

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ СУВ ХЎЖАЛИГИ ВАЗИРЛИГИ

**СУВ ХЎЖАЛИГИДА ХОРИЖИЙ ИНВЕСТИЦИЯ ЛОЙИҲАЛАРИНИ
АМАЛГА ОШИРИШ МАРКАЗИ**

**ИРРИГАЦИЯ ВА ЭНЕРГИЯ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ
МИЛЛИЙ ЛОЙИҲАСИ
(P504600)**

ДАСТЛАБКИ ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ (ШКЧМ)

СЕНТЯБР, 2024, ТОШКЕНТ, ЎЗБЕКИСТОН



ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ

1. Ўзбекистонда мавжуд шикоятларни кўриб чиқиш механизми

Ўзбекистондаги ҳар бир фуқаронинг шикоят қилиши учун бир нечта каналлар мавжуд.

➤ **Қишлоқ (маҳалла) даражаси:**

- Маҳалла фуқаролар йиғинига раис билан учрашиш учун жисмоний ташриф;
- Президент виртуал қабулхонасига қўнғироқ қилиш (тел. 1000 ёки 0-800-210-00-00) ёки Президент виртуал қабулхонасига онлайн тарзда хабар юбориш (www.pm.gov.uz);
- ҳар бир туман ёки вилоят ҳокимлиги ҳузурида ташкил этилган ишонч телефонларига қўнғироқ қилиш;
- туман/вилоят ҳокимига/тармоқли вазирликка/президентга ёзма шикоят (хат) юбориш;
- Худудларни комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш масалалари бўйича туман/ҳудудий секторлар раҳбарлари билан учрашувларда қатнашиш (ҳар бир туманда 4 та сектор ташкил этилган);
- Қишлоқ жойларда фуқаролар билан мунтазам учрашиб турадиган соҳа бўйича вазирлик ва идораларнинг раҳбарлари билан учрашувларда қатнашиш.

Фуқаро маҳалла раиси томонидан берилган жавобдан қониқмаса ёки тўлиқ жавоб олмаган бўлса, фуқаро юқори бўғинга, хусусан, туман ҳокимлигига шикоят қилиши мумкин..

➤ **Туман даражаси:**

- Фуқароларни қабул қилиш кунларида туман ҳокими ёки ҳоким ўринбосарлари билан учрашиш учун ҳокимликка жисмоний ташриф;
- ҳар бир ҳокимликда ташкил этилган ишонч телефонларига қўнғироқ қилиш;
- Президент Виртуал қабулхонаси ҳузуридаги ва республика миқёсида ҳар бир туманда ташкил этилган Халқ қабулхоналарига жисмоний ташриф;
- Президент виртуал қабулхонасига қўнғироқ қилиш (тел рақами 1000 ёки 0-800-210-00-00) ёки Президент виртуал қабулхонасига онлайн хабар юбориш (www.pm.gov.uz);
- туман ҳокимига/тармоқли вазирликка/президентга ёзма ариза (хат) юбориш;
- Худудларни комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш (ҳар бир туманда 4 та сектор ташкил этилган) масалалари бўйича туман/ҳудудий секторлар раҳбарлари билан учрашувларда қатнашиш;
- Қишлоқ жойларда фуқаролар билан мунтазам учрашиб турадиган соҳа бўйича вазирлик ва идоралар раҳбарлари билан учрашувларда қатнашиш.

Фуқаро туман миқёсида берилган жавобдан қониқмаса ёки тўлиқ жавоб олмаган бўлса, фуқаро юқори бўғинга, хусусан, вилоят ҳокимлигига шикоят қилиши мумкин.

