



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН ПО
СТАТИСТИКЕ**

**УКРЕПЛЕНИЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ УЗБЕКИСТАНА
(P173450)**

РУКОВОДСТВО ПО МЕХАНИЗМУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Ташкент, Узбекистан

2025 год

Оглавление

I. Введение	3
II. Государственные механизмы взаимодействия с гражданами	4
III. Корпоративный механизм Всемирного банка	5
IV. Механизм рассмотрения жалоб на уровне Проекта	5
Сфера МРЖ	5
V. Процедуры МРЖ	6
ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБ	6
VI. Процедуры обработки запросов	7
<i>Обработка запросов</i>	7
<i>Уведомление заявителя</i>	8
<i>Рассмотрения запросов</i>	8
<i>Ответ заявителю</i>	8
<i>Процедура обжалования</i>	8
VII. Анонимные Запросы	9
VIII. Повышение информированности общественности	9
IX. Мониторинг и отчетность	9
Приложение 1: книга регистрации жалоб	9
Приложение 2: Форма СУИ МРЖ	10
Приложение 3: Форма отчета ГУП по МРЖ	11

РУКОВОДСТВО ПО МЕХАНИЗМУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

I. Введение

Обратная связь с бенефициарами и рассмотрение жалоб в рамках проекта «Укрепление статистической системы Узбекистана»

Проект «Укрепление статистической системы Узбекистана» (Проект) будет финансироваться Всемирным банком и осуществляется Национальным комитете Республики Узбекистан по статистике (Национальный комитет по статистике) во всех регионах Республики. Цели развития проекта заключаются в том, чтобы помочь Заемщику (Национальный комитет по статистике) улучшить производство статистических данных и расширить практику их распространения. Для достижения этих целей проект состоит из четырех компонентов:

- (i) проведение институциональной реформы и соответствующее развитие потенциала;
- (ii) улучшение производства данных;
- (iii) улучшение оборудования и методов распространения;
- (iv) обеспечение поддержки управления проектом.

В качестве исполнительного агентства проекта Национальный комитет по статистике несет ответственность за обеспечение политической, институциональной, правовой и технической поддержки в реализации мероприятий Проекта в течение пятилетнего периода.

В целях реализации Проекта на национальном уровне в рамках Национального комитета по статистике будет создана Группа управления проектом (ГУП), которая будет нести фидуциарную ответственность за реализацию проекта посредством прямой координации и реализации проекта и проектной деятельности в соответствии с его целями и дизайном, с приемлемым качеством, в срок и в рамках установленного бюджета. ГУП несет основную ответственность за надзор за всеми аспектами реализации проекта и надзор за работой, проводимой в рамках проекта, обеспечивая соблюдение рекомендаций Банка. В сферу ответственности входят, в частности, фидуциарные аспекты финансового управления кредитными средствами и закупками товаров, работ и услуг для проекта, соблюдение социальных и экологических мер безопасности, коммуникации и информационно-просветительская работа, а также регулярная коммуникация с Банком.

В соответствии с принципами Национальная стратегия развития статистики (НСРС), касающимися надлежащей практики местного управления, прозрачности и подотчетности, а также социальной и экологической устойчивости, НСРС осуществляет механизм обратной связи с заинтересованными сторонами, позволяющий заинтересованным сторонам НСРС предоставлять обратную связь по НСРС.

Целью настоящего руководства является описание процессов подачи, рассмотрения и принятия мер связанным с Национальным комитетом по статистике запросам, жалобам или апелляциям. Он начинается с описания существующих механизмов Правительство Узбекистан (ПУз) для вовлечения граждан и подробно описывает МРЖ на уровне проекта для НСРС.

II. Государственные механизмы взаимодействия с гражданами

Правительство Узбекистана (ПУз) работает над усилением взаимодействия с гражданами и созданием надежного механизма получения их отзывов и жалоб. За последние три года в поддержку этих усилий был принят и пересмотрен ряд нормативно-правовых актов:

□ **Закон Республики Узбекистан** от 11 сентября 2017 года №445 «**О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц»** (№445). Данный Закон устанавливает порядок направления в государственные органы заявлений, предложений и жалоб; описывает порядок работы народных приемных и виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан, а также веб-портала.

□ **Постановление Президента Республики Узбекистан от 8 августа 2017 года №ПП-3182 «О первоочередных мерах по обеспечению ускоренного социально - экономического развития регионов»**. Данный документ определяет четыре уполномоченных органа, возглавляемые соответственно областными/районными хокимами, прокуратурой, Министерством внутренних дел и налогового комитета, для решения проблем, граждан в ходе оценки потребностей населения.

□ **Указ Президента Республики Узбекистан** от 17 января 2019 года, № 5633 «**О мерах по дальнейшему совершенствованию системы работы с проблемами населения»**. Данный документ определяет порядок взаимодействия между отраслями для комплексного социально-экономического развития регионов, а также порядок работы народных приемных по освещению и решению проблем, возникающих у населения.

□ **Указ Президента Республики Узбекистан** от 2 апреля 2019 года №5700 «**О мерах по коренному повышению статуса института махалли в работе с проблемами населения»**. Указ устанавливает принцип взаимодействия «махалля — сектор — Народная приемная — махалля» для приема, в целях принятия решений, проблем и жалоб населения.

□ **Постановление Президента Республики Узбекистан** от 13 декабря 2019 года №4551 «**О дополнительных мерах по обеспечению верховенства Конституции и закона, усилению общественного контроля в данном направлении, а также повышению правовой культуры в обществе»** устанавливает, что с 1 марта 2020 г. любые работы по благоустройству, строительству или реконструкции сначала обсуждались с общественностью в процессе привлечения граждан и проходили общественную экспертизу. НПО обеспечат еще один уровень общественного контроля через Совет по развитию гражданского общества при президенте Республики Узбекистан совместно с Центром развития гражданского общества и Национальной ассоциацией негосударственных и некоммерческих организаций, которые к 1 марта 2020 года должны будут разработать комплексную программу по созданию современной системы общественного контроля в каждой сфере и секторе.

В соответствии со статьей 12 Закона Республики Узбекистан "**Об общественном контроле**" Общественная экспертиза — это изучение и оценка проектов нормативных правовых актов и иных решений государственных органов на предмет их соответствия правам и законным интересам граждан, юридических лиц и общественным интересам.

В 2019 году Правительство усилило роль Национальной комиссии по борьбе с торговлей людьми и принудительным трудом и приняло резолюции, криминализирующие детский и принудительный труд.

III. Корпоративный механизм Всемирного банка

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы в существующие МРЖ проектного уровня или в службу рассмотрения жалоб Всемирного банка (СРЖ). СРЖ обеспечивает оперативное рассмотрение полученных жалоб. Пострадавшие от проекта общины и отдельные лица могут подать свою жалобу в независимую инспекционную комиссию Всемирного банка, которая определяет, был ли нанесен или может быть нанесен реальный ущерб в результате несоблюдения ВБ его политики и процедур. Жалобы могут быть поданы в любое время после того, как проблемы были доведены непосредственно до сведения Всемирного банка и руководству Всемирного банка была предоставлена возможность ответить на них. Для получения информации о том, как подавать жалобы в группы Всемирного банка, пожалуйста, посетите сайт <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

С информацией о подаче жалоб в инспекционную группу Всемирного банка можно ознакомиться по адресу: <http://www.inspectionpanel.org/>.

IV. Механизм рассмотрения жалоб на уровне Проекта

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) представляет собой набор процедур для получения, рассмотрения и реагирования на связанные с проектом жалобы от лиц и общин, оказавшихся в неблагоприятном положении. Эти неблагоприятные последствия могут включать вынужденное переселение, проблемы, связанные со строительством, ограничения доступа к инфраструктуре, экологические и социальные последствия, нарушения трудового законодательства и другие последствия.

Обращения — это заявления, предложения и жалобы, полученные в устной, письменной или электронной формах по каналам, описанным ниже.

Цель МРЖ заключается в повышении подотчетности проекта перед бенефициарами и обеспечении каналов обратной связи общественности с заинтересованными сторонами Проекта. МРЖ обеспечивает канал для сообщения о таких проблемах проекта, как проблемы безопасности, неправомерное поведение персонала, нецелевое использование средств, злоупотребление властью и другие проблемы. Повышая прозрачность и подотчетность, МРЖ снизит риск непреднамеренного ущерба бенефициарам проекта и широкой общественности и повысит эффективность проекта.

Сфера МРЖ.

МРЖ будет охватывать все регионы, отобранные для участия в Проекте.

Принципы. Заинтересованные стороны проекта — это те, на кого проект может прямо или косвенно положительно или отрицательно повлиять. Заинтересованные стороны проекта имеют, среди прочего, следующие права в рамках проекта:

- Право на информацию
- Право на защиту от ненадлежащего вмешательства со стороны внешней стороны
- Право на проект, свободный от мошенничества и коррупции.

В Проекте МРЖ будет работать в соответствии со следующими стандартами:

- Информация о МРЖ, включая контактные данные, распространяется во всех участвующих селах на открытых собраниях с помощью брошюр на местных

языках, насколько это возможно, и размещается в районных хокимиятах и отделениях Национального комитета по статистике в участвующих регионах.

- МРЖ предлагает несколько различных каналов для обеспечения обратной связи. Сельские жители и заинтересованные стороны сами решают, как лучше подавать жалобы.
- Жалобы раскрываются публично, но никто из тех, кто подает жалобу, не идентифицируется, если они не идентифицируют себя сами. Личность всех тех, кто подал жалобы, рассматривается конфиденциально.
- За подачу жалобы плата не взимается.
- Срок реагирования на жалобу не должен превышать 15 дней с момента ее первоначального получения. А при необходимости дополнительного изучения - жалобы должны быть разрешены в течение одного месяца с момента получения. Жалобы разрешаются на местном уровне, на самом низком уровне, если это возможно. Если нет, то они “повышаются” или отправляются на более высокий уровень в течение 30 дней. Любой желающий может передать свои замечания или предложения по любому аспекту проекта через МРЖ. Замечания, предложения, оценки или вопросы должны быть записаны и представлены ответственному лицу по МРЖ проекта, для предоставления ответа в координации с соответствующим персоналом ГУП, гарантируя, что ответы соответствуют требованиям ОРП.

V. Процедуры МРЖ

Каналы подачи запросов на национальном уровне

Заинтересованные стороны проекта и широкая общественность могут направлять запросы в устной и письменной форме по следующим каналам МРЖ, созданных в рамках проекта.

- Телефон горячей линии: **11-51 Телефон доверия, (71)203-80-00 Call Centre**
- Адрес для письменных запросов в офис ГУП: **г. Ташкент, 100077, проспект Мустакиллик, 42-б**
- Адрес электронной почты: **sssup.pmu@gmail.com**
- Система управленческой информации (СУИ): **<https://stat.uz/ru/normativnye-akty/ukazy-postanovleniya-i-rasporyazheniya-prezidenta-respubliki-uzbekistan-3>**
- Средства массовой информации
- Устные или письменные обращения к Национального комитета по статистике, районным хокимиятам, областным хокимиятам, специалистам Национального комитета по статистике, сотрудникам ГУП;

А также, можно обратиться в Группу Всемирного банка по вопросам жалоб, отправив электронное письмо на адрес **grievances@worldbank.org**.

ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБ

Шаг 1. Выберите способ подачи жалобы. Это может быть сделано в устной или письменной форме. В устной форме вы можете подойти в местное отделение Национального комитета по статистике в Вашем регионе или позвонить по указанным номерам. В письменной форме

вы можете написать заявление и отправить почтой, электронной почтой или собственноручно передать местному представителю Национального комитета по статистике.

Шаг 2. Пожалуйста, четко опишите суть проблемы, указав такие данные как место, дату и возможные причины проблемы по вашему мнению. Жалобу вы можете написать на двух языках русском или узбекском. Жалобы также принимаются и на других языках, но сроки рассмотрения могут растянуться в связи с переводом. Укажите способ удобной связи с вами для получения ответа на вашу жалобы и предпринятые меры, в связи с этим.

Шаг 3. После подачи жалобы ждите ответа и разрешения вашей проблемы. Сроки рассмотрения зависят от сложности жалобы, но в любом случае Вам должны представить ответ в течении 15 дней. Начните с регионального уровня, если ответа не поступит в указанные сроки, то подайте жалобу уровнем выше или другим способом, описанным ниже.

В дополнение к каналам МРЖ на национальном уровне, описанным выше, для удобства бенефициаров проекта будут также созданы каналы подачи запросов на региональным уровнях.

