

**Министерство занятости и трудовых отношений
Республики Узбекистан**

Укрепление системы социальной защиты в Узбекистане

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ
СТОРОНАМИ**

Город Ташкент, Узбекистан

Апрель 2019 года

Содержание

Сокращения.....	Е
rror! Bookmark not defined.	
I. ВВЕДЕНИЕ.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 История проекта	Error! Bookmark not defined.
1.2 Цель плана взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Масштаб и структура ПВЗС	Error! Bookmark not defined.
II. АДМИНИСТРАТИВНАЯ, ПОЛИТИЧЕСКАЯ И РЕГУЛИРУЮЩАЯ СТРУКТУРА	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Правовая, регулирующая политическая структура.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Соответствующие национальные законы и нормы.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Основные законодательные акты, касающиеся поддержки занятости	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.2.2 Основные законодательные акты, касающиеся социальной защиты ..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.3 Государственные программы развития.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Краткое заключение	9
2.5 Экологический и социальный стандарт Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Сфера применения.....	10
2.5.2 Требования.....	10
III. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	11
3.1 Встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.2 Ключевые вопросы, вытекающие из этих консультаций	12
IV. КАРТИРОВАНИЕ, СЕГМЕНТАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	13
4.1 Картирование и анализ заинтересованных сторон	13
4.2 Вызовы	19
V. ОЦЕНКА ВОЗДЕЙСТВИЯ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКОМ	Error! Bookmark not defined.
VI. ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	24
6.1 Запланированная деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....	24
VII. МЕХАНИЗМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	28
7.1 Механизмы осуществления	28
7.2 Роли и обязанности	29
7.3 Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами, которые будут применяться....	30
7.4 Предлагаемая стратегия для включения мнения уязвимых групп	31
7.5 Раскрытие информации	31
7.6 Примерный бюджет	31
VIII. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	33
8.1 Процесс разрешения жалоб	33
8.2 Обработка жалоб	35
8.3 Журнал/Книга жалоб	37
8.4 Мониторинг и отчётность по жалобам.....	37
8.5 Центральный пункт контакта – группа реализации проекта	38
8.6 Система ВБ по рассмотрению жалоб	38

Приложение 1. Образец формы жалобы 39

Список таблиц и рисунков

- Таблица 3.1: Консультации с заинтересованными сторонами
Таблица 4.1. Описание затронутых проектом сторон
Таблица 4.2. Описание других заинтересованных сторон
Таблица 4.3. Проблемы, с которыми сталкиваются государственные органы, занимающиеся вопросами социальной защиты и занятости.
Таблица 5.1. Информация об услугах по поиску работы для безработных по всей стране в течение 2018 года (январь-декабрь)
Таблица 5.2. Оценка воздействия и управление рисками.
Таблица 6.1. Запланированные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами - под руководством ГРП
Таблица 7.1. Обязанности ключевых действующих лиц / заинтересованных сторон в реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС)
Таблица 7.2. План взаимодействия с заинтересованными сторонами - примерный бюджет (5 лет)
- Рисунок 6.1. Схематическая визуализация процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами.
Рисунок 7.1. Структура Центра поддержки занятости
Рисунок 8.1. Обратная связь и процесс механизма по рассмотрению жалоб
Рисунок 8.2. Типичный процесс разрешения жалоб

Сокращения

CLO/ССО	-	сотрудник по связям с общественностью
ESC/ЦСЗНН	-	Центр содействия занятости населения
ESS/ЭСС	-	экологические и социальные стандарты
GOU/ПУ	-	Правительство Узбекистана
GRC/КУЖ	-	Комитет по урегулированию жалоб
GRM/МРЖ	-	механизм рассмотрения жалоб
KOICA	-	Корейское агентство международного сотрудничества
MELR/МЗТО	-	Министерство занятости и трудовых отношений
MoF/Минфин	-	Министерство финансов
OIPs/ДЗС	-	другие заинтересованные стороны
PAPs/СЗП	-	стороны, затронутые проектом
PDO/ЦРП	-	цели развития проекта
PIU/ГРП	-	группа реализации проекта
RED/ПУЗ	-	региональное управление занятости
SEP/ПВЗС	-	план взаимодействия с заинтересованными сторонами

I. ВВЕДЕНИЕ

1.1. История проекта

В настоящее время Всемирный банк оказывает помощь правительству Узбекистана в расширении его возможностей по укреплению и развертыванию системы социальной защиты бедных и уязвимых слоев населения, а также лиц, временно затронутых экономическими реформами. Проект преследует две цели: первая - защитить бедных и уязвимых, вторая - предотвратить переход бедных в положение нищих. Для достижения этих целей проект разбит на три компонента: 1) укрепление системы социальной защиты, 2) повышение эффективности программ на рынке труда и 3) разработка системы мониторинга. Проект признает важность экологических и социальных проблем, решение которых осуществляется с помощью нового подхода Банка к экологическим и социальным стандартам безопасности (ESS). Социальный риск воспринимается как «существенный», и в целях управления им необходимо провести социальную оценку для информирования о разработке проекта и принятия смягчающих мер при управлении социальными рисками (особенно в плане исключения), для минимизации неблагоприятных воздействий и усиления положительных результатов. Кроме того, один из стандартов - ESS10 - относится к взаимодействию с заинтересованными сторонами.

В этом отчете подробно описываются заинтересованные стороны, имеющие отношение к проекту и механизмы проекта для взаимодействия с ними как во время подготовительной фазы, так и во время реализации проекта. Прежде чем представлять результаты взаимодействия с заинтересованными сторонами, ЦРП и компоненты проекта перечислены в следующих разделах.

Целью развития проекта (ЦРП) является улучшение охвата бедных и уязвимых слоев населения социальной защитой и рынком труда, в том числе временно затронутых экономическими реформами в Узбекистане. Три компонента для достижения цели развития заключаются в следующем:

- **Компонент 1.** Модернизация социальной страховочной системы в Узбекистане. Целью этого компонента является повышение эффективности ключевых социальных вмешательств путем лучшего выявления бедных и уязвимых слоев населения и обеспечения своевременной и предсказуемой пользы для удовлетворения их потребностей. Компонент будет реализован через два подкомпонента: расширение и внедрение единого реестра и повышение эффективности социальных выплат.
- **Компонент 2.** Повышение эффективности программ рынка труда. Цель этого компонента заключается в том, чтобы (i) расширить возможности Министерства занятости и трудовых отношений по внедрению услуг посредничества в работе и (ii) внедрить новую интегрированную информационную систему о рынке труда, а также (iii) повысить эффективность отдельных мер вмешательства на рынке труда.
- **Компонент 3.** Мониторинг и управление проектом. Целью этого компонента является оказание поддержки Правительству в мониторинге и отслеживании вмешательств на рынке труда и управлении общим проектом IDA. Этот компонент будет включать, с одной стороны, разработку и реализацию комплекса мероприятий и инструментов для повышения потенциала правительства по мониторингу мер социальной защиты, а с другой - финансирование полностью укомплектованной группы по реализации проектов (ГРП).

1.2. Цель Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

Правительство Узбекистана признает, что профиль заинтересованных сторон Проекта «Укрепление системы социальной защиты» довольно разнообразный и различный и, что их ожидания и направления, а также возможности взаимодействия с проектом являются разнообразными. Это требует систематических усилий, а именно разработки Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), чтобы дать возможность тщательно определить различные заинтересованные стороны и разработать подход для охвата каждой из подгрупп.

Простыми словами, это обеспечивает надлежащий подход к консультациям и раскрытию информации. В свою очередь ожидается, что это создаст атмосферу взаимопонимания, в которой активно участвуют люди, затронутые проектом, и другие заинтересованные стороны, своевременно

обращаются к ним, и каждой подгруппе предоставляется возможность высказать свое мнение и опасения.

В целом, ПВЗС служит следующим целям: i) идентификация и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование форм взаимодействия, эффективный инструмент коммуникации для консультаций и раскрытия информации; (iii) создание благоприятных платформ для влияния на решения; (iv) определение роли и ответственности различных участников в реализации Плана; и (iv) механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).

1.3. Масштаб и структура ПВЗС

Масштаб ПВЗС должен быть таким, как указано в экологических и социальных стандартах безопасности (ESS10) Всемирного банка. Взаимодействие будет запланировано как неотъемлемая часть экологической и социальной оценки проекта, а также разработки и реализации проекта.

Проект должен охватить всю страну - 14 административных регионов и 170 районов. Отсюда и географический охват страны в целом. Оценки и взаимодействие с заинтересованными сторонами были сделаны с акцентом на следующих трех мероприятиях проекта:

- 1) денежная и натуральная помощь безработным бедным;
- 2) разработка социального реестра для оказания адресной социальной помощи;
- 3) человеческое и институциональное развитие для решения вышеуказанных задач.

Этот документ состоит из 10 глав. Первая глава, а именно, эта глава служит введением. В нем дается краткое описание проекта и контекста, в котором готовится ПВЗС. Глава 2 перечисляет нормативную базу в Узбекистане, которая обеспечивает легитимность ПВЗС. Краткое изложение проведенных к настоящему времени консультаций представлено в главе 3. Все три главы служат справочным материалом. Идентификация, картирование и анализ заинтересованных сторон подробно описаны в главе 4. Институциональный анализ и оценка воздействия представлены в главах 5 и 6. План взаимодействия с заинтересованными сторонами представлен в главе 7. Процедуры реализации для выполнения ПВЗС представлены в главе 8. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) следует в главе 9. Мониторинг, документация и отчетность представлены в главе 10.

II. АДМИНИСТРАТИВНАЯ, ПОЛИТИЧЕСКАЯ И РЕГУЛИРУЮЩАЯ СТРУКТУРА

2.1 Правовая, нормативная и политическая структуры

Основное законодательство для этого проекта можно разделить на две группы:

- 1) законодательство, направленное на поддержку занятости;
- 2) законодательство, направленное на социальную защиту уязвимого и безработного населения.

2.2. Соответствующие национальные законы и нормы

2.2.1. Основные законодательные акты, касающиеся поддержки занятости

Указ Президента Республики Узбекистан №УП-5052 от 24 мая 2017 года «О мерах по дальнейшему совершенствованию государственной политики в сфере занятости и коренному повышению эффективности деятельности органов по труду». В нем определены основные задачи и направления деятельности Министерства занятости и трудовых отношений, в том числе анализ рынка труда, активное внедрение передовых информационных технологий в процессы трудоустройства, осуществление мониторинга за выплатой пособий и материальной помощи малообеспеченным семьям, разработка индивидуальных программ по выводу семей из малообеспеченности путем оказания им содействия в занятости и активизации частной предпринимательской деятельности трудоспособных членов семей.

Постановление Кабинета Министров от 31 декабря 2018 года №106 «О мерах по совершенствованию деятельности Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан, в котором утверждены положения о: Министерстве, порядке формирования и использования средств фонда содействия занятости, Государственной трудовой инспекции Министерства занятости и трудовых отношений.

Постановление Президента № ПП-4227 от 5 марта 2019 года «О государственном заказе по обеспечению занятости населения и организации новых рабочих мест в 2019 году», предусматривающее создание новых рабочих мест и сезонную, и временную занятость граждан Узбекистана в 2019 году, а также выделение субсидий и грантов в 2019 году для повышения квалификации работников, нанятых через центры содействия занятости населения, трудоустройства уязвимых лиц, для оплаты установки световых теплиц и соответствующих расходов и т. д.

Закон Республики Узбекистан №525 от 4 марта 2019 года «О ратификации Конвенции Международной организации труда» № 144 о трехсторонних консультациях для содействия применению международных трудовых норм.

Постановление Президента Республики Узбекистан №ПП-3777 от 7 июня 2018 года о реализации программы «Каждая семья - предприниматель», предусматривающей поддержку и создание возможностей для населения заниматься домашним бизнесом (ремесло, шитье и др.) и сельским хозяйством, созданием мини-кластеров успешными предпринимателями и др.

Постановлением Кабинета Министров №799 от 5 октября 2017 года утверждено положение «О порядке организации оплачиваемых общественных работ». С 1 января 2018 года безработное население должно поэтапно привлекаться к общественным работам во всех районах и городах республики. Лица, занимающиеся общественными работами, освобождаются от налогов на доходы, полученные от (следующих) общественных работ:

- благоустройство территорий (озеленение, уборка, побелка, уборка уличных каналов, кладбищ, мест паломничества, объектов культуры и др.) городов, районов, поселков, махаллей и др.;
- ремонт жилья, прилегающей территории жилищно-коммунальной и другой инфраструктуры;
- ремонт улиц, дорог и тротуаров;

- сезонные сельскохозяйственные работы, заготовка, хранение и переработка сельскохозяйственной продукции, ремонт ирригационных и мелиоративных сетей;
- забота об инвалидах, стариках, больных и др.;
- работа в производственных организациях и в сфере услуг;
- строительство, реконструкция и ремонт объектов.

