



## Купинча бериладиган саволлар

### Нимага ШФКЧМга мурожаат қилиш керак?

Назарда тутилган тартибот CAMP4ASB лойиҳасига алоқадор шахслар ва жамоаларга шикоятларни янада тезкор ва самарали ҳал этиш ва фикрларни бериш учун муаммолар пайдо бўлиши билан уларни ҳал этиш мақсадида минтақавий даражада лойиҳа ижрочиси билан ҳамкорликни амалга оширишда ёрдам беради.

### Ким ШФКЧМни бошқаради?

ШФКЧМнинг минтақавий фаолиятини CAMP4ASB лойиҳаси доирасида Худудий мувофиқлаштирувчи гуруҳ (ХМГ) бошқаради. Бошқа мамлакатларда CAMP4ASB фаолиятини амалга оширишга нисбатан шикоятларни кўриб чиқиш механизми тегишли мамлакатдаги Миллий мувофиқлаштирувчи гуруҳ (ММГ) томонидан бошқарилади.

### Шикоят бериш лойиҳа тўхтатилишига олиб келадими?

Шикоят бериш ўз-ўзидан лойиҳа тўхтатилишига олиб келмайди.

### Шикоят бериш муддатлари бўйича чекловлар борми?

ШФКЧМ лойиҳани амалга оширишнинг бутун муддати давомида CAMP4ASB лойиҳаси билан боғлиқ ҳар қандай асосланган шикоят ҳал этилишига кўмаклашиш мажбуриятини ўз зиммасига олади.

### Жаҳон банкининг Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (GRS) CAMP4ASB лойиҳаси даражасида ШФКЧМ қандай алоқаси бор?

ШФКЧМ лойиҳа билан боғлиқ шикоятларни бериш ва уларни ҳал этишнинг асосий канали бўлиб қолади. Жаҳон банкининг GRS вазифаларига лойиҳа даражасида ҳал этилиши мумкин бўлмаган, ёхуд лойиҳа даражасида тегишли механизм мавжуд бўлмаган тақдирда, муаммоларни ҳал этиш киради.

### ШФКЧМга мурожаат қилганда қандай натижаларни кутиш мумкин?

Муайян шикоятни ҳал этиш унда кўтарилган масалаларга боғлиқ. CAMP4ASB лойиҳасининг минтақавий даражасида ШФКЧМ ҳам лойиҳа ходимлари, ҳам алоқадор шахслар/жамоалар билан иш олиб бориб, барча муаммоларни ўз вақтида ҳал этиш учун бор кучини ишга солади.

### Махфийликка риоя қилиш ва аризачи билан тескари алоқа

Шикоятлар аноним (мулфисиз) тарзда берилиши мумкин, ва махфийлик барча ҳолатларда, шу жумладан шикоят берувчининг шахси маълум бўлганида ҳам таъминланади. Агар аризачи маълум бўлса, ШФКЧМ бўйича мутахассис унга кўзланган ҳаракат ҳақида хат, электрон почта ёки шикоят кайси тарзда олинганлиги ҳақида оғзаки хабар беради. Аризачига шунингдек у қандай қилиб қабул қилинган қарор устидан шикоят бериши мумкинлиги ҳақида ҳам маълум қилинади.

### ШФКЧМ ҳақида фойдаланиш мумкин бўлган форматда тақдим қилинадиган ахборот

Иш ёпилганидан сўнг шикоят ва уни ҳал этиш учун қилинган ҳаракатлар лойиҳанинг веб-сайтида ёритилади. Аризачининг шахси махфий қолади.

ШФКЧМ тўғрисида ахборот лойиҳада фойдаланиладиган ахборот какналлари орқали, шу жумладан маҳаллий тилларда рисоалар/проспектларни чоп этиш, эълонлар доскаси ва интернетда, лойиҳа доирасида ўтказиладиган ўқув тадбирларида ахборотни жойлаштириш ёрдамида барча бенефициарларга ва лойиҳадан жабрланган шахсларга тарқатилади.

CLIMATE  
ADAPTATION & MITIGATION  
PROGRAM  
IN THE ARAL SEA BASIN  
CAMP4ASB



Иқлим ўзгаришига мослашиш ва унинг оқибатларини Орол Денгизи Бассейнида юмшатиш бўйича Дастур (CAMP4ASB)

# ШИКОЯТЛАР ВА ФИКРЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ

Лойиҳа бўйича хусусий ва жамоавий шикоятларни янада тезкор ва самарали ҳал этишга ва фикрларни беришга кўмаклашади



## ШФКЧМ ўзи нима?

ШФКЧМ алоҳида шахслар ва жамоалар томонидан CAMP4ASB лойиҳаси минтақавий даражада улар учун салбий оқибатларга олиб келган ёки олиб келиши мумкин деб ҳисобланса, улар учун шикоятлар ва фикрларни беришнинг қўшимча ва қулай каналини тақдим қилади. ШФКЧМ шикоятлар ва фикрлар тезкор кўриб чиқиш ва ишлашни, шунингдек манфаатдор томонлар билан биргаликда муаммоларни аниқлаш ва уларни ҳал этиш йўлларини излашни таъминлаб, лойиҳа бенефициарлари олдида жавоб қайтариш самараси ва ҳисобдорлик даражасини ошириш имконини беради.

Юқори ошқоралик ва ҳисобдорликни ошириб, ШФКЧМ фуқаролар/бенефициарларга беихтиёр салбий таъсир кўрсатувчи лойиҳа хавфини камайтиришга интилади ва лойиҳа таъсирини яхшилашга ёрдам бериши мумкин бўлган тесқари алоқанинг муҳим механизми сифатида хизмат қилади.

