

Ўзбекистон Республикаси
Иқтисодиёт ва молия вазирлиги

ЛОЙИҲА
«ТАЪЛИМ СОҲАСИДА ИМКОНИЯТЛАРНИ
КЕНГАЙТИРИШ ВА ТЕНГЛИКНИ ТАЪМИНЛАШ»
(P513279)

Шикоятларни кўриб чиқиш
механизми

2026 йил август

Мундарижа

1. Лойиҳа тавсифи	3
2. Лойиҳа компонентлари	3
3. Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг асосий қондалари	3
4. Роллар ва вазифалар	5
4.1. Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг (ИМВ) вазифалари	5
4.2. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳининг (ЛАОГ) вазифалари	6
4.3. Иштирокчи молия ташкилотларининг (ИМТ) вазифалари	6
4.4. Биргаликдаги вазифалар	7
4.5. Ҳисобдорлик ва жавобгарлик	8
5. Мурожаат ва шикоятларни рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартиби	8
5.1. Конфиденциал ва нозик мурожаатларни кўриб чиқиш	11
5.2. Ташқи мурожаат механизмлари ва қўллаб-қувватловчи ташкилотлар	13
5.3. Қўллаб-қувватловчи ташкилотлар билан ҳамкорлик тамойиллари	14
6. Шикоятларни кўриб чиқиш бўйича комиссиялар	14
6.1. Иштирокчи молия ташкилотининг шикоятларни кўриб чиқиш комиссияси (биринчи босқич)	14
6.2. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳининг шикоятларни кўриб чиқиш комиссияси (иккинчи босқич)	15
6.3. Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг шикоятларни кўриб чиқиш комиссияси (учинчи босқич)	15
7. Мурожаат бериш каналлари	16
7.1. Иштирокчи молия ташкилотлари (тижорат банклари) даражасида:	16
7.2. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) даражасида:	16
7.3. Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги даражасида:	16
8. Конфиденциал ва нозик мурожаатларни кўриб чиқиш	17
9. Жаҳон банкининг шикоятларни кўриб чиқиш тизими	19
10. Манфаатдор томонларнинг хабардорлигини ошириш	20
11. Институционал салоҳиятни ошириш	21
12. Мониторинг ва ҳисобот бериш	21
13. Иловалар	23
1-илова. Шикоят бериш шаклининг намунаси	23
2-илова. Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали шакли (Шикоятларни кўриб чиқиш механизми)	24
3-илова. Иштирокчи молия муассасаларининг (PFI) алоқа маълумотлари	24
Шикоятларни рўйхатга олиш журналини тўлдириш бўйича йўриқнома	25

1. Лойиҳа тавсифи

«Таълим соҳасида имкониятларни кенгайтириш ва тенгликни таъминлаш» дастури (бундан буён матнда — **Лойиҳа**) Жаҳон банки (Халқаро тараққиёт уюшмаси) томонидан молиялаштирилиб, Ўзбекистон Республикаси Ҳукумати (ЎЗР Ҳукумати) мамлакатдаги таълимни молиялаштириш тизимининг барқарорлиги, адолатлилиги, самарадорлиги ва меҳнат бозори талабларига мослигини ошириш борасида кўмак беришга қаратилган. 2030 йилгача бўлган Олий таълим концепцияси доирасида ЎЗР Ҳукумати таълимни молиялаштиришнинг адолатли, барқарор ва меҳнат бозорига мос тизимини яратишга устувор эътибор қаратмоқда, шу билан бирга Ўзбекистоннинг 2030 йилгача бўлган Стратегияси таълим орқали инсон капиталини ривожлантиришни ижтимоий-иқтисодий ислохотларнинг марказига қўяди.

Дастурнинг таълимни молиялаштириш тизимини такомиллаштиришга қаратилган эътибори олий таълимга кириш имкониятларини кенгайтириш ва иқтисодиёт эҳтиёжларини қондирган ҳолда молиявий ва институционал барқарорликни таъминлашга имкон беради. Натижаларга йўналтирилган дастур молиялаштириш (PforR) механизми миллий тизимларни шакллантириш ҳамда институтлар ва бошқарувни мустаҳкамлашга кучли эътибор қаратгани сабабли, Ҳукуматга ушбу мақсадларга эришишда кўмаклашиш учун айниқса мос келади. Тўловлар мустақил равишда тасдиқланган кўрсаткичларга боғланган бўлиб, бу муассасаларни самарали ишлашга рағбатлантирувчи аниқ стимуллар яратади, ушбу воситанинг мослашувчан ва динамик молиялаштириш тартиби эса юзага келаётган эҳтиёжларга жавоб бериш ва ҳисобдорликни оширишга имкон беради.

2. Лойиҳа компонентлари

1-компонент: Бошқарув ва самарадорликни такомиллаштириш. Ушбу компонент Ўзбекистонда талабаларни молиявий қўллаб-қувватлаш тизимининг асосларини мустаҳкамлашга қаратилган. Бунга тизимнинг асосий унсурларини яқинлаш ҳамда талабаларни молиявий қўллаб-қувватлашга алоҳида эътибор қаратган ҳолда олий таълимни молиялаштиришни ислоҳ қилиш бўйича комплекс йўл харитасини ишлаб чиқиш киради. Йўл харитаси хусусий сектор, банк сектори, университетлар, талабалар вакиллари ва тегишли вазирликлар каби кенг доирадаги манфаатдор томонлар билан яқин ҳамкорликда, жорий таҳлилий ишларга асосланган ҳолда ишлаб чиқилади. Ушбу йўналишнинг муҳим таркибий қисми талабалар кредитлари тизимини рақамлаштириш, яъни аризалар, тўловлар ва қарзларни қоплашни бошқариш учун яхлит рақамли платформа яратишдир. Бундан ташқари, Таълим кредитларини молиялаштириш жамғармаси (ТКМЖ) бошқарув механизмлари мустаҳкамланади ва узоқ муддатли ислохотларнинг кетма-кетлиги ҳамда амалга оширилишини белгиловчи амалий режа тасдиқланади.

2-компонент: Кириш имкониятларини кенгайтириш ва мўлжаллилигини яхшилаш. Ушбу компонент, хусусан, кам таъминланган оилалардан бўлган шахслар, аёллар ва устувор соҳаларда таҳсил олаётганлар молиявий тўсиқларнинг камайиши ҳисобига олий таълимни давом эттира олишлари учун мўлжалланган. Дастур талабалар кредитлари ва стипендияларининг умумий ҳажмини сақлаб қолиш, шунингдек молиявий қўллаб-қувватлашнинг мўлжалланганлигини яхшилашга қаратилган бўлиб, бу орқали ёрдам энг эҳтиёжманд шахсларга етиб боради. Кенгайтиришни самаралироқ мўлжаллаш билан уйғунлаштирган ҳолда, дастур талабаларни молиялаштириш тизимини янада инклюзив ва барқарор қилишга интилади. Ушбу йўналиш, шунингдек, мавжуд бўлган гендер ва ижтимоий-иқтисодий муаммоларни ҳал этади, тизимни олий таълимга бўлган ортиб бораётган талабга мослаштиради ҳамда кўпроқ талабанинг таҳсилни давом эттириши ва иш билан муваффақиятли таъминланиши учун адолатлироқ тизим асосини яратади.

3. Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг асосий қоидалари

Жаҳон банки (Халқаро тараққиёт уюшмаси) томонидан молиялаштириладиган «Таълим соҳасида имкониятларни кенгайтириш ва тенгликни таъминлаш» (P513279) Лойиҳасини амалга

ошириш учун таркибига молиявий бошқарув, харидлар, экологик ва ижтимоий масалалар, мониторинг ва баҳолаш бўйича мутахассислар, шунингдек Лойиҳанинг самарали амалга оширилишини таъминловчи бошқа тегишли мутахассислар кирувчи Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) ташкил этилади.

Ўзбекистон Республикасининг «Жисмоний ва юридик шахсларнинг мурожаатлари тўғрисида»ги Қонуни (2017 йил 11 сентябрдаги ЗРУ-445-сон, кейинги ўзгартиш ва қўшимчалар билан), шунингдек Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослар (ESF) доирасидаги 10-Экологик ва ижтимоий стандарти (ЭИС 10): «Манфаатдор томонлар билан ҳамкорлик ва ахборотни ошқор қилиш» талаблари ҳамда Жаҳон банкининг «Натижаларга йўналтирилган дастур молиялаштириш» (PforR) механизми бўйича 6-асосий тамойили: «Ижтимоий можароларнинг олдини олиш»га мувофиқ — унда ижтимоий гуруҳларга, айниқса эҳтиёжманд аҳоли гуруҳларига салбий таъсирларни тегишли даражада бошқариш ҳамда шикоятларни қабул қилиш ва ҳал этишнинг қулай ва самарали механизмларини яратиш назарда тутилган — Лойиҳа доирасида барча манфаатдор томонларнинг шикоят, мурожаат, фикр-мулоҳаза ва таклифларини ўз вақтида, шаффоф ва адолатли тарзда қабул қилиш, рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ / GRM) яратилди.

ШКХМнинг мақсади Лойиҳани тайёрлаш ва амалга ошириш билан боғлиқ шикоят, мурожаат, таклиф ва саволларни, шунингдек унинг амалга оширилиши жараёнида юзага келиши мумкин бўлган ҳар қандай эҳтимолий муаммоларни ўз вақтида рўйхатга олиш, кўриб чиқиш ва ҳал этишни таъминлашдир. Механизм Лойиҳадан бевосита ёки билвосита таъсирланувчи шахслар жумладан, барча манфаатдор томонларнинг мурожаатларини кўриб чиқишнинг қулай, шаффоф, адолатли ва ўз вақтидаги тартибини таъминлайди.

Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ/GRM) Лойиҳанинг амалга оширилишидан бевосита ёки билвосита таъсирланган жисмоний шахслар ва шахслар гуруҳлари жумладан, барча манфаатдор томонларнинг шикоят, мурожаат ва таклифларини кўриб чиқишнинг қулай, шаффоф, адолатли ва ўз вақтидаги жараёнини таъминлайди. Шунингдек, ШКХМ такрорланувчи муаммоларни, тизимли хатарларни, амалга оширишдаги камчиликларни, шунингдек Лойиҳа тартиб-таомилларини, манфаатдор томонлар билан мулоқотни, хизматлар кўрсатишни ва экологик ҳамда ижтимоий хатарларни бошқаришни такомиллаштириш имкониятларини аниқлашга ёрдам берувчи бошқарув воситаси ҳамдир.

Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ) барча манфаатдор томонларга Лойиҳанинг амалга оширилиши билан боғлиқ шикоят, мурожаат, сўров ва таклифларни камситилиш, таъқиб қилиниш, жазо чоралари ёки бошқа ҳар қандай ноқулай оқибатларга дучор бўлишдан хавфсираб ўтирмасдан, бепул тақдим этиш имкониятини беради. ШКХМ аёллар, кам таъминланган оилалардан бўлган ўқувчилар, ногиронлиги бўлган шахслар, қишлоқ ҳудудлари аҳолиси, шунингдек рақамли алоқа каналларига чекланган имконияти бўлган шахслар жумладан, эҳтиёжманд ва ижтимоий ҳимояга муҳтож аҳоли гуруҳлари учун қулай бўлиши лозим. ШКХМ тўғрисидаги маълумот тушунарли ва қулай тилда, ҳам рақамли, ҳам норақамли алоқа каналлари орқали тақдим этилиши керак.

Барча шикоят ва мурожаатлар адолатлилиқ, холислиқ, конфиденциаллик, тенг имконият ва ўз вақтида жавоб бериш тамойилларига мувофиқ кўриб чиқилади, бунда Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги ва Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари (ESF) талабларига риоя этилиши таъминланади.

Шикоят тақдим этиш билан боғлиқ таъқиб қилиш, кўрқитиш, босим ўтказиш ёки ноқулай муносабатда бўлиш ҳақидаги ҳар қандай маълумот жиддий шикоят сифатида кўриб чиқилади ва тезкор равишда ҳал этилиши лозим. ЛАОГ (PIU) ва тегишли ИМТ (PFI) ўз ваколатлари доирасида кейинги жазо чораларининг олдини олиш ва арз этувчини ноқулай оқибатлардан ҳимоя қилиш учун тегишли чораларни кўради.

ШКХМдан фойдаланиш арз этувчиларнинг Ўзбекистон Республикаси давлат органларига, суд органларига мурожаат қилиш ёки қонунчиликда назарда тутилган бошқа ҳуқуқ ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш механизмларидан фойдаланиш ҳуқуқини чекламайди.

4. Роллар ва вазифалар

Лойиҳанинг Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ) мурожаатларни изчил юқори босқичларга ошириш тартибини назарда тутувчи уч босқичли тузилма асосида фаолият юритади: (i) тижорат банклари жумладан, иштирокчи молия муассасалари (ИММ) — биринчи босқич сифатида; (ii) агар шикоят ИММ даражасида ҳал этилмаган бўлса — Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ); ва (iii) шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этишнинг якуний босқичи сифатида Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги.

Лойиҳа доирасида иштирокчи молия муассасалари (PFI) қаторига қуйидагилар киради: Microcredit Bank, Asaka Bank, Agrobank, Ipoteka Bank, Bank for Business Development, Turon Bank, Orient Finance Bank, National Bank, Uzsanoatqurilish Bank, Hamkor Bank, Aloqa Bank ва Xalq Bank.

Иқтисодиёт ва молия вазирлиги лойиҳанинг Ижрочи агентлиги ҳисобланиб, Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг амалга оширилишига умумий раҳбарликни амалга оширади. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи механизмнинг лойиҳа даражасида фаолият юритишини мувофиқлаштириш, бошқариш ва мониторинг қилишни таъминлайди. Иштирокчи молия ташкилотлари таълим кредитларини бериш бўйича ўз фаолияти доирасида ички шикоятларни кўриб чиқиш механизмларининг фаолият юритишини таъминлайди.

Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг барча иштирокчилари қулайлик, шаффофлик, холислик, ўз вақтидалик, конфиденциаллик, камситмаслик ва шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш тамойилларига риоя қилишлари шарт.

4.1. Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг (ИМВ) вазифалари

Иқтисодиёт ва молия вазирлиги:

- лойиҳа доирасида Шикоятларни кўриб чиқиш механизмини тасдиқлайди ва унинг қўлланилишини таъминлайди;
- Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг фаолият юритишига умумий раҳбарлик ва назоратни амалга оширади;
- механизмнинг Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари (ESF), жумладан ЭИС 9 ва ЭИС 10 талабларига мослигини таъминлайди;
- лойиҳанинг экологик ва ижтимоий мажбуриятларини амалга ошириш масалалари бўйича Жаҳон банки билан ҳамкорликни таъминлайди;
- иштирокчи молия ташкилотлари ёки ЛАОГ даражасида ҳал этилмаган мурожаат ва шикоятларни (апелляцияларни) кўриб чиқади;
- Шикоятларни кўриб чиқиш механизмини такомиллаштириш билан боғлиқ тизимли масалалар бўйича қарорлар қабул қилади;

- механизмнинг фаолияти юзасидан жамланма ҳисоботларни кўриб чиқади ва зарур бошқарув қарорларини қабул қилади.

4.2. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳининг (ЛАОГ) вазифалари

Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг мувофиқлаштирувчиси ҳисобланади ва қуйидаги вазифаларни бажаради:

- Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг кундалик фаолиятини таъминлайди;
- бевосита ЛАОГ номига келиб тушган мурожаатларни қабул қилади, рўйхатга олади ва кўриб чиқади;
- Лойиҳанинг ягона шикоятлар реестрини юритади ҳамда иштирокчи молия муассасалари (PFI) томонидан тақдим этиладиган шикоятлар бўйича маълумотларнинг изчиллиги, тўлиқлиги ва сифатини таъминлайди;
- иштирокчи молия ташкилотлари томонидан мазкур ШКХМ талабларига риоя этилишини назорат қилади;
- мурожаатларни кўриб чиқиш учун белгиланган муддатларга риоя этилишини мониторинг қилади;
- зарур ҳолларда мурожаатларни моҳиятига кўра кўриб чиқиш учун тегишли иштирокчи молия ташкилотига йўналтиради;
- тижорат банклари даражасида ҳал этилмаган шикоятларни кўриб чиқади ёки уларни қайта кўриб чиқишни мувофиқлаштиради;
- мурожаатларни кўриб чиқиш масалалари бўйича Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, иштирокчи молия ташкилотлари ва Жаҳон банки ўртасида ҳамкорликни ташкил этади;
- иштирокчи молия ташкилотларига услубий ва маслаҳат кўмагини кўрсатади;
- тижорат банклари ходимлари учун Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг фаолияти ва Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий стандартлари талаблари юзасидан ўқув машғулотларини ташкил этади;
- шикоятлар келиб тушиш сабабларини таҳлил қилади ва шунга ўхшаш ҳолатларнинг такрорланишининг олдини олиш бўйича тавсиялар ишлаб чиқади;
- Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва Жаҳон банки учун Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг фаолияти юзасидан чорақли ва йиллик ҳисоботларни тайёрлайди;
- ҳужжатларни сақлаш ҳамда конфиденциаллик ва шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш талабларига риоя этилишини таъминлайди.

4.3. Иштирокчи молия ташкилотларининг (ИМТ) вазифалари

Ҳар бир иштирокчи молия ташкилоти қуйидагиларни бажариши шарт:

- мазкур ҳужжат талабларига мос ички шикоятларни кўриб чиқиш механизмини ишлаб чиқиш ва жорий этиш;
- шикоятларни кўриб чиқиш масалалари бўйича масъул бўлинма ёки ходимни тайинлаш;
- шикоят бериш каналлари мижозларга хизмат кўрсатиш ҳудудларида, расмий веб-сайтларда ва таълим кредитлари билан боғлиқ ахборот материалларида аниқ кўрсатилиши ва жойлаштирилишини таъминлаш, шунингдек шикоят беришда кўмакка муҳтож шахсларга тегишли ёрдам кўрсатиш;
- шикоятларни турли алоқа каналлари орқали бериш имкониятини таъминлаш;

- мурожаатларни белгиланган муддатларда қабул қилиш, рўйхатга олиш, кўриб чиқиш ва ҳал этиш;
- мурожаатларда баён этилган ҳолатларни ҳолисона текшириш;
- аниқланган бузилишларни бартараф этиш бўйича зарур чораларни кўриш;
- арз этувчиларни мурожаатнинг кўриб чиқиши жараёни ва қабул қилинган қарор ҳақида ўз вақтида хабардор қилиш;
- мурожаатларни рўйхатга олиш журнаlines юритиш ва тегишли ҳужжатларнинг сақланишини таъминлаш;
- Лойиҳани амалга ошириш гуруҳига келиб тушган ва кўриб чиқилган мурожаатлар юзасидан даврий ҳисоботларни тақдим этиш;
- жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий таъзиқ (ЖЭЗ/ЖТ), жиддий камситиш, таъқиб қилиш ёки жазо чоралари, коррупция, шахсий маълумотларни ҳимоя қилишнинг жиддий бузилиши, айрим шахслар ёки гуруҳларнинг Лойиҳа наф кўрувчилари сафидан тизимли равишда четлаштирилиши тўғрисидаги маълумотларни, шунингдек талабларга жиддий риоя этилмаслигидан, тизимли хусусиятга эга бўлишидан, Лойиҳанинг амалга оширилишига сезиларли таъсир кўрсатишидан ёки Жаҳон банки талабларига риоя этилмаслигига олиб келишидан далолат бериши мумкин бўлган юқори хатарли шикоятлар ҳақида ЛАОГ ни зудлик билан хабардор қилиш; ва
- мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича қабул қилинган қарорларни бажариш.
- Иштирокчи молия муассасалари (ИММ) EDUIMKON билан боғлиқ шикоятларни кўриб чиқишни ўзларининг ички экологик ва ижтимоий бошқарув механизмларига интеграция қилиши ҳамда Лойиҳа доирасида молиялаштириладиган таълим кредитларига оид шикоятлар мазкур Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ) талабларига мувофиқ рўйхатга олинishi, кўриб чиқиши, ҳал этилиши ва ЛАОГ га тақдим этилишини таъминлаши лозим.

4.4. Биргаликдаги вазифалар

Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ва иштирокчи молия ташкилотлари биргаликда қуйидагиларни таъминлайди:

- Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг самарали фаолият юритиши;
- Жаҳон банкининг «Натижаларга йўналтирилган дастур молиялаштириш» (PforR) механизми талабларига, жумладан PforR нинг тегишли асосий тамойилларига, хусусан ижтимоий можароларнинг олдини олишга оид 6-асосий тамойилга риоя этилиши;
- мурожаатларнинг ўз вақтида, ҳолисона ва адолатли кўриб чиқиши;
- арз этувчиларнинг ҳуқуқ ва қонуний манфаатларининг ҳимоя қилиниши;
- мурожаат берган шахсларни камситиш ёки таъқиб қилишга йўл қўймаслик;
- шахсий маълумотлар конфиденциаллигининг таъминланиши;
- келиб тушаётган шикоятларни таҳлил қилиш ва тузатувчи чораларни кўриш;
- лойиҳани амалга ошириш тажрибаси ва Жаҳон банкининг тавсиялари асосида мурожаатларни кўриб чиқиш тартиб-таомилларини такомиллаштириш.
- Барча иштирокчи молия муассасаларида Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ) тўғрисидаги ахборотнинг, жумладан шикоят бериш каналлари, уларни кўриб чиқиш муддатлари, масъул шахслар, конфиденциалликни таъминлаш чоралари ва шикоят қилиш имкониятлари ҳақидаги маълумотларнинг бир хилда ошкор этилишини таъминлаш.

