

СЛУЖБА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Мы содействуем более оперативному
и эффективному разрешению индивидуальных
и коллективных жалоб





Какие жалобы может рассматривать GRS?

GRS принимает на рассмотрение жалобы, которые:

- связаны с текущим проектом, финансируемым Всемирным банком (МБПР или МАР)
- поданы лицом или общиной, которые, по их мнению, были негативно затронуты проектом, финансируемым Всемирным банком
- поданы участником или потенциальным участником торгов в рамках процесса закупок по финансируемому Всемирным банком контракту



Какую информацию необходимо сообщить?

В жалобе следует:

- указать проект, который является предметом жалобы
- четко описать негативные последствия проекта
- назвать лицо или лиц, направляющих жалобу, и указать, требуют ли они соблюдения конфиденциальности
- указать, подается ли жалоба представителем лиц(а) или общин(ы), затронутого / затронутых(ой) проектом
- если жалоба подается третьей стороной, включить имя, подпись, контактные данные и письменные свидетельства полномочий этого представителя

Представление подтверждающей документации не является обязательным, но может быть полезным при рассмотрении и урегулировании жалобы. Податель жалобы может также предложить приемлемые с его точки зрения способы ее разрешения.

По просьбе подателей жалобы, их имена и фамилии не раскрываются.



Как осуществляется обработка жалобы?

Получив жалобу, GRS

- направляет уведомление о получении жалобы
- определяет ее соответствие критериям приемлемости

В течение 10 дней GRS

- направляет уведомление о соответствии или несоответствии жалобы критериям приемлемости, если применимо
- при необходимости запрашивает дополнительную информацию

GRS предлагает решение

- в течение 30 дней подателям жалобы предлагается решение
- в случае получения согласия со стороны подателей жалобы, Группа, отвечающая за реализацию проекта, выполняет решение, а GRS осуществляет последующий надзор
- если решение не найдено, податели жалобы отсылаются к другим механизмам обжалования



Как подать жалобу?

GRS принимает жалобы на английском языке или на официальном языке страны проживания ее подателя. Жалобы могут подаваться по:

электронной почте:
grievances@worldbank.org
факсу: +1-202-614-7313

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



Существуют ли другие механизмы урегулирования жалоб?

Когда это возможно, затронутым гражданам и общинам следует использовать механизмы урегулирования конфликтов, действующие на уровне проекта.

GRS не подменяет собой другие действующие во Всемирном банке механизмы обеспечения подотчетности. Запросы, целью которых является определение соблюдения Всемирным банком его операционной политики, могут направляться в Инспекционную комиссию (www.inspectionpanel.org).

В случае совместного финансирования проекта Всемирным банком и Международной финансовой корпорацией (IFC) или Многосторонним агентством по инвестиционным гарантиям (MIGA), GRS будет передавать жалобы, касающиеся частей проекта, финансируемых IFC/MIGA, в Канцелярию советника по вопросам соблюдения уставных требований (CAO) (www.cao-ombudsman.org).

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).



Вопросы и ответы

Зачем обращаться в GRS?

Предусмотренная GRS процедура помогает затронутым лицам и общинам осуществлять сотрудничество с Всемирным банком и учреждением-исполнителем проекта с целью решения проблем по мере их возникновения для более оперативного и эффективного разрешения жалоб.

Приводит ли подача жалобы к остановке проекта?

Сама по себе подача жалобы не ведет к остановке проекта.

Существуют ли ограничения по срокам подачи жалобы?

GRS обязуется содействовать разрешению любой обоснованной жалобы в связи с проектом в стадии реализации. GRS не может рассматривать вопросы, касающиеся завершенных проектов.

Какое отношение имеет GRS к механизмам урегулирования конфликтов / разрешения жалоб на уровне проектов?

Эти механизмы остаются основным каналом подачи и разрешения связанных с проектом жалоб. В функции GRS 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 GRS?

Разрешение конкретной жалобы зависит от поднятых в ней вопросов. Всемирный банк сделает все возможное для своевременного урегулирования всех проблем, работая как с персоналом проекта, так и с затронутыми лицами/общинами.

Какое отношение имеет GRS к Инспекционной комиссии?

GRS и Инспекционная комиссия никак не связаны между собой. GRS является дополнительным механизмом, имеющимся в распоряжении граждан и общин. Обращение в GRS никоим образом не ограничивает доступ к Инспекционной комиссии.

Что такое GRS?

Служба рассмотрения жалоб (GRS) Всемирного банка предоставляет отдельным лицам и общинам дополнительный и доступный канал подачи жалоб непосредственно в это учреждение, если они считают, что финансируемый Банком проект имел или может иметь для них неблагоприятные последствия. GRS позволяет Всемирному банку повышать эффективность реагирования и уровень подотчетности, обеспечивая оперативное рассмотрение и обработку жалоб, а также совместное с заинтересованными сторонами выявление проблем и поиск их решения.



Всемирный банк делает все возможное для того, чтобы финансируемые им проекты не наносили вреда населению или окружающей среде. Служба разрешения жалоб ставит перед собой задачу сделать Банк более доступным для затронутых проектом общин и содействовать более оперативному и эффективному урегулированию связанных с проектом жалоб.

Более подробную информацию см. по адресу:

<http://www.worldbank.org/grs>

Электронная почта: grievances@worldbank.org

