик йўқлиги <input type="checkbox"/> Бюджетнинг/ҳисоботларнинг/савдонинг нотиниқлиги</p> <p><input type="checkbox"/> Пудратчи танлаш жараёни муаммоли <input type="checkbox"/> Пул маблағларини ўз вақтида бармаслиги</p> <p><input type="checkbox"/> Бошқалар (аниқланг).....</p>
<p>6. Жомаятчилик ривожланишга масъул бўлганлар билан боғлиқ шикоятлар</p>	<p><input type="checkbox"/> ҚФ йомон хулқ-атвор <input type="checkbox"/> МТГ аъзоларийомон хулқ-атвор <input type="checkbox"/> ҚИ ёмон хулқ-атвори <input type="checkbox"/> Ташрифларнинг ноўрин такрорланиши <input type="checkbox"/> Пудратчиларнинг ташрифларининг ноўрин такрорланиши <input type="checkbox"/> Бошқалар (аниқланг).....</p>
<p>7. Мониторинг билан боғлиқ шикоятлар</p>	<p><input type="checkbox"/> МТГ назорат гуруҳи мавжуд эмас <input type="checkbox"/> МТГ назорат гуруҳи назорат қилмайди <input type="checkbox"/> Ижтимоий аудит ўтказилмаган</p> <p><input type="checkbox"/> Ижтимоий аудит муаммоли <input type="checkbox"/> Шикоятлар қутисининг жойлашиши</p> <p><input type="checkbox"/> Бошқалар (аниқланг).....</p>
<p>8. Ходимларни бошқариш билан боғлиқ шикоятлар</p>	<p><input type="checkbox"/> Ишга олиш билан боғлиқ шикоятлар <input type="checkbox"/> Бошқалар (аниқланг).....</p>

9. Бошқалар		Илтимос аниқланг:				
Шикоя қилувчининг имзоси:.....						
Шикоятлар қабул қилди	Ф.И.Ш		Лавози ми		Имзо	
Шикоятни ҳал қилди	Ф.И.Ш		Ташкилот		Қайта алоқа	

3 ИЛОВА: ШКЧМнинг ҳисобот шакли

ЛАОГ ШКЧМнинг ҳисобот шакли

#	Мавзу	Қабул қилинган сана	Жавоб берилган сана	Кимдан		Муаммонинг тавсифи	сўровнинг ҳолати	Рўйхатга олиш ва жавоб бериш учун жавобгар	Изох/Таклифлар/эслатма
				Э	А				
1									
2									
3									