

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI SUV XO'JALIGI VAZIRLIGI

SUV XO'JALIGIDA XORIJIY INVESTITSIYA LOYIHALARINI AMALGA OSHIRISH MARKAZI

MILLIY IRRIGATSIYA TIZIMINI YAXSHILASH VA ENERGIYA SAMARADORLIGINI OSHIRISH LOYIHASI (P504600)

DASTLABKI SHIKOYATLARNI KO'RIB CHIQISH MEXANIZM (SHKCHM)

SENTYABR, 2024, TOSHKENT, O'ZBEKISTON



SHIKOYATLARNI KO'RIB CHIQISH MEXANIZMI

1. O'zbekistonda mavjud shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi

O'zbekistondagi har bir fuqaroning shikoyat qilishi uchun bir nechta kanallar mavjud.

➤ *Qishloq (mahalla) darajasi:*

- Mahalla fuqarolar yig'iniga rais bilan uchrashish uchun jismoniy tashrif;
- Prezident virtual qabulxonasiga qo'ng'iroq qilish (tel. 1000 yoki 0-800-210-00-00) yoki Prezident virtual qabulxonasiga onlayn tarzda xabar yuborish (www.pm.gov.uz);
- har bir tuman yoki viloyat hokimligi huzurida tashkil etilgan ishonch telefonlariga qo'ng'iroq qilish;
- tuman/viloyat hokimiga/tarmoqli vazirlikka/prezidentga yozma shikoyat (xat) yuborish;
- Hududlarni kompleks ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish masalalari bo'yicha tuman/hududiy sektorlar rahbarlari bilan uchrashuvlarda qatnashish (har bir tumanda 4 ta sektor tashkil etilgan);
- Qishloq joylarda fuqarolar bilan muntazam uchrashib turadigan soha bo'yicha vazirlik va idoralarning rahbarlari bilan uchrashuvlarda qatnashish.

Fuqaro mahalla raisi tomonidan berilgan javobdan qoniqmasa yoki to'liq javob olmagan bo'lsa, fuqaro yuqori bo'g'inga, xususan, tuman hokimligiga shikoyat qilishi mumkin..

➤ *Tuman darajasi:*

- Fuqarolarni qabul qilish kunlarida tuman hokimi yoki hokim o'rinbosarlari bilan uchrashish uchun hokimlikka jismoniy tashrif;
- har bir hokimlikda tashkil etilgan ishonch telefonlariga qo'ng'iroq qilish;
- Prezident Virtual qabulxonasi huzuridagi va respublika miqyosida har bir tumanda tashkil etilgan Xalq qabulxonalariga jismoniy tashrif;
- Prezident virtual qabulxonasiga qo'ng'iroq qilish (tel raqami 1000 yoki 0-800-210-00-00) yoki Prezident virtual qabulxonasiga onlayn xabar yuborish (www.pm.gov.uz);
- tuman hokimiga/tarmoqli vazirlikka/prezidentga yozma ariza (xat) yuborish;
- Hududlarni kompleks ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish (har bir tumanda 4 ta sektor tashkil etilgan) masalalari bo'yicha tuman/hududiy sektorlar rahbarlari bilan uchrashuvlarda qatnashish;
- Qishloq joylarda fuqarolar bilan muntazam uchrashib turadigan soha bo'yicha vazirlik va idoralar rahbarlari bilan uchrashuvlarda qatnashish.

Fuqaro tuman miqyosida berilgan javobdan qoniqmasa yoki to'liq javob olmagan bo'lsa, fuqaro yuqori bo'g'inga, xususan, viloyat hokimligiga shikoyat qilishi mumkin.