Согласно проведенным интервью в рамках предыдущих проектов, было предложено включить изготовление сувениров для туристов в список общественных работ, учитывая быстрое развитие туризма в стране в последние пару лет.

Граждане, считающиеся безработными, а также зарегистрированные как лица, ищущие работу, привлекаются к оплачиваемым общественным работам. Центр содействия занятости занимается устройством безработных граждан на общественные работы. Трудовой договор подписывается между инициатором общественных работ, организацией и направленным на выполнение этой общественной работы безработным лицом.

Период участия в общественных работах (от 15 дней до 3 месяцев в течение финансового года) включается в годы трудового стажа. Граждане, выполняющие общественные работы, сохраняют за собой право на пенсии и пособия.

Постановление Кабинета Министров №97 от 15 мая 2007 года «Об улучшении регистрации граждан Республики Узбекистан, выезжающих за границу для трудовой деятельности», - для улучшения регистрации лиц, выезжающих за границу для осуществления трудовой и предпринимательской деятельности, обеспечения защиты граждан Республики Узбекистан во время их пребывания за пределами страны.

2.2.2. Основное законодательство, касающееся социальной защиты

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан № 44 «Об утверждении Положения о порядке назначения и выплаты социальных пособий и материальной помощи малообеспеченным семьям» от 15 февраля 2013 года определяет порядок назначения и выплаты пособий семьям с детьми в возрасте до 14 лет, пособий по уходу за ребенком для детей в возрасте до 2 лет и финансовой помощи семьям с низким доходом.

Согласно Постановлению, льготы/пособия для семей с детьми и материальная помощь назначаются на 6 месяцев, а пособие по уходу за ребенком - на 12 месяцев, но не более чем через месяц после того, как ребенку исполнится 2 года. Если уход за ребенком предоставляется двум или более детям, усыновленным или приемным детям, пособие по уходу за ребенком выплачивается в виде единовременного пособия до достижения ребенком возраста 2 лет.

Решение о назначении и выплате пособий семьям с детьми, пособий по уходу за ребенком и материальной помощи принимается советом общины, села, а также махаллинским комитетом городов, поселков, общин и аулов, сельских жителей или комиссией, уполномоченной Советом сельских жителей для принятия таких решений. Пособие для семей с детьми, пособие по уходу за ребенком и материальная помощь назначаются семьям со средним ежемесячным общим доходом на каждого члена семьи в размере, не превышающем 1,5-кратного среднего размера минимальной месячной заработной платы, установленной в период, для которого совокупный доход рассчитывается.

Преимущественным правом на получение пособий семьям с детьми, пособий по уходу за ребенком и материальной помощи обладают:

- семьи, которые потеряли обоих родителей, а воспитание их детей осуществляется родственниками;
- семьи, в которых один или оба родителя детей являются инвалидами;
- вдовы (вдовцы), воспитывающие двух или более детей в возрасте до 14 лет, проживающие отдельно от других родственников;
- семьи с ребенком-инвалидом (с детьми-инвалидами);

- матери (отцы), воспитывающие ребенка (детей) в семье в одиночку. В то же время факт воспитания ребенка матерью (отцом) в одиночку устанавливается органом самоуправления граждан;
- семьи, в которых один или оба родителя являются безработными и зарегистрированы в центрах поддержки занятости как ищущие работу;
- одинокие пенсионеры.

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан № 350 от 12 декабря 2012 года «О мерах по дальнейшему совершенствованию процедур назначения и выплаты социальных пособий» направлено на усиление адресной социальной защиты малообеспеченных семей и семей с несовершеннолетними детьми, а также повышение роли и ответственности органов самоуправления граждан в реализации мер по социальной защите населения. Согласно Постановлению, с 1 января 2013 года ежемесячные пособия для семей с несовершеннолетними детьми выплачиваются в зависимости от количества несовершеннолетних детей в следующих размерах от минимальной заработной платы, установленной в начале года:

- семья с одним несовершеннолетним ребенком - 50 процентов;
- семья с двумя несовершеннолетними детьми - 80 процентов;
- семья с тремя и более детьми - 100 процентов.

На основании этого указа с 1 января 2013 года установлены единые критерии для всех видов пособий и материальной помощи для выявления потребностей семьи и упрощения процедур расчета общего дохода семьи при назначении социальных пособий и материальной помощи для малообеспеченных семей.

Постановление о порядке назначения и выплаты пособий пожилым и нетрудоспособным гражданам, не имеющим сведений о трудовой книжке, необходимых для назначения пенсии (Приложение 2 к Постановлению Кабинета Министров № 107 от 7 апреля 2011 года), определяет порядок назначения и выплаты ежемесячных пособий престарелым и инвалидам без записей о трудоустройстве, необходимых для назначения пенсии в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О государственной пенсионной системе». В соответствии с этим Постановлением назначаются следующие виды пенсий:

- пенсия / пособие по старости;
- пенсия по инвалидности (исключая инвалидов из детства);
- пенсия / пособие по случаю потери кормильца.

Пособие по случаю потери кормильца получают недееспособные члены семьи, за которыми осуществлялся уход лицом, не имеющим права на пенсию в соответствии с Законом Республики Узбекистан «О государственной пенсионной системе». Размер пособия по случаю потери кормильца устанавливается в процентах от пособия, которое умерший гражданин получил или имел право получить, в следующих размерах:

- а) для трех или более членов семьи с ограниченными возможностями - 100 процентов пособия;
- б) или два члена семьи с ограниченными возможностями - 75 процентов пособия;
- в) или один член семьи с ограниченными возможностями - 50 процентов пособия.

Закон «О социальной защите инвалидов в Республике Узбекистан» (№422-ХП от 18 ноября 1991 г. с учетом изменений и дополнений от 11 июля 2008 г. № 162) направлен на регулирование отношений в области социальной защиты инвалидов. Закон определяет принцип признания человека инвалидом, в том числе детей в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет. Закон определяет права и льготы для людей с ограниченными возможностями различных категорий. Социальная помощь инвалидам предоставляется в следующих формах:

- денежные выплаты (пенсии, пособия, единовременные выплаты);
- предоставление технических или иных средств, в том числе автомобилей, инвалидных колясок, протезов и ортопедических изделий, печатных изданий со специальными шрифтами, звукоусиливающего оборудования и сигнальных устройств;
- услуги по медицинской, профессиональной, социальной реабилитации и бытовому обслуживанию;
- транспортные услуги;

- обеспечение медикаментами.

Социальная помощь инвалидам оказывается органами местного самоуправления, органами по труду и социальной защите, службами здравоохранения, народного образования и другими государственными органами на основании заключений медицинских и трудовых экспертных комиссий, и медицинских консультативных комиссий в соответствии с законодательством. Социальная помощь инвалидам оказывается за счет средств республиканского и местных бюджетов, внебюджетного Пенсионного фонда при Министерстве финансов Республики Узбекистан, фондов социальной защиты инвалидов, а также добровольных взносов организаций и граждан в соответствии с порядком, установленным законом.

Постановление Президента Республики Узбекистан №4782 «О мерах по дальнейшему совершенствованию и системе социальной поддержки и медико-социальной помощи уязвимым лицам» от 22 февраля 2016 года направлено на дальнейшее совершенствование системы предоставления медицинской и социальной помощи, повышения уровня и качества помощи инвалидам, ветеранам войны и труда, одиноким пожилым людям и другим уязвимым слоям населения, а также повышение эффективности организации социальной защиты и поддержки.

Положение №102 «О механизме компенсационных денежных выплат за оплату жилищно-коммунальных услуг» от 30 ноября 2010 года определяет механизм компенсационных денежных платежей за оплату жилищно-коммунальных услуг. В это число входят: а) лица, приравненные к инвалидам и участникам войны 1941-1945 годов; б) одинокие пенсионеры, нуждающиеся в уходе; в) герои Советского Союза, герои Социалистического Труда и лица, награжденные орденами Славы трех степеней; г) бывшие несовершеннолетние узники фашистских концлагерей; д) граждане, работавшие во время блокады Ленинграда; е) инвалиды I категории по зрению; ж) граждане, пострадавшие от чернобыльской катастрофы; з) лица пенсионного возраста, которые служили на радиационных полигонах и других радиационных объектах.

Пункт 6 статьи 290 Налогового кодекса Республики Узбекистан. Большие семьи, потерявшие кормильца, освобождаются от уплаты земельного налога. В целях налогообложения, большими семьями, потерявшими кормильца, считаются семьи, в которых умер один из родителей или оба родителя и где проживает пять и более детей в возрасте до 16 лет. Данная льгота предоставляется на основании справки областного (городского) управления Пенсионного фонда при Министерстве финансов Республики Узбекистан.

2.3. Государственные программы развития

В дополнение к законодательству существует четыре основные программы, которые поддерживают людей, особенно женщин и молодежь, в городских и сельских районах. Это: «Обод Махалла», «Обод Кишлок», «Каждая семья - предприниматель», «Молодежь - наше будущее».

Программа «Обод махалля». Программа предусматривает проведение строительно-ремонтных работ и работ по благоустройству в местах проживания населения в каждом городе и районе: в 2018 году - по 2 махалли, а в 2019-2022 годах - не менее, чем по 3 махалли.

Программа «Обод кишлок», похожая на программу «Обод махалля», но для сельской местности. Для значительного изменения ситуации с бытовыми условиями для населения в сельской местности и повышения уровня жизни сельского населения принята программа «Обод кишлок». Приоритетами программы являются: питьевая вода и канализация; внутренние сельские дороги, строительство автобусных остановок, санитарных сооружений и ирригационных систем; улучшение состояния электросетей, модернизация системы связи; бесперебойные поставки сжиженного газа и угольного топлива населению; и строительство, реконструкция и капитальный ремонт детских садов, школ, семейных поликлиник.

«Каждая семья - предприниматель». Программа обеспечивает поддержку предпринимательских инициатив населения, желающего заниматься предпринимательством, выделение льготных кредитов и оказание «систематической практической поддержки» на каждом этапе организации и осуществления предпринимательской деятельности, таких как: Создание мини-кластеров –

прикрепление успешных бизнесменов к семьям, начинающим новую предпринимательскую деятельность в махаллях, с учетом специализации области (ремесленное производство, швейное производство, выращивание некоторых видов сельскохозяйственной продукции, установка компактных теплиц и др.).

Предусмотрено расширение объемов услуг, оказываемых семейному бизнесу, с созданием объектов рыночной инфраструктуры, станций технического обслуживания и оказания услуг для организации торговли товарами, производимыми семейными предпринимателями. Новым семейным предпринимателям предоставляются бесплатные земельные участки в сельской местности и махаллях, что создает дополнительные рабочие места и источники дохода для населения. Бизнес субъекты, временно не осуществляющие финансово-хозяйственную деятельность и не прошедшие государственную регистрацию, выявляются для восстановления и легализации их деятельности. Для обучения населения предпринимательским навыкам и консультациям создаются специальные рабочие группы. Со стороны банков в рамках программы выделяются льготные кредиты в размере до 150 минимальных зарплат - для развития семейного бизнеса, до 1000 минимальных зарплат - зарегистрированным субъектам малого предпринимательства и более 1000 минимальных зарплат - для кредитования инвестиционных проектов субъектов предпринимательства.

Программа «Молодежь - наше будущее». Программа направлена на занятость молодежи путем оказания помощи и поддержки в реализации молодежных бизнес - инициатив, стартапов, идей и проектов, обучении безработной молодежи востребованным специальностям и навыкам ведения бизнеса, а также повышению их социально-экономической активности в целом. Для финансирования программных мероприятий при Союзе молодежи Узбекистана создан фонд «Ёшлар - келажакимиз» (Молодёжь-наше будущее). Его средства будут использованы для выделения через банки льготных кредитов и имущества в лизинг под 7% годовых для молодежных предпринимательских инициатив, выдачи гарантий для кредитов (до 50% от суммы кредита), участия в проектах более 50% их стоимости (с последующей продажей доли фонда в течение пяти лет).

Домохозяйства с безработной молодежью смогут получить из фонда до 20 штук молодняка птицы и кроликов, 5 голов мелкого рогатого скота и 2 голов крупного рогатого скота, с погашением их стоимости в оговоренные сроки. Им будет оказана помощь в разведении птицы и скота и их последующей продаже. На условиях государственно-частного партнерства, строительство совместных рабочих центров "Ёш тадбиркорлар" ("Молодые предприниматели") для льготной аренды помещений, оргтехники и запланированы расходные материалы, доступ в Интернет и другая помощь, в том числе разработка бизнес-планов, консультационные, юридические, бухгалтерские и другие услуги, организация форумов, мастер-классов и семинаров. В районах с избытком рабочей силы созданы комплексы "Ёшлар мехнат гузари" для создания торговых, бытовых и малых производственных площадок.

2.4. Краткое заключение

Нормативно-правовая база Узбекистана обеспечивает адекватную и надлежащую стимулирующую структуру для реализации ключевых мероприятий, которые должны быть предприняты в рамках программы. Социальная защита, отзывчивость потребителей и общественная ответственность хорошо закреплены в правовой базе на разных уровнях. Конституция Узбекистана и несколько законов подчеркивают важность обязательства государства обслуживать и обеспечивать защиту населения в целом, а также бедных и уязвимых слоев населения.

2.5. Экологический и социальный стандарт Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Основными экологическими и социальными стандартами (ESS) Всемирного банка для взаимодействия с заинтересованными сторонами является ESS10: взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации признают важность открытого и прозрачного взаимодействия между заемщиком и заинтересованными сторонами проекта в качестве важного элемента передовой международной практики. Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами может повысить экологическую и социальную устойчивость

проектов, улучшить принятие проектов и внести значительный вклад в успешную разработку и реализацию проектов.

Цели экологических и социальных стандартов (ESS10):

- разработать системный подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами, который поможет заемщикам выявлять заинтересованные стороны, а также строить и поддерживать конструктивные отношения с ними, в частности со сторонами, затронутыми проектом;
- Оценить уровень заинтересованности и поддержки заинтересованных сторон в проекте и дать возможность учесть мнения заинтересованных сторон при разработке проекта и экологических и социальных показателях;
- продвигать и предоставлять средства для эффективного и всестороннего взаимодействия со сторонами, затронутыми проектом, на протяжении всего жизненного цикла проекта по вопросам, которые могут потенциально затронуть их;
- обеспечить, чтобы соответствующая информация проекта об экологических и социальных рисках и воздействиях была раскрыта заинтересованным сторонам в своевременном, понятном, доступном и надлежащем виде и формате;
- предоставить сторонам, затронутым проектом, доступные и инклюзивные средства для поднятия вопросов и жалоб и позволить Заемщикам реагировать на такие жалобы и управлять ими.

2.5.1. Сфера применения

ESS10 применяется ко всем проектам, поддерживаемым Банком посредством финансирования инвестиционных проектов. Заемщик будет взаимодействовать с заинтересованными сторонами в качестве неотъемлемой части экологической и социальной оценки проекта, а также разработки и реализации проекта, как указано в ESS1. Для целей данной ESS «заинтересованная сторона» относится к отдельным лицам или группам, которые:

- (а) затронуты или могут быть затронуты проектом (стороны, затронутые проектом); а также
- (б) могут быть заинтересованы в проекте (другие заинтересованные стороны).

2.5.2. Требования

Заемщики будут взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего цикла проекта, начиная такое участие как можно раньше в процессе разработки проекта и в сроки, которые позволяют проводить содержательные консультации с заинтересованными сторонами по разработке проекта. Характер, масштабы и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами будут пропорциональны характеру и масштабу проекта, и его потенциальным рискам, и воздействиям. Заемщики будут участвовать в содержательных консультациях со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними в культурно приемлемом порядке, свободном от манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания. Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать следующее, как более подробно изложено в настоящем ESS: (i) идентификация и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами, (iii) раскрытие информации, (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) рассмотрение и реагирование на жалобы; и (vi) отчетность перед заинтересованными сторонами.

Заемщик будет вести и раскроет, как часть экологической и социальной оценки, документированный отчет о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включая описание заинтересованных сторон, с которыми были проведены консультации, краткое изложение полученных отзывов и краткое объяснение того, как эти отзывы были приняты во внимание, или причины, почему этого не было.

План взаимодействия с заинтересованными сторонами готовится на основании этих нормативных требований.

III. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

3.1. Встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами

Подробности о встречах и консультациях как представлены ниже:

Таблица 3.1: Консультации с заинтересованными сторонами

Место	Дата	Участники	Поднятые ключевые вопросы
Министерство занятости и трудовых отношений (Ташкент)	Август 2018 Октябрь 2018 Февраль 2019	Всемирный банк, Министерство занятости и трудовых отношений	Вопросы проекта; Усиление социальной защиты, рынок труда, планируемые мероприятия, сроки реализации, ответственные специалисты.
Центр содействия занятости населения (ESC/ЦСЗН) Сергелийский район, город Ташкент	Октябрь 2018 Февраль 2019	Всемирный банк, Сотрудники ESC, Консультанты, аспиранты	Какие услуги предоставляются, как организована работа, основная категория получателей помощи / льгот / занятости.
Ташкентская область, Янгиюль ESC/ЦСЗН	Октябрь 2018	Всемирный банк, Сотрудники ESC/ЦСЗН, Консультанты	Какие услуги предоставляются, как организована работа, основная категория получателей помощи / льгот / занятости.
Министерство финансов (Ташкент)	Июль 2018 Август 2018 Октябрь 2018 Декабрь 2018	Всемирный банк, Сотрудники Министерства финансов, Консультанты	Вопросы проекта; Усиление социальной защиты, планируемые мероприятия, сроки реализации, ответственные специалисты.
Учебный центр КОИСА ¹ Министерства занятости и трудовых отношений (Ташкент)	Февраль 2019	Всемирный банк, Персонал ESC/ЦСЗН Сергелийского района + учебный центр КОИСА	Какие учебные программы доступны, кого направляют на обучение / переподготовку, статистику по обучению / трудоустройству.
Операционный отдел Акционерного коммерческого банка «Микрокредитбанк» (г. Ташкент)	Октябрь 2018	Всемирный банк, Представители Микрокредит банка	Проблемы микрокредитования для уязвимых людей (женщин, малообеспеченных, потерянных кормильцев и т. д.).
Агентство по внешней трудовой миграции (г. Ташкент)	Январь 2019	Сотрудники Агентства по внешней трудовой миграции, консультанты	Обсуждение вопросов внешней трудовой миграции.

¹Министерство труда и социальной защиты Республики Узбекистан совместно с Корейским агентством международного сотрудничества (КОИСА) открыло Центр профессионального обучения в Сергелийском районе города Ташкента. Центр был открыт в соответствии с постановлением Кабинета Министров «О мерах по созданию центра профессионального обучения в Ташкенте с участием Корейского агентства международного сотрудничества (КОИСА)» от 13 августа 2007 года. Тренинги проводятся в таких сферах, как механический инжиниринг, электрический инжиниринг, электроника, информационные технологии, автосервис.

Хокимияты ² областей и районов. Хокимият города Ташкента и районов города Ташкента	2018-2019	Всемирный банк, Специалисты хокимията, Консультанты	Масштаб проекта и механизмы реализации; Будущие проекты.
ESC/ЦСЗН Мирзо-Улугбекского района (г.Ташкент)	Март 2019	Сотрудники ESC/ЦСЗНН, Консультанты, аспиранты	Масштаб проекта и механизмы реализации; Условия финансирования проекта.
ESC/ЦСЗН Мирабадского района	Март 2019	Сотрудники ESC/ЦСЗНН, Консультанты, аспиранты	<ul style="list-style-type: none"> Наличие планов развития района Роль МЕДТ в реализации проекта Члены руководящего комитета
ESC/ЦСЗН Сергелийского района	Март 2019	Сотрудники ESC/ЦСЗНН, Консультанты, аспиранты	<ul style="list-style-type: none"> Поддержка в сборе соответствующих данных и доступности национальных и региональных статистических отчетов.
ESC/ЦСЗН Гулистана (Сырдарьинская область)	Март 2019	Сотрудники ESC/ЦСЗНН, Консультанты, аспиранты	<ul style="list-style-type: none"> Состояние и условия женских центров в сельской местности

3.2. Ключевые вопросы, вытекающие из этих консультаций

Ключевые вопросы в ESC/ЦСЗН:

- 1) Для регистрации в качестве безработных в ЦСЗН требуется много документов и шаблонов для заполнения. С этой точки зрения настоятельно рекомендуется перенести все процедуры в автоматизированную и электронную систему.
- 2) Люди подают свои жалобы и претензии в ESC/ЦСЗН. Основная причина - несогласие с отказом в назначении пособия по безработице.
- 3) Некоторым заявителям требуется достаточно много времени, чтобы получить объяснения.
- 4) Низкая осведомленность людей о ESC/ЦСЗН.
- 5) На данный момент нет подходящих вакансий для соискателей, а людям предлагается переподготовка. Некоторые люди против переподготовки и выражают свое недовольство.
- 6) Плата за переподготовку должна покрываться безработными.
- 7) Информация о вакансии поступает от компании. Когда туда отправляют людей, вакансия уже занята.
- 8) Есть много недовольных людей из-за низкой заработной платы, предлагаемой персоналом ESC/ЦСЗН.
- 9) База данных ESC/ЦСЗН не включает вакансии от частных компаний.
- 10) Низкие возможности трудоустройства инвалидов.
- 11) Сельским жителям, особенно женщинам, трудно достичь ESC/ЦСЗН, поскольку они находятся в районных центрах.
- 12) Потенциал ESC/ЦСЗН низок. ESC/ЦСЗН требуют больше оборудования и человеческих ресурсов.
- 13) Многие предлагаемые вакансии ESC/ЦСЗН являются временными.

Вышеуказанные проблемы проявляются на протяжении всей подготовки Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами.

²Муниципальный офис

VI. КАРТИРОВАНИЕ, СЕГМЕНТАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ

4.1. Картирование и анализ заинтересованных лиц

ESS10 признает две широкие категории заинтересованных сторон: 1) «Стороны, затронутые проектом» и 2) «Другие заинтересованные стороны». К первой категории относятся «те, которые могут быть затронуты проектом из-за фактических воздействий или потенциальных рисков для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных обычаев, благосостояния или средств к существованию. Эти заинтересованные стороны могут включать отдельных лиц или группы, в том числе местные общины». Это люди или домохозяйства, которые с наибольшей вероятностью наблюдают изменения, связанные с экологическими и социальными воздействиями проекта. Стороны, затронутые проектом, описаны в таблице ниже.

Таблица 4.1. Описание затронутых проектом сторон

Наименование заинтересованной стороны	Описание	Вопросы	Уровень значимости
Женщины	Женщины без навыков (только школьное образование). Женщины, занимающиеся сезонным сельским хозяйством. Женщины после декретного отпуска. Женщины со средним профессиональным образованием. Женщины с высшим образованием (особенно с иностранным образованием). Одиноким матери	Женщины хотят работать, но они либо не имеют достаточных навыков, либо им не с кем оставить своих детей, пока они на работе. Ожидается постоянная работа с официальной занятостью	Высокий
Молодёжь	Молодые люди без навыков (только школьное образование). Безработная молодежь, занятая сезонным земледелием или строительством. Безработные молодые люди со средним профессиональным образованием.	Хотят получить хорошо оплачиваемую работу и нуждаются в бесплатном обучении. Ожидается постоянная работа с официальной занятостью.	Высокий
Пожилые/инвалиды	Пожилые люди готовые работать с различными навыками и определенным опытом. Люди с ограниченными возможностями.	В некоторых организациях / компаниях / предприятиях нет условий труда для инвалидов.	От среднего к высокому
Бывшие заключённые	Бывшие заключенные сталкиваются с трудностями при поиске работы.	Необходимо обучение и специальный контроль. Работодатели боятся или отказываются нанимать бывших заключенных.	Средний
Военные офицеры в отставке	Люди, уходя в отставку из армии в самом трудоспособном возрасте (35-40 лет), не получают подходящую работу.	Необходимо обучение новым навыкам.	Средний
Вернувшиеся мигранты	Мигранты возвращаются из сезонной или долгосрочной миграции. Желают работать в Узбекистане, но не могут найти работу с подобной оплатой.	Требуют хорошо оплачиваемую работу	Средний
Уволенные работники	Люди уволены по разным причинам, в том числе по причине сокращения персонала	С учетом пособий по безработице или других пособий. Требуется срочная работа.	Высокий
Скоро будут уволены	Люди теряют работу по разным причинам, в том числе из-за сокращения персонала.	С учетом пособий по безработице или других пособий. Требуется срочная работа.	Высокий
Люди без навыков	Не имеют полного среднего образования	Требуется обучение навыкам	Средний
Выпускники	Не имеют полного среднего образования	Требуется услуги по размещению и	Высокий

	Выпускники колледжей и высших учебных заведений. Учебные заведения планируют трудоустроить их.	трудоустройство по специальности.	
Лица без гражданства с паспортом	Имеют ограниченные права. Считаются гражданами мира. Могут путешествовать. Могут работать	Приходится платить высокие сборы.	Низкий
Лица без гражданства без документов	Трудно зарегистрироваться в Центре содействия занятости	Нужны документы	Низкий
Сельские безработные	Недостаток осведомленности, доступ к услугам. Не имеют соответствующих навыков. Им не предлагается оплачиваемая работа.	Далёкое расстояние от дома до ESC/ЦСЗН	Средний

Термин «Другие заинтересованные стороны» (ДЗС) относится к «частным лицам, группам или организациям, заинтересованным в проекте, что может быть связано с местом расположения проекта, его характеристиками, воздействием или вопросами, связанными с общественными интересами. Например, в эти стороны могут входить регулирующие органы, правительственные чиновники, частный сектор, научное сообщество, ученые, профсоюзы, женские организации, другие организации гражданского общества и культурные группы». Другие ключевые заинтересованные стороны этого проекта описаны в таблице ниже.

Таблица 4.2. Описание других заинтересованных сторон

Наименование заинтересованной стороны	Уровень	Описание	Ключевая роль в системе социальной защиты	Уровень значимости
Министерство финансов Республики Узбекистан	Национальный	Министерство финансов является государственным органом, занимающимся разработкой государственной политики в бюджетной, налоговой и таможенно-тарифной сферах, а также в сфере финансового рынка, страхования, пенсионного обеспечения граждан, бухгалтерской и финансовой отчетности, государственного финансирования организаций и организаций, финансируемых государством, ценообразованием на товары и услуги предприятий - монополистов, обеспечением достижения стратегических макроэкономических показателей и параметров государственного бюджета Республики Узбекистан.	Департамент финансирования социальной защиты населения при Министерстве финансов и региональные департаменты финансов осуществляют координацию и разработку нормативных документов по регулированию сектора социальной защиты населения. Этот отдел назначает бюджет для социальных пособий и пенсий через Пенсионный фонд и махаллинские комитеты.	Высокий
Республиканский пенсионный фонд	Национальный	В соответствии с Законом Республики Узбекистан	Пенсионный фонд несет ответственность за	Высокий

		«О государственном пенсионном обеспечении граждан» и в целях дальнейшего совершенствования организационной структуры системы пенсионного обеспечения, своевременного финансирования и реализации в полном объеме пенсионных и социальных выплат льготы за счет внебюджетного Пенсионного фонда при Министерстве финансов Республики Узбекистан, а также усиление контроля за целевым использованием активов, направленных на пенсионное обеспечение граждан республики, назначение, финансирование, учет и контроль оплаты труда Пенсии, а также социальные пособия, компенсационные и другие выплаты осуществляются соответствующими территориальными подразделениями Пенсионного фонда.	рассмотрение заявления на получение социальных пособий и назначение социальных пособий. Функции Пенсионного фонда основаны на Указе Президента Республики Узбекистан № 41 от 30 декабря 2009 года и Постановлении Кабинета Министров Республики Узбекистан № 30 от 19 февраля 2010 года.	
Министерство занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан	Национальный	Министерство занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан является основным государственным учреждением, ответственным за разработку политики в сфере труда, занятости и социальной защиты. Министерству поручено развитие и регулирование рынка труда и обеспечение занятости населения, регулирование трудовых отношений и охраны труда, оказание социальных услуг населению и медико-социальная реабилитация инвалидов.	Сектор координации мер по социальной поддержке безработных Министерства занятости или региональных управлений занятости занимается анализом текущей ситуации по выплатам пособий, количеству и размеру пособий, предоставляемых населению, численности людей, обратившихся за пособиями и т. д.	Высокий
Агентство по внешней трудовой миграции	Национальный	Совершенствование организации трудовой деятельности граждан Республики Узбекистан за рубежом и	Участие в разработке и реализации проектов международного сотрудничества в сфере трудовой миграции;	Высокий

		предотвращение нелегальной трудовой миграции.	сотрудничество с соответствующими органами иностранных государств; содействие гражданам Республики Узбекистан в реализации их права на работу за рубежом; координация работы граждан Республики Узбекистан за рубежом и иностранных граждан в Республике Узбекистан; развитие сотрудничества с иностранными фирмами (предприятиями, учреждениями, компаниями), использующими иностранную рабочую силу; выдача (продление) разрешений гражданам Республики Узбекистан на работу за рубежом; выдача (продление) разрешений юридическим лицам на привлечение иностранной рабочей силы, а также аккредитаций на работу иностранным гражданам на территории Республики Узбекистан.	
Предприятия (государственные / частные)	По всей стране		Трудоустройство людей либо на постоянной основе, либо для общественных работ, профессионального развития	Средний
Центр содействия занятости	Город/район	Занимается поддержкой населения, которое является безработным по различным причинам, включая социальную уязвимость (инвалидность, домохозяйства, возглавляемые женщинами, бедные, неквалифицированные люди и т. д.). Все районы поделены на сектора - махалли. Инспектор центра содействия занятости (ESC/ЦСЗН) назначается для нескольких махаллей (3 или более). Они обычно	Инспекторы ESC/ЦСЗН и представители Пенсионного фонда информируют жителей махаллей о любых изменениях и дополнениях в законодательстве посредством регулярных посещений площадок, организации обсуждений и встреч, а также ярмарок вакансий по установленному графику. Специалист ESC/ЦСЗН, назначенный членом комиссии (для оценки условий домохозяйств,	Высокий

		посещают махалли, прикрепленные к ним, и собирают информацию о необходимой поддержке со стороны ESC/ЦЗН, а также предоставляют информацию о вакантных рабочих местах, доступных для безработного населения. ESC/ЦЗН организует учебные курсы для повышения квалификации и переподготовки людей для дальнейшего трудоустройства	применяемых к социальным пособиям), посещает домохозяйство, которое подало заявление на социальное пособие. Все члены комиссии оценивают реальные условия существования домохозяйства и возможность увеличить доход и улучшить их жилищные условия. Специалисты ESC/ЦЗН оценивают возможность трудоустройства членов домохозяйства, вырабатывают для них рекомендации, как использовать имеющиеся у них ресурсы для улучшения благосостояния.	
Сектор по координации общественных работ (временная занятость) при Министерстве труда	Район/город/махалля	Поддержка занятости населения	Этот сектор предоставляет информацию об организованных общественных работах и оказывает поддержку населению, которое не имеет постоянной работы, в частности безработным или неквалифицированным работникам.	Высокий
Хокимият	Район/город		Определение объема общественных работ. Рассмотрение и согласование заявок на общественные работы в районе / городе	Высокий
Отдел благоустройства территории	Район/город/махалля		Предоставление объема общественных работ	Средний
Махаллинские комитеты ³	Махалля	Отвечает за сбор подробной информации о домохозяйствах, нуждающихся в социальной защите / социальных пособиях, занятости и миграции.	Представители махаллинского комитета (обычно махаллинский советник (маслахатчи) или помощник махаллинских председателей) составляют список всех домохозяйств на территории своего махаллинского комитета. Они информируют все домохозяйства, которые нуждаются в	Высокий

³Органы самоуправления граждан

			<p>социальной поддержке, о возможности получения социального пособия, порядке, установленном для подачи заявления, типах пособий, документах, необходимых для подачи заявления и т. д. Пособия назначаются всем домохозяйствам, которые отвечают требованиям законодательства. Оценка потребности в социальных пособиях проводится в соответствии с Указом № 44.</p>	
Фермерские хозяйства	По всей стране		Трудоустройство людей либо на постоянной основе, либо для общественных работ	Низкий

4.2. Вызовы

Основные проблемы, с которыми государственные органы (другие стороны) занимающиеся социальной защитой, сталкиваются при предоставлении своих услуг, описаны в таблице ниже.

Таблица 4.3. Проблемы, с которыми сталкиваются государственные органы, занимающиеся вопросами социальной защиты и занятости

Институт	Вызовы/проблемы	Примечания
Министерство финансов	Отсутствие единого органа, отвечающего за вопросы социальной защиты.	Есть пенсионный фонд, который отвечает за социальное обеспечение и защиту. Есть Министерство здравоохранения. Минтруд отвечает за мониторинг и контроль социальных выплат. Но нет единого ответственного органа. Вопросы социальной защиты решаются частично, каждый орган рассматривает вопросы только по своей части, нет единой политики в этих вопросах. Сейчас рассматривается вопрос о создании совета или отдельного министерства, которое будет полностью отвечать и координировать все вопросы.
Министерство занятости и трудовых отношений, департамент по общественным работам	Низкая заработная плата на общественных работах	Программы общественных работ являются хорошим ответом на текущие проблемы, с которыми сталкиваются домашние хозяйства в Узбекистане. Участие в общественных работах не требует определенного уровня знаний и опыта, поэтому неквалифицированному населению предоставляется работа.
	Расторжение трудового договора с нашим специалистом в регионах	Центры содействия занятости не имеют достаточного количества людей и ресурсов для разработки программ общественных работ. В каждой области 1 сотрудник. Работники района работают на 0,5 ставки, поэтому многие документы являются неполными. Проблема не в недостатке работы, а в низкой зарплате. Сотрудникам не хватает мотивации. Было бы лучше поднять зарплату сотрудникам для борьбы с коррупцией.
Центры содействия занятости	Люди не хотят работать на предлагаемых вакантных должностях из-за низкой заработной платы.	Условия труда и размер заработной платы должны быть улучшены.
	Существует нехватка вакансий для определенных профессий.	ESC/ЦЗН не может предоставить работу некоторым людям из-за отсутствия вакансий для их профессии и вместо этого предлагает переподготовку, что в некоторых случаях вызывает недовольство.
	Специалисты ESC/ЦЗН обеспечены автомобилем для вождения/перевозки людей, занятых на временной работе. Однако у специалистов, посещающих махаллинские комитеты, не хватает планшетных компьютеров.	Инспекторы посещают махалли. Они осуществляют мониторинг и контроль уровня занятости, предоставляют информацию о вакантных должностях и другие услуги по трудоустройству населения. Настольные компьютеры ускорят сбор и обработку информации, а также обслуживание населения.
	В районах, особенно сельских, имеется нехватка персонала.	Инспекторы посещают все махалли, в том числе удаленные, в соответствии с установленным графиком. Тем не менее, есть случаи, когда назначаются дополнительные задания и задачи из вышестоящих инстанций, и в результате сотрудники ESC/ЦЗН и инспекторы не имеют времени для выполнения всех назначенных задач и обычных рабочих

		заданий, включая оценку дохода соискателей на пособия, посещая их как часть комиссия, в свое время. Представители Центра содействия занятости вместе должны посетить каждого в махаллях и лично выслушать все жалобы, провести публичные выступления, встречи и семинары, на которые у них обычно нет времени. С этой точки зрения, было предложено создать должность в махаллинском комитете для лица, занимающегося вопросами занятости. Таким образом, инспекторы могут работать непосредственно с этим человеком.
	Трудоустройство людей, потерявших паспорт, невозможно.	Помощь МВД по каждому району, а также прокуратуры в получении документа (паспорта). Тогда специалист ЦСЗН может помочь им трудоустроиться.
Республиканский пенсионный фонд	При расчете пенсии нет документа, подтверждающего период работы - трудовая книжка, справка о заработной плате и т. д. Организация не работает. В архиве нет документов начисления. Суд может подтвердить период работы, но не может предоставить информацию о зарплате на момент работы. Следовательно, Пенсионный фонд не может рассчитать пенсию.	Совершенствование законодательства позволит упростить процесс начисления пенсий, а также увеличить размер начисленной пенсии.
Пенсионный фонд города Ташкента	Существует сложная ситуация с людьми, которые потеряли свой паспорт, нуждаются в социальном пособии, но не могут подать заявление на него. Они не могут предоставить необходимые документы. Вопрос опеки. Трудно собрать все необходимые документы для опекуна и социальных пособий для людей, которые не могут. Трудно собрать документы, особенно медицинские заключения по инвалидности.	Помощь МВД по каждому району, а также прокуратуры в получении документа (паспорта). Затем люди могут подать заявление на пособие для семей с низким доходом или другие пособия.
Районные пенсионные фонды	Многие люди получают минимальную пенсию, так как не могут доказать свой многолетний опыт работы. В каждом округе работают 2 инспектора по пенсиям на 3000 - 4000 человек: 1 инспектор по назначению пенсии, 1 инспектор по выплате пенсий. Если в округе 12 000 человек, в этом процессе участвуют 4 инспектора по назначению пенсии и 4 инспектора по выплате пенсий.	В 90-е годы многие организации открывались и закрывались без сдачи документов в архив. В результате люди, работавшие в этих организациях, не могут доказать свой опыт работы, так как документы недоступны. С этой точки зрения электронный документооборот должен быть введен с единой базой данных со всей информацией о людях. Это сократит время на сбор документов и будет удобно для всех. Электронная база данных должна содержать все необходимые данные о людях, из налоговых инспекций, мест работы и других учреждений.
Хокимияты		Необходимо понимать, что социальные пособия направлены на улучшение условий жизни людей, а не на постоянную финансовую помощь. Таким образом, необходимо повысить правовое и экономическое сознание людей, чтобы избежать зависимости.
Махаллинские комитеты	Люди могут подать заявку на пособие только по месту постоянной регистрации. Если человек зарегистрирован в другом	Согласно законодательству, махаллинский комитет не уполномочен рассматривать

