INDORAMA
FE Indorama Agro LLC

МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

Мурожаатлар тизимини асосий мақсади бу шикоятлар ва мурожаатларни кўриб чиқиш учун тушунарли, шаффоф ва изчил жараённи таъминлашдир. Ушбу мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби Халқаро Молия Корпорацияси фаолият стандартлари ва миллий меъёрий хужжатлар талабларига мувофиқ ишлаб чиқарилган.

Мурожаатларни кўриб чиқиш тизими барча қабул қилинган шикоятлар ва мурожаатларни ўрганиб ёпилгунгача қадар бошқариш тизимидур. Жараён, шунингдек, Компания томонидан норозичилик ҳал қилиш имкони қолмаганда, юқори мутасадди ташкилотларга мурожаат қилишга имконият беради.

Компания мурожжатлар кўриб чиқиш механизми алоҳида ички ва ташқи алоқадор томонлар учун мавжуд. Ҳар икки вилоят учун тайинланган мурожаатни кўриб чиқиш ходимлари ички мурожаатлар механизмини амалга ошириш ва ишлаши учун жавобгардир. Ҳар бир вилоятда тайинланган жамоатчилик билан алоқалар ўрнатиш бўйича мутахассислар ташқи мурожаатларни кўриб чиқиш механизмини амалга ошириш ва ишлаши учун жавобгардир. Ушбу ходимлар Экология ва Ижтимоий Бошқариш (ЭИБ) булими раҳбарларига мунтазам ҳисоботлар тақдим этадилар. Шикоят берган барча шахсларни номақбул хатти-ҳаракатлардан ҳимояланганлигини таъминлаш учун барча маълумотларга махфийлик сақланиши керак. Манфаатдор томонлар ўз шикоятларини қуйидаги усуллар билан (лекин улар билан чекланмаган ҳолда) юборишлари мумкин:

Ички алоқадорлар учун: *Компания доимий ишчилари* *Мавсумий ишчилар* *Учинчи томон ишчилари* *Оилавий пудратчилар*	**Сирдарё вилояти** **Мурожаатлар билан ишлаш ходими**: Санжар Деҳқонов	**Қашқадарё вилояти** **Мурожаатлар билан ишлаш ходими**: Гулчеҳра Хонкулова
Ташқи алоқадорлар учун *Шартномали фермерлар* *Шартнома хўжалиги ишчилари* *Ҳамжамият аъзолари ва маъмурияти (МФЙ)* *ННТлар* *Бошқа фермерлар* *Пудратчилар* *Етказиб берувчилар* *Бошқа барча манфаатдор ташкилотлар ва шахслар*	**Сирдарё вилояти** **Ижтимоий алоқалар ходими** Шохиста Сотиболдиева **Гулистон шахридаги офис манзили:** Индорама Агро Гулистон Сирдарё вилояти, Гулистон шахри Талабалар кўчаси 17 уй, 120100	**Қашқадарё вилояти** **Ижтимоий алоқалар ходими** Шахноза Имомова **Карши шахридаги офис манзили:** Индорама Агро Қарши Қашқадаре вилояти, Қарши шахри Буюк Тўрон кўчаси, Қарши МФЙ6 180118
Барча алоқадорлар учун	**Мурожаатлар учун ягона боғланиш маркази рақами (24/7 ишлайди)**	**+ 998 99 010 39 39**
	Электрон хатлар учун	**murojaat.ial@uz.indorama.com**

Аноним шикоятлар ва бошқа ёзма шикоятлар учун Компаниянинг барча бўлимлари ва биноларида шикоят ва таклифлар қутичалари ўрнатилган. Шикоятни ҳал қилувчи бўлим еки шахс ва шикоят қандай кўриб чиқилишини аниқлаш учун шикоятлар жиддийлик даражасига қараб масъул ходимлар томонидан текширилади. Агар мураккаброқ текширув талаб этилса, мурожаатчи шикоятни ҳал қилиш учун зарур бўлган ҳаракатлар ва зарур бўлган муддат бўуйича огоҳлантирилишлари керак. Бунинг учун уч даражадаги скрининг амалга оширилиши керак:

	Даража 1: Енгил ҳал бўладиган мурожаатлар, атроф-муҳитга ёки инсонларга хеч қандай хавф хатар йўқ ва компания обрўсига ҳам хатар йўқ. Бундай мурожаатлар маҳаллий офисларни ўзида ҳал қилиниб **15 кун** ичида жавоби берилиши лозим.
	Даража 2: Бу мурожаатлар ўрганиш ва терговни талаб қилади, алоқадор томонларга ва атроф-муҳитга озроқ таъсири бўлиши мумкин ва компания обрўсига ҳам. Мурожаатлар ҳал қилинишига маҳаллий низоларни ҳал қилиш қўмитаси аралашиши керак бўлади. Бундай мурожаатлар 30 кун ичида ҳал қилиниб жавоби берилиши лозим.

	Даража 3: Алоқадор томонларни соғлигига, яшаш шароитларига, атроф-мухитга, барча томонларнинг обрўсига жиддий таъсир кўрсатиши мумкин бўлган шикоятлар. Марказий низоларни кўриб чиқиш қўмитаси аъзоларини ва бош раҳбарларни аралашуви керак бўлади. Бундай шикоятларни тубдан ўрганиб ва жавобни **30 кун** ичида бериш керак бўлади.

Шикоят ҳал қилинганидан кейин масъул ходимлар мурожаатчи билан қайта боғланади. Агар шикоятчи таклиф қилинган қарорни қабул қилса, келишилган ҳаракатлар амалга оширилади. Ариза берувчи шикоятни кўриб чиқиш жараёнидан норози бўлган тақдирда бошқа юқори давлат ташкилотларига мурожаат қилиши мумкин. Бундай қарорлар шикоятлар реестрида тасдиқловчи ҳужжатлар ва далиллар билан қайд этилади. Шундай қилиб, шикоятни ҳал қилиш расмий равишда ёпилади.

Мурожаатлар кўриб чиқиш схемаси

* тегишли департаментлар 2-даражали хавф ва 3-даражали хавф учун кутилаётган шикоятларни ҳал қилишни таклиф қилиш учун ойлик еиб йиғилишига таклиф қилинади.