VI. Процедуры обработки запросов

Прием и регистрация

- Письменные, устные и электронные запросы принимаются ответственным специалистом Национального комитета по статистике.
- *Письменные и электронные запросы* (электронная почта) регистрируются ответственным специалистом Национального комитета по статистике в “Книге регистрации запросов физических и юридических лиц”, внутренней системе или подходящем программном приложении, таком как Excel. В системе нужно записывать дату получения запроса и дату любого ответа, тему запроса и результат запроса.
- *Устные запросы* (звонки на горячую телефонную линию ГУП или Национального комитета по статистике) принимаются директором ГУП. Устные запросы регистрируются в “Книге регистрации телефонных звонков физических и юридических лиц”, внутренней системе или подходящем программном приложении, таком как Excel. В журнале должны быть указаны дата звонка, тема и то, была ли проблема решена во время разговора или требовалось дополнительное наблюдение.
- Чтобы предотвратить потерю данных или случайное удаление электронных файлов, Все регистрационные заметки и файлы копируются в облачное хранилище (One Drive, Google Drive или внутренняя система).
- Директор ГУП должен иметь полный доступ к данным МРЖ.

Обработка запросов

- После регистрации устного запроса ответственный специалист Проекта консультирует заявителя по поднятым вопросам и просит заявителя оставить контактный номер для дальнейшего обсуждения или уведомить заявителя о результатах.
- После регистрации и рассмотрения письменного или электронного запроса Директор ГУП назначает сотрудника ГУП, компетентного в вопросе запроса, для изучения вопроса и подготовки ответа. Это назначение включает в себя крайний срок для ответа. Вопрос, действие и решение регистрируются, и лицо, подавшее жалобу, уведомляется ГУП о принятом решении.

- Жалобы на специалистов Проекта должны подаваться в ГУП онлайн или по телефону горячей линии. Затем жалоба регистрируется в форме ГУП и направляется в отдел кадров, который затем руководит изучением. Важные вопросы будут изучаться непосредственно ГУП в Ташкенте.

Уведомление заявителя

- В течение двух дней после получения письменного, электронного или телефонного запроса ответственный специалист ГУП уведомляет заявителя по телефону или электронной почте о получении его запроса. Исключение составляет любой запрос, полученный онлайн через веб-сайт ГРУП, который автоматически отправляет гражданину подтверждение о том, что его запрос был получен.

Рассмотрения запросов

- Сотрудники ГУП, которым поручено обработать письменный, устный или электронный запрос, должны тщательно изучить его и собрать информацию, необходимую для ответа. Этот процесс может включать выезды на места, изучение документов, встречи с подрядчиками на местах, встречи с общественностью и встречи с представителями государственных органов для принятия решения по запросу.
- При необходимости сотрудники ГУП могут запросить у заявителя дополнительную информацию или документальные доказательства, если это необходимо для полного, объективного и своевременного рассмотрения.
- Сотрудники ГУП могут также запрашивать информацию у государственных учреждений, обладающих полномочиями по вопросам, затронутым в запросе.

Ответ заявителю

- После того, как ответ на запрос подписан директором ГУП, ответственный специалист по МРЖ регистрирует его в “Книге регистрации запросов физических и юридических лиц” и СУИ.
- Ответственный специалист по МРЖ направляет ответ заявителю по почтовому адресу, указанному в письменном запросе, или сканирует ответ и отправляет его на адрес электронной почты заявителя, с которого был получен электронный запрос.
- В дополнение к отправке ответа на почтовый или электронный адрес Ответственный специалист по МРЖ уведомляет заявителя по телефону о том, что ответ был отправлен, если заявитель предоставил номер телефона.

Процедура обжалования

- Заявители, которые не удовлетворены разрешением запроса, могут повторно подать его в Агентства статистики.
- Процедура повторной подачи запроса должна быть включена в письменный или электронный ответ на любой запрос, и заявитель, подающий устный запрос, также должен быть уведомлен об этом во время запроса.
- Рассмотрение повторных запросов проводится с участием руководства Национального комитета по статистике, сотрудников ГУП и государственных органов, участвовавших в расследовании запроса. Ответ на повторно отправленный запрос должен указывать на это участие.

- Заявители также должны быть проинформированы о своем праве в соответствии с законодательством Республики Узбекистан обращаться в суд, если они не удовлетворены решением своего запроса.

VII. Анонимные Запросы

Для содействия прозрачной и эффективной реализации Проекта, ГУП будет принимать и рассматривать запросы от любых граждан, затронутых проектом, включая анонимные запросы.

