

РЕСПУБЛИКА УЗБЕКИСТАН

ПРОЕКТ «DIGITAL CASA – UZBEKISTAN» (P166615)

**РАМОЧНАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКИМИ И
СОЦИАЛЬНЫМИ МЕРАМИ**

Ташкент

Краткое содержание проекта

1. Правительство Узбекистана и Всемирный банк в настоящее время занимаются подготовкой проекта Digital CASA. Проект будет содействовать расширению доступа к более доступному интернету, привлечению частных инвестиций в сектор ИКТ и улучшению возможностей правительства по предоставлению услуг цифрового правительства в Узбекистане, способствуя развитию регионально интегрированной цифровой инфраструктуры и созданию благоприятной среды. Проект примет перспективный подход, который поможет заложить прочные основы для роста цифровой экономики в Узбекистане.
2. Компоненты проекта будут структурированы следующим образом:

Компонент 1. Региональная цифровая инфраструктура. Этот компонент предназначен для улучшения региональной цифровой связи за счет поддержки создания избыточных и отказоустойчивых региональных и национальных магистральных сетей. Приведенные здесь мероприятия предназначены для максимизации выгод для государственных учреждений и использования частного сектора для устранения узких мест в различных частях цепочки создания стоимости в Интернете, которые, как было установлено, оказывают значительное влияние на затраты, конкурентоспособность и надежность подключения к интернету, в том числе в сельской местности.

Компонент состоит из следующих подкомпонентов:

- 1.1. Улучшение региональной связи;
- 1.2. Развитие инфраструктуры национальной сети передачи данных;

Компонент 2. Центры обработки данных, цифровые платформы и умные решения. Этот компонент будет направлен на создание прочных технологических основ для цифровой экономики и цифрового правительства, включая регионально интегрированную инфраструктуру общего центра обработки данных и цифровые платформы, которые могут повторно использоваться на региональном и национальном уровнях для улучшения предоставления услуг в ключевых секторах. Создав общую инфраструктуру цифрового правительства, правительство может значительно сократить затраты и время, затрачиваемое на разработку и обслуживание новых цифровых услуг отраслевыми министерствами и снизить общие затраты на предоставление электронных услуг.

Данный компонент состоит из следующих подкомпонентов:

- 2.1. Региональные центры обработки данных;
- 2.2. Региональные цифровые платформы, совместные услуги и умные решения.

Компонент 3. Создание благоприятной среды для цифровой трансформации: Целью данного компонента является укрепление и гармонизация, на региональном и национальном уровнях, благоприятных условий для цифровой экономики, в частности, законов, правил, институциональных и человеческого потенциала, сделать Узбекистан привлекательным местом для инвестиций в цифровую экономику. Это будет достигнуто путем укрепления многих взаимосвязанных «аналоговых» фондов, которые характеризуют процветающую цифровую экосистему – создание и реализация перспективных законов, положений и политики; укрепление потенциала и отчетности учреждений, в том числе с помощью методов вовлечения граждан, а также поддержка цифрового лидерства и стратегических коммуникаций; а также, развитие необходимых цифровых навыков для использования преимуществ цифровой трансформации. Учитывая важность последнего для правительства Узбекистана, он был выделен в качестве отдельного компонента (компонент 4).

Данный компонент состоит из следующих подкомпонентов:

- 3.1. Правовая, нормативная и институциональная база для цифровой трансформации;
- 3.2. Цифровое лидерство, наращивание потенциала, стратегические коммуникации и вовлечение граждан

Компонент 4. Цифровые инновации и навыки: Цель этого компонента сделать Узбекистан более привлекательным и конкурентоспособным местом для инвестиций и инноваций, при этом, обеспечение того, чтобы преимуществами цифровых технологий пользовались все граждане страны.

Данный компонент состоит из следующих подкомпонентов:

- 4.1. Цифровое предпринимательство и инновации;
- 4.2. Региональный центр передового опыта по цифровым навыкам и центры цифровой трансформации.