	районе / махалле, он / она должен подать заявление на получение пособия в местные органы власти по месту постоянного проживания, а не по месту фактического проживания.	заявление от лиц, зарегистрированных в другом месте постоянного проживания.
	Окончательное заключение по рассматриваемому заявлению для малообеспеченных семей дает махаллинский комитет на основании их расчетов и посещения домохозяйств.	Люди не согласны с расчетами и актами по оценке бытовых условий жизни. Они думают, что это семьи с низким доходом. Однако результаты оценки комиссии не позволяют считать домохозяйство малообеспеченным. Такие домохозяйства обычно имеют хорошие жилищные условия, поддержку своих родителей и других родственников. Заключение о предоставлении пособия для малоимущих должно быть предоставлено другими юридическими институтами на основании предоставленных документов и актов. Теперь этот вывод дает махаллинский комитет.
	Предоставление пособия детям до 2 лет предоставляется домохозяйкам махаллинским комитетом.	Если работодатель предоставляет все пособия на детей в возрасте до 2 лет, то мать детей будет пытаться трудоустроиться. Это позволит стимулировать занятость населения, повысить его ответственность за благополучие семей и сократить расходы местного бюджета на подобные пособия. Наконец, махаллинский комитет перераспределит эти финансовые ассигнования на другие виды пособий нуждающимся семьям.
	Недостаточное количество средств для выплаты пособий, то есть месячный лимит, что приводит к невозможности поддержать всех подходящих кандидатов	Махаллинский комитет имеет месячный лимит на выплату пособий в зависимости от количества заявлений, поданных в предыдущем месяце. Тем не менее, иногда махаллинский комитет сталкивается с ситуацией, когда больше заявителей подают заявки на пособия и оказываются приемлемыми в соответствии с результатами оценки доходов. Следовательно, не всем заявителям может быть оказана поддержка в том месяце, когда они подали заявку, и поэтому они переносятся на следующий месяц.
Банки	Неуплата льготных кредитов некоторыми должниками	Предоставление льготных кредитов требует наличия поручителя. Однако ни один человек не может быть гарантом, только те, кто имеет фиксированный доход, в основном от государственных предприятий. С этой точки зрения слишком сложные требования по выдаче льготных кредитов влияют на количество людей, способных их взять.

Источник: результаты проведенных экспертных интервью

V. ОЦЕНКА ВОЗДЕЙСТВИЯ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКОМ

Оценки воздействия сделаны на основе информации об услугах по занятости в 2018 году.

Таблица 5.1. Информация об услугах по поиску работы для безработных по всей стране в течение 2018 года (январь-декабрь)

#	Индикаторы	Категории					
		Зарегистрированные как безработные			Успешное устройство на работу		
		Общее количество	Включая		Общее количество	Включая	
			Женщин	Сельских жителей		Женщин	Сельских жителей
1	Общее количество бенефициаров	626480	327386	494404	255539	127272	183415
Разбивка безработных на 1 строке по разным характеристикам							
	а) Причины безработицы						
2	Уволился	105613	50377	89137	42456	27766	31927
3	Уволен из-за плохой дисциплины	318	191	269	260	145	159
4	Уволены из-за ликвидации	7911	3389	4780	2318	941	1952
5	Уволен с военной службы	4780		3609	1861		1465
6	Вышел из тюрьмы	3877	834	2365	2594	558	1172
7	Окончил школу, среднее общее образование	83139	41653	56451	18956	10407	16435
8	Окончил колледж, профессионально-техническое образование	108312	56431	84375	35851	25024	28430
9	Окончил университет	38103	28196	34940	8421	5036	7613
10	Другие причины	274427	146315	218478	142822	57395	94322

Результаты оценки воздействия и управления рисками приведены в таблице ниже:

Таблица 5.2. Оценка воздействия и управление рисками.

№	Заинтересованные стороны	Положительное воздействие	Отрицательные воздействия	Риск и замечания	Смягчающие меры
1	Затронутые стороны	<ul style="list-style-type: none"> - Регистрация в Центре содействия занятости будет увеличиваться. - Обучение навыкам и / или переподготовка. - Повышение общей осведомленности среди соискателей, а также работодателей. - Адресная социальная помощь будет намного эффективнее. 	Нет	В настоящее время риски являются существенными. С Проектом ожидается, что они станут ниже.	<ul style="list-style-type: none"> -Программа информирования общественности Министерством труда через ESC/ЦСЗН. -Помощь бедным или нищим. -Испытание нового социального реестра.
2	Другие заинтересованные стороны	<ul style="list-style-type: none"> -Излишки средств на пособие по безработице. -Система будет оцифрована. - Развитие потенциала. 	Рабочая нагрузка в центрах занятости, вероятно, возрастет, что повлияет на ресурсы.	В настоящее время риски являются существенными. С Проектом ожидается, что они станут ниже.	<ul style="list-style-type: none"> -Модернизация систем и процедур. -Переориентация персонала с использованием самых современных технологий и методик. -Стимулы в охвате бедных и очень бедных.

VI. ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

6.1. Запланированная деятельность с заинтересованными сторонами

Проектные мероприятия проводятся по всей стране, поэтому проектная команда должна быть стратегической при разработке ПВЗС. Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами проекта должны быть направлены горизонтально и вертикально (Рисунок №6.1). Горизонтальный поток подразумевает взаимодействие с заинтересованными сторонами на национальном уровне. Предполагается, что мероприятия на горизонтальном уровне способствуют повышению осведомленности и координации усилий в системе социальной защиты страны. Принимая во внимание, что вертикальный поток подразумевает применение каскадного режима, который позволит проекту установить связь со сторонами, затронутыми проектом. Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами должна предоставлять конкретным группам заинтересованных сторон соответствующую информацию и возможности высказывать свое мнение по важным для них темам. Ниже представлены мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, предусмотренные в рамках проекта.

Рисунок 6.1. Схема визуализация процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами



Таблица 6.1. Запланированные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами - под руководством ГРП

Подгруппа	С кем	Каналы вовлечения	Место	Частота	Метод вовлечения	Причина
Министерство финансов (Минфин)	Другие заинтересованные стороны	Официальная внутренняя и внешняя связь	—	Регулярно	Прогресс, бюджет и финансирование проекта.	Обмен информацией, обзоры, оформление и поиск поддержки.
	Министерство занятости и трудовых отношений	Письменные запросы через официальные письма и электронные письма	Виртуальное общение, посещения, официальные встречи	По необходимости	Отчеты о ходе работ, официальные запросы и письма.	Чтобы быть в курсе финансовых гарантий правительства.
Министерство занятости и трудовых отношений	Другие заинтересованные стороны	Официальная внутренняя и внешняя связь	—	Регулярно	Мониторинг, отчеты о прогрессе, личные встречи, виртуальные и офлайн.	Обмен информацией, обзоры, оформление и поиск поддержки.
Группа реализации проекта в Министерстве занятости и трудовых отношений	Все заинтересованные стороны	Кампании по информированию заинтересованных сторон и консультациям	Внутренние или внешние места проведения мероприятий	Ежегодно	Государственные / общественные встречи, семинары, личные встречи со всеми заинтересованными сторонами проекта.	Держать в курсе о достижениях проекта.
	Территориальные управления занятости	Оперативные встречи	Зал заседаний Министерства	Ежеквартально	Отчеты о мониторинге, личные встречи с территориальными управлениями занятости.	Для реализации компонентов проекта.
	Все заинтересованные стороны	Комитет по урегулированию жалоб	Офис ГРП	Регулярно	Сайт, телефон, электронная почта, социальные сети, листовки, реклама, плакаты, брошюры, раздаточный материал.	Для обеспечения информирования бенефициаров о комитете по урегулированию жалоб на уровне проекта.
Региональные управления занятости (региональный)	Центры содействия занятости ЦСЗН	Оперативные встречи	Зал заседаний хокимията	Ежеквартально	Отчеты о мониторинге, личные встречи с ЦСЗН и сторонами, затронутыми проектом.	Для реализации компонентов проекта.

	Все заинтересованные стороны, включая стороны, затронутые проектом	Консультации и информационно-пропагандистские кампании сторон, затронутых проектом	Зал заседаний хокимията или помещение общины	Каждые полгода	Государственные / общественные встречи, семинары, личные встречи со сторонами, затронутыми проектом.	Для повышения осведомленности, организации консультаций и сбора отзывов.
	Стороны затронутые проектом	Информационные стойки	Фронт-офис в территориальных управлениях занятости	Регулярно	Личные встречи с СЗП. Листовки, плакаты, брошюры, раздаточный материал.	Повысить осведомленность и предоставить консультации.
Центры содействия занятости (район/город)	Махаллы и стороны, затронутые проектом	Консультации и информационно-пропагандистские кампании сторон, затронутых проектом	Офис центра поддержки занятости и помещение общины	Ежеквартально	Государственные / общественные встречи, личные общественные встречи с представителями махаллы и СЗП. Оценка потребностей СЗП и определение приоритетности под-проектов. Полевые отчеты ГРП об оценке потребностей и приоритизации под-проектов.	Обеспечить включение бедных и уязвимых сторон, затронутых проектом (СЗП).
	Стороны, затронутые проектом	Информационные стойки	Фронт-офис в центрах поддержки занятости	Регулярно	Личные встречи с сторонами, затронутыми проектом (СЗП). Листовки, плакаты, брошюры, раздаточный материал.	Повысить осведомленность и предоставить консультации.
	Стороны, затронутые проектом	Комитет по урегулированию жалоб	Офис центра поддержки занятости	Регулярно	Личные встречи, виртуальные и офлайн.	Для обеспечения информирования бенефициаров о комитете по урегулированию жалоб на уровне проекта.
Сельский / махаллинский комитет	Стороны, затронутые проектом	Кампании по общественным форумам	Здание махаллы и помещение общины	Ежеквартально	Личные встречи с сообществом, совместная оценка потребностей сторон, затронутых проектом и определение приоритетности под-проектов. Полевые отчеты ГРП об оценке потребностей и приоритизации под-проектов.	Обеспечить включение бедных и уязвимых сторон, затронутых проектом (СЗП).

