



BARS
Consulting

ПРОЕКТ REMIT ESIA ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ



Август 2025

Содержание

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И СИМВОЛОВ	3
Введение.....	4
1.1. Описание проекта	4
1.2. Компоненты, предлагаемые в рамках проекта МРА.....	4
2. Цели плана вовлечения заинтересованных сторон	6
3 Методы идентификации, анализа и коммуникации с заинтересованными сторонами	9
3.1 Заинтересованные стороны проекта	9
3.2 Методология вовлечения заинтересованных сторон	11
3.2.1 Основные принципы	11
3.3 Идентификация и анализ заинтересованных сторон	11
3.4 Категоризация заинтересованных сторон	12
3.4.1 Заинтересованные стороны	13
3.4.2 Другие заинтересованные стороны	13
3.4.3 Уязвимые группы	14
4. Механизм рассмотрения жалоб	16
4.1 Обзор механизма рассмотрения жалоб	16
4.2 Процесс рассмотрения жалоб	Ошибка! Закладка не определена.
4.3 Мониторинг и отчетность по жалобам	Ошибка! Закладка не определена.
4.4 Система рассмотрения жалоб Всемирного банка	Ошибка! Закладка не определена.
5 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами	21
5.1 Методы и инструменты сотрудничества.....	21
5.1.1 Описание методов взаимодействия.....	22

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И СИМВОЛОВ

ППСЭМ	План управления экологическими и социальными аспектами деятельности подрядчика
КУ	Консалтинговые услуги
ОВОСС	Оценка воздействия на окружающую среду и социальную сферу
ПСЭМ	План экологического и социального управления
РДСЭУ	Система экологического и социального управления
СЭС	Экологические и социальные стандарты
ГОСТ	Государственный стандарт
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
ПРТ	Правительство Республики Таджикистан
ИОК	Информация, образование и коммуникация
МиО	Мониторинг и оценка
ПА	Общественное объединение
ПК	Публичные консультации
пуг	Группа по реализации проекта
групп **	Группа управления проектом
ЛЭП	Линия электропередачи
ПО	Общественная организация
РТ	Республика Таджикистан
ПС	Подстанция
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
СЗЗ	Зона специальной защиты
ШИБ	ОАО «Шабакахой интиколи барк»
ВБ	Всемирный банк

*

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 управления проектом сформирована и работает при ОАО «Шабакахой интиколи барк» .

Введение

1.1. Описание проекта « »

Центральная Азия обладает огромным нереализованным 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 развитию крупных гидроэнергетических объектов в Кыргызской Республике с целью 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. Повышенный интерес к торговле электроэнергией в Центральной Азии сделал энергетические связи и торговлю важной региональной повесткой дня для стран Центральной Азии.

Энергосистема Таджикистана, ранее входившая в состав ЦАЭС, с 2009 года работает в изоляции от нее. В настоящее время ведутся активные переговоры о ее подключении между энергосистемами ЦАЭС и Таджикистана. Разрабатываются схемы подключения и необходимые проектные исследования по аварийной автоматизации как в южной, так и в северной частях энергосистемы. Кроме того, существует необходимость укрепления национальных и региональных межсистемных соединений для обеспечения устойчивого экспорта электроэнергии, которая будет производиться новыми региональными проектами, такими как Рогунская ГЭС. Этот проект соответствует Экологической и социальной концепции (ЭСК) Всемирного банка, обеспечивая соблюдение его экологических и социальных стандартов (СЭС1-СЭС10). План экологического и социального управления (ПСЭМ) предусматривает подробные меры по снижению экологических рисков, а План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) описывает механизмы вовлечения затронутых сообществ.

1.2. Компоненты , предлагаемые в рамках проекта МРА

REMIT МРА состоит из трех основных компонентов:

- (i) Компонент 1: Пилотный региональный рынок электроэнергии;
- (ii) Компонент 2: Укрепление межсистемных связей и устойчивости системы;
- (iii) Компонент 3: Укрепление благоприятных условий 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 содействия региональной торговле электроэнергией в Центральной Азии. Предлагаемый пилотный проект призван продемонстрировать, как региональный рынок может функционировать в Центральной Азии для удовлетворения растущего спроса на энергию в регионе за счет эффективного использования 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 соединений. REMIT МРА будет поддерживать развитие регионального рынка с помощью программного и аппаратного обеспечения. Проект также будет финансировать важные инвестиции в целях расширения региональной торговли электроэнергией как на региональном, так и на национальном уровне.

Потенциальные инвестиции в Таджикистане кратко изложены ниже:

- Строительство новой линии электропередачи 500 кВ от ПС Регар-500 до ПС Душанбе-500.
- Модернизация открытого распределительного устройства и связанных с ним систем на ПС Регар-500 путем замены группы 3 АТ (3х267 МВА).
- Модернизация/расширение ПС «Душанбе-500» путем установки 2-й группы автотрансформаторов (3х167 МВА).

3. REMIT МРА Компонент 3: Укрепление благоприятных условий и институционального потенциала. Поскольку эффективная трансграничная торговля зависит от стабильности энергетического сектора на национальном уровне, этот компонент будет поддерживать мероприятия, направленные на: (i) укрепление финансовой жизнеспособности и управления национальными энергетическими секторами (например, реформа тарифов); и (ii) укрепление регулирующих органов — посредством обучения, наращивания потенциала, конкретных мероприятий. Этот компонент также будет поддерживать надзор, управление и координацию проектов.

1.3 Цели плана вовлечения заинтересованных сторон

Данный ПВЗС разработан с целью полного и открытого вовлечения заинтересованных сторон в реализацию настоящего Проекта, тщательного выявления различных заинтересованных сторон и разработки подхода к работе с каждой подгруппой, налаживания конструктивного диалога между ними, а также распределения ответственности за реализацию мероприятий по вовлечению заинтересованных сторон. ПВЗС направлен на обеспечение широкого и активного вовлечения заинтересованных сторон и своевременное создание атмосферы конструктивного диалога в процессе подготовки и реализации Проекта. План предусматривает надлежащий подход к консультациям и раскрытию информации и определяет методы взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Основные цели ПВЗС следующие:

- выявление основных заинтересованных сторон, которые могут быть затронуты, получить выгоду от Проекта и/или оказать влияние на Проект;
- описать требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, предусмотренные законодательством Таджикистана и ВБ СЭС;
- описать механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая эффективные методы и каналы распространения информации о проекте через различные платформы, доступные для различных типов заинтересованных сторон с учетом их потребностей: эффективные средства коммуникации для консультаций и раскрытия информации;
- описание мер, которые будут приняты для устранения препятствий для взаимодействия, и способов учета мнений различных заинтересованных групп;
- рекомендовать ГРП, подрядчику и местным специалистам на объектах построить взаимоуважительные, взаимовыгодные и долгосрочные отношения с заинтересованными сторонами;
- определить функции и обязанности ответственных сторон по реализации ПВЗС;
- разработать эффективный механизм рассмотрения жалоб в рамках проекта.

•

Основные цели ПВЗС () можно сформулировать следующим образом:

Цель		Описание
Руководящие принципы взаимодействия		Предоставить рекомендации по взаимодействию с заинтересованными сторонами в соответствии с международной передовой практикой.

Выявление ключевых заинтересованных сторон	Определить ключевых заинтересованных сторон, на которых влияет и/или которые могут повлиять на проект и его деятельность.
Эффективные методы обмена информацией	Определите наиболее эффективные методы, сроки и структуры для обмена информацией о проекте, обеспечивая регулярные консультации.
Процесс вовлечения заинтересованных сторон	Разработайте процесс, позволяющий заинтересованным сторонам влиять на планирование и разработку проекта.
Механизмы рассмотрения и разрешения жалоб	Создайте формальные механизмы для рассмотрения и разрешения жалоб.
Роли и обязанности	Определить роли и обязанности по реализации ПВЗС.
Меры по отчетности и мониторингу	Определить меры по отчетности и мониторингу для обеспечения эффективности ПВЗС и проведения периодических обзоров на основе полученных результатов.

Таблица 1: Основные цели ПВЗС

2. Цели плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

ПВЗС разработан в соответствии с рекомендациями и требованиями экологического и социального стандарта СЭС10 Всемирного банка и является частью экологической и социальной оценки Проекта.

Активное вовлечение заинтересованных сторон в деятельность проекта является ключевым фактором в обеспечении подотчетности проекта и устойчивости его результатов, а также в получении обратной связи для улучшения реализации и результатов.

В соответствии с передовыми подходами, Агентство по реализации проекта/ПУГ должно будет применять следующие принципы в своей деятельности по вовлечению заинтересованных сторон:

- **Открытость:** Общественные консультации на протяжении всего срока реализации Проекта должны проводиться открыто, без внешнего вмешательства, принуждения или запугивания. Места проведения консультаций должны быть легко доступны и не требовать длительных поездок, входных билетов или предварительного разрешения на доступ.
- **Культурная уместность:** мероприятия, формат, сроки и место проведения консультаций должны соответствовать местным обычаям и нормам. Мероприятия должны проводиться на языке, понятном участникам.
- **Осведомленное участие и обратная связь:** информация будет предоставляться заранее и распространяться среди всех заинтересованных сторон на соответствующем языке и в соответствующем формате. Заинтересованным сторонам будет предоставлена возможность высказать свои замечания, а их рекомендации и комментарии будут рассмотрены и приняты во внимание.

- **Инклюзивность:** Консультации будут охватывать все категории людей в местном сообществе, включая инвалидов, пожилых людей и другие уязвимые группы. При необходимости, Агентство по реализации проекта/ПУГ предоставит логистическую поддержку, чтобы участники с инвалидностью и те, кто не имеет достаточных финансовых средств или доступа к транспорту, могли посещать публичные собрания, организованные в рамках проекта.

- **Гендерная чувствительность:** Консультации будут организованы таким образом, чтобы обеспечить равный доступ как для женщин, так и для мужчин. При необходимости, Агентство по реализации проекта/ПУГ организует отдельные встречи и фокус-групповые дискуссии для мужчин и женщин, привлечет фасилитаторов того же пола, что и участники, и предоставит дополнительную поддержку для облегчения доступа к информации.

В соответствии с передовой практикой, Агентство по реализации проекта ПУГ будет применять следующие принципы в своей деятельности по вовлечению заинтересованных сторон....:

- процесс начинается на ранней стадии планирования проекта с целью сбора первоначальных мнений о проектном предложении и информирования о структуре проекта;
- необходимо поощрять обратную связь с заинтересованными сторонами, в частности, в качестве способа информирования о разработке проекта и вовлечения заинтересованных сторон в выявление и смягчение экологических и социальных рисков и воздействий;
- продолжается на постоянной основе по мере возникновения рисков и воздействий;
- процесс основан на предварительном раскрытии и распространении актуальной, прозрачной, объективной, значимой и легкодоступной информации в сроки, позволяющие провести конструктивные консультации с заинтересованными сторонами в культурно приемлемом формате, на соответствующих местных языках и в понятной для заинтересованных сторон форме;
- учитывает и реагирует на обратную связь надлежащим образом, и должны быть приняты дополнительные меры;
- поддерживает активное и инклюзивное взаимодействие со сторонами, затронутыми проектом;
- процесс свободен от внешнего манипулирования, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания; и
- соответствующая документация по проекту должна быть раскрыта общественности.

2.1 Применимые национальные законы и политика

ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ И НОРМАТИВНАЯ БАЗА

Настоящая Политика переселения основана на законодательстве Республики Таджикистан, а именно: (i) Конституции Республики Таджикистан 1994 года (с поправками); (ii) Земельный кодекс Республики Таджикистан 1996 года (с поправками); и (iii) Гражданский кодекс Республики Таджикистан 2023 года, а также стандарт Всемирного банка по принудительному переселению (ВБ СЭС5).

Конституция Республики Таджикистан 1994 года

Конституция Республики Таджикистан является основным законом страны, в котором закреплены государственный строй, права и обязанности граждан, полномочия государственных органов. Она служит основой для взаимодействия с различными заинтересованными сторонами в рамках стратегии.

Таджикистан определяется как суверенное демократическое, правовое, светское и социальное государство с президентской формой правления. Государство обязуется обеспечивать равенство перед законом, защищать права и свободы граждан, поддерживать социальное, экономическое и культурное развитие. Территория страны неделима, и любые действия, направленные на ее раздел, запрещены.

Права и свободы граждан, включая право на труд, образование, здравоохранение, собственность, свободу слова и участие в государственном управлении, являются приоритетными и защищаются Конституцией. Гражданам гарантированы свобода вероисповедания и политического выбора, а также равные возможности независимо от пола, национальности, языка и других факторов. Особое внимание уделяется социальной защите граждан, включая пенсионное обеспечение, здравоохранение и помощь малоимущим.

Местные органы власти, включая представительные и исполнительные структуры, действуют в пределах своих полномочий, установленных законами.

Конституция также подчеркивает приверженность Таджикистана международным правовым нормам. Международные договоры, ратифицированные страной, становятся частью ее правовой системы и имеют преимущественную силу в случае коллизии с национальным законодательством.

Закон «О порядке обращения физических и юридических лиц» от 23 июля 2016 года № 1339

Закон регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений (жалоб) физических и юридических лиц () в государственные органы, общественные объединения и другие организации, а также рассмотрение этих обращений, в том числе:

- Условия подачи заявлений от физических и юридических лиц и их рассмотрения
- Регистрация и учет заявлений от физических и юридических лиц
- Права физических и юридических лиц при рассмотрении заявлений
- Обязанности соответствующего органа и организации, рассматривающих заявления физических и юридических лиц
- Требования к результатам рассмотрения заявлений

Закон о праве на доступ к информации

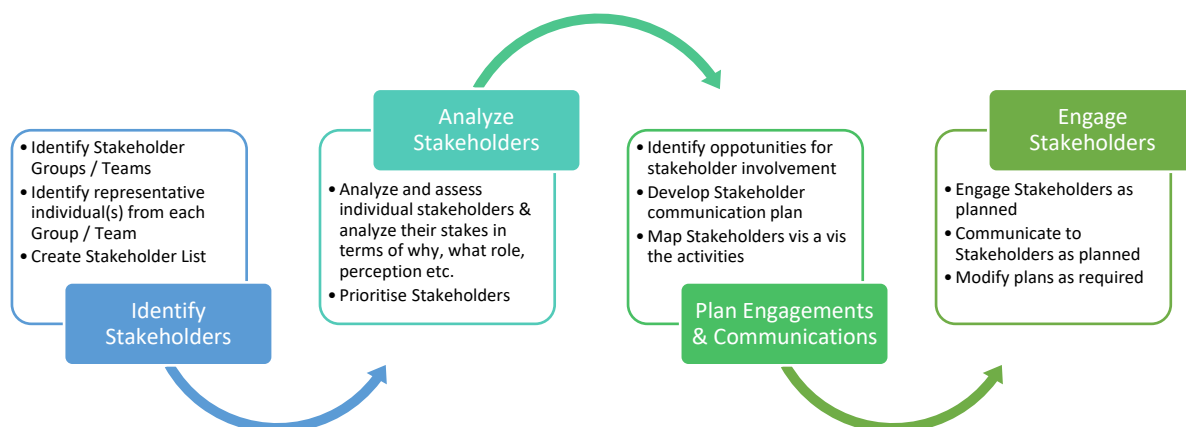
Целью настоящего Закона является создание правовых условий для реализации права каждого гражданина на свободное поиск и получение информации, а также обеспечение открытости информации в деятельности государственных органов и органов сельского самоуправления. Закон регулирует:

- Информацию, доступ к которой не может быть ограничен
- Случаи отказа в предоставлении информации
- Порядок реализации права на доступ к информации
- Права и обязанности лица, запрашивающего информацию
- Обязанности органов и организаций, а также их должностных лиц по обеспечению доступа к информации
- Запрос на получение информации и порядок рассмотрения и удовлетворения запроса
- Порядок возмещения расходов на предоставление информации
- Обжалование отказа в предоставлении информации

3 Идентификация заинтересованных сторон, анализ и методы коммуникации

3.1 Заинтересованные стороны проекта

Заинтересованные стороны проекта – это «люди, которые играют роль в проекте, могут быть затронуты проектом или имеют интерес к проекту». Заинтересованные стороны проекта можно разделить на основные заинтересованные стороны, которые являются «...лицами, группами или местными сообществами, которые могут быть затронуты проектом положительно или отрицательно, прямо или косвенно»... в особенности... «те, кто подвергается непосредственному воздействию, включая тех, кто находится в неблагоприятном положении или уязвимом положении», и вторичные заинтересованные стороны, которые являются «...более широким кругом заинтересованных сторон, которые могут иметь возможность повлиять на результаты проекта посредством своего участия в проекте»... и вторичные заинтересованные стороны, которые являются «...теми, кто может иметь возможность повлиять на результаты проекта посредством своего участия в проекте...». ПУГ, действующие в рамках SIB, играют центральную роль в управлении и координации мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами в области охраны окружающей среды и социальной сферы. Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет осуществляться как на национальном, так и на региональном уровнях через эти структуры.



