

МУРОЖААТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

Мурожаатлар тизимини асосий мақсади бу шикоятлар ва мурожаатларни кўриб чиқиш учун тушунарли, шаффоф ва изчил жараёни таъминлашдир. Ушбу мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби Халқаро Молия Корпорацияси фаолият стандартлари ва миллий меъёрий ҳужжатлар 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 мурожаатлар 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:	Сирдарё вилояти	Қашқадарё вилояти
<i>Компания доимий ишчилари Мавсумий ишчилар Шартномавий фермер хўжаликлар ва уларнинг ишчилари</i>	Мурожаатлар билан ишлаш ходими: Санжар Деҳқонов	Мурожаатлар билан ишлаш ходими: Гулчеҳра Хонқулова
Ташқи алоқадорлар учун	Сирдарё вилояти	Қашқадарё вилояти
<i>Маҳаллий аҳоли ННТлар Фермерлар Шартномавий фермерлар Учинчи томон ишчилари Бошқа алоқадор шахслар ва ташкилотлар</i>	Ижтимоий алоқалар ходими Шохиста Сотиболдиева	Ижтимоий алоқалар ходими Шахноза Имомова
Барча алоқадорлар учун	Карши шаҳридаги офис манзили: Индорама Агро Қарши Қашқадарё вилояти, Қарши шаҳри Буюк Тўрон кўчаси, Қарши МФЙб 180118	Гулистон шаҳридаги офис манзили: Индорама Агро Гулистон Сирдарё вилояти, Гулистон шаҳри Талабалар кўчаси 17 уй, 120100
	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 бўйича огоҳлантирилишлари керак. Бунинг учун уч даражадаги скрининг амалга оширилиши керак:

	Даража 1: Енгил ҳал бўладиган мурожаатлар, компания обрўсига хатари йўқ. Бундай мурожаатлар маҳаллий офисларни ўзида ҳал қилиниб 15 кун ичида жавоби берилиши лозим.
	Даража 2: Бу мурожаатлар ўрганиш ва терговни талаб қилади, компания обрўсига озроқ таъсир қилиши мумкин. Мурожаатлар ҳал қилинишига маҳаллий низоларни ҳал қилиш қўмитаси аралашуши керак бўлади. Бундай мурожаатлар 30 кун ичида ҳал қилиниб жавоби берилиши лозим.
	Даража 3: Компания обрўсига путур етказадиган шикоятлар. Марказий низоларни кўриб чиқиш қўмитаси аъзоларини ва бош раҳбарларни аралашуви керак бўлади. Бундай шикоятлар компания ва маҳаллий аҳоли ўртасида низолар чиқишига сабаб 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.