Стороны, затронутые проектом	Комитет по урегулированию жалоб	Офис сельского схода / махаллинского комитета	Регулярно	Телефон, социальные сети, листовки, реклама, брошюры, раздаточный материал.	Для обеспечения информирования бенефициаров о комитете по урегулированию жалоб на уровне проекта.
------------------------------	---------------------------------	---	-----------	---	---

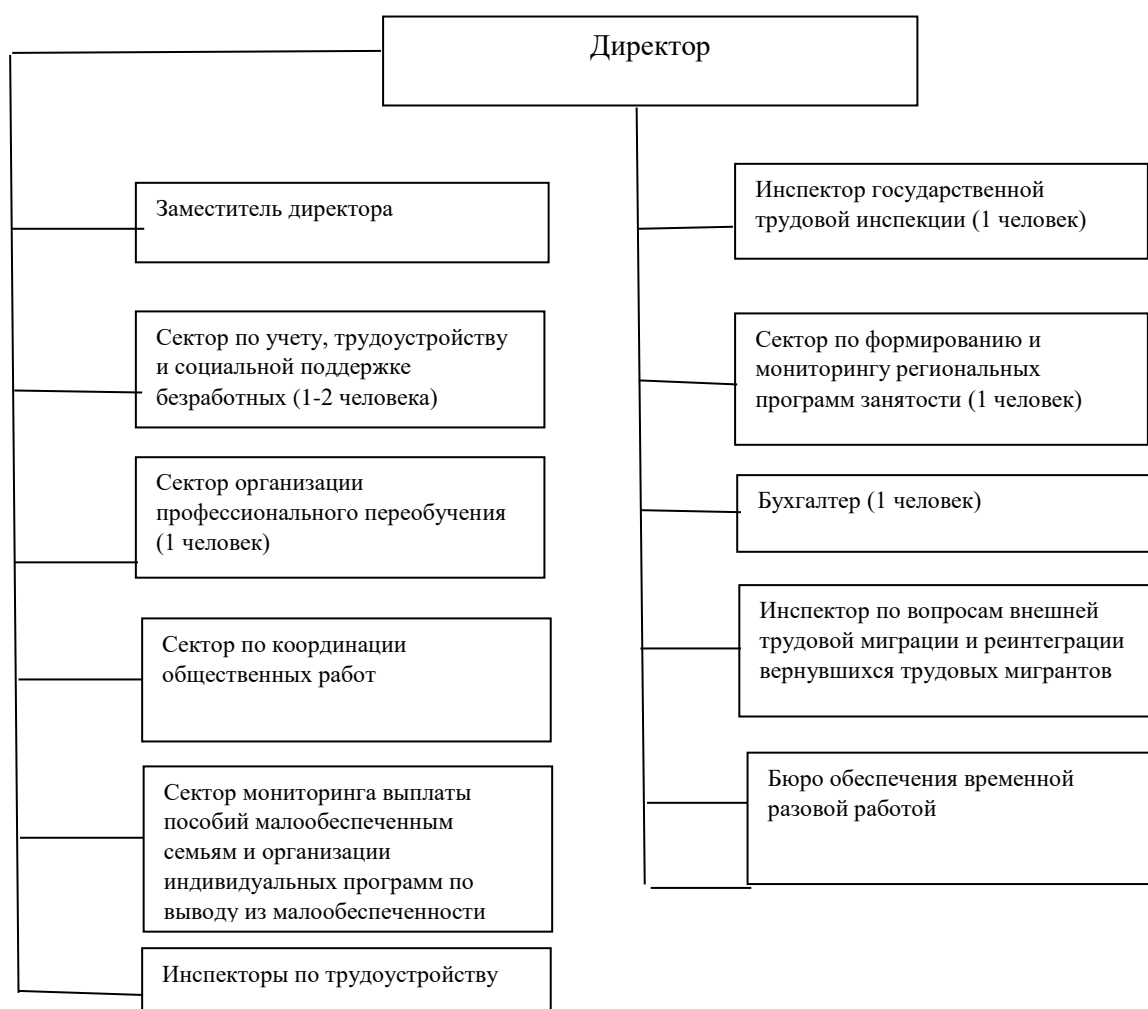
VII. МЕХАНИЗМ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

7.1. Механизмы осуществления

ГРП при Министерстве занятости и трудовых отношений будет нести полную ответственность за взаимодействие с заинтересованными сторонами. Привлеченный специалист по социальному развитию будет руководить планом взаимодействия с заинтересованными сторонами в ГРП.

Поскольку это общенациональная программа, другие ключевые структуры, такие как региональные управления занятости, районные и городские центры содействия занятости и махаллинские комитеты, также будут играть важную роль. На субнациональном уровне каждый центр содействия занятости определит одного человека (либо из управления занятости и социальной поддержки, либо из сектора по созданию и ведению базы данных о вакансиях), который будет выполнять роль связного лица для плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (Рисунок № 7.1.). Тем не менее, весь центр содействия занятости будет вовлечен во взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Рисунок 7.1. Структура Центра содействия занятости населения



7.2. Роли и обязанности

Основная группа по связям с общественностью, состоящая из сотрудников Министерства занятости и трудовых отношений, группы реализации проекта, региональных управлений занятости и центров содействия занятости, будет нести ответственность и руководить всеми аспектами взаимодействия с заинтересованными сторонами. Однако для реализации различных мероприятий, предусмотренных в плане взаимодействия с заинтересованными сторонами, команде по связям с общественностью необходимо будет тесно координировать свою деятельность с другими ключевыми заинтересованными сторонами - другими национальными и местными правительственными департаментами/агентствами и сторонами, затронутыми проектом. Роли и обязанности этих действующих лиц/заинтересованных сторон обобщены в таблице ниже.

Таблица 7.1. Обязанности ключевых действующих лиц/заинтересованных сторон в реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС)

Действующее лицо/Заинтересованная сторона	Ответственность/обязательства
Министерство занятости и трудовых отношений и группа реализации проектов	<ul style="list-style-type: none"> • Планирование и внедрение ПВЗС; • Ведущие мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами; • Управление и разрешение жалоб; • Координация / контроль подрядчиков за деятельностью ПВЗС; • Мониторинг и отчетность по социальным показателям для правительства Узбекистана и Всемирного банка.
Региональные управления занятости	<ul style="list-style-type: none"> • Информировать ГРП о любых вопросах, связанных с их взаимодействием с заинтересованными сторонами; • Предоставлять отчет по всем жалобам координатору комитета по урегулированию жалоб ГРП; • Передавать и разрешать жалобы, вызванные проектными вмешательствами, в тесном сотрудничестве с ГРП и по указанию от них, а также путем участия в местном Комитете по урегулированию жалоб; • Раскрывать и реализовывать различные планы (например, План управления трудовыми ресурсами, План действий по гендерным вопросам и т. д.).
Центры содействия занятости (район / город)	<ul style="list-style-type: none"> • Участвовать в реализации назначенных мероприятий в SMP и ПВЗС; • Предоставлять отчет по всем жалобам региональному координатору комитета по урегулированию жалоб; • Участвовать в местном Комитете по рассмотрению жалоб (см. Раздел VIII. Механизм рассмотрения жалоб); • Предоставить доступ к раскрытым документам SMP, ПВЗС и процедурам КУЖ.
Стороны, затронутые проектом	<ul style="list-style-type: none"> • Приглашены участвовать и задавать вопросы о Проекте на встречах Проекта и в ходе обсуждений с сотрудниками по связям с общественностью, если они представляют интерес или имеют отношение к ним; • Подавать жалобы, используя Механизм разрешения жалоб, определенный в ПВЗС (Раздел VIII. Механизм рассмотрения жалоб); • Помочь проекту определить меры по смягчению последствий;
Другие заинтересованные стороны	<ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействовать с ГРП относительно разработки проекта; • Поднимать вопросы, чтобы помочь проекту быть инклюзивным.

7.3. Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами, которые будут применяться

Государственные/общественные встречи

До начала других мероприятий, во время раскрытия плана социальной оценки, плана социального управления и данного плана взаимодействия с заинтересованными сторонами, Министерство занятости и трудовых отношений организует встречу по запуску проекта на национальном уровне. Районные/городские центры содействия занятости при поддержке региональных управлений занятости организуют встречи в каждом районе/городе для лидеров махалли, сторон, затронутых проектом и других заинтересованных сторон. Встречи будут открытыми мероприятиями, на которых центры содействия занятости предоставят информацию, а людям будет предложено высказать свои замечания и выразить любые опасения. При наличии достаточного интереса будут проводиться отдельные встречи для женщин, на которых женщины также будут основными представителями центров содействия занятости. Ежеквартально будут проводиться встречи в каждом районе/городе.

Коммуникационные материалы

Письменная информация будет открыта для общественности с помощью различных информационных материалов, включая брошюры, листовки, плакаты и т. д. Будет специально разработан комплект для связей с общественностью, который будет распространяться как в печатной, так и в онлайн-форме. Министерство занятости и трудовых отношений также будет регулярно обновлять свой веб-сайт (по крайней мере, ежеквартально) с ключевыми обновлениями проекта и отчетами об исполнении проекта на узбекском, русском и английском языках. На веб-сайте также будет представлена информация о механизме рассмотрения жалоб по проекту (см. следующий подраздел).

СМИ / общение в социальных сетях

Сотрудник по связям с общественностью (CLO) или эксперт по социальным сетям (из персонала Министерства занятости и трудовых отношений/ группы реализации проекта или внешний консультант) будут привлекаться к Проекту во время реализации проекта, чтобы поддерживать тесную связь с заинтересованными сторонами, включая стороны, затронутые проектом, лидеров махалли. Сотрудник по связям с общественностью также будет отвечать за размещение соответствующей информации на специальном веб-сайте Министерства занятости и трудовых отношений, социальных сетях (Facebook, Telegram и т. д.) и на информационных досках в течение всего жизненного цикла проекта. Каналы социальных сетей будут использоваться в максимально возможной степени для распространения информации, поскольку уровни использования социальных сетей (особенно каналов Telegram), по-видимому, высоки среди пользователей разного возраста и происхождения в сообществах, затронутых проектом.

Информационные стойки

Информационные стойки в каждом регионе и районе/городе будут предоставлять местным жителям информацию о деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами, проектных мероприятиях, контактных данных координатора и т. д. Координатор, в свою очередь, создаст эти информационные стойки либо в своих офисах, либо в других местах, в легко доступных местах, где они могут встретиться и поделиться информацией о проекте со сторонами, затронутыми проектом и другими заинтересованными сторонами. На этих информационных стойках будут размещены брошюры и листовки по различным социальным и экологическим вопросам, связанным с проектом.

Опрос восприятия граждан /сторон, затронутых проектом

В течение всего цикла проекта будет два раза проведен опрос восприятия, в котором будет изучен опыт и отзывы граждан о проекте: один раз на этапе его реализации и один раз в конце реализации проекта.

Тренинги/семинары

Обучение по различным социальным вопросам будет проводиться для Министерства занятости и трудовых отношений, группы реализации проекта, территориальные управления занятости и, возможно, соответствующих государственных или негосударственных поставщиков услуг. Охваченные вопросы

будут включать информирование о включении / исключении, трудовые проблемы, риски насилия по признаку пола.

Механизм рассмотрения жалоб

В соответствии с ESS10 Всемирного банка будет создан механизм рассмотрения жалоб для конкретных проектов, который будет интегрирован в страновую систему КУЖ, доступного для граждан. Будут разработаны специальные коммуникационные материалы (в частности, брошюра КУЖ или буклет), чтобы помочь местным жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб. Запертые ящики для предложений / жалоб будут размещены в каждом офисе ЦСЗН и махалли, и ГРП будет вести реестр жалоб, чтобы собирать и отслеживать жалобы от подачи до разрешения и общения с заявителями. Первоначальные усилия по урегулированию жалоб к удовлетворению заявителя будут предприняты махаллей. Если это не удастся в решении жалоб, они будут переданы в комитет при ЦСЗН. Механизм более подробно описан в разделе VIII ниже, который включает форму, которую можно использовать для подачи жалоб. Жалобы могут подаваться анонимно, но в этом случае неизвестно, удовлетворен ли заявитель решением. Веб-сайт, плакаты и листовки Министерства занятости и трудовых отношений будут содержать четкую информацию о том, как любая заинтересованная сторона может представить свои отзывы, вопросы, комментарии, проблемы и претензии. Он также предоставит информацию о способах рассмотрения жалоб, как с точки зрения процесса, так и сроков.

7.4. Предлагаемая стратегия для включения мнения уязвимых групп

В рамках проекта будут приняты специальные меры для обеспечения того, чтобы обездоленные и уязвимые группы имели равные возможности для доступа к информации, предоставления обратной связи или подачи жалоб. Развертывание сотрудника по связи с общественностью при поддержке социального специалиста поможет обеспечить активный охват всех групп населения. Сессии по обучению и повышению осведомленности будут проводиться в селах и махаллях, а не в муниципальных центрах, чтобы обеспечить более широкое участие целевого населения. Фокус-группы, специально предназначенные для уязвимых групп, также могут быть предусмотрены в соответствующих случаях.

7.5. Раскрытие информации

Текущий веб-сайт Министерства занятости и трудовых отношений (www.mehnat.uz) используется для раскрытия проектной документации, в том числе по социальной деятельности на узбекском и русском языках. Министерство занятости и трудовых отношений создаст веб-страницу о Проекте на своем существующем веб-сайте. Все будущие отчеты по социальному мониторингу проекта, перечисленные в вышеприведенных разделах, будут опубликованы на этой веб-странице. Обновления проекта также будут размещены на домашней странице веб-сайта министерства занятости и трудовых отношений. На веб-сайте также будет размещено простое для понимания руководство по терминологии, используемой в социальных отчетах или документах. Все информационные брошюры / листовки будут размещены на сайте. Подробная информация о Механизме разрешения жалоб по проекту будет размещена на веб-сайте. Электронная форма подачи жалобы также будет размещена на веб-сайте министерства занятости и трудовых отношений. На веб-сайте также будут доступны контактные данные группы связи с местным населением и штаб-квартиры, а также всех сотрудников по связям с общественностью на региональном и районном уровнях. Министерство занятости и трудовых отношений будет регулярно обновлять и поддерживать веб-сайт (по крайней мере, ежемесячно). Кроме того, министерство занятости и трудовых отношений создаст отдельную страницу проекта на Facebook и в канале Telegram для сторон, затронутых проектом и других заинтересованных сторон.