➤ *Mintaqaviy daraja:*

- Fuqarolarni qabul qilish kunlarida viloyat hokimi yoki hokim o'rinbosarlari bilan uchrashish uchun hokimlikka jismoniy tashrif;
- har bir hokimlikda tashkil etilgan ishonch telefonlariga qo'ng'iroq qilish;
- Respublika bo'yicha har bir viloyat markazida tashkil etilgan Prezident Virtual qabulxonasi huzuridagi Xalq qabulxonalariga jismoniy tashrif;
- Prezident virtual qabulxonasiga qo'ng'iroq qiling (tel. 1000 yoki 0-800-210-00-00) yoki Prezident virtual qabulxonasiga onlayn tarzda xabar yuboring (www.pm.gov.uz);
- viloyat hokimiga/tarmoqli vazirlikka/prezidentga yozma ariza (xat) yuborish;
- Hududlarni kompleks ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish masalalari bo'yicha hududiy sektorlar rahbarlari bilan uchrashuvlarda qatnashish (har bir tumanda 4 ta tashkil etilgan);

- Qishloq joylarda fuqarolar bilan muntazam uchrashib turadigan soha bo'yicha vazirlik va idoralar rahbarlari bilan uchrashuvlarda qatnashish.

2. Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmini maqsadlari

Ekologik va ijtimoiy standartlariga-5 muvofiq: Yerni olish, yerdan foydalanishni cheklash va majburiy ko'chirishda (2016), loyiha davomida Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi tashkil etiladi, Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmining asosiy maqsadlari ko'tarilgan shikoyatlar va muammolarning qabul qilinishi va hal etilishini ta'minlashdan iborat, o'z vaqtida loyihadan jabr ko'rgan shaxslarga shikoyat qilish va shikoyatlarni loyiha darajasida hal qilish va shikoyatlarni mahalliy sudlarga yoki Jahon bankining Hisobdorlik mexanizmiga yuborishning oldini olish.

Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi zarar ko'rgan shaxslarga yer yoki boshqa mol-mulk uchun kompensatsiya to'lashdan kelib chiqadigan har qanday nomaqbul qaror, amaliyot yoki faoliyatga shikoyat qilishiga ruxsat berish uchun o'rnatiladi. Maslahatlashuvlar, so'rovlar, treninglar va kompensatsiya puli to'lash vaqtida Murojaatchilar o'z huquqlari va shikoyatlarni og'zaki yoki yozma ravishda ko'rib chiqish tartiblari haqida to'liq ma'lumotga ega bo'ladilar.

Murojaat mexanizmi Mamlakatning sud yoki ma'muriy himoyasidan foydalanishga to'sqinlik qilmasligi kerak. Ta'sirlangan shaxslar har qanday vaqtda va loyiha darajasidagi shikoyatlarni ko'rib chiqish jarayonidan qat'iy nazar, sudga murojaat qilishlari mumkin.

Jahon bankining investitsiya loyihalarini amalga oshirish orqali murojaatlarni ko'rib chiqish mexanizmini ishlab chiqish va tasdiqlash bo'yicha talablari bilan bir qatorda O'zbekistonda shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibi ham O'zbekiston Respublikasining milliy qonunchiligi, xususan, "Fuqarolarning murojaatlari to'g'risida"gi qonun va "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun (2014 yil 3 dekabr, №378) bilan tartibga solinadi.

Bundan tashqari, Suv xo'jaligi vazirligi/ Suv xo'jaligida xorijiy investitsiya loyihalarini amalga oshirish markazi jismoniy va yuridik shaxslar uchun ish joyidagi asosli tashvishlarni ko'tarish uchun ichki shikoyatlar mexanizmini taqdim etadi.

"Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonuni va tegishli qarorga muvofiq ariza yoki shikoyat hal etishi shart bo'lgan davlat organiga kelib tushgan kundan e'tiboran o'n besh kun ichida ko'rib chiqilishi shart. Masalani mohiyati bo'yicha ko'rib chiqish, shuningdek qo'shimcha o'rganish va (yoki) tekshirishni talab qilish, qo'shimcha hujjatlarni so'rash - bir oygacha.

Loyiha hududlarida (Surxondaryo, Namangan, Qashqadaryo, Buxoro va Qoraqalpog'iston) o'tkazilgan jamoatchilik maslahatlashuvlarida fuqarolarning shikoyatlari va arizalarini berish tartibi muhokama qilindi.

