

**Министерство экономики и финансов
Республики Узбекистан**

**ПРОЕКТ
«РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ И
ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВЕНСТВА В СФЕРЕ
ОБРАЗОВАНИЯ»
(P513279)**

Механизм рассмотрения жалоб

Август 2026 года

Содержание

1.	Предисловие	2
2.	Компоненты проекта	2
3.	Основные положения Механизма рассмотрения жалоб	2
4.	Роли и обязанности	4
4.1	Обязанности Министерства экономики и финансов	4
4.2	Обязанности Группы реализации проекта (ГРП)	5
4.3	Обязанности участвующих финансовых организаций	5
4.4	Совместные обязанности	6
4.5	Ответственность	6
5.	Процедура регистрации и рассмотрения обращений и жалоб	7
5.1	Рассмотрение конфиденциальных и чувствительных обращений	12
5.2	Внешние механизмы обращения и организации поддержки	14
5.3	Принципы взаимодействия с организациями поддержки	16
6.	Комиссии по рассмотрению жалоб	16
6.1	Комиссия по рассмотрению жалоб участвующей финансовой организации (первый уровень)	16
6.2	Комиссия по рассмотрению жалоб Группы реализации проекта (второй уровень)	17
6.3	Комиссия по рассмотрению жалоб Министерства экономики и финансов (третий уровень)	17
7.	Каналы подачи обращений	18
7.1	На уровне участвующих финансовых организаций (коммерческих банков)	18
7.2	На уровне Группы реализации проекта (ГРП)	18
7.3	На уровне Министерства экономики и финансов Республики Узбекистан	19
8.	Рассмотрение конфиденциальных и чувствительных обращений	19
9.	Система рассмотрения жалоб Всемирного банка	22
10.	Повышение осведомленности заинтересованных сторон	23
11.	Повышение институционального потенциала	24
12.	Мониторинг и отчетность	24
13.	Приложения	26
14.	Приложение 1. Образец формы подачи жалобы	26
15.	Приложение 2. Форма журнала регистрации обращений (Механизм рассмотрения жалоб)	28
16.	Приложение 3. Контактные данные участвующих финансовых учреждений (УФО/PFI)	29
17.	Инструкция по заполнению журнала регистрации жалоб	30

1. Описание проекта

Программа «Переосмысление возможностей, обеспечение равенства в образовании» (далее – Проект), финансируемый со стороны Всемирным банком (Международная ассоциация развития), направлена на поддержку Правительства Узбекистана (ПУЗ) в повышении устойчивости, справедливости, эффективности и соответствия рынку труда системы финансирования образования в Узбекистане. В рамках Концепции высшего образования до 2030 года ПУЗ уделяет приоритетное внимание созданию справедливой, устойчивой и соответствующей рынку труда системы финансирования образования, в то время как Стратегия Узбекистана до 2030 года ставит развитие человеческого капитала посредством образования в центр социально-экономической трансформации. Сосредоточение внимания Программы на улучшении системы финансирования образования позволит расширить доступ к высшему образованию и обеспечить финансовую и институциональную устойчивость, одновременно отвечая потребностям экономики. ППР особенно хорошо подходит для поддержки правительства в достижении этих целей, учитывая ее сильный акцент на построении национальных систем и укреплении институтов и управления. Выплаты привязаны к независимо проверенным показателям, что создает четкие стимулы для учреждений к эффективной работе, а гибкое и адаптивное финансирование инструмента позволяет реагировать на возникающие потребности и повышать подотчетность.

2. Компоненты проекта

Компонент 1: Совершенствование управления и эффективности. Этот компонент направлена на укрепление основ системы финансовой поддержки студентов в Узбекистане. Это включает в себя завершение ключевых элементов системы и разработку комплексной дорожной карты реформирования финансирования высшего образования с особым акцентом на финансовую поддержку студентов. Дорожная карта будет разработана в тесном сотрудничестве с широким кругом заинтересованных сторон, включая частный сектор, банковский сектор, университеты, представителей студентов и соответствующие министерства, и будет основываться на текущей аналитической работе. Важным компонентом этой области является цифровизация системы студенческих займов, создание интегрированной цифровой платформы для управления заявками, выплатами и погашениями. Кроме того, будут укреплены механизмы управления Фондом финансирования образовательных займов (ФФЗ) и определен оперативный план, определяющий последовательность и реализацию долгосрочных реформ.

Компонент 2: Расширение доступа и улучшение адресности. Этот компонент, в частности, предназначена для лиц из малообеспеченных семей, женщин и тех, кто обучается в приоритетных секторах, — чтобы они могли продолжать получать высшее образование за счет снижения финансовых барьеров. Программа направлена на поддержание общего объема студенческих кредитов и стипендий, а также на улучшение адресности финансовой поддержки, чтобы помощь доходила до тех, кто в ней больше всего нуждается. Сочетая расширение с более эффективной адресностью, программа стремится сделать систему финансирования студентов более инклюзивной и устойчивой. Эта область также решает сохраняющиеся гендерные и социально-экономические проблемы, адаптирует систему к растущему спросу на высшее

образование и закладывает основу для более справедливой системы, которая позволит большему числу студентов продолжить обучение и успешно перейти к трудоустройству.

3. Основные положения Механизма рассмотрения жалоб

Для реализации Проекта **«Переосмысление возможностей, обеспечение равенства в образовании» (P513279)**, финансируемого Всемирным банком (Международная ассоциация развития), создается Группа реализации проекта (ГРП), в состав которой входят специалисты в области финансового управления, закупок, экологических и социальных вопросов, мониторинга и оценки, а также другие профильные специалисты, обеспечивающие эффективную реализацию Проекта.

В соответствии с Законом Республики Узбекистан **«Об обращениях физических и юридических лиц»** (№ ЗРУ-445 от 11 сентября 2017 года, с последующими изменениями), а также требованиями **Экологического и социального стандарта 10 (ESS10) Всемирного банка: «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации»** в рамках **Экологической и социальной основы (ESF) и Основного принципа 6 финансирования Всемирного банка по механизму «Программа ради результатов» (PforR): «Предотвращение социальных конфликтов»**, предусматривающего надлежащее управление негативными воздействиями на социальные группы, особенно на уязвимые группы населения, и создание доступных и эффективных механизмов рассмотрения и разрешения жалоб, в рамках Проекта создан **Механизм рассмотрения и разрешения жалоб (GRM)** для приема, регистрации и рассмотрения жалоб, обращений, замечаний и предложений всех заинтересованных сторон Проекта своевременно, прозрачно и справедливо

Целью МРЖ является обеспечение своевременной регистрации, рассмотрения и разрешения жалоб, обращений, предложений и вопросов, связанных с подготовкой и реализацией Проекта, а также любых потенциальных проблем, которые могут возникнуть в процессе его реализации. Механизм обеспечивает доступный, прозрачный, справедливый и своевременный порядок рассмотрения обращений всех заинтересованных сторон, включая лиц, непосредственно или косвенно затрагиваемых Проектом.

Механизм рассмотрения и разрешения жалоб (GRM) обеспечивает **доступный, прозрачный, справедливый и своевременный процесс рассмотрения жалоб, обращений и предложений** всех заинтересованных сторон Проекта, включая физических лиц и группы лиц, которые прямо или косвенно затронуты реализацией Проекта. GRM также является **инструментом управления**, позволяющим выявлять повторяющиеся проблемы, системные риски, пробелы в реализации, а также возможности для совершенствования процедур Проекта, коммуникации с заинтересованными сторонами, предоставления услуг и управления экологическими и социальными рисками.