## Қандай шикоятлар ва фикрлар ШФКЧМ томонидан кўриб чиқилади?

ШФКЧМ куйидаги шикоятлар ва фикрларни кўриб чиқади:

- минтақавий даражада CAMP4ASB лойиҳаси билан боғлиқ бўлганлар
- шахс ёки жамоа томонидан уларнинг фикрига кўра лойиҳага салбий таъсир кўрсатиши (масалан: қоида ва тартибларни бузиш, молиявий бошқариш муаммолари, лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ёки ҳукумат амалдорлари ўз ваколатларини суистеъмол қилиши, форс-мажор ҳолатлар тўғрисида ҳисоботлар) юзасидан тақдим қилинганлар
- шахс ёки жамоа томонидан уларнинг фикрига кўра лойиҳа фаолиятини яхшилаш бўйича тавсиялар бериши ёки ижобий фикр қолдириши мумкинлиги юзасидан тақдим қилинганлар
- товарлар ёки хизматларни сотиб олиш жараёни доирасида савдо иштирокчиси ёки эҳтимолдаги иштирокчиси томонидан тақдим қилинганлар

Жаҳон банки томонидан молиялаштириладиган лойиҳалар доирасида фирибгарлик ёки коррупция кўринишлари билан боғлиқ шикоятларни Фирибгарлик, коррупция ва корпоратив бузилишларга қарши курашиш бошқармасига (INT) бериш керак. ([www.worldbank.org/integrity](http://www.worldbank.org/integrity)).

## Қандай ахборот ҳақида хабар бериш зарур?

- Муаммо пайдо бўлган ёки яхшилаш бўйича зарур бўлган жой
- Лойиҳа фаолиятининг салбий оқибатларини / яхшилаш бўйича тавсияларни аниқ изоҳлаб бериш
- Шикоят юбораётган шахс/шахсларни айтиш ва улар махфийликка риоя қилишни талаб қилаётганлигини кўрсатиш
- Лойиҳага алоқадор шахс (шахслар) ёки жамоа (жамоалар) томонидан берилаётганлигини кўрсатиш
- Агар шикоят ёки фикр учинчи томондан берилаётган бўлса, ушбу вакилнинг исми, имзоси, алоқа қилиш маълумотлари ва ваколатларини тасдиқловчи ёзма ҳужжатлар киритилсин

Тасдиқловчи ҳужжатлар тақдим қилиниши зарур шарт деб ҳисобланмайди, лекин шикоятларни кўриб чиқишда ва уларни ҳал этишда фойдали бўлиши мумкин. Аризачи унинг фикрига кўра мақбул бўлган ҳал этиш усулларини таклиф қилиши мумкин.

## Қандай қилиб шикоятлар ва фикрлар билан ишлаш амалга оширилади?

### Шикоят ёки фикр олиниши билан

- мақбуллик мезонларига мос келиши аниқланади
- шикоят ёки фикрға тоифа ва қайд рақами берилади

### 14 кун ичида

- шикоят/фикр олинганлиги, унинг мақбуллик мезонларига мос келиши ёки мос келмаслиги тўғрисида хабарнома аризачига юборилади
- зарур бўлганда қўшимча ахборот сўралади

### ШФКЧМ қарори

- 30 кун ичида аризачига қарор таклиф қилинади
- мураккаб шикоятлар учун кўриб чиқиш муддати 60 кун ташкил қилади
- аризачига қабул қилинган қарордан қониққанлиги тўғрисида сўров хати юборилади
- агар ечим топилмаган ёки аризачи ундан қониқмаган бўлса, Жаҳон банкининг Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (GRS) шикоят бериш механизмига муроҷат қилиш тавсия этилади

## Шикоят қандай берилади?

ШФКЧМ шикоятлар ва фикрларни икки тилда – инглиз ва рус тилларида қабул қилади. Марказий Осиё мамлакатларининг бошқа тилларида олинган фикрлар ҳар қайси ҳолатда кўриб чиқилади, лекин таржима қилиш учун вақт керак бўлади, бу эса шикоят/фикрни кўриб чиқиш жараёнига узайтиради.

**Шикоятлар ва фикрлар почта, факс, электрон почта орқали ёки шахсан, шунингдек оғзаки шаклда лойиҳа бўйича учрашув ва тадбирларни ўтказиш вақтида лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ходимларига берилиши мумкин.**

**Почта орқали:** Марказий Осиё Минтақавий экологик маркази. “Иқлим ўзгариши ва барқарор энергетика” дастури. Худудий мувофиқлаштириш гуруҳи, шикоятлар ва фикрларни кўриб чиқиш механизми. A15D5B3, Қозоғистон Республикаси, Олмата шаҳри, Орбита-1 кичик тумани, 40-уй.

**Электрон манзил:** [camp4asb@carececo.org](mailto:camp4asb@carececo.org)

**Телефон:** +7 (727) 265 43 33, +7 (727) 265 43 27, +7 (727) 265 43 42 (вн. 125)

**Факс:** +8 (727) 265 43 25

[www.carececo.org](http://www.carececo.org)

## Шикоятларни ҳал этишнинг бошқа механизмлари мавжудми?

Бунга имконият бўлганда, фуқаролар ва жамоалар шикоятлар ва фикрларни лойиҳа доирасида кўриб чиқиш механизми ишлатишлари керак.

ШФКЧМ қарорлари устидан шикоят бериш учун Жаҳон банкининг Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (GRS) шикоят бериш механизмига муроҷат қилиш тавсия этилади.

**Почта орқали:** The World Bank, Grievance Redress Service (GRS) MSN MC 10-1018, 1818 H St NW, Washington, DC 20433, USA

**Электрон манзил:** [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

**Факс:** +1-202-614-7313

[www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs)