



## **Программа Развития ООН**

**Министерство здравоохранения и медицинской промышленности  
Туркменистана**

**Проект: «Реагирование на COVID-19 в Туркменистане»,  
финансируемый Всемирным Банком  
(P175131)**

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С  
ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ (ПВЗС)**

**г. Ашхабад  
Апрель, 2022 г.**

## Оглавление

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ .....	3
1. ВВЕДЕНИЕ.....	4
2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА .....	8
3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН .....	11
3.1. Стороны, затронутые проектом .....	12
3.2. Другие заинтересованные стороны .....	13
3.3. Ущемленные / уязвимые лица или группы .....	13
4. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	14
4.1. Резюме мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, осуществленных в ходе подготовки проекта.....	14
4.2. Краткий обзор потребностей заинтересованных сторон проекта, а также методов, инструментов и методик взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	15
4.3. Потребности заинтересованных сторон проекта, а также методы, инструменты и методика взаимодействия с заинтересованными сторонами – Руководства к применению в ситуации распространения Covid-19.....	16
4.4. Предлагаемая стратегия по информированию населения .....	19
4.5. Предлагаемая стратегия проведения консультаций .....	25
5. РЕСУРСЫ И СТОРОНЫ, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ МЕРОПРИЯТИЙ ПЗВС .....	29
5.1. Ресурсы.....	29
5.2. Функции по управлению и ответственные стороны .....	30
6. МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (МПРЖ).....	30
6.1. Описание МПРЖ .....	31
6.2. Получение жалоб .....	36
6.3. Мониторинг и отчетность по жалобам.....	37
6.4. Система рассмотрения жалоб Всемирного банка.....	38
7. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ.....	39
8. БЮДЖЕТНАЯ СМЕТА.....	39

## ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

ЧПЭК	Чрезвычайная комиссия по борьбе с эпидемией COVID-19
СЭП	Социально-экологические принципы
ОСУСЭРВ	Общая схема управления социально-экологическими рисками и воздействиями
ФАП	Фельдшерско-акушерский пункт
КРЖ	Комитет по рассмотрению жалоб
МПРЖ	Механизм подачи и рассмотрения жалоб
СРЖ	Служба рассмотрения жалоб Банка
ИЧР	Индекс человеческого развития
ВИЧ/СПИД	Вирус иммунодефицита человека/Синдром приобретённого иммунодефицита
ОРИТ	Отделение реанимации и интенсивной терапии
ПКИ	Профилактика и контроль инфекций
ОИП	Отдел имплементации проекта
КПЭ	Ключевой показатель эффективности
МиО	Мониторинг и оценка
МО	Министерство образования Туркменистана
МФЭ	Министерство финансов и экономики Туркменистана
МЗиМПТ	Министерство здравоохранения и медицинской промышленности Туркменистана
ИМБ	Индекс многомерной бедности
ВКП	Высшая контрольная палата Туркменистана
НПО	Неправительственная организация
ОТТБ	Охрана труда и техника безопасности
ГУЗ	Государственные учреждения здравоохранения
ОИП	Группа реализации проекта
СИЗ	Средства индивидуальной защиты
ТОРИ	Тяжелая острая респираторная инфекция
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
СЭС	Санитарно-эпидемиологическая служба
ПИКУМО	План инфекционного контроля и утилизации медицинских отходов
ПРООН	Программа развития ООН
ЮНФПА	Фонд ООН в области народонаселения
ЮНИСЕФ	Детский фонд ООН
ГВБ	Группа всемирного банка
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Туркменистан реализует Проект «Проект по реагированию на COVID-19», с привлечением займа Всемирного Банка.

Эпидемиологическая ситуация в мире продолжает ухудшаться, поэтому ВОЗ призывает все страны подготовить кадровые ресурсы и службы здравоохранения к возможному дальнейшему росту и распространению COVID-19. Страны должны быть готовы к реагированию на различные варианты развития ситуации, принимая во внимание, что универсального подхода не существует. Все страны должны оценивать уровень риска, с которыми они сталкиваются, введенные ими меры и приемлемость этих мер для общества, а также оперативно проводить необходимые мероприятия в адекватном масштабе с целью прекращения или снижения темпов передачи COVID-19 при сведении к минимуму экономических, общественных и социальных последствий.

ВОЗ рекомендует странам планирование ответных мер в соответствии с документом ВОЗ «Стратегическая готовность и план ответных мер в отношении COVID-19», который включает в себя основные ответные меры по следующим направлениям:

1. Национальная координация;
2. Информирование о рисках и участие сообщества;
3. Меры общественного здравоохранения;
4. Лечение больных и медицинское обслуживание;
5. Профилактика и контроль инфекций;
6. Эпиднадзор и оценка риска и серьезности;
7. Национальные лабораторные системы;
8. Логистика, управление закупками и снабжением;
9. Поддержание основных служб;
10. Исследования и разработки.

Проект в целом способствует мобилизации потенциала системы здравоохранения, быстрого реагирования на случаи COVID-19, а также уменьшению негативного влияния вируса на экономику страны.

Комплекс мер, направленных на усиление системы здравоохранения, предусмотренных Проектом, входит в систему оценки санитарно-эпидемиологической обстановки, которая включает сбор, передачу, обработку, анализ и оценку информации о санитарно-эпидемиологической обстановке и проводится в целях разработки и принятия управленческих решений, направленных на повышение эффективности санитарно-противоэпидемических мероприятий.

Цель проекта «Реагирование на COVID-19 в Туркменистане» - поддержание Правительства Туркменистана в усилиях по предотвращению, обнаружению и реагированию на угрозу, исходящую от COVID-19, а также укрепление национальных систем обеспечения готовности общественного здравоохранения в Туркменистане. Цели

проекта согласованы с цепочкой результатов НППРК по COVID-19.

План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), описанный в настоящем документе - разработан и представлен для всеобщего ознакомления с проектом и с целью получения обратной связи от различных заинтересованных сторон, а также в целях обеспечения эффективной реализации проекта. Возможно, потребуются внесение корректировок в данный документ по мере приобретения опыта его реализации.

1. Туркменистан – богатое ресурсами внутриматериковое государство в Центральной Азии, которое граничит с Казахстаном на севере, с Узбекистаном – на севере и востоке, с Афганистаном – на юге и юго-востоке, с Ираном - на юге и юго-западе и омывается водами Каспийского моря на западе. Территория государства составляет 488 100 квадратных километров, из которых приблизительно 80% занимает пустыня. Страна, население которой составляет 6,2 миллионов человек, характеризуется низкой плотностью населения. Административное деление Туркменистана включает столицу город Ашхабад и пять велаятов (областей), каждый велаят делится на этрапы (районы). Население страны почти в равном соотношении проживает в сельских и городских районах. Этнически население на 85% представлено туркменами, на 7% - русскими, 5% - узбеками и 3% - другими этническими группами. Официальным языком страны является туркменский, русский язык имеет статус языка межнационального общения, и по-прежнему широко распространен среди населения. Более половины населения моложе 30 лет. Высокий уровень рождаемости, наблюдаемый за последние десятилетия после обретения страной независимости, привел к резкому увеличению численности населения. После чего показатели рождаемости значительно снизились, однако по-прежнему превышают средние мировые показатели. Средняя продолжительность жизни составляет около 74 лет для женщин и 68 лет для мужчин.

2. В 2018 году Индекс человеческого развития (ИЧР) в Туркменистане составил 0,710, в связи с чем страна входит в число стран с высоким уровнем развития человеческого потенциала и занимает 108 место среди 189 стран и территорий. За последние двадцать лет показатель ИЧР значительно увеличился, при этом средняя ожидаемая продолжительность жизни при рождении увеличилась на 5,3 лет, а внутренний валовой доход (ВВД) на душу населения увеличился в два раза. Уровень грамотности составляет почти 100 %. Однако с учетом необходимых статистических поправок показатель ИЧР снижается до 0,579, т.е. на 18,5 %, из-за неравного распределения доходов, уровня грамотности и продолжительности жизни. В Туркменистане бесплатное медицинское обслуживание, представленное многоуровневой системой здравоохранения, доступной для всего населения, однако население редко пользуется данными услугами, при этом отмечается качество медицинского обслуживания и его доступность. Индекс многомерной бедности (ИМБ), отражающий множество взаимосвязанных лишений, которые испытывают люди, по трем основным направлениям - здоровье, образование и уровень жизни – указывает на то, что 0,4 % населения (23 тысячи человек) являются малоимущими с различными проявлениями бедности, еще 2,4 % людей относятся к категории населения, уязвимо к многоаспектной бедности (139 тысяч человек).

3. Государство богато запасами нефти и природного газа, основным сельскохозяйственным продуктом является хлопок. Несмотря на то, что на сельское хозяйство приходится 8% ВВП, в данном секторе занята почти половина трудовых ресурсов страны. Экспорт углеводородов, большую часть которых составляет природный газ, поставляемый в Китай, составляет 25% ВВП Туркменистана. Государство занимает четвертое место в мире по запасам природного газа, благодаря чему в стране в последние годы наблюдается стабильный экономический рост. Процесс диверсификации экономики все еще находится на начальных стадиях, и экспорт энергоносителей по-прежнему играет ключевую роль в экономике страны. В то же время, растет понимание того, что необходимо больше уделять внимание инвестированию в создание организационной инфраструктуры и развитие человеческих ресурсов, являющихся основными элементами устойчивого роста. Кроме того, растет необходимость в повышении эффективности расходов государственными институтами и эффективности оказания услуг населению.

4. Глобальная пандемия COVID-19 представляет собой двойное потрясение для мировой экономики – и для поставщиков, и для потребителей, в значительной степени влияющее на страны, экспортирующие углеводороды. Из-за пандемии во многих странах мира отмечалось снижение реального ВВП. Решения Правительства о введении ограничений в отношении пересечения границ, а также грузовых и пассажирских перевозок с самого начала вспышки коронавирусной инфекции в мире, предотвратило появление COVID-19 в Туркменистане, где на сегодняшний день нет ни одного официально зарегистрированного случая инфицирования. Тем не менее, экономика страны может быть подвержена влиянию ряда факторов, включая (i) снижение цены и спроса на природный газ; (ii) прерывание глобальных цепочек поставок и приостановка производства инфраструктурных материалов, запасных частей, сырья в странах поставщиков; (iii) приостановку деятельности местной авиалинии и ограничение объемов железнодорожных и грузовых перевозок; (iv) снижение объемов экспорта местных производителей; и (v) снижение входящего потока переводов средств в страну работниками из-за рубежа, преимущественно, из Турции и России.

5. Власти Туркменистана объявили об оказании поддержки секторам, в наибольшей степени пострадавшим в связи с глобальной пандемией – отрасли транспорта и связи. Также правительство объявило об оказании поддержки предприятиям, занятым в секторе туризма. Правительство объявило о предоставлении льгот предприятиям, связанным с покупкой сырья и доступом к ссудам. Было объявлено об оказании содействия, связанного с уплатой налогов, расчетами и экспортными операциями. Однако не было предоставлено каких-либо конкретных данных, за исключением того, что такая поддержка будет оказываться из средств государственного бюджета.

