*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\_\_\_** |