Механизм рассмотрения и разрешения жалоб (GRM) предоставляет всем заинтересованным сторонам возможность **бесплатно подавать жалобы, обращения, запросы и предложения**, связанные с реализацией Проекта, без опасения подвергнуться дискриминации, преследованию, ответным мерам или каким-либо иным неблагоприятным последствиям. GRM должен быть **доступен для уязвимых и**

социально незащищенных групп населения, включая женщин, учащихся из малообеспеченных семей, лиц с инвалидностью, жителей сельских территорий, а также лиц, имеющих ограниченный доступ к цифровым каналам коммуникации. Информация о GRM должна предоставляться на понятном и доступном языке с использованием как цифровых, так и нецифровых каналов коммуникации.

Все жалобы и обращения рассматриваются в соответствии с принципами **справедливости, беспристрастности, конфиденциальности, равного доступа и своевременного реагирования**, при этом обеспечивается соблюдение законодательства Республики Узбекистан и требований **Экологической и социальной основы (ESF) Всемирного банка.**

Любое заявление о **преследовании, запугивании, оказании давления или неблагоприятном обращении**, связанном с подачей жалобы, рассматривается как **серьёзная жалоба** и подлежит оперативному рассмотрению. **ГРП (PIU)** и соответствующий **УФО (PFI)** в пределах своих полномочий принимают надлежащие меры для предотвращения дальнейших ответных действий и защиты заявителя от неблагоприятных последствий

Использование МРЖ не ограничивает право заявителей обращаться в государственные органы Республики Узбекистан, судебные органы или использовать иные предусмотренные законодательством механизмы защиты своих прав и законных интересов.

4. Роли и обязанности

Механизм рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ) Проекта функционирует на основе трёхуровневой структуры рассмотрения и разрешения жалоб, предусматривающей последовательную эскалацию обращений: (i) участвующие финансовые учреждения (УФО), включая коммерческие банки, в качестве первого уровня рассмотрения; (ii) Группа реализации проекта (ГРП), если жалоба не была разрешена на уровне УФО; и (iii) Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан в качестве окончательного уровня рассмотрения и разрешения жалоб.

В рамках Проекта к **участвующим финансовым учреждениям (PFI)** относятся: **Microcredit Bank, Asaka Bank, Agrobank, Ipoteka Bank, Bank for Business Development, Turon Bank, Orient Finance Bank, National Bank, Uzsanoatqurilish Bank, Hamkor Bank, Aloqa Bank и Xalq Bank.**

Министерство экономики и финансов является Исполнительным агентством проекта и осуществляет общее руководство реализацией Механизма рассмотрения жалоб. Группа реализации проекта обеспечивает координацию, администрирование и мониторинг функционирования механизма на уровне проекта. Участвующие финансовые организации обеспечивают функционирование внутренних механизмов рассмотрения жалоб в рамках своей деятельности по предоставлению образовательных кредитов.

Все участники Механизма рассмотрения жалоб обязаны соблюдать принципы доступности, прозрачности, объективности, своевременности, конфиденциальности, недискриминации и защиты персональных данных.

4.1 Обязанности Министерства экономики и финансов Республики Узбекистана (МЭФ)

Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан:

- утверждает и обеспечивает применение Механизма рассмотрения жалоб в рамках проекта;
- осуществляет общее руководство и надзор за функционированием Механизма рассмотрения жалоб;
- обеспечивает соответствие Механизма требованиям Экологической и социальной рамочной системы (ESF) Всемирного банка, включая требования ЭСС 9 и ЭСС 10;
- обеспечивает взаимодействие с Всемирным банком по вопросам реализации экологических и социальных обязательств проекта;
- рассматривает обращения и апелляции, которые не были урегулированы на уровне участвующих финансовых организаций или ГРП;
- принимает решения по системным вопросам, связанным с совершенствованием Механизма рассмотрения жалоб;
- рассматривает сводную отчетность о функционировании Механизма и принимает необходимые управленческие решения.

4.2 Обязанности Группы реализации проекта (ГРП)

Группа реализации проекта является координатором Механизма рассмотрения жалоб и выполняет следующие функции:

- обеспечивает ежедневное функционирование Механизма рассмотрения жалоб;
- принимает, регистрирует и рассматривает обращения, поступающие непосредственно в адрес ГРП;
- ведет единый реестр жалоб Проекта и обеспечивает **согласованность, полноту и качество данных о жалобах**, предоставляемых участвующими финансовыми учреждениями (PFI);
- осуществляет контроль за соблюдением участвующими финансовыми организациями требований настоящего МРЖ;
- осуществляет мониторинг соблюдения установленных сроков рассмотрения обращений;
- при необходимости направляет обращения в соответствующую участвующую финансовую организацию для рассмотрения по существу;
- рассматривает жалобы, не урегулированные на уровне коммерческих банков, либо координирует их повторное рассмотрение;
- организует взаимодействие между Министерством экономики и финансов, участвующими финансовыми организациями и Всемирным банком по вопросам рассмотрения обращений;
- оказывает методическую и консультационную поддержку участвующим финансовым организациям;
- организует обучение сотрудников коммерческих банков по вопросам функционирования Механизма рассмотрения жалоб и требований Экологических и социальных стандартов Всемирного банка;

- осуществляет анализ причин поступления жалоб и разрабатывает рекомендации по предупреждению повторного возникновения аналогичных случаев;
- готовит ежеквартальную и годовую отчетность по функционированию Механизма рассмотрения жалоб для Министерства экономики и финансов и Всемирного банка;
- обеспечивает хранение документации и соблюдение требований конфиденциальности и защиты персональных данных.

4.3 Обязанности участвующих финансовых организаций (УФО)

Каждая участвующая финансовая организация обязана:

- разработать и внедрить внутренний механизм рассмотрения жалоб, соответствующий требованиям настоящего документа;
- назначить ответственное подразделение или сотрудника по вопросам рассмотрения жалоб;
- обеспечивать, чтобы **каналы подачи жалоб были чётко указаны и размещены** в зонах обслуживания клиентов, на официальных веб-сайтах и в информационных материалах, связанных с образовательными кредитами, а также предоставлять **надлежащую помощь лицам, нуждающимся в поддержке при подаче жалобы;**
- обеспечить возможность подачи жалоб через различные каналы связи;
- принимать, регистрировать, рассматривать и разрешать обращения в установленные сроки;
- проводить объективную проверку обстоятельств, изложенных в обращениях;
- принимать необходимые меры по устранению выявленных нарушений;
- своевременно информировать заявителей о ходе рассмотрения обращения и принятом решении;
- вести журнал регистрации обращений и обеспечивать хранение соответствующей документации;
- представлять Группе реализации проекта периодическую отчетность о поступивших и рассмотренных обращениях;
- **незамедлительно информировать ГРП (PIU) о жалобах высокой степени риска, включая заявления о сексуальной эксплуатации, насилии и сексуальная домогательство (СЭН/СД), серьезной дискриминации, преследовании или ответных мерах, коррупции, существенных нарушениях защиты персональных данных, систематическом исключении отдельных лиц или групп из числа получателей преимуществ Проекта, а также о случаях, которые могут свидетельствовать о существенном несоблюдении требований, носить системный характер, существенно повлиять на реализацию Проекта или привести к несоблюдению требований Всемирного банка; и**
- выполнять решения, принятые по результатам рассмотрения обращений.
- Участвующие финансовые учреждения (УФО) должны **интегрировать рассмотрение жалоб, связанных с EDUIMKON, в свои внутренние механизмы экологического и социального управления** и обеспечивать, чтобы жалобы, относящиеся к образовательным кредитам, финансируемым в рамках Проекта, **регистрировались, рассматривались, разрешались и**

представлялись в ГРП в соответствии с требованиями настоящего **Механизма рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ)**.

