

**РЕСПУБЛИКА ТАДЖИКИСТАН**

**МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ И ВОДНЫХ РЕСУРСОВ  
ГУП «ХОЧАГИИ МАНЗИЛИЮ КОММУНАЛИ»**

**ТАДЖИКИСТАН  
ИНВЕСТИЦИОННАЯ ПРОГРАММА  
СЕКТОРА ВОДОСНАБЖЕНИЯ - 1**

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ  
СТОРОНАМИ**



Душанбе, Апрель 2022 г.

## ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ

АИП	Агентства-исполнители Проекта [IA]
ВБ	Всемирный банк [WB]
ГУ ЦУП ПРМИ	Государственное учреждение "Центр управления Проектом развития муниципальной (коммунальной) инфраструктуры" [MID PMU]
ИКИСПП	Информационная кампания по изменению социальных и поведенческих практик [SBCCC]
ИПВ-1	Инвестиционный проект по водоснабжению – 1 [WSIP-1]
ИСУМП	Информационная система управления и мониторинга проектов [PMMIS]
ЛПВП	Лица, подвергшиеся воздействию проекта [PAP]
МАР	Международная ассоциация развития [IDA]
МиО	Мониторинг и оценка [M&E]
МООС	Матрица охраны окружающей среды [EPM]
МРЖ	Механизм разрешения жалоб
МЭВР	Министерство энергетики и водных ресурсов [MEWR]
Н/С	Насосные станции [P/S]
НВС	Национальная водная система [NWS]
ООП	Основы политики переселения [RPF]
ПВЗ	План взаимодействия с заинтересованными сторонами [SEP]
ПРТ	Правительство Республики Таджикистан
ПРТО	Процедуры регулирования трудовых отношений [LMP]
ПСВС	Проект сельского водоснабжения и санитарии [RWSSP]
РМУЭСОМ	Рамочная модель управления экологическими и социальными охранными мерами
РО	Реализующие организации [EE]
СЭП	Социально-экологические принципы [SEP]
СЭС	Социально-экологические стандарты
ТЭО	Технико-экономическое обоснование
ФМ	Финансовый менеджмент
ЦРП	Цель развития по Проекту [PDO]

## Оглавление

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ .....	2
1. ВВЕДЕНИЕ.....	4
2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА.....	6
2.1 Цель развития по Проекту (ЦРП) .....	6
2.2 Территории где будет реализован Проекта .....	6
2.3 Бенефициары Проекта .....	7
2.4 Институциональные механизмы .....	7
2.5 Компоненты Проекта .....	7
2.6 Компонент 1 – Компонент 1 – Укрепление организационных структур и наращивание потенциала (УОСНП) учреждений (субъектов) водного сектора .....	8
2.7 Компонент 2 - Инвестиции в инфраструктуру водоснабжения и санитарии .....	10
2.8 Компонент 3 - Поддержка в реализации Проекта, координация, мониторинг и управление .....	11
2.9 Компонент 4 - Экстренное реагированию на чрезвычайные ситуации.....	11
2.10 Опыт Агентств-исполнителей Проекта .....	11
3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	12
4. УРОКИ, ИЗВЛЕЧЕННЫЕ ИЗ СООБЩЕСТВА / ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ В РАМКАХ ПРЕДЫДУЩИХ ПРОЕКТОВ .....	15
5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ, ИМЕЮЩАЯ ОТНОШЕНИЕ К ПРЕДПОЛАГАЕМОЙ ИПВС-1 .....	18
6. ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН .....	20
6.1 Лица, подверженные воздействию Проекта.....	20
6.2 Другие заинтересованные стороны .....	21
6.3 Находящиеся в неблагоприятном/уязвимом положении лица или группы .....	21
6.4 Анализ заинтересованных сторон.....	22
7. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	31
7.1 Реализация Проекта .....	52
7.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации.....	52
7.3 Ресурсы и ответственность за реализацию мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....	53
8. МЕХАНИЗМ РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБ .....	54
9. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ .....	58
10. ПРИЛОЖЕНИЕ I.....	59

## 1. ВВЕДЕНИЕ

*Ключевым элементом успеха каждого проекта является налаживание взаимодействия с заинтересованными сторонами, установление конструктивных взаимоотношений на протяжении всего жизненного цикла проекта, начиная с его ранней стадии – разработки.*

Настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) был разработан для Инвестиционной программы сектора водоснабжению-1 (ИПВС-1), которая в настоящее время разрабатывается Правительством Республики Таджикистан и, как ожидается, будет реализована Министерством энергетики и водных ресурсов и ГУП «ХМК». ПВЗС позволяет Проекту определить различные заинтересованные стороны и разработать соответствующий подход для взаимодействия с ними. МЭВР и ГУП "ХМК" признают первостепенное значение постоянного взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами. Для достижения этих целей ПВЗС предназначен для использования в качестве официального документа, открытого для обсуждения и регулярного пересмотра, чтобы он оставался актуальным и отражал итоги постоянного взаимодействия с различными заинтересованными сторонами.

Ожидается, что мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами создадут платформу для заинтересованных сторон Проекта и прочих заинтересованных сторон, чтобы они могли высказать свои взгляды и опасения относительно возможных экологических и социальных рисков и воздействий, которые могут возникнуть в ходе реализации Проекта и методов управления ими. ПВЗС подготовлен в соответствии с применимым законодательством Республики Таджикистан и Основами социально-экологической политики Всемирного банка для инвестиционных проектов. Настоящий документ соответствует **требованиям Социально-экологического (СЭС) Всемирного банка 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации»**<sup>1</sup>. Этот План взаимодействия с заинтересованными сторонами является действующим документом, который будет обновляться по мере развития проекта и останется в открытом доступе на веб-сайтах агентств-исполнителей проекта. Документ разработан с учетом воздействия пандемии COVID-19 и меняющейся эпидемиологической ситуации, накладывающей ограничения на традиционные массовые информационные мероприятия и очные формы взаимодействия.

ПВЗС опирается на опыт текущего Проекта сельского водоснабжения и санитарии и ссылается на реализацию кампании по информированию и изменению поведенческих практик в районе Восеъ посредством использования тех же ключевых

---

<sup>1</sup> <https://documents1.worldbank.org/curated/en/476161530217390609/ESF-Guidance-Note-10-Stakeholder-%20Engagement-and-Information-Disclosure-English.pdf>

сообщений, логотипа, подхода и механизмов вовлечения граждан и взаимодействия с ними.

Этот ПВЗС предназначен для определения, создания и поддержания эффективных сторон взаимодействия с заинтересованными сторонами для успешного и устойчивого управления социальными и экологическими рисками на протяжении всего периода реализации проекта. В соответствии с целью Плана были определены следующие задачи:

- ✓ *Выявление и анализ заинтересованных сторон.*
- ✓ *Определение методов планирования взаимодействия, а именно создание эффективной информационной платформы для взаимодействия, особенно в условиях COVID-19.*
- ✓ *Обеспечение своевременного, понятного, доступного и надлежащего раскрытия соответствующей информации о проекте заинтересованным сторонам, в том числе при подготовке к общественным консультациям.*
- ✓ *Оценка уровня заинтересованности и учет мнений при подготовке проекта, а также в последующем, при реализации проекта.*
- ✓ *Развёртывание механизма подачи и разрешения жалоб, специфических для проекта, и механизм рассмотрения других видов жалоб, а также развёртывание механизма обратной связи, позволяющего заинтересованным сторонам задавать вопросы и получить на них ответы соответствующим образом;*
- ✓ *Мониторинг и отчетность, включая потенциальные цифровые инструменты самостоятельной отчетности.*

В то время как ПВЗС подразумевает обязательную публикацию доступной информации об экологических и социальных показателях проекта, включая возможности для консультаций в отношении таких показателей, краткое изложение потенциальных социальных и экологических рисков и воздействий приводится в РМУЭСОМ, опубликованном на веб-сайте проекта<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Включите ссылку на опубликованный вариант РМУЭСОМ

## 2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

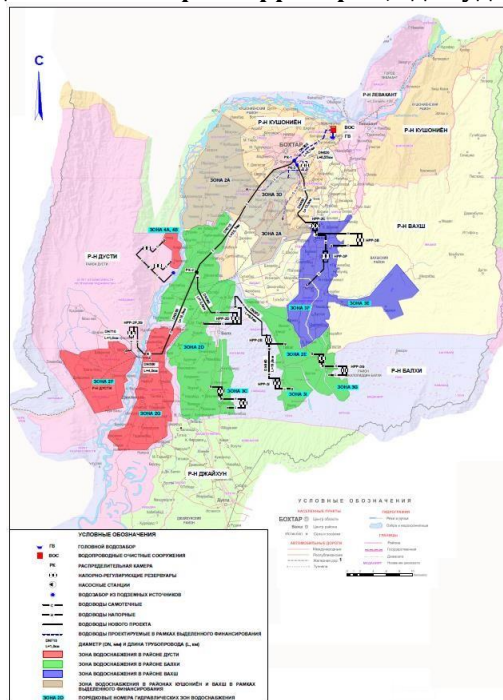
### 2.1 Цель развития по Проекту (ЦРП)

*Улучшение доступа к безопасно управляемым услугам питьевого водоснабжения в отдельных районах и укрепление потенциала учреждений в секторе водоснабжения и санитарии для совершенствования и улучшения предоставляемых услуг.*

### 2.2 Территории где будет реализован Проект

Проект будет нацелен на сельские и пригородные населенные пункты, расположенные в районах Балхи и Дусти Хатлонской области Республики Таджикистан, с общим населением 250 000 человек. Проект будет основываться на достижениях и уроках, извлеченных из текущего Проекта сельского водоснабжения и санитарии, финансируемый Всемирным банком, целью которой является улучшение услуг водоснабжения в сельских районах Хатлонской области, в основном в районах Восеъ и Кушониён. Проект также поддержит проведение институциональных реформ на национальном уровне и совершенствование производственной деятельности целевых предприятий водоснабжения в районах, где будет реализован Проект. Индикативная карта территории, где будет реализован Проект представлена ниже на Иллюстрации 1.

**Иллюстрация 1. Индикативная карта территории, где будет реализован Проект**



*Примечание: Ориентировочно проект будет нацелен на все зоны в районах Дусти и Балхи*

## 2.3 Бенефициары Проекта

Проект будет нацелен на оказание поддержки бенефициарам на национальном, областном и местном уровнях. Бенефициарами проекта будут (i) МЭВР и ГУП "ХМК", (ii) МОН, МЗСЗН и РЦ ФЗОЖ, (iii) областные и районные управления ГУП "ХМК"/Водоканалы и Точикобидехот, которые будут оптимизированы/реструктурированы для совершенствования и улучшения предоставляемых услуг, (iv), сельские центры здоровья, (v) сельские школьные учреждения, и (vi) сельские домохозяйства, включая домохозяйства, возглавляемые женщинами.

## 2.4 Институциональные механизмы

Агентствами-исполнителями Проекта (АИП)<sup>3</sup> являются Министерство энергетики и водных ресурсов Республики Таджикистан (МЭВР) и ГУП «Хочагии Манзилию Коммунали» при Правительстве Республики Таджикистан (ГУП "ХМК"). Общая ответственность за повседневное управление Проектом в рамках Компонента 2 будет возложена на существующее Государственное учреждение "Центр управления Проектом развития муниципальной (коммунальной) инфраструктуры", именуемое в дальнейшем ЦУП, в котором имеется ключевой персонал и общая ответственность за повседневное управление Проектом в рамках Компонента 1 будет возложена на Подразделение по водоснабжению и водоотведению МЭВР.

## 2.5 Компоненты Проекта

Проект включает в себя следующие компоненты:

<b>Компонент № 1</b>	Укрепление организационных структур и наращивание потенциала (УОСНП) учреждений (субъектов) водного сектора
<b>Компонент № 2</b>	Инвестиции в водоснабжение и санитарию
<b>Подкомпонент А</b>	Инвестиции в Вахшскую межрайонную систему водоснабжения
<b>Подкомпонент В</b>	Децентрализованные решения в области ВСГ для школ и медицинских учреждений
<b>Компонент № 3</b>	Поддержка в реализации Проекта, координация, мониторинг и управление
<b>Компонент № 4</b>	Экстренное реагированию на чрезвычайные ситуации

<sup>3</sup> Агентство-исполнитель Проекта - государственные органы и организации, на которые в соответствии с грантовыми соглашениями возложена ответственность за разработку и реализацию инвестиционного Проекта.

Реализующая организация, созданная постановлением Правительства Республики Таджикистан или решением Агентством-исполнителем Проекта, ответственная за исполнение мероприятий и использование средств инвестиционного проекта в рамках заключенного соглашения о реализации Проекта.



