

**«EduImkon: Таълим соҳасида имкониятларни кенгайтириш ва
тенгликни таъминлаш» дастури (PforR, P513279) ходимлари, шу
жумладан Дастурда иштирок этувчи тижорат банклари ходимлари учун
ОДОБ-АХЛОҚ КОДЕКСИ**

I. Умумий қоидалар

1. Мазкур Одоб-ахлоқ кодекси (кейинги ўринларда — **Кодекс**) Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ҳузуридаги Таълим кредитларини молиялаштириш жамғармаси (кейинги ўринларда — **Жамғарма**) томонидан Жаҳон банкининг молиявий кўмагида амалга оширилаётган «EduImkon» дастурининг (кейинги ўринларда — **Дастур**) Дастур Ҳаракатлар режасининг (RAP) 14-сонли чора-тадбирини бажариш ва Дастурнинг Экологик ва ижтимоий тизимларни баҳолаш (ESSA, 2025 йил сентябрь) тавсияларига мувофиқ ишлаб чиқилган.

2. Мазкур Кодекс Дастурни «Натижаларга асосланган дастур» (PforR) механизми доирасида молиялаштиришда Жаҳон банкининг Асосий тамойилларига риоя этилишини таъминлашга кўмаклашади, хусусан:

- **1-Асосий тамойил (умумий экологик ва ижтимоий бошқарув)** — ҳисобдорлик, касбий хулқ-атвор ва шикоятларни кўриб чиқиш соҳасидаги талабларни Дастурни кундалик амалга ошириш жараёнига киритиш орқали;
- **3-Асосий тамойил (аҳоли ва ходимларнинг соғлиғи ва хавфсизлигини ҳимоя қилиш)** — мурожаат этувчилар, талабалар ва ходимларга нисбатан хавфсиз ва ҳурматли муносабатни таъминлаш бўйича аниқ хулқ-атвор стандартлари ва талабларини белгилаш орқали;
- **5-Асосий тамойил (заиф ва ижтимоий ҳимояга муҳтож гуруҳлар манфаатларини ҳисобга олиш)** — заиф ва ижтимоий ҳимояга муҳтож гуруҳларга мансуб мурожаат этувчиларга нисбатан камситмасдан, очиқ ва фойдаланиш учун қулай, шунингдек, маданий хусусиятларни инобатга олган ҳолда муносабатда бўлишни таъминлаш бўйича талабларни белгилаш орқали;
- **6-Асосий тамойил (ижтимоий низоларнинг олдини олиш)** — шаффоф Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизмини (GRM) яратиш ҳамда қасос чоралари, таъқиб, жинсий эксплуатация ва зўравонликка (SEA/SH) нисбатан мутлақо мурасизлик сиёсатини белгилаш орқали.

3. Мазкур Кодекс хизмат фаолиятида ягона тамойиллар ва хулқ-атвор қоидаларини белгилайди, ҳуқуқбузарликларнинг олдини олишга, уларнинг келиб чиқишига сабаб бўлувчи омиллар ва шарт-шароитларни бартараф этишга, барча мурожаат этувчилар, талабалар ва уларнинг оилаларига нисбатан адолатли, ҳурматли ва камситишга йўл қўймайдиган муносабатни таъминлашга, шунингдек, таъқиб, жинсий эксплуатация, жинсий шилқимлик ва зўравонликнинг (ЖЭШ/ЖЗ, гендер зўравонлиги) ҳар қандай шаклига нисбатан нол даражали тоқатлилиқ сиёсатини мустаҳкамлашга қаратилган.

4. Мазкур Кодекс талабларига риоя этиш Дастурни амалга оширишда иштирок этувчи раҳбарлар ва ходимларнинг касбий маҳоратини баҳолаш мезонларидан бири ҳисобланади.

Кодекс Ўзбекистон Республикасининг Конституциясига (2023 йилдаги ўзгартишлар билан), шу жумладан, унда белгиланган тенглик кафолатлари ва камситишга йўл қўймаслик тамойилларига, Ўзбекистон Республикасининг Меҳнат кодексига, Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонунига (2017 йилдаги ЎРҚ-445-сон), «Шахсий маълумотлар тўғрисида»ги Қонунига (2019 йилдаги ЎРҚ-547-сон), «Хотин-қизлар ва эркаклар учун тенг ҳуқуқ ҳамда имкониятлар кафолатлари тўғрисида»ги Қонунига (2019 йилдаги ЎРҚ-562-сон), «Коррупцияга қарши курашиш тўғрисида»ги Қонунига (2017 йилдаги ЎРҚ-419-сон), «Маъмурий тартиб-таомиллар тўғрисида»ги Қонунига (2018 йилдаги ЎРҚ-457-сон), бошқа қонун ҳужжатлари ҳамда Жаҳон банки талабларига мувофиқ ишлаб чиқилган.

5. Мазкур Кодекс мақсадларида заиф ва ижтимоий ҳимояга мухтож гуруҳларга, жумладан, кам таъминланган хонадонлардаги хотин-қизлар, ногиронлиги бўлган шахслар, қишлоқ ва олис ҳудудларда яшовчи талабалар, кам таъминланган оилалардан бўлган талабалар, тил ёки рақамли технологиялардан фойдаланишда тўсиқларга дуч келаётган шахслар, шунингдек, таълим кредитларини олиш ёки шикоятларни тақдим этиш каналларидан фойдаланишда қийинчиликларга дуч келиши мумкин бўлган бошқа гуруҳлар киради.

6. Мазкур Кодекс татбиқ этиладиган ҳар бир шахс у билан имзо қўйдирган ҳолда (мазкур Иловага қўшимчага мувофиқ шаклда) танишиши ва унинг талабларига риоя қилиши шарт. Кодекс билан танишиш ишга қабул қилишда (Дастурга жалб этишда), шунингдек, ўқувлар доирасида такроран — камида йилига бир марта амалга оширилади.

II. Қўлланиш соҳаси

7. Мазкур Кодекс қуйидаги ходимларга нисбатан татбиқ этилади:

- Жамғарма раҳбарияти ва штатдаги ходимларига, шу жумладан, телефон линияларига (колл-марказга) хизмат кўрсатувчи ходимларга;
- Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) аъзоларига: Лойиҳа координатори, молиявий бошқарув бўйича мутахассис, харидлар бўйича мутахассис, мониторинг ва баҳолаш бўйича мутахассис, экологик ва ижтимоий масалалар / манфаатдор томонлар билан ўзаро ҳамкорлик бўйича мутахассис, маъмурий ассистентга;
- Дастурда иштирок этувчи ўн икки тижорат банки (Микрокредитбанк, Асака банк, Агробанк, Ипотека банк, Бизнесни ривожлантириш банки, Туронбанк, Orient Finans банк, Миллий банк, Ўзсаноатқурилишбанк, Ҳамкорбанк, Алоқабанк, Халқ банки) ходимларига, шу жумладан, уларнинг ҳудудий ва туман филиалларидаги ходимларга, Дастур доирасида таълим кредитларини ажратиш учун аризаларни қабул қилиш, кредитларни бериш ва уларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ фаолияти қисмида;
- Жамғарма ёки банклар томонидан Дастур доирасидаги вазифаларни бажариш учун жалб этиладиган консультантлар, пудратчилар, агентлар ва бошқа шахсларга (кейинги ўринларда биргаликда — **Дастур ходимлари ва агентлари**).

8. Мазкур Кодекс қоидалари хизмат вазифаларини бажариш жараёнида, шунингдек, мурожаат этувчилар, талабалар, уларнинг оила аъзолари, кафиллар ва бошқа манфаатдор томонлар билан ўзаро муносабатларнинг барча шаклларида, бундай ўзаро муносабатлар

шахсан, телефон орқали, электрон алоқа каналлари, ижтимоий тармоқлар ёки бошқа ҳар қандай коммуникация воситалари орқали амалга оширилишидан қатъи назар, қўлланилади.

9. Мазкур Кодекс қоидаларини амалга оширишда барча ходимлар хизматлар ва коммуникациялардан фойдаланиш имкониятини таъминлаши, ногиронлиги бўлган шахслар ва алоҳида эҳтиёжларга эга бўлган бошқа шахслар учун оқилона шароитлар яратиши ва зарур қўмак чораларини кўриши, шаффофлик ва ҳисобдорлик тамойилларига амал қилиши, шахсий маълумотларга амалдаги қонунчиликка мувофиқ қонуний асосларда ва махфийлик талабларига риоя этган ҳолда ишлов бериши, шунингдек, муаммолар ҳақида виждонан хабар берганлиги, шикоят тақдим этганлиги ёки шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш жараёнларида иштирок этганлиги учун бирон-бир шахс таъкиб, кўрқитиш, камситиш ёки бошқа салбий оқибатларга дучор бўлмаслигини таъминлаши шарт.

III. Хулқ-атворнинг асосий тамойиллари

10. Дастур ходимлари ва агентлари ўз касбий фаолиятини қуйидаги тамойиллар асосида амалга оширадилар:

- қонунийлик;
- мурожаат этувчилар, талабалар, уларнинг оила аъзолари, кафиллар ва бошқа манфаатдор томонларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини ҳурмат қилиш ва ҳимоя қилиш;
- адолатлилик, ҳалоллик, виждонлилик ва холислик;
- тенг фойдаланиш имконияти, очиқлик ва камситишга йўл қўймаслик, шу жумладан, жинси, ёши, ногиронлиги, миллати, тили, дини, ижтимоий келиб чиқиши, яшаш жойи, мулкӣ ҳолати ёки амалдаги қонунчилик билан ҳимоя қилинадиган бошқа ҳар қандай белгисига кўра камситишга йўл қўймаслик;
- ногиронлиги бўлган шахслар ва алоҳида эҳтиёжларга эга бўлган бошқа шахсларга Дастур хизматлари ҳамда шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизмларидан тенг фойдаланиш имкониятини таъминлаш мақсадида оқилона шароитлар яратиш ва зарур қўмак чораларини кўриш;
- гендер тенглигини таъминлашга қўмаклашиш ва заиф ҳамда ижтимоий ҳимояга муҳтож гуруҳларнинг, жумладан, хотин-қизлар, ногиронлиги бўлган шахслар, кам таъминланган хонадонлардан бўлган талабалар, шунингдек, қишлоқ ва олис ҳудудларда яшовчи талабаларнинг эҳтиёжларига алоҳида эътибор қаратиш;
- манфаатлар тўқнашувига йўл қўймаслик ва аниқланган манфаатлар тўқнашувини тегишли тартибда бошқариш;
- қарорлар қабул қилиш ва хизматлар кўрсатишда шаффофлик, ҳисобдорлик ва очиқликни таъминлаш;
- шахсий маълумотларни амалдаги қонунчиликка мувофиқ қонуний, адолатли ва махфӣй тарзда қайта ишлаш ҳамда ҳимоя қилиш;
- қасос чораларига йўл қўймаслик, яъни муаммолар ҳақида виждонан хабар берганлиги, шикоят тақдим этганлиги, шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш жараёнларида иштирок этганлиги ёки текширувларни ўтказишга қўмаклашганлиги

учун бирон-бир шахс кўрқитиш, камситиш, таъқиб қилиш ёки бошқа салбий чораларга дучор этилмаслигини таъминлаш.

IV. Дастур ходимлари ва агентларининг мажбуриятлари

11. Дастур ходимлари ва агентлари қуйидагиларни ўз зиммасига оладилар:

- Дастурни амалга оширишда Ўзбекистон Республикасининг қонунчилигига, Жаҳон банки талабларига ҳамда мазкур Кодекс қоидаларига қатъий риоя қилиш;
- ўз вазифаларини профессионал, виждонан ва ўз вақтида бажариш, таълим кредитларини олиш учун тақдим этилган аризаларни фақат белгиланган талабларга мувофиқлик мезонлари ва ҳужжатлар билан расмийлаштирилган тартиб-таомиллар асосида, ҳолис ёндашувни таъминлаган ва қонунга ҳилоф таъсир кўрсатишга йўл қўймаган ҳолда кўриб чиқиш;
- мурожаат этувчилар, талабалар, кафиллар ва уларнинг оила аъзоларига талабларга мувофиқлик мезонлари, зарур ҳужжатлар, ариза бериш тартиби, кредит ажратиш ва уни қайтариш шартлари, аризани маъқуллаш ёки рад этиш асослари, кредитни қайтариш бўйича мажбуриятлар, шикоят бериш тартиби ҳамда Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (GRM)нинг мавжуд каналлари тўғрисида аниқ, тўлиқ, ўз вақтида ва тушуниш учун қулай шаклдаги ахборотни тақдим этиш;
- барча мурожаат этувчиларга нисбатан тенг муносабатни таъминлаш ва қонунчиликда тақиқланган ҳар қандай асосларга кўра камситишга йўл қўймаслик; ногиронлиги бўлган шахслар ҳамда бошқа заиф ёки ижтимоий ҳимояга муҳтож мурожаат этувчиларга Дастур хизматларидан тенг фойдаланиш имкониятини таъминлаш мақсадида, зарур ҳолларда, улар учун очик ва қулай мулоқот шакллари, оқилона шароитларни ҳамда зарур кўмак чораларини таъминлаш;
- зарур ҳолларда заиф ва ижтимоий ҳимояга муҳтож гуруҳларга, жумладан, ногиронлиги бўлган шахслар, кам таъминланган хонадонлардаги хотин-қизлар, кам таъминланган оилалардан бўлган талабалар, шунингдек, қишлоқ ва олис ҳудудларда яшовчи талабаларга қўшимча тушунтиришлар ва кўмак бериш, бунда Дастур талабларига мувофиқликнинг белгиланган мезонларида назарда тутилмаган имтиёзларни тақдим этмаслик;
- таълим кредитларини кўриб чиқиш, маъқуллаш, уларга хизмат кўрсатиш, қайта тузиш ёки ундириш билан боғлиқ ҳолда ҳар қандай норасмий тўловлар, совғалар, хизматлар, комиссиялар ёки бошқа манфаатларни талаб қилмаслик, товламачилик қилмаслик, қабул қилмаслик ва олмаслик, шунингдек, пора беришга уринишлар, фирибгарлик ёки коррупциявий хатти-ҳаракатларнинг ҳар қандай ҳолатлари ҳақида зудлик билан хабар бериш;
- мурожаат этувчилардан Дастурнинг амалдаги қоидаларида назарда тутилмаган ҳужжатларни тақдим этишни, тўловларни амалга оширишни ёки тартиб-таомилларни бажаришни талаб қилмаслик; қонуний асосда қўшимча маълумот тақдим этиш зарурати мавжуд бўлган тақдирда, тегишли талаб ва унинг ҳуқуқий асосини аниқ тушунтириш;
- мурожаат этувчилар ва қарз олувчиларнинг шахсий маълумотлари махфийлигини таъминлаш ҳамда шахсий маълумотлар фақат Дастурни амалга ошириш билан