4.4 Совместные обязанности

Министерство экономики и финансов, Группа реализации проекта и участвующие финансовые организации совместно обеспечивают:

- эффективное функционирование Механизма рассмотрения жалоб;
- соблюдение требований **Финансирования Всемирного банка по механизму «Программа ради результатов» (PforR)**, включая соответствующие **основные принципы PforR**, в частности **Основной принцип 6, касающийся предотвращения социальных конфликтов**;
- своевременное, объективное и справедливое рассмотрение обращений;
- защиту прав и законных интересов заявителей;
- недопущение дискриминации или преследования лиц, подавших обращения;
- обеспечение конфиденциальности персональных данных;
- проведение анализа поступающих жалоб и принятие корректирующих мер;
- совершенствование процедур рассмотрения обращений на основе опыта реализации проекта и рекомендаций Всемирного банка.
- Обеспечивать **единообразное раскрытие информации о Механизме рассмотрения и разрешения жалоб (МРЖ)** во всех участвующих финансовых учреждениях, включая информацию о **каналах подачи жалоб, сроках их рассмотрения, ответственных лицах, мерах по обеспечению конфиденциальности и возможностях обжалования**.

4.5 Подотчётность и ответственность

Министерство экономики и финансов, Группа реализации проекта и участвующие финансовые организации несут ответственность за выполнение обязанностей, предусмотренных настоящим Механизмом рассмотрения жалоб, в пределах своих полномочий.

Несоблюдение требований настоящего Механизма, включая нарушение сроков рассмотрения обращений, ненадлежащее ведение учета, несвоевременное информирование заявителей или несоблюдение требований Экологической и социальной рамочной системы Всемирного банка, рассматривается как нарушение процедур реализации проекта и подлежит устранению в установленном порядке.

5. Процедура регистрации и рассмотрения обращений и жалоб

Затронутые проектом лица (ЗПЛ), включая потенциальных и действующих получателей образовательных кредитов, их законных представителей, сотрудников участвующих финансовых организаций, а также иных заинтересованных сторон, могут подавать обращения и жалобы по вопросам, связанным с реализацией проекта, в первую очередь через участвующую финансовую организацию (коммерческий банк), осуществляющую предоставление образовательных кредитов.

Жалобы могут подаваться как **с указанием контактной информации заявителя**, так и **анонимно**. Для обеспечения доступности Механизма рассмотрения

жалоб участвующие финансовые организации должны предусмотреть различные каналы подачи обращений, включая личное обращение, телефонную связь, электронную почту, официальный веб-сайт, почтовую связь, а также специальные ящики для приема письменных обращений, в том числе анонимных, размещенные в помещениях обслуживания клиентов.

Каждая участвующая финансовая организация обязана обеспечить функционирование внутреннего Механизма рассмотрения жалоб, включающего регистрацию, рассмотрение и мониторинг поступающих обращений. Для этих целей банки должны вести **Журнал регистрации обращений (жалоб)** приведена в **Приложении 2** к настоящему Механизму рассмотрения жалоб, обеспечивать конфиденциальность информации о заявителях и хранение соответствующей документации в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистан и Экологической и социальной рамочной системы Всемирного банка.

В случае если обращение не может быть урегулировано на уровне участвующей финансовой организации либо заявитель не удовлетворен результатами его рассмотрения, жалоба может быть передана на рассмотрение Группы реализации проекта (ГРП) при Министерстве экономики и финансов Республики Узбекистан в порядке, установленном настоящим Механизмом рассмотрения жалоб.

ГРП обеспечивает прием и регистрацию обращений, поступающих по различным каналам связи, включая письменные обращения, электронную почту, телефон горячей линии, официальный веб-сайт проекта, личный прием, а также иные электронные средства коммуникации, используемые в рамках проекта. При необходимости для повышения доступности Механизма рассмотрения жалоб могут использоваться официальные информационные каналы проекта в социальных сетях и мессенджерах исключительно в целях информирования заинтересованных сторон о порядке подачи обращений и ходе реализации проекта.

После регистрации каждое обращение подлежит предварительной оценке, классификации по категории и уровню значимости, а также направляется ответственному исполнителю для рассмотрения. В зависимости от характера обращения могут применяться различные процедуры реагирования. Отдельные обращения могут быть урегулированы путем предоставления заявителю необходимых разъяснений или дополнительной информации, тогда как обращения, связанные с предполагаемыми нарушениями процедур проекта, требований Экологических и социальных стандартов Всемирного банка либо законодательства Республики Узбекистан, требуют проведения более детального анализа и, при необходимости, дополнительной проверки.

Обращения, рассмотрение которых выходит за пределы компетенции участвующей финансовой организации или ГРП, либо требует принятия решения на более высоком уровне, передаются в Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан в соответствии с установленными процедурами. Если после завершения всех внутренних процедур заявитель не удовлетворен принятым решением, он сохраняет право обратиться в компетентные государственные органы и суды Республики Узбекистан в соответствии с национальным законодательством, а также воспользоваться корпоративными механизмами рассмотрения жалоб Всемирного банка, включая Службу рассмотрения жалоб (Grievance Redress Service, GRS) и, при

соблюдении установленных требований, Инспекционную комиссию Всемирного банка (Inspection Panel).

После получения обращения участвующая финансовая организация или ГРП направляет заявителю подтверждение о его регистрации в возможно короткие сроки, но не позднее **трех рабочих дней** с даты поступления обращения. В подтверждении указываются *регистрационный номер* обращения, *контактные данные* ответственного исполнителя, *описание дальнейшей процедуры* рассмотрения, а также *ориентировочные сроки подготовки ответа*. При необходимости заявителю предоставляется информация о ходе рассмотрения обращения.

Все обращения подлежат регистрации, мониторингу и документированию до их полного урегулирования. Для обеспечения эффективного функционирования Механизма рассмотрения жалоб ГРП ведет единую электронную базу данных обращений, позволяющую осуществлять регистрацию, отслеживание этапов рассмотрения, контроль соблюдения сроков, анализ причин поступления жалоб и подготовку отчетности. Система мониторинга проекта должна предусматривать соответствующие показатели эффективности функционирования Механизма рассмотрения жалоб, включая количество поступивших обращений, сроки их рассмотрения, долю обращений, урегулированных в установленные сроки, а также количество повторных и апелляционных обращений.

По завершении рассмотрения обращения заявитель информируется о результатах рассмотрения, принятых решениях и реализованных корректирующих мерах, если такие меры были необходимы. При этом ГРП регулярно подготавливает обобщенные отчеты о функционировании Механизма рассмотрения жалоб, содержащие анализ поступивших обращений, выявленные системные проблемы, предпринятые корректирующие мероприятия и рекомендации по совершенствованию реализации проекта. Такие отчеты представляются Министерству экономики и финансов и Всемирному банку в составе периодической отчетности проекта. При подготовке и опубликовании обобщенной информации обеспечивается соблюдение требований законодательства Республики Узбекистан о защите персональных данных и принципов конфиденциальности, предусмотренных Экологической и социальной рамочной системой Всемирного банка.

Таблица 1. Механизм подачи, рассмотрения и эскалации жалоб в рамках проекта EDUIMKON

Уровень рассмотрения	Куда подается жалоба	Форма подачи	Порядок рассмотрения	Срок рассмотрения*
Первый уровень	Участвующая финансовая организация (коммерческий банк)	Лично, по телефону, электронной почте, через официальный веб-сайт банка, почтовым отправлением, посредством специального ящика для обращений (при наличии)	1. Регистрация обращения в Журнале регистрации жалоб. 2. Подтверждение получения обращения заявителю. 3. Проверка приемлемости обращения. 4. Рассмотрение обращения ответственным подразделением банка. 5. Подготовка и направление ответа заявителю. 6. В случае невозможности урегулирования – передача обращения в Группу реализации проекта (ГРП).	Подтверждение получения – до 3 рабочих дней. Рассмотрение – до 15 рабочих дней. При необходимости дополнительного изучения – до 30 календарных дней в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.
Второй уровень	Группа реализации проекта (ГРП) при Министерстве экономики и финансов	Лично, по телефону, электронной почте, через официальный веб-сайт проекта, почтовым отправлением	1. Регистрация обращения в Едином журнале МРЖ проекта. 2. Анализ материалов, представленных участвующей финансовой организацией. 3. При необходимости проведение дополнительных консультаций, запрос дополнительной информации и документов. 4. Координация рассмотрения обращения с коммерческим банком. 5. Подготовка мотивированного ответа заявителю. 6. В случае невозможности урегулирования либо при поступлении	Подтверждение получения – до 3 рабочих дней. Рассмотрение – до 15 рабочих дней. При необходимости дополнительного изучения – до 30 календарных дней.

