

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ЗАЕМЩИКОВ

Социально-  
экологические  
принципы  
операций ИПФ

**СЭС10**  
**«Взаимодействие с  
заинтересованными  
сторонами  
и раскрытие  
информации»**

*Настоящие Методические рекомендации – это рекомендации для Заемщика, касающиеся применения Социально-экологических стандартов (СЭС), которые входят в состав Социально-экологических принципов Всемирного банка, выпущенных в 2016 году. Методические рекомендации помогают понять требования СЭС; они не являются политикой Банка и не носят обязательного характера. Методические рекомендации не исключают необходимости руководствоваться здравым смыслом при принятии решений по проекту. В случае несоответствия или противоречия между Методическими рекомендациями и СЭС преимущественную силу имеют положения СЭС. Каждый пункт Социально-экологического стандарта обведен рамкой, после которой следует соответствующая рекомендация.*

# Содержание

<b>Введение</b> .....	<b>1</b>
<b>Цели</b> .....	<b>1</b>
<b>Сфера применения</b> .....	<b>1</b>
<b>Требования</b> .....	<b>2</b>
A. Взаимодействие на этапе подготовки проекта .....	3
Идентификация и анализ заинтересованных сторон .....	3
План взаимодействия с заинтересованными сторонами .....	4
Раскрытие информации .....	6
Содержательные консультации .....	7
B. Взаимодействие в ходе реализации проекта и внешняя отчетность .....	8
C. Механизм подачи и рассмотрения жалоб .....	8
D. Организационный потенциал и обязательства .....	9
<b>Приложение 1. Механизм подачи и рассмотрения жалоб</b> .....	<b>10</b>
<b>Ссылки</b> .....	<b>11</b>



## Введение

1. Настоящий СЭС признает значение открытого и прозрачного взаимодействия между Заёмщиком и заинтересованными сторонами в рамках проекта в качестве важнейшего элемента надлежащей международной практики. Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами может повышать социально-экологическую устойчивость проектов, улучшать их восприятие и вносить существенный вклад в их успешную разработку и реализацию.

2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами является инклюзивным процессом, осуществляемым на протяжении всего жизненного цикла проекта. Если такое взаимодействие должным образом планируется и осуществляется, оно способствует формированию прочных, конструктивных и открытых отношений, которые важны для успешного управления социально-экологическими рисками проекта. Взаимодействие с заинтересованными сторонами является наиболее эффективным, когда оно начинается на ранней стадии процесса разработки проекта, и является неотъемлемой частью первоначальных проектных решений, а также оценки, управления и мониторинга социально-экологических рисков и воздействий проекта.

3. Настоящий СЭС следует рассматривать во взаимосвязи с СЭС1. Требования, касающиеся взаимодействия с работниками, изложены в СЭС2. Специальные положения, касающиеся готовности к нештатным ситуациям и мер реагирования, приведены в СЭС2 и СЭС4. Если проекты предусматривают принудительное переселение или затрагивают коренные народы или культурное наследие, Заёмщик должен также соблюдать особые требования в отношении раскрытия информации и проведения консультаций, предусмотренные в СЭС5, СЭС7 и СЭС8.

## Цели

- Применение систематического подхода к взаимодействию с заинтересованными сторонами, на основе которого Заёмщики смогут определять заинтересованные стороны, налаживать и поддерживать конструктивные отношения с ними, в частности, с затрагиваемыми проектом сторонами.
- Оценка уровня заинтересованности в проекте и поддержки проекта заинтересованными сторонами, а также обеспечение учета мнений заинтересованных сторон в ходе разработки проекта и социально-экологической деятельности.
- Поощрение и обеспечение эффективного и инклюзивного взаимодействия с затрагиваемыми проектом сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта по вопросам, которые могут их затронуть.
- Обеспечение своевременного раскрытия соответствующей проектной информации по социально-экологическим рискам и воздействиям заинтересованным сторонам понятным и доступным образом в приемлемом формате.
- Обеспечение доступных и инклюзивных средств, позволяющих затронутым проектом сторонам поднимать вопросы и подавать жалобы, а также предоставление Заёмщикам возможности должным образом реагировать на такие вопросы и жалобы и урегулировать их.

## Сфера применения

4. СЭС10 распространяется на все проекты, осуществляемые при поддержке Банка с использованием инструмента инвестиционно-проектного финансирования. Заёмщик осуществляет взаимодействие с соответствующими заинтересованными сторонами в процессе социально-экологической оценки, разработки и реализации проекта в соответствии с СЭС1.

**MP4.1** Взаимодействие с заинтересованными сторонами – это непрерывный и повторяющийся процесс, в рамках которого Заемщик определяет круг лиц, затронутых его решениями и действиями, а также других лиц, заинтересованных в реализации проекта и результатах принимаемых им решений, устанавливает с ними связь и способствует налаживанию двустороннего диалога с ними. При этом учитываются потребности различных групп и лиц, в частности, незащищенных или уязвимых, в связи с коммуникацией и доступом, а также рассматриваются возможные проблемы в этой области. Взаимодействие должно быть налажено на максимально раннем этапе подготовки проекта, поскольку своевременная идентификация затронутых и заинтересованных лиц и консультации с ними позволяют учитывать мнения и опасения заинтересованных сторон в ходе разработки и реализации проекта и эксплуатации проектных объектов.

**MP4.2** Конструктивное взаимодействие с заинтересованными сторонами в течение всего проектного цикла является важнейшим аспектом эффективного управления проектом и дает Заемщику возможность учитывать опыт, знания и опасения затронутых и заинтересованных лиц и управлять их ожиданиями, разъясняя круг ответственности Заемщика и объем ресурсов,

имеющихся в его распоряжении. Консультации с заинтересованными сторонами обеспечивают информационную поддержку, соответственно, социально-экологической оценки, разработки проекта, составления планов смягчения воздействий и рисков, отчетов о мониторинге проекта и дальнейшей оценки проекта, включая подготовку Плана социально-экологических обязательств (ПСЭО), кратких обзоров всех или некоторых социально-экологических принципов Заемщика и любых других планов, которые могут потребоваться в рамках проекта. Уровень и периодичность взаимодействия с заинтересованными сторонами соразмерны рискам и воздействиям проекта.