- боғлиқ қонуний мақсадлар учун ва амалдаги қонунчиликка мувофиқ тўпланиши, қайта ишланиши, сақланиши, узатилиши ва муҳофаза қилинишига кафолат бериш;
- барча қарз олувчиларга кредитларга хизмат кўрсатиш ва қарздорликни ундириш чора-тадбирларини амалга ошириш жараёнида муносиб ва ҳурмат билан муносабатда бўлиш, таъқиб қилиш, кўрқитиш, мажбурлаш, камситиш, қарздорлик тўғрисидаги маълумотларни ошкора эълон қилиш ёки бошқа қонунга ҳилоф ҳаракатларга йўл қўймаслик, шунингдек, қарздорликни ундириш бўйича барча чора-тадбирларнинг амалдаги қонунчилик ва ахлоқий меъёрларга мувофиқлигини таъминлаш;
 - Дастур маблағлари, активлари, ахбороти ва бошқа ресурсларидан самарали, масъулиятли ва фақат белгиланган мақсадларда фойдаланиш;
 - Жамғарма, Дастурда иштирок этувчи тижорат банклари, Дастур ёки Жаҳон банкининг ҳалоллиги, ишончилиги ёки обрўсига путур етказиши мумкин бўлган ҳар қандай хатти-ҳаракат ёки хулқ-атвордан ўзини тийиш;
 - мазкур Кодекснинг эҳтимолий бузилиши, фирибгарлик, коррупция, манфаатлар тўқнашуви, камситиш, таъқиб, жинсий эксплуатация ва зўравонлик (SEA/SH), Дастур ресурсларидан ноқонуний ёки мақсадсиз фойдаланиш, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш соҳасидаги талабларнинг бузилиши ёки бошқа қонунга ҳилоф хатти-ҳаракатларнинг ҳар қандай ҳолатлари ҳақида белгиланган ахборот бериш ёки шикоятларни кўриб чиқиш механизмлари орқали зудлик билан хабар бериш, шунингдек, бундай ҳолатларни кейинчалик кўриб чиқиш ёки текшириш жараёнида ҳамкорлик қилиш.

V. СЭЭ/СШ ва гендер зўравонлигига нисбатан мутлақо муросасизлик

12. Мазкур Кодекс мақсадларида:

- **Жинсий эксплуатация ва зўравонлик (SEA/ЖЭЗ)** — бошқа шахсдан жинсий мақсадларда фойдаланиш учун унинг заиф ҳолати, кучлар нисбатининг тенг эмаслиги ёки ишончидан ҳақиқий ёки тахмин қилинган тарзда ҳар қандай суиистеъмол қилишни, шу жумладан бошқа шахсни жинсий эксплуатация қилиш натижасида моддий, ижтимоий ёки сиёсий манфаат олишни англатади.
- **Жинсий шилқимлик (SH/ЖШ)** — жинсий мазмундаги исталмаган ҳар қандай хатти-ҳаракатни, жумладан, жинсий таклифлар, жинсий хизматлар кўрсатилишини талаб қилиш ёки жинсий характердаги бошқа исталмаган вербал, новербал ёки жисмоний хатти-ҳаракатларни англатади. Бундай хатти-ҳаракатлар оқилона асосларга кўра ҳақоратловчи, таҳқирловчи, кўркитувчи сифатида қабул қилиниши ёки шундай қабул қилиниши кутилса, ёки душманона ёхуд ҳақоратловчи муҳитни юзага келтирса, жинсий шилқимлик ҳисобланади.
- **Гендер зўравонлиги (GBV/ГЗ)** — шахсга унинг жинси, гендер идентификацияси, гендер ифодаси ёки тахмин қилинаётган гендер мансублиги сабабли қаратилган зарар етказувчи хатти-ҳаракатларни англатади. Бундай хатти-ҳаракатлар жисмоний, жинсий, психологик ёки иқтисодий зарар етказиши ёки бундай зарар етказиш хавфини юзага келтириши мумкин.

Дастур эксплуатация ва зўравонлик, жинсий шилқимлик, гендер зўравонлиги, шунингдек, зўравонлик, таъқиб ва шилқимликнинг бошқа ҳар қандай шаклларига нисбатан мутлақо мурасизлик сиёсатини амалга оширади.

Дастур ходимлари ва вакилларига қуйидагилар қатъиян тақиқланади:

- пул маблағлари, ишга жойлашиш, кредитлашнинг имтиёзли шартлари, хизматлар ёки бошқа ҳар қандай манфаатларни жинсий хизматлар эвазига таклиф қилиш ёки алмашиш, шунингдек, эксплуатацион, мажбурловчи, зўравонлик хусусиятига эга ёки инсон қадр-қимматини камситувчи ҳар қандай хатти-ҳаракатларни содир этиш;
- миллий қонунчиликда белгиланган вояга етганлик ёки жинсий розилик ёши қандай бўлишидан қатъи назар, 18 ёшга тўлмаган ҳар қандай шахс билан жинсий муносабатларга киришиш; шахснинг ёши тўғрисида нотўғри тахмин қилиш жавобгарликдан озод қилиш учун асос ҳисобланмайди;
- мурожаат этувчилар, талабалар, қарз олувчилар, кафиллар, уларнинг оила аъзолари, ҳамкасблар ёки бошқа манфаатдор томонларга нисбатан жинсий шилқимликнинг ҳар қандай шаклига, хизмат ваколатларини суиистеъмол қилишга, қўрқитишга, мажбурлашга, камситишга ёки бошқа номақбул хатти-ҳаракатларга йўл қўйиш;
- айниқса, хотин-қизлар, болалар ёки заиф гуруҳлар вакилларига нисбатан ҳақоратли, жинсий мазмунга эга, инсон қадр-қимматини камситувчи, таҳқирловчи ёки қўрқитувчи тусдаги, ёхуд маданий меъёрларга мос келмайдиган иборалардан фойдаланиш ёки шундай хулқ-атворни намоён этиш, шу жумладан, шахсий мулоқот, телефон суҳбатлари, электрон ёзишмалар ва ижтимоий тармоқлардаги мулоқотлар жараёнида;
- мазкур Кодекснинг эҳтимолий бузилиши ҳақида виждонан хабар берган, текширув доирасида ҳамкорлик қилган ёки Дастурнинг Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКМ)дан фойдаланган ҳар қандай шахсга нисбатан қасос чораларини қўллаш, уни қўрқитиш, таҳдид қилиш ёки бошқа ҳар қандай салбий муносабатда бўлиш.

13. Барча жинсий эксплуатация ва зўравонлик ва жинсий таъқиб (ЖЭЗ/ЖТ) нинг эҳтимолий ҳолатлари тўғрисидаги хабарлар Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКМ) бўйича Қўлланмада белгиланган махфий ва ҳассос шикоятларни кўриб чиқиш протоколига (2-илова, 7-бўлим) мувофиқ қатъий махфийлик шароитида кўриб чиқилиши лозим. Барча бундай ҳолатлар жабрланган шахсга йўналтирилган ёндашув асосида, унинг хавфсизлиги, қадр-қиммати, махфийлиги, онгли равишда танлов қилиш ҳуқуқи ва камситишга йўл қўймаслик тамойилига риоя этган ҳолда кўриб чиқилиши шарт. Тегишли ҳолларда ва фақат жабрланган шахснинг онгли розилиги асосида унга мавжуд тиббий, психологик-ижтимоий, ҳуқуқий, ҳимоя ва бошқа қўллаб-қувватлаш хизматларига йўланма берилиши мумкин.

VI. Раҳбарларнинг мажбуриятлари

14. Жамғарма Директори, ЛАОГ лойиҳа координатори ва Дастурда иштирок этувчи банкларнинг тегишли бўлинма раҳбарлари қуйидагиларни ўз зиммаларига оладилар:

- профессионализм, виждонлилик ва адолатлиликда намуна бўлиш;

- меҳнатни муҳофаза қилиш, санитария талаблари ва экологик-ижтимоий стандартларга жавоб берадиган меҳнат шароитларини яратиш;
- гендер тенглигини таъминлаш ҳамда жинсий зўравонлик, жинсий шилқимлик ёки эксплуатациянинг ҳар қандай ҳолатларининг олдини олиш чораларини кўриш;
- манфаатлар тўқнашуви ва коррупциянинг олдини олиш ҳамда уларни ўз вақтида бартараф этиш чораларини кўриш;
- 18 ёшга тўлмаган шахсларни ишга қабул қилмаслик, қариндошлик ёки шахсий садоқат белгисига кўра ишга қабул қилишга, шунингдек, мажбурий ва болалар меҳнатидан фойдаланишга йўл қўймаслик;
- Шикоятларни кўриб чиқиш механизми (ШКМ) каналларининг ишлашини ва шикоятларни, шу жумладан, ходимларнинг шикоятларини ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлаш;
- мазкур Кодексда белгиланган тамойиллар ва қоидаларни бузган ходимларнинг хатти-ҳаракатлари (ҳаракатсизлиги) юзасидан тегишли чоралар кўриш.
- барча тегишли ходимларни Кодексни қўллаш, Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКМ), жинсий эксплуатация ва зўравонликнинг ва жинсий таъқиб (ЖЭЗ/ЖТ) олдини олиш, камситишга йўл қўймаслик ва шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш масалалари бўйича кириш ҳамда ҳар йиллик такрорий ўқувлардан ўтишини таъминлаш;
- Дастурни амалга ошириш билан боғлиқ жиддий ҳодисалар ва тизимли муаммолар ҳақида Дастур бўйича ҳисоботларни тақдим этишнинг белгиланган каналлари орқали хабар бериш.

VII. МАНФААТЛАР ТЎҚНАШУВИ

15. Дастур ходимлари ва агентлари шахсий манфаатдорлик (ўзи, яқин қариндошлари ёки бошқа алоқадор шахслар учун манфаат) ўз хизмат вазифаларини, жумладан, таълим кредитларини ажратиш тўғрисида қарор қабул қилишдаги ҳолислигига таъсир қиладиган ёки таъсир қилиши мумкин бўлган вазиятларга йўл қўймасликлари лозим.

16. Манфаатлар тўқнашуви юзага келган тақдирда, ходим бу ҳақда зудлик билан ўзининг бевосита раҳбарига (Жамғармада — Лойиҳа координаторига; банкда — тегишли бўлинма раҳбарига) хабар бериши шарт. Бевосита раҳбар манфаатлар тўқнашувини бартараф этиш бўйича чоралар кўради, зарурат бўлганда эса ходимни тегишли аризани кўриб чиқишдан четлатишга қадар бўлган чораларни қўллайди. Жамғарма раҳбарияти даражасида манфаатлар тўқнашуви юзага келган тақдирда, бу ҳақда Иқтисодиёт ва молия вазирлиги хабардор қилинади.

VIII. КОРРУПЦИЯГА ҚАРШИ КУРАШИШ

17. Ходимлар ва Дастур агентларига Дастур доирасидаги хизмат вазифаларини бажариш билан боғлиқ ҳолда жисмоний ёки юридик шахслардан ҳар қандай моддий манфаатлар, совғалар, мукофотлар ёки хизматларни қабул қилиш тақиқланади, шу жумладан, аризаларни кўриб чиқишни тезлаштириш, кредит ажратиш тўғрисида ижобий қарор қабул қилиш ёки қарздорликни ундириш шартларини юмшатиш эвазига бундай манфаатларни олиш тақиқланади.

