

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ

персонала и агентов (УФО) Программы «EduImkon: Расширение возможностей и обеспечение равенства в сфере образования» (PforR, P513279), включая сотрудников участвующих коммерческих банков

I. Общие положения

1. Настоящий Кодекс поведения (далее — Кодекс) разработан во исполнение действия № 14 Плана действий Программы (РАР) и рекомендаций Оценки экологических и социальных систем (ESSA, сентябрь 2025 г.) Программы «EduImkon» (далее — Программа), реализуемой Фондом финансирования образовательных кредитов при Министерстве экономики и финансов Республики Узбекистан (далее — Фонд) при финансовой поддержке Всемирного банка.

2. Настоящий Кодекс способствует соблюдению Программой Основных принципов Всемирного банка в рамках финансирования по механизму «Программа ради результатов» (PforR), в частности:

- Основного принципа 1 (общее экологическое и социальное управление) — посредством включения требований в области подотчётности, профессионального поведения и рассмотрения жалоб в повседневную реализацию Программы;
- Основного принципа 3 (защита здоровья и безопасности населения и работников) — посредством установления чётких стандартов поведения и требований по обеспечению безопасного и уважительного отношения к заявителям, студентам и сотрудникам;
- Основного принципа 5 (учёт интересов уязвимых и социально незащищённых групп) — посредством установления требований по обеспечению недискриминационного, доступного и учитывающего культурные особенности отношения к заявителям, относящимся к уязвимым и социально незащищённым группам;
- Основного принципа 6 (предотвращение социальных конфликтов) — посредством создания прозрачного Механизма рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ) и установления политики абсолютной нетерпимости к ответным мерам, сексуальной домогательствам, эксплуатации и насилию (СДЭ/СН).

3. Кодекс устанавливает единые принципы и правила служебного поведения, направлен на предупреждение правонарушений, устранение причин и условий их возникновения, обеспечение справедливого, уважительного и недискриминационного отношения ко всем заявителям, студентам и их семьям, а также на закрепление политики нулевой терпимости к любым формам домогательств, сексуальной эксплуатации, домогательств и сексуальной насилия и гендерное насилие (СЭН/СД/ГН).

4. Соблюдение требований настоящего Кодекса является одним из критериев оценки профессионализма руководителей и сотрудников, участвующих в реализации Программы. Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Республики Узбекистан (с изменениями

2023 года), включая закреплённые в ней гарантии равенства и недопущения дискриминации, Трудовым кодексом Республики Узбекистан, Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (№ ЗРУ-445 от 2017 года), Законом Республики Узбекистан «О персональных данных» (№ ЗРУ-547 от 2019 года), Законом Республики Узбекистан «О гарантиях равных прав и возможностей для женщин и мужчин» (№ ЗРУ-562 от 2019 года), Законом Республики Узбекистан «О противодействии коррупции» (№ ЗРУ-419 от 2017 года), Законом Республики Узбекистан «Об административных процедурах» (№ ЗРУ-457 от 2018 года), иными законодательными актами и требованиями Всемирного банка.

5. Для целей настоящего Кодекса к уязвимым и социально незащищённым группам относятся, помимо прочего, женщины из малообеспеченных домохозяйств, лица с инвалидностью, студенты из сельских и отдалённых районов, студенты из малообеспеченных семей, лица, сталкивающиеся с языковыми или цифровыми барьерами, а также другие группы, которые могут испытывать трудности с получением образовательных кредитов или доступом к каналам подачи жалоб.

6. Каждое лицо, на которое распространяется настоящий Кодекс, знакомится с ним под подпись (по форме согласно дополнению к настоящему Приложению) и обязано соблюдать его требования. Ознакомление проводится при приеме на работу (привлечении к Программе), а также повторно — не реже одного раза в год в рамках обучения.