			апелляции – направление обращения в Министерство экономики и финансов.	
Третий уровень	Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан	Лично, по телефону, электронной почте, почтовым отправлением, через официальный веб-сайт Министерства	1. Регистрация обращения. 2. Рассмотрение обращения с привлечением ГРП и заинтересованных подразделений Министерства. 3. При необходимости проведение дополнительных консультаций с участвующей финансовой организацией. 4. Принятие окончательного решения в рамках процедур проекта. 5. Информирование заявителя о принятом решении и порядке дальнейшего обжалования.	Подтверждение получения – до 3 рабочих дней. Рассмотрение – до 15 рабочих дней. При необходимости дополнительного изучения – до 30 календарных дней.

1. Обращение может быть подано анонимно.
2. Все обращения регистрируются в **Журнале регистрации обращений (МРЖ)**.
3. Конфиденциальные обращения, включая сообщения о случаях сексуальной эксплуатации, сексуального насилия и сексуальных домогательств (SEA/SH), коррупции, дискриминации и нарушении конфиденциальности персональных данных, рассматриваются в соответствии со специальной процедурой, обеспечивающей защиту личности заявителя.
4. Рассмотрение обращения осуществляется в сроки, установленные Механизмом рассмотрения жалоб проекта **EDUIMKON**.

Независимо от использования Механизма рассмотрения жалоб проекта заинтересованные стороны также могут обратиться в корпоративные механизмы Всемирного банка — Службу рассмотрения жалоб (Grievance Redress Service, GRS) или, при соблюдении установленных процедур, в Инспекционную комиссию Всемирного банка (Inspection Panel), если считают, что проект, финансируемый Всемирным банком, оказывает или может оказать на них неблагоприятное воздействие вследствие несоблюдения требований Экологической и социальной рамочной системы Всемирного банка.

Механизм рассмотрения жалоб проекта **EDUIMKON** является бесплатным, доступным для всех заинтересованных сторон и не ограничивает право заявителей использовать иные предусмотренные законодательством Республики Узбекистан административные или судебные способы защиты своих прав и законных интересов.

5.1 Рассмотрение конфиденциальных и чувствительных обращений

В рамках проекта **EDUIMKON** особое внимание уделяется обеспечению безопасного, конфиденциального, своевременного и беспристрастного рассмотрения обращений, содержащих информацию о возможных случаях дискриминации, нарушении конфиденциальности персональных данных, злоупотреблении служебным положением, коррупционных проявлениях, сексуальной эксплуатации, насилии и сексуальных домогательствах (СЭН/СД), а также иных обращений, требующих применения специальных процедур рассмотрения.

Хотя проект **EDUIMKON** не предусматривает финансирование строительных работ и связанных с ними повышенных социальных рисков, отдельные экологические и социальные риски могут возникать в процессе предоставления образовательных кредитов участвующими финансовыми организациями.

Такие риски могут быть связаны, в частности, с взаимодействием сотрудников участвующих финансовых организаций с потенциальными и действующими заемщиками на этапах консультирования, приема и проверки документов, рассмотрения заявок, принятия решений о предоставлении образовательного кредита, заключения кредитных договоров, сопровождения кредита и взаимодействия с заемщиками в период его обслуживания.

К конфиденциальным и чувствительным обращениям могут относиться, в частности:

- сообщения о ненадлежащем или неэтичном поведении работников участвующих финансовых организаций либо иных лиц, задействованных в реализации проекта;
- обращения о возможных случаях дискриминации по признаку пола, возраста, инвалидности, социального положения, места проживания или иным основаниям, запрещенным законодательством Республики Узбекистан;
- сообщения о возможном конфликте интересов, злоупотреблении должностными полномочиями, вымогательстве, требовании неправомерного вознаграждения или иных коррупционных проявлениях при рассмотрении заявок на получение образовательных кредитов;
- обращения, связанные с нарушением требований по защите и конфиденциальности персональных данных заявителей;
- сообщения о возможных случаях сексуальной эксплуатации, сексуального насилия и сексуальных домогательств (СЭН/СД), которые могут возникнуть при взаимодействии заявителей с сотрудниками участвующих финансовых организаций, представителями Группы реализации проекта или иными лицами, участвующими в реализации проекта;
- иные обращения, содержащие сведения, раскрытие которых может причинить вред заявителю либо затронуть его права, законные интересы, безопасность или достоинство.

Рассмотрение конфиденциальных и чувствительных обращений осуществляется с соблюдением следующих принципов:

- обеспечение конфиденциальности личности заявителя и информации, содержащейся в обращении;
- ограничение доступа к информации исключительно кругом уполномоченных должностных лиц, непосредственно участвующих в рассмотрении обращения;
- недопущение любых форм преследования, дискриминации, давления или иных неблагоприятных последствий в отношении заявителя в связи с подачей обращения;
- уважительное, объективное, беспристрастное и ориентированное на интересы заявителя рассмотрение обращения;
- соблюдение требований законодательства Республики Узбекистан в области защиты персональных данных и положений Экологической и социальной рамочной системы Всемирного банка.

Обращения, содержащие информацию о возможных случаях СЭН/СД либо иных конфиденциальных вопросах, рассматриваются с применением специальных процедур, обеспечивающих повышенный уровень защиты информации. Такие обращения не подлежат рассмотрению в общем порядке и обсуждаются исключительно

уполномоченными лицами, участие которых необходимо для объективного рассмотрения обращения и принятия соответствующего решения.

Регистрация конфиденциальных и чувствительных обращений осуществляется с использованием специального режима учета, исключающего несанкционированный доступ к персональным данным заявителя и иной информации, позволяющей установить его личность.

При поступлении конфиденциального или чувствительного обращения уполномоченный сотрудник обязан:

- зарегистрировать обращение с соблюдением требований конфиденциальности;
- подтвердить получение обращения и, при необходимости, предоставить заявителю информацию о порядке его дальнейшего рассмотрения;
- обеспечить передачу обращения исключительно уполномоченным должностным лицам;
- при необходимости организовать взаимодействие с компетентными государственными органами либо специализированными организациями в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и с учетом согласия заявителя, если получение такого согласия требуется законодательством;
- обеспечить документирование процесса рассмотрения обращения без раскрытия персональных данных в отчетности и иных документах общего доступа.

Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан, Группа реализации проекта (ГРП) и каждая участвующая финансовая организация назначают уполномоченного сотрудника, ответственного за прием, регистрацию и координацию рассмотрения конфиденциальных и чувствительных обращений. Контактная информация таких сотрудников доводится до сведения заинтересованных сторон посредством официальных информационных ресурсов проекта и участвующих финансовых организаций.

Группа реализации проекта (ГРП) организует обучение сотрудников Министерства экономики и финансов и участвующих финансовых организаций по вопросам функционирования Механизма рассмотрения жалоб, включая порядок рассмотрения конфиденциальных и чувствительных обращений, требования по защите персональных данных, нормы профессиональной этики, принципы недискриминации, а также требования Всемирного банка в области предотвращения сексуальной эксплуатации, насилия и сексуальных домогательств (СЭН/СД).