4.5. Ҳисобдорлик ва жавобгарлик

Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ва иштирокчи молия ташкилотлари мазкур Шикоятларни кўриб чиқиш механизмида назарда тутилган вазифаларни ўз ваколатлари доирасида бажариш учун жавобгардир.

Мазкур Механизм талабларига риоя этилмаслиги, жумладан мурожаатларни кўриб чиқиш муддатларининг бузилиши, ҳисобнинг лозим даражада юритилмаслиги, арз этувчиларни ўз вақтида хабардор қилмаслик ёки Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари талабларига риоя этилмаслиги лойиҳани амалга ошириш тартиб-таомилларининг бузилиши сифатида баҳоланади ва белгиланган тартибда бартараф этилиши лозим.

5. Мурожаат ва шикоятларни рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш тартиби

Лойиҳадан таъсирланувчи шахслар (ЛТШ), жумладан таълим кредитларининг потенциал ва амалдаги олувчилари, уларнинг қонуний вакиллари, иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари, шунингдек бошқа манфаатдор томонлар лойиҳанинг амалга оширилиши билан боғлиқ масалалар юзасидан мурожаат ва шикоятларни, биринчи навбатда, таълим кредитларини берувчи иштирокчи молия ташкилоти (тижорат банки) орқали тақдим этишлари мумкин.

Шикоятлар арз этувчининг алоқа маълумотларини кўрсатган ҳолда ҳам, ёки аноним тарзда ҳам берилиши мумкин. Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг қулайлигини таъминлаш учун иштирокчи молия ташкилотлари шахсан мурожаат қилиш, телефон алоқаси, электрон почта, расмий веб-сайт, почта алоқаси, шунингдек мижозларга хизмат кўрсатиш хоналарида жойлаштирилган ёзма (жумладан аноним) мурожаатларни қабул қилиш учун махсус қутилар каби турли мурожаат бериш каналларини назарда тутиши лозим.

Ҳар бир иштирокчи молия ташкилоти келиб тушган мурожаатларни рўйхатга олиш, кўриб чиқиш ва мониторинг қилишни ўз ичига олувчи ички Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг фаолият юритишини таъминлаши шарт. Шу мақсадда банклар мазкур Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг 2-илоvasида келтирилган Мурожаатларни (шикоятларни) рўйхатга олиш журналини юритиши, арз этувчилар ҳақидаги маълумотларнинг конфиденциаллигини ҳамда тегишли ҳужжатларнинг Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги ва Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари талабларига мувофиқ сақланишини таъминлаши лозим.

Агар мурожаат иштирокчи молия ташкилоти даражасида ҳал этилиши мумкин бўлмаса ёки арз этувчи унинг кўриб чиқилиши натижаларидан қониқмаса, шикоят мазкур Шикоятларни кўриб чиқиш механизмида белгиланган тартибда Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ҳузуридаги Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ)га кўриб чиқиш учун юборилиши мумкин.

ЛАГ ёзма мурожаатлар, электрон почта, ишонч телефони, лойиҳанинг расмий веб-сайти, шахсан қабул қилиш, шунингдек лойиҳа доирасида фойдаланиладиган бошқа электрон алоқа воситалари каби турли алоқа каналлари орқали келиб тушган мурожаатларни қабул қилиш ва рўйхатга олишни таъминлайди. Зарур ҳолларда, Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг қулайлигини ошириш мақсадида, манфаатдор томонларни мурожаат бериш тартиби ва лойиҳанинг амалга оширилиш жараёни ҳақида хабардор қилиш мақсадидагина лойиҳанинг ижтимоий тармоқлар ва мессенжерлардаги расмий ахборот каналларидан фойдаланилиши мумкин.

Рўйхатга олингандан сўнг ҳар бир мурожаат дастлабки баҳолашдан ўтказилади, тоифаси ва аҳамияти даражаси бўйича таснифланади ҳамда кўриб чиқиш учун масъул ижрочига йўналтирилади. Мурожаатнинг хусусиятидан келиб чиққан ҳолда турли жавоб бериш тартиб-таомиллари

қўлланилиши мумкин. Айрим мурожаатлар арз этувчига зарур тушунтиришлар ёки қўшимча маълумотлар берилиши орқали ҳал этилиши мумкин, лойиҳа тартиб-таомилларининг, Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий стандартлари талабларининг ёки Ўзбекистон Республикаси қонунчилигининг тахминий бузилиши билан боғлиқ мурожаатлар эса батафсилроқ таҳлил қилинишини ва зарур ҳолларда қўшимча текширувни талаб этади.

Кўриб чиқилиши иштирокчи молия ташкилоти ёки ЛАОГ ваколатидан ташқарига чиқадиган ёки юқорироқ даражада қарор қабул қилишни талаб қиладиган мурожаатлар белгиланган тартиб-таомилларга мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлигига юборилади. Агар барча ички тартиб-таомиллар яқунлангандан сўнг арз этувчи қабул қилинган қарордан қоникмаса, у миллий қонунчиликка мувофиқ Ўзбекистон Республикасининг ваколатли давлат органлари ва судларига мурожаат қилиш, шунингдек Жаҳон банкининг корпоратив шикоятларни кўриб чиқиш механизмларидан, жумладан Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (Grievance Redress Service, GRS)дан ва белгиланган талабларга риоя этилган ҳолда Жаҳон банкининг Текшириш комиссияси (Inspection Panel)дан фойдаланиш ҳуқуқини саклаб қолади.

Мурожаат қабул қилингандан сўнг иштирокчи молия ташкилоти ёки ЛАОГ мурожаат келиб тушган санадан эътиборан имкон қадар қисқа муддатда, лекин уч иш кунидан кечиктирмай, арз этувчига унинг рўйхатга олингани ҳақида тасдиқнома юборади. Тасдиқномада мурожаатнинг рўйхат рақами, масъул ижрочининг алоқа маълумотлари, кейинги кўриб чиқиш тартиб-таомилларининг тавсифи, шунингдек жавоб тайёрлашнинг тахминий муддатлари кўрсатилади. Зарур ҳолларда арз этувчига мурожаатнинг кўриб чиқилиш жараёни ҳақида маълумот берилади.

Барча мурожаатлар тўлиқ ҳал этилгунга қадар рўйхатга олиниши, мониторинг қилиниши ва ҳужжатлаштирилиши лозим. Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг самарали фаолият юритишини таъминлаш мақсадида ЛАОГ рўйхатга олиш, кўриб чиқиш босқичларини кузатиш, муддатларга риоя этилишини назорат қилиш, шикоятлар келиб тушиш сабабларини таҳлил қилиш ва ҳисоботлар тайёрлашга имкон берувчи ягона электрон мурожаатлар маълумотлар базасини юритади. Лойиҳанинг мониторинг тизими Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг фаолият самарадорлиги бўйича тегишли кўрсаткичларни, жумладан келиб тушган мурожаатлар сони, уларни кўриб чиқиш муддатлари, белгиланган муддатларда ҳал этилган мурожаатлар улуши, шунингдек такрорий ва апелляция тартибидаги мурожаатлар сонини назарда тутиши лозим.

Мурожаатнинг кўриб чиқилиши яқунлангандан сўнг арз этувчи кўриб чиқиш натижалари, қабул қилинган қарорлар ва зарур бўлган тақдирда амалга оширилган тузатувчи чоралар ҳақида хабардор қилинади. Шу билан бирга, ЛАОГ келиб тушган мурожаатлар таҳлилини, аниқланган тизимли муаммоларни, кўрилган тузатувчи чора-тадбирларни ҳамда лойиҳани амалга ошириш бўйича тавсияларни ўз ичига олган Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг фаолияти юзасидан жамланма ҳисоботларни мунтазам равишда тайёрлайди. Бундай ҳисоботлар лойиҳанинг даврий ҳисоботлари таркибида Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва Жаҳон банкига тақдим этилади. Жамланма маълумотларни тайёрлаш ва эълон қилишда Ўзбекистон Республикасининг шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонунчилиги ҳамда Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асосларида назарда тутилган конфиденциаллик тамойилларига риоя этилиши таъминланади.

1-жадвал. EDUIMKON лойиҳаси доирасида шикоятларни тақдим этиш, кўриб чиқиш ва юқори босқичга ошириш механизми

Кўриб чиқиш босқичи	Шикоят қаерга берилади	Тақдим этиш шакли	Кўриб чиқиш тартиби	Кўриб чиқиш муддати*
Биринчи босқич	Иштирокчи молия ташкилоти (тижорат банки)	Шахсан, телефон орқали, электрон почта орқали, банкнинг расмий веб-сайти орқали, почта жўнатмаси орқали, мурожаатлар учун махсус қути орқали (мавжуд бўлса)	1. Мурожаатни Шикоятларни рўйхатга олиш журнаliga киритиш. 2. Арз этувчига мурожаат қабул қилингани тўғрисида тасдиқнома юбориш. 3. Мурожаатнинг қабул қилиниши мумкинлигини текшириш. 4. Мурожаатни банкнинг масъул бўлинмаси томонидан кўриб чиқиш. 5. Арз этувчига жавоб тайёрлаш ва юбориш. 6. Ҳал этиш имкони бўлмаган тақдирда — мурожаатни ЛАОГга юбориш.	Тасдиқ — 3 иш кунигача. Кўриб чиқиш — 15 иш кунигача. Қўшимча ўрганиш зарур бўлса — қонунчиликка мувофиқ 30 календар кунигача.
Иккинчи босқич	Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ҳузуридаги Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ)	Шахсан, телефон орқали, электрон почта орқали, лойиҳанинг расмий веб-сайти орқали, почта жўнатмаси орқали	1. Мурожаатни лойиҳанинг ягона ШКХМ журнаliga киритиш. 2. ИМТ томонидан тақдим этилган материалларни таҳлил қилиш. 3. Зарур ҳолда қўшимча маслаҳатлашувлар ва маълумот сўраш. 4. Мурожаатни тижорат банки билан мувофиқлаштириш. 5. Асосланган жавоб тайёрлаш. 6. Ҳал этилмаса ёки апелляция келса — Вазирликка юбориш.	Тасдиқ — 3 иш кунигача. Кўриб чиқиш — 15 иш кунигача. Қўшимча ўрганиш зарур бўлса — 30 календар кунигача.
Учинчи босқич	Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги	Шахсан, телефон орқали, электрон почта орқали, почта жўнатмаси орқали, Вазирлиқнинг расмий веб-сайти орқали	1. Мурожаатни рўйхатга олиш. 2. ЛАОГ ва Вазирлиқнинг манфаатдор бўлинмаларини жалб қилиб кўриб чиқиш. 3. Зарур ҳолда ИМТ билан қўшимча маслаҳатлашувлар. 4. Якуний қарор қабул қилиш. 5. Арз этувчини қарор ва кейинги шикоят тартиби ҳақида хабардор қилиш.	Тасдиқ — 3 иш кунигача. Кўриб чиқиш — 15 иш кунигача. Қўшимча ўрганиш зарур бўлса — 30 календар кунигача.