## 2.6 Компонент 1 – Компонент 1 – Укрепление организационных структур и наращивание потенциала (УОСНП) учреждений (субъектов) водного сектора

Компонент УОСНП структурирован в соответствии с действиями, изложенными в Национальной программе реформирования водного сектора (2016-2025 гг.), и поддерживает реализацию предстоящей Национальной программы водоснабжения и санитарии. Проект также окажет поддержку целевым предприятиям водоснабжения для выполнения предусмотренных мероприятий и улучшения их способности эксплуатировать и обслуживать, планировать, внедрять и поддерживать расширение систем безопасного водоснабжения в Хатлонской области.

38. Предлагаемая ИПВС-1 будет опираться на усилия по совершенствованию управления сектором водоснабжения и санитарии по всему спектру функций и продолжит эти усилия:

- **Разработка мер политики, отраслевое планирование и мониторинг.** Ожидается, что в Министерстве энергетики и водных ресурсов будет создано подразделение ВСиВО, которое будет нести ответственность за разработку мер политики и функции планирования в секторе, как это предписано Водным кодексом. Это будет включать разработку отраслевой политики, законодательных инициатив, создание ИСУ и мониторинг систем водоснабжения и водоотведения по всей стране (спрос, наличие системы, охват, модели управления, региональные и местные инвестиционные планы). Министерство будет выполнять эти функции в тесной координации с Главным управлением геологии, Комитетом по охране окружающей среды и Министерством здравоохранения и социальной защиты населения. Финансирование в рамках данного Компонента обеспечит поддержку в создании подразделения ВСиВО в МЭВР, развёртывании ИСУ ВСиВО, разработке и утверждении необходимых протоколов отчетности и поддержку в подготовке отчета об оценке сектора, который будет публиковаться ежегодно после ж-го года реализации Проекта. Подразумевается, что ИСУ обеспечит наличие данных мониторинга сектора ВСиВО с разбивкой по полу и возрасту в национальных отраслевых политиках (анализ содержания отраслевых политик и отчетов о мониторинге). Компонент включает поддержку Главного управления геологии в оцифровке реестра колодцев, используемых для водоснабжения, как части водного кадастра, с особым акцентом на Хатлонскую область. Компонент также будет финансировать разработку Генерального плана водоснабжения и водоотведения для Хатлонской области с учетом устойчивости - источников воды, объектов и инфраструктуры - к изменению климата и стихийным бедствиям.
- **Регулирование качества воды.** Компонент будет способствовать укреплению потенциала проверки (тестирования) качества воды в Хатлонской области путем поставки лабораторного оборудования, разработки необходимых протоколов проверки качества воды и инструментов оценки риска. В рамках Компонента будут закуплены мобильные лаборатории и проведено обучение сотрудников Службы государственного санитарного-эпидемиологического надзора МЗСЗН на областном уровне и в целевых районах.



- **Экономическое регулирование.** Компонент окажет дальнейшую поддержку регулятору сектора - Антимонопольной службе - в разработке моделей тарифного регулирования для целевых предприятий водоснабжения, пересмотре тарифов с точки зрения их социальной приемлемости, проведении оценки потенциальных механизмов стимулирования эффективности и внедрении системы нормативного учета с соответствующими регулирующими органами. Деятельность в рамках данного компонента также обеспечит техническую помощь Министерству финансов и АМС в проведении комплексного пересмотра тарифной и субсидиарной политики в секторе, принимая во внимание вопросы социальной приемлемости и экономической/аллокационной эффективности субсидий.
- **Функция предоставления услуг.** Мероприятия в рамках Компонента окажут необходимую поддержку в оптимизации количества и структуры существующих филиалов ГУП «ХМК» в Хатлонской области на основе технико-территориальной основы для обеспечения эффективной структуры управления и повышения их экономической эффективности (на основе оценки, проведенной в рамках Проекта сельского водоснабжения и санитарии и дополнительных оценок которые предстоит провести). Компонент поддержит оптимизацию двух предприятий водоснабжения в Хатлонской области, обслуживающих районы Балхи и Дусти. Поддержка новых предприятий водоснабжения будет включать: (i) разработку механизмов подотчетности с Вахшским межрайонным предприятием, которое будет создано в рамках Проекта сельского водоснабжения и санитарии, местных/областных органов государственной власти и двух целевых предприятий водоснабжения в районах Дусти и Балхи; (ii) разработку планов управления активами и планов повышения производительности для оптимизированных предприятий водоснабжения; (iii) установление модели тарифного регулирования для целевых предприятий водоснабжения по согласованию с АМС и местными Хукуматами; (iv) развертывание программ учета; (v) установку финансовых, коммерческих и операционных ИТ-систем; и (vi) проведение комплексной программы обучения для оптимизированных предприятий водоснабжения.

Деятельность в рамках данного компонента также будет включать гендерную оценку сектора, направленную на разработку комплекса мер по увеличению представленности женщин на технических и руководящих должностях в водном секторе путем проведения учебных курсов, вовлечения женщин в мероприятия по информированию общественности и взаимодействию, предоставления возможностей стажировки для женщин-специалистов, а также разработки и реализации информационно-просветительских мероприятий в школах и сообществах для расширения возможностей молодого поколения для построения карьеры в водном секторе.

Компонент также призван профинансировать подготовительные технико-экономические обоснования для следующего этапа инвестиций в рамках ИПВС-2 по мере необходимости. ТЭО будут начаты после консультаций с Правительством РТ по приоритетам, включенным в инвестиционный план в рамках Национальной программы водоснабжения и санитарии до 2030 года.

## 2.7 Компонент 2 - Инвестиции в инфраструктуру водоснабжения и санитарии

Компонент будет нацелен на улучшение доступа к безопасно управляемым услугам водоснабжения в Хатлонской области с населением, превышающим три миллиона человек. Этот компонент будет финансировать строительные работы, товары и консультационные услуги, необходимые для разработки и реализации комплекса технически надежной инфраструктуры водоснабжения, необходимой для расширения доступа и повышения качества водоснабжения в Хатлонской области, при одновременном повышении устойчивости к изменению климата путем совершенствования предоставляемых услуг водоснабжения. Компонент будет поддерживать внедрение децентрализованных санитарных решений для школ и медицинских учреждений. Инвестиции в рамках Компонента будут структурированы по следующим двум направлениям:

**Подкомпонент 2А: Инвестиции в Вахшскую межрайонную систему водоснабжения.** Инвестиции в рамках данного подкомпонента подразумевает замену существующего магистрального водовода от точки РК-1 в районе Кушониён через точку РК-2 в районе Балхи до регулирующего водохранилища в Дусти (общая расчетная длина 25.5 и 16.5 километров соответственно), строительство напорно-регулирующего водохранилища и замена/расширение системы распределения воды в отдельных поселках районов Балхи и Дусти с задействованием магистрального трубопровода. Подкомпонент будет включать в себя капитальный ремонт/замену и расширение существующей сети водоснабжения в селах, с установкой водомерных счётчиков во внутри-дворовых подключениях и общественных водоразборных колонках. Целью проекта является обеспечение индивидуальных счетчиков для подключений с участием бенефициаров для прокладки подключения от распределительного колодца к своим домохозяйствам. Настоящим ожидается, что инвестиций в рамках данного подкомпонента будет достаточно только для охвата целевых населенных пунктов, расположенных в районах Балхи и Дусти. Подкомпонент также охватывает мероприятия по общественной мобилизации и изменению поведенческих практик, направленные на население территорий, охваченных Проектом, чтобы обеспечить осведомленность и понимание населением основных концепций: (i) ценности воды и водосбережения; (ii) процессов хранения и очистки воды на месте; (iii) подключения к централизованной сети водоснабжения и оплаты по выставленным счетам; (iv) осведомленности о рисках, связанных с водой из небезопасного источника; (v) важность гигиены рук и соблюдения гигиены в период менструации; (vi) взаимодействия с поставщиками услуг.

**Подкомпонент 2В: Децентрализованные решения в области ВСГ для школ и медицинских учреждений.** Подкомпонент будет поддерживать улучшения в области ВСГ в отдельных общественных учреждениях в пределах территории Проекта, намеченной в рамках Подкомпонента 2А. Мероприятия в рамках этого подкомпонента будут включать интенсивные программы поощрения ВСГ для повышения осведомленности сообществ об улучшенных методах ВСГ (включая предотвращение загрязнения источников воды), в частности, со школьниками и в тесном сотрудничестве с другими партнерами по развитию, например, ЮНИСЕФ, ЕС,

ШАРС и развертывание - разработанного в рамках ПСВС- пакета "ВСГ в школах" для изменения поведенческих практик и установок, и обмена информацией. Пакет "ВСГ в школах" включает набор материалов по соблюдению гигиены в период менструации, предназначенных для девочек полового созревания, матерей и лиц, осуществляющих уход. Компонент будет отслеживать количество/процент женщин и мужчин по основным возрастным группам, прошедших подготовку по аспектам гигиены и здоровья ВСиВО. Реализация Подкомпонента подразумевает интенсивное сотрудничество с Министерством здравоохранения и социальной защиты населения и Министерством образования и науки в планировании необходимых мероприятий в школах и медицинских учреждениях, обеспечивающих соответствие инфраструктуры ВСГ основным требованиям безопасности, конфиденциальности и чувства человеческого достоинства.

### 2.8 Компонент 3 - Поддержка в реализации Проекта, координация, мониторинг и управление

Компонент призван профинансировать следующие расходы: (i) техническая помощь АИ и партнерским организациям в координации и реализации Проекта; (ii) публикация информационно-просветительских и коммуникационных материалов, а также реализация коммуникационного плана Проекта; (iii) мониторинг и оценка проектной деятельности, включая проведение базовых и конечных исследований и регулярные опросы бенефициаров в отношении реализации и результатов Проекта; (iv) развёртывание Механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) для Проекта, позволяющего интегрировать систему регистрации жалоб целевых предприятий водоснабжения; (v) подготовка и проведение ежегодных аудитов Проекта. Компонент будет также финансировать дополнительные операционные расходы Агентств-исполнителей. Компонент призван профинансировать дополнительные операционные расходы Агентств-исполнителей. 45. Компонент будет финансировать расходы обоих Агентств-исполнителей, связанные с деятельностью по управлению Проектом.

### 2.9 Компонент 4 - Экстренное реагированию на чрезвычайные ситуации

Этот компонент призван улучшить способность Правительства Республики Таджикистан эффективно реагировать в случае чрезвычайной ситуации в соответствии с процедурами Всемирного банка по предотвращению стихийных бедствий и обеспечению готовности к ним.

### 2.10 Опыт Агентств-исполнителей Проекта

ЦУП ПРМИ имеет опыт реализации инфраструктурных проектов, финансируемых донорами. АИП извлекут выгоду от этого потенциала и дополнят его, расширив проектные усилия на институциональной стороне и сосредоточив внимание на улучшении предоставления услуг.

### **3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

При разработке процессов и каналов взаимодействия с заинтересованными сторонами ЦУП использовал опыт, накопленный в ходе разработки кампании по информированию и изменению поведенческих практик и установок в отношении ВСГ, ориентированной на сельские сообщества. При разработке кампании использовался тот же логотип и концептуальный подход, известный как «Оилаи Замонави». Концепция и коммуникационная кампания были основаны на обширном обзоре восприятий, связанных с тремя (3) концепциями, разработанными как часть процесса, и выборе концепции-победителя, приемлемой для целевой группы населения. Вся коммуникационная деятельность Проекта оформлена в рамках этой узнаваемой концепции и осуществляется за счет использования согласованных ключевых сообщений и персонажей. Все сообщения кампании рассчитаны на положительное воздействие на респондентов. Послание дает им чувство ответственности за свои семьи и сообщество. Они восприняли их как призывы изменить свое поведение и отношение к аспектам ВСГ.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами осуществляется на трех различных уровнях: на уровне сообщества (через комитеты ВСГ, школы, родительские комитеты), на уровне района посредством связи с целевыми предприятиями водоснабжения и партнерскими учреждениями, а также на национальном уровне посредством взаимодействия между Агентствами-исполнителями Проекта и более широким кругом заинтересованных сторон, с использованием межведомственных рабочих групп, Консультативного совета по Проекту и экспертных групп.

Взаимодействие заинтересованных сторон с сельскими сообществами основано на инклюзивном общении с общественностью через комитеты ВСГ, которые создаются на территориях где будет реализован Проект (так называемые "зоны Проекта") до начала любых строительных работ, чтобы обеспечить должное понимание информации о Проекте, его целях, задачах и требованиях. Восприятие и понимание концепций Проекта варьируется среди целевых бенефициаров. Для изменения поведенческих практик, кампания по взаимодействию и кампания по изменению поведенческих практик учитывали эмоции, чувства, отношения, степень участия в обсуждениях, мотивацию к изменению поведения на основе социокультурных ценностей, возраст участников, жизненный опыт и понимание приоритетов в улучшении жилищных условий. Процесс также предназначен для вовлечения различных групп бенефициаров как по возрасту, полу, так и по уровню дохода домохозяйств.

Первоначальный процесс взаимодействия с сообществами охватывает следующие направления и тематики:

- Важность доступа к безопасно управляемым услугам водоснабжения для домохозяйств, их ожидания от Проекта, особенно для улучшения условий жизни в разрезе ВСГ, особенно для женщин и членов домохозяйств с ограниченными возможностями.
- Важность личной гигиены, мытье рук, бремя заболеваний, передающихся через воду, проблемы, с которыми сталкиваются женщины, и молодые девушки при доступе к воде при необходимости соблюдать гигиену в период менструации.
- Разъяснение стоимости услуг водоснабжения, включая тариф на подключение, качество воды и взаимодействие с службами по водоснабжению, а также важность учета воды и его значение.
- Безопасное хранение воды в помещениях и сохранение воды, а также безопасная очистка и утилизация сточных вод с учетом экологических потоков.
- Важность ВСГ в образовательных и медицинских учреждениях

Проект будет основываться на достижениях и уроках, извлеченных из реализации предыдущих проектов, финансируемых Всемирным банком, где взаимодействие осуществлялось на протяжении всего жизненного цикла проектов, от информационных встреч и общественных слушаний до после-проектных оценок удовлетворенности бенефициаров.



**Иллюстрация 2.** Подключившись к сети водоснабжения, вы улучшите качество жизни своей семьи. Будьте современной семьей. Материалы информационной кампании и кампании по изменению поведенческих практик



**Иллюстрация 3.** Безопасное хранение воды на страже здоровья вашей семьи!



**Иллюстрация 4.** Вода – дар природы, а водоснабжение – услуга. Цените это!

#### 4. УРОКИ, ИЗВЛЕЧЕННЫЕ ИЗ СООБЩЕСТВА / ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ В РАМКАХ ПРЕДЫДУЩИХ ПРОЕКТОВ

Следующие уроки были извлечены ЦУП при подготовке данного ПВЗС:

***Личные (очные) встречи остаются наиболее эффективным инструментом взаимодействия с заинтересованными сторонами.*** Личные встречи с сообществами и местными органами власти остаются наиболее эффективным инструментом взаимодействия. Проект подразумевает интенсивных усилий по обеспечению межотраслевой координации как на местном, так и на национальном уровне. Эту координацию необходимо будет обеспечить с помощью комитетов по техническому обзору, консультаций с местными бенефициарами, заседаний координационного комитета ВСФ, результаты которых должны быть доведены до аудитории посредством визуального и письменного взаимодействия.

***Публикация информации и использование визуальных эффектов.*** Опыт показывает, что одним из наиболее эффективных способов взаимодействия является визуальная (зрительная) коммуникация населения, т.е. размещение материалов о проектной деятельности на информационных стендах, и установка баннеров с фотографиями, отражающими состояние объектов до начала строительства, в период и после завершения проектных строительных работ в специальных местах, например, в джамоатах, зданиях водоканалов или непосредственно на строительных площадках. Этот метод позволяет местному сообществу, проживающему на территории Проекта, и местным органам власти сравнивать результаты деятельности до и после реализации Проекта.

***Использование цифровых инструментов, чтобы заинтересовать молодежь.*** В то время как услуги фиксированного и мобильного интернета ограничены на территории Проекта, использование социальных сетей и различных коммуникационных платформ становится все более популярным методом взаимодействия между бенефициарами. Проект может привлечь молодых представителей комитетов ВСГ к мониторингу методов ВСГ в их соответствующем районе с помощью механизмов самостоятельной отчетности, связанных с данными о местоположении. Это может сделать сообщества и волонтеров важными партнерами по реализации с точки зрения их участия в разработке Проекта.

Для более тесного взаимодействия и координации программ в рамках предыдущего ПВЗС для Проекта сельского водоснабжения и санитарии были проведены различные консультации, формальные и неформальные встречи с местными органами власти, представителями местных предприятий водоснабжения, сельских домохозяйств и уязвимых групп сообщества. Подробная информация о мероприятиях, проведенных с заинтересованными сторонами, доступна по следующим ссылкам:

- ❖ <https://obirusto.tj/en/>
- ❖ <https://www.youtube.com/channel/>



**Использование механизмов МРЖ.** Другим важным элементом эффективного взаимодействия является Механизм рассмотрения жалоб и обратной связи, который был внедрен и успешно работает в рамках общественной мобилизации и взаимодействия для Проекта сельского водоснабжения и санитарии, а также в рамках мероприятий Компонента 2. Опыт Проекта сельского водоснабжения и санитарии будет расширен с целью использовать разнообразных МРЖ, дифференцированных для категорий заинтересованных сторон. В ходе обзора достижений кампаний по изменению поведенческих практик в сфере водоснабжения и водоотведения, проводимых в масштабах всего сообщества, в рамках Проекта сельского водоснабжения и санитарии был проведен мониторинг социальных и экологических показателей и было отмечено положительное воздействие Проекта, включая выражение благодарности со стороны жителей местного сообщества, охваченного проектом. Деятельность Проекта сельского водоснабжения и санитарии и его достижения, включая истории успеха бенефициаров Проекта, были опубликованы на веб-сайте Проекта сельского водоснабжения для более широкого информирования всех заинтересованных сторон.

**Развёртывание постоянных площадок для технического и стратегического диалога.** В рамках Проекта сельского водоснабжения и санитарии Министерство энергетики и водных ресурсов, как ведущее агентство по координации реформы водного сектора, создало Межведомственную рабочую группу (МРГ) для разработки Программы и сотрудничало со Всемирным банком для обзора мер политики, а также стратегических, институциональных и регуляторных аспектов отрасли. В рамках разработки Национальной программы водоснабжения и санитарии на 2021-2030 годы при поддержке МРГ проводится интенсивный консультационный процесс.

**Акцент на взаимодействии с заинтересованными сторонами — движущим факторе устойчивости инвестиций, сделанных в рамках Проекта.** Учитывая, что взаимодействие с заинтересованными сторонами повышает качество реализации Проекта и укрепляет доверие затронутых сообществ и других заинтересованных сторон, Проект должен включать несколько точек взаимодействия как в период подготовки проекта (путем консультаций с затронутыми сторонами и другими заинтересованными сторонами), так и в период реализации. Взаимодействие до того, как Всемирный банк одобрит Проект, будет включать следующие аспекты:

- Консультации с заинтересованными сторонами в поддержку проведения анализа заинтересованных сторон;
- Распространение соответствующих материалов по Проекту, включая разъяснения предполагаемых преимуществ Проекта и, при необходимости, обновление веб-сайта Проекта для размещения конкретной информации, имеющей отношение к разрабатываемому Проекту; и
- Консультации с заинтересованными сторонами по предлагаемой структуре/компоновке Проекта, экологическим и социальным рискам и воздействиям, мерам по смягчению последствий, предлагаемому ПВЗС и черновым версиям инструментов для управления экологическими и социальными рисками.

В целом накопленный опыт ЦУП закладывает надежную основу для развития диалога. В рамках реализации данного Плана существующий опыт будет дополнен элементами надлежащей практики, в соответствии с требованиями ВБ.

В процессе подготовки и реализации предстоящего Проекта рекомендуется учитывать следующие аспекты:

- Для обеспечения эффективного ведения МРЖ и механизма обратной связи с гражданами в рамках предстоящего Проекта необходимо развернуть горячую линию при руководстве ЦУП ПРМИ. На ранних стадиях проектной фазы механизмом должен управлять Консультант по мобилизации сообществ и взаимодействию с ними, а жалобы должны решать специалисты ЦУП и других соответствующих сторон. Для учёта поступающих жалоб и предложений ЦУП необходимо создать единую регистрационную базу данных, которая в последующем будет передана в формируемое предприятие водоснабжения на областном уровне.
- Важно наладить отдельный процесс консультаций с небольшими сообществами, которые могут не получать прямой выгоды от проектных инвестиций в инфраструктуру, но потенциально могут обслуживаться целевыми предприятиями водоснабжения на основе взаимовыгодных договоренностей;
- На сайтах ЦУП и МЭВР необходимо разместить информацию по конкретному проекту МРЖ. Механизм обратной связи в режиме онлайн также будет функционировать в качестве МРЖ, позволяя пользователям оставлять комментарии или подавать жалобы. Также на веб-сайтах будет доступна контактная информация ЦУП/подразделения ВСиВО в МЭВР/областных подразделений ГУП "ХМК". Такой подход также позволит дистанционно взаимодействовать с стороной, обратившейся с жалобой/предложением, тем самым снижая риск заражения коронавирусной инфекцией. В рамках Проекта также будет поддерживаться создание веб-сайта ГУП "ХМК" в рамках мероприятий по улучшению взаимодействия с абонентами и подотчетности перед заинтересованными сторонами Проекта.
- ЦУП/подразделение ВСиВО извлекут выгоду от внедрения должных процедур/практик для обеспечения более тесного взаимодействия, сотрудничества и координации деятельности, осуществляемой различными партнерами по Проекту.
- Учитывая масштаб будущего Проекта, необходимо значительно повысить осведомленность посредством различных кампаний. Использование локальных сетей и дополнительное внимание к ключевым элементам, преимуществам и проблемам может помочь участию ЦУП в этом процессе;
- Организовать размещение историй успеха Проекта на сайте Всемирного банка и на его страницах в социальных сетях;
- Предусмотреть меры для более широкого вовлечения сельских женщин в проектную деятельность и получения соответствующей выгоды посредством обучения и семинаров.
- Предусмотреть меры по расширению участия сельских женщин, девочек и уязвимых групп в проектной деятельности и получить соответствующие выгоды посредством обучения и семинаров.

## 5. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ, ИМЕЮЩАЯ ОТНОШЕНИЕ К ПРЕДПОЛАГАЕМОЙ ИПВС-1

Для комплексного подхода, подготовки и планирования Проекта был проведен ряд встреч с привлечением и координацией нескольких заинтересованных сторон, в частности, Министерство финансов, Министерство энергетики и водных ресурсов (МЭВР), ГУП «Хочагии Манзилию Коммунали», Главное управление геологии, Министерство здравоохранения и социальной защиты населения, Министерство образования и науки, Государственный комитет по архитектуре и строительству, Антимонопольная служба при Правительстве РТ и местные органы власти целевых районов.

Многие встречи были проведены в рамках реализации Проекта сельского водоснабжения и санитарии, учитывая, что предлагаемая ИПВС-1 является естественным продолжением и расширением деятельности, включенной в Проект сельского водоснабжения и санитарии,

Целью встреч было: (i) рассмотреть и согласовать дизайн (компоновку/структуру) Проекта, компоненты и детальное распределение деятельности; (ii) согласовать с Заёмщиком окончательные рабочие проекты для приоритетных под-проектов в районе Дусти; (iii) оказать необходимую поддержку в проведении необходимых подготовительных исследований; (iv) завершить обсуждение - в рамках заседаний МГР - масштабов институциональных реформ и мероприятий по наращиванию потенциала, которые необходимо включить в Проект; (v) завершить обсуждение предлагаемых механизмов реализации Проекта; (vi) убедиться, что проект готов к процессу проведения оценки.

**Таблица 1. Встречи и консультации с заинтересованными сторонами**

Место проведения встречи	Дата проведения	Участники	Ключевые вопросы, обсужденные сторонами в ходе встречи
Министерство финансов Республики Таджикистан	7 марта 2022 г.	Министр финансов, представители ВБ	- Обеспечить необходимую помощь в проведении необходимых исследований в поддержку подготовки Проекта
Министерство энергетики и водных ресурсов Республики Таджикистан	1 марта 2022 г.	Представители МЭВР, ВБ	- Завершить обсуждение масштабов институциональных реформ и мероприятий по наращиванию потенциала, которые необходимо включить в Проект; - Завершить обсуждение предложенных механизмов реализации Проекта

Государственное унитарное предприятие "Хочагии Манзилию Коммунали"	28 февраля 2022 г.	Директор ГУП «ХМК», представители ВБ, ЦУП ПРМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Рассмотрение и согласование дизайна (компоновки/структуры) Проекта, компонентов и подробного распределения работ;</li> <li>- Согласовать окончательные рабочие проекты для приоритетных под-проектов в районах Дусти и Джайхун;</li> <li>- Убедиться, что проект готов к проведению оценки;</li> </ul>
Главное управление геологии	4 марта 2022 г.	Представители Главного управления геологии, ЦУП ПРМИ, ВБ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить необходимую помощь в проведении необходимых исследований в поддержку подготовки Проекта</li> </ul>
Министерство здравоохранения и социальной защиты населения Республики Таджикистан	1 марта 2022 г.	Представители МЗСЗН, СГСЭН, ВБ и ЦУП ПРМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Завершить обсуждение масштабов мероприятий по наращиванию потенциала, которые необходимо включить в Проект;</li> </ul>
Министерство образования и науки Республики Таджикистан	11 марта 2022 г.	Представители МОН, ВБ и ЦУП ПРМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Завершить обсуждение масштабов мероприятий по наращиванию потенциала, которые необходимо включить в Проект;</li> </ul>
Государственный комитет по архитектуре и строительству		Представители Государственного комитета по архитектуре и строительству, ВБ и ЦУП ПРМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Рассмотрение и согласование дизайна (компоновки/структуры) Проекта, компонентов и подробного распределения работ;</li> <li>- Обеспечить необходимую помощь в проведении необходимых исследований в поддержку подготовки Проекта;</li> </ul>
Местные органы власти района Дусти	12 марта 2022 г.	Представители местных органов власти района Дусти, ВБ и ЦУП ПРМИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Согласовать окончательные рабочие проекты для приоритетных под-проектов в районах Дусти и Джайхун;</li> </ul>

## 6. ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Одной из основных целей Проекта является выявление (определение) заинтересованных сторон, на которых Проект может оказать положительное или отрицательное влияние.

### 6.1 Лица, подверженные воздействию Проекта

Лица, подверженные воздействию ИПВС-1 — это отдельные лица и сообщества, не имеющие доступа к питьевой воде, местные сообщества и другие заинтересованные стороны, которые могут быть затронуты проектом из-за фактического воздействия или потенциальных рисков для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных обычаев, благополучия или средств к существованию. Кроме того, сельские центры здоровья и средние школы, определенные как стороны, которые могут быть прямо или косвенно, положительно или отрицательно затронуты Проектом. В этом разделе будут определены все соответствующие заинтересованные стороны, начиная с государственных и неправительственных структур, участвующих в управлении водными ресурсами, включая затронутые сообщества, местные, районные и областные органы власти, затронутые или потенциально затронутые воздействием проекта, и другие заинтересованные стороны.

Большинство домохозяйств в зоне реализации Проекта извлекут выгоду от улучшенного доступа к безопасно управляемым услугам водоснабжения по итогам инвестиций в инфраструктуру, повышения качества услуг водоснабжения за счет повышения потенциала предоставления услуг целевых поставщиков услуг, улучшения знаний о методах ВСГ и рисках, связанных с ненадлежащими практиками ВСГ, где такие знания будут получены в результате интенсивной кампании по общественной мобилизации и изменению поведенческих практик. Тем не менее, существуют отдельные группы ЛПВП, которые необходимо уделить особое внимание, так как они могут считаться неблагополучными или уязвимыми группами населения в контексте Проекта<sup>4</sup>:

- Население отдаленных сел в зоне Проекта, которое по разным причинам не может участвовать в консультациях по Проекту и высказать свое мнение, как правило, лишено возможности доступа к безопасно управляемым услугам водоснабжения из-за отсутствия на их территории улучшенных источников воды.
- Бедное и уязвимое население, у которого может не быть средств для подключения к централизованной сети, которая будет построена в рамках Проекта.

---

<sup>4</sup> Находящиеся в неблагоприятном/уязвимом положении лица или группы - - это те, на кого с большей вероятностью Проект окажет отрицательное воздействие, и/или те, кто более ограничен, чем другие, в своей способности воспользоваться преимуществами Проекта. Такие лица/группы также с большей вероятностью будут исключены из основного процесса консультаций или не смогут в полной мере участвовать в нем, и поэтому для этого могут потребоваться специальные меры и/или помощь. При этом будут учитываться соображения, касающиеся возраста, в том числе касающиеся пожилых и несовершеннолетних, а также обстоятельств, при которых они могут быть отделены от своей семьи, сообщества или других лиц, от которых они зависят.

- Бедное и уязвимое население, которое может быть не в состоянии платить за услуги водоснабжения.
- Население других районов, сообществ, школ и общественных учреждений, которые не будут приоритетными в рамках Проекта.

## 6.2 Другие заинтересованные стороны

Другими заинтересованными сторонами Проекта могут быть стороны, участвующие в реализации Проекта, представители органов местного самоуправления, а также лидеры местных сообществ, организации гражданского общества и организации, взаимодействующие со сторонами, подверженными воздействию Проекта. Хотя эти группы могут не быть непосредственно подвержены воздействию Проекта, они могут играть определенную роль в его подготовке (например, в получении государственных разрешений) или жить в затронутом Проекте сообществе и выразить обеспокоенность касательно более общих проблем, а не тех, которые непосредственно связаны с благополучием их домохозяйств.

Существуют также другие категории сторон, подверженных воздействию Проекта:

- Филиалы ГУП «ХМК», которые будут реструктурированы в рамках Проекта, хотя и извлекут выгоду от целого ряда мероприятий по развитию инфраструктуры и наращиванию потенциала, могут воспринять эффект Проекта как неблагоприятный, если не будут информированы должным образом.
- Другие поставщики услуг в этом районе, в том числе общественные организации и владельцы частных колодцев, могут счесть, что институциональные процессы в рамках Проекта обусловлены усилиями по централизации.
- Осуществление реформы водного сектора может также исказить имущественные интересы вовлеченных отраслевых ведомств, что повлияет на их готовность к конструктивному сотрудничеству.

## 6.3 Находящиеся в неблагоприятном/уязвимом положении лица или группы

Особенно важно понять воздействие Проекта и то, способен ли он непропорционально сильно воздействовать на Находящихся в неблагоприятном/уязвимом положении лиц или групп, которые часто не имеют права голоса, чтобы выразить свою обеспокоенность или понять воздействие Проекта. Поскольку проектная деятельность будет осуществляться в сельской местности, можно рассмотреть следующие находящиеся в неблагоприятном/уязвимом положении лица или группы:

- Уязвимые или обездоленные лица, или группы и ограничения, которые они могут иметь в отношении участия и/или понимания проектной информации или участия в процессе консультаций.
- Лица, которые не могут участвовать в запланированных мероприятиях из-за языковых различий, отсутствия транспорта, доступности или удаленности мест проведения, инвалидности или плохого состояния здоровья, непонимания процесса мероприятия.
- Малообеспеченные семьи;
- домохозяйства, возглавляемые женщинами, или матери-одиночки с несовершеннолетними детьми;
- Женщины, занятые на сезонных сельскохозяйственных работах;
- Домохозяйства, где проживают лица с ограниченными возможностями;
- Этнические/языковые меньшинства;
- Малообеспеченные домохозяйства без трудовых мигрантов, отправляющих денежные переводы;
- Семьи с инвалидами
- Многодетные семьи с несовершеннолетними детьми.

На начальном этапе будут проведены встречи с уязвимыми группами и лицами, чтобы обеспечить их активное участие в проектных консультациях. С этой целью будут проведены консультации в районах проживания данных категорий населения во избежание труднодоступности для инвалидов. В ходе реализации информационных мероприятий проекта для уязвимых групп мероприятия будут осуществляться в тесной координации с руководителями махаллей, общинных команд здравоохранения и компанией, ответственной за общественную мобилизацию и взаимодействие. В некоторых случаях уязвимым группам будут предоставлены расходы на транспорт/путешествие, а также при необходимости письменный/устный перевод на язык, который они могут понять.

Подходы к тому, как взаимодействовать с уязвимыми группами, описаны в разделе «Предлагаемая стратегия», чтобы учесть точку зрения уязвимых групп.

#### 6.4 Анализ заинтересованных сторон

В целях планирования перечисленных выше мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами (Таблица 2) был проведен краткий анализ их ожиданий и опасений. В случаях, когда результатов, полученных на местах, недостаточно, делаются предположения о возможных ожиданиях и опасениях, основанные на опыте ЦУП в рамках Проекта сельского водоснабжения и санитарии, поскольку проект будет осуществляться в той же географической местности.



**Таблица 2. Анализ заинтересованных сторон**

Заинтересованные стороны	Роль в проекте	Ожидания/опасения
<b>СТОРОНЫ, ПОДВЕРЖЕННЫЕ ВОЗДЕЙСТВИЮ ПРОЕКТА</b>		
Отдельные лица и сельские домохозяйства, а также сообщества, не имеющие доступа к питьевой воде	Участие в кампании по изменению социальных установок и поведенческих практик	<ul style="list-style-type: none"> <li>– заинтересованы в улучшении ситуации с водоснабжением в своих сообществах;</li> <li>– заинтересованы в участии в различных тренингах и мероприятиях по повышению осведомленности для получения информации о деятельности Проекта.</li> </ul>
Администрация и персонал медицинских учреждений	Могут стать получателями социальных выгод Проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Координирует с заинтересованными сторонами проекта соответствующее требованиям проектирование и размещение санитарно-технических сооружений, а также средств для мытья рук в соответствии с нормативными требованиями.</li> <li>– Принимает – при поддержке районных Хукуматов и Управлений здравоохранения районов и областей – надлежащие процедуры эксплуатации и обслуживания для обеспечения надлежащего функционирования санитарно-технических сооружений.</li> <li>– Поддерживает образовательные и профилактические мероприятия на уровне учреждений</li> </ul>
Школьное руководство и персонал	Могут стать получателями социальных выгод Проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Координирует и сотрудничает с заинтересованными сторонами проекта в отношении проектирования и размещения санитарно-гигиенических сооружений и средств для мытья рук в школах;</li> <li>– Организует обучение вопросам ВСГ и поведенческие вмешательства, в том числе по вопросам соблюдения гигиены в период менструации, под руководством Центров формирования здорового образа жизни и при поддержке НПО;</li> <li>– Придерживается протокола ЭиТО, разработанного для обслуживания санитарно-гигиенических сооружений в школах, и обеспечивает необходимое финансирование из школьного бюджета.</li> </ul>

## ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ ПРОЕКТА

### ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ И НЕПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

<p>Министерство энергетики и водных ресурсов Республики Таджикистан</p>		<p>Заинтересовано в обеспечении координации между различными разрозненными элементами институциональной структуры водного сектора.</p> <p>Заинтересовано в обеспечении заинтересованности в начатых усилиях по реформированию, в том числе путем более активного отслеживания эффективности различных пилотных проектов, уведомления о первых результатах.</p> <p>Продвигает идею обязательного развёртывания усовершенствованных механизмов подотчетности в секторе для улучшения отраслевого планирования и предоставления услуг.</p> <p>Заинтересовано в привлечении финансирования от имени Правительства РТ в сектор для достижения ЦУР 6.1 наиболее рентабельным способом.</p>
<p>Государственное унитарное предприятие «Хочагии Манзилию Коммунали»</p>	<p style="text-align: center;">Агентства-исполнители Проекта</p>	<p>Заинтересовано в улучшении предоставления услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– улучшение управления сектором водоснабжения и санитарии и предоставления услуг;</li> <li>– повышение прозрачности финансового управления и отчетности подведомственных структурных предприятий и подразделений;</li> <li>– разработка проработанной дорожной карту в поддержку институциональной модернизации с реалистичными целями, подкрепленными механизмами финансовой поддержки</li> <li>– повышение удовлетворенности абонентов услугами водоснабжения</li> <li>– улучшение поведенческих практик абонентов с точки зрения готовности платить и водосбережения</li> <li>– восстановление и модернизация инфраструктуры водоснабжения.</li> </ul>

<p>Министерство образования и науки Республики Таджикистан Управление капитального строительства МОН Управление дошкольного и общего образования МОН</p>	<p>Заинтересованные в проекте учреждения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Улучшение доступа к базовым услугам ВСГ, что позволит обеспечить чувство собственного достоинства и безопасность школьников</li> <li>– Должна координация строительных работ в целевых школах;</li> <li>– Разработка и реализация внеклассных мероприятий в рамках пакета "ВСГ в школах", включая аспекты соблюдения гигиены в период менструации, для обеспечения изменения существующих поведенческих практик с целью улучшения результатов на уровне сообществ.</li> <li>– Разрабатывает и реализует программы строительства/капитального ремонта объектов образования;</li> <li>– Выступает в качестве заказчика по проектированию объектов ВСГ в школах;</li> <li>– Выступает заказчиком строительства, ремонта и реконструкции объектов ВСГ в школах;</li> <li>– Сотрудничает с заинтересованными сторонами Проекта в разработке руководств по типовому проектированию и отраслевых нормативных документов по объектам ВСГ в школах.</li> <li>– Сотрудничает с заинтересованными сторонами проекта в разработке внеклассных образовательных и интерактивных коммуникационных материалов по ВСГ, включая аспекты соблюдения гигиены в период менструации;</li> <li>– Организует и поддерживает процесс согласования использования внеклассных образовательных материалов, которые будут использоваться в школьной среде, с привлечением необходимых отделов и совещательных органов (например, Департамента разработки и распространения учебников).</li> </ul>
<p>Министерство здравоохранения и социальной защиты населения Республики Таджикистан</p>	<p>Заинтересованные в проекте учреждения</p>	<p>Обеспечение улучшенных общественных результатов за счет инвестиций в планы обеспечения безопасности воды, наращивания потенциала для мониторинга качества воды и повышения осведомленности населения о</p>

		<p>заболеваниях, передающихся через воду, и улучшения гигиенических практик</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– координация строительных работ в целевых сельских центрах здоровья;</li> <li>– разработка учебных материалов по ВСГ, в том числе по аспектам соблюдения гигиены в период менструации;</li> <li>– продвижение должных гигиенических практик по существующим каналам;</li> <li>– обучение учителей и волонтеров ВСГ на уровне махаллей (бригады общественного здравоохранения на местах);</li> <li>– мониторинг качества воды на территории Проекта.</li> </ul>
Государственное учреждение “Республиканский центр по формированию здорового образа жизни”	Заинтересованные в проекте учреждения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– В сотрудничестве с соответствующими и заинтересованными партнерами (ЦУП) обеспечивает разработку и утверждение материалов по изменению поведенческих практик в области социальной гигиены и поддерживает внедрение изменений в поведенческих практиках сообщества в отношении гигиены и санитарии на местах;</li> <li>– Координирует сотрудничество структур системы здравоохранения, партнерских проектов, бригад общественного здравоохранения и других общественных организаций и обеспечивает выполнение других организационных целей;</li> </ul>
Управление санитарно-эпидемиологической безопасности, чрезвычайных ситуаций и экстренной медицинской помощи	Заинтересованные в проекте учреждения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Инспектирует и контролирует санитарно-гигиеническую обстановку в административно-территориальных единицах;</li> <li>– Постоянно проводит анализ и контроль качества питьевой воды и ее соответствия требованиям ГОСТ и СанПИН;</li> <li>– Осматривает и контролирует инженерные системы жизнеобеспечения на предмет соответствия инфраструктуры вышеуказанных объектов санитарно-эпидемиологическим нормам, в том числе санитарно-защитных зон.</li> </ul>
Отдел социальной гигиены и гигиены детей и подростков Службы государственного надзора за медицинской деятельностью и	Заинтересованные в проекте учреждения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Инспектирует и контролирует санитарно-гигиеническое состояние объектов санитарно-бытового назначения, в том числе в общественных учреждениях (дошкольные, школьные и лечебно-профилактические учреждения);</li> </ul>

<p>социальной защитой населения</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>–Разрабатывает отраслевые нормативно-методические документы в области гигиены детей, подростков и социальной гигиены;</li> <li>–Взаимодействует и координирует свои действия с заинтересованными сторонами проекта в организации регламентного функционирования объектов санитарно-бытового назначения (например, разработка протоколов технического обслуживания)</li> </ul>
<p>Государственное унитарное предприятие «Управление капитального строительства» при МЗСЗН</p>	<p>Заинтересованные в проекте учреждения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–разрабатывает и осуществляет дальнейшую реализацию программ строительства, реставрации и капитального ремонта учреждений и объектов здравоохранения;</li> <li>–выступает в качестве заказчика по проектированию объектов ВСГ в лечебно-профилактических учреждениях</li> </ul>
<p>Консалтинговые компании, проектные институты, подрядчики, поставщики товаров</p>	<p>Предоставление консультаций, проведение ТЭО объектов проекта, анализ рисков и воздействий, поставка товаров и строительных материалов, ремонт и строительство.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–выражение заинтересованности в участии в проектной деятельности;</li> <li>–страх быть не выбранным из-за незнания политики и процедур закупок, применяемых к проектам, финансируемым ВБ;</li> <li>–опасение, что из-за ситуации с Covid-19 возможны задержки в поставке импортных товаров и несвоевременное выполнение проектных мероприятий;</li> <li>–может возникнуть нехватка местной рабочей силы из-за растущей тенденции трудовой миграции</li> <li>–рост цен на импортные товары и материалы из-за ситуации в мире</li> </ul>
<p>Районные и областные хукуматы, джамоаты</p>	<p>Поддержка в реализации проекта на местном уровне.</p>	<p>Заинтересованы в создании рабочих мест, увеличении налоговых отчислений и восстановлении местной инфраструктуры водоснабжения.</p> <p>Обеспокоены процедурами отбора и риском социальных искажений</p> <p>Заинтересованы в сохранении существующей инфраструктуры и перепрофилировании ее использования</p> <p>Заинтересованы в восстановлении местной инфраструктуры – местных дорог, затронутых проектными работами</p>

Местные управления охраны окружающей среды	Участвуют в экологической экспертизе проекта, общественных консультациях, совместно проводят проверки и являются участниками обучающего процесса.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– заинтересованы в экологических аспектах Проекта, ожидают соблюдения требований национального законодательства в области охраны окружающей среды;</li> <li>– в процессе проектного обучения рассчитывают повысить свой потенциал в области эффективного использования водных и земельных ресурсов, применения инновационных технологий в сельскохозяйственном производстве с наименьшим ущербом для окружающей среды.</li> </ul>
Правительство Республики Таджикистан/Водный Совет	Поддержка Национальной программы водоснабжения и санитарии на 2022–2030 годы Достижение ЦУР 6.1 в соответствии с глобальными обязательствами	
Министерство финансов Республики Таджикистан	Заинтересовано в своевременном целевом освоении средств. Заинтересовано в устойчивости инвестиций, рентабельности расходов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– привлечение доноров;</li> <li>– подписание соглашения о финансировании;</li> <li>– надзор за выплатами/освоением средств в рамках Проекта</li> </ul>
Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом Республики Таджикистан	Координация и контроль реализации инвестиционных проектов.	Заинтересован в своевременном и эффективном осуществлении проектной деятельности и успешном освоении инвестиций
Комитет по охране окружающей среды при Правительстве Республики Таджикистан	Ожидается, что Проект будет соответствовать требованиям национального законодательства в области охраны окружающей среды	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контроль за соблюдением экологических требований;</li> <li>– содействие в организации и участие в общественных слушаниях</li> </ul>
Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ)	Партнер по развитию	Координация совместных действий во избежание дублирования работ по идентичным направлениям проекта
Заинтересованные НПО на местном и национальном уровне	Заинтересованные в проекте учреждения	Неправительственные организации (НПО) в различных сферах деятельности и иные организации гражданского общества, проявляющие интерес к Проекту и/или имеющие возможность влиять на Проект

Средства массовой информации	Повышение осведомленности о проектной деятельности	Заинтересованы в широком информировании всех заинтересованных сторон о деятельности проекта и его достижениях
<b>НАХОДЯЩИЕСЯ В НЕБЛАГОПРИЯТНОМ/УЯЗВИМОМ ПОЛОЖЕНИИ ЛИЦА ИЛИ ГРУППЫ</b>		
Местное население, включая уязвимые группы, и национальные меньшинства	Могут стать получателями социальных выгод Проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определены в качестве лиц, на которые Проект способен оказать прямое или косвенное, положительное или отрицательно воздействие;</li> <li>– могут быть ограничены или недостаточно информированы о возможностях Проекта, в том числе из-за проблемах, обусловленных языковым барьером для представителей других национальностей, проживающих на территории проекта</li> </ul>
Лица, которые не могут участвовать в запланированных мероприятиях из-за языковых различий, отсутствия транспорта, доступности или удаленности мест проведения, инвалидности или плохого состояния здоровья, непонимания процесса мероприятия.		<ul style="list-style-type: none"> <li>– могут быть ограничены или недостаточно информированы о возможностях Проекта, в том числе из-за проблемах, обусловленных языковым барьером для представителей других национальностей, проживающих на территории проекта;</li> </ul>
Бедные и уязвимые слои населения, у которых может не быть средств для подключения к водопроводной сети, которая будет построена в рамках проекта.		<ul style="list-style-type: none"> <li>– заинтересованы в подключении своих домохозяйств к водопроводной системе для улучшения ВСГ и получении прочих выгод от проекта;</li> </ul>
Бедные и уязвимые слои населения, которые могут быть не в состоянии платить за услуги водоснабжения		<ul style="list-style-type: none"> <li>– заинтересованы в улучшении условий водоснабжения за счет финансовой поддержки Проекта или Правительства;</li> </ul>
Сельские школы и медицинские учреждения, которые не будут приоритетными в рамках проекта.		<ul style="list-style-type: none"> <li>– заинтересованы в получении выгод и улучшении состояния ВСГ и санитарии в связи с критическим состоянием санитарно-технический объектов</li> </ul>



<p>Женщины в сельской местности (среднее, неполное среднее образование), многодетные семьи, одинокие женщины, возглавляющие домохозяйства и др.</p>	<p>Могут стать получателями социальных выгод Проекта</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– принять участие в консультациях, организованных для женщин, и тренингах по аспектам ВСГ и соблюдению гигиены в период менструации, чтобы расширить свои навыки;</li> <li>– могут быть ограничены или недостаточно информированы о возможностях Проекта;</li> </ul>
---	--	---

## 7. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Проект будет применять подходы, основанные на совместном участии, и полагаться на несколько каналов сбора обратной связи для усиления воздействия Проекта, обеспечения того, что мероприятия проекта соответствовали местному спросу, и улучшения механизмов подотчетности между поставщиками услуг (целевыми предприятиями водоснабжения) и местными потребителями. Для достижения этих целей проект будет опираться на встречи в очном формате (которые оказались наиболее эффективными в рамках Проект сельского водоснабжения и санитарии) и будет использовать применение технологий, где это необходимо, для снижения рисков, связанных с ограниченным доступом к территории Проекта (например, из-за пандемии, стихийные бедствия).

The project will include the following stakeholder engagement mechanisms – first, Проект будет включать следующие механизмы взаимодействия с гражданам – во-первых, мобилизация сообщества на каждом этапе Проекта (подготовка, строительство и пост-строительство), направленная на обеспечение доступа населения к информации о структуре и компоновке Проекта, экологических и социальных рисках, связанных с под-проектными решениями и предлагаемых мерах по смягчению последствий, экологических и социальных инструментах, индивидуальных подключениях, ожидаемом качестве воды, ожидаемых сроках реализации Проекта и существующем МРЖ на этапе подготовки к строительству; о ходе строительства, охране здоровья и вопросах безопасности вокруг строительных площадок, альтернативных источниках воды в случае перебоев, организации и готовности к индивидуальным подключениям, установке счетчиков, установлению тарифа – на этапе строительства; договоры оказания услуг, подключение по счетчику, оплата счетов, водосбережение, безопасное хранение воды на уровне домохозяйства, качество подаваемой воды, удовлетворенность оказанными услугами – на этапе после строительства.

Проект также будет опираться на участие комитетов ВСГ в кампании по "изменению поведенческих практик и установок" и разработке механизма обратной связи с бенефициарами на основе самостоятельной отчётности, проведении опросов удовлетворенности бенефициаров и разработки официальных механизмов МРЖ для предприятий по водоснабжению и проекта отдельно. Каждый канал взаимодействия с гражданами будет отслеживаться с соответствующей периодичностью: (i) процессы мобилизации сообщества для доступа к информации будут осуществляться до, в период и после строительства и, следовательно, должны отслеживаться на полугодовой основе для всех проектных участков; (ii) участие комитетов ВСГ следует тщательно отслеживать в поддержку реализации запланированных мероприятий по изменению поведенческих практик и установок на уровне джамоатов, школ и махаллей на ежеквартальной основе, комитеты ВСГ будут частью механизмов самостоятельной отчетности, которые будут включены в Проект; (iii) исследование удовлетворенности бенефициаров будет проводиться в каждой зоне Проекта с использованием упрощенного бумажного и цифрового инструмента оценки

удовлетворенности абонентов, по крайней мере, ежегодно, начиная со второго года Проекта; (iv) крупномасштабные выборочные опросы бенефициаров будут проводиться на исходном, промежуточном и конечном этапах проекта. Кроме того, начиная со второго года реализации Проекта, Проект окажет поддержку целевым предприятиям водоснабжения в районах Балхи и Дусти в запуске МРЖ с несколькими каналами взаимодействия. Информация по каждому каналу в отдельности должна будет отслеживаться и сообщаться предприятиями водоснабжения ежеквартально.

