



ОТЧЕТ ОБ ОЦЕНКЕ, ПОДГОТОВЛЕННЫЙ CAO

по поводу проблемных вопросов, связанных с инфраструктурными проектами IFC Indorama Kokand, Hamkor Equity/SL, Hamkorbank RIs, Hamkorbank SL, GTFP Hamkor, UZ FM (#38266, 27615, 30893, 32024, 35062, 36170, 33596, 30657, 569389)

Март 2018 г.

*Аппарат Советника по соблюдению обязательств/ Омбудсмана для
Международной финансовой корпорации и
Многостороннего агентства по инвестиционным гарантиям
www.cao-ombudsman.org*

Общие сведения о CAO

Аппарат Советника по соблюдению обязательств/ Омбудсмана (CAO) является независимым органом, обеспечивающим соблюдение социальной ответственности учреждениями Группы Всемирного банка, работающими с частным сектором, – Международной финансовой корпорацией (IFC) и Многосторонним агентством по инвестиционным гарантиям (MIGA). Аппарат CAO подчиняется непосредственно Президенту Группы Всемирного банка, и его задачей является справедливое, объективное и конструктивное рассмотрение жалоб от лиц, пострадавших в результате реализации проектов, осуществляемых при поддержке IFC/MIGA, а также содействие улучшению социальных и экологических результатов этих проектов.

Более детальную информацию можно найти на сайте CAO: www.cao-ombudsman.org.

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	3
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ	4
1. ВВЕДЕНИЕ	5
2. ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ	5
2.1. Проекты	5
2.1.1. Проект IFC с ИКТ	5
2.1.2. Проект IFC с Намкорбанк	6
2.2. Жалоба	6
3. РЕЗЮМЕ ОЦЕНКИ	7
3.1. Методология оценки	7
3.2. Краткое описание проблемных вопросов	8
3.2.1. Точка зрения Заявителей	8
3.2.2. Точка зрения клиентов IFC	9
3.3. Повестка дня для диалога	11
4. СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ	12
ПРИЛОЖЕНИЕ А. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ В САО	13

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

CAO	Аппарат Советника по соблюдению обязательств / Омбудсмена
ESAP	План экологических и социальных мероприятий
GTFP	Глобальная программа финансирования торговли
IFC	Международная финансовая корпорация
ИКТ	Indorama Kokand Textile (Индорама Коканд Текстиль)
ILO	Международная организация труда
ILRF	Международный форум по трудовым правам
MIGA	Многостороннее агентство по инвестиционным гарантиям
MSME	Микро-, малые и средние предприятия
NGO	Неправительственная организация (НПО)
UGF	Узбекско-германский форум по правам человека

1. ВВЕДЕНИЕ

В июне 2016 года CAO получил жалобу, связанную с проектами Международной финансовой корпорации (IFC) в Узбекистане. CAO признала жалобу приемлемой для дальнейшей оценки в августе 2016 года в отношении двух клиентов IFC: Indorama Kokand Textile (ИКТ), производителя хлопчатобумажной пряжи, которая получила финансирование от IFC для расширения своей текстильной фабрики; и Hamkorbank, лицензированный коммерческий банк с головным офисом в г. Андижан, Узбекистан, с которым IFC имеет семь активных проектов. Жалоба была подана коалицией неправительственных организаций (НПО) от имени узбекских правозащитных наблюдателей и предполагаемых жертв принудительного труда на хлопковых полях («Заявители»). В жалобе высказана озабоченность по поводу наличия принудительного труда в цепочке поставок ИКТ. Что касается Hamkorbank, Заявители сообщают, что существует значительный риск того, что Hamkorbank участвует в «принудительной финансовой системе и не проводит адекватную должную осмотрительность, для гарантирования его неучастия в поддержке принудительного труда и связанных с этим нападений на независимых наблюдателей труда». В жалобе также заявляется, что инвестиции IFC в Hamkorbank могут финансировать компании, которые используют или получают выгоду от принудительного труда в хлопковой системе, и что IFC не выполнила свои обязанности по должной осмотрительности и надзору. CAO признал жалобу приемлемой в августе 2016 года и начал оценку проблем, затронутых в жалобе. В ходе оценки Заявители и клиенты IFC согласились участвовать в добровольном процессе «урегулирования споров» при содействии CAO. В этом отчете об оценке представлен обзор процесса оценки, включая описание проекта, жалобу, методологию оценки и последующие шаги.

2. ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

2.1. Проекты

2.1.1. Проект IFC с ИКТ

IFC имеет активный проект с ИКТ, производителем хлопчатобумажной пряжи, для финансирования расширения текстильного завода в Ферганской долине, Узбекистан.

Инвестиции IFC - это кредит первой очереди А до 40 миллионов долларов США для ИКТ. Согласно полученной информации от IFC, целью инвестиций является то, что ИКТ сможет расширить свой потенциал в Узбекистане, что приведет к увеличению экспорта местной хлопчатобумажной пряжи и доступности качественного сырья для местной ткацкой и трикотажной промышленности, что позволит увеличить рост местной текстильной промышленности и уровня занятости в промышленности.

IFC указывает, что по завершении проекта ИКТ станет крупнейшим внутренним потребителем хлопка-волокна в Узбекистане, увеличив текущее ежегодное потребление хлопка-волокна от 38 000 тонн до 50 000 тонн в год. В результате ИКТ будет потреблять 5 процентов от общего объема производства хлопка-волокна в стране, который составляет 1 миллион тонн.

Проект был одобрен Советом директоров 17 декабря 2015 года, а выплата полной суммы состоялась 17 мая 2016 года.

2.1.2. Проект IFC с Hamkorbank

IFC имеет семь активных проектов с Hamkorbank - сочетание инвестиций в акционерный капитал и займы, а также Глобальную программу финансирования торговли (GTFP).

Согласно полученной информации от IFC, Hamkorbank был первоначально сформирован как региональный банк в Ферганской долине, к юго-востоку от Ташкента, и был преобразован в общенациональное финансовое учреждение, предлагающее кредиты малым и средним предприятиям (SME) микрокредиты, потребительские кредиты и лизинговые продукты. Акции банка торгуются на узбекской бирже. Инвестиции в акции направлены на расширение базы финансирования банка и будут использоваться для расширения финансирования микро и малых предприятий в Узбекистане. Он также направлен на поддержку стратегии банка и содействие его расширению.

IFC указывает, что его займы направлены на то, чтобы позволить Hamkorbank расширить сферу своей программы кредитования микро-, малых и средних предприятий (MSME) с уделением особого внимания отдаленным районам, что согласуется со стратегией финансовых рынков IFC для Узбекистана.

И наконец, Глобальная программа финансирования торговли IFC (GTFP) поддерживает отдельные экспортные / импортные операции Hamkorbank.

2.2. Жалоба¹

Жалоба в CAO была подана Международным форумом по трудовым правам (ILRF), Узбекско-германским форумом по правам человека (UGF), Хьюман Райтс Вотч и Cotton Campaign (Хлопковой Кампанией), действующей от имени четырех Заявителей: трех узбекских правозащитников, работа которых направлена на борьбу с принудительным и детским трудом во время сбора хлопка; и одного рабочего, который, как утверждается, был вынужден несколько раз собирать хлопок. Шестеро других узбекских правозащитников попросили официально добавить свои имена к жалобе на этапе оценки, в результате чего общее количество составила десять. Девять правозащитников, которые не требовали конфиденциальности, следующие:

1. Елена Урлаева, Альянс по правам человека Узбекистана, из Ташкента;
2. Дмитрий Тихонов, узбекский правозащитник в изгнании;
3. Уктам Пардаев², правозащитник из Джизака;
4. Уткир Пардаев, доброволец из Джизака, который помогал в мониторинге сбора хлопка;
5. Азимбай Атаниязов, правозащитник из Нукуса, Каракалпакстанская автономная республика;
6. Малохат Эшонкулова, правозащитник и журналист из Самарканда;
7. Арысланбай Отепов, правозащитник из Нукуса, Каракалпакстанская автономная республика;
8. Хайтбай Якубов, правозащитная организация «Наджот» (Спасение) из Хивы;
9. Сурат Икрамов, председатель Инициативной группы независимых правозащитников Узбекистана, из Ташкента.

¹ Полное письмо с жалобой на 21 страницу, пожалуйста, см. http://www.cao-ombudsman.org/publications/documents/Cao_submission_public_version.pdf

²Уктам Пардаев является первоначальным заявителем, который первоначально попросил CAO сохранить свою личность в тайне и впоследствии предоставил разрешение публично обнародовать своё имя.

3. РЕЗЮМЕ ОЦЕНКИ

Цель оценки CAO заключается в том, чтобы прояснить проблемы и вопросы, поднятые заявителями, собрать информацию о том, как другие соответствующие заинтересованные стороны видят ситуацию, и определить, какой процесс - урегулирование споров или аудит (проверка соблюдения стандартов деятельности) - заявители и клиенты IFC хотели бы инициировать для рассмотрения жалобы. CAO на момент оценки не собирает информацию для вынесения решения по существу жалобы.

3.1. Методология оценки

Оценка жалобы CAO состояла из:

- двусторонних и конфиденциальных встреч с Заявителями;
- встреч с 17 другими узбекскими правозащитниками, гражданскими служащими и сборщиками хлопка, поддерживающими жалобу Заявителей и НПО, которые обратились в CAO;
- встреч с представителями НПО, поддерживающих Заявителей;
- встреч с проектной группой IFC для ИКТ и Hamkorbank;
- встреч с представителями Всемирного банка в Ташкенте и Вашингтоне, округ Колумбия;
- посещений текстильного завода ИКТ в Коканде, а также встреч по телефону и лично в Ташкенте с руководством ИКТ;
- двух визитов в головной офис Hamkorbank в Андижане;
- встреч с Заместителем Премьер-министра и председателем Координационного совета по вопросам детского и принудительного труда в Республике Узбекистан г-жой Нарбаевой Танзилой Камаловной и Министром труда г-ном Абдухакимовым Азизом Абдукахаровичем;
- встреч с представителями «Узпахтасаноатэкспорт», «Узбекенгилсаноат» и Торгово-промышленной палаты Узбекистана;
- встреч с представителями областной администрации (хокимията) в Фергане и Бухаре;
- встреч с руководством Федерации профсоюзов Узбекистана;
- экскурсии по хлопкоочистительной фабрике "Жондор" и встречи с фермером в Ферганской области;
- встреч с представителями Международной организации труда (МОТ) в Ташкенте;

- встречи с представителем посольства США в Ташкенте;
- телефонных звонков с Германской корпорацией по инвестициям и развитию (DEG) и проектными группами Нидерландской компаний развития и финансирования (FMO), которые также имеют проекты с Hamkorbank; а также
- телефонных звонков с группой "Консультационных услуг" IFC, работающей над проектом "Устойчивого развития цепочки поставок хлопка".

CAO не смог связаться с одним из первоначальных четырех Заявителей, который запросил чтобы его личность оставалась конфиденциальной, и продолжает попытки связаться с ним.

CAO расширил период оценки по этому делу, в первую очередь из-за дополнительных мер предосторожности, необходимых для защиты личности и конфиденциальности Заявителей и других лиц, которые хотели поговорить с CAO, а также связанных с проблемами в области коммуникации. Заявители также нуждались в достаточном времени, чтобы понять мандат и процедуры CAO, чтобы принять взвешенное решение относительно того, как они хотят действовать.

3.2. Краткое описание проблемных вопросов

В этом разделе кратко излагаются вопросы, заданные различными группами заинтересованных сторон в ходе их обсуждений с CAO.

3.2.1. Точка зрения заявителей

На встречах с CAO Заявители в значительной степени повторили вопросы, поднятые в первоначальной жалобе, и представили дополнительную информацию и обновления с 2016 и 2017 годов по посеву хлопчатника, прополки, обрезки, обработки почвы и сбору урожая хлопка.

Некоторые правозащитники утверждают, что им и членам их семей угрожали или даже подвергали физическому насилию из-за их активности и мониторинга за работой, связанной с принудительным трудом в хлопковом секторе. Некоторые из этих событий задокументированы в первоначальной жалобе, и заявители утверждают, что события, которые произошли во время оценки CAO, также были вызваны их активностью и мониторинговой деятельностью. 1 марта 2017 года, во время первой рабочей поездки CAO в Узбекистан, Елена Урлаева была принудительно водворена в психиатрическую больницу в Ташкенте и пробыла там до 23 марта 2017 года. В сентябре 2017 года Урлаева и Малохат Эшонкулова сообщили об их задержании местной милицией и правительственными чиновниками в Яйпане и конфискации их мобильных телефонов, блокнотов и видеокамер. В начале октября 2017 года Урлаева сообщила о её задержании и допросе в течение двух часов местной милицией и местным Отделом внутренних дел в селе Кук-Арал Букинского района и впоследствии была освобождена. Урлаева и Эшонкулова сообщили, что 15 октября 2017 года они были задержаны местной милицией в городе Джума Пастдаргамского района, и что были уничтожены их цифровые и бумажные записи.

В оригинальной жалобе также говорится, что Дмитрий Тихонов бежал из Узбекистана после страдания от репрессий и запугивания за его правозащитную работу, связанную с хлопковым сектором. Заявители выразили желание Дмитрия, который в настоящее время живет в изгнании, иметь возможность безопасно вернуться в Узбекистан.

Уктам и Уткир Пардаевы проинформировали CAO, что, по их мнению, их предыдущие аресты и обвинительные приговоры по несвязанным обвинениям фактически были направлены на то, чтобы помешать им проводить свои мониторинговые работы по хлопку. По словам Уктама, в ноябре и декабре 2015 года он подвергся избиениям и получил меньшую норму, чем стандартные тюремные пайки продовольствия и воды во время тюремного заключения. Он говорит, что до сих пор находится на испытательном сроке до 2019 года и должен регистрироваться в Джизакском городском отделении внутренних дел два раза в месяц.

Как отмечается в первоначальном письме-жалобе, Заявители также утверждают, что IFC не выполнила с должным усердием свои обязанности в своих инвестициях в ИКТ в отношении детского и принудительного труда в цепочке поставок хлопка. Они также утверждают, что нет никаких доказательств того, что ИКТ будет соответствовать требованиям Стандарта деятельности 2 IFC (СД2) по трудовым и рабочим условиям, в разумные сроки или вообще, ссылаясь на пункты №27 и №29 СД2.

Как упоминалось выше, CAO встретился с несколькими другими узбекскими правозащитниками, сборщиками хлопка и предполагаемыми жертвами помимо восьми официальных Заявителей. Государственные служащие, которые отказываются собирать хлопок, они утверждают, что им приходится платить за замену сборщиков, иначе им угрожают потерей их работы и/или прекращение поставок коммунальных услуг, таких как вода, газ и электричество. Студенты университета сообщают, что им угрожают исключением или получением более низких оценок. Другие лица, которые отказываются собирать хлопок и/или пытаются собрать доказательства принудительного труда, сообщают о том, что их задержали и угрожали милицией или службами безопасности и угрожали их членам семьи.

Некоторые лица сообщили CAO, что они и/или члены их семей добровольно идут собирать хлопок за дополнительный доход. Проблемы этих лиц были сосредоточены больше на необходимости улучшить неадекватные или опасные условия труда для сборщиков хлопка.

Заявители далее отметили, что с момента избрания Президента Мирзиёева общая политическая ситуация в Узбекистане меняется и развивается. Заявители первоначально запросили анализ соответствия займов IFC в ИКТ, и займов и инвестиций в акционерный капитал в Намкорбанк в оригинальном письме-жалобе. Однако в ходе оценки Заявители сообщили CAO, что они предпочитают начать диалог с IFC, Намкорбанк и ИКТ через функцию урегулирования споров CAO, чтобы попытаться решить проблемы с жалобами.

3.2.2. Точка зрения клиентов IFC

ИКТ

ИКТ объяснила CAO, что для соответствия Стандартам деятельности IFC они приняли меры для снижения риска того, что компания будет поставлять хлопок, который собирается путем принудительного труда или детского труда. Одно из первых обязательств ИКТ заключалось в том, чтобы закупать хлопок исключительно из областей, которые являются частью ежегодного независимого мониторинга третьей стороной МОТ проектов, финансируемых Всемирным банком, в секторах сельского

хозяйства, водоснабжения и образования в Узбекистане.³ Позже IFC также разработала индекс риска, который определяет районы, в которых они считают, что риск принудительного труда и детского труда выше, - называются «красными» районами. ИКТ обязуется не поставлять хлопок из данных красных районов.

По данным ИКТ, они могут отслеживать хлопок, который они покупают с хлопкоочистительных заводов, где обрабатывается хлопок, потому что каждый отдельный хлопковый тюк помечен номером, который соответствует хлопкоочистительному заводу. Каждый из хлопкоочистительных заводов является источником хлопка из определенного района. Это позволяет узнать, что любые запрещенные районы не отправляют свой хлопок в хлопкоочистительный завод, из которого покупает ИКТ. ИКТ установил знаки внутри своего помещения, чтобы напоминать всем сотрудникам о запрещенных номерах хлопкоочистительных заводов, которые соответствуют запрещенным районам.

ИКТ также разработала политику принудительного труда и детского труда, копия которой была предоставлена САО. Кроме того, ИКТ проинформировала САО о том, что они открыты для общения с любым, кто имеет доказательства принудительного или детского труда в цепочке поставок ИКТ, чтобы можно было предпринять соответствующие действия.

ИКТ указала, что она регулярно делится своей деловой практикой с другими местными фирмами на периодических бизнес-форумах, организованных правительством, в частности, с принципами корпоративной социальной ответственности и лучшей производственной практикой - для обеспечения производства высококачественной хлопчатобумажной пряжи. Их целью является участие в повышении общего качества и репутации узбекского хлопка. Они также считают, что при содействии Всемирного банка и МОТ можно решить любые текущие проблемы принудительного труда в Узбекистане.

Hamkorbank

Hamkorbank заявляет, что имеет систему экологического и социального управления (ESMS) и проводит мониторинг клиентов со средним риском один раз в год и клиентов с высоким риском два раза в год для обеспечения соблюдения соответствия. Hamkorbank также сообщил САО, что в 2017 году их Исполнительный совет направил письмо, экземпляр которого был предоставлен САО, всем его филиалам, в которых подчеркивается запрет принудительного труда работников филиалов на сборе хлопка и отмечается, что жесткие дисциплинарные меры будут приняты против руководителей филиалов, если будут выявлены доказательства принудительного труда работников Hamkorbank.

Hamkorbank финансирует сельскохозяйственных фермеров, основной сферой деятельности которых является фермерское хозяйство и сельское хозяйство. Некоторые из этих фермеров могут иметь небольшую часть земли, на которой они выращивают хлопок. Тем не менее, Hamkorbank указал, что, когда он проводит периодический мониторинг, он гарантирует, что предоставленное финансирование не используется для хлопка. По данным Hamkorbank, доля их фермерских ссуд составляет 0,15 процента, а 7 процентов кредитного портфеля - текстильные компании.