18. Коррупциявий ҳаракатларга ундашнинг ҳар қандай ҳолатлари, шунингдек, ходимга маълум бўлган коррупция ҳолатлари тўғрисида у зудлик билан раҳбариятга ва/ёки Шикоятларни кўриб чиқиш механизми (ШКМ) каналлари орқали хабар бериши шарт. Ҳуқуқбузарликлар ҳақида виждонан хабар берган шахслар ишдан бўшашиш, таъқиб қилиш ва қасос олишнинг бошқа шаклларида ҳам қилинади.

IX. МАХФИЙЛИК ВА ШАХСИЙ МАЪЛУМОТЛАРНИ ҲИМОЯ ҚИЛИШ

19. Дастур ходимлари ва агентлари мурожаат этувчилар ва талабаларнинг шахсий маълумотлари, жумладан, даромадлари, оила таркиби, ногиронлиги ва Ягона ижтимоий ҳимоя реестрига киритилганлиги тўғрисидаги маълумотларни шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш соҳасидаги қонунчилик ҳамда Дастурнинг ички норматив ҳужжатларига мувофиқ махфийлиги, яхлитлиги ва хавфсизлигини таъминлашлари шарт.

20. Шахсий маълумотлар, агар амалдаги қонунчиликка мувофиқ бундай розилик талаб этилса, фақат шахсий маълумотлар субъектининг розилиги асосида ва Дастурни амалга ошириш учун зарур бўлган ҳажмдагина тўпланиши ва қайта ишланиши лозим. Шахсий маълумотлардан фойдаланиш ҳуқуқи фақат ваколат берилган ходимларга, ахборотдан фойдаланиш зарурати («need-to-know») тамойили асосида, фойдаланиш ҳуқуқларини назорат қилишнинг тегишли воситалари қўлланган ҳолда берилиши керак. Шахсий маълумотлар тегишли ташкилий ва техник чоралар, шу жумладан, киберхавфсизликни таъминлаш чоралари орқали ишончли сақланиши ва рухсатсиз фойдаланиш, йўқотиш, ўзгартириш ёки ошкор этилишдан ҳимоя қилиниши лозим.

21. Шахсий маълумотлар фақат Дастур мақсадларига эришиш учун зарур бўлган муддат давомида ёки амалдаги қонунчиликда белгиланган муддат мобайнида сақланиши лозим. Шундан сўнг, ҳолатга қараб, улар хавфсиз тарзда ўчирилиши, йўқ қилиниши ёки шахсни аниқлаш имконини бермайдиган шаклга келтирилиши (анонимлаштирилиши) шарт. Дастур ходимлари ва вакиллари махфий ахборотни ҳар қандай норасмий ёки рухсат этилмаган мақсадларда ошкор қилиш, узатиш ёки ундан фойдаланиш тақиқланади. Махфий ахборотни рухсатсиз ошкор қилиш ёки ундан ноқонуний фойдаланиш амалдаги қонунчилик ва Дастурнинг ички норматив ҳужжатларига мувофиқ жавобгарликка сабаб бўлади.

X. КОДЕКС ТАЛАБЛАРИНИ БУЗГАНЛИК УЧУН ЖАВОБГАРЛИК

22. Мазкур Кодекс талабларини бузиш меҳнат тўғрисидаги қонунчиликда белгиланган тартибда интизомий жавобгарликка тортиш учун асос бўлиши мумкин (огоҳлантириш, ҳайфсан, меҳнат шартномасини бекор қилиш), маъмурий ҳуқуқбузарлик ёки жиноят аломатлари мавжуд бўлган тақдирда эса — тегишли материалларни ҳуқуқни муҳофаза қилувчи органларга юбориш учун асос бўлади.

23. Мазкур Кодекс талабларининг бузилиши тўғрисидаги хабарлар қуйидаги тартибда кўриб чиқилади: Жамғарма ва ЛАОГ ходимларига нисбатан — Шикоятларни кўриб чиқиш механизми (ШКМ) бўйича Қўлланмада белгиланган тартибда ташкил этиладиган комиссия томонидан; Дастурда иштирок этувчи банклар ходимларига нисбатан — тегишли банкларнинг ваколатли бўлинмалари томонидан кўриб чиқилади ва кўриб чиқиш натижалари тўғрисида Жамғарма хабардор қилинади. Хабарларни кўриб чиқиш махфийлик

талабларига, шунингдек, ўзига нисбатан хабар берилган шахснинг ўз тушунтиришлари ва далилларини тақдим этиш ҳуқуқига риоя этган ҳолда амалга оширилади.

ХІ. ЯКУНИЙ ҚОИДАЛАР

24. ЛАОГ экологик ва ижтимоий масалалар бўйича мутахассиси, ҳар йили мазкур Кодекс талаблари бўйича ўқув-трениглари ўтказилишини ташкил этади, Кодекс билан танишганлик ва ўқувларда иштирок этганлик ҳисобини юритади, шунингдек, Кодекс талабларининг бажарилиши тўғрисидаги маълумотларни Жаҳон банкига тақдим этиладиган Дастур ҳисоботларига киритади.

25. Мазкур Кодексга ўзгартиш ва қўшимчалар Жамғарманинг буйруғи билан киритилади ҳамда Кодекснинг амал қилиш доирасига кирувчи барча шахсларга етказилади.

Қўшимча: Танишганликни тасдиқлаш шакли

Мен, қуйида имзо қўювчи шахс, «EduImkon» дастури ходимлари ва вакиллари учун Одоб-ахлоқ кодексини олганлигимни, у билан танишганлигимни ва унинг қоидаларини тушунганлигимни тасдиқлайман. Мазкур Кодексда белгиланган барча талаб ва тамойилларга, шу жумладан, ахлоқий ва касбий хулқ-атвор, ҳалоллик, камситишга йўл қўймаслик, тенг муносабатда бўлиш, очиқлик ва фойдаланиш имкониятини таъминлаш, оқилона шароитлар яратиш ва зарур қўмак чораларини кўриш, манфаатлар тўқнашувининг олдини олиш, махфийликни таъминлаш ва шахсий маълумотларни қонуний равишда қайта ишлаш, фирибгарлик ва коррупциянинг олдини олиш, жинсий эксплуатация ва зўравонлик, жинсий таъқиб (ЖЭЗ/ЖТ) ҳамда гендер зўравонлигига (ГЗ) нисбатан мутлақо мурасасизлик, қасос чораларидан ҳимоя қилиш, шунингдек, Дастурнинг Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКМ) билан ҳамкорлик қилишга оид талабларга риоя этиш мажбуриятини тан оламан.

Мазкур Кодекс қоидаларига риоя қилиш Дастурни амалга оширишдаги иштирокимнинг шартларидан бири эканлигини, Кодекс қоидаларини бузиш эса амалдаги қонунчилик, шартномавий мажбуриятлар, шунингдек, Дастурнинг сиёсати ва тартиб-таомилларига мувофиқ интизомий ёки бошқа чоралар кўрилишига олиб келиши мумкинлигини тушунаман.