* 1. Мурожаат аноним тарзда берилиши мумкин. 2. Барча мурожаатлар Мурожаатларни рўйхатга олиш журналида (ШКМ) қайд этилади. 3. Жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ), коррупция, камситиш ва шахсий маълумотлар конфиденциаллигининг бузилиши каби ҳолатлар тўғрисидаги хабарларни ўз ичига олган конфиденциал мурожаатлар арз этувчининг шахсини ҳимоя қилувчи махсус тартиб-таомилга мувофиқ кўриб чиқилади. 4. Мурожаатни кўриб чиқиш EDUIMKON лойиҳасининг Шикоятларни кўриб чиқиш механизмида белгиланган муддатларда амалга оширилади.

Лойиҳанинг Шикоятларни кўриб чиқиш механизмидан фойдаланишдан қатъи назар, манфаатдор томонлар, агар Жаҳон банки томонидан молиялаштирилаётган лойиҳа Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари талабларига роя этилмаслиги оқибатида уларга ноқулай таъсир кўрсатаётган ёки кўрсатиши мумкин деб ҳисобласалар, шунингдек Жаҳон банкининг корпоратив механизмларига — Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (Grievance Redress Service, GRS)га ёки белгиланган тартиб-таомилларга роя этилган ҳолда Жаҳон банкининг Текшириш комиссияси (Inspection Panel)га мурожаат қилишлари мумкин.

EDUIMKON лойиҳасининг Шикоятларни кўриб чиқиш механизми бепул бўлиб, барча манфаатдор томонлар учун қулай ҳисобланади ва арз этувчиларнинг Ўзбекистон Республикаси қонунчилигида назарда тутилган бошқа маъмурий ёки суд орқали ҳимоя қилиш усулларида фойдаланиш ҳуқуқини чекламайди.

5.1. Конфиденциал ва нозик мурожаатларни кўриб чиқиш

EDUIMKON лойиҳаси доирасида камситиш, шахсий маълумотлар конфиденциаллигининг бузилиши, хизмат мавқеидан суиистеъмол қилиш, коррупция ҳолатлари, жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ) каби эҳтимолий ҳолатлар тўғрисидаги маълумотларни ўз ичига олган мурожаатларни, шунингдек махсус кўриб чиқиш тартиб-таомилларини қўллашни талаб қиладиган бошқа мурожаатларни хавфсиз, конфиденциал, ўз вақтида ва ҳолисона кўриб чиқишни таъминлашга алоҳида эътибор қаратилади.

EDUIMKON лойиҳаси қурилиш ишларини ва улар билан боғлиқ юқори ижтимоий хатарларни молиялаштиришни назарда тутмасда, иштирокчи молия ташкилотлари томонидан таълим кредитлари берилиши жараёнида айрим экологик ва ижтимоий хатарлар юзага келиши мумкин.

Бундай хатарлар, хусусан, иштирокчи молия ташкилотлари ходимларининг потенциал ва амалдаги қарз олувчилар билан маслаҳатлашиш, ҳужжатларни қабул қилиш ва текшириш, аризаларни кўриб чиқиш, таълим кредити бериш тўғрисида қарор қабул қилиш, кредит шартномаларини тузиш, кредитни юритиш ва уни хизмат кўрсатиш даврида қарз олувчилар билан ўзаро муносабатда бўлиш босқичларидаги ўзаро алоқаси билан боғлиқ бўлиши мумкин.

Конфиденциал ва нозик мурожаатларга, хусусан, қуйидагилар киритилиши мумкин:

- иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари ёки лойиҳани амалга оширишда иштирок этувчи бошқа шахсларнинг номуносиб ёки ноэтик хатти-ҳаракатлари тўғрисидаги хабарлар;
- жинси, ёши, ногиронлиги, ижтимоий мавқеи, яшаш жойи ёки Ўзбекистон Республикаси қонунчилигида тақиқланган бошқа асослар бўйича эҳтимолий камситиш ҳолатлари тўғрисидаги мурожаатлар;
- таълим кредитлари олиш учун аризаларни кўриб чиқишда эҳтимолий манфаатлар тўқнашуви, лавозим ваколатларини суиистеъмол қилиш, товламачилик, ноқонуний мукофот талаб қилиш ёки бошқа коррупция ҳолатлари тўғрисидаги хабарлар;
- арз этувчиларнинг шахсий маълумотларини ҳимоя қилиш ва конфиденциаллик талабларининг бузилиши билан боғлиқ мурожаатлар;

- арз этувчиларнинг иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи вакиллари ёки лойиҳани амалга оширишда иштирок этувчи бошқа шахслар билан ўзаро муносабатида юзага келиши мумкин бўлган жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйик (ЖЭЗ/ЖТ) ҳолатлари тўғрисидаги хабарлар;
- ошкор этилиши арз этувчига зарар етказиши ёки унинг ҳуқуқлари, қонуний манфаатлари, ҳавфсизлиги ёхуд кадр-қимматида дахл қилиши мумкин бўлган маълумотларни ўз ичига олган бошқа муурожаатлар.

Конфиденциал ва нозик муурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги тамойилларга риоя этилган ҳолда амалга оширилади:

- арз этувчининг шахси ва муурожаатда мавжуд бўлган маълумотлар конфиденциаллигини таъминлаш;
- маълумотга киришни фақат муурожаатни кўриб чиқишда бевосита иштирок этувчи ваколатли мансабдор шахслар доираси билан чеклаш;
- муурожаат тақдим этилиши муносабати билан арз этувчига нисбатан таъқиб қилиш, камситиш, босим ўтказиш ёки бошқа ноқулай оқибатларнинг ҳар қандай шаклига йўл қўймаслик;
- муурожаатни ҳурмат билан, ҳолисона, адолатли ва арз этувчи манфаатларини кўзлаган ҳолда кўриб чиқиш;
- Ўзбекистон Республикасининг шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш соҳасидаги қонунчилиги ва Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари қоидаларига риоя этиш.

ЖЭЗ/ЖТ ҳолатлари ёки бошқа конфиденциал масалалар тўғрисида маълумот бўлган муурожаатлар ахборотни ҳимоя қилишнинг юқори даражасини таъминловчи махсус тартиб-таомиллар қўлланилган ҳолда кўриб чиқилади. Бундай муурожаатлар умумий тартибда кўриб чиқилмайди ва фақат муурожаатни ҳолисона кўриб чиқиш ва тегишли қарор қабул қилиш учун иштироки зарур бўлган ваколатли шахслар томонидагина муҳокама этилади.

Конфиденциал ва нозик муурожаатларни рўйхатга олиш арз этувчининг шахсий маълумотларига ва унинг шахсини аниқлашга имкон берувчи бошқа маълумотларга руҳсатсиз киришни истисно қилувчи махсус ҳисоб тартиби асосида амалга оширилади.

Конфиденциал ёки нозик муурожаат келиб тушганда ваколатли ходим қуйидагиларни бажариши шарт:

- муурожаатни конфиденциаллик талабларига риоя этган ҳолда рўйхатга олиш;
- муурожаат қабул қилинганини тасдиқлаш ва зарур ҳолда арз этувчига унинг кейинги кўриб чиқиши тартиби ҳақида маълумот бериш;
- муурожаатнинг фақат ваколатли мансабдор шахсларгагина топширилишини таъминлаш;
- зарур ҳолда Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига мувофиқ ва агар қонунчиликка кўра арз этувчининг розилиги талаб этилса, унинг розилигини ҳисобга олган ҳолда ваколатли давлат органлари ёки ихтисослашган ташкилотлар билан ҳамкорликни ташкил этиш;
- муурожаатни кўриб чиқиш жараёнини ҳисоботлар ва бошқа умумий фойдаланишдаги ҳужжатларда шахсий маълумотларни ошкор қилмаган ҳолда ҳужжатлаштиришни таъминлаш.

Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) ва ҳар бир иштирокчи молия ташкилоти конфиденциал ва нозик муурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва уларни кўриб чиқишни мувофиқлаштириш учун масъул ваколатли ходимни тайинлайди. Бундай ходимларнинг алоқа маълумотлари лойиҳа ва иштирокчи молия ташкилотларининг расмий ахборот ресурслари орқали манфаатдор томонларга етказилади.

Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари учун Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг фаолияти, жумладан конфиденциал ва нозик мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш талаблари, касбий этика нормалари, камситмаслик тамойиллари, шунингдек Жаҳон банкининг жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ)нинг олдини олиш соҳасидаги талаблари юзасидан ўқув машғулотларини ташкил этади.

Конфиденциал ва нозик мурожаатларни тақдим этиш тартиби, конфиденциаллик кафолатлари ва арз этувчиларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги маълумотлар лойиҳанинг расмий веб-сайтида, Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва иштирокчи молия ташкилотларининг расмий ахборот ресурсларида жойлаштирилади, шунингдек лойиҳа тўғрисида хабардор қилиш тадбирлари доирасида манфаатдор томонларга етказилади.

Конфиденциал ёки нозик мурожаат тақдим этилиши арз этувчининг тегишли талабларда назарда тутилган ҳолат ва тартибда Ўзбекистон Республикасининг ваколатли давлат органларига мурожаат қилиш ёки Жаҳон банкининг корпоратив шикоятларни кўриб чиқиш механизмларидан фойдаланиш ҳуқуқини чекламайди.