3. Loyihaning Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi

Joriy loyiha uchun Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi milliy qonunchilikni, loyiha ob'ektlarining o'ziga xosligini va jamoatchilik bilan maslahatlashuvlar natijalarini hisobga oladi.

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2006 yil 29 maydagi 97-son qarori asosida tegishli tumanlar (shaharlar) hokimlari yer uchastkasini olib qo'yish hamda uylar, ishlab chiqarish imoratlari va boshqa imoratlar, inshootlarni buzish va dov-daraxtlarni ko'chiri tashlash to'g'risida o'z qarorini chiqaradilar, tegishli tumanlar (shaharlar) hokimliklari yer uchastkasini olib qo'yish, yer uchastkasida joylashgan uylar, ishlab chiqarish imoratlari va boshqa imoratlarni, inshootlarni buzish va dov-daraxtlarni ko'chirib tashlash to'g'risidagi tegishli qarorlari nusxalarini bildirishnomaga ilova qilgan holda, buzish boshlanguncha 6 oydan kechikmay, imzo qo'ydirib uylar, ishlab chiqarish

imoratlari va boshqa imoratlar, inshootlar va dov-daraxtlar mulkdorlarini qabul qilingan qaror to'g'risida yozma ravishda xabardor qilishi shart.

Ariza beruvchilar yer sotib olish va ko'chirishning har qanday jihati bo'yicha shikoyat va so'rovlar berish huquqiga ega bo'ladilar. Loyihani amalga oshirish markazi loyiha ta'siri davomida shikoyatlarni ko'rib chiish mexanizmini o'rnatish uchun mas'ul bo'ladi va shikoyatlarni ko'rib chiish mexanizmi loyihadan ta'sirlangan shaxslarning ekologik va ijtimoiy muammolarini samarali hal qilish uchun ishlayotganligiga ishonch hosil qilish uchun shikoyatlarni ko'rib chiish mexanizmi kotibi vazifasini bajaradi.

Taklif etilayotgan shikoyatlarni ko'rib chiish mexanizmi Loyihani amalga oshirish markazining menejeri va xavfsizlik bo'yicha mutaxassis tomonidan muhokama qilindi va u loyiha hududlarida jamoatchilik bilan maslahatlashishda taqdim etiladi. Loyihani amalga oshirish guruhi yer olish, kompensatsiya to'lash va ko'chirishning har qanday jihati bo'yicha murojaat va shikoyatlarning o'z vaqtida va qoniqarli tarzda ko'rib chiqilishini ta'minlaydi.

Loyiha darajasida noqulayliklarni hal qilish uchun barcha mumkin bo'lgan yo'llar taklif qiladi. Taklif etilayotgan loyiha darajasidagi shikoyatlar mexanizmiga ko'ra, ta'sirlangan uy xo'jaliklari yer yoki boshqa aktivlarni baholash yoki baholash, sotib olish va kompensatsiya to'lash bilan bog'liq har qanday qaror, amaliyot yoki faoliyat ustidan shikoyat qilishlari mumkin.

Bundan tashqari, Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi Temelsu va Atrof-muhit va ijtimoiy ta'sirni baholashni ishlab chiqish bo'yicha maslahatchi bilan muhokama qilindi va atrof-muhitga ta'sir qilish va ta'sirni yumshatish bo'yicha chora-tadbirlar nuqtai nazaridan har ikki jihat - ekologik va ijtimoiy uchun amal qiladigan formatga yangilandi. Barcha tomonlar bilan muhokama qilingandan so'ng, loyiha uchun quyidagi ko'p darajali shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi taklif qilindi va quyida 1-jadvalda tasvirlangan.