**MP4.3** Технические и практические приемы, описанные в данных Методических рекомендациях, применяются как к конкретным требованиям СЭС10, так и к любым требованиям в отношении взаимодействия и консультаций с заинтересованными сторонами и раскрытия информации, изложенным в других Стандартах (вне зависимости от того, описаны ли такие технические и практические приемы в соответствующих Методических рекомендациях).

5. Для целей настоящего СЭС к «заинтересованным сторонам» относятся отдельные лица или группы, которые:

- (а) затронуты или могут быть затронуты проектом (затронутые проектом стороны); и
- (б) могут быть заинтересованы в проекте (иные заинтересованные стороны).

**MP5.1** Термин «затронутые проектом лица» означает тех, кого может затрагивать проект в связи с фактическими воздействиями или потенциальными рисками для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных норм, благополучия или средств к существованию. К этой категории могут быть отнесены отдельные лица или группы, включая местные общины.

**MP5.2** Термин «другие заинтересованные лица» означает лица, группы или организации, проявляющие к проекту интерес, который может быть обусловлен местоположением проекта, его характеристиками, воздействиями или вопросами, касающимися общественных интересов. Например, это могут быть регулирующие структуры, представители органов власти, частного сектора, научного сообщества, академических кругов, профессиональные объединения, женские организации, другие организации гражданского общества и культурные группы.

**MP5.3** Как отмечается ниже в пункте 20 настоящего СЭС, в отношении обеих категорий особое внимание следует уделять заинтересованным сторонам, которые могут оказаться незащищенными или уязвимыми.

## Требования

6. Заёмщики должны взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта, начиная такое взаимодействие на как можно более раннем этапе процесса разработки проекта и в сроки, которые позволяют провести конструктивные консультации с заинтересованными сторонами по содержанию проекта. Характер, масштабы и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами должна быть соразмерна характеру и масштабам проекта и его потенциальным рискам и воздействиям.

**MP6.1** Проектный цикл начинается со стадии идентификации предлагаемого проекта, за которой следуют стадии разработки проекта, его финансово-экономической и социально-экологической оценки, переговоров между Заемщиком и Банком, реализации и, наконец, закрытия проекта и вывода из эксплуатации проектных объектов. Связанное с проектом взаимодействие с заинтересованными сторонами начинается на стадии идентификации проекта и продолжается вплоть до его закрытия. Масштабы взаимодействия определяются значимостью социально-экологических рисков и воздействий проекта и уровнем обеспокоенности, выражаемой заинтересованными сторонами. Учитывая, что взаимодействие с заинтересованными сторонами способствует повышению качества реализации проекта и укреплению доверия со стороны затронутого населения и других заинтересованных сторон, проекты, отнесенные к категории высокого и существенного социально-экологического риска, должны включать несколько официальных мероприятий по взаимодействию, а также постоянное распространение информации на протяжении всего проектного цикла. В проектах, отнесенных к категории умеренного и низкого риска, должно быть предусмотрено несколько мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами до утверждения проекта Банком и в идеале два или более мероприятия в ходе реализации проекта. Обязательное раскрытие соответствующей информации по проекту рассматривается в пункте 19 СЭС10 и относящихся к нему Методических рекомендациях.

**MP6.2** В случаях, когда участие Банка начинается уже после того, как Заемщик приступил к работе над проектом, Банк совместно с Заемщиком анализирует меры, предпринимаемые в отношении взаимодействия с заинтересованными сторонами, и при необходимости разрабатывает и реализует дополнительный План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) для обеспечения надлежащего процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами.

**MP6.3** До утверждения проекта Банком процесс взаимодействия включает:

- (а) консультации с заинтересованными сторонами с целью информационной поддержки процесса их анализа;
- (б) распространение соответствующих проектных материалов, включая разъяснения в отношении предполагаемых выгод проекта, и при необходимости создание интернет-сайта проекта;
- (с) консультации с заинтересованными сторонами для обсуждения разработки проекта, социально-экологических рисков и воздействий проекта и мер по их смягчению, предлагаемого ПВЗС, а также предварительных вариантов механизмов управления социально-экологическими рисками.

**МР6.4** После утверждения проекта Банком процесс взаимодействия включает:

- (a) раскрытие информации о том, каким образом комментарии и замечания заинтересованных сторон были учтены в ходе разработки проекта и в механизмах управления социально-экологическими рисками;
- (b) консультации с заинтересованными сторонами по вопросам реализации и надзора, в связи с какими-либо новыми характеристиками или социально-экологическими рисками проекта, а также для обсуждения хода выполнения мер по смягчению социально-экологических рисков;
- (c) регулярные мероприятия с целью информирования заинтересованных сторон о ходе реализации проекта;
- (d) обзор адекватности идентификации заинтересованных сторон в свете реализации проекта и внесение соответствующих изменений в ПВЗС.

7. Заёмщики проводят содержательные консультации со всеми заинтересованными сторонами. Заёмщики предоставляют 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.

8. Процесс вовлечения заинтересованных сторон должен включать следующее, как это будет более подробно показано далее в настоящем СЭС: (i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование способов взаимодействия с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) реагирование на жалобы и их урегулирование; и (vi) предоставление отчетности заинтересованным сторонам.

9. Заёмщик готовит и раскрывает в рамках социально-экологической оценки документированный отчет о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включающий описание заинтересованных сторон, с которыми были проведены консультации, краткое изложение полученной обратной связи и краткое объяснение того, как учитывалась эта обратная связь или причин, по которым она не учитывалась.

**МР9.1** Документы, касающиеся взаимодействия с заинтересованными сторонами, должны быть своевременно обнародованы на соответствующих местных языках с использованием каналов, доступных для заинтересованных сторон. Эти документы при необходимости включают:

- (a) дату и место проведения каждого собрания с копией уведомления заинтересованных сторон;
- (b) цель взаимодействия (например, проинформировать заинтересованные стороны о предполагаемом проекте или выяснить их мнения о потенциальных социально-экологических воздействиях предполагаемого проекта);
- (c) формат взаимодействия и консультаций (например, личные встречи в форме общих собраний или семинаров, фокус-группы, письменные консультации, консультации в режиме онлайн);
- (d) количество и категории участников;
- (e) перечень соответствующей документации, предоставленной участникам;
- (f) краткое изложение основных вопросов и проблем, поднятых заинтересованными сторонами;
- (g) краткую информацию о том, какие меры реагирования были приняты и как были учтены поднятые вопросы;
- (h) вопросы и мероприятия, требующие принятия последующих действий, включая разъяснения по поводу информирования заинтересованных сторон о принятых решениях.

## **А. Взаимодействие на этапе подготовки проекта**

### **Идентификация и анализ заинтересованных сторон**

10. Заёмщик выявляет различные заинтересованные стороны – как стороны, затронутые проектом, так и иные заинтересованные стороны<sup>1</sup>. Как указано в пункте 5, отдельные лица или группы, интересы которых затрагиваются или могут быть затронуты проектом, определяются как «затронутые проектом стороны», тогда как другие лица или группы, которые могут быть заинтересованы в проекте, определяются как «иные заинтересованные стороны».

<sup>1</sup>Сноска 1. Состав заинтересованных сторон проекта меняется в зависимости от характера проекта. Это могут быть национальные или местные органы власти, соседние проекты и неправительственные организации.

**МР10.1** Процесс идентификации заинтересованных сторон в зависимости от ситуации включает следующее:

- (а) во-первых, на начальном этапе социально-экологической оценки проекта Заемщик составляет перечень затронутых проектом и других заинтересованных лиц, уделяя особое внимание выявлению незащищенных и уязвимых групп населения. При составлении такого перечня могут использоваться данные любой предварительной оценки социальных воздействий;
- (б) во-вторых, выявляются другие заинтересованные лица путем составления перечня соответствующих групп населения и анализа исторических аспектов, социальных отношений, взаимоотношений между местным населением и исполнителем проекта, а также других факторов, касающихся отрасли и места реализации проекта, которые помогают предусмотреть отношение к проекту на местном уровне и за его пределами;
- (с) в-третьих, рекомендуется проводить консультации с выявленными заинтересованными сторонами и лицами, осведомленными о местных условиях, ситуации в стране и отрасли. В некоторых случаях для подтверждения составленных перечней, выявления иных заинтересованных сторон и налаживания контактов с ними целесообразно провести обзор средств массовой информации и социальных сетей. Особое внимание при этом следует уделять выявлению незащищенных и уязвимых групп населения.

**МР10.2** В зависимости от социального контекста, женщины, дети, молодежь и пожилые люди или иные категории населения, возможно, должны рассматриваться в качестве отдельных групп заинтересованных сторон, и для выяснения их предложений и проблем может потребоваться особый формат проведения консультаций.

**МР10.3** Заинтересованным сторонам разрешается принимать участие в процессе взаимодействия в любое время, даже если они ранее не были идентифицированы в качестве таковых.

11. Заёмщик должен выявить затронутые проектом стороны (лица или группы), которые в силу своих конкретных обстоятельств могут оказаться в ущемленном или уязвимом положении<sup>2</sup>. На этой основе Заёмщик дополнительно выявляет лиц или группы, которые могут иметь различные интересы и приоритеты в отношении воздействий проекта, механизмов по смягчению его последствий и связанных с ним выгод и для которых может потребоваться использование других или отдельных форм взаимодействия. Выявление и анализ заинтересованных сторон проводятся с достаточной степенью детализации в целях определения необходимого уровня внешних связей в рамках проекта.

Сноска 2. «Незащищенные или уязвимые лица» означает тех, кто с большей долей вероятности может пострадать от воздействий проекта и/или столкнуться с большими ограничениями, чем другие, в отношении их возможности воспользоваться выгодами проекта. Также более вероятно, что такое лицо или группа будут исключены из процесса основных консультаций или окажутся не в состоянии в полной мере участвовать в них, поэтому им могут потребоваться специальные меры и/или содействие. При этом необходимо учитывать возрастные факторы (это относится как к пожилым людям, так и к несовершеннолетним), включая случаи, когда такие лица могут быть разлучены со своими семьями, общинами или другими лицами, от которых они зависят.

**МР11.1** Существует целый ряд препятствий, которые могут помешать незащищенным или уязвимым категориям населения высказать свои опасения и приоритеты в отношении воздействий проекта. Эти препятствия могут быть связаны с социально-политическими условиями, социальными конфликтами, образовательными или практическими факторами. Например, с такими препятствиями могут сталкиваться этнические, языковые и религиозные меньшинства, малообеспеченные семьи, женщины, молодежь, лица с ограниченными физическими возможностями и инвалидность. Для устранения таких препятствий может быть разработан ряд стратегий, ориентированных на обеспечение доступности, коммуникации, создания условий для полноправного участия и/или сохранения конфиденциальности.

**МР11.2** Необходимо создать механизмы, позволяющие заинтересованным сторонам и особенно незащищенным и уязвимым группам без опасений участвовать в консультациях без давления и принуждения.

12. В зависимости от потенциальной значимости социально-экологических рисков и воздействий от Заёмщика может потребоваться привлечение независимых сторонних специалистов для оказания помощи в выявлении и анализе заинтересованных сторон с целью поддержки всестороннего анализа и разработки инклюзивного процесса взаимодействия.

