



BARS
Consulting

Процедуры управления трудовыми ресурсами



Оглавление

СПИСОК АББРЕВИАТУР	3
Введение	5
1.1. Описание проекта	5
1.2. Компоненты, предлагаемые в рамках проекта REMIT МРА	6
1.3 Экологические и социальные аспекты	7
2. ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТРУДА НА ПРОЕКТЕ.....	7
2.1. Тип работников	7
2.2. Количество работников проекта	9
2.3. Характеристики проектных работников	9
2.4. Сроки требования к рабочей силе	9
3. ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ТРУДОВЫХ РИСКОВ	9
4. КРАТКИЙ ОБЗОР НАЦИОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА	11
4.1. Законодательство в области трудовых отношений	11
4.2. Оплата труда	12
4.3. Рабочее время.....	12
4.4. Отпуска и периоды отдыха	12
4.5. Сверхурочная работа	13
4.6. Трудовые споры.....	13
4.7. Жалобы	14
4.8. Краткое изложение национального законодательства: охрана труда и техника безопасности.....	14
5. ЭСС2 — Экологический и социальный стандарт 2	14
5.1. Экологические и социальные стандарты Всемирного банка (ЭСС): Стандарт 2 (ЭСС2)	15
5.2. Сравнение основных требований Всемирного банка в области охраны труда и техники безопасности с требованиями законодательства Республики Таджикистан	16
6. ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ.....	17
7. ПОЛИТИКА И ПРОЦЕДУРЫ	19
8. ВОЗРАСТ РАБОТНИКОВ	20
9. УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ	21
10. СОКРАЩЕНИЕ ПЕРСОНАЛА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	21
11. ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТРУДОВЫМИ РЕСУРСАМИ.....	22
12. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (МРЖ)	24
13. УПРАВЛЕНИЕ КОНТРАКТАМИ	32
Приложение 1. Кодекс поведения персонала подрядчика	34

СПИСОК АББРЕВИАТУР

Аббревиатура	Значение
ВБ	Всемирный банк
ЛЭП	Линия электропередачи
ИОК	Информация, образование и коммуникация
КП	Консультанты по проектированию
КУ	Консультационные услуги
МиО	Мониторинг и оценка
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
ПК	Публичные консультации
ОА	Общественная ассоциация
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПРТ	Правительство Республики Таджикистан
ПЭСУ	План экологического и социального управления
ПЭСУП	План экологического и социального управления подрядчика
РАП	Руководство по администрированию проекта
РТ	Республика Таджикистан
ЭСС	Экологические и социальные стандарты
ЕЭС ЦА	Единая энергосистема Центральной Азии
РДЭСУ	Рамочный документ по экологическому и социальному управлению
РПП	Рамочная политика по переселению
ПУТР	Процедуры управления трудовыми ресурсами
РГР	Рамки гендерного развития
ЭСР	Экологические и социальные рамки

Аббревиатура	Значение
ГРП	Группа реализации проекта
ГУП	Группа управления проектом
РСЭНД	Риски сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств
ФУ	Финансовое управление
ОТ и ТБ	Охрана труда и техника безопасности

Исполнительным органом проекта является ОАО «Шабакахой интиколи барк», которое несет полную ответственность за реализацию данного проекта. Министерство энергетики и водных ресурсов Республики Таджикистан будет осуществлять надзор и руководить работой координационного комитета.

** Группа по управлению проектом сформирована и действует при ОАО «Шабакахой интиколи барк».

Введение

1.1. Описание проекта

1. Центральная Азия обладает огромным неиспользованным потенциалом для повышения энергетической безопасности, расширения энергетических связей и торговли, а также ускорения перехода к чистой энергии. Улучшение геополитических отношений в Центральной Азии за последние шесть лет открыло новые возможности для региональных энергетических связей и торговли. Узбекистан выразил заинтересованность в совместном развитии гидроэнергетики в Таджикистане и Кыргызской Республике. Казахстан также выразил поддержку в развитии крупных гидроэнергетических объектов в Кыргызской Республике для улучшения комплексного управления водными и энергетическими ресурсами в регионе. Таджикистан завершает ресинхронизацию своей энергетической системы с Центральноазиатской энергетической системой (ЦАЭС). Туркменистан в настоящее время является основным поставщиком энергоресурсов в регионе, особенно в зимний период. Экспорт электроэнергии из Таджикистана в Узбекистан также возобновился в 2018 году после девятилетнего перерыва. Возросший интерес к торговле электроэнергией в Центральной Азии сделал энергетические связи и торговлю важной региональной повесткой дня для стран Центральной Азии.

Энергетическая система Таджикистана, ранее входившая в состав ЦАЭС, с 2009 года функционирует изолированно от нее. В настоящее время между энергосистемами ЦАЭС и энергосистемой Таджикистана ведутся активные переговоры о ее подключении. Прорабатываются схемы подключения и необходимые расчетные исследования по противоаварийной автоматике как в южной, так и в северной частях энергосистемы.

Кроме того, существует необходимость в укреплении национальных и региональных межсистемных связей для обеспечения устойчивого экспорта электроэнергии, которая будет вырабатываться на новых региональных проектах, таких как Рогунская ГЭС.

2. Проект готовится в соответствии с новой «Экологической и социальной основой» (ЭСО) Всемирного банка, которая вступила в силу 1 октября 2018 года и заменила «Политику экологических и социальных гарантий Банка». В рамках ЭСО все заемщики Всемирного банка согласились соблюдать десять экологических и социальных стандартов (ЭСС), применяемых к кредитованию инвестиционных проектов, финансируемых Банком. Проект признает важность и принимает ЭСС для выявления и оценки, а также управления экологическими и социальными рисками и воздействиями, связанными с данным инвестиционным проектом. ООО «Барс-Консалтинг», нанятое Министерством энергетики и водных ресурсов Республики Таджикистан, разработало несколько ключевых

инструментов для решения этой проблемы. Один из стандартов – ЭСС 2 касается труда и условий труда и предполагает, что Заемщики разработают процедуры регулирования трудовых отношений (ПУТР). ПУТР позволяет определить основные требования к трудовым ресурсам и связанные с ними риски, а также помочь Заемщику определить ресурсы, необходимые для решения трудовых вопросов. ПУТР — это «живой» документ, который инициируется на ранних стадиях подготовки проекта, а также пересматривается и обновляется на протяжении всей разработки и реализации проекта. Соответственно, в этом документе подробно описываются типы работников, которые могут быть задействованы в проекте, и управление ими.

1.2. Компоненты, предлагаемые в рамках проекта REMIT MPA

3. Предлагаемый проект (MPA1) включает следующие три компонента:

- (i) Компонент 1: Пилотный региональный рынок электроэнергии;**
- (ii) Компонент 2: Укрепление межсистемных связей и устойчивости системы;**
- (iii) Компонент 3: Укрепление благоприятной среды и институционального потенциала,**
которые более подробно описаны ниже:

1. Компонент 1: Пилотный региональный рынок электроэнергии. Этот компонент направлен на поддержку внедрения пилотной платформы краткосрочного рынка для продвижения региональной торговли электроэнергией в Центральной Азии. Предлагаемый пилотный проект направлен на то, чтобы наглядно продемонстрировать, как региональный рынок может работать в Центральной Азии, обеспечивая удовлетворение растущего спроса на энергию в регионе за счет эффективного развертывания более дешевой энергии, повышения безопасности и надежности поставок, что также будет способствовать экономическому росту и зеленому переходу в регионе.

2. Компонент 2: Укрепление и цифровизация региональных межсистемных связей. REMIT MPA будет поддерживать развитие регионального рынка с помощью программных и аппаратных средств. Этот проект также будет финансировать критически важные инвестиции для расширения региональной торговли электроэнергией как на региональном, так и на национальном уровнях.

Потенциальные инвестиции в Таджикистан кратко изложены ниже:

- Строительство новой ВЛ 500 кВ ПС Регар – ПС Душанбе (2-я цепь ВЛ).
- Модернизация открытого распределительного устройства и связанных с ним систем на ПС 500 кВ Регар путем замены группы 3-го АТ (3х267 МВА).
- Модернизация/расширение ПС 500 кВ Душанбе путем установки 2-й группы автотрансформаторов (3х167 МВА).

3. Компонент 3 REMIT MPA: Укрепление благоприятной среды и институционального потенциала. Поскольку эффективная трансграничная торговля зависит от надежных энергетических секторов на национальном уровне, этот компонент будет поддерживать мероприятия, направленные на: (i) укрепление финансовой жизнеспособности и управления национальными энергетическими секторами (например, реформа тарифов); (ii) укрепление регулирующих органов – через обучение, наращивание потенциала, конкретные мероприятия. Этот компонент также будет поддерживать надзор за проектом, управление и координацию.

1.3 Экологические и социальные аспекты

4. В данном проекте анализируются экологические и социальные аспекты с использованием концепции Экологических и Социальных Стандартов (ЭСС) Всемирного банка. Один из таких стандартов, ЭСС 2, фокусируется на труде и условиях работы, предполагая, что заемщики должны разработать процедуры управления трудовыми ресурсами (ПУТР). ПУТР помогает определить основные требования к рабочим ресурсам и связанные с ними риски, а также помогает заемщикам выявить ресурсы, необходимые для решения трудовых вопросов. ПУТР представляет собой документ, который разрабатывается на ранних этапах проекта и пересматривается в процессе его разработки и реализации. Следовательно, в этом документе подробно описываются типы работников, которые могут быть задействованы в проекте, и способы управления ими.

2. ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТРУДА НА ПРОЕКТЕ

5. ЭСС 2 классифицирует работников на: непосредственных работников, работников по контракту, общественных работников и работников первичного снабжения. В этом разделе описывается следующее на основе доступной информации:

2.1. Тип работников

6. Реализация проекта будет осуществляться непосредственно Группой реализации проекта (ГРП) посредством объявления тендера для найма Подрядчика по реализации компонентов проекта. ГРП будет возглавлять директор. ГРП будет иметь следующие должности:

Группа реализации проекта (ГРП) будет осуществлять функции, связанные с координацией, мониторинг и оценки деятельности Подрядчика, а также отчетность.

7. Работники по контракту: это работники, временно привлеченные к выполнению определенных задач или проектных работ. Они будут включать в себя специалистов по строительству, инженеров,

консультантов и других специалистов, предоставляемых в рамках контрактов с подрядными организациями или фирмами-консультантами.

8. Общественные работники: это специалисты, занятые в рамках проекта для обеспечения взаимодействия с общественностью, участия заинтересованных сторон и выполнения социальных обязательств. Они будут включать в себя коммуникационных менеджеров, экспертов по социальной защите, экологических консультантов и других специалистов, обеспечивающих прозрачность и взаимодействие с обществом.

9. Работники первичного снабжения: это работники, занятые в обеспечении первичных ресурсов и материалов, необходимых для выполнения проектных задач. Они будут включать в себя поставщиков материалов, перевозчиков, поставщиков энергии и других поставщиков услуг и товаров, необходимых для функционирования проекта.

2.2. Количество работников проекта

10. Основные работники. Общее число сотрудников ГРП будет сформировано в начале проекта.
11. Работники по контракту. Число работников по контракту, которые будут приняты на работу, на данный момент неизвестно. Об этом станет известно, когда начнется реализация.

2.3. Характеристики проектных работников

12. ГРП будет возглавляться директором и состоять из специалиста по финансовому менеджменту (ФМ), бухгалтера, одного или двух специалистов по закупкам, при необходимости, специалиста по мониторингу и оценке, одного или двух специалистов по безопасности и административного персонала для поддержки и устного перевода.
13. Учитывая строительные работы в рамках компонента 2, будет нанят Подрядчик, который привлечет рабочую силу, включающую местное население, проживающее в Республике Таджикистан.

2.4. Сроки требования к рабочей силе

14. Прямые работники ГРП, как правило, потребуются на полный рабочий день и круглый год на протяжении всего проекта. Другие эксперты/консультанты будут наниматься по требованию на протяжении всего периода реализации проекта. Сроки привлечения работников по контракту будут известны на более поздних этапах, однако ясно, что они будут привлекаться в зависимости от реализации различных подкомпонентов в конкретных временных интервалах.
15. В зависимости от потребности Подрядчик будет осуществлять строительные работы. Строительный сезон обычно длится с апреля по октябрь, но может быть несколько длиннее или короче в зависимости от погодных условий. Таким образом, Подрядчик должен будет мобилизовать рабочую силу в соответствии с типом работы и сезоном. Продолжительность рабочего времени не должна превышать 8 часов в день, с предоставлением не менее 1 часа для отдыха.

3. ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ТРУДОВЫХ РИСКОВ

В этом разделе описывается следующее на основе доступной информации:

16. **Трудовые риски, связанные с контрактными работниками на уровне подпроекта.** Проект предполагает масштабные строительные работы, в том числе работы на высоте. Все подрядчики будут обязаны заключить письменный договор со своими работниками, который в значительной степени соответствует целям ЭСС 2, особенно в отношении детского и принудительного труда, в соответствии с процедурами, указанными в Положениях о закупках Всемирного банка.
17. **Трудовые риски, включая приток рабочей силы и связанное с ним гендерное насилие (ГН),** и детский труд считаются низкими, соблюдение Трудового Кодекса Республики Таджикистан, который запрещает принудительный труд (статья 4 Трудового кодекса) является обязательным. Поскольку строительные работы будут поддерживаться в рамках компонента 2 и будут большими по масштабу, риск принудительного труда, как ожидается, будет небольшим. Тем не менее, в контракте подрядчики будут обязаны воздерживаться от использования принудительного труда, а сотрудники ГРП, отвечающие за надзор за подрядчиками, будут контролировать и сообщать об отсутствии принудительного труда.
18. **Риски в области охраны труда и техники безопасности (РОТТБ)** варьируются от низких до высоких и будут зависеть от типа выполняемых работ по компонентам. Все подрядчики, нанятые для строительных работ в рамках Компонента 2, будут обязаны разработать и внедрить письменные процедуры управления трудом, включая процедуры по созданию и поддержанию безопасной рабочей среды в соответствии с требованиями ЭСС 2. Все подрядчики компонента 2 должны будут соблюдать План экологического и социального управления (ПУОСС), чтобы гарантировать, что работники используют базовое защитное оборудование, проходят базовую подготовку по технике безопасности и принимают другие профилактические меры, как это предусмотрено в Структуре Рамочного документа по управлению экологическими и социальными вопросами (РДУОСС) проекта.
19. **Риски трудоустройства.** Работники будут подрядчиками либо напрямую в качестве персонала проекта, либо косвенно через контракты с консультантами или поставщиками услуг.
20. **Риски сверхурочной работы.** Существует риск продолжения существующей практики неучета рабочего времени и отсутствия компенсации за сверхурочную работу. Регулирование сверхурочной работы осуществляется согласно статье 80 Трудового Кодекса Республики Таджикистан. Проект будет направлен на устранение риска путем информирования прямых работников об их правах и создания механизмов рассмотрения жалоб для прямых работников об их правах и создания механизмов рассмотрения жалоб для прямых работников.

4. КРАТКИЙ ОБЗОР НАЦИОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

4.1. Законодательство в области трудовых отношений

Трудовое законодательство Республики Таджикистан регулирует трудовые отношения на основе Конституции и Трудового кодекса. Ключевые положения включают:

- запрет дискриминации (статья 4 Трудового кодекса);
- минимальные государственные гарантии по оплате труда (статья 139 Трудового кодекса);
- право на отдых и ежегодный отпуск (статьи 37 и 93 Трудового кодекса);
- охрану труда несовершеннолетних и женщин (статьи 216–218 Трудового кодекса);
- регулирование охраны труда и техники безопасности (статья 35 Конституции и соответствующие статьи Трудового кодекса).

21. Законодательство Республики Таджикистан об охране труда основывается на Конституции Республики Таджикистан и включает Трудовой кодекс и иные нормативные правовые акты Республики Таджикистан.

22. Статья 17 Конституции закрепляет равенство всех перед законом и судом независимо от социального и имущественного положения, что гарантирует равные возможности в сфере труда. Статья 35 — право на труд, выбор профессии и рода занятий, охрану труда и социальную защиту от безработицы. Статья 36 — право на жилище, важное для стабильности работников. Статья 37 — право на отдых, включая оплачиваемый ежегодный отпуск и еженедельные дни отдыха. Статья 38 — право на охрану здоровья, включая бесплатную медицинскую помощь в государственных учреждениях. Статья 39 — право на социальное обеспечение в случае болезни, инвалидности, потери кормильца и в старости. Статья 45 — обязанность уплаты налогов и сборов, установленных законом.

23. Трудовой кодекс Республики Таджикистан от 23 июля 2016 года № 1329 — базовый законодательный акт, регулирующий весь комплекс вопросов труда в Республике Таджикистан. Кодекс регулирует трудовые отношения и иные непосредственно связанные с ними отношения, направленные на защиту прав и свобод сторон трудовых отношений и установление минимальных гарантий в сфере труда. Статья 4 Кодекса запрещает дискриминацию и гарантирует всем гражданам равные права на труд; любые различия, непринятие или предпочтение, отказ в приёме на работу по признакам национальности, расы, пола, языка, религии, политических убеждений, социального положения, образования, имущественного положения, повлекшие нарушение равенства возможностей в сфере труда, — запрещены.

4.2. Оплата труда

24. Формы и размеры оплаты труда за выполненную работу устанавливаются трудовыми договорами и коллективными договорами. Размер оплаты труда определяется соглашением между работодателем и работником. Оплата труда не может быть ниже установленного государством минимального размера и не ограничивается каким-либо максимальным пределом (статья 139 Трудового кодекса).

25. Статья 139 Трудового кодекса Республики Таджикистан устанавливает, что вознаграждение работников зависит от количества и качества труда. Работодатель обязан обеспечить нормальные условия для выполнения норм труда. Статья 140 гарантирует выплату установленной заработной платы независимо от финансового состояния работодателя. Дискриминация в оплате труда запрещена. Статья 148 предусматривает повышенную оплату за работу во вредных и опасных условиях, что относится и к строительству линий электропередачи. Статья 154 определяет порядок оплаты сверхурочной работы, работы в выходные и праздничные дни. Статья 157 устанавливает, что при простое не по вине работника за ним сохраняется средний месячный заработок. Статья 158 определяет сроки выплаты заработной платы — не реже одного раза в половину месяца.

4.3. Рабочее время

26. Рабочее время регулируется Трудовым кодексом Республики Таджикистан. Нормальная продолжительность рабочей недели составляет 40 часов (статья 67 Трудового кодекса). Для работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями, таких как строительство линий электропередачи, продолжительность рабочей недели сокращается до 35 часов (статья 69 Трудового кодекса).

27. Ночная работа (с 22:00 до 6:00) оплачивается не ниже чем в полуторакратном размере, а продолжительность смены в ночное время сокращается на один час (статья 77 Трудового кодекса).

28. Сверхурочные работы допускаются только с письменного согласия работника и оплачиваются не ниже двойного размера обычной оплаты (статья 79 Трудового кодекса).

4.4. Отпуска и периоды отдыха

29. Работникам предоставляется ежегодный оплачиваемый отпуск продолжительностью не менее 24 календарных дней (статья 93 Трудового кодекса). Работники, занятые на вредных или тяжёлых работах, имеют право на продлённый отпуск — до 31 календарного дня (статья 96 Трудового кодекса).

30. Работодатели обязаны предоставлять дополнительные перерывы в течение рабочего дня работникам, имеющим детей в возрасте до 1,5 лет (статья 218 Трудового кодекса).

4.5. Сверхурочная работа

31. Статья 79 предусматривает, что сверхурочная работа допускается только с согласия работника. Работник вправе отказаться от сверхурочной работы без указания причин и без каких-либо негативных последствий. Сверхурочные работы запрещены для работников моложе 18 лет, беременных женщин, а также для занятых на особо тяжёлых и особо вредных работах. Статья 79 также ограничивает продолжительность сверхурочной работы: не более 4 часов в течение двух подряд идущих дней и не более 120 часов в год. Статья 154 гарантирует повышенную оплату сверхурочных: для сдельщиков — не менее двойных сдельных расценок, для повременщиков — не менее двойной часовой ставки. По соглашению с работодателем вместо повышенной оплаты работнику может быть предоставлен иной день отдыха. Статья 79 возлагает на работодателя обязанность обеспечить безопасность труда и нормальные производственные и социальные условия при выполнении сверхурочных работ.

4.6. Трудовые споры

32. Статья 198 выделяет два вида трудовых споров: — индивидуальные трудовые споры — неурегулированные разногласия между работодателем и работником по применению трудового законодательства и условий труда; — коллективные трудовые споры — неурегулированные разногласия между работодателем (объединением работодателей) и коллективом работников (представителями работников) по установлению и изменению условий труда, заключению и исполнению соглашений и коллективных договоров, а также по применению трудового законодательства.

Статья 199 предоставляет работнику право выбора органа разрешения индивидуального трудового спора:

— примирительная комиссия, создаваемая на паритетной основе из представителей работодателя и работников;

— суд: работник может обратиться непосредственно в суд, минуя примирительную комиссию.

Статья 201 устанавливает сроки обращения в органы по рассмотрению индивидуальных трудовых споров:

— в примирительную комиссию — в течение 3 месяцев со дня, когда работник узнал или должен был узнать о нарушении своих прав;

— в суд — в течение 1 месяца со дня вручения копии акта работодателя о прекращении трудового

договора (для споров о восстановлении) либо в течение 3 лет со дня, когда работник узнал о нарушении своего права (для иных трудовых споров).

Статья 206 гарантирует работнику восстановление на работе и выплату среднего заработка за время вынужденного прогула, если увольнение или перевод на другую работу признаны незаконными.

4.7. Жалобы

33. Статья 18 гарантирует работникам право защищать свои права и законные интересы всеми не противоречащими закону способами, включая право на подачу жалобы. Статья 345 предоставляет работнику право обжаловать неправомерные действия или бездействие работодателя в сфере охраны труда и техники безопасности.

Куда	можно	подать	жалобу:
—	непосредственному	руководителю	(мастеру, бригадиру и т. п.);
—	руководителю	организации	(директору, генеральному директору и т. п.);
—	в	профсоюз	(при наличии профсоюзной организации);
—	в комиссию по трудовым спорам (статья 200), если жалоба не удовлетворена работодателем;		
—	в суд (статья 199) — работник вправе подать иск к работодателю для защиты своих трудовых прав;		
—	в инспекцию труда (статья 13) — работник может обратиться с жалобой на нарушение работодателем трудового законодательства.		

4.8. Краткое изложение национального законодательства: охрана труда и техника безопасности

34. Вопросы охраны труда отражены в Конституции Республики Таджикистан. В соответствии со статьёй 35 каждому гарантируется право на труд, выбор профессии и рода занятий, охрану труда и социальную защиту от безработицы. Заработная плата не может быть ниже минимальной. Любые ограничения в трудовых отношениях запрещены. За равный труд — равная оплата. Никто не может быть принуждён к труду, кроме случаев, предусмотренных законом. Запрещается использование труда женщин и несовершеннолетних на тяжёлых и подземных работах, а также на работах с вредными условиями труда.

35. Трудовой кодекс Республики Таджикистан (введён в действие 23 июля 2016 года) содержит раздел, посвящённый охране труда и технике безопасности. Кодекс устанавливает обязанности работодателя по обеспечению охраны труда, государственные стандарты в области охраны труда и техники безопасности, а также обязанности работника в этой сфере. Работникам гарантируются безопасные условия труда, обучение и инструктаж, санитарно-бытовое и медицинское обслуживание.

5. ЭСС2 — Экологический и социальный стандарт 2

5.1. Экологические и социальные стандарты Всемирного банка (ЭСС): Стандарт 2 (ЭСС2)

36. Трудовые требования Всемирного банка изложены в ЭСС2. Подрядчик должен выстраивать эффективные отношения между работниками и руководством и обеспечивать безопасные и здоровые условия труда. Ключевые цели ЭСС2:

- содействие безопасности и охране труда;
- обеспечение справедливого отношения, недискриминации и равных возможностей для работников проекта;
- защита работников проекта, включая уязвимые группы (женщины, лица с инвалидностью, дети трудоспособного возраста — в соответствии с ЭСС, а также трудовые мигранты, подрядные работники, общественные работники и работники первичных поставщиков — по мере применимости).

37. ЭСС2 применяется к работникам проекта, включая работающих на полной и неполной ставке, временных, сезонных и трудовых мигрантов. Если государственные служащие привлекаются к проекту (полностью или частично), они продолжают работать на условиях своих действующих служебных контрактов или соглашений, если только их должности не были юридически переданы иному работодателю. ЭСС2 не применяется к государственным служащим.

38. Условия труда и управление трудовыми отношениями. Группа реализации проекта (ГРП, англ. PIU) разрабатывает и внедряет внутренние процедуры управления трудовыми ресурсами, применимые к проекту. Эти процедуры определяют порядок управления работниками проекта в соответствии с требованиями национального законодательства и ЭСС2, включая применение положений ЭСС к различным категориям работников проекта (прямым и контрактным работникам и др.).

39. Работникам проекта предоставляется ясная и понятная информация и документация об условиях их труда. В информации и документации отражаются их права по национальному трудовому законодательству и требования ЭСС (включая коллективные договоры), в том числе права, связанные с рабочим временем, оплатой, сверхурочной работой, компенсациями и льготами. Эта информация предоставляется при начале трудовых отношений и при существенных изменениях условий.

40. Дополнительную информацию об Экологической и социальной базе Всемирного банка и её стандартах см.:

- www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-socialframework/brief/environmental-and-social-standards
- <http://projects-beta.vsemirnyibank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

5.2. Сравнение основных требований Всемирного банка в области охраны труда и техники безопасности с требованиями законодательства Республики Таджикистан

41. Сравнение основных требований Всемирного банка в области охраны труда и техники безопасности с требованиями законодательства Республики Таджикистан.

ЭСС	Основные требования ВБ	Основные требования ВБ Ключевые требования/пробелы в законодательной базе Республики Таджикистан
А. Условия труда и управление трудовыми отношениями	Письменные процедуры управления. Условия трудоустройства Недискриминация и равные возможности Организации работников Разработка планов управления трудовыми ресурсами, включая ПУОСС Подрядчика.	Требуется письменный трудовой договор, включая процедуры и условия трудоустройства. Недискриминация и равные возможности требования существуют. Отсутствие резервов на оплату труда Планы управления.
Б. Защита рабочей силы	Запрет детского труда Запрет принудительного труда	Детский труд запрещен (до 15 лет). Принудительный труд не допускается.
В. Механизм рассмотрения жалоб	МРЖ должен быть установлен для прямых и контрактных работников.	Нет специального процесса МРЖ для сотрудников, работающих по индивидуальным трудовым договорам.

Г. Охрана труда и безопасность	Подробная процедура, необходимая для каждого проекта. Требования по защите работников, обучению работников, документировать происшествия, аварийная подготовка, решение проблем; и Мониторинг показателей охраны труда и техники безопасности	Нет подробной процедуры специфичны для каждого проекта. Требования по защите работников, обучению работников, документированию происшествий, подготовке к чрезвычайным ситуациям.
Д. Категория работников	Указывает категории работников	Нет такой классификации
Е. Минимальный возраст работников	Минимальный возраст для приема на работу – 14 лет; Ребенка в возрасте 14–18 лет можно трудоустроить или привлечь только на определенных условиях.	Занятость разрешена для Возраст старше 15 лет, но с разрешения опекуна. С 15 по 18 лет не допускаются к работе в тяжелых и небезопасных условиях труда

Таблица 1. Сравнение основных требований Всемирного банка в области охраны труда и техники безопасности с требованиями законодательства Республики Таджикистан

6. ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ

42. ГРП SIB (Группа реализации проекта), выступая Исполняющим учреждением, будет осуществлять общее руководство ГРП. ГРП будет контролировать подрядчиков и субподрядчиков и нести ответственность за координацию, отчетность, мониторинг и обеспечение выполнения требований Процедур управления трудовыми ресурсами (ПУТР) и охраны труда и техники безопасности (ОТиТБ). ГРП также обеспечивает оперативную поддержку «на местах» по мониторингу трудовых практик и работе механизма рассмотрения жалоб (МРЖ).

43. ГРП будет осуществлять прямой надзор за Подрядчиком. Координатор ГРП осуществляет повседневную координацию деятельности проекта.

- 44.** Специалист ГРП по социальным и экологическим вопросам отвечает за следующее:
- внедрение настоящих Процедур управления трудовыми ресурсами (ПУТР);
 - обеспечение того, чтобы строительные подрядчики соблюдали ПУТР и подготовили планы по охране труда и технике безопасности до мобилизации на площадку;
 - мониторинг соблюдения подрядчиками трудовых обязательств и обязательств по охране труда и технике безопасности перед нанятыми работниками и субподрядчиками;
 - мониторинг соблюдения подрядчиками ПУТР;
 - мониторинг соблюдения стандартов по охране труда и технике безопасности и технических требований.
- 45.** Организация и проведение обучения по ПУТР и ОТиТБ для работников проекта.
- 46.** Обеспечение создания и функционирования механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) для работников проекта и информирование работников о его назначении и порядке использования.
- 47.** Наличие системы регулярного мониторинга и отчетности по вопросам охраны труда и техники безопасности. Контроль соблюдения Кодекса поведения работников.
- 48.** Включение положений ПУТР и требований по охране труда и технике безопасности в договорные документы; Подрядчики обязуются их соблюдать. Обязанности Подрядчиков в области охраны труда и техники безопасности включают:
- 49.** Соблюдать процедуры организации работ и требования по охране труда и технике безопасности в соответствии с положениями Рамочной документации по экологическому и социальному управлению (РДЭСУ) и условиями контрактов, заключённых с ГРП. Если суммарная численность работников (прямых + контрактных) превышает 50 человек, Подрядчики разрабатывают собственные ПУТР и планы по охране труда и технике безопасности.
- 50.** Осуществлять мониторинг соблюдения субподрядчиками процедур организации работ и требований по охране труда и технике безопасности.
- 51.** Вести учёт приёма и занятости контрактных работников в соответствии с условиями их договоров.
- 52.** Чётко доводить до всех работников должностные обязанности и условия труда.
- 53.** Обеспечивать вводный (включая социальные аспекты) и регулярный инструктаж/обучение работников по требованиям охраны труда, включая обучение их праву на безопасные условия труда в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, информирование о рисках, связанных с их работой, а также о мерах по снижению рисков до приемлемого уровня.

54. Совместно с консультантом ГРП по технике безопасности проводить обучение по процедурам управления трудовыми ресурсами и безопасности при управлении работами субподрядчиков.
55. Обеспечить, чтобы все работники подрядчика и субподрядчиков до начала работ ознакомились с Кодексом поведения и подписали его, а также осуществлять мониторинг соблюдения Кодекса.

7. ПОЛИТИКА И ПРОЦЕДУРЫ

56. Как предусмотрено Трудовым кодексом, занятость работников проекта осуществляется на принципах недискриминации и равных возможностей. Дискриминация в любой части трудовых отношений не допускается — при приёме на работу, оплате труда, условиях и порядке труда, доступе к обучению, продвижении по службе или увольнении. Подрядчики соблюдают следующие меры, указанные в Процедурах управления трудовыми ресурсами (ПУТР), а специалист по мониторингу и оценке из Группы реализации проекта (ГРП) осуществляет контроль за тем, чтобы ко всем работникам относились справедливо:
57. Процедуры найма являются прозрачными, публичными, недискриминационными и чувствительными к вопросам этничности, религии, инвалидности и пола.
58. Заявки на трудоустройство рассматриваются только при их подаче в соответствии с формальной процедурой, установленной подрядчиками.
59. До приёма на работу предоставляются чёткие должностные инструкции/описания должности с указанием необходимых для каждой позиции навыков.
60. Все работники заключают письменные трудовые договоры, содержащие условия их работы; содержание договора им разъясняется. Работники подписывают трудовой договор.
61. Работники уведомляются о предстоящем увольнении не менее чем за два месяца до предполагаемой даты увольнения.
62. С контрактных работников не взимаются какие-либо сборы за трудоустройство. Если при трудоустройстве возникают расходы, их оплачивает Работодатель.
63. В зависимости от профиля работодателя и работника условия труда доводятся на двух языках: на государственном языке и на языке, понятном обеим сторонам.
64. Помимо письменной документации, работникам, которым может быть сложно понять документы, предоставляется устное разъяснение условий труда.
65. Предполагается отсутствие языковых проблем, однако при их возникновении работникам при необходимости обеспечивается устный перевод.

66. Иностранным работникам требуются разрешения на работу, дающие право работать в Республике Таджикистан.

67. Все строительные работники должны быть не моложе 18 лет.

68. Нормальная продолжительность рабочего времени не должна превышать 40 часов в неделю. При пятидневной рабочей неделе продолжительность ежедневной работы устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка, утверждаемыми работодателем после предварительного согласования с представителями работников, с соблюдением установленной продолжительности рабочей недели.

69. Подрядчики несут ответственность за следующее:
— соблюдение требований национального законодательства и настоящей процедуры организации труда;

— ведение учёта найма и занятости контрактных работников;

— чёткое доведение до контрактных работников должностных обязанностей и условий труда;

— наличие системы регулярного анализа и отчётности по вопросам труда, охраны труда и техники безопасности.

8. ВОЗРАСТ РАБОТНИКОВ

70. Трудовой кодекс Республики Таджикистан запрещает лицам младше 18 лет выполнять «нездоровую или тяжелую» работу, а также существуют особые требования к отпуску, рабочему времени и другим условиям занятости. Работодатель будет следить за тем, чтобы на работу не принимались строители младше 18 лет.

71. Подрядчики будут обязаны проверять и идентифицировать возраст всех работников. Для этого работникам потребуется предоставить официальную документацию, которая может включать свидетельство о рождении, национальное удостоверение личности, паспорт, медицинскую карту. Если будет обнаружено, что несовершеннолетний, не достигший минимального возраста, дающего право на труд, работает над проектом, будут приняты меры по немедленному прекращению найма или участия несовершеннолетнего ответственным образом, принимая во внимание наилучшие интересы несовершеннолетнего.

9. УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ

72. Условия трудоустройства, применимые к сотрудникам Подрядчику, будут изложены в настоящем документе. Настоящие правила внутреннего трудового распорядка будут распространяться на всех сотрудников Подрядчика, которые закреплены за работой на проекте (прямые работники). Условия работы непосредственных работников по совместительству определяются их индивидуальными договорами.
73. Точное количество работников проекта, с которыми будут заключены контракты, на данный момент неизвестно. Об этом станет известно, когда начнется реализация.
74. Процедура управления трудом подрядчиков будет устанавливать условия для работников, работающих по контракту и субподрядчикам. Эти положения и условия будут, как минимум, соответствовать настоящей процедуре управления трудом, Трудовому Кодексу Республики Таджикистан и указаны в стандартных контрактах, которые будут использоваться Подрядчиком в рамках проекта.

10. СОКРАЩЕНИЕ ПЕРСОНАЛА И ВОССТАНОВЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

75. Переход к автоматизированным системам и строительство линий электропередачи и подстанций могут привести к сокращению работников, ранее занятых на ручных операциях. Такой сдвиг способен нарушить экономическую стабильность затронутых домохозяйств, особенно тех, чей доход зависел от этих рабочих мест. Для смягчения последствий проект интегрировал специальные меры, направленные на обеспечение экономической устойчивости для высвобождаемых работников.
76. Прежде всего будут разработаны программы обучения навыкам, позволяющие высвобождаемым работникам приобрести новые компетенции, востребованные на меняющемся рынке труда. Эти программы сосредоточатся на таких областях, как эксплуатация и обслуживание автоматизированных систем, электротехника и другие направления, соответствующие техническим требованиям проекта. Обучение будет адаптировано к специфическим потребностям затронутой рабочей силы, включая варианты для женщин и лиц из уязвимых групп, с обеспечением инклюзивности.
77. Кроме того, проект создаст инициативы по трудоустройству в сотрудничестве с местными работодателями и подрядчиками для содействия переходу затронутых работников на альтернативные должности. Это может включать позиции в текущих фазах проекта, например

работы, связанные со строительством, либо должности по обслуживанию модернизированной энергетической инфраструктуры.

78. Также будут запущены инициативы по экономическому расширению прав и возможностей — поддержка предпринимательства и развития малого бизнеса. Затронутые домохозяйства могут получить финансовую и техническую помощь для запуска или расширения своих предприятий, что создаст новые источники дохода и поддержит экономическое восстановление.

79. Помимо этого, проект будет проводить постоянные консультации с высвобождаемыми работниками и местными сообществами для оценки их потребностей и реагирования на возникающие вопросы. Будут обеспечены прозрачные механизмы рассмотрения жалоб (механизм рассмотрения жалоб, **МРЖ**) для урегулирования споров, связанных с переходами занятости, и гарантирования справедливого и равноправного отношения к высвобождаемым работникам.

80. Указанные меры соответствуют Процедурам управления трудовыми ресурсами (Процедуры управления трудовыми ресурсами, **ПУТР**) и Экологическому и социальному стандарту 2 Всемирного банка (Экологический и социальный стандарт 2, **ЭСС2**). Регулярный мониторинг и отчётность будут отслеживать прогресс высвобождаемых работников в обеспечении устойчивых средств к существованию, гарантируя положительный вклад проекта в социально-экономическую стабильность затронутых регионов.

11. ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТРУДОВЫМИ РЕСУРСАМИ

81. Проблемы управления трудовыми ресурсами в рамках проекта обусловлены необходимостью обеспечения безопасных и справедливых условий труда, предоставления надлежащих условий проживания в лагерях для рабочих, а также создания эффективного механизма рассмотрения жалоб (**МРЖ**) для реагирования на вопросы, связанные с трудом. Группа реализации проекта (**ГРП**) будет участвовать в мониторинге трудовых условий и выступать первым пунктом контакта для работников проекта и членов местных сообществ.

82. Указанные риски требуют всестороннего планирования и внедрения мер по их смягчению, как изложено ниже:

1. Обеспечение безопасных условий труда

Проект включает высокорисковые строительные работы, такие как работы на высоте, обращение с тяжёлым оборудованием и воздействие потенциально опасных производственных факторов. Для управления этими рисками:

- протоколы по охране труда и технике безопасности (**ОТиТБ**) будут строго соблюдаться в соответствии со Стандартом 2 Экологической и социальной базы Всемирного банка (**ЭСС2**) и трудовым законодательством Республики Таджикистан;
- для всех работников, включая подрядчиков и субподрядчиков, регулярно проводятся обязательные тренинги по безопасности с акцентом на правильное использование оборудования, реагирование на чрезвычайные ситуации и выявление опасностей;
- работникам предоставляются средства индивидуальной защиты (**СИЗ**) — каски, перчатки, страховочные привязи, ботинки с металлическим носком — с контролем их использования;
- на всех площадках проводятся регулярные инспекции по безопасности с оперативной реализацией корректирующих действий по выявленным рискам.

2. Недостаточные условия проживания в лагерях рабочих

Строительные работы требуют размещения персонала в лагерях, которые должны соответствовать минимальным стандартам условий проживания для обеспечения здоровья и благополучия работников. Предусматриваются следующие меры:

- **Жильё:** помещения с достаточной вентиляцией, соответствующим спальным местом и безопасными конструктивными элементами, защищающими от погодных и иных воздействий;
- **Санитария и гигиена:** обеспечение чистой питьевой водой, исправными туалетами и системами управления отходами для поддержания гигиены и предотвращения вспышек заболеваний;
- **Доступ к медпомощи:** организация медпунктов и станций первой помощи на месте, наличие обученного персонала для реагирования на неотложные состояния;
- **Питание:** доступ к полноценному питанию и безопасной питьевой воде с регулярным контролем соблюдения санитарных норм.

3. Рассмотрение трудовых жалоб

Эффективный МРЖ является ключевым для разрешения трудовых споров и поддержания удовлетворённости работников. МРЖ включает:

- **Доступность:** для работников создаются каналы подачи жалоб — ящики для предложений, «горячая линия», онлайн-формы;
- **Конфиденциальность:** жалобы рассматриваются конфиденциально, с защитой работников от репрессалий;

- **Своевременность:** устанавливаются конкретные сроки рассмотрения жалоб, обеспечивающие оперативное и справедливое урегулирование;
- **Мониторинг:** все жалобы и решения документируются и регулярно анализируются для выявления системных проблем и улучшения практик управления трудом.

4. Практики управления трудовыми ресурсами

Для обеспечения справедливых трудовых практик внедряются дополнительные меры:

- **Формальные трудовые договоры:** все работники, включая занятых у подрядчиков и субподрядчиков, имеют письменные договоры с условиями труда, оплатой и процедурами МРЖ в соответствии с законодательством РТ;
- **Справедливая оплата:** контроль выплат заработной платы на предмет соответствия или превышения национальных минимальных стандартов, а также соблюдения сроков выплат;
- **Недискриминация:** запрет дискриминации при найме и на рабочем месте по признакам пола, этничности и другим основаниям, обеспечение равных возможностей;
- **Запрет детского и принудительного труда:** строгий контроль за соблюдением запретов, с применением санкций за нарушения.

5. Мониторинг и отчётность

Для обеспечения непрерывного улучшения ГРП будет:

- проводить периодические аудиты условий труда и практик управления трудовыми ресурсами;
- привлекать независимых наблюдателей для проверки соответствия Процедурам управления трудовыми ресурсами (ПУТР) и требованиям ЭСС2;
- направлять квартальные отчёты Всемирному банку и иным заинтересованным сторонам с описанием проблем управления трудом, жалоб и принятых мер по их смягчению.

12. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (МРЖ)

Основные цели МРЖ:

Обеспечить чёткий, доступный и прозрачный канал для рассмотрения жалоб, связанных с реализацией Проекта.

Гарантировать своевременное, справедливое и конфиденциальное урегулирование всех обращений.

Снизить риски, связанные с социальными, экологическими и трудовыми вопросами.

Укреплять доверие и сотрудничество между заинтересованными сторонами посредством открытой коммуникации и подотчётности.

Неотъемлемой частью стратегии каждого Проекта является информирование затронутых сообществ и лиц и учёт их мнений. В ходе реализации Проекта у стейкхолдеров могут возникать экономические, социальные, экологические и иные вопросы, требующие реагирования со стороны Проекта. В соответствии с требованиями ЭСС 10 Всемирного банка Проект внедрит Механизм рассмотрения жалоб и обратной связи. Он будет применяться как один из основных инструментов предотвращения социальных рисков и конфликтов.

По вопросам, связанным с управлением трудовыми ресурсами, включая условия труда и пресечение домогательств на рабочем месте, следует руководствоваться «Процедурами управления трудовыми ресурсами» (ПМТ), раздел 12. МРЖ обеспечит согласованность с ПМТ за счёт оперативного и эффективного рассмотрения таких обращений. Эти механизмы необходимы для того, чтобы стейкхолдеры Проекта на всех стадиях реализации могли безвозмездно подавать свои обращения в форме жалоб, предложений по улучшению деятельности Проекта или инициатив по устранению проблем — с гарантией их своевременного разрешения. Эффективно действующие МРЖ и каналы обратной связи помогают избегать судебных разбирательств. Главные задачи: оперативное и объективное получение информации, рассмотрение обращений и их оценка на всех этапах реализации Проекта для последующего улучшения работы.

Сроки рассмотрения

МРЖ обеспечивает своевременное и прозрачное реагирование на все обращения. Соблюдаются следующие сроки:

Подтверждение получения: в течение 3 рабочих дней.

Первичный обзор и категоризация: в течение 7 рабочих дней.

Принятие решения или передача на более высокий уровень: в течение 15 рабочих дней, максимум — 30 дней для сложных случаев.

Виды обращений

Жалоба/претензия, предложение, запрос, положительный отзыв/благодарность. Рассмотрению подлежат обращения, непосредственно связанные с реализацией Проекта; по ним будет определяться соответствие критериям приемлемости. Результаты анализа работы МРЖ рассматриваются на ежеквартальных совещаниях по мониторингу. Ключевые тенденции и

повторяющиеся вопросы будут использоваться для корректировки мероприятий Проекта и смягчающих мер, чтобы обеспечить соответствие ожиданиям и потребностям стейкхолдеров.

Каждая жалоба подлежит учёту и оценке, даже если она подана анонимно. В качестве индикатора успешности Проекта может применяться показатель «количество поданных и урегулированных жалоб».

Настоящий МРЖ разработан в соответствии с ЭСС 10 Всемирного банка «Взаимодействие со стейкхолдерами и раскрытие информации». ЭСС 10 подчёркивает важность эффективного взаимодействия на всём жизненном цикле проекта и необходимость доступных механизмов рассмотрения жалоб для обеспечения инклюзивности и прозрачности. МРЖ также предназначен для рассмотрения трудовых жалоб, включая условия труда и домогательства на рабочем месте, в согласовании с ПМТ (раздел 12). Такая интеграция обеспечивает последовательность действий и предотвращает дублирование функций по урегулированию жалоб.

Канал подачи обращений	Описание
Ящики для жалоб и предложений	Ящики для обращений, установленные в джамоате и на площадке проекта, позволяют жителям подавать жалобы в письменном виде.
Контактные телефоны	Обращения можно подать по контактным телефонам представителей проекта, указанных на ящике для обращений.
Устные или письменные обращения во время рабочих встреч	Обращения могут приниматься устно или письменно во время выездных рабочих встреч.
Входящая корреспонденция	Обращения можно направлять через канцелярию (входящую корреспонденцию) на приёмной или по электронной почте ПГМ.
Веб-сайт	Жалобы можно подать через веб-сайт проекта, где доступна онлайн-форма обратной связи.

Таблица 1. Канал для подачи жалоб

Все жалобы, зарегистрированные через МРЖ, будут ежеквартально анализироваться для выявления повторяющихся проблем и разработки усиленных мер по их предотвращению. Результаты

анализа будут рассматриваться на совещаниях по мониторингу и доводиться до сведения заинтересованных сторон в рамках приверженности Проекта принципам прозрачности.

Для повышения доступности для всех стейкхолдеров будут рассмотрены дополнительные каналы подачи обращений, в том числе:

Информационные киоски в сообществах: стационарные точки в районах реализации Проекта для информирования населения о порядке работы МРЖ и помощи при подаче обращений.

Обращения могут быть как индивидуальными, так и коллективными. Рассмотрение жалоб и предложений осуществляется бесплатно. Все обращения подлежат регистрации в журнале жалоб и предложений. Жалобы и отзывы могут подаваться анонимно; во всех случаях обеспечивается конфиденциальность, в том числе при известности личности заявителя. Информация о Проекте и его реализации, включая количественные данные о полученных и урегулированных жалобах, будет размещаться на сайтах организаций-исполнителей.

Для более широкого информирования населения будет привлечена консалтинговая компания на весь период реализации Проекта. Её задачи: трансфер знаний и проведение информационно-разъяснительных кампаний, внедрение МРЖ и регистрация обращений, ознакомление бенефициаров с порядком подачи жалоб, подготовка информационных буклетов, брошюр и плакатов на таджикском, русском и узбекском языках, размещение материалов на стендах/досках в каждом джамоате Проекта. Такой подход обеспечит максимальный охват и осведомлённость местного населения о проводимых работах. Для приёма жалоб, предложений и иных обращений будут установлены ящики для обращений. Ниже приводятся контактные данные, по которым бенефициары Проекта смогут обращаться.

Контактная информация для подачи обращений в ГРП

Будет разработана в ходе реализации Проекта.

Процесс работы МРЖ

Подача: жалобы принимаются через несколько каналов — ящики для обращений, «горячую линию», электронную почту, личные приёмы.

Подтверждение получения: в течение 3 рабочих дней.

Рассмотрение и категоризация: по характеру и сложности — в течение 7 рабочих дней.

Урегулирование: простые обращения решаются на местном уровне в течение 15 рабочих дней; сложные случаи могут эскалироваться, предельный срок — до 30 дней.

Обратная связь: заявителю сообщается принятое решение и предоставляется возможность обжалования, если он не согласен с результатом.

Ключевые показатели результативности (КПЭ) МРЖ

Доля жалоб, урегулированных в установленные сроки.

Количество эскалированных случаев.

Удовлетворённость заявителей по результатам последующих опросов.

Уровень 1 (местный)

На этом уровне принимаются жалобы и иные виды обратной связи, возникающие в ходе реализации инфраструктурных мероприятий (строительно-монтажные и модернизационные работы) от местного сообщества в зоне реализации Проекта, и выполняются следующие шаги:

первичный приём, регистрация и подтверждение получения обращения;

предварительная проверка на относимость к деятельности Проекта;

классификация по категории и срочности;

направление ответственному лицу/подрядчику на месте для оперативного решения с фиксацией предпринятых мер в журнале МРЖ

Этап	Действие
	Общение с местным сообществом начинается с обращения к местному координатору и/или представителю НПО. Обращение может быть передано через представителя местных органов власти (джамоат/махалля), который информирует социального консультанта о полученном обращении. НПО регистрирует и классифицирует обращение. Если обращение носит характер жалобы и не может быть решено местным координатором и/или представителем НПО в течение 10 дней, оно передаётся на следующий уровень. В реестр жалоб и предложений вносится запись о решении проблемы или о направлении на следующий уровень. Будут соблюдаться следующие сроки рассмотрения жалоб:
Шаг 1: Приём обращений	Местный уровень: 10 календарных дней для первичных попыток урегулирования.
Шаг 2: Подача жалобы в ПГМ	Региональный уровень: 15–20 календарных дней для сложных случаев, переданных на данный уровень.

Шаг 3: Комиссия по разрешению конфликтов (КРК)	Национальный уровень: до 30 календарных дней для нерешённых случаев, требующих дальнейшей эскалации. На каждом этапе заявителям будут своевременно предоставляться обновления.
---	---

Таблица 2. Уровень жалоб

Все обращения будут рассматриваться в четко установленные сроки. Установлены следующие предельные сроки для урегулирования обращений: на местном уровне — до 10 дней, на региональном уровне — 15–20 дней, на национальном уровне — до 30 дней.

Комиссия по разрешению споров (КРС) создаётся по просьбе заявителя, ПИУ или местного Хукумата (в районах реализации Проекта). Принятые Комиссией решения, согласованные всеми сторонами, оформляются распоряжением соответствующего Хукумата-участника. Если бенефициар не согласен с решением КРС, затронутая сторона вправе передать дело в суд.

Уровень 2 (региональный).

Шаг	Действие
Уровень 2 (региональный)	Рассмотрение обращений, поданных заинтересованными сторонами в ходе реализации проекта, осуществляется с участием представителей НПО и ГРП. На данном уровне рассматриваются обращения, которые не удалось урегулировать на местном уровне. Процесс включает сбор и анализ информации по обращению, встречи с заявителем и заинтересованными сторонами, а также выработку рекомендаций по урегулированию проблемы. Представители НПО играют важную роль в обеспечении независимой оценки и защите интересов заявителей, тогда как представители ГРП координируют процесс и обеспечивают исполнение принятых решений. Решения должны быть приняты и доведены до сведения заявителя в установленный срок, как правило, в течение 15–20 дней. Если заявителя не устраивает решение, его обращение может быть передано на следующий уровень рассмотрения. На региональном и национальном уровнях Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) действует в соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц». Это обеспечивает рассмотрение неурегулированных на нижестоящих уровнях обращений в рамках национального правового поля. Взаимодействие с местными хукуматами и НПО будет способствовать культурно чувствительному рассмотрению обращений при сохранении прозрачности и доверия со стороны заинтересованных сторон.

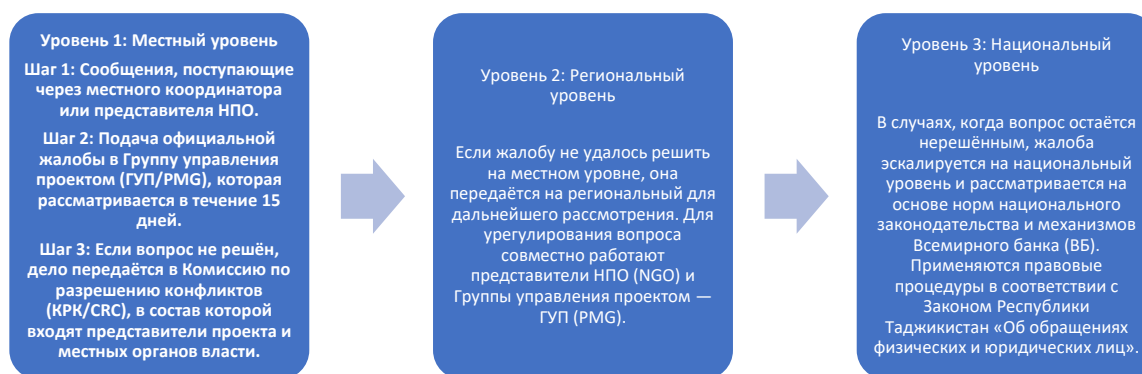
Таблица 3. Уровень жалоб

Уровень 3 (национальный). На национальном уровне механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) действует в соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц». Это гарантирует, что жалобы, не урегулированные на региональном уровне, рассматриваются в правовом поле страны, с соблюдением требований как национального законодательства, так и стандартов Всемирного банка (ВБ). Данный уровень опирается на действующий механизм ВБ и нормы национального права, где в соответствии с законодательством РТ применяются положения указанного Закона.

В рамках реализации Проекта информация о МРЖ будет размещаться на сайтах организаций-исполнителей. Онлайн-механизм обратной связи также будет функционировать как часть МРЖ, позволяя пользователям оставлять комментарии и подавать жалобы. Контактные данные Проектной управляющей группы (ГРП) будут доступны на этих сайтах.

На национальном уровне жалобы, не решённые на региональном, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц». Это обеспечивает рассмотрение всех обращений в рамках национального законодательства при одновременном соблюдении стандартов ВБ.

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ):



Ключевые показатели эффективности для оценки эффективности МРЖ включают:

- Количество и типы полученных жалоб.

- Процент жалоб, рассмотренных в установленные сроки.
- Уровень удовлетворенности заявителей, основанный на последующих опросах.
- Частота повторных жалоб и стратегии их разрешения.

Если технические компоненты недоступны или некачественны, заявитель может обратиться с жалобой, используя несколько процедур: устно (по телефону), письменно или в установленные дни и часы приема. Информация о графике приема размещается на информационном стенде и публикуется на сайтах Исполнительного органа. Заявки, связанные с реализацией проектной деятельности, подлежат рассмотрению. На основании заявления создается рабочая комиссия по разрешению жалоб, в которой будут представлены на уровне ответственного лица ГРП (каждый по своей специфике работы) и представители Подрядчика/подрядчиков. Сроки рассмотрения и разрешения жалобы будут установлены в соответствии с положениями, отраженными в Законе об обращениях граждан и юридических лиц Республики Таджикистан.

МРЖ на местном/региональном/национальном уровнях будет окончательно сформирован на начальном этапе проекта и будет корректироваться по мере необходимости в течение всего жизненного цикла проекта. МРЖ тесно связан с Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВД) и Планом экологического и социального менеджмента (ПУОСС). Более подробную информацию о деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами см. в разделе 5.1 «Методы и инструменты взаимодействия» ПСО и подразделе 5.1.1 «Описание методов взаимодействия». Протоколы мониторинга и меры управления см. в разделе 2 ПУОСС «План экологического и социального управления и план мониторинга». Данные о жалобах, включая типы, частоту и статус разрешения, будут анализироваться ежеквартально и включаться в полугодовые отчеты о мониторинге проекта. Эти данные будут использоваться для выявления повторяющихся проблем и улучшения реализации проекта. Каждые два года будут проводиться независимые обзоры функциональности МРЖ для оценки его эффективности и обеспечения соответствия стандартам Всемирного банка. Результаты независимых обзоров МРЖ будут включены в полугодовые отчеты, переданы заинтересованным сторонам и представлены в ходе консультаций для обеспечения прозрачности и постоянного совершенствования.

Служба по рассмотрению жалоб Всемирного банка

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, финансируемый Всемирным банком (ВБ), оказывает на них негативное влияние, могут направлять жалобы в существующие механизмы рассмотрения жалоб на уровне проекта или в Службу рассмотрения жалоб ВБ (СРЖ).

Служба по рассмотрению жалоб обеспечивает оперативное рассмотрение полученных жалоб для решения вопросов, связанных с проектом. Затронутые проектом сообщества и отдельные лица могут подать жалобу в независимую инспекционную комиссию ВБ, которая определяет, был ли нанесен или может быть нанесен ущерб в результате несоблюдения ВБ своих политик и процедур. Жалобы могут быть поданы в любое время после того, как вопросы были подняты непосредственно в ВБ и у руководства Банка была возможность ответить на них. Информацию о том, как подать жалобу в Службу управления корпоративными жалобами Всемирного банка (CCMS), можно найти на сайте: <https://projects.vsemirnyjbank.org/ru/projects-operations/products-and-services/grievance-redrЭСС-service#file>.

Информацию о том, как подать жалобу в Инспекционную группу Всемирного банка, можно найти на сайте: www.inspectionpanel.org.

Вы также можете направить жалобу непосредственно в страновой офис Всемирного банка в Таджикистане в Душанбе. Адрес: ул. Айни, 48, Центр Бусин ЦЭС «Созидание», 3-й этаж, телефон: 992 48 701-5810, e-mail: tajikistan@worldbank.org.

13. УПРАВЛЕНИЕ КОНТРАКТАМИ

83. Строительные и другие контракты будут включать положения, касающиеся труда и охраны труда, как это предусмотрено Стандартными документами о закупках Всемирного банка и законодательством Республики Таджикистан.
84. ГРП будет управлять и контролировать работу подрядчиков по отношению к наемным работникам, уделяя особое внимание соблюдению подрядчиками своих договорных соглашений (обязательств, заявлений и гарантий) и процедур управления трудом. Это может включать периодические аудиты, проверки и/или выборочные проверки мест реализации проектов и рабочих площадок, а также записей и отчетов управления трудовыми ресурсами, составленных подрядчиками.
85. Записи и отчеты подрядчиков по управлению трудовыми ресурсами, которые могут быть рассмотрены, могут включать в себя: репрезентативные образцы трудовых договоров или соглашений между третьими сторонами и работниками, нанятыми по контракту, записи, касающиеся полученных жалоб и их разрешения, отчеты, касающиеся проверок безопасности, включая случаи со смертельным исходом и инцидентами, а также выполнение корректирующих действий, записи, касающиеся случаев несоблюдения национального законодательства, а

также записи обучения, проведенного для работников по контракту, с целью разъяснения рисков для здоровья и безопасности труда, а также профилактических мер.

Приложение 1. Кодекс поведения персонала подрядчика

Введение

Мы, Подрядчик — [вставить наименование Подрядчика], заключили договор с [вставить наименование Заказчика/Работодателя] на [вставить описание Работ]. Эти работы будут выполняться по адресу: [указать строительную площадку и иные места]. В рамках данного договора мы обязуемся учитывать экологические и социальные риски, связанные с Работами, включая риски, связанные с сексуальной эксплуатацией и злоупотреблением (сексуальная эксплуатация и злоупотребление, **СЭЗ**), сексуальными домогательствами (сексуальные домогательства, **СД**), а также вопросы охраны труда и безопасности.

Данный Кодекс поведения распространяется на всех работников, нанятых Подрядчиком, субподрядчиками, а также на любой персонал, вовлечённый в Проект (далее — **«персонал Подрядчика»**). Соблюдение Кодекса направлено на обеспечение безопасной, уважительной и инклюзивной рабочей среды.

Обязательное поведение

Весь персонал Подрядчика обязан:

Исполнять свои обязанности ответственно и компетентно, соблюдая высокие стандарты профессиональной этики.

Соблюдать все применимые законы, нормативные акты и требования Проекта, включая настоящий Кодекс поведения.

Поддерживать безопасные и здоровые условия труда, в том числе:

обеспечивать, чтобы рабочие места, оборудование и процессы были безопасными и не создавали опасностей;

постоянно использовать средства индивидуальной защиты (средства индивидуальной защиты, **СИЗ**);

соблюдать установленные процедуры обращения с химическими, физическими и биологическими факторами риска;

сообщать о любых небезопасных условиях и воздерживаться от выполнения работ, представляющих непосредственную угрозу жизни или здоровью.

Относиться ко всем людям с уважением и достоинством, не допуская дискриминации по признаку пола, инвалидности, этнической принадлежности, религии или другим характеристикам.

Воздерживаться от любых форм СЭЗ/СД, включая, помимо прочего:

Сексуальные домогательства: нежелательные сексуальные предложения, просьбы о сексуальных услугах и иные словесные или физические действия сексуального характера;

Сексуальная эксплуатация: злоупотребление властью или доверием в целях получения сексуальных услуг, включая материальную или социальную выгоду;

Принуждение к половой связи: применение давления или физической силы к участию в сексуальных действиях;

Сексуальные отношения с лицами младше 18 лет, за исключением случаев, прямо допускаемых законом для признанного брака.

Проходить обязательные обучающие программы по предотвращению СЭЗ/СД, по охране труда и технике безопасности, а также по экологическим и социальным стандартам.

Сообщать о любых нарушениях настоящего Кодекса поведения через установленные механизмы рассмотрения жалоб (механизм рассмотрения жалоб, **МРЖ**).

Воздерживаться от любых форм репрессалий в отношении лиц, сообщивших о проступке или воспользовавшихся МРЖ.

Порядок выражения обеспокоенности (сообщения о нарушениях)

Персонал Подрядчика обязан незамедлительно сообщать о любом поведении, нарушающем настоящий Кодекс. Обращения принимаются по следующим каналам:

Назначенное контактное лицо:

ФИО: [вставить ФИО специалиста по социальным гарантиям или иного уполномоченного лица]

Адрес: [вставить адрес]

Телефон: [вставить номер телефона]

Электронная почта: [вставить адрес e-mail]

Конфиденциальная «горячая линия»: [вставить номер горячей линии]

Анонимные сообщения: Анонимные обращения могут быть поданы через [вставить механизм]; такие обращения рассматриваются наравне с прочими.

Все сообщения рассматриваются конфиденциально, если раскрытие не требуется по закону. Проверки проводятся оперативно, по итогам принимаются соответствующие меры реагирования.

Последствия нарушений

За нарушения настоящего Кодекса поведения могут применяться дисциплинарные меры, включая, помимо прочего:

расторжение трудового договора;

направление материалов в правоохранительные органы.

Подтверждение ознакомления и согласия работником Подрядчика

Весь персонал Подрядчика обязан прочитать, понять и подписать настоящий Кодекс поведения как условие трудоустройства. Подпись подтверждает обязательство соблюдать Кодекс и участвовать в обязательных обучающих мероприятиях.

ФИО работника Подрядчика: [вставить ФИО полностью]

Подпись: _____

Дата: _____

Контрподпись _____ уполномоченного _____ представителя _____ Подрядчика:

Подпись: _____

Дата: _____

Приложение 2. Основные особенности механизма рассмотрения жалоб

1. Множественные каналы подачи обращений

- Горячая линия: [вставить номер горячей линии]. Доступна 24/7 для анонимных сообщений.
- Электронная почта: [вставить адрес e-mail].
- Лично: обращения можно подать непосредственно назначенному специалисту по социальным гарантиям или координатору Подрядчика по Механизму рассмотрения жалоб (МРЖ) по адресу: [вставить адрес офиса].

2. Конфиденциальность

Все обращения рассматриваются конфиденциально. Личность заявителя не раскрывается без его согласия, за исключением случаев, когда раскрытие требуется по закону.

3. Запрет репрессалий

Любые формы репрессалий в отношении лиц, добросовестно подавших жалобу, строго запрещены. Такие действия рассматриваются как нарушение Кодекса поведения.

4. Анонимные сообщения

Жалобы могут подаваться анонимно через горячую линию или через ящики для предложений, установленные на площадках Проекта. Анонимные обращения расследуются с той же тщательностью, что и именные.

Порядок рассмотрения жалоб

1. Подача жалобы.
Жалоба подаётся через любой из указанных каналов.
2. Подтверждение получения.
Подтверждение направляется в течение 3 рабочих дней.
3. Расследование.
Назначенный координатор по МРЖ проводит проверку и при необходимости взаимодействует с Группой реализации проекта (ГРП).
4. Решение.
Проект решения и/или корректирующего действия подготавливается в течение 15 рабочих дней. Заявителю сообщается результат.
5. Обжалование.
Если заявителя не устраивает решение, он может эскалировать жалобу в [вставить уровень эскалации, напр., ГРП, профильное министерство и т. п.].