5.2. Ташқи мурожаат механизмлари ва қўллаб-қувватловчи ташкилотлар

EDUIMKON лойиҳасининг Шикоятларни кўриб чиқиш механизми манфаатдор томонларнинг нафақат лойиҳанинг ички тартиб-таомиллари орқали, балки ҳуқуқий, ижтимоий, психологик ва бошқа турдаги ёрдам кўрсатувчи давлат органлари ва ихтисослашган ташкилотлар орқали ҳам мурожаат қилиш имкониятини назарда тутди.

Агар мурожаат жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ), гендер камситиш, зўравонлик, инсон ҳуқуқларининг бузилиши ёки ихтисослашган ёрдам олиш зарурати каби нозик масалалар билан боғлиқ бўлса, арз этувчиларга қуйидаги ташкилотлар тўғрисида маълумот берилиши мумкин.

2-жадвал. Ташқи ваколатли ташкилотлар рўйхати

Ташкилот	Вазифаси ва ёрдам турлари	Алоқа маълумотлари
Ўзбекистон Республикаси Ички ишлар вазирлиги (ИИБ)	Зўравонлик, таҳдид, мажбурлаш, алдамчилик, товламачилик ва бошқа ноқонуний хатти-ҳаракатлар фактлари тўғрисидаги хабарларни қабул қилиш	Ишонч телефони: 102 Веб-сайт: https://mvd.uz
Ўзбекистон Республикаси Бош прокуратураси	Қонунчиликнинг бузилиши, ваколатларни суиистеъмол қилиш ва бузилган ҳуқуқларни ҳимоя қилиш масалалари бўйича мурожаатларни кўриб чиқиш	Ишонч телефони: 1007 Веб-сайт: https://prokuratura.uz
Ўзбекистон Республикаси Коррупцияга қарши курашиш агентлиги	Коррупция ҳолатлари, манфаатлар тўқнашуви, хизмат мавқеини суиистеъмол қилиш ва бошқа коррупция хатарлари тўғрисидаги хабарларни қабул қилиш	Ишонч телефони: 1253 Веб-сайт: https://anticorruption.uz
Ўзбекистон Республикаси Оила ва хотин-қизлар қўмитаси	Аёллар ва қизларни қўллаб-қувватлаш, гендер камситишнинг олдини олиш, зўравонликдан ҳимоя қилиш ва ижтимоий ёрдам кўрсатиш масалалари	Ишонч телефони: 1146 Веб-сайт: https://gov.uz
Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг Инсон ҳуқуқлари бўйича вакили (Омбудсман)	Фуқароларнинг ҳуқуқ ва эркинликларини ҳимоя қилиш, қонуний ҳуқуқ ва манфаатларнинг бузилиши тўғрисидаги мурожаатларни кўриб чиқиш	Ишонч телефони: 1096 Веб-сайт: https://ombudsman.uz
«ISTIQBOLLI AVLOD» Республика ижтимоий- ахборот маркази	Зўравонликнинг олдини олиш, инсон ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, одам савдосига қарши курашиш ва жабрланган шахсларга маслаҳат ёрдами кўрсатиш масалалари бўйича қўллаб-қувватлайдиган нодавлат нотижорат ташкилоти	Ишонч линияси: +99895 143 94 94 Телефон: +99871 254 12 87

Ташкилот	Вазифаси ва ёрдам турлари	Алоқа маълумотлари
		Веб-сайт: https://istiqbollivlod.uz
«Жим турма» ахборот лойиҳаси (Nemolchi.uz)	Турли шакллардаги зўравонликдан жабр кўрган аёллар ва болаларга ахборот, психологик ва ҳуқуқий ёрдам кўрсатиш, шунингдек қулай ҳимоя механизмларини топишда кўмаклашиш	Веб-сайт: https://nemolchi.uz Чат: @nemolchichat Юристлар: @nemolchilaw_bot Психологлар: @nemolchibot
Миллий ва ҳудудий ижтимоий ҳимоя ва реабилитация марказлари	Оғир ҳаётий вазиятда қолган шахсларга ижтимоий, психологик ва бошқа турдаги ёрдам кўрсатиш	Ижтимоий ҳимоя органларининг ҳудудий бўлинмалари орқали

Зарур ҳолларда Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ), Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва иштирокчи молия ташкилотлари арз этувчиларга мавжуд қўллаб-қувватловчи ташкилотлар тўғрисида маълумот бериши мумкин. Бунда бундай ташкилотларга мустақил равишда мурожаат қилиш тўғрисидаги қарор арз этувчининг ихтиёрида қолади.

5.3. Қўллаб-қувватловчи ташкилотлар билан ҳамкорлик тамойиллари

Арз этувчиларни ташқи ташкилотларга йўналтиришда ЛАОГ ва иштирокчи молия ташкилотлари қуйидаги тамойилларга амал қилади:

- арз этувчи ҳақидаги маълумотлар конфиденциаллигига риоя этиш;
- Ўзбекистон Республикаси қонунчилигида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно, шахсий маълумотларни арз этувчининг розилигисиз ошкор қилишга йўл қўймаслик;
- арз этувчининг ёрдам олиш механизмини мустақил равишда танлаш ҳуқуқини ҳурмат қилиш;
- кейинги ҳаракатларни танлашда арз этувчига босим ўтказишга йўл қўймаслик;
- мавжуд ҳимоя ва қўллаб-қувватлаш механизмлари тўғрисидаги маълумотга киришни таъминлаш.

Ташқи мурожаат механизмлари ва қўллаб-қувватловчи ташкилотлар тўғрисидаги маълумотлар EDUIMKON лойиҳасининг ахборот материалларига киритилади, лойиҳа ва иштирокчи молия ташкилотларининг расмий ресурсларида жойлаштирилади, шунингдек таълим кредитларининг потенциал ва амалдаги қарз олувчиларига етказилади.

6. Шикоятларни кўриб чиқиш бўйича комиссиялар

EDUIMKON лойиҳаси доирасида мурожаатларнинг ҳолисона, ўз вақтида ва адолатли кўриб чиқирилишини таъминлаш мақсадида иштирокчи молия ташкилотлари, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) ва Иқтисодиёт ва молия вазирлиги шикоятларни кўриб чиқиш бўйича комиссиялар (ёки ишчи гуруҳлар) ташкил этади.

Комиссиялар таркиби тегишли ташкилотнинг ички буйруқ-фармойиш ҳужжатлари билан, кўриб чиқиладиган мурожаатларнинг хусусияти ва мураккаблигини ҳисобга олган ҳолда белгиланади.

6.1. Иштирокчи молия ташкилотининг шикоятларни кўриб чиқиш комиссияси (биринчи босқич)

Комиссия ҳар бир иштирокчи молия ташкилотида ташкил этилади ва одатда қуйидагиларни ўз ичига олади:

1. EDUIMKON лойиҳасини амалга ошириш учун масъул бўлинма раҳбари ёки раҳбар ўринбосари (комиссия раиси);
2. EDUIMKON лойиҳасини амалга ошириш учун масъул ходим;
3. таълим кредитлари бўйича кредитлаш мутахассиси;
4. экологик ва ижтимоий масалалар бўйича мутахассис (мавжуд бўлса) ёки Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий стандартлари талаблари бўйича ўқитилган бошқа ходим;
5. юридик бўлим вакили (зарур бўлганда).

Комиссия иштирокчи молия ташкилотининг фаолияти билан боғлиқ мурожаатларни кўриб чиқади, ўз ваколати доирасида қарорлар қабул қилади ва арз этувчиларни кўриб чиқиш натижалари ҳақида ўз вақтида хабардор қилинишини таъминлайди.

6.2. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳининг шикоятларни кўриб чиқиш комиссияси (иккинчи босқич)

ЛАОГ комиссияси иштирокчи молия ташкилоти даражасида ҳал этилмаган мурожаатларни, шунингдек қўшимча таҳлил ёки идоралараро мувофиқлаштиришни талаб қиладиган мурожаатларни кўриб чиқади.

Комиссия таркибига одатда қуйидагилар киради:

1. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) раҳбари ёки унинг ўринбосари (комиссия раиси);
2. лойиҳанинг экологик мутахассиси;
3. лойиҳанинг ижтимоий мутахассиси;
4. мониторинг ва баҳолаш бўйича мутахассис;
5. иштирокчи молия ташкилотлари билан ҳамкорлик бўйича мутахассис;
6. лойиҳанинг юрисконсулти (зарур бўлганда).

Зарур ҳолларда алоҳида мурожаатларни кўриб чиқишга тегишли иштирокчи молия ташкилоти вакиллари, мустақил экспертлар ёки зарур билимга эга бошқа мутахассислар жалб этилиши мумкин.

6.3. Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг шикоятларни кўриб чиқиш комиссияси (учинчи босқич)

Иқтисодиёт ва молия вазирлигининг комиссияси апелляция тартибида келиб тушган мурожаатларни, шунингдек тизимли хусусиятга эга бўлган ёки лойиҳа сиёсатини амалга ошириш билан боғлиқ мурожаатларни кўриб чиқади.

Комиссия таркибига одатда қуйидагилар киради:

1. EDUIMKON лойиҳасини амалга оширишни куратор қилувчи Вазирликнинг таркибий бўлинма раҳбари (комиссия раиси);
2. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳининг раҳбари ёки вакили;
3. Вазирликнинг юридик бўлими вакили;
4. лойиҳанинг экологик ва (ёки) ижтимоий мутахассиси;
5. мурожаатни ҳолисона кўриб чиқиш учун иштироки зарур бўлган Вазирликнинг бошқа мутахассислари.

Кўриб чиқиш натижалари бўйича комиссия асосланган қарор қабул қилади ва зарур бўлганда аниқланган бузилишларни бартараф этиш ҳамда уларнинг такрорланишининг олдини олишга қаратилган тузатувчи чора-тадбирларни белгилайди.

Мурожаатларни кўриб чиқишда барча комиссиялар Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги талабларига, лойиҳанинг Амалиёт бўйича қўлланмаси (РОМ) қоидаларига, мазкур Шикоятларни кўриб чиқиш механизмига, шунингдек Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари, жумладан 9- ва 10-Экологик ва ижтимоий стандартлари талабларига амал қилади.

7. Мурожаат бериш каналлари

EDUIMKON лойиҳасининг Шикоятларни кўриб чиқиш механизми (ШКМ) таълим кредитларининг потенциал ва амалдаги оловчилари, уларнинг қонуний вакиллари, иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари, олий таълим муассасалари вакиллари ва лойиҳанинг амалга оширилишидан таъсирланган бошқа шахслар жумладан, барча манфаатдор томонлар учун мурожаат беришнинг қулай, бепул ва мос усулларини таъминлайди.