➤ **Минтақавий даража:**

- Фуқароларни қабул қилиш кунларида вилоят ҳокими ёки ҳоким ўринбосарлари билан учрашиш учун ҳокимликка жисмоний ташриф;
- ҳар бир ҳокимликда ташкил этилган ишонч телефонларига қўнғироқ қилиш;
- Республика бўйича ҳар бир вилоят марказида ташкил этилган Президент Виртуал қабулхонаси ҳузуридаги Халқ қабулхоналарига жисмоний ташриф;

- Президент виртуал қабулхонасига қўнғироқ қилинг (тел. 1000 ёки 0-800-210-00-00) ёки Президент виртуал қабулхонасига онлайн тарзда хабар юборинг (www.pm.gov.uz);
- вилоят ҳокимига/тармоқли вазирликка/президентга ёзма ариза (хат) юбориш;
- Ҳудудларни комплекс ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш масалалари бўйича ҳудудий секторлар раҳбарлари билан учрашувларда қатнашиш (ҳар бир туманда 4 та ташкил этилган);
- Қишлоқ жойларда фуқаролар билан мунтазам учрашиб турадиган соҳа бўйича вазирлик ва идоралар раҳбарлари билан учрашувларда қатнашиш.

2. Шикоятларни кўриб чиқиш механизмини мақсадлари

Экологик ва ижтимоий стандартларига-5 мувофиқ: Ерни олиш, ердан фойдаланишни чеклаш ва мажбурий кўчиришда (2016), лойиҳа давомида Шикоятларни кўриб чиқиш механизми ташкил этилади, Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг асосий мақсадлари кўтарилган шикоятлар ва муаммоларнинг қабул қилиниши ва ҳал этилишини таъминлашдан иборат, ўз вақтида лойиҳадан жабр кўрган шахсларга шикоят қилиш ва шикоятларни лойиҳа даражасида ҳал қилиш ва шикоятларни маҳаллий судларга ёки Жаҳон банкининг Ҳисобдорлик механизмига юборишнинг олдини олиш.

Шикоятларни кўриб чиқиш механизми зарар кўрган шахсларга ер ёки бошқа мол-мулк учун компенсация тўлашдан келиб чиқадиган ҳар қандай номақбул қарор, амалиёт ёки фаолиятга шикоят қилишига рухсат бериш учун ўрнатилади. Маслаҳатлашувлар, сўровлар, тренинглар ва компенсация пули тўлаш вақтида Мурожаатчилар ўз ҳуқуқлари ва шикоятларни оғзаки ёки ёзма равишда кўриб чиқиш тартиблари ҳақида тўлиқ маълумотга эга бўладилар.

Мурожат механизми Мамлакатнинг суд ёки маъмурий ҳимоясидан фойдаланишга тўсқинлик қилмаслиги керак. Таъсирланган шахслар ҳар қандай вақтда ва лойиҳа даражасидаги шикоятларни кўриб чиқиш жараёнидан қатъи назар, судга мурожаат қилишлари мумкин.

Жаҳон банкининг инвестиция лойиҳаларини амалга ошириш орқали мурожатларни кўриб чиқиш механизмини ишлаб чиқиш ва тасдиқлаш бўйича талаблари билан бир қаторда Ўзбекистонда шикоятларни кўриб чиқиш тартиби ҳам Ўзбекистон Республикасининг миллий қонунчилиги, хусусан, “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонун ва “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонун (2014 йил 3 декабр, №378) билан тартибга солинади.

Бундан ташқари, Сув хўжалиги вазирлиги/ Сув хўжалигида хорижий инвестиция лойиҳаларини амалга ошириш маркази жисмоний ва юридик шахслар учун иш жойидаги асосли ташвишларни кўтариш учун ички шикоятлар механизмини тақдим этади.

“Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонуни ва тегишли қарорга мувофиқ ариза ёки шикоят ҳал этилиши шарт бўлган давлат органига келиб тушган кундан эътиборан ўн беш кун ичида кўриб чиқирилиши шарт. Масалани моҳияти бўйича кўриб чиқиш, шунингдек қўшимча ўрганиш ва (ёки) текширилиши талаб қилиш, қўшимча ҳужжатларни сўраш - бир ойгача.