Компонент 5. Управление Проектом: Этот компонент будет финансировать мероприятия по управлению проектом и связанное с ними укрепление потенциала, в том числе, среди прочего, создание и функционирования Группы реализации проекта (ГРП), включая закупку офисного оборудования, различные операционные расходы, обучение сотрудников ГРП, а также, финансирование аудита, материально-технического обеспечения, эксплуатационных расходов и мероприятий по содержанию и эксплуатации.

Социальные и экологические факторы

3. С социальной и экологической точки зрения эти компоненты в широком смысле означают следующие оборудования / строительные работы: строительство новых зданий и / или ремонт и восстановление существующих зданий; и прокладка оптоволоконных кабелей. Социальные аспекты связаны, главным образом, с расширением, а именно с охватом, прозрачностью, подотчетностью, данными / информацией и конфиденциальностью.
4. **Место реализации проекта.** Продолжительность проекта составляет пять лет, и ожидается, что проект будет реализован по всей стране: в 188 районах в 12 областях, в городе Ташкенте и в Республике Каракалпакстан. Ожидается, что количество зданий будет около 15, протяженность кабеля - 78000 км (по предварительным расчётам). Проект соединит внутреннюю оптоволоконную магистраль страны с другими странами региона, а также будет способствовать дальнейшему развитию внутренней оптоволоконной магистрали. Хотя точные местоположения на данном этапе неизвестны, Заказчик планирует использовать существующие здания, включая дороги и линии электропередачи для оптоволоконных сетей. В целях удобства в реализации, эти мероприятия запланированы в ряде контрактов. Каждый контракт представляет собой подпроект. При оценке подробная информация о подпроектах не известны. Это будет известно только во время реализации после завершения технико-экономических обоснований. В дальнейшем необходимо провести оценку воздействия на окружающую и социальную среду (ОВОСС) по каждому подпроекту, чтобы определить характер и уровень воздействия, как положительного, так и отрицательного, и составить планы по устранению воздействия.
5. **Потенциальные экологические и социальные воздействия проекта.** Проведенная Экологическая Оценка (ЭО) проекта показала, что, в основном, проект предоставит положительные социально-экономические выгоды за счет улучшения цифровой инфраструктуры, цифровых платформ и интеллектуальных решений в городах-участниках. В то же время, предложенные проектные работы (строительные работы) могут привести к ряду различных неблагоприятных экологических и социальных

воздействий. Предполагается, что все они будут стандартными воздействиями от маломасштабных строительных/реабилитационных работ, будут временными и окажут влияние только в определенных местах, и могут быть смягчены посредством применения наилучших методов строительства и соответствующих смягчающих мер.

6. Ожидаемые негативные экологические воздействия во время реализации проекта были оценены с учетом широкого спектра мероприятий, которые могут быть реализованы будут во время реализации всего проекта: Компоненты 1 и 2 проекта будут включать физические работы, которые могут привести к неблагоприятным экологическим и социальным воздействиям, включая вопросы гигиены труда и техники безопасности. Такие работы включают, но не ограничиваются, следующими: (а) завершение региональной магистрали, состоящей из существующих региональных оптоволоконных сетей, вновь проложенной магистрали и вновь созданных трансграничных оптоволоконных линий; и (б) создание и восстановление объектов, необходимых для различных целей: центр обработки данных (который включает в себя серверы, оборудование для хранения данных, системы электропитания и кондиционирования/охлаждения), распределительные центры и узловые станции. Ожидаемые временные экологические и социальные воздействия ограничены и типичны для малых/средних строительных работ, такие как образование пыли, шума и вибрации; движение строительных машин и механизмов; укладка строительных материалов; и накопление демонтажных/строительных отходов. Некоторые связанные риски могут также включать неправильную утилизацию строительных отходов; асбест; незначительные эксплуатационные или аварийные разливы горюче-смазочных материалов строительной техники; ненадлежащее восстановление строительных площадок после завершения работ; и вопросы охраны труда. Этими рисками можно управлять, следуя передовым методам строительства и планам управления окружающей средой на конкретной площадке. Для каждого типа предполагаемого воздействия разработан ряд общих мер.
7. Основные негативные социальные последствия в основном включают: (i) специальные защитные меры – предоставление земельных участков для зданий и для проведения оптоволоконного кабеля; (ii) гендер; (iii) принудительный труд; (iv) вовлечение граждан, включением механизма рассмотрения жалоб (МРЖ); (v) конфиденциальность данных/информации. Что касается социально защитных мер, вполне вероятно, что предоставление земель может привести к временному/постоянному физическому и/или экономическому перемещению, а также к ограничению доступа. Что касается МРЖ, в стране имеются отлично установленные системы и процедуры рассмотрения жалоб, но реализация проекта имеет значительные возможности для улучшения этой системы. Конфиденциальность данных/информации является довольно новой для Узбекистана и, вероятно, в ближайшие дни приобретет серьезные масштабы. Проект должен обеспечить адекватные и надлежащие меры для защиты интересов граждан.
8. **Затрагиваемые операционные политики (ОП) ВБ.** Во время реализации проекта будут применяться ОП 4.01 Экологическая оценка поскольку компоненты 1 и 2 будут включать физические строительные работы по модернизации и продолжению магистрали трансграничных оптоволоконных линий, а также строительства центров обработки данных, распределительных центров и узловых станций которые могут иметь серьезные экологические и социальные воздействия. ОП 4.12 Вынужденное Переселение будет затронута в связи потенциальной необходимостью изъятия земель небольшого масштаба (временное и постоянное), ограничение доступа и экономическое отчуждение в связи с реализацией Компонентов 1 и 2 по модернизации и инвестициям в городскую инфраструктуру.
9. Результаты сравнения экологических и социальных нормативных основ ВБ и Узбекистана, показали, что основные различия относятся к категоризации (у ВБ 3

категории, в Узбекистане 4), требованиям к разработке отдельных ПУОСС (в Узбекистане нет такого требования к процессу подготовки ЭО), проведению общественных слушаний и раскрытия информации. Также было проведено сравнение между политикой по переселению РУз и ВБ, предложены меры по их гармонизации. Хотя вопросы социальной защиты будут решаться в соответствии с ОП 4.12 Всемирного банка, другие вопросы развития будут решаться путем разработки проекта.

10. **Экологическая категория проекта.** В соответствии с защитной политикой и процедурами Всемирного Банка, включающими Операционную политику (ОП) 4.01 Экологическая оценка, проект попадает под категорию банка В. Поскольку на данном этапе мероприятия в рамках проекта еще не определены, ВБ чтобы заказчик проекта провел скрининг всех мероприятий, тем самым обеспечивая что бенефициары проведут соответствующую экологическую и социальную оценку. Для этого, Заказчику необходимо подготовить Рамочную модель управления экологическими и социальными мерами (РМУЭСМ).
11. **Рамочная модель управления экологическими и социальными мерами:** Поскольку техническая оценка (т.е. технико-экономическое обоснование, детальное проектирование) и конкретные места проведения работ пока не определены/или не готовы и их специфичные воздействия пока не определены оценкой проекта, был использован рамочный подход. Соответственно по результатам социальной и экологической оценки, был разработан РМУЭСМ. Кроме этого, для разрешения «земельных» вопросов, был подготовлен отдельный документ – Рамочная политика переселения (РПП). Эти документы описывают общие социальные и экологические процедуры, которые должны будут предприняты в течение всего проектного цикла: правила и процедуры для экологического и социального скрининга инвестиций, субпроектов; руководство для проведения экологической и социальной оценки (ЭСО) и/или подготовки простых планов по экологическому и социальному управлению (ПЭСУ), также как соответствующих Проверочных листов по экологическому и социальному управлению (если применимо) требования по мониторингу реализации требований ОСЭ/ПЭСУ и отчетности, деятельности по наращиванию потенциала исполнительного агентства – (Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций (МИТК)), региональных офисов, подрядчиков и местных агентств, вовлеченных в проведение СЭО. Этот рамочный документ будет применяться для каждого суб-проекта и следующие планы (по необходимости) будут подготавливаться: ПЭСУ, План действий по переселению (ПДП), план по вовлечению граждан (ПВГ), гендерный план (ГП) и план по охране памятников культурного наследия.
12. Для подготовки РМУЭСМ были проведены ряд встреч с заинтересованными лицами (стейкхолдерами). Планируемые мероприятия были обсуждены с группой экспертов проекта. Предварительная версия РМУЭСМ и РПП были представлены во время общественных слушаний. Комментарии, полученные во время общественных слушаний были отражены в РМУЭСМ.
13. **Рамочная политика переселения (РПП)** была подготовлена для представления рамки для соответствующего определения, решения и смягчения негативного социально-экономического воздействия, которое может иметь место в связи с реализацией суб-проектов, что может привести к отводу земли и вынужденному переселению семей, подвергшихся воздействию. РПП также имеет следующие задачи:
 - Изучение существующей правовой основы, сравнение с ОП 4.12 Банка для определения несоответствий, если таковые будут и определения мер, для гармонизации несоответствий;
 - Описание подходов по изъятию земель, имущества и других общественных ресурсов;

- Процедура оценки имущества, подвергшегося воздействию;
- Процедура подготовки Оценки социального воздействия (ОСВ) и ПДП и рассмотрение этих документов со стороны ГРП;
- Определение заключительного дня легальных и нелегальных владельцев;
- Механизм/подход консультаций, включающий раскрытие информации по инструментам по защитным мерам; и
- Соглашения по Мониторингу и Оценке, включая МРЖ;
- Роли/ответственности различных стейхолдеров.

14. **Надзор и отчетность по экологической оценке.** Статус о соответствии требованиям РМУЭСМ должны подрядчики должны представлять в ГРП (группа реализации проекта), а потом ГРП информирует Банк в виде полугодового отчета. Экологический и социальный мониторинг во время реализации суб-проектов должен представлять информацию о ключевых экологических и социальных аспектах суб-проектов, в частности их экологические воздействия, последствия социального воздействия и эффективности предпринятых мер. Такая информация позволит ГРП оценить эффективность мероприятий по смягчению воздействий, как часть надзора за реализацией проекта и позволить своевременно применить корректирующие действия по необходимости. Мониторинг реализации плана действий по переселению будет включать: (i) административный мониторинг для обеспечения его своевременного осуществления и разрешения возникающих проблем; и (ii) общий мониторинг для оценки статуса выплаты компенсаций лицам, подвергшимся воздействию и выделения альтернативных земельных участков с выделением средств на восстановление земель и т.д. Мониторинг будет включать ежедневное планирование, реализацию, обратную связь и выявление проблем, ведение учета каждого лица, подвергшегося воздействию, взаимодействию с местным сообществом, информация для консультаций, количество поступивших жалоб и прогресс отчеты.
15. **Интеграция ПЭСУ в проектные документы.** Положения Плана по экологическому и социальному управлению (ПЭСУ) будут частью проектных документов, и они будут включены в тендерные документы (спецификации и ведомости объемов работ) и контракты по строительству для отобранных суб-проектов. Соответственно подрядчики должны будут включить расходы, связанные с реализацией ПЭСУ в их финансовые предложения, и они будут обязаны следовать требованиям ПЭСУ по время реализации проектных работ. Тендерные документы для отбора подрядчиков будут включать соответствующие спецификации, что обеспечит эффективную реализацию требований по экологии, охране здоровья и технике безопасности со стороны выигравших подрядчиков.
16. **Реализация РМУЭСМ.** Основным исполнительным агентством проекта является Министерство по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан (МИТК). Проект будет реализован на местном уровне через ГРП, которые будут работать в тесном сотрудничестве с соответствующими районными и городскими Хокимиятами. На региональном уровне отвечает за реализацию проекта Региональные представители филиалов АК “Узбектелеком”.
17. **Отвод земли.** Там, где требуется отвод земли, в рамках Проекта разрабатывается стратегия и план действий по реализации для отвода земли. Два широких метода обеспечения земель предусмотрены в рамках Проекта: (i) добровольные пожертвования; и (ii) недобровольные приобретения. Первое традиционно является общепринятой практикой в инициативах сообщества. Однако это может применяться при проведении кабелей через частные земли. Тем не менее, в проекте изложена система «что нужно и что нельзя делать», чтобы гарантировать, что пожертвования действительно являются «добровольными» и чтобы владелец земли не подвергался негативному воздействию в