**МР12.1** Рекомендации, касающиеся характера и роли независимых третьих сторон, представлены в СЭС1 (пункт 25) и Методических рекомендациях по применению СЭС1.

**МР12.2** Инклюзивный процесс взаимодействия должен обеспечивать возможность участия для всех заинтересованных сторон. Такое участие предусматривает, например, систематическое взаимодействие с женщинами, детьми, молодежью, пожилыми людьми, лицами с ограниченными возможностями и другими незащищенными или уязвимыми группами населения.

### **План взаимодействия с заинтересованными сторонами**

13. На основе консультаций с Банком Заёмщик разрабатывает и внедряет План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС)<sup>3</sup>, соответствующий характеру и масштабам проекта и его потенциальным рискам и воздействиям<sup>4</sup>. Предварительный проект ПВЗС должен быть обнародован на как можно более



раннем этапе до проведения оценки проекта, и Заёмщик должен выяснить мнения заинтересованных сторон, в частности, в отношении эффективности выявления заинтересованных сторон и получения от них предложений по вопросам будущего взаимодействия. Если в ПВЗС вносятся существенные изменения, Заёмщик обнаруживает обновленный ПВЗС.

Сноска 3. В зависимости от характера и масштаба рисков и воздействий проекта, элементы ПВЗС могут включаться в ПСЭО, и подготовка отдельного ПВЗС может стать обязательной.

Сноска 4. По мере возможности для взаимодействия с заинтересованными сторонами будут использоваться механизмы взаимодействия, предусмотренные в рамках национальной системы, например, встречи с населением, которые при необходимости будут дополняться мероприятиями, разработанными в рамках конкретных проектов.

14. В ПВЗС определяются сроки и методы взаимодействия с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта в соответствии с договоренностью между Банком и Заёмщиком и проводятся различия между затронутыми проектом сторонами и иными заинтересованными сторонами. В ПВЗС также описывается весь спектр информационных материалов и сроки их предоставления затронутым проектом и иным заинтересованным сторонам, а также виды информации, которую необходимо у них запросить.

**MP13.1** Процесс подготовки ПВЗС является инклюзивным, и в предварительном варианте Плана должны быть учтены потребности и обстоятельства различных заинтересованных сторон; при этом особое внимание уделяется выявленным незащищенным или уязвимым лицам или группам. В нем определяются объем информации и способы взаимодействия для каждого этапа проекта, рассматриваются сложности в обеспечении физической доступности и налаживании связи с заинтересованными сторонами и предлагаются способы их устранения, учитываются другие аспекты взаимодействия с заинтересованными сторонами, рассматриваемые в рамках других СЭС.

**MP13.2** В зависимости от характера и масштабов проекта и его потенциальных рисков ПВЗС включает описание проекта и его предполагаемых социально-экологических воздействий, известных на данный момент; перечень выявленных заинтересованных сторон, включая незащищенных или уязвимых лиц или групп; предлагаемую программу взаимодействия с заинтересованными сторонами (включая тематику вопросов, в обсуждении которых будут участвовать заинтересованные стороны, способы информирования заинтересованных сторон, методы взаимодействия, перечень данных/документов, которые будут находиться в открытом доступе, языки, на которых они будут доступны, продолжительность периода консультаций и возможности для представления замечаний и комментариев); определение объема необходимых ресурсов и ответственности за проведение мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами; краткое описание механизма подачи и рассмотрения жалоб; контактную информацию и процедуры получения дополнительной информации.

**MP13.3** Предварительный вариант ПВЗС доводится до сведения заинтересованных сторон в доступной форме и с использованием приемлемых для них каналов. Заинтересованные стороны могут быть уведомлены о публикации ПВЗС различными способами, включая интернет-сайты, постеры, радиопрограммы, социальные сети или иные каналы с учетом местных условий. В зависимости от характера проекта, в предварительном варианте ПВЗС заинтересованным сторонам предлагается представить свои соображения и предложения по таким вопросам, как: (a) точность и полнота перечня выявленных заинтересованных сторон; (b) предлагаемые методы оповещения и взаимодействия (например, места проведения собраний и семинаров и способы налаживания связи с незащищенными или уязвимыми группами населения); (c) предлагаемый масштаб и формат взаимодействия (например, тип собраний и продолжительность периода консультаций); (d) формат и язык представления информации. Замечания и предложения заинтересованных сторон по этим вопросам рассматриваются и при необходимости учитываются в ПВЗС. Если в ПВЗС вносятся существенные изменения, должен быть опубликован пересмотренный вариант Плана.

**MP13.4** ПВЗС должен быть соразмерен предполагаемым социально-экологическим воздействиям проекта, а также опасениям заинтересованных сторон в отношении связанных с проектом рисков и воздействий. Если элементы ПВЗС включаются в ПСЭО, необходимо обеспечить, чтобы механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами были изложены в приемлемой и доступной для них форме. Для этого можно использовать, например, информационные бюллетени, брошюры или радиопередачи, из которых заинтересованные стороны могут узнать о том, какая информация будет обнародована, о местах проведения собраний, каналах и сроках представления замечаний, контактной информации и механизме подачи и рассмотрения жалоб.

**MP13.5** Поскольку условия проекта и проблемы заинтересованных сторон могут измениться или могут возникнуть новые обстоятельства, взаимодействие с заинтересованными сторонами осуществляется на протяжении всего проектного цикла. В ходе реализации проекта может возникнуть необходимость в корректировке ПВЗС. Это позволяет повысить эффективность реализации проекта с учетом замечаний и предложений заинтересованных сторон и с опережением реагировать на возникающие проблемы.

15. ПВЗС разрабатывается с учетом основных характеристик и интересов заинтересованных сторон, а также разных уровней взаимодействия и консультаций, приемлемых для разных заинтересованных сторон. ПВЗС устанавливает порядок коммуникации с заинтересованными сторонами на протяжении периода подготовки и реализации проекта.

16. ПВЗС определяет меры, которые должны приниматься с целью устранения факторов, препятствующих участию заинтересованных сторон, а также порядок учета мнений групп населения, по-разному затронутых проектом. Там, где это применимо, в ПВЗС включаются дифференцированные меры, обеспечивающие эффективное участие лиц, находящихся в ущемленном или уязвимом положении. Для коммуникации с группами населения, которые проект затрагивает по-разному, может потребоваться применение специальных подходов и увеличение объема выделяемых ресурсов, с тем чтобы такие группы могли получать необходимую им информацию по вопросам, которые могут затрагивать их интересы.

17. Если взаимодействие с местными жителями и общинами в значительной степени осуществляется через их представителей<sup>5</sup>, Заёмщик обязуется приложить разумные усилия к тому, чтобы удостовериться, что эти лица действительно представляют взгляды таких жителей и общин и что они продвигают процесс коммуникации должным образом<sup>6</sup>.

Сноска 5. Например, главы сельских администраций, руководители кланов, общинные и религиозные лидеры, представители местных органов власти, представители гражданского общества, политики или преподаватели.

Сноска 6. Например, путем передачи общинам точной и своевременной информации, предоставленной Заёмщиком, а также замечаний и вопросов этих общин к Заёмщику.

**MP17.1** Необходимо учитывать все мнения, в том числе мнения незащищенных или уязвимых лиц или групп. Для этого целесообразно тщательно изучить структуру местных общин, применять разнообразные методы для выявления лидеров и использовать системы и процедуры, способствующие повышению ответственности лиц, которые считаются представителями местных общин. При этом следует учитывать степень полномочий и легитимности таких представителей. В соответствии с передовой практикой, если группа заинтересованных сторон делится актуальными для проекта соображениями, ее мнения должны учитываться.

18. При определённых обстоятельствах<sup>7</sup> в зависимости от уровня доступной информации о проекте ПВЗС может составляться в виде рамочного документа, описывающего общие принципы и стратегию сотрудничества, направленную на выявление заинтересованных сторон и планирование процесса взаимодействия в соответствии с настоящим СЭС, выполнение которого начнется, как только становится известным место реализации проекта.

Сноска 7. Например, случаи, когда точное место реализации проекта неизвестно.

**MP18.1** Использование Схемы взаимодействия с заинтересованными сторонами целесообразно в ситуациях, когда структура проекта и место его реализации неизвестны на этапе подготовки, или когда проект состоит из нескольких подпроектов, которые будут разрабатываться только в процессе его реализации. В таких случаях в рамочном документе устанавливаются общие принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами в соответствии с требованиями СЭС10 и способы оповещения людей после получения необходимой информации. Документ обновляется по мере того, как становятся известны конкретные детали, например, районы реализации проекта, заинтересованные стороны и график выполнения мероприятий.

## Раскрытие информации

19. Заёмщик раскрывает информацию о проекте, с тем чтобы заинтересованные стороны понимали связанные с ним риски и воздействия, а также открываемые им потенциальные возможности. Заёмщик оперативно предоставляет заинтересованным сторонам доступ к следующей информации на как можно более раннем этапе до начала проведения Банком оценки проекта в сроки, которые позволяют провести конструктивные консультации с заинтересованными сторонами по содержанию проекта:

- (a) цель, характер и масштабы проекта;
- (b) период реализации предлагаемых проектных мероприятий;
- (c) потенциальные риски и воздействия проекта на местные общины, а также предложения по их смягчению, обращая при этом особое внимание на потенциальные риски и последствия, которые могут оказать непропорционально сильное воздействие на ущемленные и уязвимые группы, равно как и на дифференцированные меры, которые будут приняты с целью их предотвращения и минимизации;
- (d) предлагаемый процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами, обращая особое внимание на создаваемые возможности для участия заинтересованных сторон;
- (e) время и место запланированных общественных консультаций, а также порядок уведомления о таких совещаниях, подведения итогов и представления отчетности;
- (f) процесс и средства, с помощью которых могут быть поданы и будут рассматриваться жалобы.

**MP19.1** Конструктивность взаимодействия с заинтересованными сторонами зависит от своевременного предоставления точной, доступной и всеобъемлющей информации о проекте. Важно обеспечить раскрытие связанной с проектом информации на максимально раннем этапе проектного цикла в порядке, формате и на языке, приемлемом для каждой группы заинтересованных сторон. Формы представления информации могут включать распечатки презентаций, нетехнические резюме, листовки и брошюры с изложением данных о проекте. В идеале эти документы должны также включать карты района реализации проекта и графические материалы нетехнического характера. Документы, используемые в ходе консультаций, должны быть доведены до сведения заинтересованных сторон, например, путем их размещения на публичных досках объявлений и, по мере возможности, на интернет-сайте Заемщика.

**MP19.2** Документы должны быть доведены до сведения заинтересованных лиц с сенсорными нарушениями, например, за счет предоставления материалов, выполненных шрифтом Брайля, или привлечения сурдопереводчиков для участия в консультациях.

**MP19.3** В случае низкого уровня грамотности заинтересованных лиц могут использоваться дополнительные формы представления информации, например, схемы расположения проектных объектов, макеты и демонстрация фильмов. С тем, чтобы помочь населению разобраться в технической документации, Заемщик может, например, публиковать упрощенные обзоры материалов и общие разъяснения нетехнического характера или обеспечить доступ к местным экспертам.

**MP19.4** Заемщик должен принимать особые меры для взаимодействия с незащищенными или уязвимыми группами населения, понимания их проблем и информирования их в отношении воздействий проекта, способов получения доступа к компенсациям и выгодам, а также процедур и сроков подачи жалоб.