Jadval-1: Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi va bosqichlari

Daraja/qadamlar	Jarayon
Bosqich 1-Loyihani amalga oshirish guruhining hududiy ofisi, Mahalliy mahalla qo'yitasi, podryadchikning loyiha hududidagi ishchi ofisi	Jabrlangan shaxs to'g'ridan-to'g'ri Loyihani amalga oshirish guruhiga, Mahallaiy mahalla qo'mitasi yoki Pudratchining ish ofisiga shikoyat qilishi mumkin. Shikoyatlarni qabul qilish va ro'yxatga olish uchun Loyihaning amalga oshirish guruhining Atrof-muhit va ijtimoiy himoya bo'yicha hududiy mutaxassisi, Pudratchining sotsiologi yoki mahalla mas'ul bo'ladi. Shikoyatlarni qabul qilishning muqobil kirish joyi ham milliy qonunchilikda belgilangan majburiyatlaridan kelib chiqqan holda hokimliklar bo'ladi. Loyihaning amalga oshirish guruhining Atrof-muhit va ijtimoiy himoya bo'yicha hududiy mutaxassisi har haftada mahalla qo'mitasi, Pudratchi idorasi va hokimlikdan kelib tushgan murojjatlar haqida ma'lumot to'playdi. Qabul qilingan shikoyatlarni ro'yxatdan o'tkazgandan so'ng, Loyihaning amalga oshirish guruhining Atrof-muhit va ijtimoiy himoya bo'yicha hududiy mutaxassisi shikoyatning xususiyatini/o'ziga xosligini ko'rib chiqadi va uni hal qilish uchun tegishli tomonga yuboradi. Shu bilan birga, Loyihaning amalga oshirish guruhining Atrof-muhit va ijtimoiy himoya bo'yicha hududiy mutaxassisi Loyihaning amalga oshirish guruhining Toshkentdagi ofisining Atrof-muhit va

	ijtimoiy himoya bo'yicha mutaxassisiga kelib tushgan shikoyat va uni hal qilish bo'yicha ko'rilgan keyingi harakatlar haqida ma'lumot beradi. Murojlatning xususiyatiga qarab, u Pudratchiga, kadastr agentligiga, mahallaga yoki Tabiatni muhofaza qilish qo'mitasining tuman bo'limiga shikoyat qilishi mumkin. Masalan, ko'chirish masalalari bo'yicha shikoyatlar Yer kadastriga, hokimlik va mahallalarga yuborilishi mumkin. Ushbu darajada shikoyat 2 hafta ichida hal qilinishi kerak.
Bosqich 2 – Toshkent shahridagi Loyihaning amalga oshirish guruhi, Suv xo'jaligida xorijiy investitsiya loyihalarini amalga oshirish markazi/Suv xo'jaligi vazirligi	Agar shikoyat birinchi bosqichda ko'rib chiqilmagan bo'lsa yoki murojaatchi qabul qilingan qarordan/echimdan qoniqmasa, u shikoyatni to'g'ridan-to'g'ri Toshkent shahridagi O'zbekiston Respublikasi Suv xo'jaligi vazirligidagi Loyihaning amalga oshirish guruhiga berishi mumkin. O'rnatilgan tartibda Loyihaning amalga oshirish guruhi talabnomani ko'rib chiqadi va uni bartaraf etish yuzasidan qaror qabul qilish uchun tegishli bo'limga murojaatlarni yuboradi. Agar murojaat bevosita loyiha bilan bog'liq bo'lmasa, keyingi instansiya murojaat qaror qabul qilish uchun murojaat qilishi kerak bo'lgan joyga tavsiya etiladi. Agar talabnoma beruvchidan hal qilish uchun ko'proq vaqt va mablag' talab etilsa, O'zbekiston Respublikasi Suv xo'jaligi vazirligidagi Loyihaning amalga oshirish guruhi, tuman hokimligi: kadastr bo'limi va mahalla fuqarolar yig'ini va/yoki qishloq fuqarolar yig'ini, kengashlar yoki/yoki ayollar uyushmasi vakillaridan iborat shikoyatlarning ko'rib chiqish guruhi tashkil etilishi mumkin.. Barcha shikoyatlar 15 kun ichida hal qilinadi, agar qo'shimcha ma'lumotlar talab qilinsa, murojaatchini oldindan xabardor qilgan holda murojaatni hal qilish va tugatish uchun ko'pi bilan 30 kun ishlatiladi.
Bosqich 3 – Iqtisodiy sud	Agar masala hal etilmagan bo'lsa yoki murojaatchi natija/qaroridan norozi bo'lsa, jabrlanuvchi tegishli milliy qonunchilikka muvofiq qaror qabul qiliuvchi Iqtisodiy sudga murojaat qilishi mumkin. Biroq, ariza beruvchilar murojaatlarni ko'rib chiqish mexanizmidan mustaqil ravishda shikoyatlarni ko'rib chiqish jarayonida sudga murojaat qilishlari mumkin va shikoyat mexanizmi mamlakatning sud yoki ma'muriy himoya vositalaridan foydalanishga to'sqinlik qilmasligi kerak.

