

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ И
СОКРАЩЕНИЯ БЕДНОСТИ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**



**РУКОВОДСТВО ПО МЕХАНИЗМУ
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

Группа реализации проекта

Ташкент
5 ноября 2020 года

РУКОВОДСТВО ПО МЕХАНИЗМУ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

I. Введение: обратная связь с бенефициарами и рассмотрение жалоб в рамках проекта развития сельской инфраструктуры

Проект развития сельской инфраструктуры (ПРСИ) будет финансироваться Всемирным банком и Азиатским банком инфраструктурных инвестиций и осуществляться министерством экономического развития и сокращения бедности (МЭР) в 21 районе Ферганской, Андижанской, Наманганской, Сырдарьинской и Джизакской областях Республики Узбекистан. Цель развития ПРСИ заключается в том, чтобы (i) повысить качество базовой инфраструктуры и (ii) укрепить процессы местного управления на основе широкого участия в отдельных *кишлаках* (селах). “Местное самоуправление на основе широкого участия” означает инклюзивное участие сёл в оценке потребностей; планировании, приоритизации и отборе инвестиций в под-проекты; и надзорной деятельности, включая мониторинг закупок, подпроектов и социальных аудитов. Для расширения участия, наблюдения и принятия решений СГМ, ключевым нововведением проекта ПРСИ является внедрение обученных команд сельских фасилитаторов для поддержки участвующих кишлаков и районных администраций.

Группа реализации проекта (ГРП) создана в МЭР и включает специалистов в области финансового менеджмента, экологических и социальных гарантий, технического надзора, закупок и других ключевых областей.

ПРСИ нацелен на поддержку государственных программ по повышению качества жизни в сельских махаллях Республики Узбекистан, а так-же отличается своей разработкой и реализацией по нескольким ключевым направлениям. ПРСИ предусматривает взаимодействие с различными заинтересованными сторонами: сельскими жителями, сходами граждан махалли (органами местного самоуправления), партнерами по содействию (сельскими фасилитаторами и инженерами), набираемыми ГРП, районными и областными хокимиятами, а также другими заинтересованными сторонами.

В соответствии с принципами ПРСИ, касающимися надлежащей практики местного управления, прозрачности и подотчетности, а также социальной и экологической устойчивости, ПРСИ осуществляет механизм обратной связи с бенефициарами (МОСБ), позволяющий заинтересованным сторонам ПРСИ предоставлять обратную связь по ПРСИ. МОБС-это процесс получения оперативной, объективной информации, оценки и рассмотрения обращений (претензий, предложений, жалоб, запросов, положительных отзывов), связанных с ПРСИ. Данный процесс включает в себя механизм рассмотрения жалоб для любого типа переселения, соответствующего требованиям рамочной модели политики переселения (РМПП).

Целью настоящего руководства является описание процессов подачи, рассмотрения и принятия мер по связанным с ПРСИ запросам, жалобам или апелляциям. Он начинается с описания существующих механизмов Правительство Республики Узбекистан (ПРУз) для вовлечения граждан и подробно описывает МРЖ на уровне проекта для ПРСИ.

II. Государственные механизмы взаимодействия с гражданами

Правительство Узбекистана (ПУз) работает над усилением взаимодействия с гражданами и созданием надежного механизма получения их отзывов и жалоб. За последние три года в поддержку этих усилий был принят и пересмотрен ряд нормативно-правовых актов:

- *Закон Республики Узбекистан* от 11 сентября 2017 года №445 «*О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан «Об обращениях*

