*Настоящий Перечень контрольных вопросов призван оказать содействие Заемщику в вопросах применения Социально-экологических стандартов (СЭС), которые являются частью Социально-экологических принципов Всемирного банка, выпущенных в 2016 году. Перечни контрольных вопросов помогают понять требования СЭС и предлагают примеры подходов к выполнению некоторых из них; они не являются политикой Банка и не носят обязательного характера. Перечни контрольных вопросов не подменяют собой необходимость руководствоваться здравым смыслом при принятии решений по проекту. В случае любых несоответствий или противоречий между Перечнями контрольных вопросов и СЭС преимущественную силу имеют положения СЭС.*

**Перечень контрольных вопросов к Механизму подачи и рассмотрения жалоб**

Надлежащий уровень сложности используемого в рамках проекта Механизма подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ) зависит от рисков и воздействий проекта, а также условий его реализации. Представленный ниже Перечень контрольных вопросов составлен для сложного МПРЖ, разработанного в соответствии с передовой международной практикой, и, возможно, нет необходимости применять его ко всем проектам. Тем не менее, этот Перечень помогает определить, соответствует ли механизм подачи и рассмотрения жалоб передовой международной практикe.

**A. Системные вопросы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Предусмотрены ли проектом представление замечаний и предложений/подача жалоб? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Имеются ли у организации правила урегулирования жалоб? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Доведены ли эти правила до сведения сотрудников, бенефициаров и потенциальных пользователей механизма? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Изложены ли эти правила на местном языке (языках)? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Предусматривает ли механизм подачи и урегулирования жалоб следующие элементы? | |  |  |
|  | 1. Ясную для понимания процедуру представления замечаний и предложений и/или подачи жалоб. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Предписания относительно того, кто отвечает за работу с замечаниями и предложениями/жалобами. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Процедуру урегулирования или посредничества и расследования жалоб в зависимости от их серьезности и сложности. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Систему информирования заявителей об изменении статуса поданных жалоб. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Систему учета замечаний и предложений/жалоб и результатов их рассмотрения. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Процедуру защиты конфиденциальности заявителей. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |

**B. Управление кадрами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Существует ли руководство по обращению с жалобами для сотрудников? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Дают ли правила и/или процедуры обращения с жалобами представление о том: | |  |  |
|  | 1. что представляет собой жалоба/замечание или предложение? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. какую информацию необходимо получить от заявителей? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. какие методы могут или должны использоваться для урегулирования жалоб? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Доведены ли правила и процедуры обращения с жалобами до сведения всех сотрудников? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Выделяются ли достаточные ресурсы для эффективного функционирования механизма подачи и рассмотрения жалоб? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Осуществляет ли организация обучение сотрудников по вопросам обращения с жалобами? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |

**C. Взаимодействие с пользователями механизма подачи и рассмотрения жалоб**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Информированы ли пользователи о порядке подачи жалоб/ представления замечаний и предложений? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Доступна ли пользователям информационная брошюра с описанием механизма подачи и рассмотрения жалоб? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Доступны ли пользователям формы подачи жалоб/представления замечаний и предложений? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Размещены ли формы подачи жалоб или объявления в местах, доступных для всеобщего обозрения? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Размещены ли в общественных местах контактные данные сотрудников, которым следует направлять замечания и предложения/жалобы? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Доступна ли информация об обращении с жалобами на местных языках? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Могут ли пользователи подавать жалобы/замечания и предложения: | |  |  |
|  | 1. в письменном виде | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. по электронной почте | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. по факсу | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. по телефону | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. лично | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Предоставляется ли пользователям при необходимости помощь в представлении замечаний и предложений/подаче жалоб? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Является ли механизм подачи и рассмотрения жалоб бесплатным? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Гарантируется ли пользователям конфиденциальность? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Информированы ли пользователи о процедуре обжалования? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |

**D. Учет замечаний и предложений/жалоб**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Ведется ли учет замечаний и предложений/жалоб? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Осуществляется ли регистрация и документальное оформление жалоб/замечаний и предложений? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Ведется ли учет запросов/предложений и рекомендаций? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Ведется ли учет результатов рассмотрения и ответов на все жалобы/замечания и предложения? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |

**E. Деловые нормы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Существуют ли деловые нормы, регламентирующие оформление и сроки рассмотрения жалоб/замечаний и предложений? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Осуществляется ли подтверждение получения жалоб/замечаний и предложений в установленные сроки? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. Предполагается ли, что урегулирование жалоб должно осуществляться в установленные сроки? | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Существует ли система контроля качества для проверки того, что: | |  |  |
|  | 1. все жалобы были рассмотрены или по ним были приняты соответствующие меры; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. все аспекты жалоб были рассмотрены; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. были предприняты все необходимые последующие действия. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |

**F. Анализ и обратная связь**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Составляются ли регулярные внутренние отчеты о рассмотрении жалоб/ замечаний и предложений для старшего руководства? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Отчеты о рассмотрении жалоб/замечаний и предложений содержат следующую информацию: | |  |  |
|  | 1. количество поступивших жалоб/замечаний и предложений; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. соблюдение деловых норм; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. вопросы, поднятые в жалобах/ замечаниях и предложениях; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. тенденции изменения характера жалоб/замечаний и предложений с течением времени; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. причины жалоб/замечаний и предложений; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. целесообразность принятия корректирующих мер; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. какие меры были приняты для урегулирования ситуации; | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
|  | 1. рекомендации/стратегии по предотвращению или ограничению повторных обращений по этому вопросу. | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |
| 1. Обнародуются ли отчеты о рассмотрении жалоб/замечаний и предложений на периодической основе? | | **Да\_\_\_** | **Нет\_\_\_** |