II. Сфера применения

7. Действие Кодекса распространяется на:

- руководство и штатных сотрудников Фонда, включая сотрудников, обслуживающих телефонные линии (колл-центр);
- членов Группы реализации проекта (ГРП): Координатора проекта, специалиста по финансовому управлению, специалиста по закупкам, специалиста по мониторингу и оценке, специалиста по экологическим и социальным вопросам / взаимодействию с заинтересованными сторонами, административного ассистента;
- сотрудников двенадцати участвующих коммерческих банков (Микрокредитбанк, Асака банк, Агробанк, Ипотека банк, Банк развития бизнеса, Турон банк, Ориент Финанс банк, Национальный банк, Узсаноатқурилиш банк, Хамкорбанк, Алоқабанк, Халқ банки), включая их региональные и районные филиалы, в части деятельности по приему заявок, выдаче и обслуживанию образовательных кредитов в рамках Программы;
- консультантов, подрядчиков, агентов и иных лиц, привлекаемых Фондом или банками для выполнения функций в рамках Программы (далее совместно — персонал и агенты Программы).

8. Положения настоящего Кодекса применяются при исполнении должностных обязанностей, а также во всех формах взаимодействия с заявителями, студентами, членами их семей, поручителями и другими заинтересованными сторонами, независимо от того, осуществляется ли такое взаимодействие лично, по телефону, посредством электронных каналов связи, социальных сетей или любых иных средств коммуникации.

9. При реализации положений настоящего Кодекса все сотрудники обязаны обеспечивать доступность услуг и коммуникаций, предоставлять разумные условия и необходимые меры поддержки лицам с инвалидностью и другим лицам с особыми потребностями, действовать прозрачно и подотчётно, обрабатывать персональные данные на законных основаниях и конфиденциально в соответствии с применимым законодательством, а также обеспечивать, чтобы ни одно лицо не подвергалось преследованию, запугиванию, дискриминации или иным неблагоприятным последствиям за добросовестное сообщение о проблемах, подачу жалобы или участие в процедурах рассмотрения и разрешения жалоб

III. Основные принципы поведения

10. Персонал и агенты Программы осуществляют профессиональную деятельность на основе следующих принципов:

- законность;
- уважение и защита прав, свобод и законных интересов заявителей, студентов, членов их семей, поручителей и других заинтересованных сторон;
- справедливость, честность, добросовестность и беспристрастность;
- равный доступ, доступность и недискриминация, в том числе по признаку пола, возраста, инвалидности, национальности, языка, религии, социального происхождения, места проживания, имущественного положения или по любому иному признаку, защищённому применимым законодательством;
- обеспечение разумных условий и необходимых мер поддержки для лиц с инвалидностью и других лиц с особыми потребностями в целях обеспечения равного доступа к услугам Программы и механизмам рассмотрения и разрешения жалоб;
- содействие гендерному равенству и уделение особого внимания потребностям уязвимых и социально незащищённых групп, включая женщин, лиц с инвалидностью, студентов из малообеспеченных домохозяйств, а также студентов из сельских и отдалённых районов;
- недопущение и надлежащее управление конфликта интересов;
- прозрачность, подотчётность и открытость при принятии решений и предоставлении услуг;
- законная, справедливая и конфиденциальная обработка и защита персональных данных в соответствии с применимым законодательством.
- недопущение ответных мер, обеспечивающее, чтобы ни одно лицо не подвергалось запугиванию, дискриминации, преследованию или иным неблагоприятным мерам за добросовестное сообщение о проблемах, подачу жалоб, участие в процедурах рассмотрения и разрешения жалоб или содействие проведению расследований.

IV. Обязательства персонала и агентов Программы

11. Персонал и агенты Программы обязуются:

- строго соблюдать законодательство Республики Узбекистан, требования Всемирного банка и положения настоящего Кодекса при реализации Программы;

- исполнять свои обязанности профессионально, добросовестно и своевременно, обеспечивая рассмотрение заявок на получение образовательных кредитов исключительно на основании установленных критериев соответствия требованиям и документально оформленных процедур, без предвзятого отношения или неправомерного влияния;
- предоставлять заявителям, студентам, поручителям и членам их семей точную, полную, своевременную и доступную для понимания информацию о критериях соответствия требованиям, необходимых документах, порядке подачи заявки, условиях предоставления и погашения кредита, основаниях для одобрения или отказа, обязательствах по погашению, порядке подачи жалоб и доступных каналах Механизма рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ);
- обеспечивать равное отношение ко всем заявителям и не допускать дискриминации по каким-либо запрещённым основаниям; обеспечивать доступную коммуникацию и разумные условия, и необходимые меры поддержки, когда это требуется, для лиц с инвалидностью и других уязвимых или социально незащищённых заявителей в целях обеспечения равного доступа к услугам Программы;
- при необходимости предоставлять дополнительные разъяснения и помощь уязвимым и социально незащищённым группам, включая лиц с инвалидностью, женщин из малообеспеченных домохозяйств, студентов из малообеспеченных семей, а также студентов из сельских и отдалённых районов, не предоставляя им преференций, не предусмотренных установленными критериями соответствия требованиям Программы;
- не требовать, не вымогать, не принимать и не получать какие-либо неофициальные платежи, подарки, услуги, комиссионные или иные выгоды в связи с рассмотрением, одобрением, обслуживанием, реструктуризацией или взысканием образовательных кредитов и незамедлительно сообщать о любых попытках подкупа, мошенничества или коррупционных действиях;
- не требовать от заявителей предоставления документов, осуществления платежей или выполнения процедур, не предусмотренных применимыми правилами Программы; в случае законной необходимости предоставления дополнительной информации чётко разъяснять соответствующее требование и его правовое основание;
- обеспечивать конфиденциальность персональных данных заявителей и заёмщиков и гарантировать, что персональные данные собираются, обрабатываются, хранятся, передаются и сохраняются исключительно для законных целей, связанных с реализацией Программы, и в соответствии с применимым законодательством;
- обращаться со всеми заёмщиками достойно и уважительно при обслуживании кредитов и осуществлении мероприятий по взысканию задолженности, не допускать преследования, запугивания, принуждения, дискриминации, публичного разглашения информации о задолженности или иных неправомерных действий, а также обеспечивать соответствие всех мер по взысканию применимому законодательству и этическим нормам;
- использовать средства, активы, информацию и иные ресурсы Программы эффективно, ответственно и исключительно по назначению;

- воздерживаться от любых действий или поведения, которые могут подорвать добросовестность, доверие или репутацию Фонда, участвующих коммерческих банков, Программы или Всемирного банка;
- незамедлительно сообщать о любых предполагаемых нарушениях настоящего Кодекса, случаях мошенничества, коррупции, конфликтах интересов, дискриминации, преследования, сексуальной эксплуатации, насилия и сексуальной домогательства (СЭН/СД), неправомерного использования ресурсов Программы, нарушениях в сфере защиты персональных данных или иных неправомерных действиях посредством установленных механизмов информирования или рассмотрения жалоб, а также сотрудничать при последующем рассмотрении или расследовании таких случаев.

V. Нулевая терпимость к СЭН/СД и гендерному насилию

12. Для целей настоящего Кодекса:

- Сексуальная эксплуатация и насилие (СЭН) означает любое фактическое или предполагаемое злоупотребление уязвимым положением, неравным соотношением сил или доверием в сексуальных целях, включая получение материальной, социальной или политической выгоды в результате сексуальной эксплуатации другого лица.
- Сексуальные домогательства (СД) означают любое нежелательное сексуальное поведение, включая сексуальные предложения, требования сексуальных услуг или иные нежелательные вербальные, невербальные или физические действия сексуального характера, которые обоснованно могут восприниматься или ожидаться как вызывающие оскорбление, унижение, запугивание либо создающие враждебную или оскорбительную атмосферу.
- Гендерное насилие (ГН) означает вредоносные действия, направленные против лица по причине его пола, гендерной идентичности, гендерного самовыражения или предполагаемой гендерной принадлежности, включая действия, причиняющие или способные причинить физический, сексуальный, психологический или экономический вред.