Мурожаатлар таълим кредити учун аризанинг кўриб чиқиши босқичи ёки кредит шартномаси бўйича мажбуриятларнинг бажарилишидан қатъи назар, лойиҳанинг амалга оширилишининг исталган босқичида берилиши мумкин.

Арз этувчилар мурожаатларни қуйидаги каналлар орқали юбориши мумкин:

7.1. Иштирокчи молия ташкилотлари (тижорат банклари) даражасида:

Шикоятлар бевосита иштирокчи молия муассасаси (ИММ)га унинг Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ) бўйича кўзда тутган алоқа нуқталари орқали, жумладан филиаллар, расмий телефон «ишонч телефонлари», электрон почта манзиллари, расмий веб-сайтлар ёки тегишли PFI томонидан белгиланган бошқа алоқа каналлари орқали берилиши мумкин. Иштирокчи молия муассасаларининг рўйхати ва ШКХМ бўйича тегишли алоқа маълумотлари мазкур ҳужжатнинг 3-иловасида келтирилган бўлиб, Лойиҳанинг амалга оширилиши давомида зарур ҳолларда янгиланиб борилади.

7.2. Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) даражасида:

- шахсан қабул қилиш (Ўзбекистон, 100017, Тошкент ш., Истиклол кўчаси, 29);
- ёзма мурожаат (Ўзбекистон, 100017, Тошкент ш., Истиклол кўчаси, 29);
- лойиҳанинг ишонч телефони;
- лойиҳанинг расмий электрон почта манзили: gfprr181956@gmail.com;
- лойиҳанинг расмий веб-сайти;
- ЛАОГ манзилига почта жўнатмаси (Ўзбекистон, 100017, Тошкент ш., Истиклол кўчаси, 29).

7.3. Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги даражасида:

- ёзма мурожаат (Ўзбекистон, 100017, Тошкент ш., Истиклол кўчаси, 29);
- шахсан қабул қилиш (Ўзбекистон, 100017, Тошкент ш., Истиклол кўчаси, 29);
- Вазирликнинг расмий веб-сайти: <https://www.imv.uz/en/contact>;
- Вазирликнинг расмий электрон почта манзили: info@imv.uz;
- ишонч телефони: +998(71)203-31-71;
- фуқаролар мурожаатлари учун телефон: +998(71)203-50-50 (ички рақам 01117, 01118, 01119);
- почта жўнатмаси (Ўзбекистон, 100017, Тошкент ш., Истиклол кўчаси, 29).

Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ва иштирокчи молия ташкилотларининг долзарб алоқа маълумотлари лойиҳанинг расмий веб-сайтида, Иқтисодиёт ва

молия вазирлигининг расмий веб-сайтида, шунингдек иштирокчи молия ташкилотларининг офисларида жойлаштирилади ва мазкур Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг иловасида келтирилади.

Мурожаатлар ёзма, электрон ёки оғзаки шаклда берилиши мумкин. Арз этувчи мурожаатни ўз алоқа маълумотларини кўрсатган ҳолда ёки аноним тарзда бериш ҳуқуқига эга. Аноним мурожаатлар ҳолисона текширув ўтказиш ва тегишли чоралар кўриш учун етарли бўлган маълумотлар доирасида кўриб чиқилади.

Мурожаатлар Ўзбекистон Республикасининг давлат тилида, шунингдек рус тилида қабул қилинади. Арз этувчига жавоб имкон қадар мурожаат берилган тилда тақдим этилади. Мурожаат берилган тилда жавоб тайёрлаш имкони бўлмаган тақдирда, жавоб Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги талабларига мувофиқ давлат тилида ёки рус тилида берилади.

Мурожаат бериш шакли мазкур Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг 1-илоvasида келтирилган. Шу билан бирга, белгиланган шаклдан фойдаланиш мурожаатнинг кўриб чиқишига қабул қилиниши учун мажбурий шарт ҳисобланмайди. Рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш учун етарли маълумотларни ўз ичига олган ҳар қандай мурожаат мазкур Механизм тартиб-таомилларига мувофиқ қабул қилиниши ва ишлов берилиши лозим.

8. Конфиденциал ва нозик мурожаатларни кўриб чиқиш

EDUIMKON лойиҳаси доирасида камситиш, шахсий маълумотлар конфиденциаллигининг бузилиши, хизмат мавқеидан суистеъмол қилиш, коррупция ҳолатлари, жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ) каби эҳтимолий ҳолатлар тўғрисидаги маълумотларни ўз ичига олган мурожаатларни, шунингдек махсус кўриб чиқиш тартиб-таомилларини қўллашни талаб қиладиган бошқа мурожаатларни хавфсиз, конфиденциал, ўз вақтида ва ҳолисона кўриб чиқишни таъминлашга алоҳида эътибор қаратилади.

EDUIMKON лойиҳаси қурилиш ишларини ва улар билан боғлиқ юқори ижтимоий хатарларни молиялаштиришни назарда тутмасада, иштирокчи молия ташкилотлари томонидан таълим кредитлари берилиши жараёнида айрим экологик ва ижтимоий хатарлар юзага келиши мумкин.

Бундай хатарлар, хусусан, иштирокчи молия ташкилотлари ходимларининг потенциал ва амалдаги қарз олувчилар билан маслаҳатлашиш, ҳужжатларни қабул қилиш ва текшириш, аризаларни кўриб чиқиш, таълим кредити бериш тўғрисида қарор қабул қилиш, кредит шартномаларини тузиш, кредитни юритиш ва уни хизмат кўрсатиш даврида қарз олувчилар билан ўзаро муносабатда бўлиш босқичларидаги ўзаро алоқаси билан боғлиқ бўлиши мумкин.

Конфиденциал ва нозик мурожаатларга, хусусан, қуйидагилар киритилиши мумкин:

- иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари ёки лойиҳани амалга оширишда иштирок этувчи бошқа шахсларнинг номуносиб ёки ноэтик хатти-ҳаракатлари тўғрисидаги хабарлар;
- жинси, ёши, ногиронлиги, ижтимоий мавқеи, яшаш жойи ёки Ўзбекистон Республикаси қонунчилигида тақиқланган бошқа асослар бўйича эҳтимолий камситиш ҳолатлари тўғрисидаги мурожаатлар;
- таълим кредитлари олиш учун аризаларни кўриб чиқишда эҳтимолий манфаатлар тўқнашуви, лавозим ваколатларини суистеъмол қилиш, товламачилик, ноқонуний мукофот талаб қилиш ёки бошқа коррупция ҳолатлари тўғрисидаги хабарлар;
- арз этувчиларнинг шахсий маълумотларини ҳимоя қилиш ва конфиденциаллик талабларининг бузилиши билан боғлиқ мурожаатлар;

- арз этувчиларнинг иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи вакиллари ёки лойиҳани амалга оширишда иштирок этувчи бошқа шахслар билан ўзаро муносабатда юзага келиши мумкин бўлган жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйик (ЖЭЗ/ЖТ) ҳолатлари тўғрисидаги хабарлар;
- ошкор этилиши арз этувчига зарар етказиши ёки унинг ҳуқуқлари, қонуний манфаатлари, ҳавфсизлиги ёхуд кадр-қимматига дахл қилиши мумкин бўлган маълумотларни ўз ичига олган бошқа муурожаатлар.

Конфиденциал ва нозик муурожаатларни кўриб чиқиш қуйидаги тамойилларга риоя этилган ҳолда амалга оширилади:

- арз этувчининг шахси ва муурожаатда мавжуд бўлган маълумотлар конфиденциаллигини таъминлаш;
- маълумотга киришни фақат муурожаатни кўриб чиқишда бевосита иштирок этувчи ваколатли мансабдор шахслар доираси билан чеклаш;
- муурожаат тақдим этилиши муносабати билан арз этувчига нисбатан таъқиб қилиш, камситиш, босим ўтказиш ёки бошқа ноқулай оқибатларнинг ҳар қандай шаклига йўл қўймаслик;
- муурожаатни ҳурмат билан, ҳолисона, адолатли ва арз этувчи манфаатларини кўзлаган ҳолда кўриб чиқиш;
- Ўзбекистон Республикасининг шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш соҳасидаги қонунчилиги ва Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари қоидаларига риоя этиш.

ЖЭЗ/ЖТ ҳолатлари ёки бошқа конфиденциал масалалар тўғрисида маълумот бўлган муурожаатлар ахборотни ҳимоя қилишнинг юқори даражасини таъминловчи махсус тартиб-таомиллар қўлланилган ҳолда кўриб чиқилади. Бундай муурожаатлар умумий тартибда кўриб чиқилмайди ва фақат муурожаатни ҳолисона кўриб чиқиш ва тегишли қарор қабул қилиш учун иштироки зарур бўлган ваколатли шахслар томонидагина муҳокама этилади.

Конфиденциал ва нозик муурожаатларни рўйхатга олиш арз этувчининг шахсий маълумотларига ва унинг шахсини аниқлашга имкон берувчи бошқа маълумотларга рухсатсиз киришни истисно қилувчи махсус ҳисоб тартиби асосида амалга оширилади.

Конфиденциал ёки нозик муурожаат келиб тушганда ваколатли ходим қуйидагиларни бажариши шарт:

- муурожаатни конфиденциаллик талабларига риоя этган ҳолда рўйхатга олиш;
- муурожаат қабул қилинганини тасдиқлаш ва зарур ҳолда арз этувчига унинг кейинги кўриб чиқиши тартиби ҳақида маълумот бериш;
- муурожаатнинг фақат ваколатли мансабдор шахсларгагина топширилишини таъминлаш;
- зарур ҳолда Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига мувофиқ ва агар қонунчиликка кўра арз этувчининг розилиги талаб этилса, унинг розилигини ҳисобга олган ҳолда ваколатли давлат органлари ёки ихтисослашган ташкилотлар билан ҳамкорликни ташкил этиш;
- муурожаатни кўриб чиқиш жараёнини ҳисоботлар ва бошқа умумий фойдаланишдаги ҳужжатларда шахсий маълумотларни ошкор қилмаган ҳолда ҳужжатлаштиришни таъминлаш.
- Конфиденциал ва нозик шикоятларни кўриб чиқиш учун масъул бўлган ваколатли ходимлар конфиденциалликни таъминлаш, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш, жинсий эксплуатация, зўравонлик (ЖЭЗ/ЖТ) ҳолатларини кўриб чиқишда жабрланувчи манфаатларига йўналтирилган ёндашувни қўллаш, жабрланувчиларни тегишли ёрдам учун йўналтириш механизмлари, камситишга йўл қўймаслик ва арз этувчилар билан мулоқот қилиш бўйича махсус ўқувдан

ўтишлари лозим. Уларнинг алоқа маълумотлари Лойиҳа ва тегишли ИММнинг расмий ахборот каналлари орқали жойлаштирилиши керак.

Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) ва ҳар бир иштирокчи молия ташкилоти конфиденциал ва нозик мурожаатларни қабул қилиш, рўйхатга олиш ва уларни кўриб чиқишни мувофиқлаштириш учун масъул ваколатли ходимни тайинлайди. Бундай ходимларнинг алоқа маълумотлари лойиҳа ва иштирокчи молия ташкилотларининг расмий ахборот ресурслари орқали манфаатдор томонларга етказилади.

Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари учун Шикоятларни кўриб чиқиш механизмининг фаолияти, жумладан конфиденциал ва нозик мурожаатларни кўриб чиқиш тартиби, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш талаблари, касбий этика нормалари, камситмаслик тамойиллари, шунингдек Жаҳон банкининг жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ)нинг олдини олиш соҳасидаги талаблари юзасидан ўқув машғулотларини ташкил этади.

Конфиденциал ва нозик мурожаатларни тақдим этиш тартиби, конфиденциаллик кафолатлари ва арз этувчиларнинг ҳуқуқлари тўғрисидаги маълумотлар лойиҳанинг расмий веб-сайтида, Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва иштирокчи молия ташкилотларининг расмий ахборот ресурсларида жойлаштирилади, шунингдек лойиҳа тўғрисида хабардор қилиш тадбирлари доирасида манфаатдор томонларга етказилади.

Конфиденциал ёки нозик мурожаат тақдим этилиши арз этувчининг тегишли талабларда назарда тутилган ҳолат ва тартибда Ўзбекистон Республикасининг ваколатли давлат органларига мурожаат қилиш ёки Жаҳон банкининг корпоратив шикоятларни кўриб чиқиш механизмларидан фойдаланиш ҳуқуқини чекламайди.

9. Жаҳон банкининг шикоятларни кўриб чиқиш тизими

EDUIMKON лойиҳасининг Шикоятларни кўриб чиқиш механизми (ШКМ)дан фойдаланиш манфаатдор томонларнинг бевосита Жаҳон банкига шикоят билан мурожаат қилиш ҳуқуқини чекламайди.

Жаҳон банки томонидан молиялаштирилаётган EDUIMKON лойиҳасининг амалга оширилиши ўзларига салбий экологик ёки ижтимоий таъсир кўрсатган ёки кўрсатиши мумкин деб ҳисоблайдиган шахслар ёки шахслар гуруҳлари Жаҳон банкининг Шикоятларни кўриб чиқиш хизмати (Grievance Redress Service, GRS)га мурожаат юбориши мумкин. GRS мурожаатларнинг ўз вақтида кўриб чиқилишини таъминлайди ва кўтарилган масалаларни ҳал этиш учун тегишли чораларнинг кўрилишига қўмаклашади. Бунда GRS механизми лойиҳанинг шикоятларни кўриб чиқиш механизмини тўлдиради, лекин уни алмаштирмайди.

Шикоятлар Жаҳон банкига аъзо давлатнинг ҳар қандай расмий тилида, жумладан ўзбек, рус ва инглиз тилларида берилиши мумкин. Мурожаатни инглиз тилига таржима қилиш зарур бўлган тақдирда, унинг кўриб чиқилиш муддати узайтирилиши мумкин.

GRSга мурожаат қуйидаги усуллар орқали юборилиши мумкин:

- Жаҳон банки веб-сайтидаги электрон шакл орқали: Grievance Redress Service (GRS);
- электрон почта орқали: grievances@worldbank.org;

- почта жўнатмаси орқали ёки шахсан Вашингтон (АҚШ) шаҳридаги Жаҳон банки бош кароргоҳига, ёхуд лойиҳа амалга оширилаётган мамлакатдаги Жаҳон банки ваколатхонаси орқали.

Мурожаатни тайёрлашда қуйидагиларни кўрсатиш тавсия этилади:

- лойиҳанинг номи (EDUIMKON);
- лойиҳанинг амалга оширилиши билан боғлиқ тахмин қилинаётган салбий таъсирнинг тавсифи;
- арз этувчи ёки унинг ваколатли вакили ҳақидаги маълумотлар (агар мурожаат аноним бўлмаса);
- тескари алоқа учун контакт маълумотлари;
- баён этилган ҳолатларни тасдиқловчи мавжуд ҳужжатлар ёки бошқа материаллар (мавжуд бўлса);
- мурожаатни кўриб чиқишдан кутилаётган натижа.

Тасдиқловчи ҳужжатларни тақдим этиш мажбурий эмас, бироқ уларнинг тақдим этилиши мурожаатнинг тўлиқроқ ва ўз вақтида кўриб чиқилишига қўмаклашиши мумкин. Арз этувчининг сўровига биноан Жаҳон банки унинг шахсий маълумотлари конфиденциаллигини таъминлайди.

Бундан ташқари, Жаҳон банки томонидан ўзининг экологик ва ижтимоий талабларига риоя этилмаслиги оқибатида зарар етказилган деб ҳисоблайдиган манфаатдор томонлар Жаҳон банкининг мустақил Текшириш комиссияси (Inspection Panel) га мурожаат қилиши мумкин. Текшириш комиссияси мурожаатларни ўз мандатига мувофиқ кўриб чиқади ҳамда Жаҳон банкининг арз этувчиларга зарар етказган ёки етказиши мумкин бўлган амалдаги сиёсат ва тартиб-таомилларига риоя этмаслик ҳолати юз берган-бермаганлигини аниқлайди.

GRS ёки Жаҳон банкининг Текшириш комиссиясига мурожаат қилиш арз этувчининг EDUIMKON лойиҳасининг Шикоятларни кўриб чиқиш механизмидан фойдаланиш, Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлигига, иштирокчи молия ташкилотига ёки қонунчиликда белгиланган тартибда Ўзбекистон Республикасининг суд органларига мурожаат қилиш ҳуқуқини чекламайди.

10. Манфаатдор томонларнинг хабардорлигини ошириш

Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи (ЛАОГ) ва иштирокчи молия ташкилотлари EDUIMKON лойиҳасининг Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизми (ШКХМ) нинг мақсадлари, тамойиллари ва фаолият юритиш тартиби тўғрисида манфаатдор томонларнинг хабардор қилинишини таъминлайди.

ШКХМ тўғрисидаги маълумот таълим кредитларининг потенциал ва амалдаги олувчилари, олий таълим муассасалари, иштирокчи молия ташкилотлари ходимлари, давлат органлари вакиллари ва бошқа манфаатдор томонларга қулай, тушунарли ва ўз вақтида етказилиши лозим.

ШКХМ тўғрисида хабардор қилиш қуйидагилар орқали амалга оширилади:

- Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, ЛАОГ ва иштирокчи молия ташкилотларининг расмий веб-сайтларида маълумот жойлаштириш;
- иштирокчи молия ташкилотларининг офисларида ва лойиҳа тадбирлари давомида ахборот материалларини (буклетлар, эсдалик варақалари, ахборот варақалари ва бошқа материаллар) тарқатиш;
- манфаатдор томонлар билан учрашувлар, маслаҳатлашувлар, семинарлар ва тренинглар ўтказиш;

- таълим кредити олиш масалалари бўйича маслаҳат беришда потенциал қарз олувчиларни хабардор қилиш;
- иштирокчи молия ташкилотларининг мижозларга хизмат кўрсатиш хоналарида, жумладан мурожаат бериш каналлари ва масъул шахсларнинг алоқа маълумотлари тўғрисидаги маълумотларни жойлаштириш;
- манфаатдор томонларнинг ШКХМ тўғрисидаги маълумотга кенг кўламда киришини таъминловчи бошқа алоқа воситаларидан фойдаланиш.

ШКХМ тўғрисидаги маълумот механизмнинг мақсадлари, мурожаат бериш тартиби, уларнинг кўриб чиқиш муддатлари, арз этувчиларнинг ҳуқуқлари, апелляция бериш тартиби, шунингдек конфиденциаллик кафолатлари ва арз этувчиларни таъқиб қилишга йўл қўймаслик тўғрисидаги маълумотларни ўз ичига олиши лозим.

11. Институционал салоҳиятни ошириш

Иқтисодиёт ва молия вазирлиги Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи билан биргаликда EDUIMKON лойиҳасини амалга оширишда ва Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизмнинг фаолиятида иштирок этувчи ходимларнинг ўқитилиши ва малакасини ошириш ишларини ташкил этишни таъминлайди.

Ўқув машғулотлари Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, ЛАОГ, иштирокчи молия ташкилотлари ва лойиҳани амалга оширишга жалб этилган бошқа ташкилотлар ходимлари учун уларнинг ваколати доирасида ўтказилади.

Ўқув дастури, хусусан, қуйидагиларни ўз ичига олади:

- Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асослари талаблари;
- Экологик ва ижтимоий стандартлар (ЭИС) талаблари, жумладан ЭИС 9 «Молиявий воситачилар» ва ЭИС 10 «Манфаатдор томонлар билан ҳамкорлик ва ахборотни ошкор қилиш»;
- Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг фаолият юритиш тамойиллари;
- мурожаатларни рўйхатга олиш, кўриб чиқиш, ҳужжатлаштириш ва яқунлаш тартиби;
- жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ) ҳолатларини жумладан, конфиденциал ва нозик мурожаатларни кўриб чиқиш;
- шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш ва ахборот конфиденциаллигини таъминлаш;
- арз этувчилар билан самарали мулоқот қилиш ва можаро вазиятларини ҳал этиш тамойиллари;
- ШКМнинг фаолияти юзасидан ҳисобот тайёрлаш ва олинган маълумотлардан лойиҳани амалга оширишни такомиллаштириш учун фойдаланиш.

Ўқув машғулотлари мунтазам асосда, жумладан янги тайинланган ходимлар учун кириш йўриқномаси ва лойиҳанинг бутун амалга оширилиш даври мобайнида даврий малака ошириш курслари шаклида ўтказилади.

12. Мониторинг ва ҳисобот бериш

Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи Шикоятларни кўриб чиқиш механизмнинг фаолият самарадорлигини мониторинг қилади ҳамда Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва Жаҳон банки талабларига мувофиқ ҳисоботларнинг мунтазам тайёрланишини таъминлайди.