ESS10 выделяет две широкие категории заинтересованных сторон: «стороны, затронутые проектом» и «другие заинтересованные стороны». К последним относятся «те, кто может быть затронут проектом в связи с фактическим воздействием или потенциальными рисками для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных традиций, благополучия или средств к существованию. К этим заинтересованным сторонам могут относиться отдельные лица или группы, включая местные сообщества». Это лица или домохозяйства, которые с наибольшей вероятностью могут испытать изменения в результате экологического и социального воздействия проекта. Стороны, затронутые проектом, описаны ниже:

- Лица, затронутые проектом (ЗПЛ), — это физические лица, группы и другие организации в зоне влияния проекта, которые прямо или косвенно, положительно или отрицательно затронуты (фактически/потенциально) проектом и/или были определены как наиболее подверженные изменениям и имеющие отношение к деятельности проекта, и которые должны быть непосредственно вовлечены в определение воздействий и их значимости, а также в принятие решений о мерах по смягчению и управлению.

- Уязвимые группы – это лица, которые могут подвергаться непропорционально сильному воздействию проекта (проектов) или которые могут оказаться в более невыгодном положении, чем любые другие группы, в силу своего уязвимого статуса, и которые могут потребовать особых усилий по вовлечению для обеспечения их равного представительства в консультациях и процессе принятия решений, связанных с Проектом.
- Другие заинтересованные стороны — это лица/группы/организации, которые считают или полагают, что их интересы затрагиваются проектом, и/или которые могут каким-либо образом повлиять на результаты проекта и процесс его реализации.

Определение заинтересованных сторон проекта

Заинтересованные стороны проекта определяются как местные органы власти, государственные учреждения, формальные или неформальные группы и организации, а также физические лица, чьи интересы или права будут затронуты проектом, прямо или косвенно, положительно или отрицательно, которые могут быть заинтересованы в реализации проекта и которые могут каким-либо образом повлиять на результаты проекта.

Деятельность проекта может повлиять на различные заинтересованные стороны, включая государственные органы, частный сектор, научно-исследовательский сектор, гражданское общество и широкую общественность. Для целей настоящего документа ПВЗС заинтересованные стороны, которые могут быть непосредственно затронуты и вовлечены в реализацию проекта, классифицируются как затронутые стороны. К ним относятся, в частности, местные сообщества, женщины, бедные и уязвимые лица или группы.

Конкретные заинтересованные стороны для соответствующих мероприятий будут рассматриваться в ходе реализации Проекта, чтобы обеспечить их выявление и вовлечение, с уделением особого внимания различным уязвимым группам. Другие заинтересованные стороны включают, но не ограничиваются, региональные и районные органы власти, государственные учреждения, местные предприятия, которые могут быть вовлечены в Проект различными способами, а также гражданское общество, международные организации и средства массовой информации.

Представители сообществ могут предоставить полезную информацию о местных условиях и выступать в качестве основных каналов распространения информации, связанной с проектом, а также в качестве основного канала связи между проектом и целевыми сообществами и их сформированными сетями. Легитимность таких представителей может быть обусловлена либо их официальным избранным статусом, либо их неформальным и широко распространенным положением в сообществе, которое позволяет им выступать в качестве координаторов контактов по проекту. взаимодействие с заинтересованными сторонами. Примеры легитимных представителей заинтересованных сторон включают, но не ограничиваются:

- избранные должностные лица региональных, местных, сельских советов и органов самоуправления;
- председатели;
- неизбранные лидеры, широко признанные в своем сообществе, такие как председатели местных групп действий, комитетов, местных кооперативов и т. д.;
- лидеры общественных организаций, местных НПО и женских групп;
- религиозные лидеры;
- учителя и другие уважаемые лица в местных сообществах и т. д.

Проверка представителей заинтересованных сторон (т. е. процесс подтверждения их легитимности и подлинности в качестве защитников интересов сообщества, которое они представляют) остается важной задачей в работе с заинтересованными сторонами в сообществе. Легитимность представителей сообщества можно проверить путем неформального общения с произвольно выбранной группой членов сообщества и учета их мнения о том, кто может наиболее эффективно представлять их интересы.

3.2 Методология вовлечения заинтересованных сторон

3.2.1 Основные принципы

В целях соблюдения передовой практики нанятый консультант до начала этапа реализации проекта будет применять к заинтересованным сторонам следующие принципы:

- Открытость и подход, основанный на жизненном цикле: публичные консультации по проекту будут организованы на фиксированный период времени для разработки экологических и социальных документов, проводимых открытым образом, без внешнего манипулирования, вмешательства, принуждения или запугивания;

- Информированное участие и обратная связь: информация будет предоставляться и широко распространяться среди всех заинтересованных сторон в надлежащем формате; будут предоставлены возможности для передачи обратной связи заинтересованных сторон, анализа и рассмотрения комментариев и опасений;

- Инклюзивность и чувствительность: заинтересованные стороны идентифицируются для лучшей поддержки коммуникации и построения эффективных отношений. Процесс участия является инклюзивным. Все заинтересованные стороны всегда приглашаются к участию в процессе консультаций. Все заинтересованные стороны получают равный доступ к информации. Чувствительность к потребностям заинтересованных сторон является ключевым принципом, лежащим в основе выбора методов взаимодействия. Особое внимание уделяется уязвимым группам, в частности женщинам, молодежи, пожилым людям, включая различные группы.

3.3 Выявление и анализ заинтересованных сторон

Процесс вовлечения заинтересованных сторон в Таджикистане начнется с их определения, картирования и анализа. Ожидается, что настоящий План вовлечения заинтересованных сторон (ПВЗС) поможет разъяснить заинтересованным сторонам процедуру определения на национальном уровне для предстоящих этапов. Это поможет Подрядчику выполнить вышеуказанные обязательства (национальные и международные). Для определения заинтересованных сторон предлагается использовать следующие критерии, скорректированные с учетом местных особенностей:

- Ответственность: реализация проекта или текущая деятельность могут повлечь за собой юридическую, финансовую или иную ответственность перед социальной группой;
- Влияние: социальная группа может иметь возможность существенно влиять на реализацию проекта или текущую деятельность;
- Партнерство: существуют возможности для налаживания партнерских отношений между разработчиком проекта и этой социальной группой в рамках реализации проекта или текущей деятельности;
- Зависимость: реализация проекта может оказать значительное влияние на данную социальную группу, в частности, может затронуть жизненно важные интересы ее представителей, если они экономически или финансово зависят от текущей деятельности проекта;

- Представительство: социальная группа может иметь право на представительство в отношении проекта или текущей деятельности, и это право узаконено законом, обычаями и/или культурной спецификой;
- Выраженный интерес: социальная группа и/или отдельное лицо могут выражать интерес к проекту или текущей деятельности, и эта группа не обязательно подвергается непосредственному воздействию планируемых или текущих мероприятий.

Группа сторон	заинтересованных	Интерес к взаимодействию	Потенциальное воздействие проекта
Местный уровень			
Землевладельцы		Получение компенсации за землю, используемую для строительства ЛЭП	Потеря земли, неудобства во время строительства, возможное снижение стоимости земли
Жители, проживающие вблизи линии строительства линии электропередачи		Обеспечение безопасности, минимизация шума и электромагнитного излучения	Риски для здоровья, дискомфорт, возможное снижение стоимости жилья
Фермеры, использующие поля для сельского хозяйства		Сохранение плодородия почв, обеспечение доступа к воде, минимизация ущерба для сельскохозяйственных культур	Потеря части сельскохозяйственных земель, неудобства во время строительства, возможное снижение урожайности

Таблица 2. Общий перечень выявленных групп заинтересованных сторон

3.4 Категоризация заинтересованных сторон

В целях эффективного и целенаправленного взаимодействия заинтересованные стороны предлагаемого проекта можно разделить на следующие основные категории:

- Затронутые стороны — физические лица, группы и другие субъекты в зоне влияния проекта, которые непосредственно (фактически или потенциально) затронуты проектом и/или которые были определены как наиболее уязвимые к изменениям, связанным с проектом, и которые необходимо тщательно контролировать для выявления воздействий и их значимости, а также для принятия решений о мерах по смягчению последствий и управлению ими;

- Другие заинтересованные стороны - физические лица/группы/организации, которые могут не подвергаться непосредственному воздействию проекта, но которые считают или осознают, что их интересы затрагиваются проектом, и/или которые могут каким-либо образом повлиять на проект и его реализацию;

- Уязвимые группы - люди, которые могут пострадать в непропорционально большей степени или оказаться в более невыгодном положении по сравнению с другими группами из-за своего уязвимого статуса, и это может потребовать особых усилий для обеспечения их равного представительства в процессе консультаций и принятия решений, связанных с проектом (проектами).

Взаимодействие со всеми выявленными заинтересованными сторонами поможет обеспечить максимальный вклад заинтересованных сторон в успех проекта и позволит проекту опираться на существующий опыт, сети и программы. Это также будет способствовать одобрению проекта

различными сторонами со стороны сообщества и организаций. Доступ к локальным знаниям и опыту также становится возможным благодаря активному участию заинтересованных сторон.

3.4.1 Затронутые стороны

К заинтересованным сторонам относятся местные сообщества, члены сообществ и другие стороны, которые могут быть непосредственно затронуты проектом во время строительных работ. В частности, к этой категории относятся следующие лица и группы:

- Сообщества, проживающие вблизи от места проведения запланированных проектных работ;
- Местное население и местные сообщества;
- жители, коммерческие организации и индивидуальные предприниматели в районе реализации проекта, которые могут получить выгоду от трудоустройства, обучения и деловых возможностей;
- государственные служащие, включая администрацию района реализации проекта, администрации поселков и органы по охране окружающей среды;
- Уязвимое положение может быть обусловлено расовой, национальной, этнической или социальной принадлежностью, цветом кожи, полом, языком, религией, политическими или иными убеждениями, имущественным положением, возрастом, культурой, уровнем грамотности, заболеванием, физической или умственной инвалидностью, бедностью или экономической неблагополучностью, а также зависимостью от уникальных природных ресурсов.
- Общественные группы и неправительственные организации (НПО), представляющие и действующие от имени местных жителей и других местных заинтересованных групп; и
- Сотрудники и подрядчики.

Местные НПО и правозащитники представляют собой значительный потенциал, который может быть реализован организатором проекта (проектов) для распространения информации и повышения осведомленности о планируемых мероприятиях среди потенциально затронутых сообществ в районе реализации проекта. НПО, как правило, имеют налаженное сотрудничество с местными сообществами, могут предложить наиболее эффективные и культурно приемлемые методы, поддерживать связь на основе местных обычаев и преобладающих средств коммуникации, а также обладают навыками фасилитации, которые могут быть использованы в рамках консультаций по проекту. Кроме того, НПО могут помочь в распространении информации о предлагаемых проектах среди местных сообществ, в том числе в отдаленных районах (например, размещая информационные материалы о проекте в своих офисах, распространяя списки информации о проекте во время организуемых ими мероприятий) и предоставляя площадки для взаимодействия, таких как дискуссии в фокус-группах.

3.4.2 Другие заинтересованные стороны

К заинтересованным сторонам проекта относятся также стороны, помимо непосредственно затронутых сообществ, в том числе:

- жителей других сельских общин в районе реализации проекта, которые могут воспользоваться возможностями трудоустройства и обучения, возникающими в результате реализации проекта;
- группы гражданского общества и НПО на региональном, национальном и местном уровнях, которые имеют экологические и социально-экономические интересы и могут стать партнерами проекта.
- Организации, входящие в эту группу, скорее всего, будут находиться за пределами непосредственной проектной территории;

- Предприниматели и поставщики услуг, товаров и материалов в зоне реализации проекта, которые будут вовлечены в более широкую цепочку поставок проекта или могут быть рассмотрены в качестве поставщиков проекта в будущем;
- Правительство Республики Таджикистан – государственные чиновники, разрешительные и регулирующие органы на национальном и региональном уровнях.
- Средства массовой информации и связанные с ними заинтересованные группы, включая местные, региональные и национальные печатные и вещательные СМИ, цифровые/сетевые организации и их ассоциации.

3.4.3 Уязвимые группы

Важным фактором в достижении инклюзивности процесса вовлечения является обеспечение участия уязвимых лиц в публичных консультациях и других формах взаимодействия в рамках проекта. Уязвимость может быть обусловлена происхождением, полом, возрастом, состоянием здоровья и финансовой незащищенностью, неблагоприятным положением в обществе (например, меньшинства или маргинализированные группы), зависимостью от других людей или природных ресурсов и т. д.

Взаимодействие с уязвимыми группами и лицами часто требует применения специальных мер и оказания помощи для облегчения их участия в принятии решений, связанных с проектом. Основная цель настоящего Плана заключается в обеспечении того, чтобы осведомленность и вклад уязвимых групп в общий процесс были соизмеримы с осведомленностью и вкладом других заинтересованных сторон.

К уязвимым группам в зоне воздействия проекта относятся:

- пожилые люди и ветераны войны;
- Люди с ограниченными возможностями;
- Семьи с низким доходом, зависящие от государственной поддержки;
- Домохозяйства, возглавляемые женщинами, или одинокие матери с несовершеннолетними детьми;
- Безработные.

На ранней стадии проекта будет проведена более подробная оценка, а мероприятия по вовлечению заинтересованных сторон будут адаптированы к потребностям социальных групп, которые могут быть исключены из-за своих убеждений, этнической принадлежности, пола, социального статуса или по любым другим причинам. Обсуждения с малообеспеченными/неблагополучными группами, затронутыми проектом, должны быть направлены на предоставление возможностей для проведения базовых исследований на месте по потенциальному социальному воздействию деятельности проекта. Для уязвимых групп должны быть организованы фокус-групповые дискуссии с учетом их конкретных потребностей (если таковые имеются) и предложений, полученных в ходе первоначальных публичных консультаций. Для обеспечения участия уязвимых групп в консультациях с местными сообществами необходимо проводить презентации на таджикском, узбекском и других языках (по мере необходимости), чтобы сделать их более удобными для членов местных сообществ. Сообщества в районах реализации проекта будут привлечены к участию в процессе, чтобы обеспечить учет потребностей уязвимых домохозяйств в районе реализации проекта. Транспортные услуги (если таковые имеются) для участия уязвимых групп в общественных консультациях будут координироваться и определяться участвующими муниципалитетами.

Веб-сайт и другие каналы социальных сетей ШИБ будут использоваться для раскрытия проектной документации, включая ПВЗС, обновления и информацию о Проекте, МРЖ Проекта на русском / таджикском (местном) языке. В случаях, когда доступ к Интернету невозможен, для

информирования и вовлечения уязвимых групп будут использоваться традиционные методы коммуникации, например, личные встречи, дискуссии в фокус-группах, информационные стойки/доски, распространение листовок. В ходе реализации проекта будут организованы дополнительные консультации с целью определения окончательного списка уязвимых групп в рамках оценки социального воздействия.

Для раскрытия информации уязвимым группам будут использоваться следующие механизмы:

1. Социальные и традиционные СМИ для любых объявлений, связанных с Проектом. К ним относятся официальные веб-сайты министерств, аккаунты в социальных сетях (Facebook, Instagram, Telegram) и официальные газеты.
2. Публикация всей информации о Проекте, включая МРЖ, на русском языке / местном языке.
3. Проведение общественных собраний, включая семинары и практикумы, в удобное для женщин время и в удобном для них месте; необходимо учитывать потребности инвалидов (если таковые имеются) и препятствия, с которыми сталкиваются социально уязвимые группы населения. Часто такие собрания удобно проводить в общественных местах или в помещениях женских организаций гражданского общества (если таковые имеются).

4. Механизм рассмотрения жалоб

Основные цели механизма рассмотрения жалоб (МРЖ):

- Обеспечить четкий, доступный и прозрачный канал для рассмотрения жалоб, связанных с реализацией проекта.
- Обеспечение своевременного, справедливого и конфиденциального рассмотрения всех жалоб.
- Снижение рисков, связанных с социальными, экологическими и трудовыми вопросами.
- Укрепление доверия и сотрудничества между заинтересованными сторонами путем поддержания открытого общения и подотчетности.

Неотъемлемой частью стратегии каждого проекта является информирование и учет мнений сообществ и лиц, затронутых проектом. В ходе реализации проекта заинтересованные стороны могут столкнуться с экономическими, социальными, экологическими и другими проблемами, которые необходимо решить в рамках проекта. В соответствии с требованиями ВБ СЭС 10, в рамках проекта будет внедрен механизм рассмотрения жалоб и обратной связи. Механизм рассмотрения жалоб и обратной связи будет внедрен в качестве одного из основных инструментов предотвращения социальных рисков/конфликтов. Эти механизмы необходимы для обеспечения того, чтобы заинтересованные стороны проекта имели возможность на всех этапах реализации проекта подавать свои отзывы в форме жалоб, предложений по улучшению деятельности проекта или предложений по исправлению проблем без каких-либо затрат и с гарантией своевременного решения. Эффективно реализованные механизмы МРЖ и обратной связи помогут избежать судебных разбирательств. Основные цели: получение оперативной и объективной информации, рассмотрение апелляций и их оценка на всех этапах реализации проекта, которые поступают от бенефициаров для дальнейшего улучшения работы.

МРЖ гарантирует, что все жалобы будут рассмотрены своевременно и прозрачно. Будут соблюдаться следующие сроки:

- Подтверждение получения: в течение 3 рабочих дней.
- Первоначальное рассмотрение и классификация: в течение 7 рабочих дней.
- Решение или передача на более высокий уровень: в течение 15 рабочих дней, с максимальным сроком 30 дней для сложных случаев.

Типы обращений: жалоба/претензия, предложение, запрос, положительный отзыв/благодарность. Обращения, непосредственно связанные с реализацией проекта, будут подлежать рассмотрению, в ходе которого будет определена их соответствие критериям приемлемости. Результаты анализа МРЖ будут рассматриваться на ежеквартальных мониторинговых совещаниях. Основные тенденции и повторяющиеся проблемы будут служить основой для корректировки деятельности проекта и мер по смягчению последствий, чтобы обеспечить соответствие потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон.

Каждая жалоба должна отслеживаться и оцениваться, даже если она подана анонимно. Параметр «количество поданных и разрешенных жалоб» может быть включен в качестве показателя для оценки успешности проекта. Данная система МРЖ разработана в соответствии с Экологическим и социальным стандартом 10 (ЭСС 10) Всемирного банка по вовлечению заинтересованных сторон и раскрытию информации. ЭСС 10 подчеркивает важность эффективного взаимодействия на протяжении всего жизненного цикла проекта и необходимость доступных механизмов рассмотрения жалоб для обеспечения инклюзивности и прозрачности.

Канал подачи жалоб	Описание
Ящики для жалоб и предложений	Ящики для жалоб, установленные в джамоате и на территории проекта, позволяют жителям подавать свои жалобы в письменном виде.

Контактные телефоны	Жалобы можно подать, позвонив по контактным телефонам представителей проекта, которые указаны на ящике для жалоб.
Устные или письменные обращения во время рабочих совещаний	Жалобы могут приниматься в устной или письменной форме во время рабочих совещаний на месте.
Входящая корреспонденция	Апелляции можно отправлять через почтовый ящик на стойке регистрации или по электронной почте ПУГ.
Веб-сайт	Жалобы могут быть поданы через веб-сайт проекта, на котором имеется онлайн-форма обратной связи.

Таблица1 .Канал подачи жалоб

Все жалобы, зарегистрированные через МРЖ, будут анализироваться ежеквартально с целью выявления повторяющихся проблем и разработки усовершенствованных мер по их устранению. Результаты будут рассматриваться на мониторинговых совещаниях и доводиться до сведения заинтересованных сторон в рамках обязательства проекта по обеспечению прозрачности.

Для повышения доступности для всех заинтересованных сторон будут изучены дополнительные варианты подачи жалоб, в том числе:

- Информационные киоски для сообществ: физические информационные пункты в районах реализации проекта для информирования сообществ о процессе подачи жалоб и оказания помощи в подаче жалоб.

Апелляции могут быть как индивидуальными, так и коллективными. Рассмотрение жалоб и предложений осуществляется бесплатно. Все апелляции будут занесены в реестр жалоб и предложений. Жалобы и отзывы могут быть поданы анонимно, и конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, в том числе когда личность заявителя/автора отзыва известна. Информация о проекте и его реализации будет размещена на веб-сайтах организаций-исполнителей, включая количественные данные о полученных и разрешенных жалобах. Для более широкого информирования в течение всего периода реализации проекта будет привлечена консалтинговая компания, которая будет проводить кампании по передаче знаний и информированию общественности, внедрять МРЖ и регистрировать обращения, связанные с деятельностью проекта. Кроме того, в их задачи будет входить ознакомление бенефициаров с процедурой подачи обращений, изготовление информационных брошюр, буклетов и плакатов на таджикском, русском и узбекском языках, размещение информационных материалов на стендах/досках, установленных в каждом джамоате проекта. Эта техника используется для более широкого охвата и информирования местного населения о работе, проводимой в рамках проекта. Будут установлены ящики для подачи жалоб, предложений и других видов обращений. Ниже приведена контактная информация, по которой бенефициары проекта могут обратиться.

Контактная информация для подачи запросов в ПУГ Будет разработана в ходе реализации проекта

Процесс МРЖ включает в себя следующие этапы:

1. Подача: Жалобы могут быть поданы по нескольким каналам, включая ящики для жалоб, горячие линии, электронную почту и личные встречи.

2. Подтверждение получения: каждое обращение будет подтверждено в течение 3 рабочих дней.

3. Рассмотрение и классификация: жалобы будут рассмотрены и классифицированы в зависимости от их характера и сложности в течение 7 рабочих дней.

4. Решение: простые жалобы будут разрешены на местном уровне в течение 15 рабочих дней. Сложные случаи могут потребовать эскалации, при этом срок разрешения может составить до 30 дней.

5. Обратная связь: заявитель будет проинформирован о решении и получит возможность подать апелляцию в случае неудовлетворенности.

Ключевые показатели эффективности (КПЭ) для МРЖ включают процент жалоб, разрешенных в установленные сроки, количество эскалированных дел и уровень удовлетворенности заявителей на основе последующих опросов.

Уровень 1 (местный). Этот уровень включает прием жалоб и других видов обратной связи, которые могут поступать в рамках реализации инфраструктурных мер, т. е. строительных/модернизационных работ, от местного сообщества, расположенного в районе реализации проекта, и включает следующие этапы:

Этап	Действие
Шаг 1: Прием сообщений	Коммуникация с местным сообществом начинается с контакта с местным координатором и/или представителем НПО. Жалоба может быть передана через представителя местного самоуправления (джамоат/махалла), который информирует социального консультанта о полученной жалобе. НПО регистрирует и классифицирует обращение. Если обращение носит характер жалобы и не может быть разрешено местным координатором и/или представителем НПО в течение 10 дней, оно передается на следующий уровень. В реестре жалоб и предложений делается запись о разрешении проблемы или о передаче на следующий уровень. Для разрешения жалоб будут соблюдаться следующие сроки: - Местный уровень: 10 календарных дней для первоначальных попыток разрешения. - Региональный уровень: 15–20 календарных дней для сложных дел, переданных на этот уровень. - Национальный уровень: до 30 календарных дней для нерешенных дел, требующих дальнейшего эскалации. На каждом этапе заявителям будут своевременно предоставляться обновления.
Шаг 2: Подача жалобы в ГРП	Бенефициар должен подать свою жалобу в письменном виде в ПУГ. Жалоба должна быть подписана и датирована заявителем. Специалист по социальным вопросам ПУГ выступает в качестве основного контактного лица. Жалоба должна быть рассмотрена и разрешена в течение 15 дней.
Шаг 3: Комиссия по разрешению конфликтов (CRC)	Если жалоба не разрешена после получения ответа от ПУГ, проект использует Комиссию по разрешению конфликтов в качестве апелляционного механизма. Комиссия по разрешению конфликтов состоит как минимум из 5 членов: 2 из них являются сотрудниками ПУГ, а остальные три представляют подрядчика и местные органы власти.

Таблица 2. Уровень жалобы

Все жалобы будут рассматриваться в четко определенные сроки. Установленные сроки рассмотрения жалоб следующие:

Жалобы будут разрешаться в следующие сроки: 10 дней на местном уровне, 15–20 дней на региональном уровне и до 30 дней на национальном уровне.

Комиссия по разрешению конфликтов создается по запросу заявителя, от ПУГ или местного Хукумата (в районах проектной территории). Решения, принятые Комиссией и согласованные между всеми сторонами, оформляются в виде приказа участвующих Хукуматов. Если бенефициар имеет какие-либо возражения против решения КРК, дело может быть передано в суд заинтересованной стороной.

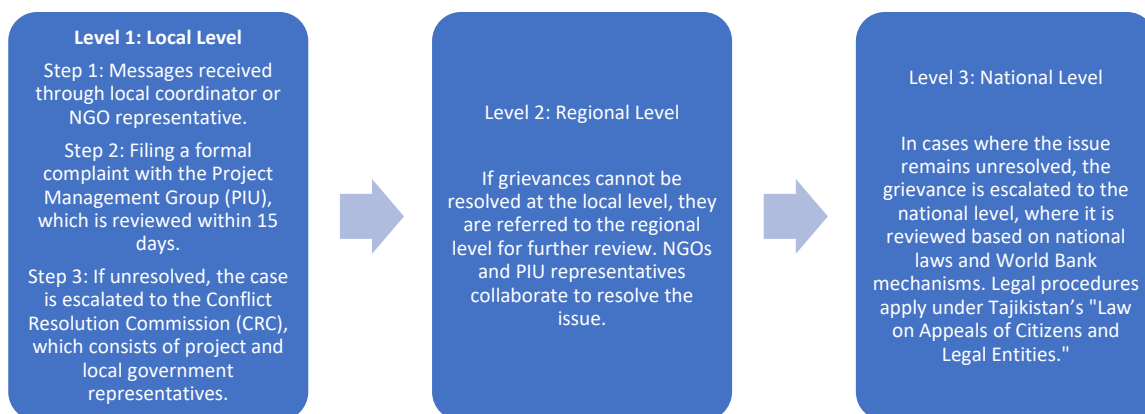
Уровень 2 (региональный).

Шаг	Действие
Уровень (региональный)	2 Рассмотрение заявлений, поданных заинтересованными сторонами в ходе реализации проекта, осуществляется с участием представителей НПО и ПУГ. На этом уровне рассматриваются заявления, которые не удалось разрешить на местном уровне. Процесс включает сбор и анализ информации о заявлении, встречу с заявителем и заинтересованными сторонами, а также выработку рекомендаций по решению проблемы. Представители НПО играют важную роль в проведении независимой оценки и защите интересов заявителей, а представители ПУГ координируют процесс и обеспечивают выполнение решений. Решения должны быть приняты и доведены до сведения заявителя в установленные сроки, обычно в течение 15-20 дней. Если заявитель не удовлетворен решением, его заявление может быть передано на следующий уровень рассмотрения. На региональном и национальном уровнях МРЖ будет действовать в соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях граждан и юридических лиц». Это гарантирует, что жалобы, не разрешенные на более низких уровнях, будут рассматриваться в рамках национального законодательства. Сотрудничество с местными хукуматами и НПО обеспечит рассмотрение жалоб с учетом культурных особенностей, сохранение прозрачности и доверия заинтересованных сторон. Специалист по социальным вопросам ГРП в сотрудничестве с региональным персоналом ПУГ будет отвечать за прием, регистрацию и координацию ответов на жалобы.

Таблица 3. Уровень жалоб

Уровень 3 (национальный). На национальном уровне МРЖ соответствует Закону Республики Таджикистан «Об обращениях граждан и юридических лиц». Это гарантирует, что жалобы, не разрешенные на региональном уровне, рассматриваются в рамках правовой системы страны с соблюдением как национальных стандартов, так и стандартов Всемирного банка. Этот уровень будет основан на существующем механизме ВБ и национальном законодательстве, где в соответствии с законодательством Республики Таджикистан используются правовые положения, отраженные в «Законе Республики Таджикистан об обращениях граждан и юридических лиц». В рамках реализации проекта « » информация о МРЖ для проекта будет размещена на веб-сайтах организаций-исполнителей. Механизм обратной связи в режиме онлайн также будет функционировать в качестве МРЖ, позволяя пользователям оставлять комментарии или подавать жалобы. Контактные данные ПУГ также будут доступны на веб-сайтах. На национальном уровне жалобы, не разрешенные на региональном уровне, будут рассматриваться в соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях граждан и юридических лиц». Это гарантирует, что все жалобы будут рассматриваться в рамках национального законодательства с соблюдением стандартов Всемирного банка.

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ):



Ключевые показатели эффективности (КПЭ) для оценки эффективности МРЖ включают:

- Количество и типы полученных жалоб.
- Процент жалоб, разрешенных в установленные сроки.
- Уровень удовлетворенности заявителей, основанный на результатах последующих опросов.
- Частота повторяющихся жалоб и стратегии их разрешения.

Если технические компоненты недоступны или имеют низкое качество, заявитель может подать жалобу несколькими способами: устно (по телефону), в письменной форме или в установленные дни и часы приема. Информация о графике приема должна быть размещена на информационном стенде и опубликована на веб-сайтах Исполнительного органа. Заявления, связанные с реализацией проектных мероприятий, подлежат рассмотрению. На основании заявления создается рабочий комитет по рассмотрению жалоб, в состав которого входят ответственное лицо ПУГ (каждый в своей конкретной сфере деятельности) и представители подрядчика/подрядчиков. Сроки рассмотрения и разрешения жалобы устанавливаются в соответствии с положениями Закона Республики Таджикистан «Об обращениях граждан и юридических лиц».

МРЖ на местном/региональном/национальном уровнях будет окончательно сформирован на начальном этапе проекта и будет корректироваться по мере необходимости на протяжении всего жизненного цикла проекта. МРЖ тесно связан с Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) и Планом экологического и социального управления (ПЭСМ). Более подробную информацию о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами см. в ПВЗС, раздел 5.1 «Методы и инструменты сотрудничества» и подраздел 5.1.1 «Описание методов взаимодействия». Протоколы мониторинга и меры управления см. в разделе 2 «План экологического и социального управления и план мониторинга» ПЭСМ. Данные о жалобах, включая их типы, частоту и статус разрешения, будут анализироваться ежеквартально и включаться в полугодовые отчеты по мониторингу проекта. Эти данные будут использоваться для выявления повторяющихся проблем и улучшения реализации проекта. Каждые два года будут проводиться независимые проверки функциональности МРЖ с целью оценки его эффективности и обеспечения соответствия стандартам Всемирного банка (). Результаты независимых проверок МРЖ будут включены в полугодовые отчеты, доведены до сведения заинтересованных сторон и представлены в ходе консультаций для обеспечения прозрачности и постоянного совершенствования.

Служба рассмотрения жалоб Всемирного банка

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что они пострадали от проекта, финансируемого Всемирным банком (ВБ), могут подавать жалобы в существующие механизмы рассмотрения жалоб на уровне проекта или в Службу рассмотрения жалоб ВБ (GRS). Служба рассмотрения жалоб обеспечивает оперативное рассмотрение поступивших жалоб для решения вопросов, связанных с проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые проектом, могут подать жалобу в независимую Инспекционную комиссию ВБ, которая определяет, был ли нанесен ущерб или может ли он быть нанесен в результате несоблюдения ВБ своих политик и процедур. Жалобы могут быть поданы в любое время после того, как вопросы были подняты непосредственно перед ВБ и руководство Банка имело 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-redress-service#file>

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

Вы также можете направить жалобу непосредственно в страновое представительство Всемирного банка в Таджикистане в Душанбе. Адрес: ул. Айни, 48, Бизнес-центр «Созидание», 3-й этаж, телефон: 992 48 701-5810, электронная почта: tajikistan@worldbank.org

5 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами

5.1 Методы и инструменты сотрудничества

В рамках проекта планируется использовать различные методы взаимодействия с заинтересованными сторонами. Для обеспечения эффективности и значимости процесса взаимодействия необходимо использовать ряд различных методов, специально адаптированных к потребностям отдельных групп заинтересованных сторон. Методы, используемые для консультаций с должностными лицами, могут отличаться от методов взаимодействия с местными сообществами (фокус-групповые дискуссии, презентации и наглядные материалы с меньшим акцентом на технические аспекты).

Формат любого консультационного мероприятия должен соответствовать общим требованиям доступности, т. е. проводиться в легкодоступных местах, не требующих длительных поездок, входных билетов или предварительного разрешения на доступ, а также соответствовать культурным нормам (т. е. с должным уважением к местным обычаям и нормам) и принципам инклюзивности, т. е. включать все слои местного общества, включая инвалидов, пожилых людей, меньшинства и других уязвимых лиц. При необходимости следует оказывать логистическую помощь, чтобы участники из отдаленных районов, инвалиды и лица, не имеющие финансовых или транспортных ресурсов, могли посещать публичные собрания, запланированные в рамках проекта.

Для обеспечения участия уязвимых лиц и групп в консультациях по проекту может потребоваться применение специальных методов. Поскольку их уязвимое положение может привести к неуверенности и нежеланию или физической неспособности участвовать в крупномасштабных собраниях общины, посещение таких лиц/семей на дому или проведение отдельных обсуждений с ними в небольших группах в легкодоступном месте являются способами охвата уязвимых групп, которые, с учетом их положения и возможностей, могут быть недостаточно представлены на собраниях общины.

, ГРП, будет содействовать проведению местных консультаций, обеспечивать участие уязвимых групп и внедрять систему МРЖ, включая сбор, анализ и представление отзывов на местах.

5.1.1 Описание методов взаимодействия

В рамках проекта для вовлечения заинтересованных сторон будут использоваться различные методы взаимодействия, чтобы обеспечить охват и участие различных групп заинтересованных сторон: консультации, принятие решений и разработка решений по управлению воздействием.

Международные стандарты все чаще подчеркивают важность того, чтобы консультации были «свободными, предварительными и информированными», что подразумевает доступный и неограниченный процесс, сопровождаемый своевременным предоставлением актуальной и понятной информации. Для выполнения этого требования был разработан ряд методов консультаций, которые специально ориентированы на этот подход.

Информация, предоставляемая до начала публичных консультаций, в первую очередь включает объявления в средствах массовой информации — местных, региональных и национальных — а также рассылку приглашений и полной информации о предстоящем заседании заблаговременно, включая повестку дня. Важно, чтобы эта информация была широко доступна, легкодоступна, четко сформулирована и доходила до всех регионов, в частности до целевых сообществ.

Эти параметры могут быть достигнуты путем реализации следующего подхода:

- Предварительное публичное уведомление о предстоящем консультационном собрании следует тем же основным принципам коммуникации, т. е. оно должно быть доступно через общедоступные места и каналы. Основным средством уведомления могут быть средства массовой информации и распространение плакатов/рекламных объявлений в общественных местах. Проект хранит доказательства публикаций (например, копию газетной рекламы) для целей отчетности. Существующие доски объявлений сообщества могут быть особенно полезны для распространения уведомлений, например, на досках рядом с широко посещаемыми общественными местами.
- почтовые отделения, сетевые магазины, транспортные узлы и офисы местных НПО. При размещении уведомлений на общественных наружных рекламных щитах следует иметь в виду, что плакаты подвержены воздействию погодных условий, могут быть удалены прохожими или закрыты другой рекламой.

Поэтому сотрудники проекта будут проводить регулярные проверки, чтобы убедиться, что объявления, размещенные на общественных досках, остаются на месте и остаются читаемыми.

- Еще одним важным аспектом процесса подготовки встречи является выбор методов коммуникации, которые позволяют охватить потенциальную аудиторию с более низким уровнем грамотности или тех, кто не очень хорошо разбирается в технических аспектах предлагаемого проекта. Устная коммуникация — это вариант, который позволяет легко донести информацию до таких людей. Сюда входит привлечение выбранных представителей сообщества/местных НПО и инициативных групп для передачи соответствующей информации о проекте и консультационных встречах другим членам сообщества, реклама проекта и связанных с ним встреч по радио или телевидению, а также прямые звонки (если доступны стационарные или мобильные телефонные связи) — еще один способ охватить удаленную аудиторию. Объявление о публичном собрании или слушании делается заранее, что дает участникам возможность принять необходимые меры и предоставляет всю необходимую информацию, включая дату, время, место и контактных лиц.

- Публичное раскрытие материалов проекта сопровождается регистрацией комментариев и предложений, которые могут быть использованы любым членом затронутого сообщества и впоследствии предоставлены широкой общественности для ознакомления с полученными отзывами.

Как правило, регистр доступен в течение всего периода раскрытия информации. При необходимости представитель проекта или назначенный консультант должен быть доступен для приема и регистрации любых устных отзывов на случай, если некоторые заинтересованные стороны испытывают трудности с предоставлением письменных комментариев.

- Составление повестки дня консультационного совещания дает возможность предоставить четкое и подробное описание структуры совещания, последовательности, председателей, круга вопросов, которые будут рассматриваться, и формата обсуждения (например, презентация/демонстрация с последующей сессией вопросов и ответов, работа в малых группах с модератором, тематические доклады и обмен опытом, тематические сессии в свободном формате, позволяющие проводить открытые дискуссии () для обмена идеями). Четко определенный круг вопросов, которые будут рассматриваться на совещании, дает потенциальным участникам возможность заранее подготовить свои вопросы и комментарии.

Очень важно выделить достаточно времени для заключительной сессии вопросов и ответов в конце любого публичного собрания или слушания. Это позволяет аудитории высказать свои замечания и предложения, которые затем могут быть учтены при разработке проекта. Ведение записей всех публичных комментариев, полученных в ходе консультационных собраний, позволит сотрудникам проекта учесть приоритеты заинтересованных сторон. Записанные комментарии и информация о том, как они были учтены в проекте, станут важным материалом для включения в регулярные отчеты по проекту для заинтересованных сторон.

Рассылка целевых приглашений на консультационное собрание или слушание является важным элементом процесса подготовки и основывается на списке участников, который составляется и согласовывается до начала консультаций. Приглашения могут быть направлены как отдельным лицам, которые были специально определены в качестве соответствующих заинтересованных сторон (например, представителям правительства, лидерам местных НПО и инициативных групп, председателям сельских советов), так и общественным группам (например, инициативным и профессиональным организациям, местным организациям и другим правительственным организациям).

Текст индивидуальных приглашений может быть адаптирован к особенностям мероприятия, приглашенным лицам и их роли в процессе, в то время как текст публичных приглашений обычно содержит общие сведения.

В зависимости от доступности и технической возможности могут быть использованы следующие средства распространения информации:

использование: прямая почтовая рассылка (почта); включение в другие существующие публичные рассылки, счета за коммунальные услуги или распространение местными органами власти. Приглашение обычно должно содержать четкий запрос на подтверждение участия с указанием даты, до которой ожидается подтверждение.

Все отправленные приглашения отслеживаются для получения ответа и составления списка участников. Если ответ не получен, по возможности после отправки приглашения может быть сделан телефонный звонок или отправлено электронное письмо.

ПУГ будет использовать ряд методов для достижения основной цели своих консультационных мероприятий, которая заключается в повышении осведомленности сообщества и заинтересованных сторон о запланированных и текущих мероприятиях проекта, а также в получении обратной связи от сообщества, которая затем может быть включена в меры по смягчению и улучшению проекта. Как обсуждалось выше, будет уделено должное внимание культурной уместности и инклюзивности среды

консультаций, а также гендерным и другим чувствительным вопросам, которые могут преобладать в местных сообществах. Знания и советы, которые можно получить от представителей сообщества, а также от местных НПО, имеют важное значение для обеспечения полного соблюдения этих аспектов. При необходимости будут проводиться отдельные встречи и дискуссии в фокус-группах, как описано выше.

В начале консультации/слушания предоставляется список участников, чтобы зафиксировать всех присутствующих на встрече и их принадлежность. Подписи участников должны быть получены в качестве доказательства их участия. Данные об участниках, которые изначально не были включены в список (например, те, кто участвует вместо кого-то другого, или неопределенное количество людей) во время составления списка участников, но которые пришли на встречу, должны быть учтены в списке участников.

В большинстве случаев, как правило, введение в заседание или слушание должно быть представлено в формате, понятном для неспециалистов, и не должно содержать чрезмерного количества технической терминологии. По возможности, следует отдавать предпочтение устным и визуальным методам коммуникации (включая презентации, изображения, иллюстрации, графики и анимацию), сопровождаемым раздаточными материалами, которые передают соответствующую информацию в понятной форме, а не текстом, наполненным техническими терминами. Если технические особенности проекта должны быть представлены с большей степенью детализации, необходимо обеспечить, чтобы передаваемая информация оставалась понятной для всех членов аудитории, а описание сложных технических деталей было адаптировано к их уровню понимания, что обеспечит продуктивную обратную связь и эффективное обсуждение.

Если ожидается, что на публичном собрании или слушании будет присутствовать большая аудитория, будут приняты необходимые меры для обеспечения того, чтобы презентация и любые демонстрации были слышны и видны. Это включает предоставление микрофона, адекватного освещения, проектора, мест для инвалидных колясок и т. д.

Ведение протоколов собраний важно как для обеспечения прозрачности, так и для точности сбора комментариев общественности. Можно использовать как минимум три метода записи:

- Ведение письменного протокола собрания назначенным лицом или секретарем;
- аудиозапись (например, с помощью диктофонов); и
- фотосъемка.

Последний метод следует использовать с умом, обеспечивая наличие достаточных фотографических доказательств, но не отвлекая внимание участников собрания от повестки дня. Также можно проводить видеозапись. Сочетание этих методов обеспечивает полную документацию хода собрания и отсутствие значительных пробелов в записи, которые могут быть упущены во время личного общения с участниками.

В качестве возможного варианта, в дополнение к сессии вопросов и ответов в конце публичного собрания/слушания, участникам могут быть розданы формы оценки (обратной связи), чтобы дать им возможность высказать свои мнения и предложения по проекту. Это особенно полезно для сбора индивидуальных отзывов от людей, которые, возможно, воздержались от выражения своего мнения.

Вопросы, представленные в форме оценки, могут охватывать следующие аспекты:

- Имя и принадлежность участника (эти пункты не являются обязательными, если участник предпочитает подать жалобу/предложение анонимно)
- Как они узнали о Проекте и консультативном совещании?
- Поддерживают ли они проект в целом?

- Каковы его основные опасения или ожидания/надежды в отношении проекта или конкретных мероприятий, обсуждавшихся на встрече?
- Считают ли они, что проект принесет пользу их сообществу в целом?
- Есть ли что-то в Проекте и его проектных решениях, что они хотели бы изменить или улучшить?
- Считают ли они, что консультационная встреча была полезна для понимания конкретных мероприятий проекта, связанных с ним последствий и мер по их смягчению? Какие аспекты встречи они особенно оценили или рекомендовали бы улучшить?

Учитывая, что некоторым участникам может быть сложно заполнить форму оценки из-за неграмотности или опасений по поводу конфиденциальности, при раздаче форм обратной связи всегда следует объяснять, что заполнение формы является добровольным. Некоторые люди могут пожелать высказать свои отзывы устно, и в этом случае будет назначен сотрудник проекта, который будет делать записи.

Краткое описание методов и техник взаимодействия, которые будут использоваться в проекте, приведено в таблице 2 ниже.

Таблица 2: Планируемые мероприятия заинтересованных сторон в сравнении с проектным циклом/этапами

Этап/фаза проекта	Планируемые мероприятия	Методы взаимодействия	Целевые заинтересованные стороны	Результаты/итоги
Запуск проекта	Объявление о проекте, первоначальное распространение информации.	- Публичные объявления в СМИ (газеты, радио, телевидение). - Плакаты на досках объявлений в сообществах. - Целевые приглашения (прямая почтовая рассылка).	- Широкая общественность. - Местные сообщества. - Представители правительства. - НПО.	- Повышение осведомленности заинтересованных сторон. - Зафиксировано подтверждение участия.
Предварительные консультации (этап определения объема работ)	Сбор мнений заинтересованных сторон по вопросам объема работ и проблем, связанных с проектом.	- Публичные собрания/слушания. - Дискуссии в фокус-группах. - Устное общение (радиообъявления, прямые звонки).	- Представители местного сообщества. - НПО и инициативные группы. - Уязвимые группы населения. - Органы власти.	- Выявлены ключевые проблемы. - Обновленный реестр заинтересованных сторон. - Запись протоколов и вопросов и ответов.
Этап проектирования	Презентация проектов, мер по снижению воздействия и альтернативных вариантов; сбор отзывов заинтересованных сторон.	- Визуальные и устные презентации (иллюстрации, графики). - Раздаточные материалы (упрощенные технические детали).	- Затронутые сообщества. - Местные НПО. - Технические эксперты. - Местные органы власти. - Женские группы.	- Учет отзывов при разработке проекта. - Документирование предложений и решений.

		- Публичные собрания.		
Этап перед началом строительства	Раскрытие информации об окончательных проектах, запланированных мероприятиях и стратегиях по смягчению последствий.	- Распространение проектной документации. - Дискуссии в фокус-группах. - Сессии вопросов и ответов. - Общественные доски объявлений и средства массовой информации.	- Местные сообщества. - НПО. - Местные органы власти. - Уязвимые группы населения.	- Повышение осведомленности о воздействии и преимуществах проекта. - Документированные отзывы для доработки окончательного проекта.
Этап строительства	Мониторинг воздействия строительства, рассмотрение жалоб и обеспечение участия сообщества.	- Регулярные собрания сообщества. - Механизм рассмотрения жалоб (реестры, устные отчеты). - Посещение объектов и демонстрации.	- Затронутые сообщества. - Подрядчики. - Команда управления проектом. - НПО.	- Рассмотрение жалоб. - Зарегистрированные и устраненные проблемы сообществ. - Отчеты о ходе работ.
После завершения строительства (этап эксплуатации)	Анализ эффективности проекта, реализации выгод и текущего взаимодействия с заинтересованным и сторонами.	- Публичные собрания. - Мониторинг и оценка (опросы, формы обратной связи). - Семинары по анализу результатов.	- Местные сообщества. - НПО. - Заинтересованные стороны проекта. - Государственные органы.	- Оценка выгод проекта. - Постоянный сбор отзывов для улучшения. - Отчеты о результатах деятельности.
Закрытие проекта	Заключительные консультации по результатам проекта, извлеченным урокам и дальнейшим шагам.	- Формы обратной связи и публичные собрания. - Семинары для сообщества. - Отчеты о воздействии проекта. - Аудиовизуальная документация.	- Местные сообщества. - НПО. - Органы власти. - Широкая общественность.	- Документирование полученного опыта. - Зафиксированы окончательные отзывы заинтересованных сторон. - Распространение итоговых отчетов.