Программа придерживается политики абсолютной нетерпимости к эксплуатации и насилию, сексуальным домогательствам, гендерному насилию, а также любым иным формам насилия, преследования и домогательств. Сотрудникам и представителям Программы строго запрещается:

- обменивать денежные средства, трудоустройство, услуги, льготные условия кредитования или любые иные выгоды в обмен на сексуальные услуги, а также совершать любые действия, имеющие эксплуататорский, принудительный, насильственный или унижающий достоинство характер;
- вступать в сексуальные отношения с любым лицом, не достигшим 18-летнего возраста, независимо от установленного национальным законодательством возраста совершеннолетия или возраста согласия; ошибочное предположение относительно возраста лица не является основанием для освобождения от ответственности;

- допускать любые формы сексуальных домогательств, злоупотребления служебными полномочиями, запугивания, принуждения, дискриминации или иного ненадлежащего поведения в отношении заявителей, студентов, заёмщиков, поручителей, членов их семей, коллег или других заинтересованных сторон;
- использовать выражения или демонстрировать поведение, особенно в отношении женщин, детей или представителей уязвимых групп, которые являются оскорбительными, имеют сексуальный подтекст, унижают достоинство, носят унижительный или запугивающий характер либо не соответствуют культурным нормам, в том числе при личном общении, телефонных разговорах, электронной переписке и взаимодействии в социальных сетях;
- применять ответные меры, запугивать, угрожать или иным образом подвергать неблагоприятному обращению любое лицо, которое добросовестно сообщает о предполагаемых нарушениях настоящего Кодекса, сотрудничает в рамках расследования или использует Механизм рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ) Программы.

13. Все сообщения о предполагаемых случаях сексуальной эксплуатации, насилия И сексуальной домогательство (СЭН/СД) подлежат рассмотрению в условиях строгой конфиденциальности в соответствии с протоколом рассмотрения чувствительных жалоб, установленным Руководством по Механизму рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ) (Приложение 2, раздел 7). Все такие случаи должны рассматриваться с применением подхода, ориентированного на пострадавшего, с соблюдением его безопасности, достоинства, конфиденциальности, права на осознанный выбор и принципа недопущения дискриминации. В соответствующих случаях и только с осознанного согласия пострадавшего ему может быть предоставлено направление в доступные медицинские, психосоциальные, юридические, защитные и иные службы поддержки.

VI. Обязанности руководителей

14. Директор Фонда, Координатор проекта ГРП и руководители задействованных подразделений участвующих банков обязаны:

- быть примером профессионализма, добросовестности и справедливости;
- создавать условия труда, отвечающие требованиям охраны труда, санитарии и социально-экологическим стандартам;
- обеспечивать гендерное равенство и принимать меры по предотвращению любых случаев сексуального насилия, домогательств или эксплуатации;
- принимать своевременные меры по предупреждению и урегулированию конфликтов интересов и коррупции;
- не допускать приема на работу лиц моложе 18 лет, найма по признакам родства или личной преданности, а также использования принудительного и детского труда;
- обеспечивать функционирование каналов МРЖ и своевременное рассмотрение жалоб, включая жалобы работников;
- принимать меры реагирования в отношении действий (бездействия) сотрудников, нарушающих принципы и правила настоящего Кодекса.

- обеспечивать, чтобы все соответствующие сотрудники проходили вводное и ежегодное повторное обучение по вопросам применения Кодекса, Механизма рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ), предотвращения сексуальной эксплуатации, насилия и сексуальной домогательства (СЭН/СД), недопущения дискриминации и защиты персональных данных;
- сообщать о серьёзных инцидентах, связанных с реализацией Программы, и системных проблемах посредством установленных каналов представления отчётности по Программе.

VII. Конфликт интересов

15. Персонал и агенты Программы должны избегать ситуаций, в которых личная заинтересованность (выгода для себя, близких родственников или иных связанных лиц) влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение обязанностей, включая принятие решений о выдаче образовательных кредитов.

16. При возникновении конфликта интересов сотрудник обязан незамедлительно уведомить непосредственного руководителя (в Фонде — Координатора проекта; в банке — руководителя подразделения), который принимает меры по его урегулированию, вплоть до отстранения сотрудника от рассмотрения соответствующей заявки. О конфликте интересов на уровне руководства Фонда уведомляется Министерство экономики и финансов.