результате пожертвования земли, временно или на постоянной основе. Однако принудительное приобретение земли требует гораздо более целенаправленного и планового внимания, поскольку это может привести к экономическому и/или физическому перемещению и, следовательно, к нескольким неблагоприятным последствиям. РПП определяет процедуры для: (i) приобретения земли (добровольной и недобровольной после того, как все технические альтернативы были рассмотрены), (ii) работы с любыми остаточными воздействиями от приобретения земли (т.е. определение, оценка и компенсация, лицам, затронутым от экономической потери или утрата частной собственности, (iii) мониторинг и проверка соблюдения политик и процедур, и (iv) рассмотрение жалоб.

18. В связи с вышеизложенным для каждого подпроекта будут предприняты оценки социального воздействия после экологического и социального скрининга, а также План экологического и социального управления (ПЭСУ) для определения масштабов перемещения и предполагаемых потерь, выявления уязвимых групп, определения стоимости переселения и готовится план действий по переселению (ПДП) для реализации проекта.
19. Однако подготовка ПДП при оценке невозможна, поскольку подпроекты станут известны только на этапе реализации. Несмотря на то, что предусмотрена широкая категория действий и воздействий, точные величины могут стать известны только после разработки детального проектирования подпроектов. Следовательно, для разработки ПДП, при подготовке Проекта разработана Рамочная Политика переселения (РПП). Основная цель РПП состоит в том, чтобы обеспечить основу для надлежащего выявления, устранения и смягчения неблагоприятных социально-экономических последствий, которые могут возникнуть в результате реализации подпроектов, которые включают принудительное приобретение земли и последующее переселение затронутых семей.
20. В Узбекистане в значительных масштабах происходят недобровольные приобретения, ведущие к разрушению конструкций и физическим перемещениям. В последнее время возник ряд претензий, поскольку на простых людей это оказало негативное воздействие. Были высказаны опасения по поводу того, что местные власти не соблюдают надлежащие процедуры и не предоставляют помощь в переселении и реабилитации адекватно, надлежащим образом и в разумные сроки. Следовательно, проект обеспечит непрерывный и строгий мониторинг переселений.
21. **Гендер.** Диагностическое исследование барьеров для повышения уровня жизни сельских женщин с низкими доходами в Узбекистане показывает, что, хотя сельское хозяйство остается основным вариантом занятости в сельской местности, участие женщин является в основном неформальным, нерегулируемым, с низким уровнем оплаты труда и работой неполный рабочий день. Таким образом, домохозяйства, которые полагаются исключительно на заработки женщин, как это имеет место в домохозяйствах, возглавляемых женщинами, как правило, имеют более низкие доходы. Многие женщины, работающие на семейных приусадебных участках (томорка), на небольших фермах и в своих домашних хозяйствах, обычно идентифицируют себя как безработные. Несмотря на усилия правительства (по состоянию на декабрь 2018 г.) более 13 000 женщин по-прежнему живут в трудных условиях и являются безработными.
22. ИКТ могут открыть новые перспективы для женщин расширять свое участие в экономике, создавая возможности для женщин заниматься коммерческой деятельностью и трудоустройством в качестве учредителей и руководителей проектов на основе доступа к ИКТ. Согласно анализу, сегодня общее число женщин, занятых в секторе ИКТ, составляет около 30%, в том числе в университетах и колледжах среднее число девушек, выбирающих сектор информационных технологий, составляет около 15% и 27%

соответственно. Статистические данные показывают, что в течение последних 4 лет тенденция к зачислению учащихся женского пола на факультеты информационных технологий остается стабильной и находится на уровне 15-25%.