- физических и юридических лиц»* (№445). Данный Закон устанавливает порядок направления в государственные органы заявлений, предложений и жалоб; описывает порядок работы народных приемных и виртуальной приемной Президента Республики Узбекистан, а также веб-портала.
- **Постановление Президента Республики Узбекистан от 8 августа 2017 года №ПП-3182 «О первоочередных мерах по обеспечению ускоренного социально - экономического развития регионов».** Данный документ определяет четыре уполномоченных органа, возглавляемые соответственно областными/районными хокимами, прокуратурой, Министерством внутренних дел и налогового комитета, для решения проблем, граждан в ходе оценки потребностей населения.
 - **Указ Президента Республики Узбекистан от 17 января 2019 года, № 5633 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы работы с проблемами населения»**). Данный документ определяет порядок взаимодействия между отраслями для комплексного социально-экономического развития регионов, а также порядок работы народных приемных по освещению и решению проблем, возникающих у населения.
 - **Указ Президента Республики Узбекистан от 2 апреля 2019 года №5700 «О мерах по коренному повышению статуса института махалли в работе с проблемами населения».** Указ устанавливает принцип взаимодействия «махалля — сектор — Народная приемная — махалля» для приема, в целях принятия решений, проблем и жалоб населения.
 - **Постановление Президента Республики Узбекистан от 13 декабря 2019 года №4551 «О дополнительных мерах по обеспечению верховенства Конституции и закона, усилению общественного контроля в данном направлении, а также повышению правовой культуры в обществе»** устанавливает, что с 1 марта 2020 г. любые работы по благоустройству, строительству или реконструкции сначала обсуждались с общественностью в процессе привлечения граждан и проходили общественную экспертизу¹. НПО обеспечат еще один уровень общественного контроля через Совет по развитию гражданского общества при президенте Республики Узбекистан совместно с Центром развития гражданского общества и Национальной ассоциацией негосударственных и некоммерческих организаций, которые к 1 марта 2020 года должны будут разработать комплексную программу по созданию современной системы общественного контроля в каждой сфере и секторе. В 2019 году Правительство усилило роль Национальной комиссии по борьбе с торговлей людьми и принудительным трудом и приняло резолюции, криминализирующие детский и принудительный труд.

III. Корпоративный механизм Всемирного банка

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы в существующие МРЖ проектного уровня или в службу рассмотрения жалоб Всемирного банка (СРЖ). СРЖ обеспечивает оперативное рассмотрение полученных жалоб. Пострадавшие от проекта общины и отдельные лица могут подать свою жалобу в независимую инспекционную комиссию Всемирного банка, которая определяет, был ли нанесен или может быть нанесен реальный ущерб в результате несоблюдения ВБ его политики и процедур. Жалобы могут быть поданы в любое время после того, как проблемы были доведены непосредственно до сведения Всемирного банка и руководству Всемирного банка была предоставлена

¹ В соответствии со статьей 12 Закона Республики Узбекистан "Об общественном контроле" Общественная экспертиза-это изучение и оценка проектов нормативных правовых актов и иных решений государственных органов на предмет их соответствия правам и законным интересам граждан, юридических лиц и общественным интересам.

возможность ответить на них. Для получения информации о том, как подавать жалобы в гр Всемирного банка, пожалуйста, посетите сайт <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

С информацией о подаче жалоб в инспекционную группу Всемирного банка можно ознакомиться по адресу: <http://www.inspectionpanel.org/>.

IV. Механизм рассмотрения жалоб на уровне проектов ПРСИ

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) представляет собой набор процедур для получения, рассмотрения и реагирования на связанные с проектом жалобы от лиц и общин, оказавшихся в неблагоприятном положении. Эти неблагоприятные последствия могут включать вынужденное переселение, проблемы, связанные со строительством, ограничения доступа к инфраструктуре, экологические и социальные последствия, нарушения трудового законодательства и другие последствия.

Обращения- это заявления, предложения и жалобы, полученные в устной, письменной или электронной формах по каналам, описанным ниже.

Цель МРЖ заключается в повышении подотчетности проекта перед бенефициарами и обеспечении каналов обратной связи общественности с заинтересованными сторонами проекта. МРЖ обеспечивает канал для сообщения о таких проблемах проекта, как проблемы безопасности, неправомерное поведение персонала, нецелевое использование средств, злоупотребление властью и другие проблемы. Повышая прозрачность и подотчетность, МРЖ снизит риск непреднамеренного ущерба бенефициарам проекта и широкой общественности и повысит эффективность проекта.

Сфера МРЖ. МРЖ будет охватывать все села, отобранные для участия в ПРСИ.

Принципы. Заинтересованные стороны проекта - это те, на кого проект может прямо или косвенно положительно или отрицательно повлиять. Заинтересованные стороны проекта имеют, среди прочего, следующие права в рамках проекта:

- Право на информацию
- Право на защиту от ненадлежащего вмешательства со стороны внешней стороны
- Право на проект, свободный от мошенничества и коррупции.

ПРСИ МРЖ будет работать в соответствии со следующими стандартами:

- Информация о МРЖ, включая контактные данные, распространяется во всех участвующих селах на открытых собраниях с помощью брошюр на местных языках, насколько это возможно, и размещается в районных хокимиятах и отделениях СГМ в участвующих районах и селах.
- МРЖ предлагает несколько различных каналов для обеспечения обратной связи. Сельские жители и заинтересованные стороны сами решают, как лучше подавать жалобы.
- Жалобы раскрываются публично, но никто из тех, кто подает жалобу, не идентифицируется, если они не идентифицируют себя сами. Личность всех тех, кто подал жалобы, рассматривается конфиденциально.
- За подачу жалобы плата не взимается.
- Срок реагирования на жалобу не должен превышать 15 дней с момента ее первоначального получения. А при необходимости дополнительного изучения - жалобы должны быть разрешены в течение одного месяца с момента получения. Жалобы разрешаются на местном уровне, на самом низком уровне, если это возможно. Если нет, то они “повышаются” или отправляются на более высокий уровень в течение 30 дней. Любой желающий может передать свои замечания или

предложения по любому аспекту проекта через МРЖ. Замечания, предложения, оценки или вопросы должны быть записаны и представлены специалисту по МиО центрального офиса ГРП, для предоставления ответа в координации с соответствующим персоналом ГРП, гарантируя, что ответы соответствуют требованиям ОРП.

V. Процедуры ГРМ

Каналы подачи запросов на национальном уровне

Бенефициары проекта и широкая общественность могут направлять запросы в устной и письменной форме по следующим каналам МРЖ.

- Телефон горячей линии:(71) 232-63-32
- Адрес для письменных запросов в офис ГРП: г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, 45А
- Адрес электронной почты: ridp@mineconomy.uz
- Система управленческой информации (СУИ): <http://www.ridp.uz>
- Средства массовой информации
- Устные или письменные обращения к СГМ, районным хокимиятам, областным хокимиятам, координаторам ПРСИ, сотрудникам ГРП и СФ через ящики жалоб, установленные на сельском, районном и областном уровнях

В дополнение к каналам МРЖ на национальном уровне, описанным выше, для удобства бенефициаров проекта будут также созданы каналы подачи запросов на сельском, районном и областном уровнях, как описано ниже.

Обязанности сотрудников ГРП по обработке запросов

Специалист по мониторингу и оценке . Гарантирует, что все запросы из села, района, региона или национального уровня будут записаны и своевременно рассмотрены. Управляет общей работой МРЖ ПРСИ под руководством директора ГРП.

Специалист по мобилизации населения. Обеспечивает, чтобы фасилитаторы ПРСИ регулярно обучали координаторов МРЖ на местах, информировали общественность о каналах МРЖ ПРСИ, своевременно собирали запросы из ящика МРЖ и направляли их региональному специалисту по экологическим и социальным стандартам (ЭСС) ГРП или специалисту по МиО ГРП через СУИ.

Специалист по СУИ. Получает запросы от СУИ ПРСИ и направляет их специалисту МиО через СУИ для дальнейшей обработки.

Специалист по региональным экологическим и социальным стандартам (ЭСС). Получает запросы через МРЖ на областном уровне и направляет их специалисту по МиО ГРП. Отвечает за предоставление информации о региональных каналах МРЖ всем заинтересованным сторонам, бенефициарам проекта и широкой общественности.

VI. МРЖ на уровне села

Координатор МРЖ. Комитет Ом/ жалобам, обученный сельский фасилитатор ПРСИ, будет “координатором” МРЖ, контактным лицом, ответственным за информирование сельских жителей с запросами, связанными с проектом, о каналах МРЖ ПРСИ.

Каналы подачи жалоб. Существует несколько способов отправки запросов на уровне села:

- Устные запросы: граждане могут подавать жалобы и запросы в устной форме в Комитет по рассмотрению жалоб. Устный запрос/жалоба будет задокументирован Комитетом по рассмотрению жалоб и отправлен фасилитаторам ПРСИ.
- Ящик для жалоб. В координации со сходом граждан махалли и Комитетом по рассмотрению жалоб, ГРМ, фасилитатор ПРСИ установит ящик для жалоб для сбора

запросов/жалоб от граждан. Местонахождение ящика для жалоб будет определено путем обсуждения между фасилитаторами ПРСИ, ОМ, ГРМ, СГМ.. Комитет по рассмотрению жалоб будет проверять этот ящик один раз в 2 недели и будет направлять все запросы в ГРП через СУИ или фасилитаторов ПРСИ.

- Телефон доверия. Запросы, поданные по телефону горячей линии, будут регистрироваться с помощью формы специалистом СУИ ГРП и вводиться в СУИ.
- Электронная почта или веб-сайт. Запросы, отправленные по электронной почте или через веб-сайт СУИ, будут регистрироваться с помощью формы специалистом СУИ ГРП и вводиться в СУИ.

Процедуры рассмотрения жалоб. Жалобы, которые подаются на уровне сообщества (через ящик для жалоб или передаются в устной форме в Комитет по жалобам), в первую очередь будут рассматриваться на уровне сообщества. Если жалоба подается членам СГМ или ГРМ, они должны переслать эту жалобу в Комитет по ОМ/ жалобам, который несет ответственность за решение этих вопросов на уровне сообщества. Все жалобы должны быть зарегистрированы в форме для регистрации жалоб и направлены фасилитаторам ПРСИ. Если жалоба касается работы фасилитатора ПРСИ, то она должна быть направлена через районный уровень МРЖ через СГМ или представлено непосредственно в ГРП. Все жалобы, даже если они решаются на уровне сообщества, должны быть зарегистрированы в журнале рассмотрения жалоб ГРП МЭР.

В ходе внедрения система МРЖ будет обсуждаться с общественностью, и сообщество будет проинформировано о способах подачи жалоб.

VII. МРЖ на районном уровне

В ходе реализации проекта в каждом районе будут созданы районные проектные комитеты (РПК). РПК будет состоять из членов районной координационной рабочей группы по государственным программам улучшения сельской местности, или *штаба*, возглавляемого районным хокимом, который также будет председательствовать в РПК.

Координатор ГРМ. Член РПК, назначенный хокимом и обученный фасилитатором ПРСИ, будет “координатором” МРЖ, контактным лицом, ответственным за информирование жителей района с запросами, связанными с проектом, о каналах МРЖ ПРСИ.

Каналы подачи жалоб. По согласованию с РПК, фасилитатор ПРСИ установит в районном хокимияте ящик для жалоб для сбора запросов граждан. Фасилитаторы ПРСИ будут проверять этот ящик один раз в две недели и будут пересылать все запросы в ГРП через СУИ или регионального специалиста по ЭСС ГРП.

VIII. МРЖ на областном уровне

МРЖ ПРСИ будет действовать на областном уровне в координации с региональным хокимиятом и в соответствии с Меморандумом о взаимопонимании между МЭР и хокимиятом и инжиниринговой компанией «Служба единого заказчика» (ИКСЕЗ).. Согласно Меморандуму о взаимопонимании, специалисты ГРП будут размещены в каждом регионе для осуществления проекта и надзора за ним. Эти сотрудники ГРП будут находиться либо в областном хокимияте, либо в ИКСЕЗ.

Координатор МРЖ. Региональный специалист ГРП ПРСИ по ЭСС будет отвечать за информирование граждан, заинтересованных сторон и подрядчиков с запросами, связанными с проектом, о каналах МРЖ ПРСИ.

Каналы подачи жалобы. По согласованию с областным хокимиятом и ИКСЕЗ специалист областного ГРП по ЭСС установит в областном хокимияте ящик жалоб для сбора обращений граждан. Региональный сотрудник ГРП по ЭСС будет проверять этот ящик один раз в две недели и будет пересылать все запросы специалисту ГРП по МиО через СУИ.