Hamkorbank показывает, что он ожидает позитивных изменений в хлопковом секторе, указывая на существование новых правительственных постановлений и министерских и президентских порталов, созданных для подачи жалоб. Hamkorbank также считает, что

³ Для получения дополнительной информации о мониторинге третьей стороной МОТ http://www.ilo.org/ipec/informationresources/WCMS_543130/lang--en/index.htm

нынешнее правительство планирует диверсифицировать сельскохозяйственные угодья и механизировать сбор урожая хлопка, что также приведет к позитивным изменениям.

Hamkorbank открыт для диалога с Заявителями под эгидой функции урегулирования споров CAO. Они также выразили заинтересованность в возможности пригласить своих клиентов, занятых в хлопковой и текстильной промышленности, для участия в диалоге в соответствующее время.

3.3. Повестка дня для диалога

Во время встреч с CAO, заинтересованные стороны сформулировали свои ключевые цели и интересы, о многих из которых все стороны были информированы. Возможно, это выходит за рамки возможностей и мандата CAO, чтобы помочь местным заинтересованным сторонам достичь большее количество их общих целей. Тем не менее, эти цели могут дать некоторые общие основания для улучшения понимания и оказания помощи местным сторонам в разработке взаимовыгодных вариантов решения жалобы. Ниже приводится краткое изложение ключевых целей и интересов заинтересованных сторон, которые были услышаны и поняты командой CAO:

- устранить риск детского и принудительного труда в хлопковом секторе Узбекистана;
- поддерживать устойчивое экономическое развитие в Узбекистане;
- поощрять конструктивное взаимодействие между Правительством Узбекистана, IFC, клиентами IFC и организациями гражданского общества, и правозащитными организациями для обсуждения тем, представляющих взаимный интерес;
- применять и внедрять соответствующие Стандарты деятельности IFC в области окружающей среды и социальных показателей в проектах IFC; а также
- улучшить имидж и репутацию Узбекистана.

Исходя из первоначальной жалобы и дальнейших обсуждений с заинтересованными сторонами, проводимых в рамках оценки CAO, основные вопросы, на которые необходимо ответить через функцию урегулирования споров CAO, являются:

1. Как заинтересованные стороны могут работать вместе, чтобы продемонстрировать и обеспечить отсутствие принудительного труда в проектах IFC - ИКТ и Hamkorbank - и связанных с ними цепочках поставок?
2. Сосредоточив внимание на цепочке поставок ИКТ и системе экологического и социального управления Hamkorbank, как можно определить, улучшить и мониторить неадекватные условия труда для полевых работников хлопководства?
3. Каким образом соответствующие стороны могут участвовать в более широком обсуждении вопроса о том, как улучшить мониторинг хлопка для потенциального принудительного труда и детского труда?

В ходе оценки, участники подачи жалобы обсудили возможность привлечения дополнительных правозащитников и жертв принудительного труда к участию в процессе урегулирования споров.

Многие заинтересованные стороны также предложили различные идеи и предложения по решению проблем с жалобами и улучшению общего хлопкового сектора в

Узбекистане. В рамках процесса урегулирования споров CAO надеется на сотрудничество со сторонами, чтобы помочь им вести конструктивный диалог, поделиться своими идеями и предложениями друг с другом и разработать взаимовыгодные варианты решения жалобы.

4. СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ

Заявители, ИКТ и Намкорбанк согласились участвовать в процессе добровольного диалога, при содействии функции CAO - «Урегулирование споров». CAO будет содействовать этому процессу, в том числе оказывать сторонам помощь в подготовке к диалогу, согласовании основных правил и совместной работе по достижению решения вопросов, поднятых в жалобе и обобщенных в этом отчете об оценке.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ В CAO

Аппарат Советника по соблюдению обязательств/ Омбудсмана (CAO) является независимым органом, обеспечивающим соблюдение социальной ответственности учреждениями Группы Всемирного банка – Международной финансовой корпорацией (IFC) и Многосторонним агентством по инвестиционным гарантиям (MIGA). Аппарат CAO подчиняется непосредственно Президенту Группы Всемирного банка, и его задачей является справедливое, объективное и конструктивное рассмотрение жалоб от лиц, пострадавших в результате реализации проектов, осуществляемых при поддержке IFC/MIGA, а также содействие улучшению социальных и экологических результатов этих проектов.