Информация о порядке подачи конфиденциальных и чувствительных обращений, гарантиях конфиденциальности и правах заявителей размещается на официальном веб-сайте проекта, официальных информационных ресурсах Министерства экономики и финансов и участвующих финансовых организаций, а также доводится до сведения заинтересованных сторон в рамках мероприятий по информированию о проекте.

Подача конфиденциального или чувствительного обращения не ограничивает право заявителя обращаться в компетентные государственные органы Республики

Узбекистан или использовать корпоративные механизмы рассмотрения жалоб Всемирного банка в случаях и порядке, предусмотренных применимыми требованиями.

5.2 Внешние механизмы обращения и организации поддержки

Механизм рассмотрения жалоб проекта **EDUIMKON** предусматривает возможность обращения заинтересованных сторон не только через внутренние процедуры проекта, но и через государственные органы и специализированные организации, оказывающие правовую, социальную, психологическую и иную поддержку.

В случаях, когда обращение связано с чувствительными вопросами, включая сексуальную эксплуатацию, сексуальное насилие и сексуальные домогательства (SEA/SH), гендерную дискриминацию, насилие, нарушение прав человека или необходимость получения специализированной помощи, заявителям может быть предоставлена информация о следующих организациях.

Таблица 2. Список внешних уполномоченных организация

Организация	Назначение и виды поддержки	Контактная информация
Министерство внутренних дел Республики Узбекистан (МВД)	Прием сообщений о фактах насилия, угроз, принуждения, мошенничества, вымогательства и иных противоправных действий	Телефон экстренного обращения: 102 Официальный сайт: https://mvd.uz
Генеральная прокуратура Республики Узбекистан	Рассмотрение обращений по вопросам нарушения законодательства, злоупотребления полномочиями и защиты нарушенных прав	Телефон доверия: 1007 Официальный сайт: https://prokuratura.uz
Агентство по противодействию коррупции Республики Узбекистан	Прием сообщений о коррупционных проявлениях, конфликте интересов, злоупотреблении служебным положением и иных коррупционных рисках	Телефон доверия: 1253 Официальный сайт: https://anticorruption.uz
Комитет семьи и женщин Республики Узбекистан	Поддержка женщин и девушек, вопросы предотвращения гендерной дискриминации, защиты от насилия и предоставления социальной помощи	Телефон доверия: 1146 Официальный сайт: https://gov.uz
Уполномоченный Олий Мажлиса Республики	Защита прав и свобод граждан, рассмотрение	Телефон доверия: 1096 Официальный сайт: https://ombudsman.uz

Узбекистан по правам человека (Омбудсман)	обращений о нарушении законных прав и интересов	
Республиканский социально-информационный центр «ISTIQBOLLI AVLOD»	Негосударственная некоммерческая организация, оказывающая поддержку по вопросам предотвращения насилия, защиты прав человека, противодействия торговле людьми и предоставления консультационной помощи пострадавшим лицам	Горячая линия: +99895 143 94 94 Телефон: +99871 254 12 87 Официальный сайт: https://istiqbolliavlod.uz
Информационный проект «Не молчи» (Nemolchi.uz)	Предоставление информационной, психологической и правовой поддержки женщинам и детям, пострадавшим от различных форм насилия, а также помощь в поиске доступных механизмов защиты	Официальный сайт: https://nemolchi.uz Чат: @nemolchichat Юристы: @nemolchilaw_bot Психологи: @nemolchibot
Национальные и региональные центры социальной защиты и реабилитации	Социальная, психологическая и иная поддержка лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации	Через территориальные подразделения органов социальной защиты

При необходимости Группа реализации проекта (ГРП), Министерство экономики и финансов и участвующие финансовые организации могут предоставить заявителям информацию о доступных организациях поддержки. При этом решение о самостоятельном обращении в такие организации остается за заявителем.

5.3 Принципы взаимодействия с организациями поддержки

При направлении заявителей к внешним организациям ГРП и участвующие финансовые организации руководствуются следующими принципами:

- соблюдение конфиденциальности информации о заявителе;
- недопущение раскрытия персональных данных без согласия заявителя, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан;
- уважение права заявителя самостоятельно выбирать механизм получения помощи;
- недопущение давления на заявителя при выборе дальнейших действий;

- обеспечение доступа к информации о доступных механизмах защиты и поддержки.

Информация о внешних механизмах обращения и организациях поддержки включается в информационные материалы проекта EDUIMKON, размещается на официальных ресурсах проекта и участвующих финансовых организаций, а также доводится до сведения потенциальных и действующих заемщиков образовательных кредитов.

6. Комиссии по рассмотрению жалоб

Для обеспечения объективного, своевременного и беспристрастного рассмотрения обращений в рамках проекта **EDUIMKON** участвующие финансовые организации, Группа реализации проекта (ГРП) и Министерство экономики и финансов формируют комиссии (или рабочие группы) по рассмотрению жалоб.

Состав комиссий определяется внутренними распорядительными документами соответствующей организации с учетом характера и сложности рассматриваемых обращений.

6.1 Комиссия по рассмотрению жалоб участвующей финансовой организации (первый уровень)

Комиссия создается в каждой участвующей финансовой организации и, как правило, включает:

1. руководителя или заместителя руководителя подразделения, ответственного за реализацию проекта EDUIMKON (председатель комиссии);
2. сотрудника, ответственного за реализацию проекта EDUIMKON;
3. специалиста по кредитованию образовательных кредитов;
4. специалиста по экологическим и социальным вопросам (при наличии) либо иного сотрудника, прошедшего обучение по требованиям Экологических и социальных стандартов Всемирного банка;
5. представителя юридического подразделения (при необходимости).

Комиссия рассматривает обращения, связанные с деятельностью участвующей финансовой организации, принимает решения в пределах своей компетенции и обеспечивает своевременное информирование заявителей о результатах рассмотрения.

6.2 Комиссия по рассмотрению жалоб Группы реализации проекта (второй уровень)

Комиссия ГРП рассматривает обращения, не урегулированные на уровне участвующей финансовой организации, а также обращения, требующие дополнительного анализа или межведомственной координации.

В состав комиссии, как правило, входят:

1. руководитель Группы реализации проекта (ГРП) или его заместитель (председатель комиссии);

2. экологический специалист проекта;
3. социальный специалист проекта;
4. специалист по мониторингу и оценке;
5. специалист по взаимодействию с участвующими финансовыми организациями;
6. юрисконсульт проекта (при необходимости).

При необходимости к рассмотрению отдельных обращений могут привлекаться представители соответствующей участвующей финансовой организации, независимые эксперты или другие специалисты, обладающие необходимой компетенцией.

6.3 Комиссия по рассмотрению жалоб Министерства экономики и финансов (третий уровень)

Комиссия Министерства экономики и финансов рассматривает обращения, поступившие в порядке апелляции, а также обращения, имеющие системный характер или связанные с реализацией политики проекта.

В состав комиссии, как правило, входят:

1. руководитель структурного подразделения Министерства, курирующего реализацию проекта EDUIMKON (председатель комиссии);
2. руководитель или представитель Группы реализации проекта;
3. представитель юридического подразделения Министерства;
4. экологический и (или) социальный специалист проекта;
5. иные специалисты Министерства, участие которых необходимо для объективного рассмотрения обращения.

По результатам рассмотрения комиссия принимает мотивированное решение и при необходимости определяет корректирующие мероприятия, направленные на устранение выявленных нарушений и предупреждение их повторного возникновения.

При рассмотрении обращений все комиссии руководствуются требованиями законодательства Республики Узбекистан, положениями Операционного руководства проекта (РОМ), настоящего Механизма рассмотрения жалоб, а также требованиями Экологической и социальной рамочной системы Всемирного банка, включая Экологические и социальные стандарты 9 и 10.