IX. Процедуры обработки запросов

Прием и регистрация

- Письменные, устные и электронные запросы принимаются специалистом по МиО ГРП.
- *Письменные и электронные запросы* (электронная почта, СУИ) регистрируются специалистом МиО СУИ в “Книге регистрации запросов физических и юридических лиц”, внутренней системе СУИ или подходящем программном приложении, таком как Excel. В системе нужно записывать дату получения запроса и дату любого ответа, тему запроса и результат запроса.
- *Устные запросы* (звонки на горячую телефонную линию ГРП) принимаются специалистом по МиО ГРП. Устные запросы регистрируются в “Книге регистрации телефонных звонков физических и юридических лиц”, внутренней системе СУИ или подходящем программном приложении, таком как Excel. В журнале должны быть указаны дата звонка, тема и то, была ли проблема решена во время разговора или требовалось дополнительное наблюдение.
- Чтобы предотвратить потерю данных или случайное удаление электронных файлов, Все регистрационные заметки и файлы копируются в облачное хранилище (One Drive, Google Drive или внутренняя система).
- Директор ГРП и специалист по МиО должны иметь полный доступ к данным МРЖ.

Обработка запросов

- После регистрации устного запроса специалист МиО ГРП консультирует заявителя по поднятым вопросам и просит заявителя оставить контактный номер для дальнейшего обсуждения или уведомить заявителя о результатах.
- После регистрации и рассмотрения письменного или электронного запроса специалист ГРП по МиО назначает сотрудника ГРП, компетентного в вопросе запроса, для изучения вопроса и подготовки ответа. Это назначение включает в себя крайний срок для ответа. Жалобы на подрядчика (строительную компанию) будут рассмотрены региональными техническими инспекторами ГРП, которые выедут в село и рассмотрят этот вопрос. Если проблема будет обнаружена, подрядчику скажут, что нужно исправить, и дадут срок (Примечание: если проблема не обнаружена, запрос все равно регистрируется, и лицо, подавшее жалобу, уведомляется о решении.) Если подрядчик не решил этот вопрос в течение двух недель, он обращается к супервайзеру по контрактам. Вопрос, действие и решение регистрируются, и лицо, подавшее жалобу, уведомляется ГРП о принятом решении.
- Жалобы на фасилитаторов ПРСИ должны подаваться в ГРП онлайн или по телефону горячей линии. Затем жалоба регистрируется в форме МиО ГРП и направляется в отдел кадров и ведущему инженеру ГРП (для СИ) или специалисту по социальным вопросам ГРП (для СФ), который затем руководит изучением. Областному сотруднику ГРП может быть предложено собрать информацию в рамках изучения. Важные вопросы будут изучаться непосредственно ГРП в Ташкенте. Если фасилитаторами ПРСИ являются фасилитаторы ПС, то этот вопрос будет обсуждаться с руководством ПС. Если это сотрудники ГРП, то, в зависимости от степени тяжести, персонал

предупреждается или наказывается, а действия и решения регистрируются и передаются заявителю.

- Если активист или лицо, не проживающее в селе, подает жалобу, она регистрируется и направляется соответствующему лицу в ГРП по этому вопросу, а лицо, подавшее жалобу, уведомляется о решении ГРП.
- В соответствии с законодательством Республики Узбекистан, указанным в Приложении 2, запросы должны быть рассмотрены в течение 15 дней, а при необходимости дополнительного изучения - в течение одного месяца.
- Специалист МиО гарантирует, что все запросы будут обработаны своевременно.

Уведомление заявителя

- В течение двух дней после получения письменного, электронного или телефонного запроса специалист ГРП по МиО уведомляет заявителя по телефону или электронной почте о получении его запроса. Исключение составляет любой запрос, полученный онлайн через СУИ ГРП, который автоматически отправляет гражданину подтверждение о том, что его запрос был получен. Если они получают письменный запрос от кого-то, у кого нет телефона или электронной почты, специалист МиО уведомляет регионального специалиста ЭСС, а тот, в свою очередь, информирует ОМ о получении запроса.

Рассмотрения запросов

- Сотрудники ГРП, которым поручено обработать письменный, устный или электронный запрос, должны тщательно изучить его и собрать информацию, необходимую для ответа. Этот процесс может включать выезды на места, изучение документов, встречи с подрядчиками на местах, встречи с общественностью и встречи с представителями государственных органов для принятия решения по запросу.
- При необходимости сотрудники ГРП могут запросить у заявителя дополнительную информацию или документальные доказательства, если это необходимо для полного, объективного и своевременного рассмотрения.
- Сотрудники ГРП могут также запрашивать информацию у государственных учреждений, обладающих полномочиями по вопросам, затронутым в запросе.