Стратегия повышения осведомленности общественности и подходы к консультациям с общественностью в ходе реализации проекта.

Для планирования и реализации мероприятий Проекта разработана Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами, которая будет обновляться по мере необходимости (Таблица 3). Эта программа охватывает следующие задачи:

- Своевременное и должное предоставление информации о Проекте заинтересованным сторонам, в частности, населению, подверженному воздействию Проекта;
- Значимые двусторонние консультации с заинтересованными сторонами,
- Механизм рассмотрения жалоб для эффективного получения обратной связи и решения проблем.

Повышение осведомленности общественности и консультации будут проводиться на протяжении всего срока реализации Проекта, в период планирования, реализации и завершения. Целями стратегии являются обеспечение всем Заинтересованным сторонам широкого доступа к информации о Проекте, источниках финансирования, механизмах и процедурах его реализации, реформах и возможностях участия в Проекте, разработка и внедрение механизма обратной связи.

На этапе подготовки проекта ЦУП планирует провести ряд консультационных и информационно-просветительских мероприятий, включая распространение инфографики о проекте и запланированных соответствующих мероприятиях. Все консультации будут проводиться инженерным персоналом ЦУП и консультантом по общественной мобилизации и взаимодействию. Запланированный график этих мероприятий представлен в нижеследующей таблице:

Область /район	Информация, которую необходимо охватить	Информационные каналы	Формат консультаций	Предлагаемые даты проведения консультаций	Открытые источники, где будет размещаться/ публиковаться информация
Хатлонская область (областной уровень)	Подробная информация о реализации проекта, информационная кампания по изменению поведенческих практик в отношении ВСГ, а также наращивание потенциала всех заинтересованных сторон (до, в ходе и после строительства).	Информационные кампании, образовательные семинары и тренинги	На национальном и местном уровне: Консультативный совет, консультации с общественностью и консультации с ЛПВП (представители Минфина, МЭВР, МОН, МЗСЗН, ГУП "ХМК")	До, в ходе и после реализации проекта	Obirusto.tj
Кушониён	Подробная информация о реализации проекта, информационная кампания по изменению поведенческих практик в отношении ВСГ, а также наращивание потенциала всех заинтересованных сторон (до, в ходе и после строительства).	Информационные кампании, образовательные семинары и тренинги	Общественные консультации и консультации с ЛПВП (представители Хукумата, центра ЗОЖ, школ, СЦЗ, джамоатов, махаллей, НПО)	До, в ходе и после реализации проекта	Obirusto.tj
Балхи (в пределах проектной зоны)	Подробная информация о реализации проекта, информационная кампания по изменению поведенческих практик в отношении ВСГ, а также наращивание потенциала всех заинтересованных сторон (до, в ходе и после строительства).	Информационные кампании, образовательные семинары и тренинги	Общественные консультации и консультации с ЛПВП (представители Хукумата, центра ЗОЖ, школ, СЦЗ, джамоатов, махаллей, НПО)	До, в ходе и после реализации проекта	Obirusto.tj

	практик в отношении ВСГ, а также наращивание потенциала всех заинтересованных сторон (до, в ходе и после строительства).		джамоатов, махаллей, НПО)		
Балхи (вне проектной зоны)	Подробная информация о реализации проекта, информационная кампания по изменению поведенческих практик в отношении ВСГ, а также наращивание потенциала всех заинтересованных сторон (до, в ходе и после строительства).	Информационные кампании, образовательные семинары и тренинги	Общественные консультации и консультации с ЛПВП (представители Хукумата, центра ЗОЖ, школ, СЦЗ, джамоатов, махаллей, НПО)	До, в ходе и после реализации проекта	Obirusto.tj
Дусти (в пределах проектной зоны)	Подробная информация о реализации проекта, информационная кампания по изменению поведенческих практик в отношении ВСГ, а также наращивание потенциала всех заинтересованных сторон (до, в ходе и после строительства).	Информационные кампании, образовательные семинары и тренинги	Общественные консультации и консультации с ЛПВП (представители Хукумата, центра ЗОЖ, школ, СЦЗ, джамоатов, махаллей, НПО)	До, в ходе и после реализации проекта	Obirusto.tj

На этапе реализации проекта ЦУП наймет консультанта для поддержки реализации коммуникационной кампании по изменению поведенческих практик в сфере ВСГ и программы социальной подотчётности. Тот же консультант по общественной мобилизации и изменению поведенческих практик будет поддерживать реализацию внеклассной образовательной программы "ВСГ в школах", в том числе по аспектам соблюдения гигиены в период менструации, а также проведение более широкой кампании по изменению социальных установок в отношении ВСГ. Этот Консультант будет взаимодействовать с тремя группами партнеров-исполнителей при выполнении поставленных перед ним задач: (i) Республиканский центр формирования здорового образа жизни и его областные и районные отделения; (ii) областные и районные управления Министерства образования и науки; (iii) областные и районные управления ГУП "ХМК".

В рамках реализации ПСВС, ЦУП завершила разработку коммуникационной кампании по изменению поведенческих практик в отношении ВСГ в масштабах всего сообщества. Также были завершена разработка материалов для внеклассного обучения по вопросам ВСГ в школе, включая аспекты соблюдения гигиены в период менструации, а также руководства по наращиванию потенциала сотрудников ЦФ ЗОЖ и ГУП "ХМК".

Концепция «Оилаи замонави» будет по-прежнему использоваться в рамках ИПВС-1 и будет расширена за счет включения ключевых сообщений, которые мотивируют сообщество изменять поведенческие практики в области ВСГ и аспектов гигиены в период менструации в повседневной жизни. Пакет разделен на несколько частей, например,:

- 1) Информационная кампания для широкой общественности, в которой будут использованы баннеры с фирменным логотипом, плакаты, флаеры, листовки, календари, включающие соответствующие выбранные модели поведения.
- 2) Интерактивный пакет для содействия изменению поведения учащихся в отношении ВСГ и аспектов гигиены в период менструации;
- 3) Методические рекомендации по повышению квалификации сотрудников ЦФ ЗОЖ, ГУП "ХМК" и школьных учителей;
- 4) Видео для продвижения разработанных моделей поведения и мультипликационные фильмы для детей.

Все эти материалы будут тиражироваться и распространяться среди населения во время кампаний. Материалы также будут доступны на веб-сайтах агентств-исполнителей Проекта. Проект будет сотрудничать с национальным и местным телевидением для трансляции видеороликов и информационных кампаний. Истории успеха проекта будут опубликованы в национальных и местных газетах..

Этот разработанный пакет будет использован для информационной кампании проекта ИПВС-1. Кроме того, подразделение ВСиВО (в МЭВР) наймет специалиста по коммуникации, на которого будет возложена ответственность за деятельность по информированию общественности и взаимодействию для всего Проекта. Консультант по коммуникациям будет тесно сотрудничать с консультантом по ГИС, которого наймет ЦУП,

для разработки наглядных материалов, понятных и приемлемых для населения. МЭВР и ГУП "ХМК" через свои подразделения-исполнители также будут работать над разработкой продуктов прогресса проекта, в том числе над содержанием и целями Национальной программы водоснабжения и санитарии до 2030 года, которая в настоящее время находится в стадии разработки

Для информирования населения будут использоваться следующие способы распространения информации:

- ✓ проведение информационных встреч и консультаций, семинаров, конференций;
- ✓ публикации в печатных и электронных СМИ;
- ✓ Теле- и радиовещание (Национальные телеканалы «Джахонома», «Шабакаи Аввал», телевидение Хатлонской области «ТВ Хатлон»);
- ✓ размещение информации на сайтах Агентств-исполнителей ([www.obirusto.tj](http://www.obirusto.tj), [www.mewr.tj](http://www.mewr.tj), [www.khmk.tj](http://www.khmk.tj)),
- ✓ распространение информационных материалов.

Кроме того, вся информация, связанная с Проектом, будет размещена на информационных стендах, которые будут установлены в общественных местах в каждом джамоате (который расположен на территории Проекта) в поддержку комитетов ВСГ на уровне джамоата, а также в зданиях предприятий по водоснабжению. Кроме того, о достижениях за последний период будет широко сообщаться на веб-сайтах Агентств-исполнителей Проекта, на телевидении и в социальных сетях. Будут также размещаться видео достижений Проекта.

**Способы взаимодействия при обострении ситуации с COVID-19.** В случае ухудшения эпидемиологической ситуации в связи с COVID-19 в качестве наилучшей практики будут использоваться средства удаленного взаимодействия (Интернет, видеоконференции и т.д.). При отсутствии надлежащей мобильной инфраструктуры или ее низком качестве будут организованы консультационные встречи с ограниченным числом участников, обязательным использованием защитных/антисептических средств и соблюдением положений социального дистанцирования.

**Предлагаемая стратегия учета взглядов уязвимых групп населения и национальных меньшинств и гендерных аспектов Проекта.**

В рамках проекта будут приняты меры для обеспечения равных возможностей для всех правомочных бенефициаров Проекта. В соответствии с принципами равных возможностей будут приняты меры для обеспечения доступа к информации, комментариям или жалобам. Будут организованы обучающие семинары и консультационные мероприятия с участием уязвимых групп. Там, где присутствуют этнические и языковые меньшинства, проект предоставит доступ к информационным материалам и консультациям на широко распространенном языке местных групп (таджикском/узбекском) посредством перевода информационных материалов и проведения тренингов.



Женщины составляют более половины населения территорий, где будет реализован Проект. В ходе обследования по отбору участков Проекта были проведены соответствующие встречи и консультации для учета мнения женщин и их потребностей при разработке структуры под-проектов. Одним из наиболее эффективных способов взаимодействия и получения выгоды от проектной деятельности является организация и проведение обучающих программ. В рамках проекта будут проведены тренинги по аспектам ВСГ и соблюдению гигиены в период менструации, направленные на повышение потенциала женщин, девочек и домохозяек, проживающих в сельской местности.

**Таблица 3. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами**

Этап проекта	Перечень информации, подлежащей раскрытию	Предлагаемые методы	Расписание: место/даты	Целевые заинтересованные стороны	Охват (в%)	Ответственные стороны
Подготовка	Координация целевого и своевременного освоения средств.  Быть в курсе достижений проекта	Виртуально, выезда на места, официальные встречи	В ходе подготовки проекта и в течение периода раскрытия информации по мере необходимости	Министерство финансов		ЦУП/Подразделение по ВСиВО
Подготовка, реализация, согласование	поддержка реализации Проекта; - координация - в рамках Проекта - процесса реформирования водного сектора; - технический надзор за реализацией Компонента II (институциональный компонент) и	Виртуально, выезда на места, официальные встречи	Регулярно	Министерство энергетики и водных ресурсов		ЦУП/Подразделение по ВСиВО

	общее управление проектом					
Подготовка, Реализация, Строительство	Реализация программ, включающих внеклассные занятия по ВСГ и соблюдению гигиены в период менструации и кампании по изменению поведенческих практик, строительство объектов ВСГ;	Виртуально, выезда на места, официальные встречи	По мере необходимости	Министерство образования и науки		ЦУП/Подразделение по ВСиВО, МОН
Подготовка, Реализация, Строительство	Реализация программ и координация строительства объектов ВСГ;	Виртуально, выезда на места, официальные встречи	По мере необходимости	Министерство здравоохранения и социальной защиты населения		ЦУП/Подразделение по ВСиВО, МЗСЗН
Подготовка Реализация, координация	Реализация, координация и устойчивость реализованных мероприятий на уровне сообщества. Мониторинг, взаимодействие с	Виртуально, выезда на места, официальные встречи и публикации	По мере необходимости	Республиканский центр формирования здорового образа жизни		ЦУП/Подразделение по ВСиВО, РЦ ФЗОЖ

	ЦУП/Подразделение по ВСиВО.					
Подготовка Реализация, координация	Быть в курсе достижений проекта и обращаться за руководством по стратегическим решениям	Виртуально, выезда на места, официальные встречи	Регулярно	ГУП «Хочагии Манзилию Коммунали»		
Подготовка, реализация, Строительствов, Период после реализации	Ежедневная реализация проекта; - рассмотрение особенностей ежегодных инвестиционных программ совместно с ГУП "ХМК", его дочерними структурными предприятиями и другими государственным и органами, а также местными органами власти и соответствующим и заинтересованными сторонами гражданского общества;	Виртуально, выезда на места, официальные встречи и публикации	Регулярно	Местные водоканалы и офисы «Точикобидехот»		ЦУП/Подразделение по ВСиВО, и Технические координаторы в целевых предприятиях по водоснабжению