**MP19.5** Необходимо продолжать реагировать на запросы о предоставлении информации, поступающие от затронутых проектом лиц и других заинтересованных сторон на протяжении всего проектного цикла. Для этого целесообразно создавать соответствующие системы для обнародования информации о проекте на постоянной основе. Например, для предоставления и регулярного обновления связанной с проектом информации можно использовать интернет-сайт или другие информационные ресурсы.

20. Указанная информация предоставляется на местных языках в доступной и приемлемой с точки зрения местных культурных традиций форме и учитывает все специфические потребности групп, которые в силу своего положения могут быть особенно или непропорционально сильно затронуты проектом, или групп населения с особыми информационными потребностями (в частности, обусловленными инвалидностью, уровнем грамотности, гендерной принадлежностью, мобильностью, языковыми различиями или доступностью).

## Содержательные консультации

21. Заёмщик проводит содержательные консультации в форме, обеспечивающей заинтересованным сторонам возможность высказать свои мнения относительно проектных рисков, воздействий и мер по их смягчению, и дает Заёмщику возможность рассмотреть и отреагировать на них. Содержательные консультации проводятся на постоянной основе по мере изменения характера существующих проблем, воздействий и возможностей.

22. Содержательные консультации – это двусторонний процесс, который:

- (a) начинается на ранней стадии планирования проекта, с тем чтобы собрать первоначальные мнения по предлагаемому проекту и учесть их в ходе разработки проекта;
- (b) поощряет обратную связь с заинтересованными сторонами, в частности, для обеспечения информационной поддержки процесса разработки проекта и участия заинтересованных сторон в выявлении и смягчении социально-экологических рисков и воздействий;
- (c) продолжается на постоянной основе по мере возникновения рисков и воздействий;
- (d) опирается на предварительное раскрытие и распространение актуальной, прозрачной, объективной и содержательной информации, представленной в легко доступной форме, в сроки, которые позволяют провести содержательные консультации с заинтересованными сторонами в формате, учитывающем местные культурные традиции, на соответствующем местном языке (языках), понятном заинтересованным сторонам;
- (e) обеспечивает рассмотрение и реагирование на обратную связь;
- (f) поддерживает активное и инклюзивное взаимодействие с затронутыми проектом сторонами;
- (g) свободен от внешних манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания; и
- (h) документируется и раскрывается Заёмщиком.

**MP22.1** Цель проведения консультаций заключается в налаживании конструктивного диалога с заинтересованными сторонами, получении их замечаний и предложений по поводу проведенного анализа и предлагаемых планов, обсуждении поднятых ими проблем и при необходимости информировании их о решениях Заемщика. При подготовке программы консультаций следует уделить внимание вопросам безопасности и доступности, особенно в нестабильных и конфликтных ситуациях.

**MP22.2** Необходимо поощрять представителей заинтересованных сторон к высказыванию любых связанных с проектом опасений, которые Заемщик должен рассмотреть. Участие в консультациях и выражение любых мнений не должно приводить к преследованиям, оскорблениям или дискриминации в любой форме. Заемщик должен рассматривать заявления о преследованиях, оскорблениях или дискриминации и принимать соответствующие меры по исправлению положения.

## **В. Взаимодействие в ходе реализации проекта и внешняя отчетность**

23. Заёмщик продолжает взаимодействовать и представлять информацию затронутым проектом сторонам, а также иным заинтересованным сторонам, на протяжении всего жизненного цикла проекта в порядке, соответствующем характеру их интересов и потенциальных социально-экологических рисков и воздействий проекта<sup>8</sup>.

Сноска 8. Предоставление дополнительной информации может потребоваться на ключевых этапах проектного цикла, например, до начала осуществления проектных мероприятий, либо по конкретным вопросам, которые были выявлены в рамках мероприятий по раскрытию информации, проведению консультаций или рассмотрению жалоб, как вызывающие обеспокоенность затронутых проектом общин.

**MP23.1** В процессе реализации проекта могут возникать новые воздействия, тогда как другие воздействия могут быть устранены. Заемщик должен на регулярной основе информировать заинтересованные стороны о ходе выполнения проекта и изменениях в его масштабах или графике осуществления в порядке, установленном в ПВЗС.

24. Заёмщик продолжает взаимодействие с заинтересованными сторонами в соответствии с ПВЗС и опирается на уже установленные каналы связи и взаимодействия с заинтересованными сторонами. В частности, Заёмщик заинтересован в получении обратной связи от заинтересованных сторон по вопросам эффективности социально-экологической деятельности проекта, а также выполнения мер по смягчению рисков и воздействий, изложенных в ПСЭО.

25. Если проект претерпевает значительные изменения, которые приведут к дополнительным рискам и последствиям, в частности, когда они окажут воздействие на затронутые проектом стороны, Заёмщик представляет информацию о таких рисках и воздействиях и консультируется с затронутыми проектом сторонами относительно методов смягчения этих рисков и воздействий. Заёмщик предоставляет им для ознакомления обновленный ПСЭО, в котором излагаются любые дополнительные меры по смягчению рисков и воздействий.

**MP24.1** Поддержание постоянной обратной связи с заинтересованными сторонами помогает контролировать риски и воздействия проекта и оценивать эффективность мер по смягчению социально-экологических рисков и воздействий. Консультации также помогают определить, насколько выполняются требования ПСЭО в отношении мер смягчения рисков и воздействий, возникают ли новые проблемы и как они решаются.

## **С. Механизм подачи и рассмотрения жалоб**

26. Заёмщик своевременно реагирует на обеспокоенность и жалобы затронутых проектом сторон в связи с социально-экологической деятельностью по проекту. Для этого он предлагает и внедряет механизм подачи и рассмотрения жалоб<sup>9</sup>, позволяющий получать и урегулировать такие жалобы и снимать озабоченность.