23. Проект будет прилагать усилия для повышения интереса и участия женщин и девочек в области ИКТ. Он будет организовывать ИТ-мероприятия и конкурсы, такие как Technovation Challenge (организованный представителями Technovation в Узбекистане), DigiGirlz (в партнерстве с Microsoft), Women Techmakers (в партнерстве с Google), ITWomenUz (запущенный в 2019 году Комитетом женщин). В дальнейшем проект будет развиваться в соответствии с Меморандумом о взаимопонимании Министерства с Международным союзом электросвязи (МСЭ) по созданию центра цифровых навыков для женщин и молодежи в Узбекистане в рамках IT-парка.
24. Для уменьшения гендерного разрыва в использовании цифровых технологий проект Digital CASA - Узбекистан будет включать мероприятия в рамках компонентов 3 и 4, которые будут непосредственно ориентированы на женщин и девочек. Это будет включать, но не ограничиваться, предоставлением мероприятий по наращиванию потенциала в области цифровых навыков, предоставлением возможностей трудоустройства и поддержкой женщин-предпринимателей (например, через Центр ускорения стартап женщин в сфере технологий при IT-Парке), созданием центров «Цифровые технологии» в регионах, которые также сосредоточены на повышении ИКТ (включая базовые навыки работы на компьютере) и деловых навыков среди женщин (включая матерей, которые остаются дома с детьми), создании «умных рабочих мест», а также развитии цифровых услуг, в том числе для женщины. Помимо других мероприятий, обязательство проекта по обеспечению того, чтобы 50% всех обучающихся на тренингах по цифровым навыкам составляли женщины, принесло бы пользу всем, особенно для работающих женщин и новобранцев, чье отсутствие цифровых навыков может стать препятствием для их продвижения по службе и/или риском в разных сферах, где доминируют мужчины.
25. **Трудовые ресурсы.** Обсуждение заслуживает трех измерений - детский труд, принудительный труд, заработная плата и сезонные работники. Проект подчеркивает и принимает концепцию МОТ «достойный труд». Это подразумевает: бесплатную, справедливо оплачиваемую, безопасную, социально защищенную работу, не унижающую человеческое достоинство, открывающую равные стартовые возможности для всех, гарантирующую участие в принятии управленческих решений и личном развитии. Эти основополагающие принципы достойного труда подчеркнут реализацию подпроектов. За последние четыре года мониторинг МОТ, проводимый третьими сторонами, продемонстрировал значительный прогресс Узбекистана в искоренении детского и принудительного труда в хлопковом секторе. Систематический или системный детский труд больше не может считаться серьезной проблемой. Тем не менее, значительное количество случаев принудительного труда все еще наблюдается в хлопковом секторе. Кроме того, средства массовой информации недавно сообщили о ряде предполагаемых случаев принудительного труда в проектах общественных работ. Следовательно, предстоит проделать большую работу. В Узбекистане сохраняется сильная политическая приверженность и четкая связь с целью искоренения принудительного труда. Правительство продолжает укреплять инспекцию труда. В 2018 году МОТ подготовила 200 инспекторов по расследованиям принудительного труда, и правительство направило их по всей стране для расследования предполагаемых случаев принудительного труда. Поскольку в сельской местности имеется множество рабочих мест, проблем с притоком рабочей силы нет. Большинство работ будут развернуты на местах. Тем не менее, меры по наращиванию потенциала обеспечат, чтобы местные махаллинские комитеты и районные власти, а также другие поставщики услуг должным

образом приняли к сведению постановления правительства и предотвратили развертывание принудительного и детского труда.