4. Yozuvlar va xujjatlar

Yer olish va ko'chirish bilan bog'liq shikoyatlarning aksariyati 1-2 bosqichlarda ko'rib chiqiladi. Aholidan kelib tushgan barcha shikoyatlar jurnalda qayd etiladi, u barcha bosqichlarda mavjud bo'lishi kerak: Pudratchining uchastka ofisida, loyiha hududi tuman hokimligida. Bundan tashqari, loyihaning tuman hokimligida aholining murojaatlari qayd etiladigan jurnallari mavjud. Shunday bo'lsa ham, Pudratchi tomonidan shaxslardan olingan shikoyatlar va umlashtirilgan arizalar to'g'risidagi ma'lumotlar va ko'rilgan choralar barcha shikoyatlarni hisobga olish uchun loyiha saytidagi Loyihning amalga

oshirish guruhi vakillariga taqdim etilishi kerak. Shundan so'ng barcha kelib tushgan shikoyatlar bo'yicha ma'lumotlar Loyihaning amalga oshirish guruhi markazida yig'iladi

5. Markazdagi mavjud Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi

Jahon bankining har bir bank moliyalash loyihasi bo'yicha shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmini ishlab chiqish va amalga oshirish bo'yicha talablari bilan bir qatorda milliy qonunchilikka muvofiq shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibi ham talab qilinadi. O'zbekistonda shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibi "Fuqarolarning murojaatlari to'g'risida"gi va "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi qonunlar (2014 yil 3 dekabr, №378) bilan tartibga solinadi. Bundan tashqari, Suv xo'jaligi vazirligi jismoniy va yuridik shaxslar uchun ish joyidagi asosli muammolarni ko'tarish uchun ichki shikoyatlar mexanizmini taqdim etadi. Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmining tartibi quyidagi mahalliy normativ hujjatlarda ham bayon etilgan: *O'zbekiston Respublikasining* 11.09.2017 yildagi 445-son "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonuni.

Jadval 2. Ma'lumotlarni kiritish va shikoyatlarni taqdim qilish uchun kanallar¹

Tanifi	Aloqa ma'lumotlari
Shikoyatlarni ko'rib chiqish qo'mitasi – Birinchi bosqichi	Markazining loyihani amalga oshirish guruhi
Shikoyatlarni ko'rib chiqish qo'mitasi – Ikkinchi bosqichi	Suv xo'jaligida xorijiy loyihalarni amalga oshirish markazi
Adres:	100187, Toshkent sh., M.Ulug'bek tumani, Qorasuv 11,
Telefon:	+998 (71) 202-47-48
Ishonch telefoni:	+998 (71) 202-47-00
Veb sayt:	center-min-water.uz
E mail adres	kapital@minwater.uz
Anonim murojlatlar ham yuqoridagi kanallar tomonidan qabul qilinadi.	