VIII. Повышение информированности общественности

Региональные представители Национального комитета по статистике и соответствующие сотрудники ГУП будут отвечать за информирование заинтересованных сторон проекта, подрядчиков и жителей проектной зоны о каналах МРЖ Проекта, особенно во время встреч с заинтересованными сторонами, общественных консультаций и других мероприятий, проводимых в рамках Проекта.

IX. Мониторинг и отчетность

Специалист по мониторингу Проекта будет осуществлять мониторинг за функционированием МРЖ. Мониторинг включает в себя следующее:

- Раз в два месяца проверяет регистрационные книги и электронные системы на предмет регистрации.
- Один раз в два месяца проверяет качество информации в системе МРЖ с помощью телефонного звонка случайно выбранному кандидату.
- Регулярно общается с бенефициарами или проводит анонимные опросы во время публичных встреч.

ГУП будет представлять ежеквартальный отчет о МРЖ в разбивке по полу в Представительство Всемирного банка в Узбекистане с предложениями и замечаниями по совершенствованию этого механизма. Форма отчета приведена в приложении № 3.

Приложение 1: книга регистрации жалоб

Название региона: _____

Название района _____

Название СГМ _____ №	Дата получения жалобы	Имя заявителя	Телефон № заявителя	Краткое изложение жалобы	Обзор мер и решений
1.					
2.					

Приложение 2: Форма СУИ МРЖ

Форма подачи жалоб. Как использовать эту форму: эта форма должна быть заполнена для каждой жалобы, связанной с деятельностью Проекта. Пожалуйста, подумайте, что вы можете обвести более одной категории. Обязательно объясните проблему как можно яснее.

Сведения о заявителе	Область	Район	Название СГМ	ПС
ID СГМ				
Имя	Телефон #	Электронная почта	Пол: <input type="checkbox"/> Мужской <input type="checkbox"/> Женский	
Жалоба, связанная с		<input type="checkbox"/> Подрядчик <input type="checkbox"/> Персонал Национального комитета по статистике <input type="checkbox"/> Сотрудники ГУП <input type="checkbox"/> Деятельность <input type="checkbox"/> Другие		
Подробное объяснение жалобы:				
Категории Жалоб				
1. жалобы, связанные с процессом разработки		<input type="checkbox"/> Нет должной мобилизации <input type="checkbox"/> Отсутствие участия и вовлеченности женщин в планирование развития <input type="checkbox"/> инициативы коллективных действий в руках элиты <input type="checkbox"/> Нет должного профиля сообщества <input type="checkbox"/> Нет должного анализа благополучия <input type="checkbox"/> Нет надлежащего анализа состояния здоровья <input type="checkbox"/> Нет должного анализа образования <input type="checkbox"/> Не правильные карты ресурсов <input type="checkbox"/> Нет правильного выбора, обсуждения под-проектов <input type="checkbox"/> Другие		
2. Процесс управления на уровне сообщества, связанные с жалобами		<input type="checkbox"/> Выборы в МРЖ с нарушениями <input type="checkbox"/> Другие (указать) _____		
3. отобранные, приоритетные и утвержденные подпроекты не выполняются		<input type="checkbox"/> Питьевая вода <input type="checkbox"/> Транспорт <input type="checkbox"/> Энергия <input type="checkbox"/> Экологические стандарты проблематичны <input type="checkbox"/> Мелкомасштабная ирригационная инфраструктура <input type="checkbox"/> Образование <input type="checkbox"/> Здоровье <input type="checkbox"/> Социальные стандарты проблематичны <input type="checkbox"/> Другие (указать) _____		

4. жалобы, связанные со строительством инфраструктуры	<input type="checkbox"/> Плохой дизайн <input type="checkbox"/> Низкое качество <input type="checkbox"/> Стоимость проекта <input type="checkbox"/> Выбор проектной площадки	<input type="checkbox"/> Проект лоббируется элитами/влиятельным человеком <input type="checkbox"/> Проблема отбора рабочей силы <input type="checkbox"/> Заработная плата <input type="checkbox"/> Другие (указать)
5. жалобы, связанные с	<input type="checkbox"/> Нецелевое использование средств	<input type="checkbox"/> Отсутствие прозрачности счетов/записей/заявок

Приложение 3: Форма отчета ГУП по МРЖ

ГУП форма отчета МРЖ #	Предмет Дата ответа	От кого	Описание вопроса	статус запроса	Ответственный для регистрации	Комментарии/Предложе ния/ замечания
Дата получения						
регистрации						
М			Ж			
и ответа						
1						
2						
3						