Ответ заявителю

- После того как ответ на запрос подписан директором ГРП, специалист ГРП по МиО регистрирует его в "Книге регистрации запросов физических и юридических лиц" и СУИ.
- Специалист МиО ГРП направляет ответ заявителю по почтовому адресу, указанному в письменном запросе, или сканирует ответ и отправляет его на адрес электронной почты заявителя, с которого был получен электронный запрос.
- В дополнение к отправке ответа на почтовый или электронный адрес специалист ГРП по МиО уведомляет заявителя по телефону о том, что ответ был отправлен, если заявитель предоставил номер телефона.
- Специалист МиО ГРП, получивший жалобу по телефону, уведомляет заявителя о рассмотрении его заявления и запрашивает почтовый и / или электронный адрес, на который он направит ответ.

Процедура обжалования

- Заявители, которые не удовлетворены разрешением запроса, могут повторно подать его в ГРП.
- Процедура повторной подачи запроса должна быть включена в письменный или электронный ответ на любой запрос, и заявитель, подающий устный запрос, также должен быть уведомлен об этом во время запроса.
- Рассмотрение повторных запросов проводится с участием руководства ГРП, сотрудников ГРП и государственных органов, участвовавших в расследовании запроса. Ответ на повторно отправленный запрос должен указывать на это участие.
- Заявители также должны быть проинформированы о своем праве в соответствии с законодательством Республики Узбекистан обращаться в суд, если они не удовлетворены решением своего запроса.

X. Анонимные Запросы

Для содействия прозрачной и эффективной реализации ПРСИ, ГРП будет принимать и рассматривать запросы от любых граждан, затронутых проектом, включая анонимные запросы.

XI. Повышение информированности общественности

Фасилитаторы ПРСИ и соответствующие сотрудники ГРП будут отвечать за информирование бенефициаров проекта, подрядчиков и жителей проектной зоны о каналах МРЖ ПРСИ, особенно во время встреч с заинтересованными сторонами, общественных консультаций и других мероприятий, проводимых в рамках ПРСИ. ГРП разработает флаера и другие информационные продукты, разъясняющие МРЖ, для распространения на этих встречах.

XII. Повышение потенциала

ПРСИ предоставляет ресурсы для подготовки сотрудников ГРП, сотрудников ПС, фасилитаторов ПРСИ и других заинтересованных сторон, ответственных за МРЖ. Тренинги будут посвящены принципам МРЖ, необходимым условиям ее эффективного функционирования, тому, как она должна быть внедрена в Республике Узбекистан, а также успешным примерам из других стран. После обучения координаторы ПРСИ и региональные специалисты ГРП по ЭСС станут координаторами по обучению процедурам МРЖ на сельском, районном и областном уровнях.

XIII. Мониторинг и отчетность

Заместитель директора ГРП будет осуществлять мониторинг за функционированием МРЖ. Мониторинг включает в себя следующее:

- Раз в два месяца проверяет регистрационные книги и электронные системы на предмет регистрации.
- Один раз в два месяца проверяет качество информации в системе МРЖ с помощью телефонного звонка случайно выбранному кандидату.
- Регулярно общается с бенефициарами или проводит анонимные опросы во время публичных встреч.

ГРП будет представлять ежеквартальный отчет о МРЖ в разбивке по полу в Представительство Всемирного банка в Узбекистане с предложениями и замечаниями по совершенствованию этого механизма. Форма отчета приведена в приложении № 3.

Приложение 1: книга регистрации жалоб

Название региона: _____

Название района _____

Название СГМ _____

№	Дата получения жалобы	Имя заявителя	Телефон № заявителя	Краткое изложение жалобы	Обзор мер и решений
1.					
2.					