7. Каналы подачи обращений

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) проекта **EDUIMKON** обеспечивает доступные, бесплатные и удобные способы подачи обращений для всех заинтересованных сторон, включая потенциальных и действующих получателей образовательных кредитов, их законных представителей, сотрудников участвующих финансовых организаций, представителей высших образовательных организаций и иных лиц, затронутых реализацией проекта.

Обращения могут подаваться на любом этапе реализации проекта независимо от стадии рассмотрения заявки на образовательный кредит или исполнения обязательств по кредитному договору.

Заявители могут направлять обращения через следующие каналы:

7.1 На уровне участвующих финансовых организаций (коммерческих банков):

Жалобы могут подаваться непосредственно в **участвующее финансовое учреждение (УФО)** через предусмотренные им контактные пункты Механизма рассмотрения и разрешения жалоб (GRM), включая филиалы, официальные телефонные «горячие линии», адреса электронной почты, официальные веб-сайты или иные каналы коммуникации, установленные соответствующим PFI. **Перечень участвующих финансовых учреждений и соответствующие контактные данные МРЖ** приведены в **Приложении 3** к настоящему документу и при необходимости подлежат обновлению на протяжении всего периода реализации Проекта.

7.2 На уровне Группы реализации проекта (ГРП):

- личный прием; [Узбекистан, 100017, г. Ташкент, улица Истиклол, 29.](#)
- письменное обращение; [Узбекистан, 100017, г. Ташкент, улица Истиклол, 29.](#)
- телефон горячей линии проекта;
- официальный адрес электронной почты проекта; gfp181956@gmail.com
- официальный веб-сайт проекта;
- почтовое отправление по адресу ГРП. [Узбекистан, 100017, г. Ташкент, улица Истиклол, 29.](#)

7.3 На уровне Министерства экономики и финансов Республики Узбекистан:

- письменное обращение; [Узбекистан, 100017, г. Ташкент, улица Истиклол, 29.](#)
- личный прием; [Узбекистан, 100017, г. Ташкент, улица Истиклол, 29.](#)
- официальный веб-сайт Министерства; <https://www.imv.uz/en/contact>
- официальный адрес электронной почты Министерства; info@imv.uz
- телефон горячей линии; [+998\(71\)203-31-71](tel:+998712033171)
- телефон для обращений граждан; [+998\(71\)203-50-50](tel:+998712035050) (внутренний номер 01117, 01118, 01119)
- почтовое отправление. [Узбекистан, 100017, г. Ташкент, улица Истиклол, 29.](#)

Актуальные контактные данные Министерства экономики и финансов, Группы реализации проекта и участвующих финансовых организаций размещаются на официальном веб-сайте проекта, официальном веб-сайте Министерства экономики и финансов, а также в офисах участвующих финансовых организаций и приводятся в **Приложении к настоящему Механизму рассмотрения жалоб.**

Обращения могут подаваться в письменной, электронной или устной форме. Заявитель вправе подать обращение как с указанием своих контактных данных, так и анонимно. Анонимные обращения рассматриваются в пределах информации, достаточной для проведения объективной проверки и принятия соответствующих мер.

Обращения принимаются на **государственном языке Республики Узбекистан**, а также на **русском языке**. Ответ заявителю предоставляется, по возможности, на языке обращения. В случае невозможности подготовки ответа на языке обращения ответ предоставляется на государственном языке или на русском языке в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистан.

Форма подачи обращения приведена в **Приложении 1** к настоящему Механизму рассмотрения жалоб. Вместе с тем использование установленной формы не является обязательным условием для принятия обращения к рассмотрению. Любое обращение, содержащее информацию, достаточную для его регистрации и рассмотрения, подлежит принятию и обработке в соответствии с процедурами настоящего Механизма.

8. Рассмотрение конфиденциальных и чувствительных обращений

В рамках проекта **EDUIMKON** особое внимание уделяется обеспечению безопасного, конфиденциального, своевременного и беспристрастного рассмотрения обращений, содержащих информацию о возможных случаях дискриминации, нарушении конфиденциальности персональных данных, злоупотреблении служебным положением, коррупционных проявлениях, сексуальной эксплуатации, насилии и сексуальных домогательствах (СЭН/СД), а также иных обращений, требующих применения специальных процедур рассмотрения.

Хотя проект **EDUIMKON** не предусматривает финансирование строительных работ и связанных с ними повышенных социальных рисков, отдельные экологические и социальные риски могут возникать в процессе предоставления образовательных кредитов участвующими финансовыми организациями. Такие риски могут быть связаны, в частности, с взаимодействием сотрудников участвующих финансовых организаций с потенциальными и действующими заемщиками на этапах консультирования, приема и проверки документов, рассмотрения заявок, принятия решений о предоставлении образовательного кредита, заключения кредитных договоров, сопровождения кредита и взаимодействия с заемщиками в период его обслуживания.

К конфиденциальным и чувствительным обращениям могут относиться, в частности:

- сообщения о ненадлежащем или неэтичном поведении работников участвующих финансовых организаций либо иных лиц, задействованных в реализации проекта;
- обращения о возможных случаях дискриминации по признаку пола, возраста, инвалидности, социального положения, места проживания или иным основаниям, запрещенным законодательством Республики Узбекистан;
- сообщения о возможном конфликте интересов, злоупотреблении должностными полномочиями, вымогательстве, требовании неправомерного вознаграждения

или иных коррупционных проявлениях при рассмотрении заявок на получение образовательных кредитов;

- обращения, связанные с нарушением требований по защите и конфиденциальности персональных данных заявителей;
- сообщения о возможных случаях сексуальной эксплуатации, насилия и сексуальных домогательств (СЭН/СД), которые могут возникнуть при взаимодействии заявителей с сотрудниками участвующих финансовых организаций, представителями Группы реализации проекта или иными лицами, участвующими в реализации проекта;
- иные обращения, содержащие сведения, раскрытие которых может причинить вред заявителю либо затронуть его права, законные интересы, безопасность или достоинство.

Рассмотрение конфиденциальных и чувствительных обращений осуществляется с соблюдением следующих принципов:

- обеспечение конфиденциальности личности заявителя и информации, содержащейся в обращении;
- ограничение доступа к информации исключительно кругом уполномоченных должностных лиц, непосредственно участвующих в рассмотрении обращения;
- недопущение любых форм преследования, дискриминации, давления или иных неблагоприятных последствий в отношении заявителя в связи с подачей обращения;
- уважительное, объективное, беспристрастное и ориентированное на интересы заявителя рассмотрение обращения;
- соблюдение требований законодательства Республики Узбекистан в области защиты персональных данных и положений Экологической и социальной рамочной системы Всемирного банка.

Обращения, содержащие информацию о возможных случаях СЭН/СД либо иных конфиденциальных вопросах, рассматриваются с применением специальных процедур, обеспечивающих повышенный уровень защиты информации. Такие обращения не подлежат рассмотрению в общем порядке и обсуждаются исключительно уполномоченными лицами, участие которых необходимо для объективного рассмотрения обращения и принятия соответствующего решения.

Регистрация конфиденциальных и чувствительных обращений осуществляется с использованием специального режима учета, исключающего несанкционированный доступ к персональным данным заявителя и иной информации, позволяющей установить его личность.

При поступлении конфиденциального или чувствительного обращения уполномоченный сотрудник обязан:

- зарегистрировать обращение с соблюдением требований конфиденциальности;

- подтвердить получение обращения и, при необходимости, предоставить заявителю информацию о порядке его дальнейшего рассмотрения;
- обеспечить передачу обращения исключительно уполномоченным должностным лицам;
- при необходимости организовать взаимодействие с компетентными государственными органами либо специализированными организациями в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и с учетом согласия заявителя, если получение такого согласия требуется законодательством;
- обеспечить документирование процесса рассмотрения обращения без раскрытия персональных данных в отчетности и иных документах общего доступа.
- Уполномоченные сотрудники, ответственные за рассмотрение конфиденциальных и чувствительных жалоб, должны пройти специальное обучение по вопросам обеспечения конфиденциальности, защиты персональных данных, применения подхода, ориентированного на интересы пострадавшего, при рассмотрении случаев сексуальной эксплуатации, насилия и сексуальной домогательства (СЭН/СД), механизмов перенаправления и направления пострадавших за соответствующей помощью, недопущения дискриминации и взаимодействия с заявителями. Их контактные данные должны быть размещены через официальные информационные каналы Проекта и соответствующих УФО.

Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан, Группа реализации проекта (ГРП) и каждая участвующая финансовая организация назначают уполномоченного сотрудника, ответственного за прием, регистрацию и координацию рассмотрения конфиденциальных и чувствительных обращений. Контактная информация таких сотрудников доводится до сведения заинтересованных сторон посредством официальных информационных ресурсов проекта и участвующих финансовых организаций.

Группа реализации проекта организует обучение сотрудников Министерства экономики и финансов и участвующих финансовых организаций по вопросам функционирования Механизма рассмотрения жалоб, включая порядок рассмотрения конфиденциальных и чувствительных обращений, требования по защите персональных данных, нормы профессиональной этики, принципы недискриминации, а также требования Всемирного банка в области предотвращения сексуальной эксплуатации, насилия и сексуальных домогательств (СЭН/СД).

Информация о порядке подачи конфиденциальных и чувствительных обращений, гарантиях конфиденциальности и правах заявителей размещается на официальном веб-сайте проекта, официальных информационных ресурсах Министерства экономики и финансов и участвующих финансовых организаций, а также доводится до сведения заинтересованных сторон в рамках мероприятий по информированию о проекте.

Подача конфиденциального или чувствительного обращения не ограничивает право заявителя обращаться в компетентные государственные органы Республики

Узбекистан или использовать корпоративные механизмы рассмотрения жалоб Всемирного банка в случаях и порядке, предусмотренных применимыми требованиями.

9. Система рассмотрения жалоб Всемирного банка

Использование Механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) проекта **EDUIMKON** не ограничивает право заинтересованных сторон обращаться с жалобами непосредственно во **Всемирный банк**.

Лица или группы лиц, которые считают, что реализация проекта **EDUIMKON**, финансируемого Всемирным банком, оказала или может оказать на них неблагоприятное экологическое или социальное воздействие, могут направить обращение в **Службу рассмотрения жалоб Всемирного банка (Grievance Redress Service, GRS)**. GRS обеспечивает своевременное рассмотрение обращений и содействует принятию соответствующих мер для урегулирования поднятых вопросов. При этом механизм GRS дополняет механизм рассмотрения жалоб проекта и не заменяет его.

Жалобы могут быть поданы на любом официальном языке страны — члена Всемирного банка, включая узбекский, русский и английский языки. При необходимости перевода обращения на английский язык срок его рассмотрения может быть увеличен.

Обращение в GRS может быть направлено следующими способами:

- через электронную форму на сайте Всемирного банка: [Grievance Redress Service \(GRS\)](#);
- по электронной почте: **grievances@worldbank.org**;
- почтовым отправлением или лично в штаб-квартиру Всемирного банка в г. Вашингтон (США) либо через представительство Всемирного банка в стране реализации проекта.

При подготовке обращения рекомендуется указать:

- наименование проекта (**EDUIMKON**);
- описание предполагаемого неблагоприятного воздействия, связанного с реализацией проекта;
- сведения о заявителе либо его уполномоченном представителе (если обращение не является анонимным);
- контактную информацию для обратной связи;
- имеющиеся документы или иные материалы, подтверждающие изложенные обстоятельства (при наличии);
- ожидаемый результат рассмотрения обращения.

Предоставление подтверждающих документов **не является обязательным**, однако их представление может способствовать **более полному и своевременному**

рассмотрению обращения. По запросу заявителя **Всемирный банк обеспечивает конфиденциальность его персональных данных.**

Кроме того, заинтересованные стороны, которые считают, что вред был причинен вследствие несоблюдения Всемирным банком собственных экологических и социальных требований, могут обратиться в независимую [Inspection Panel Всемирного банка](#). Инспекционная комиссия рассматривает обращения в соответствии со своим мандатом и определяет, имело ли место несоблюдение Всемирным банком применимых политик и процедур, которое привело или могло привести к причинению вреда заявителям.

Обращение в GRS или в Инспекционную комиссию Всемирного банка не ограничивает право заявителя использовать Механизм рассмотрения жалоб проекта **EDUIMKON**, обращаться в Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан, участвующую финансовую организацию или в судебные органы Республики Узбекистан в порядке, установленном законодательством.

10. Повышение осведомленности заинтересованных сторон

Министерство экономики и финансов Республики Узбекистан, Группа реализации проекта (ГРП) и участвующие финансовые организации обеспечивают информирование заинтересованных сторон о целях, принципах и порядке функционирования Механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) проекта **EDUIMKON**.

Информация о МРЖ должна быть доступной, понятной и своевременно доводиться до сведения потенциальных и действующих получателей образовательных кредитов, высших образовательных организаций, сотрудников участвующих финансовых организаций, представителей государственных органов и иных заинтересованных сторон.

Информирование о МРЖ осуществляется посредством:

- размещения информации на официальных веб-сайтах Министерства экономики и финансов, ГРП и участвующих финансовых организаций;
- распространения информационных материалов (буклетов, памяток, информационных листовок и иных материалов) в офисах участвующих финансовых организаций и в ходе мероприятий проекта;
- проведения встреч, консультаций, семинаров и тренингов с заинтересованными сторонами;
- информирования потенциальных заемщиков при консультировании по вопросам получения образовательного кредита;
- размещения информации в помещениях обслуживания клиентов участвующих финансовых организаций, включая сведения о каналах подачи обращений и контактных данных ответственных лиц;
- использования иных средств коммуникации, обеспечивающих широкий доступ заинтересованных сторон к информации о МРЖ.

Информация о МРЖ должна содержать сведения о целях механизма, порядке подачи обращений, сроках их рассмотрения, правах заявителей, порядке подачи апелляции, а также гарантиях конфиденциальности и недопущения преследования заявителей.

11. Повышение институционального потенциала

Министерство экономики и финансов совместно с Группой реализации проекта обеспечивает организацию обучения и повышения квалификации сотрудников, участвующих в реализации проекта EDUIMKON и функционировании Механизма рассмотрения жалоб.

Обучение проводится для сотрудников Министерства экономики и финансов, ГРП, участвующих финансовых организаций и иных организаций, вовлеченных в реализацию проекта, в пределах их компетенции.

Программа обучения включает, в частности:

- требования Экологической и социальной рамочной системы Всемирного банка;
- требования Экологических и социальных стандартов (ЭСС), в том числе ЭСС 9 «Финансовые посредники» и ЭСС 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации»;
- принципы функционирования Механизма рассмотрения жалоб;
- порядок регистрации, рассмотрения, документирования и закрытия обращений;
- рассмотрение конфиденциальных и чувствительных обращений, включая случаи сексуальной эксплуатации, сексуального насилия и сексуальных домогательств (SEA/SH);
- защиту персональных данных и обеспечение конфиденциальности информации;
- принципы эффективного взаимодействия с заявителями и разрешения конфликтных ситуаций;
- подготовку отчетности по функционированию МРЖ и использование полученных данных для совершенствования реализации проекта.

Обучение проводится на регулярной основе, включая вводный инструктаж для вновь назначенных сотрудников и периодические курсы повышения квалификации в течение всего периода реализации проекта.

12. Мониторинг и отчетность

Группа реализации проекта осуществляет мониторинг эффективности функционирования Механизма рассмотрения жалоб и обеспечивает регулярную подготовку отчетности в соответствии с требованиями Министерства экономики и финансов и Всемирного банка.