7.6. Примерный бюджет

Предварительный бюджет для реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами в течение пяти лет отражен в Таблице № 7.2. Упомянутые выше мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами охватывают различные социальные вопросы, которые могут быть частью других проектных документов, поэтому возможно, что они также включены в другие планы. Однако в приведенной ниже таблице обобщены все действия по взаимодействию с заинтересованными сторонами в одном месте для лучшей координации и мониторинга. Министерство занятости и трудовых отношений будет пересматривать этот план каждые шесть месяцев, чтобы определить, требуются ли какие-либо изменения в классификации или взаимодействии заинтересованных сторон. Если так, план будет обновлен, и новая редакция распространена. Бюджет будет соответственно пересмотрен.

Таблица 7.2. План взаимодействия с заинтересованными сторонами - примерный бюджет (5 лет)

Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами	Кол-во	Стоимость единицы, долл. США	№ лет	Общая стоимость (доллары США)
Сотрудник по связям с общественностью (5 лет x 300 долларов США в месяц)	1	300	5	18000
Путевые расходы персонала (стоимость в год)		5000	5	25000
Информационные стойки (ГРП - 1, региональные отделения - 14, ЦСЗН-170) = 185	185	100	1	18500
Коммуникационные материалы (листовки, плакаты, PR-комплекты, включая дизайн)				25000
Пресс-конференции проекта (дважды в год)	2	1000	5	10000
Тренинги (социальные вопросы, внешняя связь, КУЖ и т. д.) Для ГРП, региональных отделов занятости и ЦСЗН	14	1500	1	21000
Ящики для предложений / КУЖ (ГРП и в каждом региональном отделе и ЦСЗН)	185	20	1	3700
База данных MIS / КУЖ (включая мобильное приложение с онлайн и офлайн загрузками)		10000	1	10000
Промежуточный итог				131200
Непредвиденные обстоятельства				13800
Всего				145000

VIII. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

МРЖ будет доступен для всех заинтересованных сторон проекта, включая стороны, затронутые проектом, членов сообщества, гражданское общество, средства массовой информации и другие заинтересованные стороны. Заинтересованные стороны могут использовать МРЖ для подачи жалоб, отзывов, запросов, предложений или даже комплиментов, связанных с общим управлением и реализацией проекта. МРЖ предназначена для эффективного и своевременного решения вопросов и жалоб внешних заинтересованных сторон. Отдельный механизм будет использоваться для жалоб работников. ГРП в министерстве занятости и трудовых отношений будет отвечать за управление МРЖ заинтересованных сторон. ГРП обеспечит (i) региональный (региональные управления занятости), (ii) районный (центры содействия занятости) и (iii) уровень сообщества (села и / или махалли) в качестве координаторов МРЖ. Благодаря этому проекту будет обеспечено эффективное и действенное рассмотрение всех жалоб, поступающих на низовом уровне - от домашних хозяйств во всех районах/городах, в том числе в отдаленных. Для управления проектом МРЖ он будет включать три последовательных уровня внесудебного рассмотрения и разрешения жалоб: этот механизм позволит проекту эффективно и действенно решать все проблемы, возникающие на низовом уровне - в домашних хозяйствах, которые будут разбросаны по всей стране, в том числе в отдаленных районах. Для управления проектом МРЖ он будет включать три последовательных уровня внесудебного рассмотрения и разрешения жалоб:

- Первым уровнем будет махалля. Они будут заниматься вопросами, которые могут быть быстро решены, и всегда будут включать непосредственное общение с лицом (лицами), подавшими жалобу.
- Вторым уровнем будет Комитет по урегулированию жалоб (КУЖ), в состав которого входят представители ЦСЗН и деревни заявителя и / или махалли. КУЖ будет заниматься проблемами, которые не могут быть решены на первом уровне.
- Третьим уровнем будет Комиссия по рассмотрению жалоб (КРЖ2) под руководством ГРП, в которую войдут один или несколько старших руководителей Регионального управления занятости (РУЗ) и ЦСЗН, и один из махалли и / или деревенские руководители. КРЖ2 будет заниматься вопросами, которые КУЖ1 не смог решить.

8.1. Процесс разрешения жалоб

Информация о МРЖ будет публиковаться в рамках встреч общественности/сообщества. Брошюры будут распространяться во время консультаций и общественных встреч, а плакаты будут размещаться в общественных местах, таких как правительственные учреждения, проектные бюро, ЦПЗ, доски объявлений деревень и махаллей и т. д. Информация о МРЖ также будет размещена в Интернете на веб-сайте министерства занятости и трудовых отношений. (<https://www.mehnat.uz>). Общий процесс для МРЖ будет состоять из шести этапов, как показано на рисунке 8.1 и описано ниже.

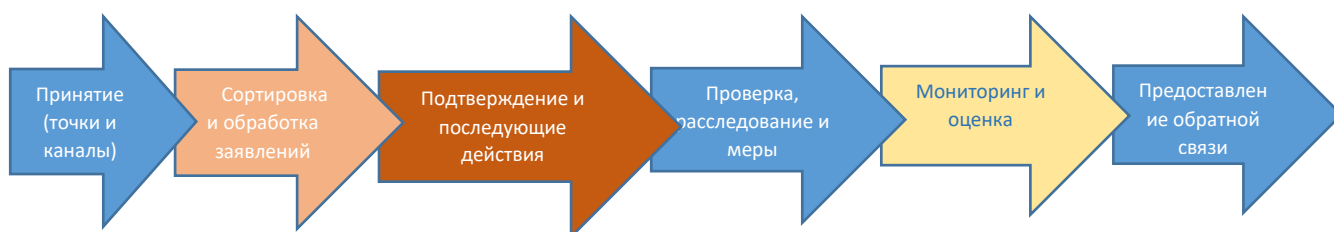


Рисунок 8.1. Обратная связь и процесс механизма по рассмотрению жалоб⁴

- **Шаг 1: Принятие заявлений.** Заинтересованные стороны проекта смогут обеспечивать обратную связь и сообщать о жалобах по нескольким каналам: лично координаторам

⁴ Source: Agarwal, Sanjay and David Post. 2009. Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects – Part I. SDV. World Bank.

Источник: Агарвал, Санджай и Дэвид Пост. 2009. Обратная связь важна: Разработка эффективных механизмов рассмотрения жалоб для проектов, финансируемых Банком - Часть I. SDV. Всемирный банк

различных уровней (офисы деревня / махалля, ЦСЗН, РУЗ, ГРП и Министерство занятости и трудовых отношений) и по почте, телефону, и электронная почта.

- **Шаг 2: сортировка и обработка.** Жалобы и отзывы будут собраны сотрудником по связям с общественностью и внесены в реестр. Каждый координатор назначит одного человека, который будет отвечать за рассмотрение каждой жалобы, а также с заявителем, который примет решение, с целью разрешения жалоб в течение 15 дней с момента получения
- **Шаг 3. Подтверждение и последующие действия.** В течение семи (7) дней с даты подачи жалобы ответственное лицо свяжется с заявителем и предоставит информацию о вероятном ходе действий и предполагаемых сроках разрешения жалобы. Если жалобы не будут разрешены в течение 15 дней, ответственное лицо предоставит истцу обновленную информацию о статусе жалобы / вопроса и снова предоставит оценку того, сколько времени потребуется для решения проблемы. Кроме того, каждый координатор будет сообщать ГРП каждые две недели о жалобах, которые оставались нерешенными в течение 30 и более дней.

Шаг 4: Проверка, расследование и меры. Этот этап включает сбор информации о жалобе для определения фактов, связанных с проблемой, и проверку обоснованности жалобы, а затем разработку предлагаемого решения, которое может включать изменения в решениях относительно права на смягчение, помощь, изменения в самой программе, другие действия, или нет действий. В зависимости от характера жалобы, процесс может включать в себя посещения места, проверку документов, встречу с заявителем (если он известен и желает участвовать), а также встречи с другими (как связанными с проектом, так и за его пределами), которые могут иметь знания или могут помочь решить проблему. Ожидается, что многие или большинство жалоб будут решены на этом этапе. Все действия, предпринятые в течение этого и других этапов, будут полностью задокументированы, и любое решение будет зарегистрировано в реестре.

- **Шаг 5: Мониторинг и оценка.** Мониторинг относится к процессу отслеживания жалоб и оценки прогресса, достигнутого в решении проблем. ГРП будет отвечать за консолидацию, мониторинг и отчетность по жалобам, запросам и другим отзывам, которые были получены, разрешены или ожидают рассмотрения. Это будет достигнуто путем ведения реестра жалоб и записей обо всех шагах, предпринятых для разрешения жалоб или иного ответа на отзывы и вопросы.
- **Шаг 6: Предоставление обратной связи.** Этот шаг включает в себя информирование тех, кто подает жалобы, отзывы и вопросы о том, как проблемы были решены, или предоставление ответов на вопросы. По возможности, заявителей следует информировать о предлагаемом решении лично. Если заявитель не удовлетворен этой резолюцией, он или она будут проинформированы о дополнительных вариантах, которые могут включать применение средств правовой защиты через Всемирный банк, как описано ниже, или через способы, предусмотренные правовой системой Узбекистана. Ежемесячно ГРП будет сообщать в министерство занятости и трудовых отношений о жалобах, разрешенных со времени предыдущего отчета, и о жалобах, которые остаются нерешенными, с объяснением шагов, которые необходимо предпринять для разрешения жалоб, которые не были разрешены в течение 30 дней. Данные по жалобам и / или оригинальные журналы жалоб будут предоставляться миссиям Всемирного банка по запросу, а резюме жалоб и решений будут включаться в периодические отчеты Всемирному банку.

Министерство занятости и трудовых отношений через ГРП будет нести ответственность за рассмотрение жалоб на всех шести этапах. Этап 4 (проверка, расследование и действие) может включать интервью с пострадавшей стороной, работниками или другими заинтересованными сторонами; просмотр записей; консультации с властями; и / или другие мероприятия по установлению фактов. Если жалоба не может быть разрешена к удовлетворению всех сторон, она будет передана КУЖ1, которая при необходимости пересмотрит Шаг 4. Шаги, следующие за первоначальным расследованием и предлагаемым решением, будут следующими:

- Определение предлагаемой решения или направление на второй уровень:

- Если предложено решение: направление к руководителю E&S для рассмотрения и утверждения (включая уточнения). После одобрения ответственное лицо сообщит о решении истцу и обратится к руководству корпорации для реализации.
- При переходе на второй уровень КУЖ1 будет рассматривать факты, определенные в ходе первоначального рассмотрения, и при необходимости проводить такие подобные установления фактов при необходимости, включая собеседования с заявителем и другие, если это необходимо.
 - КУЖ1 рекомендует решение или передаёт дело в КРЖ2:
- Если предложено решение: оно направляется в ЦСЗН для реализации, в том числе отправляется уведомление истцу.
- Если речь идет о третьем уровне, КРЖ2 соберется и обсудит факты, определенные на начальном уровне, и определит предлагаемое решение.
 - решение, рекомендуемое КРЖ2: передано в ЦСЗН для связи с истцом и выполнения рекомендованных действий (если таковые имеются)
 - истцу будет предложено подтвердить принятие (или отклонение) решения.
 - ЦПЗ затем осуществит действия, которые являются частью решения (если есть).

Если лицо, подающее жалобу, не удовлетворено решением на первом или втором уровнях, он / она может потребовать, чтобы оно было передано на следующий уровень. Если они не удовлетворены окончательным решением, они могут прибегнуть к средствам правовой защиты в суде или использовать другие способы, как описано в разделе 8.2. На протяжении всего процесса ЦСЗН будет вести подробные записи обо всех обсуждениях, расследованиях, выводах и действиях, а также вести сводный журнал, который отслеживает весь процесс.