Сноска 9. Механизм подачи и рассмотрения жалоб, который должен быть создан в соответствии с настоящим СЭС, можно использовать в качестве механизма подачи и рассмотрения жалоб, предусмотренного положениями других СЭС (см. СЭС 5 и 7). Однако для работников проекта потребуется создать отдельный механизм подачи и рассмотрения жалоб в соответствии с требованиями СЭС2.

**MP26.1** Механизм подачи и рассмотрения жалоб представляет собой доступную и инклюзивную систему, процесс или процедуру, предусматривающую своевременное получение и рассмотрение жалоб и предложений и способствующую урегулированию проблем и жалоб, возникающих в связи с проектом. Эффективный механизм подачи и рассмотрения жалоб обеспечивает затронутым проектом лицам право на удовлетворение жалоб и позволяет урегулировать проблемы на раннем этапе.

27. Механизм подачи и рассмотрения жалоб должен быть соизмерим с уровнем потенциальных рисков и воздействий проекта и должен быть доступным и инклюзивным. Там, где это осуществимо и приемлемо для целей проекта, механизм подачи и рассмотрения жалоб использует существующие формальные и неформальные механизмы обжалования, которые при необходимости дополняются решениями, разработанными в рамках проекта. Более подробное описание этих механизмов представлено в Приложении 1.

(а) Механизм рассмотрения жалоб обеспечивает оперативное и эффективное урегулирование проблем с применением прозрачных и учитывающих местные культурные традиции процедур, которые доступны всем затронутым сторонам на безвозмездной основе и исключают применение наказания за его использование. Такой механизм, процесс или процедура не исключает применения средств судебной

или административной защиты. Заёмщик информирует затронутые проектом стороны о порядке подачи и рассмотрения жалоб в процессе взаимодействия с затронутыми общинами и доводит до всеобщего сведения содержание документов, в которых зафиксированы меры, принятые в ответ на все полученные жалобы; и

- (b) При работе с жалобами обеспечивается уважение местных культурных традиций, и проводящие ее сотрудники проявляют осторожность, объективность, деликатность и отзывчивость на нужды и проблемы затронутых проектом сторон. Этот механизм также допускает подачу и рассмотрение анонимных жалоб.

**MP27.1** Механизм подачи и рассмотрения жалоб разрабатывается исходя из понимания вопросов, которые могут стать предметом озабоченности и жалоб. Структура и масштабы механизма подачи и рассмотрения жалоб соответствуют характеристикам конкретного проекта. Структура механизма зависит от таких факторов, как условия осуществления проекта, его масштаб, цели и задачи; количество бенефициаров проекта; имеющийся потенциал; культурные традиции в отношении подачи жалоб; имеющиеся людские и финансовые ресурсы; технологические ограничения. Можно использовать существующие формальные и/или неформальные механизмы при условии, что они соответствуют целям проекта и при необходимости могут быть дополнены схемами, разработанными для конкретного проекта. В некоторых случаях самым экономичным и устойчивым вариантом может быть использование и усовершенствование формальных и неформальных механизмов обжалования, определенных в рамках социально-экологической оценки в соответствии с требованиями СЭС1.

**MP27.2** Механизм подачи и рассмотрения жалоб формируется на максимально раннем этапе разработки проекта и обеспечивается надлежащими людскими и финансовыми ресурсами. Этот механизм предусматривает организацию специальных мест и каналов для получения жалоб, а также способы их подачи (например, по почте, в виде смс-сообщений, по электронной почте, через интернет-сайт, по телефону, с помощью ящика для жалоб и предложений, путем заполнения формы для подачи жалоб); наличие лица, офиса или учреждения, ответственного за рассмотрение жалоб, а также устанавливает сроки рассмотрения жалоб и процедуру их регистрации и мониторинга. Механизмы подачи и рассмотрения жалоб для более крупных и сложных проектов могут предусматривать несколько мест, каналов и способов получения, рассмотрения и мониторинга жалоб, надлежащий штат сотрудников и процедуру подачи апелляций.

**MP27.3** Для обеспечения доступности механизмов подачи и рассмотрения жалоб для всех заинтересованных сторон рекомендуется использовать несложные и простые для понимания процедуры подачи жалоб; широко распространять информацию о процедурах обжалования с помощью газет, радиопрограмм или по другим доступным и приемлемым каналам; указывать ориентировочные сроки, в течение которых заявитель должен получить подтверждение получения жалобы, ответ на нее и ожидать ее урегулирования. Механизм подачи и рассмотрения жалоб является бесплатным для заинтересованных сторон. Большое значение имеет обеспечение доступности для незащищенных или уязвимых групп населения, а также документальное подтверждение получения жалоб и направления ответов на них.

**MP27.4** Меры, принятые в ответ на получение жалоб или предложений, должны быть обоснованными и сбалансированными. Сроки урегулирования жалоб зависят от таких факторов, как срочность жалобы, необходимость проведения исследований, расследования, консультаций, потребности в финансировании и имеющийся потенциал. Механизм подачи и рассмотрения жалоб устанавливает ориентировочные сроки для подтверждения получения жалоб, направления предварительного ответа и, по возможности, их окончательного урегулирования. Урегулирование некоторых жалоб может потребовать согласованных действий нескольких административных органов или ведомств, часто находящихся вне сферы контроля проекта, или подробных исследований. Рассмотрение таких жалоб может занять больше времени, и об этом необходимо известить заинтересованные стороны при подтверждении получения жалоб. Подтверждающая документация, необходимая для урегулирования жалоб входит в состав материалов, касающихся жалоб, замечаний и предложений.

**MP27.5** Механизм подачи и рассмотрения жалоб должен обеспечивать конфиденциальность, беспристрастность, объективность и своевременность рассмотрения всех жалоб. В странах, в которых подача анонимных жалоб не разрешена, важно обеспечить конфиденциальность; в таких случаях Заемщик может рассмотреть возможность привлечения третьих сторон для содействия подаче жалоб. Пользователи механизма подачи и рассмотрения жалоб не должны подвергаться преследованиям, оскорблениям или дискриминации в любой форме. Заемщик должен рассматривать заявления о преследованиях, оскорблениях или дискриминации и принимать соответствующие меры по исправлению положения.

## D. Организационный потенциал и обязательства

28. Заёмщик четко распределяет функции, обязанности и полномочия и назначает соответствующих сотрудников, отвечающих за реализацию и мониторинг мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами и соблюдение положений настоящего СЭС.

**MP28.1** Заемщик назначает квалифицированных сотрудников, отвечающих за подготовку, реализацию и мониторинг мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, и при необходимости дополнительно привлекает внешних экспертов. Численность сотрудников должна быть соразмерна характеру проекта, видам и уровню предполагаемых рисков и воздействий.

# Приложение 1. Механизм подачи и рассмотрения жалоб

1. Характер, масштабы и вид механизма подачи и рассмотрения жалоб должны быть соразмерны характеру и масштабам потенциальных рисков и воздействий проекта.

2. Механизм подачи и рассмотрения жалоб может включать:

- (a) различные способы подачи жалоб заявителями, включая подачу при личном присутствии заявителя, по телефону, в виде смс-сообщений, по почте, по электронной почте или через веб-сайт;
- (b) журнал регистрации жалоб, который ведется в виде базы данных;
- (c) распространение информации о стандартах обслуживания с указанием срока, в течение которого заявитель должен получить подтверждение получения жалобы, ответ и дождаться урегулирования;
- (d) прозрачность порядка подачи и рассмотрения жалоб, структуры управления и состава лиц, принимающих решения;
- (e) процедуру апелляции (в том числе, через национальную судебную систему), которой может воспользоваться заявитель, если его или ее жалоба не была урегулирована.

3. Заёмщик может предложить посредничество в качестве дополнительного варианта, если заявители не удовлетворены предложенным решением.

# ССЫЛКИ

Существует множество ресурсов, которые могут быть полезны Заемщику в процессе принятия решений о применении СЭП. Ниже перечислены ссылки, которые помогут Заемщику выполнить требования СЭП. Перечисленные здесь ресурсы не всегда отражают взгляды Всемирного банка.

## ***Взаимодействие и консультации с заинтересованными сторонами, проводимые Группой Всемирного банка***

International Finance Corporation. 2007. "Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies doing Business in Emerging Markets". Washington, DC: International Finance Corporation. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC\\_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES)

World Bank. 1999. "Public Consultation in the EA Process: A Strategic Approach. Environmental Assessment Sourcebook Update". Washington, DC: World Bank. <http://siteresources.worldbank.org/INTSAFEPOL/1142947-1118039086869/20526299/Update26PublicConsultationInTheEAProcessAStrategicApproachMay1999.pdf>

———. 2007. "Consultations with Civil Society." World Bank, Washington, DC. [http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook\\_Feb2007.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CSO/Resources/ConsultationsSourcebook_Feb2007.pdf)

———. 2009. "Guidance Note on Bank Multi-Stakeholder Engagement." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf>

———. 2011. "Stakeholder Consultations in Investment Operations. Guidance Note." World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/830941468323985308/pdf/671210WP00PUBL0ultations0Note0web20.pdf>

World Bank Group. 2013. "Consultation Guidelines." World Bank, Washington, DC. [http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world\\_bank\\_consultation\\_guidelines\\_oct\\_2013\\_0.pdf](http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world_bank_consultation_guidelines_oct_2013_0.pdf)

## **Удовлетворение жалоб**

International Finance Corporation. 2009. "Addressing Grievances from Project-Affected Communities." Good Practice Note Number 7. International Finance Corporation, Washington, DC. [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/sustainability-at-ifc/publications/publications\\_gpn\\_grievances](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances)

Post, David, and Sanjay Agarwal. 2011. "HOW-TO NOTES Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects. Part 2: The Practice of Grievance Redress." Social Development HOW-TO Series. World Bank, Washington, DC. <http://documents.worldbank.org/curated/en/658351468316439488/The-practice-of-grievance-redress>

World Bank. 2014. "The World Bank's Approach to Grievance Redress in Projects." World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20119>

## ***Дополнительные ссылки***

### **Взаимодействие и консультации с заинтересованными сторонами**

Inter-American Development Bank. 2019. "Meaningful Stakeholder Engagement: A Joint Publication of the MFI Working Group on Environmental and Social Standards." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0001990>

———. 2017. "Meaningful Stakeholder Consultation." Inter-American Development Bank, Washington, DC. <http://dx.doi.org/10.18235/0000776>

European Investment Bank. 2013. "Environmental and Social Handbook." European Investment Bank, Luxembourg. [https://www.eib.org/attachments/strategies/environmental\\_and\\_social\\_practices\\_handbook\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/environmental_and_social_practices_handbook_en.pdf)

United Nations Environment Program. 2005. "From Words to Action: The Stakeholder Engagement Manual – Volume 2: The Practitioner's Handbook on Stakeholder Engagement". Nairobi: United Nations Environment Program. <http://stakeholderresearch.com/wp-content/uploads/sra-2005-words-to-action-stakeholder-engagement-02.pdf>

#### **План взаимодействия с заинтересованными сторонами**

AccountAbility. 2015. "AA1000 Stakeholder Engagement Standard." [https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES\\_2015.pdf](https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf)

#### **Анализ заинтересованных сторон**

Schmeer, Kammi. 1999. "Stakeholder Analysis Guidelines." PHR, Abt Associates, Bethesda, MD. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0SecM2101Official0Use0Only1.pdf>

#### **Доступность**

World Intellectual Property Organization. 2016. "Marrakesh Treaty to Improve Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired or otherwise Print Disabled." World Intellectual Property Organization, Geneva. [http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt\\_a\\_1/mvt\\_a\\_1\\_3.pdf](http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt_a_1/mvt_a_1_3.pdf)