26. **Конфиденциальность данных / информации.** Конфиденциальность информации касается: доступа, использования и сбора данных, а также законного права субъекта на данные. Это включает следующие элементы: (i) запрещение несанкционированного доступа и ненадлежащего использования личных данных; (ii) обеспечение точности и полноты данных; (iii) доступность контента и право субъекта данных на доступ (право собственности); и (iv) права на проверку, обновление или исправление этих данных. Следует признать, что конфиденциальность также подразумевает доверие и безопасность, которые регулируются законами и этикой. Учитывая постоянно развивающиеся технологические достижения, проект должен признать, что защита конфиденциальности данных имеет первостепенное значение, как бы много это ни было сложно. Необходимо принять защитные меры, чтобы граждане были полностью информированы о различных контурах и рисках в прозрачной и легко доступной среде. Соответствующие политики конфиденциальности, стандарты, руководящие принципы и процессы должным образом внедрены / усовершенствованы, доведены до сведения и соблюдаются, и принимаются эффективные меры по смягчению последствий. Политика или стандарты должны быть этически последовательными и социально приемлемыми. В июле 2019 года в Узбекистане был принят специальный закон, регулирующий порядок использования персональных данных. Это предусматривает ряд юридических обязательств для лиц, чья деятельность связана с личными данными. Проект, помимо оценки реализации закона, рассмотрит существующие законы, системы и процедуры в отношении конфиденциальности данных в стране; и улучшить его, по мере необходимости.
27. **Участие граждан:** Дизайн проекта обеспечивает вовлечение граждан на протяжении всего цикла проекта. В рамках компонента 1 взаимодействие с гражданами будет иметь ключевое значение для разработки и реализации проекта. Команда проекта будет запрашивать отзывы широкого круга заинтересованных сторон на всех этапах разработки, оценки, реализации и заключения проекта. Везде, где возможно, Проект будет использовать инновационные технологии наряду с традиционными инструментами взаимодействия, чтобы гарантировать, что предполагаемые бенефициары Проекта также будут активными участниками. Активный охват, повышение квалификации и наращивание потенциала будут в центре внимания Проекта. Структура результатов будет включать показатели, связанные с удовлетворенностью граждан качеством результатов Проекта. особое внимание будет уделяться сбору отзывов граждан в отношении разработки Программы, нормативно-правовой базы, а также в отношении предоставляемых услуг, а также кибербезопасности. Он будет отслеживаться с помощью определенного показателя вовлеченности граждан, чтобы отслеживать удовлетворенность граждан услугами, предоставляемыми в рамках проекта. Схема обратной связи будет закрыт через специальный механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).
28. **Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).** Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком (ВБ), на них оказывает влияние, могут подавать жалобы на уровне проекта или в Службу рассмотрения жалоб Всемирного банка. МРЖ для конкретного проекта разрабатывается на основе существующего МРЖ и предусматривает создание внешних комитетов на разных уровнях для рассмотрения жалоб.
29. Комитет по рассмотрению жалоб (КРЖ) будет создан на трех уровнях - районном, региональном и национальном - для получения, оценки и содействия решению проблем, жалоб и жалоб перемещенных лиц. КРЖ предоставит возможность местным жителям рассмотреть свои жалобы до обращения в судебную систему. Цель КРЖ - обеспечить

надежный способ высказывать и решать проблемы, связанные с проектом, и быть эффективным способом решения проблем потерпевшего, не допуская его обострения, что приводит к задержкам в реализации проекта.

30. КРЖ будет стремиться предоставить ограниченный по времени и прозрачный механизм для выражения и решения социальных и экологических проблем, связанных с проектом. КРЖ не предназначен для того, чтобы обойти встроенный в правительство процесс возмещения ущерба или положения статута, а скорее предназначен для оперативного решения проблем и жалоб перемещенных лиц, делая его легкодоступным для всех сегментов перемещенных лиц, и предназначен для риски и воздействия проекта.
31. **Публикация РМУЭСМ и общественные консультации.** Подготовка к РМУЭСМ и РПП была очень активной. Были проведены широкие консультации с различными заинтересованными сторонами, включая общественные сообщества, местные/районные/региональные власти, другие отделы и поставщиков услуг. Ожидания заинтересованных сторон от проекта и связанные с ними вопросы/проблемы были должным образом учтены при подготовке этих документов. Проект РМУЭСМ и РПП на английском и русском языках был опубликован 21 февраля 2020 года на веб-сайте МИТК. Семинар по раскрытию информации был проведен в г. Ташкенте. На основе предложений, полученных в ходе консультационных семинаров, документы РМУЭСМ и РПП были обновлены, доработаны и опубликованы на веб-сайте МИТК. Также доступно на внешнем веб-сайте ВБ.