Приложение 2: Форма СУИ МРЖ/МОСБ

Форма подачи жалоб

Как использовать эту форму: эта форма должна быть заполнена для каждой жалобы, связанной с деятельностью ПРСИ. Пожалуйста, подумайте, что вы можете обвести более одной категории. Обязательно объясните проблему как можно яснее.								
Сведения заявителя	Область		Район		Название СГМ		ПС	
					ID СГМ			
	Имя		Телефон #		Электронная почта		Пол: <input type="checkbox"/> Мужской <input type="checkbox"/> Женский	
Жалоба, связанная с	<input type="checkbox"/> Подрядчик <input type="checkbox"/> Персонал ПС/СФ <input type="checkbox"/> Сотрудники ГРП <input type="checkbox"/> Деятельность ПРСИ <input type="checkbox"/> Другие							
Подробное объяснение жалобы:								
Категории Жалоб								
1. . . жалобы, связанные с процессом разработки	<input type="checkbox"/> Нет должной мобилизации <input type="checkbox"/> Отсутствие участия и вовлеченности женщин в планирование развития <input type="checkbox"/> инициативы коллективных действий в руках элиты <input type="checkbox"/> Нет должного профиля сообщества <input type="checkbox"/> Нет должного анализа благополучия <input type="checkbox"/> Нет надлежащего анализа состояния здоровья <input type="checkbox"/> Нет должного анализа образования <input type="checkbox"/> Не правильные карты ресурсов <input type="checkbox"/> Нет правильного выбора, обсуждения под-проектов ПРС <input type="checkbox"/> Другие							
2. Процесс управления на уровне сообщества, связанные с жалобами	<input type="checkbox"/> Выборы в ГРМ с нарушениями <input type="checkbox"/> Другие (указать) _____							
3. отобранные, приоритетные и утвержденные подпроекты не выполняются	<input type="checkbox"/> Питьевая вода <input type="checkbox"/> Транспорт <input type="checkbox"/> Энергия <input type="checkbox"/> Экологические стандарты проблематичны				<input type="checkbox"/> Мелкомасштабная ирригационная инфраструктура <input type="checkbox"/> Образование <input type="checkbox"/> Здоровье <input type="checkbox"/> Социальные стандарты проблематичны <input type="checkbox"/> Другие (указать) _____			
4. жалобы, связанные со строительством инфраструктуры	<input type="checkbox"/> Плохой дизайн <input type="checkbox"/> Низкое качество <input type="checkbox"/> Стоимость проекта а <input type="checkbox"/> Выбор проектной площадки				<input type="checkbox"/> Проект лоббируется элитами/влиятельным человеком <input type="checkbox"/> Проблема отбора рабочей силы <input type="checkbox"/> Заработная плата <input type="checkbox"/> Другие (указать) _____			
5. жалобы, связанные с	<input type="checkbox"/> Нецелевое использование средств				<input type="checkbox"/> Отсутствие прозрачности счетов/записей/заявок			

финансами и закупками	<input type="checkbox"/> Непрозрачность счетов/записей <input type="checkbox"/> Низкое качество материалов <input type="checkbox"/> Отсутствие конкурсных торгов	<input type="checkbox"/> Проблематичный процесс выбора подрядчика <input type="checkbox"/> Несвоевременное выделение средств <input type="checkbox"/> Другие(указать) _____	
6. жалоб, связанных с участием и по развитию в селе	<input type="checkbox"/> плохое поведение СФ <input type="checkbox"/> Плохое поведение членов ГРМ <input type="checkbox"/> плохое поведение СИ	<input type="checkbox"/> Неправильная частота посещений <input type="checkbox"/> ненадлежащая частота посещений подрядчиком <input type="checkbox"/> Другие(указать) _____	
7. жалобы, связанные с мониторингом	<input type="checkbox"/> Группа мониторинга ГРМ не создана <input type="checkbox"/> Группа мониторинга ГРМ не осуществляет мониторинг <input type="checkbox"/> Социальный аудит не проводился	<input type="checkbox"/> Социальный аудит проблематичен <input type="checkbox"/> Расположение ящика для жалоб <input type="checkbox"/> Другие (указать) _____	
8. жалобы, связанные с кадровыми вопросами	<input type="checkbox"/> Жалобы, связанные с наймом персонала <input type="checkbox"/> Другие (указать) _____		
9. Другие	Просьба указать:		
Подпись заявителя:			
Жалоба, получена	Имя	Должность	Подпись
Жалоба рассматривается	Имя	Орган	Обратная связь

Приложение 3: Форма отчета ГРП по МРЖ

ГРП форма отчета ГРМ

#	Предмет	Дата получения	Дата ответа	От кого		Описание вопроса	статус запроса	Ответственный для регистрации и ответа	Комментарии/Предложения/замечания
				М	Ж				
1									
2									
3									