Ф.И.Ш.	Ташкилот / лавозим	Сана	Имзо

ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ МЕХАНИЗМИ (ШКМ) БЎЙИЧА ҚЎЛЛАНМА

«EduImkon: Таълим соҳасида имкониятларни кенгайтириш ва тенгликни таъминлаш» дастури (PforR, P513279)

1. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР ВА МАҚСАДЛАР

1.1. Мазкур Қўлланма ESSA тавсиялари ва Дастурнинг Ҳаракатлар режаси (РАР)ни амалга ошириш мақсадида «EduImkon» дастурининг ягона, бирхиллаштирилган ва шаффоф шикоятларни кўриб чиқиш механизмини (кейинги ўринларда — **ШКМ**) белгилайди. ШКМ қуйидаги шахсларнинг шикоят ва мурожаатларини қамраб олади: (i) мурожаат этувчилар, талабалар, уларнинг оила аъзолари ва кафиллар; (ii) бошқа манфаатдор томонлар; (iii) Жамғарма, ЛАГ ходимлари ҳамда Дастурда иштирок этувчи банкларнинг Дастурни амалга оширишга жалб этилган ходимлари (меҳнат муносабатлари билан боғлиқ шикоятлар).

1.2. **ШКМнинг мақсадлари:** масалаларни тезкор ва адолатли ҳал этиш; Дастурни амалга оширишдаги тизимли муаммоларни аниқлаш ва бартараф этиш; мурожаат этувчилар ва жамоатчиликнинг ишончини мустаҳкамлаш; Дастурни такомиллаштириш учун қайта алоқа механизмларини таъминлаш.

1.3. ШКМ Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни, Ўзбекистон Республикасининг Меҳнат кодекси ҳамда Жаҳон банки талабларига мувофиқ фаолият юритади. ШКМ мурожаат этувчининг Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналарига, судга ёки бошқа ваколатли органларга мурожаат қилиш ҳуқуқини чекламайди.

2. ТАМОЙИЛЛАР

- Очқилик ва фойдаланиш имконияти: бепуллик, шикоятларни тақдим этишнинг бир нечта каналларининг мавжудлиги, ногиронлиги бўлган шахслар ва олис ҳудудларда яшовчи аҳоли учун фойдаланиш имкониятини таъминлаш; ўзбек, рус ва инглиз тилларида ишлаш;
- Шаффофлик: Дастур платформаси, Жамғарма ва банкларнинг веб-сайтларида ШКМ тўғрисидаги ахборотни оммага очик эълон қилиш; умумлаштирилган статистик маълумотларни мунтазам равишда эълон қилиш;
- Махфийлик: мурожаат этувчининг маълумотларини ҳимоя қилиш; ҳассос шикоятларни махфий тарзда тақдим этиш имкониятини таъминлаш;
- Қасос чораларига йўл қўймаслик: виждонан тақдим этилган шикоятлар сабабли мурожаат этувчилар ва гувоҳларга нисбатан таъқибнинг ҳар қандай шаклини тақиқлаш;
- Ўз вақтидалик: шикоятларни рўйхатга олиш, кўриб чиқиш ва уларга жавоб бериш учун белгиланган муддатларга риоя қилиш;
- Холислик: қарор фақат ҳолатлар ва далилларни ҳар томонлама баҳолаш асосида қабул қилинади;
- Маданий жиҳатдан мақбуллик ва имкониятдан келиб чиққан ҳолда мурожаат этувчига тушунарли тилда ахборот тақдим этиш;

- Ногиронлиги бўлган шахслар учун оқилона шароитлар ва зарур кўмак чораларини таъминлаш, шунингдек, рақамли алоқа каналларидан фойдаланиш имконияти чекланган шахсларга ёрдам кўрсатиш;
- Жабрланган шахсга йўналтирилган ёндашувни қўллаш ва ҳассос шикоятларни хабардор қилинган розилик асосида кўриб чиқиш;
- Холислик ва шикоятни кўриб чиқишда иштирок этувчи барча шахсларда манфаатлар тўқнашуви мавжудлигини текшириш;
- Шикоятни тақдим этиш, кўриб чиқиш ёки қайта кўриб чиқишнинг ҳеч бир босқичида мурожаат этувчилардан ҳеч қандай харажат ундирилмаслиги.

3. КЎРИБ ЧИҚИЛАДИГАН ШИКОЯТ ТУРЛАРИ

3.1. ШКМ, жумладан, қуйидаги масалалар бўйича шикоят ва мурожаатларни қабул қилади:

- таълим кредитларини олиш учун тақдим этилган аризаларнинг талабларга мувофиқлиги ва уларни кўриб чиқиш натижалари, шу жумладан, белгиланган мезонларни текширишда йўл қўйилган эҳтимолий хатолар;
- эҳтимолий камситиш ёки адолатсиз муносабат, шу жумладан, жинси, ногиронлиги, яшаш жойи ёки ижтимоий ҳолатига кўра камситиш;
- банклар томонидан ундириладиган тўловлар, ҳисоб-китоблар, қарзни қайтариш жадваллари ва қарздорликни ундириш бўйича амалга ошириладиган ҳаракатлар;
- хизмат кўрсатиш сифати, **talim-krediti.mf.uz** платформаси ва колл-марказлардан фойдаланиш имконияти;
- шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш;
- Дастур ходимлари ва агентлари томонидан Одоб-ахлоқ кодекси талабларининг бузилиши;
- **ҳассос шикоятлар:** гендер зўравонлиги, жинсий эксплуатация ва жинсий таъқиб (ГЗЖЭ/ЖТ) — алоҳида махфий протоколга (7-бўлим) мувофиқ;
- заиф ва ижтимоий ҳимояга муҳтож гуруҳларнинг таълим кредитларидан ёки шикоят тақдим этиш каналларидан фойдаланишда дуч келадиган тўсиқлар;
- ногиронлиги бўлган шахслар учун оқилона шароитлар ёки фойдаланиш имкониятининг етарли даражада таъминланмаганлиги;
- тил, рақамли технологиялардан фойдаланиш ёки ахборот олиш билан боғлиқ тўсиқлар;
- **ходимларнинг меҳнат муносабатлари билан боғлиқ шикоятлари (8-бўлим).**

4. ШИКОЯТЛАРНИ ТАҚДИМ ЭТИШ КАНАЛЛАРИ

4.1. Шикоят оғзаки ёки ёзма шаклда, шу жумладан, аноним тарзда (расмий мурожаатларга нисбатан қонунчиликда белгиланган чекловларни инобатга олган ҳолда), қуйидаги каналлар орқали тақдим этилиши мумкин:

Канал	Тавсифи
Онлайн-платформа	talim-krediti.mf.uz платформасидаги мурожаатлар учун қайта алоқа бўлими (ўзбек, рус ва инглиз тилларида)
Жамғарманинг ишонч телефони	Телефон: 71-203-50-50 (ички рақамлар: 01540, 01549, 01550); Дастурда иштирок этувчи банкларнинг колл-марказлари
Ёзма равишда / шахсан	Таълим кредитларини молиялаштириш жамғармасига, Дастурда иштирок этувчи банкларнинг филиалларига, Давлат хизматлари марказлари орқали
Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари	Ўзбекистон Республикаси Президентининг республика, вилоят ва туман даражасидаги Халқ қабулхоналари, шу жумладан, Виртуал қабулхона орқали
Электрон почта / QR-код	Жамғарма ва Дастурга иштирок этувчи банкларнинг расмий электрон почта манзиллари; талабаларга хизмат кўрсатиш жойларида QR-кодлар ва шикоятлар учун махсус қутилар
ИМВ Аппарати	Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг Мурожаатлар билан ишлаш департаменти

4.2. Барча ШКМ каналлари, шу жумладан, уларнинг алоқа маълумотлари Дастур платформасида, Жамғарманинг (**imv.uz**) ва Дастурда иштирок этувчи банкларнинг веб-сайтларида, шунингдек, банк филиаллари ва олий таълим муассасаларидаги ахборот стендларида жойлаштирилади. Ногиронлиги бўлган шахслар учун ахборотни тақдим этиш ва олиш ҳамда шикоятларни юборишнинг фойдаланиш учун қулай ва мослаштирилган шакллари таъминланади.

5. ШИКОЯТЛАРНИ РЎЙХАТГА ОЛИШ ВА КЎРИБ ЧИҚИШ ТАРТИБИ

5.1. Барча шикоятлар, улар қайси канал орқали келиб тушишидан қатъи назар, Дастурнинг ягона электрон шикоятлар журнали (реестри)да **1 иш куни ичида** рўйхатга олиниши ва уларга рўйхатга олиш рақами берилиши шарт. Мурожаат этувчига ушбу рўйхатга олиш рақами тўғрисида хабар берилади.

5.2. Шикоятларни кўриб чиқишнинг стандарт босқичлари ва муддатлари:

Босқич	Мазмуни	Муддат
1. Қабул қилиш ва рўйхатга олиш	Шикоятни реестрда қайд этиш, мурожаат этувчини унинг рўйхатга олинганлиги тўғрисида хабардор қилиш	1 иш куни ичида
2. Таснифлаш	Шикоят тури ва ҳассослик даражасини аниқлаш, масъул ижрочини белгилаш; манфаатлар тўқнашуви мавжудлигини текшириш	2 иш куни ичида
3. Кўриб чиқиш	Маълумотларни тўплаш, зарур ҳолларда мурожаат этувчи, банк ёки олий таълим муассасасидан тушунтиришлар сўраш	15 иш кунига қадар; қўшимча ўрганиш зарур бўлган тақдирда — мурожаат этувчини хабардор қилган ҳолда 30 иш кунига қадар

Босқич	Мазмуни	Муддат
4. Қарор қабул қилиш ва жавоб бериш	Мурожаат этувчига асослантирилган ёзма жавобни, шу жумладан, қарор устидан шикоят қилиш тартибига оид тушунтиришлар билан юбориш	Кўриб чиқиш учун белгиланган муддат доирасида
5. Ҳисобга олиш ва таҳлил қилиш	Кўриб чиқиш натижасини реестрга киритиш; тизимли муаммоларни аниқлаш мақсадида таҳлил ўтказиш	Доимий равишда

5.3. Тўловлар ва қарздорликни ундириш билан боғлиқ шикоятлар Жамғарма хабардор қилинган ҳолда тегишли банк томонидан кўриб чиқилади; таълим кредитларини олишга талабгорларнинг талабларга мувофиқлиги ва саралаш натижаларига оид шикоятлар — Жамғарма томонидан; Жамғарма ходимларининг хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар — Лойиҳа координатори томонидан; Лойиҳа координатори ёки Жамғарма раҳбариятининг хатти-ҳаракатлари юзасидан шикоятлар эса — Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг Мурожаатлар билан ишлаш департаменти томонидан кўриб чиқилади.

6. ШИКОЯТЛАРНИ ЮҚОРИ БОСҚИЧГА ОШИРИШ ВА ҚАЙТА КЎРИБ ЧИҚИШ

6.1. Агар мурожаат этувчи берилган жавобдан қониқмаса, у **10 иш куни ичида** шикоятни кейинги босқичда кўриб чиқиш учун апелляция тартибида тақдим этиш ҳукукига эга:

Даража	Инстанция	Кўриб чиқиш муддати
1-босқич	Дастурда иштирок этувчи банк / Жамғарманинг масъул бўлинмаси	15 кунга қадар
2-босқич	ГРП Лойиҳа координатори / Жамғарма комиссияси	15 кунга қадар
3-босқич	Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг Мурожаатлар билан ишлаш департаменти	15 кунга қадар
Ташқи механизмлар	Ўзбекистон Республикаси Президентининг Халқ қабулхоналари, суд; Жаҳон банкининг Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (GRS, grievances@worldbank.org)	Қонунчилик ва Жаҳон банкининг тартиб-таомилларига мувофиқ

6.2. Ҳар бир босқичда мурожаат этувчига қабул қилинган қарорнинг асослари ҳамда шикоятни кейинги босқичда кўриб чиқиш ва қайта шикоят қилишнинг мавжуд имкониятлари тўғрисида тушунтириш берилади.

7. МАХФИЙ ПРОТОКОЛ: КОНФИДЕНЦИАЛ ШИКОЯТЛАРНИ КЎРИБ ЧИҚИШ (ГЗ/СЭЭ/СШ)

7.1. Гендер зўравонлиги, жинсий эксплуатация ва жинсий таъқиб (ГЗ/ЖЭ/ЖТ) билан боғлиқ шикоятлар ШКМга интеграция қилинган алоҳида махфий протокол асосида, **жабрланган шахсга йўналтирилган ёндашувни** қўллаган ҳолда кўриб чиқилади.

- Бундай шикоятларни қабул қилиш махсус тайинланган ва тегишли тайёргарликдан ўтган ходим томонидан амалга оширилади (ЛАОГнинг экологик ва ижтимоий

масалалар бўйича мутахассиси — ҳассос шикоятлар бўйича координатор); ахборотдан фойдаланиш «заруратга кўра билиш» (need-to-know) тамойили асосида чекланади.