VIII. Противодействие коррупции

17. Персоналу и агентам Программы запрещается получать от физических или юридических лиц какие-либо материальные выгоды, подарки, вознаграждения или услуги в связи с исполнением обязанностей по Программе, в том числе за ускорение рассмотрения заявок, положительное решение о выдаче кредита или смягчение условий взыскания.

18. Обо всех случаях склонения к коррупционным действиям, а также о ставших известными фактах коррупции сотрудник обязан незамедлительно сообщить руководству и/или через каналы МРЖ. Лица, добросовестно сообщившие о нарушениях, защищены от увольнения, преследования и иных форм возмездия.

IX. Конфиденциальность и защита персональных данных

19. Персонал и агенты Программы обязаны обеспечивать конфиденциальность, целостность и безопасность персональных данных заявителей и студентов, включая данные о доходах, составе семьи, инвалидности и включении в Единый реестр социальной защиты, в соответствии с законодательством о защите персональных данных и внутренние нормативные документы Программы.

20. Персональные данные должны собираться и обрабатываться только с согласия субъекта персональных данных, если такое согласие требуется применимым законодательством, и исключительно в объёме, необходимом для реализации Программы. Доступ к персональным данным должен предоставляться только уполномоченным сотрудникам по принципу необходимости доступа к информации (need-to-know) с применением надлежащих средств контроля доступа. Персональные данные должны надёжно храниться и защищаться от несанкционированного доступа, утраты, изменения или разглашения

посредством соответствующих организационных и технических мер, включая меры по обеспечению кибербезопасности.

21. Персональные данные должны храниться только в течение периода, необходимого для достижения целей Программы, либо в течение срока, установленного применимым законодательством, после чего, в зависимости от обстоятельств, подлежат безопасному удалению, уничтожению или обезличиванию. Сотрудникам и представителям Программы запрещается раскрывать, передавать или использовать конфиденциальную информацию в каких-либо неофициальных или несанкционированных целях. Любое несанкционированное раскрытие или неправомерное использование конфиденциальной информации влечёт за собой ответственность в соответствии с применимым законодательством и внутренними нормативными документами Программы.

Х. Ответственность за нарушение Кодекса

22. Нарушение Кодекса может являться основанием для привлечения к дисциплинарной ответственности в порядке, предусмотренном трудовым законодательством (замечание, выговор, расторжение трудового договора), а при наличии признаков административного правонарушения или преступления — для передачи материалов в правоохранительные органы.

23. Сообщения о нарушениях Кодекса рассматриваются: в отношении сотрудников Фонда и ГРП — комиссией, создаваемой в порядке, установленном Руководством по МРЖ; в отношении сотрудников участвующих банков — уполномоченными подразделениями банков с уведомлением Фонда о результатах. Рассмотрение проводится с соблюдением конфиденциальности и права лица, в отношении которого поступило сообщение, представить объяснения и доказательства.

ХI. Заключительные положения

24. Специалист по экологическим и социальным вопросам ГРП организует ежегодное обучение по требованиям Кодекса, ведет учет ознакомлений и обучений и включает информацию о выполнении Кодекса в отчетность Программы, представляемую Всемирному банку.

25. Изменения и дополнения в Кодекс вносятся приказом Фонда и доводятся до всех лиц, на которых распространяется его действие.

Дополнение: Форма подтверждения ознакомления

*Я, нижеподписавшийся(аяся), настоящим подтверждаю, что получил(а), ознакомился(ась) и понял(а) положения *Кодекса поведения для сотрудников и представителей Программы «EduImkon»**. Я признаю свою обязанность соблюдать все установленные им требования и принципы, включая требования, касающиеся этичного и профессионального поведения, добросовестности, недопущения дискриминации, равного отношения, доступности, предоставления разумных условий и необходимых мер поддержки, предотвращения конфликтов интересов, обеспечения конфиденциальности и законной обработки персональных данных, предотвращения мошенничества и коррупции, абсолютной нетерпимости к сексуальной эксплуатации, насилию и сексуальным*

домогательствам (СЭН/СД) и гендерному насилию (ГН), защиты от ответных мер, а также сотрудничества с Механизмом рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ) Программы.

Я понимаю, что соблюдение положений настоящего Кодекса является условием моего участия в реализации Программы, и что нарушение положений Кодекса может повлечь за собой дисциплинарные или иные меры в соответствии с применимым законодательством, договорными обязательствами, а также политиками и процедурами Программы

.

Ф.И.О.	Организация / должность	Дата	Подпись

РУКОВОДСТВО ПО МЕХАНИЗМУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (МРЖ)

Программы «EduImkon: Расширение возможностей и обеспечение равенства в сфере образования» (PforR, P513279)

1. Общие положения и цели

1.1. Настоящее Руководство устанавливает единый, унифицированный и прозрачный механизм рассмотрения жалоб (далее — МРЖ) Программы «EduImkon» во исполнение рекомендаций ESSA и Плана действий Программы (РАР). МРЖ охватывает жалобы и обращения (i) заявителей, студентов, их семей и поручителей; (ii) иных заинтересованных сторон; (iii) работников Фонда, ГРП и персонала участвующих банков, задействованного в Программе (трудовые жалобы).

1.2. Цели МРЖ: оперативное и справедливое разрешение вопросов; выявление и устранение системных проблем реализации Программы; укрепление доверия заявителей и общественности; обеспечение обратной связи для совершенствования Программы.

1.3. МРЖ действует в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», Трудовым кодексом Республики Узбекистан и требованиями Всемирного банка. МРЖ не ограничивает право заявителя на обращение в Народные приемные при Президенте Республики Узбекистан, в суд или иные компетентные органы.

2. Принципы

- Доступность: бесплатность, множественность каналов, доступность для лиц с инвалидностью и жителей отдаленных районов; работа на трех языках — узбекском, русском и английском.
- Прозрачность: публичное раскрытие информации о МРЖ на платформе Программы и сайтах Фонда и банков; регулярная публикация обобщенной статистики.
- Конфиденциальность: защита данных заявителя; возможность конфиденциальной подачи чувствительных жалоб.
- Отсутствие возмездия: запрет любых форм преследования заявителей и свидетелей за добросовестно поданные жалобы.
- Своевременность: соблюдение установленных сроков регистрации, рассмотрения и ответа.
- Объективность: решение принимается только после всесторонней оценки обстоятельств и доказательств.
- культурная приемлемость и предоставление информации на языке, понятном заявителю, по возможности;
- предоставление разумных условий и необходимых мер поддержки лицам с инвалидностью, а также оказание помощи лицам с ограниченным доступом к цифровым каналам связи;
- применение подхода, ориентированного на пострадавшего, и рассмотрение чувствительных жалоб на основе информированного согласия;

- беспристрастность и проверка на наличие конфликта интересов в отношении всех лиц, участвующих в рассмотрении жалобы;
- отсутствие каких-либо расходов для заявителей на любом этапе подачи, рассмотрения или обжалования жалобы.

3. Типы рассматриваемых жалоб

3.1. МРЖ принимает, в частности, жалобы и обращения по следующим вопросам:

- правомочность и результаты рассмотрения заявок на образовательные кредиты, включая предполагаемые ошибки при проверке критериев;
- предполагаемая дискриминация или несправедливое обращение, в том числе по признаку пола, инвалидности, места проживания или социального положения;
- платежи, начисления, графики погашения и действия по взысканию задолженности со стороны банков;
- качество обслуживания, доступность платформы talim-kreditimf.uz и работы колл-центров;
- защита персональных данных;
- нарушения Кодекса поведения персоналом и агентами Программы;
- чувствительные жалобы: гендерное насилие, сексуальная эксплуатация, насилия и сексуальная домогательства (СЭН/СД) — по отдельному конфиденциальному протоколу (раздел 7);
- барьеры, с которыми сталкиваются уязвимые и социально незащищённые группы при получении образовательных кредитов или доступе к каналам подачи и рассмотрения жалоб;
- отсутствие необходимых разумных условий и мер по обеспечению доступности для лиц с инвалидностью;
- языковые барьеры, ограничения в доступе к цифровым технологиям и информационные барьеры;
- трудовые жалобы работников (раздел 8).

4. Каналы подачи жалоб

4.1. Жалоба может быть подана устно или письменно, в том числе анонимно (с учетом ограничений законодательства для официальных обращений), через следующие каналы:

Канал	Описание
Онлайн-платформа	Раздел обратной связи на платформе talim-kreditimf.uz (узбекский, русский, английский языки)
Горячая линия Фонда	Тел. 71-203-50-50 (внутренние номера: 01540, 01549, 01550); колл-центры участвующих банков
Письменно / лично	В Фонд финансирования образовательных кредитов, в филиалы участвующих банков, через Центры государственных услуг

Канал	Описание
Народные приемные	Народные приемные при Президенте Республики Узбекистан на республиканском, региональном и районном уровнях, включая Виртуальную приемную
Электронная почта / QR	Официальные адреса электронной почты Фонда и банков; QR-коды и ящики для жалоб в местах обслуживания студентов
Аппарат МЭФ	Департамент по работе с обращениями Министерства экономики и финансов

4.2. Информация обо всех каналах МРЖ, включая контактные данные, размещается на платформе Программы, сайтах Фонда (imv.uz) и участвующих банков, а также на информационных стендах в филиалах банков и вузах. Для лиц с инвалидностью обеспечиваются доступные форматы подачи и получения информации.

5. Порядок регистрации и рассмотрения

5.1. Все жалобы, независимо от канала поступления, подлежат регистрации в едином электронном журнале (реестре) жалоб Программы в течение 1 рабочего дня с присвоением регистрационного номера, о котором уведомляется заявитель.

5.2. Стандартные этапы и сроки рассмотрения:

Этап	Содержание	Срок
1. Прием и регистрация	Фиксация жалобы в реестре, уведомление заявителя о регистрации	1 рабочий день
2. Классификация	Определение типа, уровня чувствительности и ответственного исполнителя; проверка на конфликт интересов	2 рабочих дня
3. Рассмотрение	Сбор информации, при необходимости — запрос пояснений у заявителя, банка, вуза	до 15 дней; при необходимости дополнительного изучения — до 30 дней с уведомлением заявителя
4. Решение и ответ	Направление заявителю мотивированного письменного ответа с разъяснением порядка обжалования	в пределах срока рассмотрения
5. Учет и анализ	Внесение результата в реестр; анализ для выявления системных проблем	постоянно

5.3. Жалобы, относящиеся к платежам и взысканию, рассматриваются соответствующим банком с уведомлением Фонда; жалобы на правомочность и результаты отбора — Фондом; жалобы на действия сотрудников Фонда — Координатором проекта; жалобы на действия Координатора или руководства Фонда — Департаментом по работе с обращениями МЭФ.

6. Эскалация и обжалование

6.1. Если заявитель не удовлетворен ответом, он вправе в течение 10 рабочих дней подать апелляцию на следующий уровень:

Уровень	Инстанция	Срок рассмотрения
Уровень 1	Участвующий банк / ответственное подразделение Фонда	до 15 дней
Уровень 2	Координатор проекта ГРП / комиссия Фонда	до 15 дней
Уровень 3	Департамент по работе с обращениями Министерства экономики и финансов	до 15 дней
Внешние механизмы	Народные приемные при Президенте, суд; Служба рассмотрения жалоб Всемирного банка (GRS, grievances@worldbank.org)	в соответствии с законодательством и процедурами ВБ

6.2. На каждом уровне заявителю разъясняются мотивы принятого решения и дальнейшие возможности обжалования.

7. Конфиденциальный протокол для чувствительных жалоб (ГН/СЭН/СД)

7.1. Жалобы, связанные с гендерным насилием, сексуальной эксплуатацией и домогательствами (ГН/СЭН/СД), рассматриваются по отдельному конфиденциальному протоколу, интегрированному в МРЖ, с применением подхода, ориентированного на пострадавшее лицо.

- Прием таких жалоб осуществляется специально назначенным и обученным сотрудником (специалист по Э&С вопросам ГРП — координатор по чувствительным жалобам); доступ к информации ограничивается принципом «необходимо знать».
- Фиксируются только характер инцидента, возраст и пол пострадавшего лица (с его согласия); подробности инцидента не запрашиваются сверх необходимого, повторные опросы не допускаются.
- С согласия пострадавшего лица осуществляется направление в службы поддержки (медицинская, психологическая, юридическая помощь), с которыми Фонд оформляет партнерские договоренности; контактные данные служб поддержки прилагаются к внутреннему протоколу.
- О случаях, связанных с Программой, Фонд незамедлительно уведомляет Всемирный банк в обезличенной форме, не раскрывающей личность пострадавшего лица.
- Сроки этапов рассмотрения могут корректироваться исходя из интересов безопасности пострадавшего лица; принцип конфиденциальности соблюдается на всех этапах, включая хранение материалов.

8. Рассмотрение трудовых жалоб работников

8.1. Работники Фонда, ГРП и персонал банков, задействованный в Программе, вправе подавать жалобы на условия труда, действия руководителей и коллег, дискриминацию и иные вопросы трудовых отношений устно или письменно, в том числе конфиденциально.

8.2. Для рассмотрения трудовой жалобы в Фонде в течение 5 дней со дня ее поступления формируется комиссия по рассмотрению жалоб, состав которой утверждается Директором Фонда. Постоянными членами комиссии являются специалист по кадровым вопросам и

юрист; при рассмотрении жалобы, поданной постоянным членом комиссии, он отстраняется от участия.

8.3. Комиссия рассматривает жалобу не позднее 10 рабочих дней со дня создания. Заседания могут быть открытыми или закрытыми (закрытые — при необходимости защиты конфиденциальности заявителя). Заявитель вправе участвовать лично или с представителем, представлять доказательства и получать информацию о ходе рассмотрения. Решение принимается открытым голосованием; при равенстве голосов голос председателя является решающим; кворум — не менее 70% состава.

8.4. Решение комиссии утверждается Директором Фонда и направляется заявителю в течение 5 рабочих дней. Апелляция подается Директору Фонда в течение 10 рабочих дней; при признании апелляции обоснованной создается апелляционная комиссия, рассматривающая ее в течение 5 рабочих дней. В банках трудовые жалобы рассматриваются по внутренним процедурам банков с соблюдением принципов настоящего Руководства.

8.5. Заявитель, его представитель и члены его семьи не могут подвергаться критике, увольнению или иному преследованию в связи с подачей жалобы. Использование МРЖ не лишает работника права на обращение в Государственную инспекцию труда, комиссию по трудовым спорам или суд.

9. Мониторинг, отчетность и раскрытие информации

9.1. Специалист по экологическим и социальным вопросам ГРП ведет единый реестр жалоб, отслеживает соблюдение сроков и выполнение решений, ежеквартально представляет руководству Фонда аналитический отчет (количество, типы, сроки, результаты, системные проблемы) и включает раздел о работе МРЖ в отчетность Программы, представляемую Всемирному банку.

9.2. Обобщенная статистика МРЖ (без персональных данных) публикуется на платформе Программы не реже одного раза в полугодие. Показатели мониторинга: доля жалоб, рассмотренных в срок; доля решений, обжалованных заявителями; среднее время рассмотрения; доля чувствительных жалоб, направленных в службы поддержки.

9.3. Информация о результатах работы МРЖ используется при актуализации Руководства по социальной инклюзии (равному доступу), операционного руководства Программы (РОМ) и при обучении персонала.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Руководство подлежит публичному раскрытию на платформе Программы и сайте Фонда. Изменения вносятся приказом Фонда по согласованию с Всемирным банком в случаях, предусмотренных юридическими соглашениями.

10.2. Настоящее Руководство разработано в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», Трудовым кодексом Республики Узбекистан, а также требованиями Политики и Директивы Всемирного банка по финансированию «Программа за результаты» (PforR).