



Часто задаваемые вопросы

Зачем обращаться в МРЖО?

Предусмотренная процедура помогает затронутым проектом CAMP4ASB лицам и общинам осуществлять сотрудничество с исполнителем проекта на региональном уровне с целью решения проблем по мере их возникновения для более оперативного и эффективного разрешения жалоб и предоставления отзывов.

Кто управляет МРЖО?

МРЖО в рамках проекта CAMP4ASB для деятельности, которая носит региональный характер, управляет Региональная координационная группа (РКГ). В отношении осуществления деятельности CAMP4ASB в других странах, механизм рассмотрения жалоб управляется Национальной координационной группой (НКГ) в соответствующей стране.

Приводит ли подача жалобы к остановке проекта?

Сама по себе подача жалобы не ведет к остановке проекта.

Существуют ли ограничения по срокам подачи жалобы?

МРЖО обязуется содействовать разрешению любой обоснованной жалобы, связанной с проектом CAMP4ASB, на протяжении всего срока реализации проекта.

Какое отношение имеет Служба рассмотрения жалоб (GRS) GRS Всемирного банка к МРЖО на уровне проекта CAMP4ASB?

МРЖО остается основным каналом подачи и разрешения жалоб, связанных с проектом. В функции GRS Всемирного банка входит содействие в решении проблем, которые не могут быть решены на уровне проекта, либо в случае отсутствия соответствующего механизма на уровне проекта.

Каких результатов можно ожидать в случае обращения в МРЖО?

Разрешение конкретной жалобы зависит от поднятых вопросов. На региональном уровне проекта CAMP4ASB МРЖО сделает все возможное для своевременного урегулирования всех проблем, работая как с персоналом проекта, так и с затронутыми лицами/общинами.

Соблюдение конфиденциальности и обратная связь с заявителем

Жалобы могут быть поданы анонимно, и конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, в том числе, когда лицо, подающее жалобу, известно. Если заявитель известен, специалист по МРЖО сообщит ему/ей о предполагаемом действии посредством письма, электронной почты или в устной форме, также, как была получена жалоба. Заявитель будет также проинформирован письмом о том, как он/она могут обжаловать принятое решение.

Информация о МРЖО, предоставляемая в доступном формате

После того, как дело будет закрыто, жалоба, и действия, предпринятые для ее решения, будут освещены на веб-сайте проекта. Личность заявителя останется конфиденциальной.

Информация о МРЖО будет распространяться всем бенефициарам и лицам, пострадавшим от проекта, посредством информационных каналов, используемых проектом, в том числе с помощью издания брошюр/ проспектов на местных языках, размещения информации на досках объявлений и в интернете, проводимых в рамках проекта учебных мероприятий.

CLIMATE
ADAPTATION & MITIGATION
PROGRAM
IN THE ARAL SEA BASIN
CAMP4ASB



Программа по адаптации к изменению климата и смягчению его последствий в бассейне Аральского моря (CAMP4ASB)

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОТЗЫВОВ

Содействует более оперативному и эффективному разрешению индивидуальных и коллективных жалоб и предоставлению отзывов по проекту



Что такое МРЖО?

МРЖО предоставляет отдельным лицам и общинам дополнительный и доступный канал подачи жалоб и отзывов, если они считают, что проект CAMP4ASB на региональном уровне имел или может иметь для них неблагоприятные последствия. МРЖО позволяет повышать эффективность реагирования и уровень подотчетности перед бенефициарами проекта, обеспечивая оперативное рассмотрение и обработку жалоб и отзывов, а также совместное с заинтересованными сторонами выявление проблем и поиск их решения.

Повышая прозрачность и подотчетность, МРЖО стремится уменьшить риск проекта, непреднамеренно негативно влияющего на граждан/бенефициаров, и служит в качестве важного механизма обратной связи, который может помочь улучшить воздействие проекта.

Какие жалобы и отзывы рассматриваются МРЖО?

МРЖО рассматривает жалобы и отзывы, которые:

- связаны с проектом CAMP4ASB на региональном уровне
- поданы лицом или общиной, которые по их мнению, были негативно затронуты проектом (например: нарушение правил и процедур, проблемы финансового управления, злоупотребление полномочиями со стороны группы реализации проекта или правительственных чиновников, отчеты о форс-мажорных обстоятельствах)
- поданы лицом или общиной, которые по их мнению, могут дать рекомендации по улучшению деятельности проекта или оставить благоприятный отзыв
- поданы участником или потенциальным участником торгов в рамках процесса закупок товаров или услуг

Жалобы, связанные с проявлениями мошенничества или коррупции в рамках финансируемых Всемирным банком проектов, следует подавать в Управление по борьбе с мошенничеством, коррупцией и корпоративными нарушениями (INT) (www.worldbank.org/integrity).

Какую информацию необходимо сообщить?

- Место, где возникла проблема или есть необходимость по улучшению
- Четко описать негативные последствия деятельности проекта/рекомендации по улучшению
- Назвать лицо и/или лиц, направляющих жалобу, и указать, требуют ли они соблюдения конфиденциальности
- Указать, подается ли жалоба представителем лиц(а) или общин(ы), затронутого/затронутых проектом
- Если жалоба или отзыв подается третьей стороной, включить имя, подпись, контактные данные и письменные свидетельства полномочий этого представителя

Предоставление подтверждающей документации не является обязательным условием, но может быть полезной при рассмотрении и урегулировании жалоб. Заявитель может также предложить приемлемые с его точки зрения способы решения.

Как осуществляется обработка жалоб и отзывов?

Получив жалобу или отзыв

- определяется соответствие критериям приемлемости
- жалобе или отзыву присваивается категория и регистрационный номер

В течение 14 дней

- уведомление о получении жалобы/отзыва, о его соответствии или несоответствии критериям приемлемости направляется заявителю
- при необходимости запрашивается дополнительная информация

Решение МРЖО

- в течение 30 дней заявителю будет предложено решение
- для сложных жалоб срок рассмотрения составляет 60 дней
- заявителю направляется запрос об удовлетворенности принятым решением
- если решение не найдено или заявитель им не удовлетворен, рекомендуется обращение к механизму обжалования в Службу рассмотрения жалоб (GRS) Всемирного банка

Как подать жалобу?

МРЖО принимает жалобы и отзывы на двух языках – английском и русском. Отзывы, полученные на других языках стран Центральной Азии, будут рассмотрены в любом случае, но потребуются время для перевода, что продлит процесс рассмотрения жалобы/отзыва.

Жалобы и отзывы могут подаваться по почте, факсу, электронной почте или нарочно, а также в устной форме сотрудникам группы реализации проекта во время проведения встреч и мероприятий по проекту.

По почте: Региональный экологический центр Центральной Азии. Программа «Изменение климата и устойчивая энергетика». Региональная координационная группа, механизм рассмотрения жалоб и отзывов.

A15D5B3, Республика Казахстан, г. Алматы, мкр. Орбита-1, д. 40

E-mail: camp4asb@carececo.org

Телефон: + 7 (727) 265 43 33, + 7 (727) 265 43 27,
+ 7 (727) 265 43 42 (вн. 125)

Факс: +8 (727) 265 43 25

www.carececo.org

Существуют ли другие механизмы урегулирования жалоб?

Когда это возможно, гражданам и общинам следует использовать механизм рассмотрения жалоб и отзывов на уровне проекта.

Для обжалования решений МРЖО рекомендуется обращение к механизму обжалования в Службу рассмотрения жалоб (GRS) Всемирного банка

По почте: The World Bank, Grievance Redress Service (GRS) MSN MC 10-1018, 1818 H St NW, Washington, DC 20433, USA

E-mail: grievances@worldbank.org

Факс: +1-202-614-7313

www.worldbank.org/grs