

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ASAKA TEXTILE»
(ООО «ASAKA TEXTILE»)**

**ПОРЯДОК ПРИЁМА, РАССМОТРЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ПРАВ
РАБОТНИКОВ ПРИ ПОДАЧЕ ЖАЛОБ
(без наказаний)**

СОДЕРЖАНИЕ:

Оглавление

ПОРЯДОК ПРИЁМА, РАССМОТРЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ПРАВ РАБОТНИКОВ ПРИ ПОДАЧЕ ЖАЛОБ	Ошибка! Закладка не определена.
1. Общие положения	3
2. Гарантии прав работников на подачу жалоб	3
3. Порядок подачи жалобы	4
4. Сроки и порядок рассмотрения жалоб	4
5. Мониторинг и контроль за рассмотрением жалоб	4
6. Ответственные лица	5
7. Защита работников от преследования	5
8. Заключительные положения	5
Приложение № 1.	6
8. Приложении (в Узб-Рус языке)	



Жамолов О.Ж.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет основные принципы, правила и гарантии, связанные с подачей, рассмотрением и защитой прав работников предприятия в случае подачи ими индивидуальных или коллективных жалоб.

1.2. Порядок направлен на обеспечение прозрачности, справедливости, недопущения дискриминации, а также защиты работников от любого давления, преследования или негативных последствий в связи с выражением ими замечаний, претензий или обеспокоенности.

1.3. Жалоба — это официальное письменное или устное обращение работника (или группы работников), содержащее сведения о предполагаемых нарушениях трудовых прав, этических норм, условий труда, а также любых действий, затрагивающих его/их законные интересы.

2. Гарантии прав работников на подачу жалоб

2.1. В соответствии с данной процедурой гарантируется право на подачу жалоб руководству предприятия индивидуально или коллективно.

2.2. Право на подачу жалоб реализуется добровольно. Никто не может быть принужден участвовать в действиях в защиту какой-либо жалобы либо против неё.

2.3. Осуществление права на подачу жалоб не должно нарушать права, свободы и законные интересы других работников, а также интересы предприятия и государства.

2.4. Дискриминация при использовании права на подачу жалоб в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения работника, местонахождения (почтового адреса), не допускается.

2.5. Руководство предприятия обязано соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан при рассмотрении жалоб, принимать меры для их полного, объективного и своевременного рассмотрения, принимать в пределах своих полномочий меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов работников.

2.6. Жалобы от работников подлежат обязательному принятию и рассмотрению руководством предприятия.

2.7. При рассмотрении жалоб не допускается разглашение сведений о частной жизни работников без их согласия, а также сведений и информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы работников.

2.8. Запрещается преследование работников, их представителя, членов их семей, в связи с их жалобами в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражения своего мнения и критики в жалобах.

Конфликт интересов

2.9. Конфликт интересов возникает в случаях, когда между интересами сотрудника или подрядчика и его обязанностями в рамках настоящего Механизма существует несоответствие, при котором у независимого наблюдателя могут возникнуть обоснованные сомнения в том, что на действия данного лица влияет его собственная заинтересованность.

2.10. Настоящий Механизм направлен на управление потенциальными конфликтами интересов путём чёткого разграничения ролей и обязанностей лиц, участвующих в процессе рассмотрения

жалоб, а также недопущения их вовлечения в ситуации, где может возникнуть конфликт.

2.11. Если жалоба касается конкретного сотрудника или Клиента ООО «Asakatextile», данное лицо не должно принимать никакого участия в процессе рассмотрения соответствующей жалобы.

3. Порядок подачи жалобы

3.1. Жалоба может быть подана:

- В письменной форме (на бумаге или в электронном виде);
- Устно (в ходе встречи с руководством или ответственным лицом);
- Анонимно (через специально установленные ящики для обращений или электронную форму без указания имени).

3.2. Жалоба может быть направлена:

- Непосредственному руководителю;
- В HR-департамент (в отдел управление кадрами);
- В отдел по соблюдению корпоративной этики (compliance);
- В профсоюзную организацию (при наличии);
- В электронную приёмную предприятия.

3.3. В жалобе должны быть указаны:

- Фактические обстоятельства или действия/бездействие, вызвавшие обращение;
- Дата, место и участники события (если применимо);
- Конкретные требования, пожелания или предложения;
- (Опционально) контактные данные заявителя для обратной связи.

4. Сроки и порядок рассмотрения жалоб

4.1. Жалобы подлежат обязательному приёму и регистрации в день поступления.

4.2. Общий срок рассмотрения жалобы составляет **до 5 рабочих дней** с момента регистрации. В случае необходимости дополнительной проверки — **до 15 календарных дней** с письменным уведомлением заявителя.

4.3. В ходе рассмотрения могут проводиться:

- Внутренние проверки;
- Беседы с участниками инцидента;
- Анализ документов и видеозаписей (если имеются);
- Привлечение третьих лиц — юристов, профсоюза, службы безопасности.

4.4. По результатам рассмотрения составляется заключение и, при наличии нарушений, выносятся дисциплинарные или иные управленческие меры.

5. Мониторинг и контроль за рассмотрением жалоб

5.1. Руководство предприятия осуществляет постоянный мониторинг и контроль за ходом рассмотрения своими подразделениями жалоб, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

6. Ответственные лица

6.1. За организацию процесса приёма и рассмотрения жалоб отвечает:

- HR-директор или уполномоченное лицо департамента по работе с персоналом;
- Руководитель службы внутреннего контроля или комплаенс-офицер;
- Специально назначенное лицо по обращениям сотрудников.

6.2. Ответственные лица обязаны:

- Обеспечивать сохранность информации;
- Не допускать давления на заявителей и участников;
- Следить за сроками и качеством рассмотрения;
- Обеспечивать обратную связь и отчётность по жалобам.