Лойиҳа ҳудудларида (Сурхондарё, Наманган, Қашқадарё, Бухоро ва Қорақалпоғистон) ўтказилган жамоатчилик маслаҳатлашувларида фуқароларнинг

шикоятлари ва аризаларини бериш тартиби муҳокама қилинди.

3. Лойиҳанинг Шикоятларни кўриб чиқиш механизми

Жорий лойиҳа учун Шикоятларни кўриб чиқиш механизми миллий қонунчиликни, лойиҳа объектларининг ўзига хослигини ва жамоатчилик билан маслаҳатлашувлар натижаларини ҳисобга олади.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2006 йил 29 майдаги 97-сон қарори асосида тегишли туманлар (шаҳарлар) ҳокимлари ер участкасини олиб қўйиш ҳамда уйлар, ишлаб чиқариш иморатлари ва бошқа иморатлар, иншоотларни бузиш ва дов-дарахтларни кўчири ташлаш тўғрисида ўз қарорини чиқарадилар, тегишли туманлар (шаҳарлар) ҳокимликлари ер участкасини олиб қўйиш, ер участкасида жойлашган уйлар, ишлаб чиқариш иморатлари ва бошқа иморатларни, иншоотларни бузиш ва дов-дарахтларни кўчириб ташлаш тўғрисидаги тегишли қарорлари нусхаларини билдиришномага илова қилган ҳолда, бузиш бошлангунгача 6 ойдан кечикмай, имзо қўйдириб уйлар, ишлаб чиқариш иморатлари ва бошқа иморатлар, иншоотлар ва дов-дарахтлар мулкдорларини қабул қилинган қарор тўғрисида ёзма равишда хабардор қилиши шарт.

Ариза берувчилар ер сотиб олиш ва кўчиришнинг ҳар қандай жиҳати бўйича шикоят ва сўровлар бериш ҳукукига эга бўладилар. Лойиҳани амалга ошириш маркази лойиҳа таъсири давомида шикоятларни кўриб чиқиш механизмини ўрнатиш учун масъул бўлади ва шикоятларни кўриб чиқиш механизми лойиҳадан таъсирланган шахсларнинг экологик ва ижтимоий муаммоларини самарали ҳал қилиш учун ишлаётганлигига ишонч ҳосил қилиш учун шикоятларни кўриб чиқиш механизми котиби вазифасини бажаради.

Таклиф этилаётган шикоятларни кўриб чиқиш механизми Лойиҳани амалга ошириш марказининг менежери ва хавфсизлик бўйича мутахассис томонидан муҳокама қилинди ва у лойиҳа ҳудудларида жамоатчилик билан маслаҳатлашишда тақдим этилади. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ер олиш, компенсация тўлаш ва кўчиришнинг ҳар қандай жиҳати бўйича мурожаат ва шикоятларнинг ўз вақтида ва қониқарли тарзда кўриб чиқилишини таъминлайди.

Лойиҳа даражасида ноқулайликларни ҳал қилиш учун барча мумкин бўлган йўллар таклиф қилади. Таклиф этилаётган лойиҳа даражасидаги шикоятлар механизмига кўра, таъсирланган уй хўжаликлари ер ёки бошқа активларни баҳолаш ёки баҳолаш, сотиб олиш ва компенсация тўлаш билан боғлиқ ҳар қандай қарор, амалиёт ёки фаолият устидан шикоят қилишлари мумкин.

Бундан ташқари, Шикоятларни кўриб чиқиш механизми Temelsu ва Атроф-муҳит ва ижтимоий таъсирни баҳолашни ишлаб чиқиш бўйича маслаҳатчи билан муҳокама қилинди ва атроф-муҳитга таъсир қилиш ва таъсирни юмшатиш бўйича чоратadbирлар нуқтаи назаридан ҳар икки жиҳат - экологик ва ижтимоий учун амал қиладиган форматга янгиланди. Барча томонлар билан муҳокама қилингандан сўнг, лойиҳа учун қуйидаги кўп даражали шикоятларни кўриб чиқиш механизми таклиф қилинди ва қуйида 1-жадвалда тасвирланган.

Жадвал-1: Шикоятларни кўриб чиқиш механизми ва босқичлари

Даража/қадамлар	Жараён
-----------------	--------

Босқич 1-Лойиҳани амалга ошириш гуруҳининг худудий офиси, Маҳаллий маҳалла қўйитаси, подрядчикнинг лойиҳа худудидаги ишчи офиси	Жабрланган шахс тўғридан-тўғри Лойиҳани амалга ошириш гуруҳига, Маҳаллаий маҳалла қўмитаси ёки Пудратчининг иш офисига шикоят қилиши мумкин. Шикоятларни қабул қилиш ва рўйхатга олиш учун Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳининг Атроф-муҳит ва ижтимоий ҳимоя бўйича худудий мутахассиси, Пудратчининг социологи ёки маҳалла масъул бўлади. Шикоятларни қабул қилишнинг муқобил кириш жойи ҳам миллий қонунчиликда белгиланган мажбуриятларидан келиб чиққан ҳолда ҳокимликлар бўлади. Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳининг Атроф-муҳит ва ижтимоий ҳимоя бўйича худудий мутахассиси ҳар ҳафтада маҳалла қўмитаси, Пудратчи идораси ва ҳокимликдан келиб тушган муроғжатлар ҳақида маълумот тўплайди. Қабул қилинган шикоятларни рўйхатдан ўтказгандан сўнг, Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳининг Атроф-муҳит ва ижтимоий ҳимоя бўйича худудий мутахассиси шикоятнинг хусусиятини/ўзига хослигини кўриб чиқади ва уни ҳал қилиш учун тегишли томонга юборади. Шу билан бирга, Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳининг Атроф-муҳит ва ижтимоий ҳимоя бўйича худудий мутахассиси Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳининг Тошкентдаги офисининг Атроф-муҳит ва ижтимоий ҳимоя бўйича мутахассисига келиб тушган шикоят ва уни ҳал қилиш бўйича кўрилган кейинги ҳаракатлар ҳақида маълумот беради. Муроғжатнинг хусусиятига қараб, у Пудратчига, кадастр агентлигига, маҳаллага ёки Табиатни муҳофаза қилиш қўмитасининг туман бўлимига шикоят қилиши мумкин. Масалан, кўчириш масалалари бўйича шикоятлар Ер кадастрига, ҳокимлик ва маҳаллаларга юборилиши мумкин. Ушбу даражада шикоят 2 ҳафта ичида ҳал қилиниши керак.
Босқич 2 – Тошкент шаҳридаги Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳи, Сув хўжалигида хорижий инвестиция лойиҳаларини амалга ошириш маркази/Сув хўжалиги вазирлиги	Агар шикоят биринчи босқичда кўриб чиқилмаган бўлса ёки муроғжатчи қабул қилинган қарордан/ечимдан қониқмаса, у шикоятни тўғридан-тўғри Тошкент шаҳридаги Ўзбекистон Республикаси Сув хўжалиги вазирлигидаги Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳига бериши мумкин. Ўрнатилган тартибда Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳи талабномани кўриб чиқади ва уни бартараф этиш юзасидан қарор қабул қилиш учун тегишли бўлимига муроғжатларни юборади. Агар муроғжат бевосита лойиҳа билан боғлиқ бўлмаса, кейинги инстанция муроғжат қарор қабул қилиш

	учун мурожаат қилиши керак бўлган жойга тавсия этилади. Агар талабнома берувчидан ҳал қилиш учун кўпроқ вақт ва маблағ талаб этилса, Ўзбекистон Республикаси Сув хўжалиги вазирлигидаги Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳи, туман ҳокимлиги: кадастр бўлими ва маҳалла фуқаролар йиғини ва/ёки қишлоқ фуқаролар йиғини, кенгашлар ёки/ёки аёллар уюшмаси вакилларида иборат шикоятларнинг кўриб чиқиш гуруҳи ташкил этилиши мумкин.. Барча шикоятлар 15 кун ичида ҳал қилинади, агар қўшимча маълумотлар талаб қилинса, мурожаатчини олдиндан хабардор қилган ҳолда мурожаатни ҳал қилиш ва тугатиш учун кўпи билан 30 кун ишлатилади.
Босқич 3 – Иқтисодий суд	Агар масала ҳал этилмаган бўлса ёки мурожаатчи натижа/қароридан норози бўлса, жабрланувчи тегишли миллий қонунчиликка мувофиқ қарор қабул қилиувчи Иқтисодий судига мурожаат қилиши мумкин. Бироқ, ариза берувчилар мурожаатларни кўриб чиқиш механизмида мустақил равишда шикоятларни кўриб чиқиш жараёнида судга мурожаат қилишлари мумкин ва шикоят механизми мамлакатнинг суд ёки маъмурий ҳимоя воситаларидан фойдаланишга тўсқинлик қилмаслиги керак.

4. Ёзувлар ва ҳужжатлар

Ер олиш ва кўчириш билан боғлиқ шикоятларнинг аксарияти 1-2 босқичларда кўриб чиқилади. Аҳолидан келиб тушган барча шикоятлар журналда қайд этилади, у барча босқичларда мавжуд бўлиши керак: Пудратчининг участка офисида, лойиҳа худуди туман ҳокимлигида. Бундан ташқари, лойиҳанинг туман ҳокимлигида аҳолининг мурожаатлари қайд этиладиган журналлари мавжуд. Шундай бўлса ҳам, Пудратчи томонидан шахслардан олинган шикоятлар ва умлаштирилган аризалар тўғрисидаги маълумотлар ва кўрилган чоралар барча шикоятларни ҳисобга олиш учун лойиҳа сайтидаги Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳи вакилларига тақдим этилиши керак. Шундан сўнг барча келиб тушган шикоятлар бўйича маълумотлар Лойиҳанинг амалга ошириш гуруҳи марказида йиғилади

5. Марказдаги мавжуд Шикоятларни кўриб чиқиш механизми

Жаҳон банкининг ҳар бир банк молиялаш лойиҳаси бўйича шикоятларни кўриб чиқиш механизмини ишлаб чиқиш ва амалга ошириш бўйича талаблари билан бир қаторда миллий қонунчиликка мувофиқ шикоятларни кўриб чиқиш тартиби ҳам талаб қилинади. Ўзбекистонда шикоятларни кўриб чиқиш тартиби “Фуқароларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги ва “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги қонунлар (2014 йил 3 декабр, №378) билан тартибга солинади. Бундан ташқари, Сув хўжалиги вазирлиги жисмоний ва юридик шахслар учун иш жойидаги асосли муаммоларни кўтариш учун ички шикоятлар механизмини тақдим этади. Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг тартиби қуйидаги маҳаллий норматив

хужжатларда ҳам баён этилган: Ўзбекистон Республикасининг 11.09.2017 йилдаги 445-сон “Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида”ги Қонуни.

Жадвал 2. Маълумотларни киритиш ва шикоятларни тақдим қилиш учун каналлар¹

Танифи	Алоқа маълумотлари
Шикоятларни кўриб чиқиш қўмитаси – Биринчи босқичи	Марказининг лойиҳани амалга ошириш гуруҳи
Шикоятларни кўриб чиқиш қўмитаси – Иккинчи босқичи	Сув хўжалигида хорижий лойиҳаларни амалга ошириш маркази
Адрес:	100187, Тошкент ш., М.Улуғбек тумани, Қорасув 11,
Телефон:	+998 (71) 202-47-48
Ишонч телефони:	+998 (71) 202-47-00
Веб сайт:	center-min-water.uz
E mail адрес	kapital@minwater.uz
Аноним мурожаатлар ҳам юқоридаги каналлар томонидан қабул қилинади.	

6. Жаҳон банкининг Шикоятларни кўриб чиқиш тизими

Жаҳон банки томонидан қўллаб-қувватладиган лойиҳадан ўзларига салбий таъсир кўрсатаётганига ишонган маҳаллалар ва шахслар шикоятларини лойиҳа даражасидаги мавжуд механизмларга ёки Банкнинг Шикоятларни кўриб чиқиш тизимига юборишлари мумкин. Шикоятларни кўриб чиқиш тизими лойиҳа билан боғлиқ муаммоларни ҳал қилиш учун олинган шикоятларни тезда кўриб чиқишни таъминлайди. Лойиҳадан таъсирланган маҳаллалар ва шахслар ўз шикоятларини Банкнинг мустақил ҳисобдорлик механизмига юборишлари мумкин. Ҳисобдорлик механизмида Банкнинг ўз сиёсати ва тартибларига риоя қилмаслиги натижасида зарар юзага келган ёки юзага келиши мумкинлигини аниқлайдиган Текширув кенгаши, жамоалар ва қарз олувчиларга низолар учун шикоятларни кўриб чиқиш имкониятини берадиган низоларни ҳал қилиш хизмати мавжуд. Шикоятлар тўғридан-тўғри банк раҳбариятига етказилганидан кейин ва раҳбариятга жавоб бериш имконияти берилганидан кейин исталган вақтда Ҳисобдорлик механизмига юборилиши мумкин.

Шикоятларни банкнинг шикоятларни кўриб чиқиш тизимига қандай юбориш ҳақида маълумот олиш учун мазкур сайтга ташриф буюринг <http://www.worldbank.org/GRS>. Банкнинг Ҳисобдорлик Механизмига шикоятларни қандай юбориш ҳақида маълумот олиш учун мазкур сайтга ташриф буюринг <https://accountability.worldbank.org>.

Шикоят инглиз, қозоқ ёки рус тилларида юборилиши мумкин, аммо инглиз тилида бўлмаган шикоятлар учун қўшимча кўриб чиқиш вақти керак бўлади. Шикоят банкнинг шикоятларни кўриб чиқиш тизимига қуйидаги каналлар орқали юборилиши мумкин:

Электрон почта орқали: grievances@worldbank.org

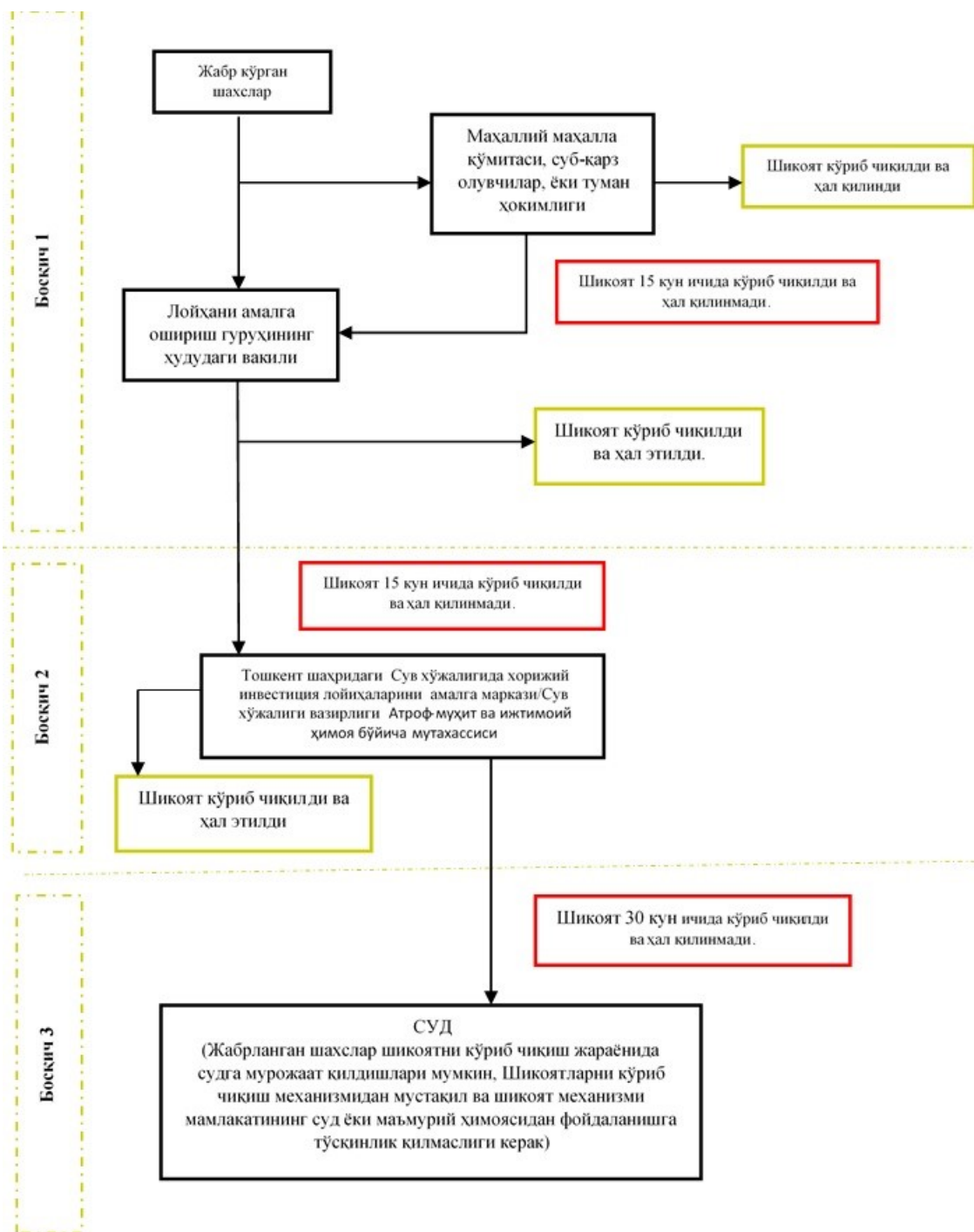
- Факс орқали: +1.202.614.7313

¹ Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ташкил этилиши билан маълумотлар янгиланади.

- Почта орқали: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA
- Жаҳон банкининг Тошкентдаги ваколатхонаси: 107B Amir Timur Street, Block C, 15th floor, 100084, Tashkent, Uzbekistan, tashkent@worldbank.org, Tel. +998 71 120-2400.

Шикоятда Банк томонидан қўллаб-қувватланаётган лойиҳа сабаб бўлган ёки юзага келиши мумкин бўлган салбий таъсир(лар) аниқ кўрсатилиши керак. Бу имкон қадар мавжуд ҳужжатлар ва ёзишмалар билан тасдиқланиши керак. Шикоятчи шикоятнинг исталган натижасини ҳам кўрсатиши мумкин. Ниҳоят, шикоят шикоятчи(лар)ни ёки тайинланган вакилни/уларни аниқлаши ва алоқа маълумотларини кўрсатиши керак. Шикоятларни кўриб чиқиш тизими орқали юборилган шикоятлар лойиҳа билан боғлиқ муаммоларга тезкор эътибор бериш учун дарҳол кўриб чиқилади.

Бундан ташқари, лойиҳадан таъсирланган жамоалар ва шахслар Жаҳон банкининг мустақил Инспекция гуруҳига шикоят қилишлари мумкин, бу эса Жаҳон банкининг сиёсати ва тартиб-қоидаларига риоя қилмаслиги натижасида зарар етказилганлигини ёки юзага келиши мумкинлигини аниқлайди. Шикоятлар тўғридан-тўғри Жаҳон банки эътиборига ҳавола қилингандан сўнг ва Банк раҳбариятига жавоб бериш имконияти берилгандан сўнг, исталган вақтда Текширув гуруҳига юборилиши мумкин. Шикоятларни Жаҳон банки инспекция гуруҳига қандай юбориш ҳақида маълумот олиш учун мазкур сайга ташриф буюринг www.inspectionpanel.org.



1-расм: Шикоятларни кўриб чиқиш механизми