8.2. Обработка жалоб

Любой, кто считает, что имеет право на компенсацию, может подать жалобу:

- Заполнив письменную форму жалобы, которая будет доступна (а) в деревне / махалле, (б) в офисах ЦСЗН и на их веб-сайте, и (в) от сотрудника по связи с общественностью или других членов ГРП. Образец формы регистрации жалобы приведен в Приложении 1.
- Связавшись с ЦСЗН или другим членом команды РУЗ, по телефону или лично. Жалобы, полученные в устной форме, будут зарегистрированы назначенным должностным лицом в форме регистрации жалоб и занесены в Реестр жалоб. Тот, кто подаёт жалобу получит копию зарегистрированной жалобы, что даст им возможность предупредить ГРП, если жалоба не была записана правильно.

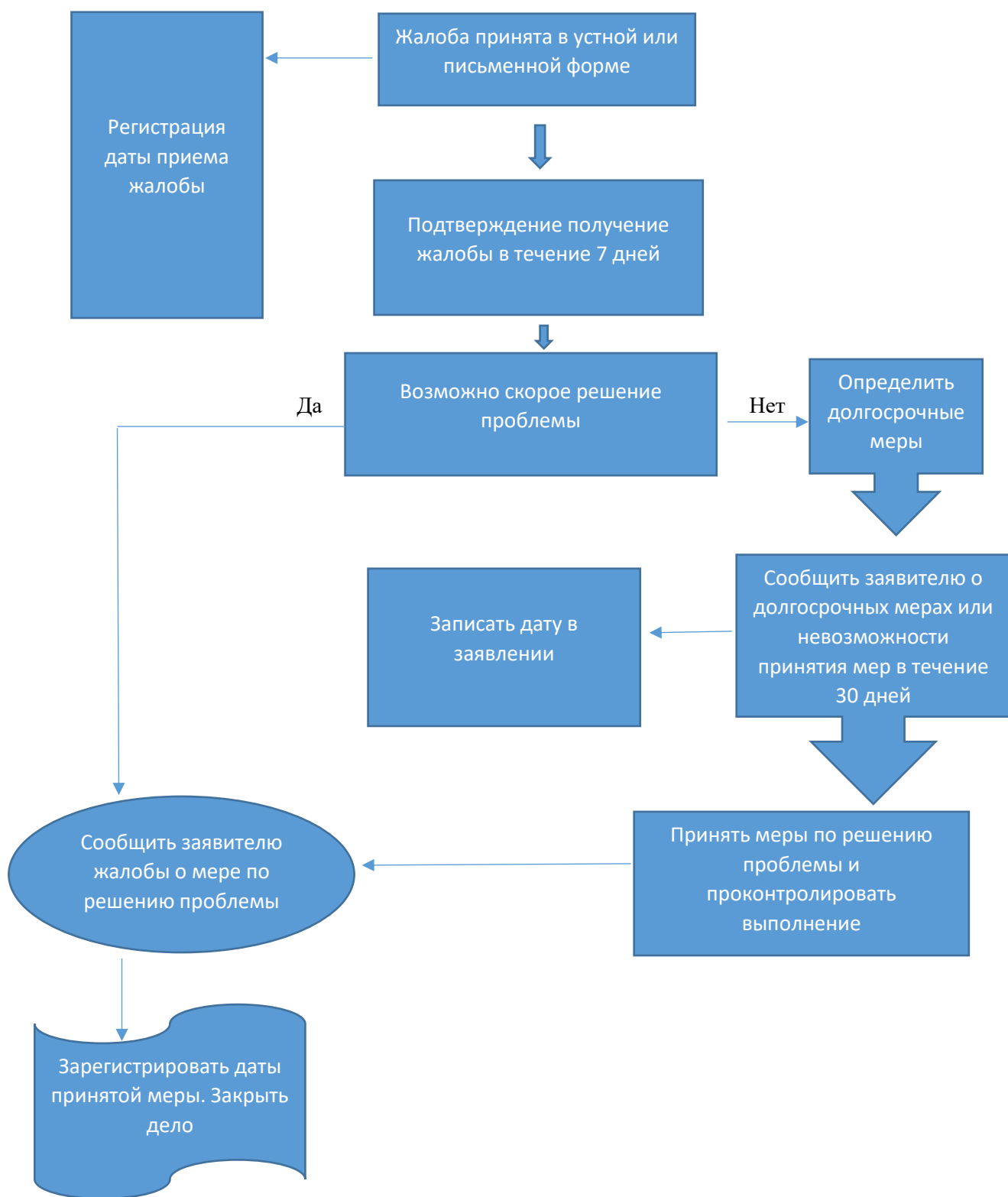


Рисунок 8.2. Типичный процесс разрешения жалоб

ЦСЗН объяснят местным сообществам возможности и способы подачи жалобы во время консультативных собраний, организованных в каждом районе и отдельных деревнях, когда будут раскрыты этот проект плана взаимодействия с заинтересованными сторонами и другие проекты документов, а затем на ежеквартальных собраниях после этого. Процедуры МРЖ будут опубликованы на веб-сайте Проекта, а также будут описаны в брошюре или буклете, размещенных в административных зданиях ЦПЗ.

Команда ответственного за связь с сообществом ЦСЗН будет отвечать за регистрацию и отслеживание жалоб. Как отмечалось выше, один человек будет назначен ответственным за расследование и рекомендацию решения по каждой жалобе или за рекомендацию направления в КУЖ1.

Информация, которая будет занесена в журнал жалоб, будет включать в себя имя и контактные данные заявителя, а также краткое изложение жалобы, а также то, как и когда она была подана, подтверждена, получена ответ и закрыта. Все жалобы будут подтверждены в течение 7 дней и разрешены как можно быстрее. Если в течение 30 дней решение не было принято, лицо, на которое возложена ответственность за жалобу, свяжется с заявителем, чтобы объяснить причину задержки. По крайней мере, ежемесячно, сводка жалоб и решений будет предоставляться в ГРП. Статус, количество и тенденции жалоб будут обсуждаться между командой проекта и руководством ЦСЗН на встречах, проводимых, по крайней мере, ежемесячно и чаще по мере необходимости.

Жалоба будет считаться «разрешенной» или «закрытой», когда будет достигнуто удовлетворительное для обеих сторон решение и после того, как будут приняты все необходимые корректирующие меры. Когда заявитель согласует предложенное решение, время, необходимое для его реализации, будет зависеть от характера решения. Как только решение будет внедрено или реализовано для удовлетворения заявителя, жалоба будет закрыта и подтверждена в письменной форме как заявителем, так и ЦСЗН.

В определенных ситуациях может быть невозможно достичь удовлетворительного разрешения. Это может произойти, если жалоба не может быть обоснована или окажется спекулятивной, или мошеннической. В таких ситуациях усилия ЦСЗН по расследованию жалобы и принятию решения будут хорошо задокументированы, и заявителю будет сообщено о ситуации. Также возможно, что заявитель не будет удовлетворен предложенным решением. В таких случаях, если ЦСЗН не может сделать больше, заявителю будет предложено в письменном виде подтвердить отказ от предложенного решения. Затем ЦСЗН решит, выполнять ли решение без согласия истца, а истец решит, использовать ли средства правовой защиты.

8.3. Журнал/Книга жалоб

Как отмечалось ранее, ГРП будет вести журнал жалоб. Этот журнал будет содержать как минимум следующую информацию:

- Индивидуальный номер ссылки
- Имя лица, подающего жалобу, вопрос или другую обратную связь, адрес и / или контактную информацию (если жалоба не была подана анонимно)
- Подробности жалобы, обратной связи или вопроса / ее местоположения и детали его / ее жалобы.
- Дату подачи жалобы.
- Имя лица, назначенного для рассмотрения жалобы (признать заявителя, провести расследование, предложить решения и т. д.)
- Подробная информация о предлагаемом решении, включая лицо (лица), которое будет нести ответственность за санкционирование и осуществление любых корректирующих действий, которые являются частью предлагаемого решения
- Дата, когда предложенное решение было сообщено заявителю (если не анонимно)
- Дата, когда истец жалобы подтвердил, если это возможно, в письменной форме информацию о предлагаемом решении.
- Детали того, был ли заявитель удовлетворен решением, и может ли жалоба быть закрыта
- При необходимости, подробная информация о направлениях, действиях и решениях МРЖ1 и КУЖ2
- Дата принятия решения (если есть).

8.4. Мониторинг и отчетность по жалобам

Детали мониторинга и отчетности описаны выше. Ответственность за повседневную реализацию МРЖ и отчетность перед Всемирным банком несет ГРП. Для обеспечения управленческого надзора за обработкой жалоб Группа внутреннего аудита будет отвечать за мониторинг всего процесса, включая проверку того, что согласованные решения действительно выполняются.

8.5. Центральный пункт контакта – группа реализации проекта

Контактное лицо по программе взаимодействия с заинтересованными сторонами:

<i>Описание</i>	<i>Контактные данные</i>
Имя	
Адрес:	
Э-почта:	
Телефон:	

Информация о Проекте и будущих программах взаимодействия с заинтересованными сторонами будет размещена на веб-сайте Проекта и будет размещена на информационных досках в деревнях, которые охвачены проектом. Информацию также можно получить в министерство занятости и трудовых отношений в Ташкенте.

Шестимесячные отчеты E&S, которые документируют реализацию Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), будут опубликованы на веб-сайте Проекта и размещены в ЦПЗ.

8.6. Система Всемирного банка по рассмотрению жалоб

Общины и частные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказывает на них негативное влияние, могут также подавать жалобы непосредственно в Банк через Службу рассмотрения жалоб (GRS) Банка (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Жалоба может быть подана на английском, узбекском или русском языках, хотя для жалоб, которые не на английском языке, потребуется дополнительное время. Жалоба может быть подана в службу рассмотрения жалоб Банка по следующим каналам:

- По электронной почте: grievances@worldbank.org
- По факсу: +1.202.614.7313
- По почте: TheWorldBank, GrievanceRedressService, MSNMC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA
- Через Представительство Всемирного банка в Узбекистане, в Ташкенте: ул. Амира Темура, 107Б, корпус С, 15-й этаж, 100084, Ташкент, Узбекистан, tashkent@worldbank.org, тел. +998 71 120-2400

В жалобе должно быть четко указано неблагоприятное воздействие (я), предположительно вызванное или вероятно вызванное проектом, поддерживаемым Банком. Это должно подтверждаться имеющейся документацией и перепиской, насколько это возможно. Заявитель может также указать желаемый результат жалобы. Наконец, в жалобе должны быть указаны заявитель (и) или назначенный представитель (и), а также контактные данные. Жалобы, поданные через службу рассмотрения жалоб, незамедлительно рассматриваются, чтобы обеспечить быстрое внимание к проблемам, связанным с проектом.

Кроме того, сообщества и отдельные лица, затронутые проектом, могут подавать жалобы в независимую инспекционную группу Всемирного банка, которая затем определит, был ли вред причинен или может возникнуть в результате несоблюдения Всемирным банком своей политики и процедур. Жалобы могут подаваться в Инспекционную комиссию в любое время после того, как обеспокоенность будет доведена непосредственно до сведения Всемирного банка, и после того, как руководству банка будет предоставлена возможность ответить. Информацию о том, как подавать жалобы в Инспекционную комиссию Всемирного банка, можно найти на сайте www.inspectionpanel.org

Приложение 1. Образец формы жалобы

Форма жалобы			
Регистрационный номер жалобы (заполняется координатором МРЖ):			
Контактная информация (может быть подано анонимно)	Имя (имена):		
	Адрес:		
	Телефон:		
	Э-почта:		
Как бы вы предпочли, чтобы с вами связались (отметьте один вариант)	По почте: <input type="checkbox"/>	По телефону: <input type="checkbox"/>	По э-почте <input type="checkbox"/>
Предпочитаемый язык	<input type="checkbox"/> узбекский	<input type="checkbox"/> русский	<input type="checkbox"/> 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.			
Каково предлагаемое вами решение по жалобе, если оно у вас есть? Есть ли что-то, что вы хотели бы, чтобы Центр содействия занятости населения или другая сторона / лицо предприняло для решения проблемы?			
Как вы отправили эту форму в проект?	Веб-сайт <input type="checkbox"/>	Э-почта <input type="checkbox"/>	Наручно <input type="checkbox"/>
	Лично <input type="checkbox"/>	По телефону <input type="checkbox"/>	Другое (укажите) <input type="checkbox"/>
Кто заполнил эту форму (если не лицо, указанное выше)?	Имя и контактные данные:		
Подпись			
Имя ответственного лица, назначенного координатором			
Решено или передано в КУЖ1?	<input type="checkbox"/> Решено	<input type="checkbox"/> Передано	Если передано, дата:
Решено или передано в КУЖ2?	<input type="checkbox"/> Решено	<input type="checkbox"/> 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			