6. Jaxon bankining Shikoyatlarni ko'rib chiqish tizimi

Jahon banki tomonidan qo'llab-quvvatlanadigan loyihadan o'zlariga salbiy ta'sir ko'rsatayotganiga ishongan mahallalar va shaxslar shikoyatlarini loyiha darajasidagi mavjud mexanizmlarga yoki Bankning Shikoyatlarni ko'rib chiqish tizimiga yuborishlari mumkin. Shikoyatlarni ko'rib chiqish tizimi loyiha bilan bog'liq muammolarni hal qilish uchun olingan shikoyatlarni tezda ko'rib chiqishni ta'minlaydi. Loyihadan ta'sirlangan mahallalar va shaxslar o'z shikoyatlarini Bankning mustaqil hisobdorlik mexanizmiga yuborishlari mumkin. Hisobdorlik mexanizmida Bankning o'z siyosati va tartiblariga rioya qilmasligi natijasida zarar yuzaga kelgan yoki yuzaga kelishi mumkinligini aniqlaydigan Tekshiruv kengashi, jamoalar va qarz oluvchilarga nizolar uchun shikoyatlarni ko'rib chiqish imkoniyatini beradigan nizolarni hal qilish xizmati mavjud. Shikoyatlar to'g'ridan-to'g'ri bank rahbariyatiga yetkazilganidan keyin va rahbariyatga javob berish imkoniyati berilganidan keyin istalgan vaqtda Hisobdorlik mexanizmiga yuborilishi mumkin.

Shikoyatlarni bankning shikoyatlarni ko'rib chiqish tizimiga qanday yuborish haqida ma'lumot olish uchun mazkur saytga tashrif buyuring <http://www.worldbank.org/GRS>.

¹ Loyixani amalga oshirish guruhi tashkil etilishi bilan malumotlar yangilanadi

Bankning Hisobdorlik Mexanizmiga shikoyatlarni qanday yuborish haqida ma'lumot olish uchun maxkur saytga tashrif buyuring <https://accountability.worldbank.org>.

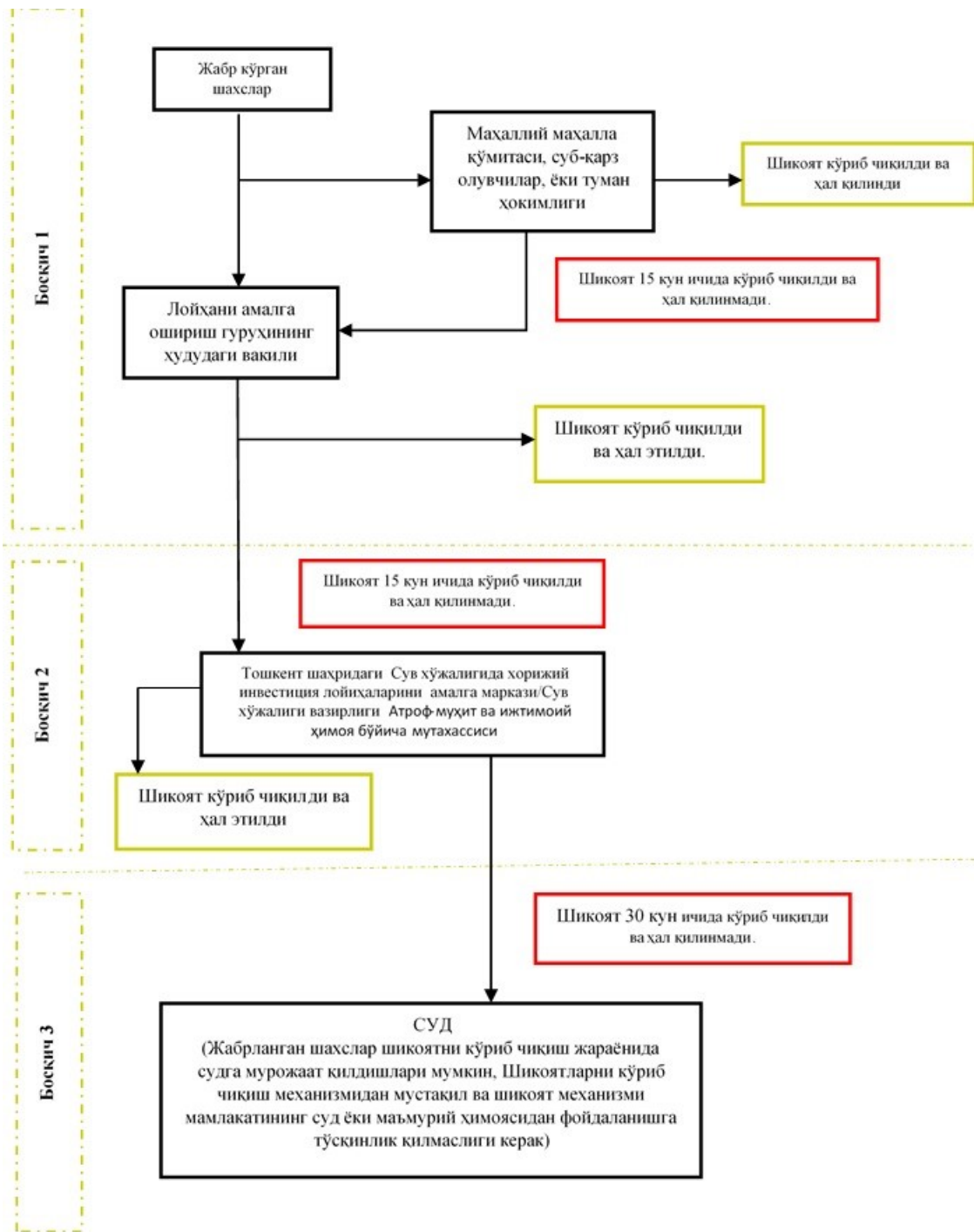
Shikoyat ingliz, qozoq yoki rus tillarida yuborilishi mumkin, ammo ingliz tilida bo'lmagan shikoyatlar uchun qo'shimcha ko'rib chiqish vaqti kerak bo'ladi. Shikoyat bankning shikoyatlarni ko'rib chiqish tizimiga quyidagi kanallar orqali yuborilishi mumkin:

Elektron pochta orqali: grievances@worldbank.org

- Faks orqali: +1.202.614.7313
- Pochta orqali: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA
- Jaxon bankining Toshkentdagi vakolatxonasi: 107B Amir Timur Street, Block C, 15th floor, 100084, Tashkent, Uzbekistan, tashkent@worldbank.org, Tel. +998 71 120-2400.

Shikoyatda Bank tomonidan qo'llab-quvvatlanayotgan loyiha sabab bo'lgan yoki yuzaga kelishi mumkin bo'lgan salbiy ta'sir(lar) aniq ko'rsatilishi kerak. Bu imkon qadar mavjud hujjatlar va yozishmalar bilan tasdiqlanishi kerak. Shikoyatchi shikoyatning istalgan natijasini ham ko'rsatishi mumkin. Nihoyat, shikoyat shikoyatchi(lar)ni yoki tayinlangan vakilni/ularni aniqlashi va aloqa ma'lumotlarini ko'rsatishi kerak. Shikoyatlarni ko'rib chiqish tizimi orqali yuborilgan shikoyatlar loyiha bilan bog'liq muammolarga tezkor e'tibor berish uchun darhol ko'rib chiqiladi.

Bundan tashqari, loyihadan ta'sirlangan jamoalar va shaxslar Jahon bankining mustaqil Inspeksiya guruhiga shikoyat qilishlari mumkin, bu esa Jahon bankining siyosati va tartib-qoidalariga rioya qilmasligi natijasida zarar yetkazilganligini yoki yuzaga kelishi mumkinligini aniqlaydi. Shikoyatlar to'g'ridan-to'g'ri Jahon banki e'tiboriga havola qilingandan so'ng va Bank rahbariyatiga javob berish imkoniyati berilgandan so'ng, istalgan vaqtda Tekshiruv guruhiga yuborilishi mumkin. Shikoyatlarni Jahon banki inspeksiya guruhiga qanday yuborish haqida ma'lumot olish uchun mazkur saytga tashrif buyuring www.inspectionpanel.org.



1-rasm: Shikoyatlarni ko'rib chiqish mexanizmi