7. Защита работников от преследования

7.1. Предприятие гарантирует, что работники не будут подвергаться репрессиям, увольнению, психологическому давлению, снижению заработной платы, служебному понижению или иным формам преследования за добросовестное обращение с жалобой.

7.2. В случае выявления преследования, к виновным лицам применяются дисциплинарные меры, вплоть до увольнения.

7.3. Работники вправе повторно обращаться в вышестоящие органы или государственные инстанции (Госинспекция труда, профсоюз, суд и др.) при неудовлетворительном рассмотрении жалобы на предприятии.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Порядок доводится до сведения всех сотрудников при приёме на работу и размещается на внутреннем корпоративном портале/доске объявлений.

8.2. Порядок может пересматриваться и обновляться по мере необходимости, в соответствии с изменениями законодательства Республики Узбекистан и внутренней политики предприятия.

8.3. Ответственность за исполнение положений настоящего Порядка несут все руководители подразделений и ответственные лица, назначенные приказом по предприятию.

Форма подачи жалобы

Эта форма может использоваться каждым работником для подачи жалоб. Жалоба должна быть описана подробно. Во-вторых, причины, обстоятельства, которые привели к жалобе, изучаются и корректирующие действия совершаются в течение определенного периода времени (х дней). Сотрудники информированы об этих корректирующих действиях.

Также жалобы могут быть переданы устно представителю работников, а также по электронной почте на адрес: <https://asakatextile.uz/> Узбекистан, Андижанская область, г. Асака, ул. Тукимачи, 4

Пожалуйста, опишите вашу жалобу (заполняется работником):

.....
дата

.....
подпись работника (добровольно)

Решения/Корректирующие действия (заполняются ответственным сотрудником)

Срок для решения / корректирующих действий:

.....
дата

.....
подпись работника (добровольно)

Жалоба закрыта:

.....
дата

.....
подпись ответственного сотрудника

Ommaviy shikoyat shakli

Ro'yxatga olish raqami (qabul qiluvchi agentlik tomonidan tayinlanadi):

Sana:

Iltimos, O'zingizning aloqa ma'lumotlaringizni va shikoyatingizni kiriting. Bu ma'lumotlar mahfiy ko'rib chiqiladi.

Diqqat qiling: agar siz anonim qolishni istasangiz, iltimos, aloqa ma'lumotlaringizni ko'rsatmasdan quyidagi maydonchaga sharhingizni / shikoyatingizni kiriting - sizning sharhlaringiz baribir korxona tomonidan ko'rib chiqiladi.

F.I.Sh

Anonim taqdim etish

☐ Men anonim qolishni istayman

Siz bilan qanday bog'lanishni xohlayotganingizni belgilang (pochta, telefon, elektron pochta).

☐ pochta orqali (iltimos, pochta manzilini ko'rsating):

☐ telefon orqali (telefon raqamini ko'rsating):

☐ elektron pochta orqali (iltimos, elektron pochta manzilini ko'rsating):

Aloqa uchun afzal til

☐ O'zbek

☐ Rus

☐ Ingliz

☐ Boshqa, iltimos, ko'rsating:

Hodisa yoki shikoyatning tavsifi:

Nima bo'ldi? Bu qayerda yuz berdi? Bu kim bilan sodir bo'ldi?
Muammoning natijasi nima?

Hodisa/shikoyatning sanasi:

☐ Bir martalik hodisa/shikoyat (sana _____)

☐ Bir martadan ortiq sodir bo'lgan (necha marta? _____)

☐ Jarayonda (muammolar hozirda yuz bermoqda)

Muammoni hal qilish uchun nimani ko'rishni xohlaysiz?

Образец журанала по жалобам (Ўзб яз)

1-Bo'lim - Detallar						
Shikoyat yozuvi raqami	Xabar sanasi	Murojaat vaqti	Ariza beruvchining ismi, agar anonim bo'lmasa	Ariza beruvchining aloqa telefon raqami	Ariza beruvchining manzili	Shikoyatni olgan xodimning ismi

2-Bo'lim. Shikoyat qilish		3-Bo'lim - Hisobot va tasdiqlash			
Shikoyat predmeti (masalan, yer sotib olish, bandlik, sog'liq)	Muammo/shikoyat tavsifi	Foydalaniladigan aloqa kanali (masalan, yuzma- yuz, telefon, elektron pochta va boshqalar.)	Muammo shikoyat yozuvi shaklida hujjatlashtirilganmi? (Ha/Yo'q)	Ariza beruvchiga zararni qoplash sanasi ko'rsatilgan tasdiq yuborilganmi? (Ha/yo'q), agar ha bo'lsa, sana nima?	Ariza beruvchiga tasdiqni taqdim etgan xodimning ismi

4-Bo'lim – Shikoyatlarni ko'rib chiqish			5-Bo'lim - Tuzatish harakatlari / Qaror								
Shikoyat boshqa shaxsga/bo'limga o'tkazilganmi?	Shikoyatni ko'rib chiqayotgan xodimning ismi	Kutilayotgan qaror sanasi	Qaroring tavsifi	Qaror Ariza beruvchiga yetkazilganmi?	Ariza beruvchi bilan munosabat qilish usuli	Ariza beruvchiga bildirilgan, qaror qabul qilingan sana	Ariza beruvchining qarordagi qoniqadimi? (Ha/Yo'q)	Agar yo'q bo'lsa, qanday qo'shimcha harakatlar qilinmoqda?	Tayinlangan xodimning ismi	Qaror qayta ko'rib chiqilgan, agar qo'llanilgan	Shikoyat maqomida (boshlanmagan/ko'rib chiqilgan/hal qilingan)

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№	Ф.И.О.	Должность	Подпись	Дата
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				

17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				