6. Правительство Туркменистана утвердило стратегию по обеспечению готовности и реагированию на COVID-19 в целях предотвращения ввоза и распространения вируса COVID-19 в стране. Повышение уровня готовности к пандемии является важным и необходимым шагом для обеспечения готовности системы здравоохранения при подготовке к распространению COVID-19 внутри страны. Пандемия COVID-19 стремительно распространяется во всем мире и ни одно государство не застраховано от ее воздействия.

Несмотря на то, что в стране официально не зарегистрировано ни одного случая заболевания COVID-19, в стратегию Правительства по реагированию на пандемию уже включено много мер по обеспечению готовности. Оперативный штаб Чрезвычайной комиссии по борьбе с эпидемией COVID-19 (ЧПЭК) был создан для координирования мер по обеспечению готовности к пандемии и принятию мер реагирования. Комиссию возглавляет заместитель Председателя кабинета министров по вопросам здравоохранения, который осуществляет свою деятельность при Кабинете Министров, а ее оперативный штаб находится в МЗиМП Туркменистана. Кроме того, разработано и утверждено несколько планов, связанных с данной стратегией, включая Указ Президента Туркменистана «О комплексном плане мер по предотвращению ввоза COVID-19 в Туркменистан», План по обеспечению готовности и противодействию острому инфекционному заболеванию/План обеспечения готовности и реагирования в стране (ПОГРС), а также Национальный план по смягчению социально-экономического воздействия пандемии. Деятельность по обеспечению готовности страны к пандемии направлена на подготовку страны к различным возможным сценариям распространения заболевания.

7. Система здравоохранения Туркменистана может столкнуться с трудностями при реализации эффективных мер по профилактике и контролю распространения COVID-19. Уровни укомплектованности учреждений здравоохранения и специальной инфраструктуры могут оказаться недостаточными при резком увеличении числа новых случаев. На момент объявления ВОЗ пандемии COVID-19 в 2020 году, в стране функционировало 8 специальных государственных лабораторий для проведения тестирования на COVID-19, мощности которых рассчитаны на проведение 1 400 тестов в сутки. Планом обеспечения готовности и реагирования Туркменистана на острое инфекционное заболевание для ведения больных определено шесть больниц. Страна может столкнуться с трудностями при резком увеличении потребности в выявлении больных, отслеживании контактирующих лиц и проведения мероприятий по профилактике и контролю распространения инфекции. Также вызывает беспокойство наличие отсутствия достаточного объёма и количества ресурсов в учреждениях общественного здравоохранения. В рамках миссии ВОЗ была выявлена потребность в дополнительном медицинском оборудовании в тех специализированных больницах, которые посетила делегация. Обеспечение необходимого оборудования и наличия лекарств и материалов в достаточном количестве, а также обученного персонала в лабораториях общественного здравоохранения для оперативного увеличения существующих мощностей для тестирования на COVID-19 будет иметь исключительно решающее значение при увеличении потребности в тестировании. Также важное значение имеют меры по профилактике и контролю инфекции в учреждениях здравоохранения, учитывая спектр вопросов, требующих доработки, обозначенных в отчете по миссии ВОЗ. При увеличении количества больных в тяжелом и критическом состоянии система здравоохранения может столкнуться с проблемой нехватки оборудования и материалов для лечения резко возросшего числа пациентов с тяжёлой острой респираторной инфекцией (ТОРИ), в том числе оборудования для оксигенотерапии и искусственной вентиляции легких, а также основных медикаментов и материалов. С учетом данной ситуации, Всемирный банк и Правительство Туркменистана реализуют проект по чрезвычайному реагированию в целях обеспечения наличия, готовности и доступности соответствующих ресурсов, организационных и лечебно-профилактических мер для

профилактики, своевременного выявления и лечения пациентов в случае возникновения и распространения COVID-19 в стране. Соглашение о займе на сумму 19,9 млн долларов США по проекту было подписано Правительством Туркменистана и Всемирным банком 26 июля 2021 года. Проект реализуется Программой развития ООН в Туркменистане и Министерством здравоохранения и медицинской промышленности Туркменистана в соответствии с с Соглашением о результатах, подписанным 15 сентября 2021 г. и вступившим в силу после утверждения Всемирным банком 23 сентября 2021 г. Впоследствии соглашение ООН-ООН между ПРООН и ВОЗ было подписано 21 сентября 2021 г., а с ЮНИСЕФ – 4 ноября 2021 г.

8. В соответствии с пунктом С (а) Кредитного соглашения, ПРООН и МЗМСП 25 октября 2021 года разработали Операционное руководство по проекту (ОРП). ПРООН и МЗМСП обновили План мониторинга социальной и окружающей среды и План взаимодействия с заинтересованными сторонами.

## 2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

9. В соответствии с соглашением, ПРООН является исполнителем проекта. Для этого при Страновом офисе ПРООН, создан отдел имплементации проекта (ОИП).

Задачи проекта соответствуют цепочке результатов Стратегической программы обеспечения готовности и реагирования на COVID-19 (СПГР). Они направлены на предотвращение, обнаружение случаев заболевания и реагирование на угрозу пандемии COVID-19, а также на укрепление национальных систем для обеспечения готовности сферы здравоохранения в Туркменистане.

Проект состоит из следующих компонентов:

10. **Компонент 1: Повышение эффективности деятельности по предотвращению, выявлению и экстренному реагированию на COVID-19.** В рамках данного компонента осуществляется финансирование мер, направленных на снижение уровня распространения COVID-19 и усиление координирования деятельности по реагированию на пандемию на национальном уровне. Данный компонент направлен на расширение возможностей для предотвращения и выявления заболевания в стране благодаря предоставлению технических знаний, лабораторного оборудования и другой необходимой помощи, способствующей выявлению случаев заболевания на ранней стадии, изолированию и отслеживанию контактов. Он также позволяет приобрести необходимое оборудования для медицинских сотрудников, работающих непосредственно с пациентами, например, для бригад скорой помощи, эпидемиологов и сотрудников лабораторий.

11. **Подкомпонент 1.1. Усиление деятельности по наблюдению и оперативному реагированию на предполагаемые случаи COVID-19** содействует укреплению потенциала лабораторий, служб оперативного реагирования и санитарно-эпидемиологического надзора для выявления случаев заражения, отслеживания контактов и изоляции. Данный подкомпонент также направлен на оказание содействия при разработке или обновлении руководств и стандартных операционных процедур по выполнению основных видов



надзорной деятельности, например выявление случаев заболевания и отслеживание контактов.

12. Проект предусматривает инвестирование в лабораторное оборудование, расходные материалы, теоретическое и практическое обучение персонала в целях укрепления национальной системы лабораторий. Закупаются важные расходные материалы для лабораторий, системы для тестирования на COVID-19 и оборудование для проведения анализов методом полимеразной цепной реакции (ПЦР) на национальном и региональном уровнях для созданных и (или) перепрофилированных лабораторий.

**13. Подкомпонент 1.2. Повышение эффективности деятельности по информированию о рисках и взаимодействию с населением.** Деятельность в рамках данного подкомпонента реализуется ЮНИСЕФ, и включает в себя подготовку информации по сдерживанию пандемии, постоянное информирование путем распространения согласованных и основанных на доказательствах сведений. Предоставляется поддержка деятельности по подготовке и распространению (а) основных информационных материалов (например, листовки в форме вопросов и ответов, а также информационные бюллетени на соответствующих языках) о (i) вирусе COVID-19 и (ii) общих мерах профилактики для населения о том, что нужно делать и о том, чего делать не следует; (b) информационные материалы и руководства для медицинских работников; (c) модули обучения (веб-версия, в печатной форме и в форме видео); а также (d) презентации, слайды, видео.

**14. Компонент 2. Повышение готовности системы здравоохранения к пандемии COVID-19.** Данный компонент направлен на повышение готовности системы здравоохранения путем расширения мощностей для лечения тяжелой острой респираторной инфекции (ТОРИ), а также для повышения эффективности мер Профилактики и контроля инфекций (ПКИ) в медицинских учреждениях. Уход за больными в тяжелом и критическом состоянии усиливается путем закупки важного медицинского оборудования, лекарственных средств, мобильные рентгеновские аппараты и кислородные генераторы. В рамках проекта будет также осуществляться поддержка деятельности по обучению персонала в области лечения ТОРИ и использования специального медицинского оборудования.

**15. Подкомпонент 2.1 Расширение возможностей для лечения случаев COVID-19 и ТОРИ и усиление мер профилактики и контроля инфекций (ПКИ) в медицинских учреждениях** Данный компонент также направлен на усиление всей программы ПКИ для системы здравоохранения, включая потенциал для непрерывной реализации и контроля деятельности ПКИ на уровне учреждений. Данная программа включает в себя, помимо прочего, мероприятия в области скрининга и определения очередности оказания медицинской помощи, изоляции, меры административного контроля, меры по охране окружающей среды и наблюдение за медицинскими работниками. Также оказывается поддержка систем управления и утилизации медицинских отходов в форме обеспечения мусоросжигающих установок и проведения соответствующего обучения. Предоставляется финансирование на приобретение оборудования для переработки биомедицинских отходов для обеспечения утилизации биомедицинских отходов в больницах, отведенных

для лечения пациентов с ТОРИ. Виды оборудования и целевые больницы для реализации мероприятий по управлению отходами определяются Подразделением санитарно-эпидемиологической безопасности и контроля МЗиМП Туркменистана совместно с Подразделением МЗиМП Туркменистана по медицинскому обслуживанию пациентов.

**16. Подкомпонент 2.2 Тренинг и техническое содействие.** Тренинги и техническое содействие предоставляются ВОЗ. Национальный план готовности к пандемии и ответных мер будет обновляться ежегодно или чаще, если это необходимо. Национальная стратегия тестирования, Национальный план увеличения пропускной способности больниц и Национальная стратегия ведения случаев - все документы уже разработаны в 2020–2021 годах при поддержке ВОЗ; однако, в случае выпуска некоторых новых рекомендаций в 2022/2023 гг., страновой офис ВОЗ будет оказывать содействие МЗМПТ с соответствующими обновлениями национальных документов местными экспертами. Рабочими группами разрабатываются или обновляются медицинские учебные программы для медицинских институтов, касающиеся COVID-19, включая руководящие принципы и стандартные операционные процедуры (СОП). Эти программы обсуждаются на нескольких круглых столах.

**17. Компонент 3: Управление проектом, мониторинг и оценка.** Данный компонент направлен на поддержку осуществления общего управления, включая управление проектом, фидуциарные функции, меры социальной защиты и охраны окружающей среды, а также регулярный мониторинг деятельности и отчетность по ее реализации. Данный компонент также предусматривает финансирование технической помощи, операционных расходов по проекту, офисного оборудования, административных расходов (транспортные и суточные расходы), а также обучение вопросам общего управления проектом. Данный компонент включает в себя обучение персонала проведению мониторинга и оценки (МиО) на основе участия на всех уровнях управления МЗиМП Туркменистана и разработку плана действий по мониторингу и оценке. Ответственность за МиО несет Подразделение МЗиМП Туркменистана по санитарно-эпидемиологической безопасности и контролю, включая сбор соответствующих данных от соответствующих профильных министерств, ПРООН и других реализующих ведомств; сбор и обработка данных для подготовки отчетов о ходе реализации проекта; и предоставление отчетов в ЧПЭК. Проводятся технические аудиты на уровне учреждений для проверки показателей Проекта. Также будет проводиться ежегодный анализ расходов с целью оценки усиления функциональных подразделений системы здравоохранения на основе данных об ассигновании бюджетных средств.

**18.** Проект по реагированию на COVID-19 в Туркменистане осуществляется в соответствии с Социально-экологическими стандартами (СЭС) Всемирного банка. В соответствии с Социально-экологическим стандартом СЭС 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации», реализующее ведомство предоставляет заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и проводят с ними консультации, которые являются приемлемыми с точки зрения местных культурных традиций и исключают манипуляции, вмешательство, принуждение, дискриминацию и запугивание. И данная деятельность будет осуществляться в соответствии с Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами.

**19.** Общая задача настоящего ПВЗС заключается в определении программы взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая публичное раскрытие информации и проведение консультаций в течение всего жизненного цикла проекта. В ПВЗС определены способы взаимодействия группы проекта с заинтересованными сторонами и механизм, с помощью которого люди могут выразить свое беспокойство, предоставить обратную связь или подать жалобу в связи с проектом и любыми мероприятиями, имеющими отношение к проекту. Вовлечение местного населения играет важную роль для успешной реализации проекта и позволяет обеспечить комфортное взаимодействие между сотрудниками проекта и местными сообществами, а также устранить или сократить социальные и экологические риски, связанные с предполагаемыми мероприятиями в рамках проекта. В условиях инфекционных заболеваний широкие, приемлемые с точки зрения культурных традиций и адаптированные мероприятия по повышению информированности имеют особое значение для того, чтобы сделать людей более чуткими к рискам, связанным с инфекционными заболеваниями.

### **3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

**20.** Заинтересованными сторонами проекта являются отдельные люди, группы или другие лица, которые:

- (i) подвергаются или могут подвергаться, прямо или косвенно, благоприятному или неблагоприятному влиянию в связи с реализацией Проекта («затронутые проектом стороны»); и
- (ii) могут быть заинтересованы в Проекте («иные заинтересованные стороны»). Они включают в себя людей или группы людей, интересы которых может затрагивать Проект, и которые каким-либо образом могут повлиять на итоги реализации.

**21.** Зачастую для сотрудничества и проведения консультаций с заинтересованными сторонами в процессе разработки проекта требуется определить лиц в группах, которые будут выступать в качестве законных представителей соответствующих групп заинтересованных сторон, т.е. лиц, которым члены групп доверяют представлять интересы группы в процессе взаимодействия с группой проекта. Руководители сельских медицинских учреждений и сообществ могут предоставить полезную информацию о ситуации на местном уровне и могут выступать в качестве основных посредников для распространения информации по проекту и в качестве основного лица для связи между Проектом и целевыми сообществами и существующими сетями. Верификация представителей заинтересованных сторон (т.е. процесс подтверждения, что они являются законными и действительными представителями соответствующих сообществ) представляет собой важную задачу при установлении контакта с заинтересованными сторонами сообществ. В легитимности представителей сообществ можно удостовериться путем проведения неформальной беседы со случайно выбранными членами сообщества и прислушиваясь к их мнению о том человеке, который сможет представлять их интересы наиболее эффективно.

**22.** В целях обеспечения эффективного и продуманного взаимодействия, заинтересованные стороны предполагаемого проекта (проектов) можно подразделить на следующие основные категории:

- (i) Затронутые стороны – отдельные лица, группы и организации, находящиеся на территории влияния проекта, которые непосредственно затрагивает или может затрагивать проект и (или) которые были определены в качестве лиц (групп), наиболее восприимчивых к изменениям, связанным с проектом, и которые должны активно участвовать в процессе определения воздействий и их значимости, а также в процессе принятия решений о мерах по снижению воздействий или управлению ими;
- (ii) Иные заинтересованные стороны – отдельные лица, группы или организации, которые могут не испытывать непосредственного влияния Проекта, однако считают, что проект затрагивает их интересы, и (или) которые каким-либо образом могли бы повлиять на проект и процесс его реализации;
- (iii) Уязвимые группы – лица, которые в силу своей уязвимости могут быть подвержены непропорциональному воздействию или дополнительно ущемлены в связи с реализацией проекта (проектов) в сравнении с другими группами<sup>1</sup>, и в отношении которых может потребоваться применение особых мер по взаимодействию в целях обеспечения их равного представительства в процессе проведения консультаций и принятия решений, связанных с проектом.

### **3.1. Стороны, затронутые проектом**

**23.** Стороны, затронутые проектом, включают в себя местные сообщества, членов сообщества и другие стороны, которые могут быть подвержены прямому воздействию Проекта. В частности, в данную категорию входят следующие отдельные лица и группы:

- Лица, инфицированные COVID-19;
- Лица, помещенные на карантин по COVID-19;
- Родственники лиц, инфицированных COVID-19;
- Родственники лиц, находящихся на карантине по COVID-19;
- сообщества, находящиеся вблизи лабораторий, карантинных центров, пунктов тестирования и скрининга;
- Лица в группе риска инфицирования COVID-19 (пожилые люди в возрасте 60 лет и старше, люди, живущие с ВИЧ/СПИД, люди с хроническими медицинскими состояниями, такими как диабет и болезни сердца и т.д.);
- Работники здравоохранения и персонал служб экстренной медицинской помощи;
- Работники, занятые в сфере сбора и утилизации медицинских отходов.

---

<sup>1</sup> Уязвимый статус может быть обусловлен расовой принадлежностью, национальным, этническим или социальным происхождением отдельного лица или группы лиц, цветом кожи, полом, языком, религиозными, политическим или иными убеждениями, характерной особенностью, возрастом, культурой, уровнем грамотности, заболеванием, инвалидностью вследствие физических или психических нарушений, бедностью или экономическим недостатком, а также зависимостью от уникальных природных ресурсов.

### **3.2. Иные заинтересованные стороны**

**24.** Заинтересованные стороны проекта также включают другие стороны, не являющиеся сообществами, напрямую затронутыми проектом, в том числе:

- Министерство здравоохранения и медицинской промышленности, его региональные и местные подразделения, вспомогательные учреждения здравоохранения, санитарно-эпидемиологическая служба и учреждения ГУЗ, а также Центр медицинской информации;
- Министерство иностранных дел, оказывающее содействие международному сотрудничеству в экономической, торговой, информационной, культурной, научно-образовательной, социальной и других сферах.
- Министерство финансов и экономики, которое будет координировать входящие и исходящие потоки средств, и которое будет получать регулярные финансовые отчеты;
- региональные и местные органы власти (муниципалитеты) будут вовлечены в деятельность по информированию о рисках и обмену информацией;
- Министерство образования и учреждения образования;
- Традиционные СМИ и журналисты;
- Администраторы и пользователи социальных сетей;
- Группы гражданского общества и НПО на региональном, национальном и местном уровнях, осуществляющие деятельность в сфере охраны окружающей среды и социально-экономического развития, которые могут стать партнерами проекта. Они являются потенциальными партнерами в осуществлении деятельности по информированию о рисках, пресечению распространения недостоверной информации;
- Другие национальные и международные организации здравоохранения (ВОЗ, Глобальный фонд,
- Другие агентства ООН и донорские организации (ПРООН, ЮНИСЕФ, ЮНФПА и другие агентства ООН);
- Предприятия с международными связями; и
- общество в целом.

### **3.3. Ущемленные / уязвимые лица или группы**

**25.** Чрезвычайно важно понимать, могут ли результаты и последствия проекта несоразмерно влиять на ущемленных или уязвимых лиц или группы лиц, у которых зачастую нет возможности выразить свою обеспокоенность или осознать воздействие проекта, и того важно обеспечить, чтобы деятельность по повышению информированности и взаимодействию с ущемленными или уязвимыми лицами или группами лиц по вопросам инфекционных заболеваний и лечения, в частности, была адаптирована с учетом специфики, опасений и культурных особенностей таких групп или отдельных лиц, а также обеспечить полное понимание мероприятий и выгод проекта. Лицо может быть уязвимым в силу своего происхождения, половой принадлежности, возраста, состояния здоровья, неблагоприятной экономической ситуации и финансовой необеспеченности, социально

незащищенного положения в обществе (например, меньшинства или неформальные группы), зависимости от других лиц или природных ресурсов и т. д. Для взаимодействия с уязвимыми группами населения и отдельными лицами часто необходимо применять особые меры и оказывать содействие их участию в процессе принятия решений, касающихся проекта, при этом необходимо, чтобы их осведомленность и их вклад в общий процесс были соизмеримы с другими заинтересованными сторонами.

**26.** В рамках Проекта уязвимые или ущемленные группы населения включают в себя следующие категории граждан:

- пожилые пенсионеры;
- лица с ограниченными возможностями;
- беременные женщины, младенцы и дети;
- возглавляемые женщинами домашние хозяйства и (или) одинокие матери, воспитывающие несовершеннолетних детей;
- большие семьи с низким уровнем доходов;
- безработные;
- воспитанники приютов и детских домов, и люди, проживающие в домах престарелых;
- лица без гражданства и беженцы.

**27.** Работа по проведению консультаций с затронутыми проектом группами в сообществах осуществляется с использованием специальных средств, в зависимости от ситуации. Описание методов взаимодействия в рамках проекта представлено в следующих разделах.

#### **4. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

##### **4.1. Резюме мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, осуществленных в ходе подготовки проекта.**

**28.** Первоначальный ПВЗС был разработан и опубликован до утверждения проекта в качестве начальной точки итеративного процесса для разработки более всеобъемлющей стратегии и плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. В сентябре 2020 года команда Всемирного банка, в том числе представители Группы странового управления офиса Всемирного банка в Ашхабаде, и ПРООН провели серию встреч с Правительством, направленных на обсуждение воздействия пандемии на социальные секторы и экономику и то, как Всемирный банк может помочь правительству в борьбе с пандемией. Правительство обратилось во Всемирный банк за поддержкой для проведения мероприятий по реагированию на COVID-19, а именно реализации мероприятий, направленных на повышение готовности здравоохранения и реагирования на COVID-19. Планирование компонентов и мероприятий проекта основывалось на обновленных данных о пандемии COVID-19, которые были получены специальными рабочими группами Всемирного банка, Правительства Туркменистана, агентств ООН, участвующих в проекте, а также экологических и социальных стандартах. Всемирного банка. ПВЗС будет и далее

постоянно обновляться в течение всего периода реализации проекта, когда это будет необходимо.

После подписания договора первоначальный ПВЗС был опубликован на сайте МЗМС - <https://www.saglykhm.gov.tm/home>. ПРООН инициировала работу, направленную на анализ, планирование, организацию и реализацию мероприятий в рамках ПВЗС, включая план раскрытия информации о проекте, план консультаций по проекту, механизм рассмотрения жалоб. Эти мероприятия также включают координацию деятельности с другими заинтересованными сторонами, такими как МЗМС, ВОЗ и ЮНИСЕФ. Данная версия ПВЗС включает обновленный план раскрытия информации о Проекте и консультаций по Проекту.

#### **4.2. Краткий обзор потребностей заинтересованных сторон проекта, а также методов, инструментов и методик взаимодействия с заинтересованными сторонами**

**29.** Активное участие граждан и сообществ является неременным условием для эффективной реализации проекта. Взаимодействие с заинтересованными сторонами в рамках проекта осуществляется в двух направлениях: (i) проведение консультаций с заинтересованными сторонами на протяжении всего цикла проекта для информирования их о проекте, включая вопросы, вызывающие их озабоченность, обратную связь и жалобы в отношении проекта, а также любые мероприятия, имеющие отношение к проекту; а также улучшение дизайна и механизмов реализации проекта, и (ii) мероприятия по повышению информированности, позволяющие обеспечить более глубокое понимание рисков, связанных с COVID-19, а также финансовой поддержки для домовладений в части консультаций с заинтересованными сторонами по вопросам планирования проекта, мероприятий, механизмов реализации, и т.д.

**30.** Мероприятия, запланированные в рамках реализации ПВЗС, требуют интенсивной координации деятельности с другими заинтересованными сторонами, такими как МЗМПТ, ВОЗ и ЮНИСЕФ. ПВЗС может обновляться в течение всего периода реализации проекта по мере необходимости. Все версии ПВЗС будут отражать фактическую информацию о:

- тип заинтересованных сторон, с которыми будут проводиться консультации,
- предполагаемые вопросы и интересы,
- этапы вовлечения,
- методы вовлечения,
- предлагаемые методы взаимосвязи,
- разглашение информации,
- ответственные органы власти/учреждения.

#### **4.3. Потребности заинтересованных сторон проекта, а также методы, инструменты и методика взаимодействия с заинтересованными сторонами – Руководства к применению в ситуации распространения Covid-19.**

В связи с глобальным распространением COVID-19 национальными или местными правилами лицам было предписано соблюдать социальную дистанцию и избегать мест массового собрания людей в целях предотвращения и снижения риска возможной передачи вируса. В Туркменистане были приняты различные ограничительные меры по перемещению людей между велаятами, ограничения в отношении мест массового скопления, встреч и мероприятий с участием массового скопления людей. В то же время повышалась информированность населения и озабоченность касательно рисков передачи вируса, особенно при взаимодействии между людьми в обществе в местах массового скопления людей.

Перечисленные ниже рекомендации будут учтены в случае выявления и распространения инфекции, и введения ограничений, установленных правительством. ОИП будет учитывать следующие рекомендации:

- Изучите эпидемиологическую обстановку и ситуацию с распространением COVID-19 в стране, на территории реализации проекта, и ограничения, введенные Правительством в целях сдерживания распространения вируса;
- Изучите предлагаемые механизмы вовлечения заинтересованных сторон, в частности, предлагаемые подходы, методы и формы взаимодействия и проведите оценку сопутствующих потенциальных рисков распространения вируса при проведении различных мероприятий в рамках взаимодействия;
- Убедитесь, что все члены ОИП сформулировали и выразили свое понимание социального поведения и методов обеспечения надлежащих санитарно-гигиенических условий, а также, что перед проведением любого мероприятия в рамках взаимодействия с заинтересованными сторонами будут озвучены такие санитарно-гигиенические правила.
- Избегайте массового скопления людей (с учетом действующих в стране ограничений), в том числе публичных слушаний, семинаров и общественных собраний, а сведите к минимуму прямое взаимодействие между ведомствами, участвующими в реализации проекта, и бенефициарами / затронутыми проектом сторонами;
- Если разрешено проведение меньших по масштабу собраний, проводите консультации в форме совещаний в малых группах, например, в форме фокус-групп. Если это запрещено, необходимо предпринять обоснованные меры для проведения встреч через онлайн каналы, включая платформы для встреч webex, zoom и skype;
- Используйте разнообразные средства связи и уделите больше внимания социальным сетям и онлайн-каналам. Если это возможно и целесообразно, создайте для этого специальные онлайн-платформы и чаты с учетом типа и категории заинтересованных сторон;
- Используйте традиционные каналы связи (телевидение, газеты, радио, выделенные телефонные линии, публичные объявления и почта), если у заинтересованных



сторон нет доступа к онлайн-каналам или если они не так часто ими пользуются. Такие каналы можно весьма эффективно использовать для предоставления заинтересованным сторонам актуальной информации, а также для получения от них отзывов и предложений;

- Используйте инструменты сетевых коммуникаций для разработки виртуальных семинаров, если проведение собраний и семинаров с большим количеством участников имеет чрезвычайное значение с учетом подготовительного этапа проекта. Webex, Skype и, при ограниченных возможностях использования ИКТ, аудио-встречи, могут быть эффективными инструментами для разработки виртуальных семинаров. Формат таких семинаров может включать в себя следующие этапы:
  - Виртуальная регистрация участников: Участники могут зарегистрироваться в режиме онлайн через специальную платформу.
  - Рассылка материалов семинара участникам, в т. ч. повестку дня, документы по проекту, презентации, анкеты и темы для обсуждения: их можно распространить среди участников в режиме онлайн.
  - Изучение распространенных информационных материалов: Участникам предоставляется на это определенное время до назначения даты для обсуждения предоставленной информации.
  - Обсуждение, получение отзывов и обмен информацией:
    - ✓ Участники могут быть организованы и определены в различные тематические группы, команды или виртуальные «столы» при условии их согласия.
    - ✓ Обсуждение в группах, командах и обсуждениях за круглым столом можно организовать с помощью социальных сетей, например, webex, skype или zoom, или в виде письменной обратной связи путем заполнения электронного опросника или бланков обратной связи, которые можно отправить по электронной почте.
  - Заключение и подведение итогов: Председатель семинара подведет итоги виртуального обсуждения, сформулирует выводы и разошлет их в электронной форме всем участникам.
- Если взаимодействие с использованием сети Интернет затруднительно, информацию можно распространить через цифровую платформу и социальные сети (при наличии таковой), например IMO, Instagram, , ссылок на веб-сайт проекта и традиционных средств связи (ТВ, газеты, радио, телефонные звонки и письма с четким описанием механизмов предоставления отзывов по почте и (или) выделенных телефонных линий. При использовании любых каналов связи необходимо четко указать, как заинтересованные стороны могут предоставить свои отзывы и предложения.
- Если выяснится, что содержательные консультации, важные для осуществления определенной деятельности в рамках проекта, невозможно провести, несмотря на все предпринятые меры со стороны клиента, поддерживаемого Банком, группа проекта обсудит возможность переноса предлагаемого мероприятия с учетом риска распространения вируса. Решение будет зависеть от эпидемиологической

обстановки и ситуации с COVID-19 в стране, а также требований политики правительства по сдерживанию распространения вируса.

Правительство Туркменистана предприняло меры для введения строгих ограничений на проведение массовых собраний, встреч и перемещение людей, несмотря на отсутствие официально зарегистрированные случаи COVID-19. Также растет озабоченность общественности в связи с глобальным распространением COVID-19 и рисками возможного заражения, в частности, при взаимодействии между людьми в обществе. Таким образом, приняты альтернативные меры по организации консультаций и взаимодействия с заинтересованными сторонами в соответствии с действующими требованиями местного законодательства, политиками и новыми социальными нормами, направленными на предотвращение распространения вируса. Эти альтернативные подходы, которые используются в целях взаимодействия с заинтересованными сторонами, включают в себя обоснованные меры для проведения встреч с использованием онлайн-каналов (например, webex, zoom, skype и т.д.) с большей диверсификацией средств связи и большим упором на социальные сети, чаты, специальные онлайн-платформы и мобильные приложения (например, IMO, Instagram, ссылки/вебсайт проекта и т.д.) и использованием таких традиционных каналов связи, как телевидение, радио, выделенные телефонные линии, рассылка СМС, официальные объявления, при отсутствии у заинтересованных сторон доступа к онлайн-каналам или если они редко ими пользуются.

Для осуществления деятельности по информированию и повышению осведомленности населения, поддерживаемой в рамках Подкомпонента 1.2, проектная деятельность включает разработку и распространение (а) основных информационных материалов (например, листовки в форме ответов и вопросов и информационных бюллетеней на соответствующих языках) о (i) COVID-19 и (ii) общих мерах профилактики, например о том, что можно делать и чего делать не следует, для населения; (b) информационные материалы и руководства для работников здравоохранения: (c) модули обучения (на основе веб-технологий, в печатной форме или в форме видео); и (d) презентации, слайды и видео. В информационных материалах освещаются такие аспекты, как меры по соблюдению социальной дистанции, например, в школах, ресторанах, религиозных учреждениях и закрытию кафе, а также ограничениях в отношении мероприятий с массовым скоплением людей (например, свадьбы); профилактические меры, например пропаганда соблюдения гигиены, включая необходимость мытья рук и правильного приготовления пищи, а также распространение и использование масок, повышение осведомленности и стимулирование участия граждан в снижении темпов распространения пандемии. Разрабатываются специальные сообщения, предназначенные для уязвимых групп населения, например, пожилых людей или лиц с ограниченными возможностями, а также для социальных и медицинских работников. Центр медицинской информации МЗиМП Туркменистана и ПРООН/ОИП использует различные каналы связи для распространения информации среди работников здравоохранения и населения в целом, тогда как Чрезвычайная комиссия по борьбе с эпидемией COVID-19 (ЧПЭК), включая представителей 22 министерств и департаментов, участвующих в обеспечении экстренного

реагирования, поддерживает проведение информационной кампании от национального до регионального и местного уровней органов государственного управления.

Реализация ПВЗС будет в первую очередь осуществляется в рамках подкомпонента 1.2 проекта, направленного на информирование о рисках и информационно-разъяснительную деятельность. Данная деятельность охватывает все соответствующие мероприятия по проекту, включая мероприятия, предусмотренные компонентами 1 и 2, для которых взаимодействие с заинтересованными сторонами и работа с населением являются критически важными. Финансирование реализации ПВЗС осуществляется в рамках бюджета, определенного в компоненте 3, в рамках программы по информированию и работе с населением.

#### 4.4. Стратегия по информированию населения

**31.** С точки зрения методологии важно, чтобы разные мероприятия носили инклюзивный характер и учитывали местную культуру, благодаря чему указанные выше уязвимые группы населения получают возможность воспользоваться выгодами Проекта. Сюда включены информационно-разъяснительная работа с домохозяйствами, размещение информационных стендов в местах скопления людей, использование разных языков, речевой коммуникации (аудио- и видеоролики, изображения, буклеты и т.д.) вместо прямых вербальных контактов.

**32.** Проект также предусматривает укрепление взаимодействия с другими донорскими организациями по развитию, в нем используются информационные и обучающие материалы, созданные ими во время информационно-разъяснительных кампаний. Расходы на информационные материалы оплачиваются в рамках подкомпонента 1.2. В приведенной ниже таблице кратко описано, какого рода информация предоставляется, в каких форматах, какие методы используются для распространения этой информации на четырех уровнях с целью охвата широкого круга групп заинтересованных сторон, а также сроки проведения мероприятий. Разработан План раскрытия информации, включающий уровни: Национальный, Веляятский (областной), Этрапский (районный) и на уровне сообществ. ПРООН в партнерстве с клиентом/МЗМПТ обеспечивает функции поддержки и мониторинга на всех уровнях раскрытия информации о Проекте, проведения консультаций по Проекту и МРЖ.

Таблица 2. Предлагаемые методы раскрытия информации (информирования населения) на этапе реализации проекта

Уровень реализации проекта	Вид информации	Предлагаемые методы	Сроки/ Место	Целевые заинтересованные стороны	Охват в процентном отношении	Ответственные стороны
Национальный	Информирование о профилактике, пропаганда	Информационные материалы, публикации,	Ежедневно, объявления на национальных радио- и ТВ	Взрослые, подростки, дети	90% взрослого населения	МЗМПТ Туркменистана

	соблюдения личной гигиены	аудио- и видеоролики	каналах, интернет-порталах			
	Обновления касательно мер профилактики, диагностики и лечения COVID-19 и ТОРИ, и о проекте ВБ	Собрания, брифинги, планерки	Еженедельно во всех лечебных учреждениях	Медицинские работники	100% медицинских работников	МЗиМП Туркменистана
	Популярно о мерах личной гигиены, что надо и что не надо делать	Печатные информационные и образовательные материалы, буклеты, баннеры	Постоянно, учебные заведения по всей стране	Население, учащиеся школ, средних профессиональных учебных заведений, студенты ВУЗов	100% всего обучающегося населения	Министерство образования, совместно с МЗиМП, ЮНИСЕФ
	Консультации по телефону, помощь в решении вопросов, жалоб по COVID-19	Горячая линия МЗиМП Туркменистана, и велаятских отделов здравоохранения	Ашхабад	Пользователи горячей линии	100% от числа обратившихся по горячей линии	МЗиМП Туркменистана, ПРООН (для содействия, мониторинга, анализа жалоб и вопросов)
	Информирование о мерах и действиях для профилактики COVID-19, рекомендации по соблюдении санитарии и гигиены	Смс-рассылка	Не реже 2-х раз в год	население	100% населения, имеющего мобильные телефоны	МЗиМП Туркменистана, ЮНИСЕФ
	Повышение информированности о мерах и действиях для профилактики COVID-19, при подозрении на инфекцию, диагностики и лечения, а также для	Информационно-образовательные материалы, SMM-контент (аудио, видео, фото, графика, текст) ролики на	Публикации и посты на интернет-сайтах, порталах, социальных сетях, не реже 1 раз в месяц,	Пользователи интернета, особенно молодежь	70% лиц, имеющих доступ к интернету	Информационный центр МЗиМП Туркменистана, агентства ООН (ВОЗ, ЮНИСЕФ, ПРООН) популярные блогеры

	предотвращения распространения COVID-19 и ТОРИ, что надо и что не надо делать, о проекте ВБ	каналах популярных блогеров в социальных сетях				
	Мероприятия по устранению дезинформации и предвзятости	Публикации в СМИ, печатный материал, тренинги, встречи,	Велаяты, 1 раз каждые два месяца	Население и медицинские работники	10% от количества местного населения и медицинского персонала	Отделы МЗМПТ, ЮНИСЕФ
	Оценка выполнения мероприятий	Мониторинговые визиты в медицинские учреждения центральные, велаятские, этрапские, сельские, с последующей оценкой результатов	Центральные, велаятские, этрапские и сельские лечебно-профилактические учреждения, 2 раза в год	Ключевые заинтересованные стороны, Руководители и работники учреждений МЗиМПТ	бюджет определено позднее	Отделы МЗМПТ, ПРООН
	Исследование ЗОП (знания, отношение, практика)	Опросники, анкеты	Выборочно, представители населения и медицинских работников, с разных регионов страны (Ашхабад, велаяты, этрапы) и уровней, в конце 2022-го года	Выборочные группы населения и медицинских работников, охватывающие центральные, городские, велаятские, этрапские и сельские учреждения и районы страны	Бюджет определено позднее	МЗМПТ, ЮНИСЕФ
Уровень велаятов	Информирование по профилактике COVID-19/ ТОРИ, санитарии и гигиене, пропаганда соблюдения личной	Публикации в региональных СМИ,	Публикации и информация в региональных СМИ, не реже 1 раза в квартал	Население, Взрослые, подростки, дети	70% населения каждого региона	Местные отделы МЗиМП Туркменистана, хякимлики велаятов и этрапов, общественные

	гигиены, что надо и что не надо делать					объединения, ЮНИСЕФ
	Популярно о мерах личной гигиены, что надо и что не надо делать	Баннеры и стенды в общественных местах и местах массового скопления людей	Установка информационных баннеров, стендов и информеров в общественных местах, не реже двух раз в год	Население, Взрослые, подростки, дети	90% населения посещающих общественные места, места массового скопления	Местные отделы МЗМП Туркменистана, ПРООН, ВОЗ, ЮНИСЕФ
	Консультации по телефону, помощь в решении вопросов и жалоб по проекту	Горячие линии веляятских отделов здравоохранения, администраций, общественных организаций, вовлеченных в реализацию проекта	Веляятские отделения администраций и их отделы, местные отделы МЗМПТ	Население веляатов	100% обратившихся по горячей линии	Администрация веляатов и их отделы, отделы МЗМПТ
	Информационные кампании в целевых фокусных-группах	Дистанционные и очные встречи, выступления, обсуждения, вебинары, форумы, дискуссии, тренинги, круглые столы, другие онлайн-мероприятия	Дистанционные и очные встречи, два раза в год	Население веляатов и этрапов	50% от общего числа представителей образовательных и медицинских учреждений	Местные отделы МЗМПТ, Министерства образования, хякимлики веляатов и этрапов, ЮНИСЕФ
	Обучение медицинских работников и других специалистов межличностному общению, мотивационному интервьюиров	Тренинги	Дистанционные и очные тренинги, 1 раз каждые два месяца	Медицинские работники	10% от количества местного медицинского персонала	Местные отделы МЗМПТ, ЮНИСЕФ

	анию					
	Мероприятия по устранению дезинформации и предвзятости	Публикации в региональных, печатные материалы, тренинги, встречи, разъяснения	Велаяты, 1 раз каждые два месяца	Население и медицинские работники	70% от количества местного населения и 100% медицинского персонала	Местные отделы МЗМПТ, ЮНИСЕФ
	Информационные кампании с использованием ресурсов общественных организаций и сообществ	Встречи, выступления, обсуждения, вебинары, форумы	Дистанционные и очные мероприятия, не реже 2 раз в год	Население велаятов и этрапов	20% от общего населения	Волонтеры, Общественные объединения
Уровень этрапов	Информирование по профилактике COVID-19/ ТОРИ, санитарии и гигиене	Баннеры и стенды в общественных местах и местах массового скопления людей	установка информационных баннеров, стендов и информеров в общественных местах, не реже 1 раза в квартал	Население, взрослые, подростки, дети	70% населения каждого этрапа	Отделы и учреждения МЗиМП Туркменистана в этрапах, хякимлики этрапов, общественные объединения, ЮНИСЕФ
	Пропаганда соблюдения личной гигиены, в доступной форме что надо и что не надо делать	Публикации, брошюры, памятки				Администрация этрапов, руководители этрапских медицинских учреждений, общественные объединения
	Консультации по телефону, помощь в решении вопросов и жалоб по проекту	Горячие линии этрапских отделов здравоохранения, администраций	Администрация этрапов, местные отделы МЗМПТ	Население этрапов	100% обратившихся по горячей линии	Администрация этрапов, местные отделы МЗМПТ
	Информационные кампании в фокусных-группах	Встречи, выступления, обсуждения, дискуссии,	Встречи, два раза в год	Население этрапов	50% от общего числа представителей	Местные отделы МЗМПТ, Министерства

		тренинги, круглые столы			образовательных и медицинских учреждений	образования, хякимлики этрапов, ЮНИСЕФ
	Обучение медицинских работников и других специалистов межличностному общению, мотивационному интервьюированию	Тренинги	Этрапы, 1 раз каждые два месяца	Медицинские работники	20% от количества местного медицинского персонала	Местные отделы МЗМПТ, ЮНИСЕФ
	Мероприятия по устранению дезинформации и предвзятости	Печатные материалы, Тренинги, встречи,	Этрапы, 1 раз каждые два месяца	Население и медицинские работники	70% от количества местного населения и 100% медицинского персонала	Местные отделы МЗМПТ, ЮНИСЕФ
	Информационные кампании с использованием ресурсов общественных организаций и сообществ	Встречи, выступления, обсуждения, вебинары, форумы	Дистанционные и очные мероприятия, не реже 2 раз в год	Население веляатов и этрапов	20% от общего населения	Волонтеры, общественные объединения
Уровень сообщества	Информирование по профилактике и диагностике COVID-19/ТОРИ	Встречи, собрания, прием граждан	Сельские школы, дома здоровья, не реже 2 раз в год	Учащиеся и сельских школ, посетители сельских домов здоровья	90% посетителей школ и домов здоровья	Органы местного самоуправления сел, руководители школ и домов здоровья,
	Популярно о мерах личной гигиены, что надо и что не надо делать	Печатная информация	Семьи, не реже 2 раз в год	Уязвимые группы, домовладения, неблагополучные семьи, семьи с инвалидами		Работники местных медицинских учреждений, социальные работники
	Мероприятия по устранению дезинформации и предвзятости	Разъяснительная работа, собрания	Села и сообщества, не реже 2 раз в год	Население сел и сообществ, не реже 2 раз в год	80% населения	Руководители и врачи местных медицинских



						учреждений
--	--	--	--	--	--	------------

#### 4.5. Стратегия проведения консультаций

**33.** В ходе реализации проекта используются следующие методы для проведения консультаций с ключевыми группами заинтересованных сторон с учетом потребностей конечных бенефициаров и, особенно, уязвимых групп населения. Предлагаемые методы изменяются в зависимости от целевой аудитории. Разработан план консультаций по Проекту, включая уровни: Национальный, Велаятский (регион), Этрапский (район) и уровне сообществ. ПРООН в партнерстве с клиентом/МЗМПТ обеспечивает функции поддержки и мониторинга на всех уровнях раскрытия информации о Проекте, проведения консультаций по Проекту и МРЖ.

Таблица 3. Способы проведения консультаций с заинтересованными сторонами на этапе реализации

Уровень консультации	Тема консультации	Метод	Сроки	Целевые заинтересованные стороны	Ответственные стороны
Национальный	Ознакомление партнеров с запуском проекта ВБ	Дистанционная встреча	Состоялось 20 октября 2021 г.	Организации, занятые в реализации проекта, МЗиМПТ, Министерство финансов и экономики Туркменистана, Всемирный Банк, ПРООН, ВОЗ, ЮНИСЕФ	МЗиМПТ Туркменистана, ПРООН
Национальный	Проектный совет для информирования о ходе реализации проекта	Дистанционные или очные встречи	2 раза в год, либо по необходимости	Организации, занятые в реализации проекта, Министерство финансов и экономики Туркменистана, Всемирный Банк, ПРООН, ВОЗ, ЮНИСЕФ, общественные организации, и другие заинтересован	МЗиМПТ Туркменистана, ПРООН

				ные стороны	
Национальный	Ознакомление с новостями проекта	Посты ПРООН в социальных сетях	По мере появления новостей	Для всего населения и заинтересованных сторон	ПРООН
Национальный	Социально-экологические стандарты, меры по управлению социально экологическими рисками и воздействиями (ОСУСЭРВ), План инфекционного контроля и управления медицинскими отходами (ПИКУМО), меры и воздействие на здоровье и безопасность	Тренинг в гибридном формате, обсуждения, семинар	Не менее 2 раз в год	Ключевые стороны, участвующие в реализации проекта	МЗиМП Туркменистана, ПРООН
Национальный	Информирование, разъяснения и получение обратной связи	Горячая телефонная линия МЗиМП Туркменистана	По мере необходимости	Пользователи горячих линии	МЗиМП Туркменистана
Национальный	Информирование, разъяснения и получение обратной связи через веб-сайт МЗиМП Туркменистана: <a href="http://www.saglykhm.gov.tm/app/contactus">http://www.saglykhm.gov.tm/app/contactus</a>	Дистанционная связь через интернет	Постоянно	Заинтересованные стороны, занятые в реализации проекта, персонал медицинских учреждений, население	МЗиМП Туркменистана, ПРООН
Национальный	Разработка или обновление медицинских учебных программ в медицинских институтах, касающихся COVID-19, включая руководства, принципы и СОП	Круглые столы	1 раз в год	Ключевые заинтересованные стороны	МЗиМП Туркменистана ВОЗ
Национальный	Регистрация, обработка, решение поступивших жалоб и обращений по проекту, разъяснения, консультации, отслеживание решений	Механизм рассмотрения жалоб	Постоянно, по мере необходимости	Население, общественные организации, заинтересованные стороны	МЗиМП Туркменистана, ПРООН
Национальный	Протоколы и рекомендации по профилактике и лечению COVID-19, меры по контролю инфекционных заболеваний	Публикации (буклеты, брошюры и т.п.), дистанционные и очные тренинги, семинары, обсуждения	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Руководители учреждений здравоохранения, врачи, медицинские сестры, санитары	Отделы МЗиМП Туркменистана, ВОЗ, ПРООН
Национальный	Оценка выполнения мероприятий и достижения результатов по проекту	Мониторинговые визиты в медицинские учреждения страны	В середине и конце проекта	Ключевые заинтересованные стороны	Отделы МЗиМП Туркменистана, ПРООН

		центральные, веляятские, этрапские, сельские			
Национальный	Исследования ЗОП (знания, опыт, практика)	Опрос и анкетирование населения и медицинских работников, разных городов, веляятов, этрапов, сел и сообществ	1 раз в год, и по мере необходимости	Ключевые заинтересованные стороны, занятые в реализации проекта	МЗиМП Туркменистана, ПРООН
Веляятский	Информирование о целях и мероприятиях проекта	Дистанционные и очные встречи с заинтересованными сторонами	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Заинтересованные стороны в веляятах	Отделы МЗиМП Туркменистана в веляятах
Веляятский	Социально-экологические стандарты, меры по управлению социально экологическими рисками и воздействиями (ОСУСЭРВ), План инфекционного контроля и управления медицинскими отходами (ПИКУМО), меры и воздействие на здоровье и безопасность в веляятах	Дистанционные и очные встречи, отчеты, собрания, приемы, обсуждения	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Заинтересованные стороны в веляятах, медицинские учреждения и медицинские работники в веляятах	Отделы МЗиМП Туркменистана в веляятах, ПРООН
Веляятский	Разъяснения, консультации и обратная связь по вопросам проекта	Горячая линия отделов МЗиМП Туркменистана в веляятах	Постоянно и по мере необходимости	Пользователи горячих линии	Отделы МЗиМП Туркменистана в веляятах
Веляятский	Протоколы и рекомендации по профилактике и лечению COVID-19, меры по контролю инфекционных заболеваний	Дистанционные и очные встречи, тренинги, обсуждения, Раздача печатных информационных материалов	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Руководители и врачи учреждений здравоохранения в веляятах	Отделы МЗиМП Туркменистана в веляятах
Этрапский	Информирование о целях и мероприятиях проекта	Встречи, собрания, приемы, обсуждения	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Заинтересованные стороны в этрапов	Отделы и учреждения МЗиМП Туркменистана в этрапах

Этрапский	Социально-экологические стандарты, меры по управлению социально экологическими рисками и воздействиями (ОСУСЭРВ), План инфекционного контроля и управления медицинскими отходами (ПИКУМО), меры и воздействие на здоровье и безопасность в этрапах	Дистанционные и очные встречи, отчеты, собрания, приемы, обсуждения	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Заинтересованные стороны в этрапах, медицинские учреждения и медицинские работники в этрапах	Отделы и учреждения МЗиМП Туркменистана в этрапах
Этрапский	Разъяснения, консультации и обратная связь по вопросам проекта	Горячая линия отделов МЗиМП Туркменистана и администраций этрапов	Постоянно и по мере необходимости	Пользователи горячих линии	Отделы и учреждения МЗиМП Туркменистана в этрапах
Этрапский	Протоколы и рекомендации по профилактике и лечению COVID-19, меры по контролю инфекционных заболеваний	Дистанционные и очные встречи, тренинги, обсуждения, раздача печатных информационных материалов	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Руководители и врачи учреждений здравоохранения в этрапах	Отделы и учреждения МЗиМП Туркменистана в этрапах
Уровень сообщества	Рекомендации по профилактике и лечению COVID-19, что надо и что не надо делать	Встречи, разъяснения	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Уязвимые группы населения	Семейные врачи, фельдшеры, медсестры, санитары
Уровень сообщества	Соблюдение личной гигиены	Встречи, разъяснения	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Уязвимые группы населения	Семейные врачи, фельдшеры, медсестры, санитары
Уровень сообщества	Меры по контролю распространения инфекционных заболеваний на уровне домовладений	Встречи, разъяснения	Не реже 2-х раз в год, и по мере необходимости	Уязвимые группы населения	Семейные врачи, фельдшеры, медсестры, санитары

**34.** В ходе развития проекта заинтересованные стороны получают информацию, как разработчики проекта, включая отчетность о социально-экологических показателях проекта и реализацию Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизма подачи

жалоб. Это играет важную роль для населения, но не менее важную роль для людей с предполагаемой и (или) выявленной инфекцией COVID-19, а также для их родственников.

## **5. РЕСУРСЫ И СТОРОНЫ, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ МЕРОПРИЯТИЙ ПЗВС**

### **5.1. Ресурсы**

**35.** Ответственность за координирование, планирование и мониторинг на уровне страны возложена на национальную Чрезвычайную комиссию по борьбе с эпидемией COVID-19 (ЧПЭК). ЧПЭК выполняет функции координатора при Кабинете Министров. В состав ЧПЭК входят представители 22 министерств и департаментов, участвующих в обеспечении реагирования на чрезвычайную ситуацию в сфере охраны здоровья населения. Встречи ЧПЭК проводятся под руководством Заместителя Председателя кабинета министров, ответственного за здравоохранение. Решения, принятые ЧПЭК, включаются в инструкции для профильных министерств и ведомств.

**36.** Назначенным ведомством по реализации проекта является Министерство здравоохранения и медицинской промышленности Туркменистана (МЗиМП Туркменистана), которое официально отвечает за здоровье населения, деятельность санитарно-эпидемиологической службы, надзор за системой здравоохранения и за качество медицинского обслуживания в стране.

**37.** Для технической реализации проекта используются существующие учреждения возможности Правительства и МЗиМП Туркменистана. МЗиМПТ назначило Национального координатора проекта, который осуществляет надзор и выступает в качестве контактного лица с Программой Развития ООН. Механизмы для технической реализации мероприятий в рамках Компонентов 1 и 2 включают в себя ключевые подразделения МЗиМП Туркменистана, в т. ч. подразделение по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности и контроля, Центр медицинской информации и Подразделение по уходу за пациентами.

Мероприятия, осуществляемые МЗиМП Туркменистана, согласовываются, в соответствующих случаях, с другими соответствующими профильными министерствами, ПРООН и другими ключевыми реализующими агентствами, работающими непосредственно на передних фронтах борьбы с эпидемией. МЗиМП Туркменистана будет обращаться за технической помощью в региональные отделения ООН в рамках оказания поддержки ООН Туркменистану «в повышение готовности сферы здравоохранения и реагировании на социально-экологические воздействия пандемии», в соответствии со Стратегическим планом ООН по обеспечению готовности и реагированию под руководством ВОЗ.

Поддержку при реализации мероприятий в рамках подкомпонента 1.2 оказывает ЮНИСЕФ, тогда как поддержку при реализации подкомпонента 2.2 оказывает ВОЗ. Поддержку мероприятий, связанных с гендерными вопросами, осуществляет ЮНФПА в соответствии со своей программой по защите наиболее уязвимых групп населения.

## **5.2. Функции по управлению и ответственные стороны**

**38.** Для осуществления функций фидуциарного управления (ФУ) и мониторинга соблюдения социально-экологических стандартов проекта предусматривается финансирование услуг ПРООН и МЗиМПТ. В соответствии с соглашениями о финансировании, заключенными между Заемщиком и ПРООН, ПРООН и ОИП (Отдел имплементации проекта) отвечает за осуществление всех фидуциарных аспектов и соблюдение социально-экологических стандартов при реализации проекта. ПРООН работает в тесном сотрудничестве с МЗиМП Туркменистана и Министерством финансов и экономики (МФЭ). Учитывая огромные масштабы мероприятий по реагированию на COVID-19 и безотлагательность мер, ПРООН назначила необходимых специалистов по закупкам, финансовому управлению (ФУ), социально-экологическим стандартам, здравоохранению и общему управлению, мониторингу и оценке деятельности по проекту. Для выполнения функций, связанных с ФУ и закупками, ПРООН обеспечивает адекватную поддержку при ведении бухгалтерского учета, составлении и подаче отчетности, планировании и составлении бюджета и управлении потоком средств, а также при использовании внутренних средств контроля, планировании и реализации закупок. ПРООН также берет на себя ответственность за реализацию мер по управлению социально-экологическими вопросами в соответствии с требованиями национального законодательства, а также Социально-экологическими принципами (СЭП). Для этой цели ПРООН нанят отдельный специально назначенный сотрудник - специалист по охране окружающей среды и социальному развитию. Учитывая, что Правительство Туркменистана и ПРООН, возможно, впервые применяют СЭП, может потребоваться поддержка со стороны рабочей группы Всемирного банка.

**39.** В качестве назначенного реализующего ведомства, МЗиМП Туркменистана назначило Национального координатора проекта, который осуществляет надзор, выступает в качестве контактного лица с Программой Развития ООН, и поддерживает связь с другими ключевыми управлениями и подразделениями по всем техническим вопросам в течение всего периода реализации проекта.

**40.** МЗиМП Туркменистана и его аффилированные организации (Центр медицинской информации при поддержке персонала ПРООН/ОИПОИП) отвечают за осуществление деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами, при этом работая в тесном сотрудничестве с другими организациями, такими как органы местного самоуправления, СМИ, работниками в сфере здравоохранения и т.д. Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами документально оформляется в форме ежеквартальных отчетов о ходе реализации, которые предоставляются Всемирному банку.

**41.** В связи с характером проекта необходимы механизмы партнерства и координации отношений между национальными, региональными и местными заинтересованными сторонами.

## **6. МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (МПРЖ)**

**42.** Основная задача Механизма подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ) заключается в оказании содействия в своевременном, эффективном и результативном рассмотрении жалоб и претензий по вопросам, связанным с реализацией Проекта, таким образом, чтобы результат удовлетворял все причастные стороны. В частности, он предусматривает прозрачный и надежный процесс для достижения справедливых, эффективных и устойчивых результатов. Он также способствует созданию доверия и сотрудничества, являющихся неотъемлемыми компонентами более широкого процесса консультаций с сообществом, способствующего осуществлению корректирующих действий.

В частности, МПРЖ:

- предоставляет пострадавшим людям возможность подать жалобу или разрешить любой спор, который может возникнуть в ходе реализации мероприятий в рамках проекта;
- обеспечивает определение и реализацию соответствующих и взаимоприемлемых корректирующих мер к удовлетворению стороны, подавшей жалобу;
- позволяет избежать необходимости обращения в суд.

### **6.1. Описание МПРЖ**

Механизм рассмотрения жалоб по проекту будет руководствоваться существующими нормами и процедурами законодательства Туркменистана, регулирующими вопросы обжалования, в частности:

#### **Конституция Туркменистана (14.09.2016)**

##### **Статья 60.**

Каждому гарантируются судебная защита чести и достоинства, а также права и свободы, предусмотренные Конституцией и законами.

Каждый человек имеет право обжаловать в суд решения и действия государственных органов, общественных объединений, органов местного самоуправления и должностных лиц.

#### **Закон Туркменистана «Об административных процедурах» (03.06.2017)**

##### **Статья 8. Право на обращение в административный орган**

1. Каждое лицо имеет право на обращение в административный орган по вопросам, непосредственно связанным с его правами и законными интересами, заявлять ходатайства либо получать информацию от административного органа.

2. Административный орган обязан принимать по данным обращениям соответствующие решения либо предоставлять информацию.

#### **Закон Туркменистана «Об обжаловании в суд действий государственных органов, общественных объединений, органов местного самоуправления и должностных лиц, нарушающих конституционные права и свободы граждан» (06.02.1998)**

##### **Статья 1. Право граждан на обращение с жалобой в суд**

Каждый гражданин, чьи конституционные права и свободы нарушены или ущемлены действиями или решениями государственных органов, общественных объединений, органов местного самоуправления или должностных лиц, вправе обратиться с жалобой в суд. Иностранцы граждане и лица без гражданства пользуются правом обращения с жалобой в суд в порядке, установленном настоящим Законом, если иное не определено законодательством или международными договорами Туркменистана.

### **Закон Туркменистана «О суде» (08.11.2014)**

#### **Статья 6. Право граждан на защиту в судебном порядке**

1. Граждане Туркменистана имеют право на защиту в судебном порядке от неправомерных действий государственных органов, общественных объединений и должностных лиц, от любых посягательств на честь и достоинство, жизнь и здоровье, личные и политические права и свободы человека и гражданина, предусмотренные Конституцией Туркменистана.
2. Иностранцы граждане и лица без гражданства пользуются правом на защиту в судебном порядке наравне с гражданами Туркменистана в соответствии с законодательством и международными договорами Туркменистана.

### **Закон Туркменистана «Об Омбудсмене» (23.11.2016)**

#### **Статья 21. Рассмотрение жалоб Омбудсменом**

1. Омбудсмен рассматривает жалобы на решения или действия (бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц, нарушающие права, свободы и законные интересы граждан Туркменистана и находящихся на территории Туркменистана иностранных граждан и лиц без гражданства и имеет право проводить по ним проверку. При обращении к Омбудсмену не допускаются привилегии или ограничения по признакам национальности, цвета кожи, пола, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, языка, отношения к религии, политических убеждений, партийной принадлежности либо отсутствия принадлежности к какой-либо партии.

**В июне 2014 года ПРООН приняла обязательные Социальные и экологические стандарты для всех проектов и программ ПРООН, вступившие в силу 1 января 2015 года.**

**Цели Стандартов заключаются, в том числе в том, чтобы:**

Повысить социальные и экологические результаты проектов ПРООН;  
Обеспечить полное и эффективное вовлечение заинтересованных сторон, в том числе с помощью механизма реагирования на жалобы людей, затронутых проектом.

Стандарты подкреплены Механизмом подотчетности, состоящим из двух ключевых компонентов:

1. Проверка Соответствия Требованиям
2. Механизм реагирования заинтересованных сторон (SRM)



Механизм реагирования заинтересованных сторон ПРООН обеспечивает отдельным лицам и сообществам, затронутым проектами, доступ к соответствующим процедурам разрешения жалоб для рассмотрения споров, связанных с проектом.

Группа по соблюдению социальных и экологических требований (SECU) расследует предполагаемое несоблюдение Социальных и экологических стандартов ПРООН и Процедур проверки заинтересованных сторон, затронутых проектом, и рекомендует меры по устранению выявленных нарушений.

У заинтересованных лиц есть выбор: они могут попросить провести проверку соблюдения социальных и экологических обязательств ПРООН, они могут попытаться разрешить жалобы и споры с помощью Механизма реагирования заинтересованных сторон, или они могут попросить как о проверке соблюдения, так и об усилиях по решению их проблем.

### **Для конкретных запросов**

Отдел социального и экологического соответствия:

[secuhotline@undp.org](mailto:secuhotline@undp.org)

Механизм реагирования Заинтересованных Сторон:

[stakeholder.response@undp.org](mailto:stakeholder.response@undp.org)

**43.** По результатам предварительной оценки систем подачи и рассмотрения жалоб в Туркменистане, выявлено, что в стране существуют доступные для любого лица эффективные механизмы для обращения и обжалования любых действий и бездействий должностных лиц, органов власти, местного самоуправления и общественных объединений.

**44.** Механизм приема и рассмотрения жалоб в рамках проекта основан на действующих системах подачи и рассмотрения жалоб МЗиМП Туркменистана, с целью обеспечения дальнейшего постоянства и устойчивости институциональных механизмов и систем подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ).

Проект мониторит каналы коммуникации, на предмет соответствия требуемым стандартам, оценивать качество работы, собирать данные о поступивших жалобах и обращениях, отслеживать принятые меры по обращениям, готовить обзор в рамках квартальных отчетов, и предлагать меры по дальнейшему улучшению работы МПРЖ.

Население и заинтересованные стороны могут отправлять свои жалобы и обращения по вопросам, связанным с реализацией Проекта, в систему МЗиМП Туркменистана, систему ПРООН, систему Всемирного Банка, Прокуратуру, Высшую контрольную Палату, администрация Президента или в соответствующие государственные органы, используя разные каналы коммуникации (горячая линия, возможность подачи жалобы в режиме онлайн, в письменной форме и по телефону), используя каналы коммуникации МЗиМПТ, ПРООН или Всемирного Банка.

**45.** Такая система и необходимая (включая укомплектование персоналом) цепочка действий по удовлетворению жалоб – начиная с регистрации, сортировки и обработки, подтверждения получения и последующего наблюдения, до верификации и принятия действий и заключительного отзыва, содержится в данном МПРЖ. В чрезвычайных ситуациях, в целях стимулирования проактивного участия бенефициаров, будут распространяться информационные сообщения через СМИ, социальные сети, фокус-группы и другие каналы очной и дистанционной коммуникации, что позволит донести соответствующую информацию до населения. В рамках информационно-просветительских кампаний МЗиМП Туркменистана и его аффилированный Центр медицинской информации обеспечат соответствующее обучение персонала и наличие необходимой информации и опыта для проведения телефонных консультаций и получения обратной связи по вопросам, связанным с COVID-19.

**46.** Цепочка действий по рассмотрению жалобы включает в себя получение жалобы, регистрацию, сортировку, обработку, подтверждение, последующие действия, проверку, действие или переадресацию и обратную связь – они описаны в данном МРЖ.

Для получения жалоб проект будет использовать системы и каналы, указанные ниже (горячая линия, онлайн, письменные, почтовый ящик и каналы подачи жалоб по телефону), чтобы обеспечить распространение всей информации, связанной с проектом, и адекватное отслеживание жалоб и ответов, их последующее рассмотрение и разрешение.

Все жалобы, полученные сотрудниками МЗМС, ПРООН и других каналов ввода и сбора жалоб, регистрируются в журнале регистрации, где указывается тип жалобы, подробности проблемы, контактные данные людей, крайний срок и согласованные действия.

Поступившие жалобы направляются соответствующим сотрудникам МЗМПТ, ответственным за рассмотрение жалоб, для сортировки и принятия решения о дальнейшей обработке и последующих действиях. Если жалоба входит в компетенцию другой организации или министерства (например, касаются миграции, поездок, компенсаций и т.д.), то жалоба переадресовывается соответственно. Предпринятые действия или завершение реагирования фиксируются в журнале. Гражданин, если он не удовлетворен, может дополнительно обратиться в прокуратуру, Высшую контрольную палату Туркменистана или в Администрацию Президента. Все жалобы, поступающие в государственные органы, должным образом регистрируются и рассматриваются. Ответ гражданину на его жалобу является обязательным.

Проект поддерживает национальные системы МРЖ в строгих рамках операций ПРООН в Туркменистане.

Проект собирает данные из МРЖ для включения их в ежеквартальный отчет о ходе реализации проекта для Всемирного банка.

**Каналы для доступа к информации по COVID-19 и подачи жалоб в МЗиМП Туркменистана**

- Центральная горячая линия: 73-95-35;
- Веб-сайт: <http://www.saglykhm.gov.tm>
- Устные или письменные жалобы, полученные в ходе рабочих встреч и личного приема;
- Входящая корреспонденция, доставленная курьером в главное управление МЗиМП Туркменистана;
- Входящая корреспонденция, полученная по почте: Ашхабад, 744036, пр. Арчабиль, 2040
- Контактный номер телефона общественной приемной МЗиМП Туркменистана: (993 12) 40-04-46, 40-04-16, 40-04-07, 73-95-35
- Ссылка для обратной связи на веб-сайте МЗиМП Туркменистана: <http://www.saglykhm.gov.tm/app/contactus>

#### **Каналы для подачи жалоб в ПРООН/ОИП**

- Контактный номер тел: +(99312) 48 83 25 • Факс: +(99312) 48 83 11/16;
- Устные или письменные жалобы, полученные в ходе рабочих встреч и личного приема;
- Входящая корреспонденция, доставленная курьером в ПРООН/Группу реализации проекта;
- Входящая корреспонденция, полученная по почте: Адрес ПРООН/ГРП: Здание ООН, д. 21, ул. Арчабиль, г. Ашхабад, Туркменистан, 744 036
- Адрес ПРООН/ОИП: Здание ООН, д. 21, ул. Арчабиль, г. Ашхабад, Туркменистан, 744 036
- Эл. почта: [registry.tm@undp.org](mailto:registry.tm@undp.org) - страновой, [project.concerns@undp.org](mailto:project.concerns@undp.org) – корпоративный
- Сайт: [www.tm.undp.org](http://www.tm.undp.org)

#### **Система рассмотрения жалоб Всемирного Банка**

- Эл. почта: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)
- Факс: +1.202.614.7313
- Входящая корреспонденция, полученная по почте: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA
- Через Представительство Всемирного банка в стране: г. Ашхабад: , Здание ООН, проспект Арчабиль, 21, 744036, Ашхабад, Туркменистан.
- Тел. +993 12 487450,
- Эл. Почта: [ashgabat@worldbank.org](mailto:ashgabat@worldbank.org)

По любому из данных каналов также принимаются анонимные жалобы. Кроме того, существует специальное окно для рассмотрения жалоб, связанных с Гендерным Насилием, и все обращения должны рассматриваться отдельно и оставаться полностью конфиденциальными. Поскольку проблема остается очень чувствительной, проект использует две НПО, которые работают в тесном сотрудничестве с Правительством и

ЮНФПА в области гендерного насилия, в качестве специального окна МРЖ в рамках проекта, и запросы на помощь могут быть отправлены и консультации получены по следующим контактам:

**НПО “Кейик Окара”**

Электронная почта: [ynam\\_club@rambler.ru](mailto:ynam_club@rambler.ru)

Тел: +99365810833

**НПО “Бейик Эйям”**

Тел: (+99365)581366; (+993 12) 46 - 39 - 42

## **6.2. Получение жалоб**

**47.** При получении жалобы, связанной с проектом, определяются следующие моменты:

- Тип жалобы;
- Категория жалобы;
- Лица, ответственные за изучение и рассмотрение жалобы;
- Срок рассмотрения жалобы;
- Согласованные действия.

**48.** После определения типа жалобы ответственное лицо регистрирует подробную информацию в соответствующем журнале для корреспонденции. Лицо, подавшее жалобу, по телефону получает уведомление о следующем:

- Полное имя исполнителя, которому была направлена жалоба;
- Срок рассмотрения (не более 45 дней со дня регистрации, в случае чрезвычайной ситуации, соответствующие меры принимаются в течение 5 рабочих дней);
- Соответствующие сроки и действия определяются согласно инструкциям МЗиМП Туркменистана по работе с жалобами.

**49.** Уведомление. Уведомление регистрируется в журнале исходящей корреспонденции. Специалист МЗиМП Туркменистана ответственным по жалобам обеспечит надлежащее обращение с жалобой.

В случае если лицо, подавшее жалобу, не удовлетворено решением, принятым в результате рассмотрения жалобы, оно вправе обжаловать такое решение. Заявление об обжаловании рассматривается руководителями отделов или ведущими специалистами, и контролируются Заместителем министра или Министром. МЗиМП Туркменистана по рассмотрению жалоб (ОРЖ), возглавляется руководящим сотрудником МЗиМП Туркменистана. Отчет представляется руководителями управлений, которые проводят слушания по рассмотрению жалоб. После рассмотрения заявления об обжаловании, если гражданин/бенефициар не удовлетворен решением, он вправе обжаловать такое решение или обратиться в систему рассмотрения жалоб Всемирного банка. Помимо этого, у Комитетов по рассмотрению жалоб будет специальное окно для рассмотрения вопросов, связанных с сексуальным насилием и надругательством/сексуальным домогательством (СНН/СД). В целях обеспечения эффективного функционирования ОИП оказывает

содействие МЗМПТ в: (i) повышении информированности среди рабочих и сообществ; (ii) обеспечения понимания соответствующими заинтересованными сторонами того, что можно делать, и чего делать не следует; информировании (iii) о способах информирования о случаях СНН/СД; и (iv) разработке протоколов по рассмотрению вопросов с учетом деликатности сообщения и соблюдения конфиденциальности данных затронутых лиц.

### **Предупреждение сексуальных домогательств и реагирование на них**

В ПРООН и в рамках проекта неприемлемы и запрещены, все формы сексуальных домогательств, сексуальной эксплуатации и надругательств, независимо от того, совершаются ли они в отношении получателя помощи или коллеги.

#### **Рамки политики**

ПРООН придерживается Бюллетеня Генерального секретаря о сексуальной эксплуатации и надругательствах (ST/SGB/2003/13), применимого ко всем сотрудникам ООН, включая сотрудников ПРООН и других отдельно управляемых органов и программ Организации Объединенных Наций. Информация о сексуальной эксплуатации и надругательствах также включена в Кодекс этики ПРООН.

#### **Как сообщить**

Обо всех утверждениях о сексуальной эксплуатации и надругательствах, а также о сексуальных домогательствах следует сообщать в Управление аудита и расследований:

- Телефон: +1-844-595-5206 in the USA
- Эл. почта: [reportmisconduct@undp.org](mailto:reportmisconduct@undp.org)
- Корреспонденция и письма: Deputy Director (Investigations), Office of Audit and Investigations, United Nations Development, One UN Plaza, DC1, 4th Floor, New York, NY 10017 USA

### **6.3. Мониторинг и отчетность по жалобам**

**50.** Контактные лица по вопросам подачи жалобы в МЗиМП Туркменистана и ПРООН/ОИП отвечают за:

- сбор и анализ качественных данных, полученных от Специалиста для связи по жалобам, о количестве, содержании и статусе жалоб, и их загрузку в единую базу данных проекта;
- мониторинг неразрешенных вопросов и предложение мер для их разрешения;
- подготовку квартальных отчетов о механизмах МПРЖ для предоставления во Всемирный банк.

**51.** Ежеквартальные отчеты для Всемирного банка будут включать раздел, связанный с МПРЖ, содержащий обновленную информацию следующего характера:

- статус реализации МПРЖ (процедуры, обучение, кампании по информированию)

- населения, составление бюджета и т.д.);
- качественные данные о количестве полученных жалоб (заявлений, предложений, жалоб, запросов, положительных отзывов), с отдельным указанием жалоб, связанных с вынужденным переселением, и количества разрешенных жалоб, при наличии таковых;
  - количественные данные о типе жалоб и ответах на них, представленных вопросах и о жалобах, оставшихся неурегулированными;
  - уровень удовлетворенности предпринятыми мерами (ответом);
  - предпринятые корректирующие меры.

#### **6.4. Система рассмотрения жалоб Всемирного банка**

**52.** Сообщества и отдельные лица, считающие, что проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказал на них неблагоприятное воздействие, могут также подать жалобу непосредственно в Банк через Службу рассмотрения жалоб Банка (СРЖ) (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Жалобу можно подать на английском, туркменском или русском языках, хотя на рассмотрение жалоб, поданных не на английском языке, потребуется дополнительное время. Жалобу можно подать в СРЖ Банка по следующим каналам:

- По электронной почте: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)
- По факсу: +1.202.614.7313
- По почте: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA
- Через Представительство Всемирного банка в стране: в г. Ашхабад, Здание ООН, проспект Арчабиль, 21, 744036, Ашхабад, Туркменистан. Тел. +993 12 487450, [ashgabat@worldbank.org](mailto:ashgabat@worldbank.org)

**53.** В жалобе должно быть четко указано неблагоприятное воздействие (воздействия), якобы или предположительно возникшие в связи с реализацией проекта, поддерживаемого Всемирным банком. Необходимо приложить имеющиеся документы и переписку, если это возможно. Лицо, обратившееся с жалобой, может также указать желаемый исход рассмотрения жалобы. Наконец, в жалобе должно быть указано лицо (лица), обратившееся с жалобой, или его назначенные представители и контактная информация. Жалобы, поданные через СРЖ, рассматриваются в оперативном порядке, что обеспечивает возможность быстрого реагирования на проблемы, касающиеся проекта.

**54.** Кроме того, сообщества и лица, которых затронул проект, могут обратиться с жалобой в Независимую инспекцию Всемирного банка, которая определяет, был ли причинен вред или мог ли он быть причинен в результате несоблюдения Всемирным банком своих политик и процедур. В Независимую инспекцию можно подать жалобу в любое время после того, как Всемирный банк был уведомлен о соответствующих вопросах, и после того, как Руководству Всемирного банка была предоставлена возможность отреагировать на нее. Чтобы получить информацию о том, как можно подать жалобу в Независимую инспекцию Всемирного банка, перейдите по ссылке: [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

## 7. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

55. ПВЗС будет периодически пересматриваться и, при необходимости, обновляться в ходе реализации проекта, чтобы обеспечить последовательность и актуальность содержащейся в нем информации, а также актуальность и эффективность методов взаимодействия в отношении условий реализации проекта и непосредственных этапов его развития. Любые существенные изменения деятельности, связанной с проектом, и графиком его реализации, соответствующим образом отражаются в ПВЗС. Ответственные сотрудники составляют краткие обзоры и внутренние отчеты по жалобам, полученным от населения, запросам и соответствующим инцидентам, а также о ходе реализации соответствующих корректирующих/профилактических мер, которые затем направляют старшему руководству проекта. Ежеквартальные краткие отчеты включают механизм оценки количества и характера жалоб и запросов на получение информации, а также способности Проекта их своевременного и эффективного рассмотрения. Информация о мероприятиях по взаимодействию с населением, проведенных в рамках Проекта в течение года, предоставляются заинтересованным сторонам двумя возможными способами:

- Публикация отдельного годового отчета о взаимодействии проекта с заинтересованными сторонами;
- В рамках проекта регулярно осуществляться мониторинг ряда ключевых показателей эффективности (КПЭ).

## 8. БЮДЖЕТНАЯ СМЕТА

ПРООН является ответственным за реализацию ПВЗС. Однако несмотря на то, что ПРООН выполняет основную функцию, многие мероприятия местного уровня выполняются государственными органами и учреждениями Министерства здравоохранения и медицинской промышленности Туркменистана. Таким образом, деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами, предусмотренная Планом, охватывает различные вопросы, которые могут являться компонентами других проектных мероприятий, поэтому бюджет на их реализацию может быть включен в другие планы. Некоторые расходы распределены на категории расходов ОИП и расходов ПРООН. В целом, бюджет на реализацию ПВЗС в рамках проекта «Реагирование на COVID-19 в Туркменистане» составляет 550 000 долларов США, рассчитанных на два года, который может быть пересмотрен в соответствии с изменениями в ПВЗС, если потребуются таковые.