Первичная оценка проводится отделом CAO по урегулированию споров. Цели данной оценки следующие: (1) получить полное понимание изложенных в жалобе проблемных вопросов; (2) собрать информацию о сложившейся ситуации из разных источников; а также (3) помочь сторонам спора сделать осознанный выбор наилучшего варианта удовлетворения жалобы посредством той или иной функции CAO – функции урегулирования споров или аудита (проверки соблюдения стандартов деятельности).

Этот документ является предварительным обобщением точек зрения, собранных командой CAO, а также разъяснением следующих шагов, в зависимости от решения сторон воспользоваться процедурой урегулирования споров либо же прибегнуть к аудиту. *Этот отчет не представляет собой какого-либо заключения по существу жалобы.*

Согласно Практическому руководству по стандартам деятельности CAO,⁴ процесс рассмотрения жалобы предусматривает следующие шаги:

Шаг 1: **Подтверждение** получения жалобы.

Шаг 2: **Приемлемость:** Проверка жалобы с точки зрения критериев приемлемости и принятие решения о ее соответствии установленным требованиям для дальнейшей оценки CAO (в течение 15 рабочих дней).

Шаг 3: **Оценка CAO:** Оценка проблемных вопросов и содействие сторонам спора в определении наилучшего варианта удовлетворения жалобы: посредством функции урегулирования споров CAO, применяя подход, основанный на принципах сотрудничества, или передача дела в отдел CAO по аудиту для проведения проверки соблюдения экологических и социальных стандартов деятельности IFC/MIGA. Аппарат CAO осуществляет оценку в течение 120 рабочих дней.

Шаг 4: **Содействие в разрешении (урегулировании) спора:** Если стороны выбирают подход, основанный на сотрудничестве, инициируется процедура

⁴ Более детальную информацию о роли и деятельности CAO см. в полной версии Практического руководства CAO: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

урегулирования споров при содействии CAO. Процесс урегулирования споров, как правило, осуществляется на основании Меморандума о взаимопонимании и/или взаимно согласованных правил. При этом может использоваться фасилитация/ медиация, совместное установление фактов или другие подходы к урегулированию спора, которые могут помочь достичь соглашения либо же других договоренных целей. Основная цель этих подходов – решение проблем, изложенных в жалобе, а также других существенных и связанных с жалобой вопросов, выявленных в ходе оценки жалобы или процесса урегулирования споров, к взаимному удовлетворению сторон.⁵

ИЛИ

Проверка соблюдения стандартов деятельности/Расследование: Если стороны выбирают процедуру аудита, соответствующий отдел CAO начинает проверку соблюдения экологических и социальных стандартов деятельности IFC/MIGA в рамках проекта, являющегося предметом жалобы, с целью принятия решения о целесообразности проведения дальнейшего расследования. Проверка осуществляется в течение 45 рабочих дней. Если в ходе проверки принимается решение о целесообразности проведения дальнейшего расследования, отдел CAO по аудиту проводит тщательное расследование соблюдения стандартов деятельности IFC/MIGA. Окончательный отчет об итогах расследования обнародуется вместе с ответом руководства IFC/MIGA.

Шаг 5: **Мониторинг** и контроль выполнения принятых решений.

Шаг 6: **Завершение участия CAO/** Закрытие дела.

⁵ Если стороны спора не смогут достичь соглашения в рамках установленного срока, применяя подход, основанный на сотрудничестве, отдел CAO по урегулированию споров сначала попытается оказать содействие сторонам в достижении соглашения. Если это невозможно, сотрудники CAO уведомляют всех заинтересованных сторон (участников спора, IFC/MIGA, Президента и Совет директоров Группы Всемирного банка, а также общественность) о завершении процедуры урегулирования споров и передаче дела в отдел CAO по аудиту для проведения проверки соблюдения стандартов деятельности.