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- координация проектной деятельности с заинтересованными сторонами;</li> <li>- надзор за строительством санитарных объектов в сельских центрах здоровья и средних школах;</li> </ul>					
Подготовка Реализация, координация	Быть в курсе достижений проекта	Виртуально, выезда на места, официальные встречи	Полугодовые заседания	Консультативный совет		ЦУП/Подразделение по ВСиВО
Подготовка, реализация, Строительство, Период после реализации	Быть в курсе достижений проекта	Виртуально, выезда на места, официальные встречи и публикации	Ежеквартально	Областной Хукумат		Районные координаторы
Реализация, Период после реализации	Быть в курсе достижений проекта	Личные встречи, семинары	По мере необходимости	Линейные отделы районных администраций		КРС при поддержке районных координаторов

Подготовка, реализация, Период после реализации	Организовать широкий охват и освещение достижений проекта	Личные встречи, семинары, официальные встречи	По мере необходимости	Широкая общественность		ЦУП ПРМИ
Подготовка, реализация,	Мониторинг прогресса и оценка результатов проекта	Лицом к лицу, встречи, телефонные звонки,	Раз в полгода	Бенефициары проекта		ЦУП/Подразделение по ВСиВО
Подготовка, Строительство, реализация, мониторинг	Разработать планы на уровне махалли в целях разработки плана реализации Проекта на районном уровне	Лицом к лицу	до и в период составления планов ПСВС	Джамоаты и махалли		Лидеры махалли, компания, ответственная за мобилизацию сообществ;
Подготовка Реализация, мониторинг	Соответствовать требованиям ВБ по доступу к информации	Лицом к лицу	Этапы планирования и реализации Проекта;	Бенефициары проекта		ЦУП/Подразделение по ВСиВО Специалист по мониторингу и оценке
Подготовка, реализация, мониторинг	Деятельность компании по изменению поведенческих практик, веб-сайт проекта / посты в социальных сетях	лицом к лицу, подомовые обходы	Планирование и реализация проекта	Уязвимые группы		ЦУП/Подразделение по ВСиВО команда по социальным вопросам

Реализация, Строительство	Соответствовать требованиям ВБ в области экологических и социальных охранных мер	Семинары	По мере необходимости	Местные субподрядчики строительных работ		ЦУП ПРМИ при поддержке КРС
Подготовка, реализация, Период после реализации	- Разработаны обучающие программы, - деятельность по созданию системы отчетности, - система регистрации и управления жалобами абонентов, - внедрение механизма МРЖ, - разработка оценочных карт и учебных пособий для абонентов	личные встречи, семинары, тренинги	До, в период и после реализации проекта	Местные структурные подразделения /водоканалы ГУП "ХМК"		ЦУП/Подразделение ВСиВО через Компанию, ответственную за мобилизацию сообществ;  Местные структурные подразделения/водоканалы ГУП "ХМК"
Реализация	Обучение сотрудников центров ЗОЖ в качестве фасилитаторов для координации деятельности кампании по изменению поведенческих	личные встречи, семинары, тренинги	До, в период и после реализации проекта	Районные центры ЗОЖ		ЦУП ПРМИ через Компанию, ответственную за мобилизацию сообществ и РЦ ФЗОЖ

	практик на уровне сообщества					
Реализация	При необходимости проводить мероприятия на уровне сообщества; Фасилитация и распространение материалов	Личные встречи	До, в период и после реализации проекта	Семейные врачи, медсестры, бригады общественного здравоохранения		ЦУП ПРМИ через Компанию, ответственную за мобилизацию сообществ и РЦ ФЗОЖ
Реализация	внедрить аспекты ВСГ в школьные внеклассные мероприятия (с использованием учебного пособия), включая аспекты гигиены в период менструации (для девочек-подростков) и базовые информационные занятия для мальчиков	Встречи в очном формате	До, в период и после реализации проекта	Родители, члены сообщества и сотрудники школ		ЦУП ПРМИ через Компанию, ответственную за мобилизацию сообществ и РЦ ФЗОЖ
Реализация, Период после реализации	Информировать матерей и женщин-опекунов о передовых методах воспитания и	Встречи в очном формате	Год 2, регулярно на основе плана/или графика мероприятий	Женщины-опекуны		ЦУП ПРМИ через Компанию, оказывающую поддержку в реализации



	аспектах гигиены в период менструации		кампании по изменению поведенческих практик			аспектов общественной мобилизации
Реализация	способствовать распространению информации в образовательных учреждениях и сельских центрах здоровья;  тесно сотрудничать с родительскими комитетами школ, махаллинскими комитетами и комитетами по рассмотрению жалоб	Встречи в очном формате	На этапе строительства после формирования Координационного комитета по ВСГ	махаллинские комитеты по вопросам ВСГ		РМУ MID ЦУП ПРМИ через Компанию, оказывающую поддержку в реализации аспектов общественной мобилизации,  Хукуматы и джамоаты
Подготовка, реализация	Наращивание потенциала сотрудников Хукумата в планировании, реализации и мониторинге реализации планов ИПВС-1, Поддерживать местные	Очные консультации, консультации по рабочему месту	по мере необходимости	Сотрудники районной администрации		ЦУП/Подразделение ВСиВО при

	Хукуматы и сообщества в целевых районах в реализации их планов районного уровня.					Хукуматы и джамоаты
Подготовка, реализация	Эффективно реагировать в случае чрезвычайной ситуации в соответствии с процедурами Всемирного банка по предотвращению стихийных бедствий и готовности к ним.	Личные встречи, письменная корреспонденция	по мере необходимости	Правительство Республики Таджикистан		ЦУП/Подразделение ВСиВО при поддержке Правительства РТ
Подготовка, реализация	Мероприятия по взаимодействию до начала строительства. Подрядчик по строительству будет регулярно поддерживать связь с местным населением по вопросам строительных работ и повреждений.	Личные встречи, письменная корреспонденция	при необходимости	Все зоны, где будут реализованы под-проекты		ЦУП/Подразделение ВСиВО

	<p>Внедрить механизм рассмотрения жалоб, специфический для Проекта, механизм рассмотрения жалоб, разработанный. Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет инклюзивным, с участием представителей женщин и уязвимых лиц, в том числе с ограниченными возможностями. Мнения по вопросам и потребностям, связанным с водоснабжением и санитарией бедных домохозяйств (ДХ) и других уязвимых групп, включая людей с</p>					
--	--	--	--	--	--	--

	ограниченными возможностями, будут активно запрашиваться в ходе мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.					
Подготовка, реализация	- Внедрить механизм рассмотрения жалоб, специфический для Проекта, механизм рассмотрения жалоб, разработанный подрядчиком и обеспечить среди местного сообщества распространение информации о таких механизмах, чтобы было ясно, куда следует подавать жалобы в отношении проекта и под-проектов. - Механизмы	Личные встречи, письменная корреспонденция	при необходимости	Все зоны, где будут реализованы под-проекты		ЦУП, Комитеты МРЖ, Подрядчики, Эксплуатационная организация

	<p>рассмотрения жалоб  Эксплуатационной организации также должны контролироваться в отношении жалоб на перебои в работе существующих систем ВСиВО.  - Механизм и процедуры рассмотрения жалоб должны обеспечивать надлежащее отражение и удовлетворение потребностей бедных ДХ и других уязвимых групп, включая людей с ограниченными возможностями.</p>					
Реализация	<p>Повышение осведомленности по вопросам окружающей среды всех сотрудников  - Оптимизация</p>	Личные встречи	при необходимости	Все управления и отделы Эксплуатационной организации		Эксплуатационная организация

	<p>экологического менеджмента через формализованную систему</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Устранение отрицательного воздействия на окружающую среду - Штатный и компетентный специалист по охране окружающей среды</li><li>- Подготовка и реализация обучения касательно плана действий в области окружающей среды и чрезвычайных ситуаций</li><li>- Обучение руководства и персонала Эксплуатационной организации</li><li>- Обеспечить обучение персонала,</li></ul>					
--	---	--	--	--	--	--

	назначенного ответственным за экологические вопросы					
Реализация, Период после реализации	Мониторинг и оценка деятельности, которые потенциально/фактически воздействует на окружающую среду	Личные встречи	при необходимости	Все управления и отделы Эксплуатационной организации		Эксплуатационная организация
Реализация, Период после реализации	Соблюдение требований законодательства для всех видов деятельности, которые потенциально воздействует на окружающую среду	Личные встречи	при необходимости	Все управления и отделы Эксплуатационной организации		Эксплуатационная организация
Реализация, Период после реализации	Повышение готовности к возможным неконтролируемым экологическим чрезвычайным ситуациям.	Личные встречи	при необходимости	Все управления и отделы Эксплуатационной организации		Эксплуатационная организация

## 7.1 Реализация Проекта

В течение проектного цикла общественность будет регулярно информироваться о ходе реализации проекта и работах, включая отчетность об экологических и социальных мероприятиях проекта и реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Эти отчеты будут доступны в открытом формате на веб-сайтах агентств-исполнителей, а также будут доступны заинтересованным сторонам для ознакомления. Кроме того, на тех же веб-сайтах будут опубликованы механизмы подачи и рассмотрения жалоб и горячая линия в рамках Проекта. Другая информация о реализации Проекта будет предоставлена заинтересованным сторонам на заседаниях Консультативного Совета, сформированного в рамках реализации текущего Проекта сельского водоснабжения и санитарии. Эти встречи проходят не реже двух раз в год на национальном и местном уровнях. Консультативный совет проекта был сформирован для информирования заинтересованных сторон о прогрессе, трудностях и более серьезных воздействиях, с которыми общественность может столкнуться на разных этапах проекта.

## 7.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации

Для учета мнений всех Заинтересованных сторон будут проведены масштабные консультации с общественностью (в том числе с местным населением и органами местного самоуправления на территориях Проекта). На начальных, подготовительных этапах, в рамках разработки Проекта, общественность была проинформирована о планируемых мероприятиях с целью выявления потребностей и определения возможных социальных и экологических рисков и воздействий. На данном этапе были раскрыты следующие проекты инструментов ОСЭП, которые будут доработаны на основе полученных отзывов:

- ❖ **Рамочная модель управления экологическими и социальными охранными мерами (РМУЭСОМ);**
- ❖ **План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС);**
- ❖ **Основы политики переселения (ОПП);**
- ❖ **Процедуры регулирования трудовых отношений (ПРТО).**

Документы будут доступны на таджикском, русском и узбекском языках сразу после начала реализации Проекта, а также в печатном виде в здания ЦУП и филиалах ГУП "ХМК" в зоне реализации Проекта.

Эти документы и информация будут доступны в печатном виде в течение всего срока реализации Проекта. Этот этап включает в себя следующие шаги:

- ❖ Организация встреч с общественностью на территориях, затронутых Проектом;
- ❖ Публикация предварительных версий материалов Проекта в сети Интернет, на доступных сайтах;
- ❖ Рассмотрение замечаний и отзывов, полученных от заинтересованных сторон по всему пакету документов, подлежащих раскрытию;
- ❖ Организация общественных слушаний и круглых столов;
- ❖ Раскрытие окончательных вариантов инструментов ОСЭП.



### 7.3 Ресурсы и ответственность за реализацию мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами

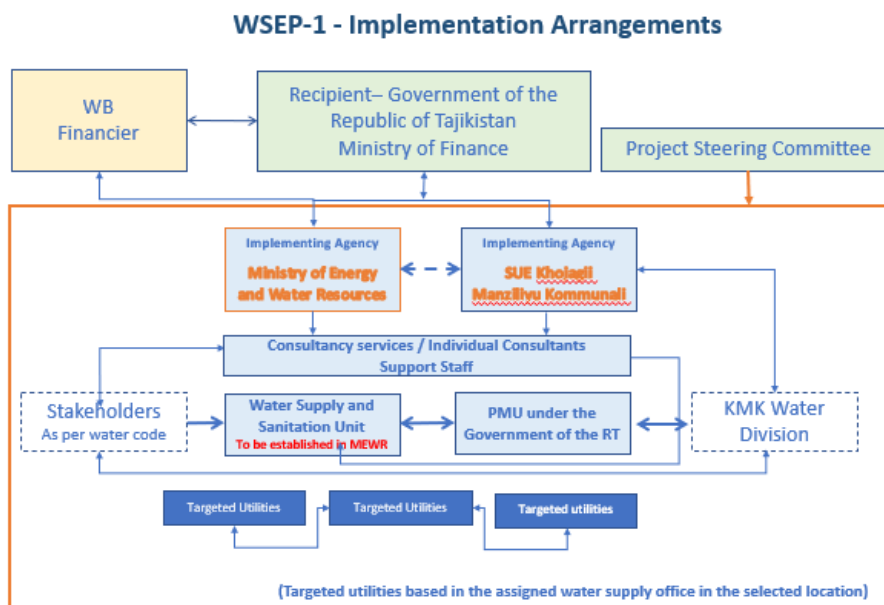
ЦУП/Подразделение ВСиВО будут нести основную ответственность за реализацию проекта, включая строительство и соответствующие закупки и финансовый менеджмент (ФМ), соблюдение согласованных мер по смягчению экологических и социальных рисков, а также мониторинг и оценку (МиО) Проекта (Иллюстрация 2). ЦУП обеспечит реализацию необходимых мер по коммуникации и обеспечению общественного принятия.

