

Механизм рассмотрения жалоб

В настоящем документе рассматривается Механизм рассмотрения жалоб подготовки Проекта устойчивого развития г. Душанбе (ПУРГД, Р179630).

В настоящее время Правительство Республики Таджикистан и Государственное унитарное предприятие (ГУП) «Умный город» готовят Проект по устойчивому развитию города Душанбе (ПУРГД, Р179630) с упором на интегрированное управление твердыми отходами (УТО) в городе Душанбе, который, как ожидается, будет финансироваться Всемирным банком (ВБ).

Обзор МРЖ

ГУП «Умный город» будет отвечать за своевременное решение проблем и жалоб любых сторон, связанных с экологическими и социальными показателями деятельности по подготовке проекта. Механизм рассмотрения жалоб для конкретного проекта (МРЖ) будет основан на существующем институциональном МРЖ и Законах Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» и «О государственной службе», а также Инструкциях Правительства Республики Таджикистан «О процедурах ведения документации по обращениям граждан». Хотя Закон Таджикистана "Об обращениях физических и юридических лиц" не требует обработки анонимных жалоб, проект будет способствовать получению жалоб по различным каналам, включая анонимные жалобы в соответствии с СЭС10.

МРЖ будет доступен для всего круга участников проекта, включая правительственные учреждения, частный сектор, гражданское общество, СМИ и другие заинтересованные стороны. Заинтересованные стороны могут использовать МРЖ для подачи жалоб, отзывов, запросов, предложений или даже комплиментов, связанных с общим управлением и реализацией гранта на подготовку проекта.

ГУП «Умный город» проинформирует заинтересованные стороны о процессе рассмотрения жалоб в ходе своей деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами и опубликует в открытом доступе отчет, содержащий ответы на все полученные жалобы. Рассмотрение жалоб будет осуществляться в соответствии с культурными традициями и будет осторожным, объективным, деликатным и учитывающим потребности и озабоченности сторон, затронутых проектом.

Директор ГУП «Умный город» также должен соблюдать конфиденциальность и деликатность при рассмотрении жалоб, касающихся СНЭ/СД. Система и требования (включая штатное расписание) к процессу рассмотрения жалоб – от регистрации, сортировки и обработки, подтверждения и последующих действий до проверки и принятия мер и, наконец, обратной связи в

установленные сроки - включены в МРЖ на основе существующей практики, описанной в Инструкциях “Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан”. Чтобы обеспечить надзор руководства за рассмотрением жалоб, ГРП будет отвечать за мониторинг всего процесса, включая проверку выполнения согласованных решений.

Подача жалобы

Апелляции и жалобы можно подать электронно на сайт, позвонив по телефону или отправив письмо по электронной почте, а также отправив жалобу на прием в ГУП “Умный город” либо в ГРП. Получение апелляции/запроса в письменной форме или по электронной почте должно быть подтверждено службой поддержки письмом или электронной почтой в течение 3 рабочих дней. Механизм также позволит подавать и рассматривать анонимные жалобы. Также данный документ будет размещен на сайте ГУП «Умный город» и будет общедоступна всем.

Апелляция или жалоба может быть подана по следующим каналам: в письменной форме, по электронной почте или через веб-сайт “Умного города”.

| | |
|----------------|--|
| Адрес: | Государственное Унитарное Предприятие (ГУП) “Умный город”, ул. М. Курбонова, 25, город Душанбе, Республика Таджикистан |
| Телефон: | (+992 37) 227 47 45 |
| Почта 1: | info@dsc.tj |
| Веб-платформа: | http://www.dsc.tj |
| Адрес ГРП: | ГРП «Устойчивое развитие г. Душанбе» ул. Турсунзаде 27 А г. Душанбе, Республика Таджикистан |
| Телефон: | (+992 37) 221 33 47 |
| Почта 2: | dsudp@dsc.tj |

Разрешение жалоб

ГУП “Умный город” назначит координатора по рассмотрению жалоб (КРЖ) для получения и содействия разрешению таких проблем и жалоб. Координатор рассмотрения жалоб будет Координатор проекта, то есть менеджер ГРП). КРЖ регистрирует поданную жалобу в Журнале регистрации жалоб и проинформирует Группу по рассмотрению жалоб (ГРЖ), представленную Координатором проекта, и специалистов по СЭС для рассмотрения и разрешения жалоб. При необходимости Группа по рассмотрению жалоб будет привлекать к этой работе специалистов других соответствующих подразделений. На основании проведенного анализа координатор по рассмотрению жалоб проинформирует заявителя.

Согласно законодательству, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с даты ее получения, которые не требуют дополнительного изучения, и 30 дней для апелляций, которые нуждаются в дополнительном изучении; если по истечении 30 дней вопрос все еще находится на рассмотрении, заявителю будет предоставлен ответ. Обновите информацию о статусе жалобы и предполагаемом сроке ее рассмотрения; все жалобы будут рассмотрены в течение 45 дней с момента их получения.

Механизм обжалования. Если жалоба по-прежнему не удовлетворяет заявителя, он/она может подать свою жалобу в соответствующий суд.

Журнал регистрации жалоб

Координационный центр по рассмотрению жалоб (КРЖ) будет вести местные журналы рассмотрения жалоб, чтобы гарантировать, что каждая жалоба имеет индивидуальный регистрационный номер и должным образом отслеживается, а также что все зарегистрированные действия выполнены. При получении отзывов, включая жалобы, определяется следующее:

- Тип апелляции;
- Категория апелляции;
- Лица, ответственные за расследование и разрешение жалобы;
- Крайний срок рассмотрения жалобы; и
- Согласованный план действий.

Специалист по социальным вопросам ГРП обеспечит, чтобы каждая жалоба имела индивидуальный справочный номер и надлежащим образом отслеживалась и регистрировалась. Журнал должен содержать следующую информацию:

- ФИО ЛЗП, его/ее месторасположение и детали его/ее жалобы (также возможно не раскрывать свое имя, конфиденциальность будет обеспечена)
- Дата подачи жалобы;
- Дата, когда Журнал жалоб был загружен в базу данных проекта;
- Подробная информация о предлагаемых мерах по исправлению положения, название органа, предоставляющего официальное утверждение;
- Дата, когда заявителю были направлены предлагаемые меры по исправлению положения (при необходимости);
- Подробная информация о заседании Комитета по рассмотрению жалоб (при необходимости);
- Дата, когда жалоба была закрыта; и

- Дата направления ответа заявителю.

-

Пример таблицы указан в Приложении 1.

Мониторинг и отчетность по жалобам

Координаторы на местах будут нести ответственность за:

- ✓ Сбор данных о количестве, содержании и статусе жалоб и их загрузка в единую областную базу данных;
- ✓ Ведение Журналов жалоб по жалобам, полученным на всех уровнях;
- ✓ Мониторинг нерешенных вопросов и предложение мер по их решению;
- ✓ Представление ежеквартальных отчетов о механизмах МРЖ Специалисту по социальным вопросам

Специалист по социальным вопросам будет нести ответственность за:

- ✓ Обобщение и анализ полученных от Координаторов на местах качественных данных о количестве, содержании и статусе жалоб и их загрузка в единую базу данных проекта;
- ✓ Мониторинг нерешенных вопросов и предложение мер по их решению;
- ✓ Представление ежеквартальных отчетов о механизмах МРЖ координатору проекта (менеджеру ГРП)

ГРП будет представлять ежеквартальные отчеты ВБ, который должен включать раздел, связанный с МРЖ, который предоставляет обновленную информацию о следующем:

- Состояние реализации МРЖ (процедуры, обучение, кампании по информированию общественности, бюджетирование);
- Качественные данные о количестве полученных жалоб (заявления, предложения, жалобы, запросы, положительные отзывы), с указанием жалоб, которые связаны с ВБ СЭС 1 и 10 и количество разрешенных жалоб;
- Количественные данные о типах жалоб и ответов, представленных вопросах жалобах, которые остаются неурегулированными;
- Уровень удовлетворенности принятыми мерами (ответными мерами);
- Любые принятые меры по исправлению положения.

Служба рассмотрения жалоб ВБ

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказывает на них негативное воздействие, также могут обращаться с жалобами непосредственно в Банк через Службу рассмотрения жалоб Банка (СРЖ). (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Жалоба может быть

подана на английском, таджикском или русском языках, хотя для рассмотрения жалоб, поданных не на английском языке, потребуются дополнительное время. Жалоба может быть подана в Банк СРЖ по следующим каналам:

- По электронной почте: grievances@worldbank.org
- По факсу: +1.202.614.7313
- По почте: Всемирный банк, Служба рассмотрения жалоб, MSNMC10-1018, 1818 Н ул. Северо-запад, Вашингтон, Округ Колумбия, 20433, США
- Через Страновой офис Всемирного банка в Таджикистане в Душанбе: ул. Айни, 48, Бизнес-центр "Созидание", 3 этаж, Душанбе, Таджикистан, tajikistan@worldbank.org, тел.+992 48 701-5810.

В жалобе должны быть четко указаны негативные последствия, которые предположительно вызваны или могут быть вызваны проектом, поддерживаемым Банком. Это должно быть по возможности подкреплено имеющейся документацией и перепиской. Заявитель может также указать желаемый результат рассмотрения жалобы. Наконец, в жалобе должны быть указаны заявитель(-ы) или назначенный представитель(-ы) и указаны контактные данные. Жалобы, поданные через КРЖ, оперативно рассматриваются, что позволяет оперативно реагировать на проблемы, связанные с проектом.

Кроме того, сообщества и отдельные лица, затронутые проектом, могут подавать жалобы в независимую инспекционную комиссию Всемирного банка, которая затем определит, был ли причинен или мог бы быть причинен ущерб в результате несоблюдения Всемирным банком его политики и процедур. Жалобы могут быть поданы в Инспекционную комиссию в любое время после того, как проблемы будут доведены непосредственно до сведения Всемирного банка и после того, как руководству Банка будет предоставлена возможность отреагировать. Для получения информации о том, как подавать жалобы в Инспекционную комиссию Всемирного банка, пожалуйста, посетите www.inspectionpanel.org.