- Фақат ҳодисанинг хусусияти, жабрланган шахснинг ёши ва жинси (унинг розилиги билан) қайд этилади; ҳодиса тафсилотлари заруратдан ортиқ даражада сўралмайди, қайта-қайта сўров ёки сўроқ ўтказишга йўл қўйилмайди.
- Жабрланган шахснинг розилиги асосида унга Жамғарма ҳамкорлик келишувларини расмийлаштирган қўллаб-қувватлаш хизматларига (тиббий, психологик ва ҳуқуқий ёрдам) йўлланма берилади; қўллаб-қувватлаш хизматларининг алоқа маълумотлари ички протоколга илова қилинади.
- Дастур билан боғлиқ ҳолатлар тўғрисида Жамғарма Жаҳон банкини жабрланган шахснинг шахсини аниқлаш имконини бермайдиган, шахсга доир маълумотларсиз шаклда зудлик билан хабардор қилади.
- Шикоятни кўриб чиқиш босқичларининг муддатлари жабрланган шахснинг хавфсизлиги ва манфаатларидан келиб чиққан ҳолда ўзгартирилиши мумкин; махфийлик тамойили барча босқичларда, шу жумладан, материалларни сақлаш жараёнида ҳам таъминланади.

8. ХОДИМЛАРНИНГ МЕҲНАТ ШИКОЯТЛАРИНИ КЎРИБ ЧИҚИШ

8.1. Ходимлар Жамғарма, ЛАОГ ва Дастурни амалга оширишга жалб этилган банклар ходимлари меҳнат шароитлари, раҳбарлар ва ҳамкасбларнинг хатти-ҳаракатлари, камситиш ва меҳнат муносабатларига оид бошқа масалалар юзасидан оғзаки ёки ёзма шаклда, шу жумладан, махфий тарзда шикоят бериш ҳуқуқига эга.

8.2. Жамғармада меҳнат шикоятини кўриб чиқиш учун у келиб тушган кундан бошлаб **5 кун ичида** шикоятларни кўриб чиқиш комиссияси тузилади, унинг таркиби Жамғарма Директори томонидан тасдиқланади. Комиссиянинг доимий аъзолари кадрлар масалалари бўйича мутахассис ва юрист ҳисобланади; доимий аъзолардан бири томонидан берилган шикоят кўриб чиқиладиганда, мазкур аъзо уни кўриб чиқишда иштирок этишдан четлаштирилади.

8.3. Комиссия шикоятни тузилган кундан бошлаб **10 иш кунидан кечиктирмай** кўриб чиқади. Йиғилишлар очик ёки ёпиқ шаклда ўтказилиши мумкин (мурожаат этувчининг махфийлигини ҳимоя қилиш зарурати бўлганда — ёпиқ шаклда). Мурожаат этувчи шахсан ёки ўз вакили орқали иштирок этиш, далилларни тақдим этиш ва шикоятни кўриб чиқиш жараёни тўғрисида ахборот олиш ҳуқуқига эга. Қарор очик овоз бериш йўли билан қабул қилинади; овозлар тенг бўлган тақдирда, раиснинг овози ҳал қилувчи ҳисобланади; кворум комиссия таркибининг камида **70 фоизини** ташкил этиши лозим.

8.4. Комиссия қарори Жамғарма Директори томонидан тасдиқланади ва **5 иш кун ичида** мурожаат этувчига юборилади. Апелляция Жамғарма Директорига **10 иш кун ичида** берилади; апелляция асосли деб топилган тақдирда, уни **5 иш кун ичида** кўриб чиқадиган апелляция комиссияси тузилади. Банкларда меҳнат шикоятлари мазкур Қўлланмада белгиланган тамойилларга риоя этган ҳолда банкларнинг ички тартиб-таомилларига мувофиқ кўриб чиқилади.

8.5. Мурожаат этувчи, унинг вакили ва оила аъзолари шикоят берганлиги муносабати билан танқидга, ишдан бўшатишга ёки бошқа шаклдаги таъқибга дучор қилиниши мумкин эмас. ШКМдан фойдаланиш ходимнинг Давлат меҳнат инспекциясига, меҳнат низолари бўйича комиссияга ёки судга мурожаат қилиш ҳуқуқини чекламайди.

9. МОНИТОРИНГ, ҲИСОБОТ ВА АХБОРОТНИ ОШҚОР ҚИЛИШ

9.1. Мутахассис по экологик ва ижтимоий масалалар ЛАОГ шикоятларнинг ягона реестрини юритади, белгиланган муддатларга риюя этилишини ва қабул қилинган қарорларнинг ижросини назорат қилади, ҳар чоракда Жамғарма раҳбариятига таҳлилий ҳисобот (шикоятлар сони, турлари, кўриб чиқиш муддатлари, натижалар ва тизимли муаммолар тўғрисида) тақдим этади, шунингдек, ШКМ фаолияти тўғрисидаги бўлимни Жаҳон банкига тақдим этиладиган Дастур ҳисоботларига киритади.

9.2. ШКМ бўйича умумлаштирилган статистик маълумотлар (шахсий маълумотларсиз) Дастур платформасида **камида ҳар олти ойда бир марта** эълон қилинади. Мониторинг кўрсаткичлари қуйидагиларни ўз ичига олади: белгиланган муддатда кўриб чиқилган шикоятлар улуши; мурожаат этувчилар томонидан қайта кўриб чиқиш ёки апелляция қилинган қарорлар улуши; шикоятларни кўриб чиқишнинг ўртача давомийлиги; қўллаб-қувватлаш хизматларига йўналтирилган ҳассос шикоятлар улуши.

9.3. ШКМ фаолияти натижалари тўғрисидаги маълумотлар Ижтимоий инклюзия (тенг фойдаланиш имконияти) бўйича Қўлланмани, Дастурнинг операцион қўлланмасини (РОМ) янгилашда ҳамда ходимларни ўқитиш жараёнида фойдаланилади.

10. ЯКУНИЙ ҚОИДАЛАР

10.1. Мазкур Қўлланма Дастур платформасида ва Жамғарманинг веб-сайтида оммавий равишда эълон қилиниши лозим. Қўлланмага ўзгартиш ва қўшимчалар юридик келишувларда назарда тутилган ҳолларда Жаҳон банки билан келишилган ҳолда Жамғарманинг буйруғи асосида киритилади.

10.2. Мазкур Қўлланма Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни, Ўзбекистон Республикасининг Меҳнат кодекси, шунингдек, Жаҳон банкининг «Натижаларга асосланган дастур» (PforR) доирасида молиялаштириш бўйича сиёсати ва директивалари талабларига мувофиқ ишлаб чиқилган.