Мониторинг қуйидагиларни ўз ичига олади:

- барча келиб тушган мурожаатларнинг ўз вақтида рўйхатга олиниши ва кўриб чиқирилишини назорат қилиш;
- мурожаатларни кўриб чиқиш учун белгиланган муддатларга риоя этилишини таҳлил қилиш;
- мурожаатларни рўйхатга олиш журналлари ва ШКХМ нинг электрон маълумотлар базасини юритишнинг тўлиқлигини текшириш;
- келиб тушаётган мурожаатларнинг хусусияти, сабаблари ва динамикасини таҳлил қилиш;
- мурожаатларни кўриб чиқиш натижалари бўйича тузатувчи чора-тадбирларнинг бажарилишини мониторинг қилиш;
- такрорий мурожаатлар ва юқорироқ босқичга юборилган мурожаатларни таҳлил қилиш;
- ШКХМ нинг фаолият самарадорлигини баҳолаш ва уни такомиллаштириш имкониятларини аниқлаш.

ЛАОГ иштирокчи молия ташкилотларидан келиб тушаётган маълумотларни, жумладан мурожаатлар сони, арз этувчилар тоифалари, мурожаатлар мавзуси, кўриб чиқиш муддатлари, кўрилган чоралар ва арз этувчиларнинг қониқиш даражаси бўйича статистик маълумотларни мунтазам таҳлил қилади.

ШКХМ нинг фаолияти тўғрисидаги маълумотлар Иқтисодиёт ва молия вазирлиги ва Жаҳон банкига тақдим этиладиган лойиҳани амалга ошириш бўйича даврий ҳисоботларга киритилади. Ҳисобот, одатда, қуйидагиларни ўз ичига олади:

- келиб тушган мурожаатларнинг умумий сони;
- белгиланган муддатларда кўриб чиқилган ва ҳал этилган мурожаатлар сони;
- кўриб чиқиляётган мурожаатлар сони;
- мурожаатларнинг тоифалар ва мавзулар бўйича тақсимланиши;
- конфиденциал ва нозик мурожаатлар сони (шахсизлантирилган ҳолда);
- такрорий мурожаатлар ва апелляциялар тўғрисидаги маълумотлар;
- амалга оширилган тузатувчи чора-тадбирлар тўғрисидаги маълумотлар;
- Шикоятларни кўриб чиқиш ва ҳал этиш механизмининг фаолиятини такомиллаштириш бўйича таклифлар.

Ҳисобот Ўзбекистон Республикасининг шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш тўғрисидаги қонунчилиги талаблари ва Жаҳон банкининг Экологик ва ижтимоий асосларида назарда тутилган конфиденциаллик тамойилларига риоя этган ҳолда шахсизлантирилган шаклда шакллантирилади.

Мониторинг натижаларидан Иқтисодиёт ва молия вазирлиги, Лойиҳани амалга ошириш гуруҳи ва иштирокчи молия ташкилотлари томонидан мурожаатларни кўриб чиқиш тартиб-таомилларини такомиллаштириш, кўрсатиляётган хизматлар сифатини ошириш ва EDUIMKON лойиҳасининг экологик ва ижтимоий хатарларни бошқариш тизимини мустаҳкамлаш учун фойдаланилади.

13. Иловалар

1-илова. Шикоят бериш шаклининг намунаси

Майдон	Мазмуни
Шикоятнинг рўйхат рақами (ШКХМ мувофиқлаштирувчиси томонидан тўлдирилади):	
Алоқа маълумотлари (аноним тарзда берилиши мумкин) — Иسمи (исмлари):	
Манзил:	
Телефон:	
Электрон почта:	
Сиз билан қандай боғланишни истардингиз (бир вариантни белгиланг):	Почта орқали ☐ Телефон орқали ☐ Электрон почта орқали ☐
Афзал кўрилган тил:	☐ ўзбек ☐ рус бошқа _____
Шикоятингиз тафсилотларини кўрсатинг. Илтимос, муаммони, у ким билан содир бўлганини, қачон ва қерда содир бўлганини, неча марта содир бўлганини ва ҳоказоларни тавсифланг. Имкон қадар батафсил ёзинг.	
Шикоятнинг қандай ечимини таклиф қиласиз? (агар мавжуд бўлса). Ҳокимият ёки бошқа томон/шахс муаммони ҳал қилиш учун бирор нарса қилишини истайсизми?	
Ушбу шаклни лойиҳага қандай юбордингиз?	Веб-сайт ☐ Электрон почта ☐ Махсус курьер орқали ☐ Шахсан ☐ Телефон орқали ☐ Бошқа (кўрсатинг)
Ушбу шаклни ким тўлдирди (агар юқорида кўрсатилган шахс бўлмаса)? Исм ва алоқа маълумотлари:	
Имзо:	
Мувофиқлаштирувчи томонидан тайинланган масъул шахснинг исми:	
ШКҚ1 (1-босқич комиссияси)га ҳал этилди ёки топширилди?	☐ Ҳал этилди ☐ Топширилди Агар топширилган бўлса, сана:
ШКҚ2 (2-босқич комиссияси)га ҳал этилди ёки топширилди?	☐ Ҳал этилди ☐ Топширилди Агар топширилган бўлса, сана: _____
ШКҚ3 (3-босқич комиссияси)га ҳал этилди ёки топширилди?	☐ Ҳал этилди ☐ Топширилди Агар топширилган бўлса, сана:

Яқунланиши — Яқуний қарор (қисқача тавсиф):

	Қисқача тавсиф	Қабул қилинди? (Ҳа/Йўқ)	Тасдиқловчи имзо
1-таклиф этилган ечим			
2-таклиф этилган ечим			
3-таклиф этилган ечим			

2-илова. Мурожаатларни рўйхатга олиш журнали шакли (Шикоятларни кўриб чиқиш механизми)

№	Рўйхат рақами	Келиб тушган сана	Келиб тушиш усули	Арз этувчининг Ф.И.Ш.*	Алоқа маълумотлари	Арз этувчи тоифаси	ИМТ номи	Қисқача мазмуни	Мурожаат тоифаси

№	Конфиденциал/нозик (Ҳа/Йўқ)	Масъул ижрочи	Кўриб чиқиш муддати	Қўрилган чоралар	Ҳолати	Жавоб санаси	Хабардор қилиш усули	Яқунланган сана	Изоҳ

3-илова. Иштирокчи молия муассасаларининг (ИММ) алоқа маълумотлари

№	ИМТ номи	Телефон	Электрон почта	Веб-сайт	Почта манзили
1	Microcredit Bank	+998 71 273-84-54 (1256)	info@mkb.uz	https://mkb.uz	100000, Тошкент ш., Амир Темур шоҳкўчаси, 4
2	Asaka Bank	+998 71 200-55-22; +998 78 120-81-98	info@asakabank.uz	https://asakabank.uz	100027, Тошкент ш., Янги Тошкент кўчаси, 1
3	Agrobank	1216; +998 71 203-88-88	headoffice@agrobank.uz	https://agrobank.uz	100011, Тошкент ш., Шайхонтохур тумани, Ботир Зокиров кўчаси, 2А
4	Ipoteka Bank	1233; +998 78 150-11-22	info@ipotekabank.uz	https://ipotekabank.uz	100060, Тошкент ш., Талимаржон кўчаси, 1/1
5	Bank for Business Development	+998 78 150-10-01	info@brb.uz	https://brb.uz	100011, Тошкент ш., Навоий кўчаси, 18А
6	Turon Bank	1220; +998 78 201-01-01	info@turonbank.uz	https://turonbank.uz	100011, Тошкент ш., Абай кўчаси, 4А
7	Orient Finance Bank	+998 71 205-55-55	info@ofb.uz	https://ofb.uz	100052, Тошкент ш., Осиё кўчаси, 5
8	National Bank	+998 78 148-00-10 (1344)	info@nbu.uz	https://nbu.uz	100084, Тошкент ш., Амир Темур шоҳкўчаси, 101
9	Uzsanoatqurilish Bank	+998 71 200-43-43 (1204)	info@sqb.uz	https://sqb.uz	100000, Тошкент ш., Шахрисабз кўчаси, 3
10	Hamkor Bank	+998 71 200-20-00	contact@hamkorbank.uz	https://hamkorbank.uz	170119, Андижон ш., Бобур шоҳкўчаси, 85
11	Aloqa Bank	+998 71 230-77-77 (1144)	info@aloqabank.uz	https://aloqabank.uz	100047, Тошкент ш., Амир Темур шоҳкўчаси, 4
12	Xalq Bank	+998 71 210-20-02 (1106)	info@xb.uz	https://xb.uz	100096, Тошкент ш., Қатортол кўчаси, 46

Шикоятларни рўйхатга олиш журналини тўлдириш бўйича йўриқнома

Журнални тўлдириш бўйича изоҳлар

Рўйхат рақами — белгиланган тизимга мувофиқ кетма-кет тартибда берилади (мисол учун: GM-2027-001).

Мурожаатнинг келиб тушиш усули:

- шахсан мурожаат;
- телефон;
- электрон почта;
- расмий веб-сайт;
- почта жўнатмаси;
- иштирокчи молия ташкилоти орқали;
- Иқтисодиёт ва молия вазирлиги орқали;
- бошқа усул.

Арз этувчи тоифаси:

- потенциал қарз олувчи;
- таълим кредити олувчи;
- қонуний вакил;
- иштирокчи молия ташкилоти ходими;
- олий таълим муассасаси вакили;
- лойиҳа пудратчиси/маслаҳатчиси;
- бошқа манфаатдор шахс.

Мурожаат тоифаси:

- таълим кредити бериш тартиби;
- лойиҳа тартиб-таомилларининг бузилиши;
- экологик ва ижтимоий масалалар;
- Жаҳон банкининг ЭИС талабларининг бузилиши;
- камситиш;
- шахсий маълумотлар конфиденциаллигининг бузилиши;
- коррупция ёки манфаатлар тўқнашуви;
- жинсий эксплуатация, зўравонлик ва жинсий тазйиқ (ЖЭЗ/ЖТ);
- хизмат кўрсатиш сифати;
- лойиҳани такомиллаштириш бўйича таклиф;
- бошқа.

Мурожаат ҳолати:

- рўйхатга олинди;
- кўриб чиқилмоқда;
- қўшимча маълумот талаб этилади;
- кейинги кўриб чиқиш босқичига топширилди;
- кўриб чиқилди ва яқунланди;

- рад этилди (асосини кўрсатган ҳолда).

Изоҳ: Конфиденциал ва нозик мурожаатларга нисбатан журналда фақат энг зарур минимал маълумотлар бўлиши лозим. Арз этувчиларнинг шахсий маълумотлари, ЖЭЗ/ЖТ ҳолатлари, коррупция ҳуқуқбузарликлари ва бошқа нозик масалалар тўғрисидаги маълумотлар алоҳида, чекланган рухсатга эга ваколатли ходимлар томонидан конфиденциал тарзда сақланиши лозим.