

Что такое GRS?

Служба подачи жалоб (GRS) Всемирного банка предоставляет отдельным лицам и общинам 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 привержен принципам устойчивого развития и внедрил социально-экологические стандарты, призванные повысить эффективность деятельности в социальной и экологической сферах и не допустить, чтобы финансируемые им проекты наносили вред общинам и окружающей среде. Служба подачи жалоб ставит перед собой задачу содействовать быстрому урегулированию связанных с проектами жалоб, повысить доступность Банка для затронутых проектами общин и эффективность его реагирования на их обращения. В GRS могут обращаться все лица и группы, которые считают себя затронутыми каким-либо проектом, финансируемым Всемирным банком.

Более подробную информацию см. по адресу:

www.worldbank.org/grs

grievances@worldbank.org



ВСЕМИРНЫЙ БАНК
МБРР • МАР | ГРУППА ВСЕМИРНОГО БАНКА



ВСЕМИРНЫЙ БАНК
МБРР • МАР | ГРУППА ВСЕМИРНОГО БАНКА

Служба подачи жалоб

Мы помогаем отдельным лицам и общинам добиваться быстрого урегулирования вызывающих беспокойство вопросов в отношении проектов, финансируемых Всемирным банком.



GRS принимает к рассмотрению жалобы, которые:

- ▶ связаны с текущим проектом, финансируемым Всемирным банком (МБРР или МАР)
- ▶ поданы лицом, общиной или их представителями
- ▶ касаются фактического или потенциального вреда от проекта, финансируемого Всемирным банком.

В жалобах необходимо:



Назвать лицо или лиц, подающих жалобу (или их представителей), и указать, требуют ли они соблюдения конфиденциальности



Указать проект, который является предметом жалобы



Описать вред, который, по мнению подающих жалобу, наносит или может нанести проект

Как GRS работает с жалобами

Получив жалобу, GRS

- ▶ направляет подателю жалобы уведомление о ее получении
- ▶ определяет, будет ли жалоба рассмотрена

Изучение вопроса

- ▶ в течение 10 рабочих дней GRS направляет подателю жалобы уведомление о статусе дела
- ▶ при необходимости запрашивает дополнительную информацию

Решение

- ▶ в течение 30 дней подателям жалобы предлагается решение
- ▶ в случае получения согласия со стороны подателей жалобы группа по реализации проекта и учреждение-исполнитель проекта выполняют решение, а GRS осуществляет последующий надзор
- ▶ рассмотрение жалобы считается завершенным после окончательного выполнения решения

Как подать жалобу

GRS принимает жалобы, составленные на английском языке или на языке подателя жалобы. **Податели жалоб могут воспользоваться формуляром, размещенным на веб-сайте GRS по адресу: www.worldbank.org/grs.**

Жалобы в GRS можно также направлять по:



электронной почте: grievances@worldbank.org



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

С инструкциями по подаче жалоб, касающихся закупок, можно ознакомиться на веб-сайте GRS.

Вопросы и ответы

Зачем обращаться в GRS?

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

В чем отличие GRS от группы по реализации проекта Всемирного банка?

GRS является административным подразделением Всемирного банка, однако в функциональном плане она не связана с группами специалистов Банка, ответственных за подготовку и поддержку осуществления проектов, и является независимой от них.

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

Механизмы урегулирования жалоб на уровне проекта по-прежнему являются основным каналом подачи и разрешения связанных с проектом жалоб. GRS оказывает содействие в решении проблем, которые не могут быть решены на уровне проекта, либо используется в случае отсутствия механизма урегулирования жалоб на уровне проекта.

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.