

СРОКИ рассмотрения жалоб

ДЕНЬ

1-Й

РЕГИСТРАЦИЯ



3-Й

ОЦЕНКА



5-Й

ПИСЬМЕННОЕ
УВЕДОМЛЕНИЕ



14-Й

РАССМОТРЕНИЕ



15-Й

РАЗРЕШЕНИЕ
ЖАЛОБЫ



Как подать жалобу



МРЖП принимает жалобы на узбекском, русском и английском языках.



Жалобу можно подать в индивидуальном порядке или от имени сообщества.



Затронутые стороны могут назначить представителя для подачи жалобы.

Жалобы и предложения принимаются:



в устной форме по телефону либо посетив махаллинский комитет или офис проекта;



в письменной форме, на бумажном носителе;



в электронной форме по электронной почте или телеграм.



Механизм рассмотрения жалоб и предложений

МРЖП



Для быстрого и эффективного решения разрешения индивидуальных и коллективных жалоб и предложений



Совместный проект ПРООН, МЧС и Узгидромета, «Совершенствование комплексной системы раннего оповещения для повышения устойчивости сообществ Узбекистана к опасным природным явлениям, вызванным изменением климата», финансируемого Зелёным Климатическим Фондом (ЗКФ).



Тел.: +998(71) 235-85-13, +998(93) 501-86-57
Телеграм: +998(93) 501-86-57
Почта: nilufar.kayumova@undp.org
Адрес офиса проекта: г. Ташкент, ул. Ч. Айтматова, 72
Местный махаллинский комитет

Основная цель проекта - это повышение эффективности и расширение охвата системой комплексного раннего оповещения (КСРО) опасных природных явлений в Узбекистане, вызываемых изменением климата. С учетом роста климатических рисков, данная система будет способствовать повышению климатической устойчивости населения Узбекистана, включая наиболее уязвимые и бедные сельские сообщества.

Что такое МРЖП?

МРЖП предоставляет отдельным лицам и общинам дополнительный и доступный канал подачи жалоб и отзывов, если они считают, что проект имел или может иметь для них неблагоприятные социальные или экологические последствия.

МРЖП рассматривает жалобы и предложения:

- ▶ связанные с реализацией текущего проекта;
- ▶ касающиеся фактического или потенциального вреда от проекта;
- ▶ поданы лицом или общиной, для которых, по их мнению воздействие проекта имело или может иметь неблагоприятные последствия.

В жалобе следует указать:

- ▶ имя, фамилию заявителя (или их представителей), и отметить, требуют ли они соблюдения конфиденциальности);
- ▶ причинённый или возможный ущерб;
- ▶ приблизительную дату и время причинения ущерба;
- ▶ круг затронутых лиц, а также территорию.

Процедуры подачи и рассмотрения жалобы:

Получение и регистрация жалобы 1

- ▶ заявитель подаёт жалобу используя любой из доступных каналов МРЖП;
- ▶ комиссия регистрирует и направляет заявителю уведомление о ее получении определяет, будет ли жалоба рассмотрена.

Рассмотрение жалобы 2

- ▶ в течение 5 рабочих дней заявителю направляется уведомление о статусе дела;
- ▶ при необходимости запрашивается дополнительная информация.

Решение 3

- ▶ в течение 14 дней заявителю предлагается решение;
- ▶ если жалоба не будет разрешена в течение этого периода к удовлетворению истца, срок рассмотрения может быть продлён до 30 дней, проинформировав об этом заявителя;
- ▶ в случае получения согласия со стороны заявителя комиссия издаёт указания по исполнению решения;
- ▶ рассмотрение жалобы считается завершённым после полного удовлетворения жалобы;
- ▶ в случае, если жалоба не разрешается в течение 30 рабочих дней, она передается на рассмотрение в соответствующие органы уведомив при этом истца.

Часто задаваемые ВОПРОСЫ

Зачем обращаться в МРЖП?

Предусмотренная МРЖП процедура помогает затронутым лицам и общинам осуществлять взаимодействие с проектом и исполняющим партнёром проекта с целью решения проблем по мере их возникновения для более оперативного урегулирования жалоб.

Кто управляет МРЖП?

В рамках текущего проекта создана комиссия рассмотрения жалоб и предложений, который управляет МРЖП.

Взимается ли плата за подачу жалобы?

За подачу жалобы плата не взимается.

Заменяет ли МРЖП другие механизмы подачи жалоб?

Настоящая процедура не заменяет и не ограничивает законное право истца обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения жалобы.

Существуют ли альтернативные способы подачи жалоб и предложений?

Затронутые лица могут использовать Механизм подотчетности ПРООН или Независимый механизм возмещения ущерба ЗКФ, если они уже использовали стандартные каналы МРЖП на уровне проекта и не удовлетворены результатом. Посетите www.undp.org/secu-srm и <https://irm.greenclimate.fund/> для получения более подробной информации.