Мониторинг включает:

- контроль своевременной регистрации и рассмотрения всех поступивших обращений;
- анализ соблюдения установленных сроков рассмотрения обращений;
- проверку полноты ведения журналов регистрации обращений и электронной базы данных МРЖ;
- анализ характера, причин и динамики поступающих обращений;
- мониторинг выполнения корректирующих мероприятий по результатам рассмотрения обращений;
- анализ повторных обращений и обращений, переданных на более высокий уровень рассмотрения;
- оценку эффективности функционирования МРЖ и выявление возможностей для его совершенствования.

ГРП осуществляет регулярный анализ информации, поступающей от участвующих финансовых организаций, включая статистические данные о количестве обращений, категориях заявителей, тематике обращений, сроках рассмотрения, принятых мерах и уровне удовлетворенности заявителей.

Информация о функционировании МРЖ включается в регулярные отчеты о реализации проекта, представляемые Министерству экономики и финансов и Всемирному банку. Отчетность, как правило, содержит:

- общее количество поступивших обращений;
- количество обращений, рассмотренных и разрешенных в установленные сроки;
- количество обращений, находящихся на рассмотрении;
- распределение обращений по категориям и тематике;
- количество конфиденциальных и чувствительных обращений (в обезличенном виде);
- сведения о повторных обращениях и апелляциях;
- информацию о реализованных корректирующих мероприятиях;
- предложения по совершенствованию функционирования Механизма рассмотрения жалоб.

Отчетность формируется в обезличенном виде с соблюдением требований законодательства Республики Узбекистан о защите персональных данных и принципов конфиденциальности, предусмотренных Экологической и социальной рамочной системой Всемирного банка.

Результаты мониторинга используются Министерством экономики и финансов, Группой реализации проекта и участвующими финансовыми организациями для совершенствования процедур рассмотрения обращений, повышения качества

предоставляемых услуг и укрепления системы управления экологическими и социальными рисками проекта EDUIMKON.

13. Приложения

Приложение 1. Образец формы подачи жалобы

Форма жалобы			
Регистрационный номер жалобы (заполняется координатором МРЖ):			
Контактная информация (может быть анонимно) (может подано)	Имя (имена):		
	Адрес:		
	Телефон:		
	E-mail:		
Как бы вы предпочли, чтобы с вами связались (отметьте один вариант)	По почте: ☐	По телефону: ☐	По э-почте ☐
Предпочитаемый язык	☐ узбекский	☐ русский	другой _____
Укажите подробности Вашей жалобы. Пожалуйста, опишите проблему, с кем это случилось, когда и где это произошло, сколько раз и т. д. Опишите как можно подробнее.			
Какое решение жалобы Вы предлагаете? (если оно у Вас есть). Есть ли что-то, что Вы хотели бы, чтобы хокимият или другая сторона / лицо предприняли для решения проблемы?			
Как вы отправили эту форму в проект?	Веб-сайт ☐	Э-почта ☐	Нарочно ☐
	Лично ☐	По телефону ☐	Другое (укажите)
Кто заполнил эту форму (если не лицо, указанное выше)?	Имя и контактные данные:		
Подпись			
Имя ответственного лица, назначенного координатором			

Решено или передано в КРЖ1?	☐ Решено	☐ Передано	Если передано, дата:
Решено или передано в КРЖ2?	☐ Решено	☐ Передано	Если передано, дата:
Решено или передано в КРЖ3?	☐ Решено	☐ Передано	Если передано, дата:
Завершение			
Итоговое решение (краткое описание)			
	Краткое описание	Принято? (Да/Нет)	Подтверждающая подпись
1-е предлагаемое решение			
2-е предлагаемое решение			
3-е предлагаемое решение			

Приложение 2. Форма журнала регистрации обращений (Механизм рассмотрения жалоб)

[illegible][illegible]

Приложение 3. Контактные данные участвующих финансовых учреждений (PFI)

№	Участвующее финансовое организации (УФО)	Телефон	Электронная почта (E-mail)	Веб-сайт	Почтовый адрес
1.	Microcredit Bank	+998 71 273-84-54 (Call Centre: 1256)	info@mkb.uz	https://mkb.uz	100000, Tashkent, Amir Temur Ave. 4
2.	Asaka Bank	+998 71 200-55-22; +998 78 120-81-98	info@asakabank.uz	https://asakabank.uz	100027, Tashkent, Yangi Toshkent St. 1
3.	Agrobank	1216; +998 71 203-88-88	headoffice@agrobank.uz	https://agrobank.uz	100011, Tashkent, Shaykhontokhur district, Batyir Zakirov St. 2A
4.	Ipoteka Bank	1233; +998 78 150-11-22	info@ipotekabank.uz	https://ipotekabank.uz	100060, Tashkent, Talimarjon St. 1/1
5.	Bank for Business Developer	+998 78 150-10-01	info@brb.uz	https://brb.uz	100011, Tashkent, Navoi St. 18A
6.	Turon Bank	1220; +998 78 201-01-01	info@turonbank.uz	https://turonbank.uz	100011, Tashkent, Abay St. 4A
7.	Orient Finance Bank	+998 71 205-55-55	info@ofb.uz	https://ofb.uz	100052, Tashkent, Osiyo St. 5
8.	National Bank	+998 78 148-00-10 - 1344	info@nbu.uz	https://nbu.uz	100084, Tashkent, Amir Temur Ave. 101
9.	Uzsanoatqurilish Bank	+998 71 200-43-43 - 1204	info@sqb.uz	https://sqb.uz	100000, Tashkent, Shahrisabz St. 3
10.	Hamkor Bank	+998 71 200-20-00	contact@hamkorbank.uz	https://hamkorbank.uz	170119, Andijan, Bobur Ave. 85
11.	Aloqa Bank	+998 71 230-77-77 - 1144	info@aloqabank.uz	https://aloqabank.uz	100047, Tashkent, Amir Temur Ave. 4
12.	Xalq Bank	+998 71 210-20-02 - 1106	info@xb.uz	https://xb.uz	100096, Tashkent, Qatortol St. 46

Пояснения по заполнению журнала

Регистрационный номер – присваивается в последовательном порядке по установленной системе (например: GM-2027-001).

Способ поступления обращения:

- личное обращение;
- телефон;
- электронная почта;
- официальный веб-сайт;
- почтовое отправление;
- через участвующую финансовую организацию;
- через Министерство экономики и финансов;
- иной способ.

Категория заявителя:

- потенциальный заемщик;
- получатель образовательного кредита;
- законный представитель;
- сотрудник участвующей финансовой организации;
- представитель высшего образовательного учреждения;
- подрядчик/консультант проекта;
- иное заинтересованное лицо.

Категория обращения:

- порядок предоставления образовательного кредита;
- нарушение процедур проекта;
- экологические и социальные вопросы;
- нарушение требований ЭСС Всемирного банка;
- дискриминация;
- нарушение конфиденциальности персональных данных;
- коррупция или конфликт интересов;
- сексуальная эксплуатация, насилие и сексуальные домогательства (СЭН/СД);
- качество обслуживания;
- предложение по совершенствованию проекта;

- иное.

Статус обращения:

- зарегистрировано;
- находится на рассмотрении;
- требуется дополнительная информация;
- передано на следующий уровень рассмотрения;
- рассмотрено и закрыто;
- отклонено (с указанием основания).

Примечание:

В отношении конфиденциальных и чувствительных обращений журнал должен содержать только минимально необходимую информацию. Персональные данные заявителей, сведения о случаях СЭН/СД, коррупционных правонарушениях и иных чувствительных вопросах подлежат отдельному конфиденциальному хранению с ограниченным доступом уполномоченных сотрудников.