ЦУП имеет необходимый потенциал для реализации проектов ВБ, укомплектован соответствующим персоналом, в том числе специалистом по социальному развитию и инженером-экологом. В ЦУП внедрены соответствующие механизмы и процедуры контроля. Социальная команда ЦУП будет осуществлять и контролировать деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами и соответствие требованиям СЭС 10, и обновлять ПВЗС по мере необходимости.

Специалисты по социальному развитию, мониторингу и оценке будут осуществлять свою деятельность в соответствии с требованиями ОСЭП Всемирного банка (СЭС 10) и законодательством Республики Таджикистан.

Деятельность ПВЗС будет финансироваться в рамках Компонента 3 предлагаемого проекта. Основываясь на потребностях ПВЗС, бюджет взаимодействия с заинтересованными сторонами будет охватывать следующие мероприятия: укомплектование персоналом, командировки, опросы бенефициаров, расходы на освещение в СМИ; печатные информационные материалы; семинары/сессии/мероприятия, тренинги, МРЖ и т. д.

**Иллюстрация 2. Институциональные механизмы**



## 8. МЕХАНИЗМ РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБ

Неотъемлемой частью стратегии каждого Проекта является информирование и учет мнений сообществ и лиц, затронутых Проектом. В ходе реализации Проекта у бенефициаров могут возникнуть различные вопросы, в том числе экономического, социального, экологического и другого характера, которые необходимо рассмотреть в рамках Проекта.

В соответствии с требованиями СЭС 10 Всемирного банка в рамках Проекта будет реализован Механизм подачи и рассмотрения жалоб и других видов обращений. Будет внедрен механизм обратной связи, как один из основных инструментов предотвращения социальных рисков/конфликтов. Эти механизмы необходимы для того, чтобы бенефициары проекта имели возможность на всех этапах реализации проекта предъявлять свои претензии в виде жалоб, пожелания по улучшению проектной деятельности или предложения по устранению проблем без каких-либо затрат и с гарантией их своевременного решения. Эффективно внедренный механизм МРЖ и обратной связи, специфичный для Проекта способствует не прибегать к судебным разбирательствам.

Проект предусматривает трехуровневую реализацию МРЖ, в том числе на национальном, региональном (областном) и местном уровнях, которая будет базироваться на существующем механизме МЭВР и ГУП "ХМК". Ожидается, что участие потребителей в оценке деятельности предприятий водоснабжения повысит уровень прозрачности и подотчетности в секторе. Детали механизмов на национальном и областном уровнях будут определены на начальной стадии проекта, информация о которых будет размещена на сайтах агентств-исполнителей Проекта.

**Основная цель:** *получение оперативной и объективной информации, рассмотрение заявок и их оценка на всех этапах реализации проекта, которые поступают от бенефициаров для дальнейшего улучшения работ.*

**Виды обращений:** *жалобы/претензии, предложения, запросы, положительные отзывы/благодарности.*

Заявки, непосредственно связанные с реализацией Проекта, подлежат рассмотрению, где будет определено их соответствие критериям приемлемости. Каждая жалоба должна отслеживаться и оцениваться, даже если она была подана анонимно. В качестве показателя измерения успешности Проекта, в Проект может быть включен индикатор - количество поданных и разрешенных жалоб.

**Каналы подачи жалоб и предложений:**

- ящики для жалоб и предложений (в Джамоате, Водоканале/Обидехот на участках, где будет реализован Проект);
- контактные телефоны представителей проекта, указанные на ящике для жалоб и предложений;
- устные или письменные сообщения, полученные в ходе выездов на места;

- *входящая корреспонденция или сообщения, поступившие на электронную почту в ЦУП;*

Ниже приведена контактная информация, по которой бенефициары проекта могут связаться с субъектами, ответственными за реализацию Проекта.

**Контактная информация для подачи обращений в центральный аппарат реализующих учреждений**

**Министерство энергетики и водных ресурсов Республики Таджикистан:**  
734064, г. Душанбе, ул. Шамси 5/1,  
электронная почта: info@mewrt.tj, телефон: 235 35 66, 236 03 04, факс: 236 03 04.

**ГУП «Хочагии Манзилию Коммунали»**

734018, г. Душанбе, ул. Н. Карабаева 56  
электронная почта: kvd.hmk@mail.ru, телефон +(992) 372 233 49 8, +(992) 372 221 77 98  
сайт: www.khmk.tj

**Контактная информация для подачи обращений в Агентство-исполнитель Проекта**

**Государственное учреждение "Центр управления Проектом развития муниципальной (коммунальной) инфраструктуры":**

734064, г. Душанбе, ул. Н. Карабаева 56,  
электронная почта: [rwssp@midp.tj](mailto:rwssp@midp.tj)  
тел/факс: (+992 -372) 33-13-30

**Служба рассмотрения жалоб Всемирного банка**

Жалобу можно отправить непосредственно во Всемирный банк через Службу рассмотрения жалоб по следующей ссылке: <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> или жалобу можно подать непосредственно Постоянному представительству Всемирного банка в Таджикистане по следующему адресу: ул. Айни 48, Бизнес-центр» Создание», 3 этаж, тел.: 992 48 701-5810, e-mail: [tajikistan@worldbank.org](mailto:tajikistan@worldbank.org)

**Процесс рассмотрения жалоб и предложений**

ЦУП создаст реестр (журнал) жалоб на ранней стадии проекта. Любые комментарии или опасения могут быть доведены до сведения ЦУП в устной, письменной форме, по электронной почте или путем заполнения формы жалобы (см. Приложение 1) без

каких-либо затрат для заявителя, в том числе через горячую линию, которая будет создана для этих целей. После образования нового предприятия водоснабжения эта линия жалоб будет передана соответствующему отделу в этом предприятии. Любое лицо или организация вправе направлять комментарии и/или жалобы лично, по телефону, по почте или по электронной почте, используя контактную информацию, указанную в конце документа.

Все жалобы будут зарегистрированы в журнале (реестре), им будет присвоен номер, и они будут подтверждены в течение 7 календарных дней.

Каждая жалоба будет зарегистрирована в реестре со следующей информацией:

- Описание жалобы;
- Дата подтверждения получения, с уведомлением заявителя
- Описание предпринятых действий (расследование, корректирующие меры); и
- Дата принятия решения и закрытия/предоставления отзыва заявителю.

На все замечания и жалобы будет дан ответ либо в устной, либо в письменной форме в соответствии с предпочтительным способом связи, указанным заявителем, если предоставлены контактные данные заявителя.

ЦУП предпримет все разумные усилия для рассмотрения жалобы после признания факта жалобы. Если ЦУП не сможет решить поднятые вопросы путем немедленных корректирующих действий, будут определены долгосрочные корректирующие действия.

Механизм рассмотрения жалоб будет создан до начала любого процесса переселения. Механизм рассмотрения жалоб будет создан для того, чтобы затронутые проектом лица могли подавать жалобы, и чтобы эти жалобы рассматривались в ходе проекта. Механизм будет четко разъяснен затронутым лицам на начальных этапах проекта. Подробные процедуры рассмотрения жалоб и процесс обжалования будут широко освещаться среди затронутых проектом лиц.

Механизм установит обязанности подрядчика по строительству по обеспечению безопасности и надлежащего управления в период строительства. Механизм рассмотрения жалоб должен быть доступен для всех (подрядчиков, сообщества и людей, затронутых проектом).

В целом предполагается, что механизм будет включать следующие основные этапы:

1. **Первый этап – Местный (районный) комитет по рассмотрению жалоб (Комиссия)**

Любое ЛПВП вправе подать устную, письменную или электронную жалобу в районный комитет по рассмотрению жалоб (комиссию). Комментарии, полученные в устной, письменной или электронной форме, должны быть

зарегистрированы в реестре/журнале, а жалобам должен быть присвоен идентификационный номер, чтобы их можно было отслеживать для обеспечения выполнения действий. На этом этапе будет оцениваться срочность жалобы.

Если местный комитет не может принять решение по жалобе, ЛПВП будет проинформировано о том, что жалоба будет передана в национальный КРЖ. В этом случае ЛПВП следует дождаться решения национального КРЖ.

## **2. Второй этап – Национальный комитет по рассмотрению жалоб (Комиссия)**

Если жалоба не будет разрешена местным КРЖ, жалоба будет передана в Национальный комитет по рассмотрению жалоб. Согласно пункту 1 статьи 18 Закона Республики Таджикистан “Об обращениях физических и юридических лиц”, заявитель будет проинформирован о предложенном устранении недостатков и о принятии мер по устранению недостатков в течение 30 календарных дней после подтверждения получения жалобы.

## **3. Третий шаг – Суд общей юрисдикции**

В случае, если решение Национального КРЖ не будет признано удовлетворительным, лицо, подавшее жалобу, может обратиться в соответствующий суд (как упоминалось выше, оно также может подать жалобу в суд на более ранней стадии).

Если ЦУП не в состоянии решить конкретный вопрос, поднятый через механизм рассмотрения жалоб, или если не требуются каких-либо действий, он предоставит подробное объяснение/обоснование того, почему вопрос не был решен. Ответ также будет содержать объяснение того, как лицо/организация, подавшее жалобу, может продолжить рассмотрение жалобы в случае, если результат не будет удовлетворительным. Например, в случаях, когда заявитель не удовлетворен тем, как была рассмотрена его жалоба, ЦУП пригласит представителей соответствующего местного сообщества принять участие в процессе, чтобы определить и реализовать взаимосогласованное решение.

В любое время заявители могут прибегнуть к другим средствам правовой защиты в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

## 9. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

Успешное взаимодействие с заинтересованными сторонами зависит от систематического диалога и мониторинга эффективности проекта. Мониторинг взаимодействия с заинтересованными сторонами, в том числе за деятельностью МРЖ, будет осуществляться на постоянной основе. Анализ эффективности взаимодействия будет проводиться на основе ПВЗС и исходных показателей.

- Количество встреч, общественных консультаций и других мероприятий, проведенных с заинтересованными сторонами, в том числе количество участников с гендерной разбивкой;
- Количество зарегистрированных жалоб, полученных через Механизм рассмотрения жалоб, по категориям;
- Количество разрешенных/неразрешенных жалоб.

Координатор проекта будет периодически оценивать мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами и обеспечивать надлежащий учет всех консультаций и раскрытия информации.

Специалист по мониторингу и оценке, специалист по социальному развитию и консультанты по мобилизации сообществ и взаимодействию с ними, будут помогать ЦУП/подразделению ВСИВО, и будут нести ответственность за общую компиляцию отчетов о ходе работ и результатов ПВЗС и их обобщение в полугодовых отчетах, которые будут представлены Всемирному банку. Отчеты будут включать все взаимодействия и консультации с заинтересованными сторонами, жалобы и решения, новые заинтересованные стороны, прогресс партнерства и планы на следующий отчетный период.

По завершении мероприятий в рамках ПВЗС будет проведен обзор результатов для оценки эффективности реализованного ПВЗС.

## 10. ПРИЛОЖЕНИЕ I

### Образец заявления (жалобы, запроса, предложения) бенефициара Проекта

Кому: \_\_\_\_\_

(Руководитель организации/ведомства)

Уважаемый \_\_\_\_\_

(ФИО руководителя)

От: \_\_\_\_\_

(ФИО Заявителя)

Житель \_\_\_\_\_

(Адрес заявителя)

#### Обращение

I \_\_\_\_\_

(Подробная информация о себе, место жительства, вид деятельности)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Цель обращения \_\_\_\_\_

(Информация о существующей проблеме и ее причине)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Средства для решения проблемы \_\_\_\_\_

(прошу ....., о том или ином действии/бездействии, подаю жалобу ..., предлагаю)

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

(ФИО Заявителя)

\_\_\_\_\_

(Дата)

Телефон \_\_\_\_\_

Электронная почта (если имеется) \_\_\_\_\_

Место и дата: