

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПО ИНВЕСТИЦИЯМ И
УПРАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ИМУЩЕСТВОМ
РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН**

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ
СТОРОНАМИ (ПУЗС)**

**ПОДГОТОВЛЕНО ПО
ПРОЕКТУ “FINGROW ТАДЖИКИСТАНЕ “ПОДДЕРЖКЕ
РАЗВИТИЯ ЭКОСИСТЕМЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА”
(P512525)**

Версия для оценки

Феврал, 2025

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ.....	4
2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА.....	5
3. КОМПОНЕНТЫ ПРОЕКТА.....	6
4. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПЛАНА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	9
5. ОБЛАСТЬ ОХВАТА И СТРУКТУРА ПВЗ.....	11
6. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ И ПОЛИТИЧЕСКАЯ БАЗА.....	11
7. ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ И СОЦИАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ВСЕМИРНОГО БАНКА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	13
8. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	14
9. СОСТАВЛЕНИЕ КАРТЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И СЕГМЕНТАЦИЯ.....	17
10. РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПВЗ.....	25
11. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (МРЖ).....	28
12. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПВЗ.....	34
13. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	38
14. РЕСУРСЫ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	39
15. ПРИЛОЖЕНИЕ.....	43

Список сокращений

АС	Агентство статистики при Президенте Республики Таджикистан
КООС	Комитет по охране окружающей среды
ГКИУГИ РТ	Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом Республики Таджикистан
ГРП	Группа реализации проектов
РППС	Рамочная программа партнерства стран
ГРСЕДН	Гражданская регистрация и статистика естественного движения населения
ЕЦА (ЦФРП)	Европа и Центральная Азия: Целевой фонд развития потенциала
ООСБТ	Охрана окружающей среды и безопасность труда
ЭСО	Экологическая и социальная оценка
ПСЭО	План экологических и социальных обязательств
ЭСРП	Экологическая и социальная рамочная программа
ПЭСУ	План экологического и социального управления
ЭСС	Экологические и социальные стандарты
ФУ	Финансовое управление
КЦЖ	Координационный центр по жалобам
ГУЖ	Группа по управлению жалобами
ПТ	Правительство Таджикистана
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
СРЖ ВБ	Служба рассмотрения жалоб Всемирного банка
ИКТ	Информационно-коммуникационные технологии
МОТ	Международная организация труда
ПУТО	Процедуры управления трудовыми отношениями
М&О	Мониторинг и оценка
МЭРТ	Министерство экономического развития и торговли
НСР	Национальная стратегия развития
NSDS	Национальная стратегия развития статистики до 2030 года
СББ МЭРТ	Совет по борьбе с бедностью при Министерстве экономического развития и торговли
ПЗ	План закупок
ГПП	Грант на подготовку проекта
СЗПР	Стратегия закупок проектов для развития
ППП (АС)	Подразделение по подготовке проектов при Агентстве статистики
РРП	Результаты Рамочная программа
ЦУР	Цели устойчивого развития
СЭЭУ	Система экономического и экологического учета
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
СНС	Система национальных счетов
ВБ	Всемирный банк

1. ВВЕДЕНИЕ

Проект “FINGROW Таджикистане “Поддержке развития экосистемы предпринимательство” является инициативой, направленной на улучшение экосистемы предпринимательство стране. Его цель — создание свободных условий для увеличения участия населения в предпринимательстве, занятости и развитии бизнеса, а также обеспечение им доступа к ресурсам, знаниям и возможностям для получения устойчивого дохода. Проект реализуется Государственным комитетом по инвестициям и управлению государственным имуществом Республики Таджикистан (ГКИУГИ) при технической поддержке Всемирного банка.

Экономическая структура Таджикистана и слабости на уровне компаний создают центральную проблему развития: экономический рост страны не опирается на динамичный и высокоэффективный частный сектор. Поэтому укрепление предпринимательской экосистемы, поддержка повышения производительности стартапов и ММСП, а также создание условий для деятельности частного сектора с высоким потенциалом роста имеют решающее значение для раскрытия экономического потенциала страны. Целенаправленные меры по развитию возможностей компаний, облегчению выхода на рынок, поддержке инноваций и расширению доступа к финансированию будут необходимы для формирования частного сектора, способного обеспечивать устойчивое создание рабочих мест, инклюзивный рост и структурную трансформацию.

Доступ к финансированию является ключевым фактором повышения производительности, роста и создания рабочих мест, однако он остаётся серьёзным ограничением для стартапов и ММСП. Слабости предпринимательской экосистемы тесно связаны с этими финансовыми пробелами. Финансовая система остаётся неглубокой и доминируемой банками, с ограниченным финансовым посредничеством, относительно высокими издержками посредничества и небольшим количеством вариантов финансирования за пределами традиционного банковского кредитования. Даже в банковском секторе кредитование ММСП остаётся ограниченным — всего 1,9 процента ВВП в 2024 году (около 17,5 процента от общего объёма банковских кредитов), несмотря на относительно низкий уровень проблемных кредитов (NPL) в этом сегменте — 3,3 процента, что значительно ниже среднего показателя по банковской системе. Более того, исследования предприятий Всемирного банка показывают, что значительное число компаний сталкивается с ограничениями в доступе к кредитам, особенно предприятия, возглавляемые женщинами, которые сталкиваются с дополнительными барьерами, Проект реализуется Государственным комитетом по инвестициям и управлению государственным имуществом Республики Таджикистан (ГКИУГИ) при технической поддержке Всемирного банка. При Государственном комитете по инвестициям и управлению государственным имуществом Республики Таджикистан (ГКИУГИ) будет создана Группа по реализации проекта (ГРП). ГКИУГИ, имеющий офисы в целевых районах, уполномочен создавать благоприятные правовые, финансовые и практические условия для развития предпринимательства, а также обеспечивать женщинам доступ ко всем возможностям для инвестиций и инноваций. ГКИУГИ гарантирует, что Мероприятия будут осуществляться в соответствии с Экологическими и социальными стандартами (ЭСС) и настоящим Планом управления трудовыми ресурсами (ПУР) способом, приемлемым для Ассоциации.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Цель проекта.

Увеличить использование финансовых услуг бизнесом и населением, а также содействовать созданию новых или более качественных рабочих мест. Проект будет иметь две ключевые конечные группы бенефициаров: стартапы и действующие микро-, малые и средние предприятия.

Предлагаемая цель разработки проекта (ЦРП)

ЦРП призвана позволить ГКИУГИ подготовить необходимую документацию для проекта: “FINGROW Таджикистане “Поддержке развития экосистемы предпринимательство

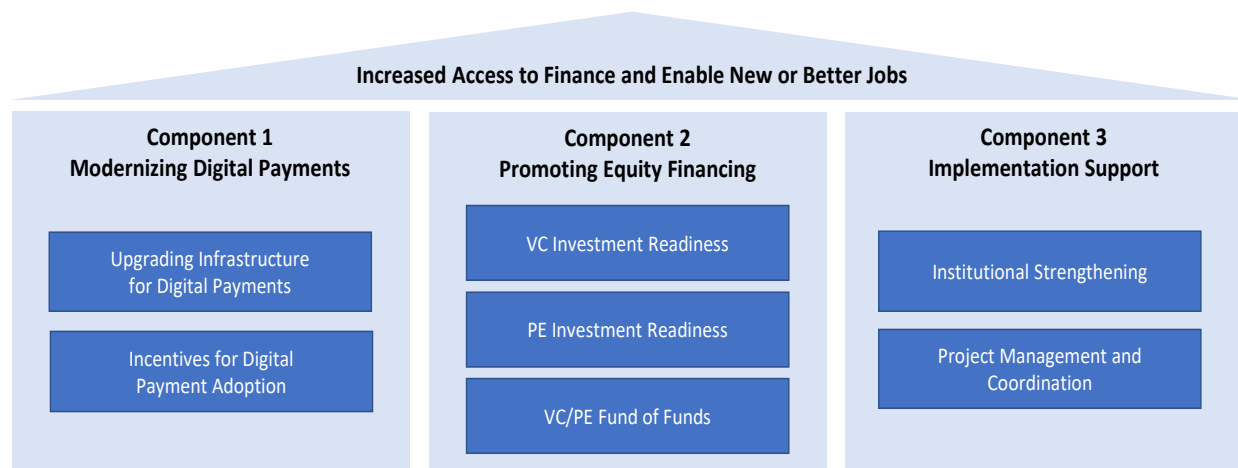
Таджикистан обладает несколькими экономическими секторами с потенциальными сравнительными преимуществами, но ему не хватает механизма для повышения конкурентоспособности МСП, их интеграции в цепочки создания стоимости и налаживания связей с международными рынками. Существует несколько секторов с потенциальными сравнительными преимуществами для улучшения интеграции в цепочки создания стоимости, включая, среди прочего: (i) цепочки создания стоимости в агробизнесе с высокой добавленной стоимостью, такие как сухофрукты и орехи, благодаря способности Таджикистана производить продукцию вне пиковых объемов поставок; (ii) международный туризм, использующий стратегическое расположение Таджикистана вдоль древнего Шелкового пути и его культурные и природные достопримечательности; и (iii) производство готовой одежды, учитывая сравнительное преимущество Таджикистана в сыром хлопке и хлопчатобумажной пряже, а также избыток рабочей силы. Тем не менее, деятельность частного сектора в целом сдерживается сложной деловой средой и ограниченными связями ММСП с крупными местными и многонациональными корпорациями, работающими в Таджикистане или регионе. Однако существует необходимость в надежном наборе практических инструментов, реализующих и дополняющих поддерживаемые правительством меры по наращиванию потенциала МСП, которые могли бы раскрыть сравнительные преимущества Таджикистана на местном уровне.

Это теория изменений предполагает, что увеличение использования цифровых платежей улучшает доступ к финансовым услугам и их использование за счёт снижения транзакционных издержек, создания цифровых следов данных и обеспечения доступа к сбережениям, кредиту и страхованию. Предполагается, что цифровые платежи способствуют формализации экономической деятельности — особенно операций по выплате заработной платы и торговых операций — тем самым переводя неформальных работников и предприятия в формальную экономику. Ожидается, что такая формализация повысит производительность, налоговую дисциплину и доступ к государственным услугам. Также предполагается, что более широкое использование цифровых платежей расширяет экономическое участие, особенно для недостаточно обслуживаемых групп, таких как женщины и молодежь. Предполагается, что цифровая инфраструктура, финансовая грамотность и доверие потребителей являются достаточными для поддержки широкого распространения. Это также предполагает наличие благоприятного нормативного регулирования (например, упрощение процедур КБС, кибербезопасность) и предполагает, что экосистемы цифровых платежей создают

положительные сетевые эффекты, стимулирующие предпринимательство и создание рабочих мест.

Практика показала, что, когда предприятия получают доступ к капиталу (кредитному или долевого), они будут инвестировать в основные средства, человеческий капитал и инновации. Предполагается, что такие инвестиции приводят к более высокой производительности, расширению производства и увеличению спроса на рабочую силу. Также предполагается, что доступ к капиталу стабилизирует занятость в периоды экономических спадов за счёт предоставления ликвидности, а инвесторы в капитал обеспечивают управленческую экспертизу и доступ к рынкам, что дополнительно стимулирует рост бизнеса. Кроме того, улучшенный доступ к финансовым продуктам и услугам, включая страхование, может повысить устойчивость предприятий к экономическим и климатическим шокам за счёт сокращения финансовых потерь и обеспечения более быстрого восстановления, тем самым поддерживая стабильность занятости. Важнейшим условием является наличие благоприятной нормативной среды и функционирующих финансовых рынков, которые могут эффективно распределять капитал и снижать риски, особенно для недостаточно обслуживаемых сегментов. Также предполагается, что предприятия способны трансформировать доступ к капиталу в рост занятости и что расширение использования цифровых платежей и доступа к капиталу значительно сократит разрывы в доступе к финансовым услугам и экономическом участии.

Рисми 1.



3. КОМПОНЕНТЫ ПРОЕКТА

Проект FINGROW Таджикистан будет сосредоточен на Направлениях 1 и 3 программы МРА — цифровые платежи и доленое финансирование — наряду с реформами деловой среды, способствуя формированию благоприятного цикла, который углубляет доступ к финансированию, ускоряет рост компаний и создает рабочие места. Проект состоит из трех основных компонентов (рисунок 1).

FINGROW TAJIKISTAN

КОМПОНЕНТ 1:

Модернизация цифровых платежей (6 млн долл. США). Данный компонент направлен на ускорение внедрения и эффективного использования цифровых платежей бизнесом и населением, в особенности микро-, малыми и средними предприятиями, предприятиями,

принадлежащими женщинам и управляемыми женщинами, а также субъектами в отстающих регионах. Проект будет поддерживать комплекс мер по модернизации инфраструктуры, необходимой для функционирования цифровых платежей и более широкой экосистемы цифровых финансов, а также по расширению принятия цифровых платежей со стороны торговых точек и пользователей путем устранения ключевых барьеров, ограничивающих переход от наличных расчетов к цифровым транзакциям.

Компонент 1.1: Модернизация инфраструктуры для цифровых платежей (4 млн долл. США). Этот подкомпонент направлен как на устранение базовых ограничений со стороны предложения в инфраструктуре цифровых платежей, так и на укрепление институционального потенциала Национального банка Таджикистана для надзора за все более цифровым и диверсифицированным финансовым сектором.

Цифровая инфраструктура в Национальном банке Таджикистана. Цель заключается в укреплении потенциала Национального банка Таджикистана по надзору за все более цифровым и диверсифицированным финансовым сектором, включая банки, небанковские финансовые учреждения, финтех-поставщиков и операторов платежных услуг. Этот подкомпонент будет поддерживать модернизацию и цифровизацию внутренних систем, баз данных и надзорных инструментов Национального банка Таджикистана для повышения эффективности регулирования, качества надзора за финансовым сектором и выработки политики на основе данных. Предусматриваемый круг мероприятий включает: (i) модернизацию и интеграцию систем надзорной отчетности для обеспечения автоматизированного, риск-ориентированного сбора и анализа данных; (ii) модернизацию внутренних баз данных для повышения качества данных, совместимости и мониторинга финансовых учреждений в режиме реального времени; и (iii) укрепление рамок кибербезопасности и стандартов управления данными.

Реализация будет осуществляться под руководством Национального банка Таджикистана. Национальный банк Таджикистана будет нести ответственность за национальную платежную инфраструктуру и будет тесно координировать деятельность с Национальным платежным советом для обеспечения стратегического надзора и согласования с потребностями рынка и регуляторными целями, а также с Агентством по инновациям и цифровым технологиям для обеспечения соответствия национальному подходу к кибербезопасности финансового сектора.

Подкомпонент 1.2: Стимулы для внедрения цифровых платежей (2 млн долл. США).

Этот подкомпонент направлен на устранение барьеров «последней мили» в части принятия и использования цифровых платежей путем стимулирования их внедрения торговыми точками, особенно предприятиями, возглавляемыми женщинами, и предприятиями в отстающих регионах, например в сельской местности, через Фонд развития приема платежей (Acceptance Development Facility, ADF). Подкомпонент также будет поддерживать создание ADF, а также его запуск для предоставления целевых финансовых стимулов, снижающих стоимость и риски перехода на цифровые платежи. FINGROW Таджикистан изучит возможность поддержки и использования

банковских агентов через ADF как точек доступа для внедрения цифровых платежей в недостаточно охваченных районах, где формальная финансовая инфраструктура ограничена. Эта деятельность способствует развитию экосистемы для потенциальных инвестиций IFC в финтех-компании, сотрудничающие с банками для расширения сетей банковских агентов, что в случае реализации еще больше усилит охват мероприятий ADF. Во-вторых, IFC предоставляла консультативную поддержку Национальному банку Таджикистана в разработке правовой и нормативной базы для финансирования под активы, включая факторинг, что является необходимым условием для коммерческой жизнеспособности финансирования дебиторской задолженности небольшого объема для микро-, малых и средних предприятий и агробизнеса. Опираясь на эту нормативную работу, ADF рассмотрит мероприятия, направленные на повышение осведомленности и готовности микро-малых и средних предприятий участвовать в факторинговых платформах, включая электронное выставление счетов, цифровизацию учетных записей по операциям и базовую цифровую грамотность

Компонент 2: Развитие долевого финансирования (19 млн долл. США).

Этот компонент будет одновременно формировать поток компаний, готовых к инвестициям, и увеличивать доступность долевого финансирования. Как отмечалось выше, предпринимательская экосистема Таджикистана находится на очень ранней стадии развития и демонстрирует признаки координационного сбоя.

Подкомпонент 2.1: Готовность к венчурному инвестированию (4,5 млн долл. США). Этот подкомпонент будет формировать поток стартапов, готовых к венчурному капиталу, то есть технологически ориентированных, инновационных компаний с высоким потенциалом роста, способных привлекать рисковый капитал на ранних стадиях. Структурированные инкубационные услуги через Государственный бизнес-инкубатор будут далее укреплять выживаемость, рост и готовность стартапов к венчурному финансированию посредством: (i) наставничества и коучинга; (ii) совершенствования бизнес-модели и проверки рыночной состоятельности; (iii) поддержки разработки продукта и создания прототипов; (iv) обучения финансовому управлению и подготовке к привлечению инвестиций; (v) правовых и регуляторных консультаций; (vi) содействия налаживанию связей с акселераторами, инвесторами, финансовыми учреждениями и корпоративными партнерами; и (vii) предоставления начального финансирования.

Подкомпонент 2.2: Готовность к инвестициям прямого частного капитала (6,5 млн долл. США).

Этот подкомпонент будет повышать готовность микро-, малых и средних предприятий к привлечению капитала прямых частных инвестиций, укрепляя их способность привлекать и эффективно использовать капитал для роста, повышения производительности и создания рабочих мест.

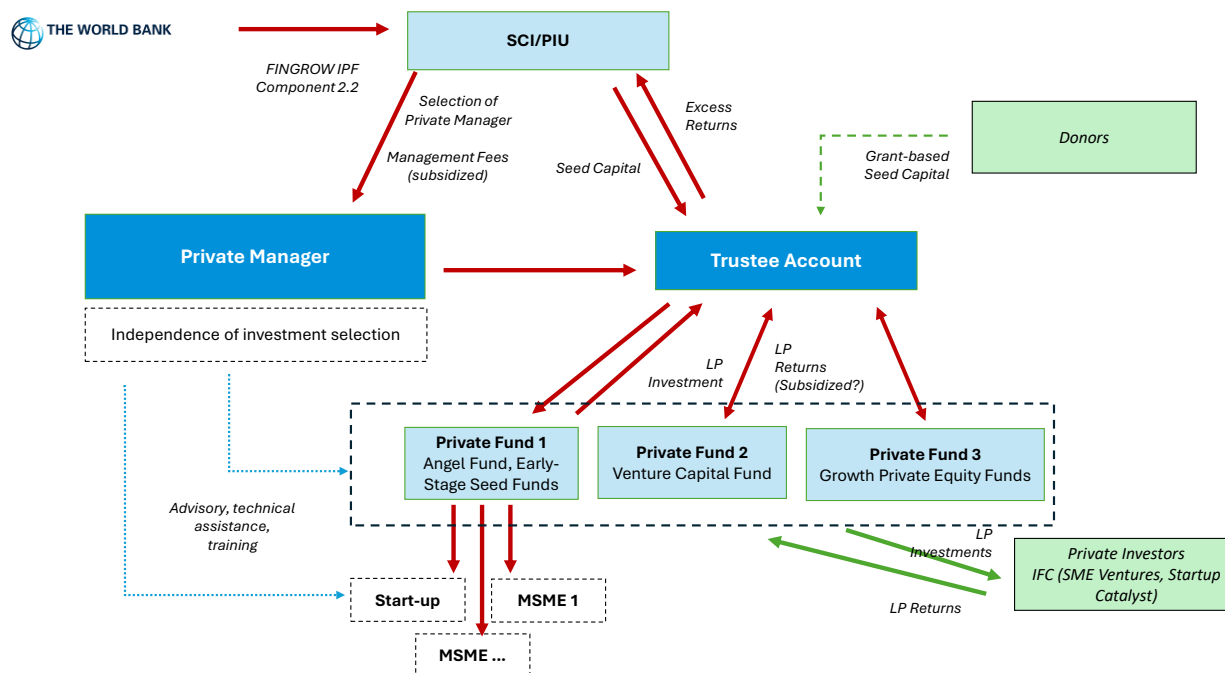
Подкомпонент 2.3: Фонд фондов (8 млн долл. США).

В рамках проекта будет создан механизм рискованного капитала, который будет функционировать как «облегченный» фонд фондов для преодоления почти полного отсутствия рискованного капитала

в Таджикистане. Такой облегченный фонд фондов будет иметь структуру управляемого счета, посредством которого государственный капитал будет размещаться в управляемых на региональном уровне субфондах с обязательными обязательствами инвестировать в стартапы и микро-, малые и средние предприятия, зарегистрированные и действующие в Таджикистане.

Облегченный фонд фондов будет функционировать как управляемый счет при Государственном бизнес-инкубаторе, который выступает институциональным якорем и держателем доверительного/эскроу-счета, на который зачисляются средства проекта; на этом уровне отслеживается инвестиционный доход и формализуются обязательства по отчетности, а также обеспечивается возможность открытия отдельных счетов по инвестиционным окнам в субфонды, что облегчает мониторинг обязательств на этом уровне.

Рисунка 2: Схема движения средств



Компонент 3: Поддержка реализации (5 млн долл. США).

В рамках этого компонента реализующие агентства проекта получают целевую поддержку по институциональному укреплению, а Группа реализации проекта при Государственном комитете по инвестициям разовьет необходимый потенциал и обеспечит эффективный запуск и управление реализацией проекта. Компонент будет включать два подкомпонента.

Подкомпонент 3.1: Институциональное укрепление реализующих агентств проекта (3 млн долл. США).

Этот подкомпонент будет включать развитие потенциала и техническую помощь трем реализующим агентствам проекта. В частности:

- i. Техническая помощь Государственному комитету по инвестициям. Техническая помощь будет оказываться Государственному комитету по инвестициям для того, чтобы соответствующие подразделения могли продвигать реформы деловой среды путем выявления узких мест,

выработки решений и содействия проведению необходимых реформ. Техническая помощь также будет сосредоточена на продвижении иностранных инвестиций и мониторинге и оценке.

ii. Техническая помощь Национальному банку Таджикистана. Цель состоит в укреплении потенциала Национального банка Таджикистана по надзору за все более цифровым и диверсифицированным финансовым сектором, включая банки, небанковские финансовые учреждения, финтех-поставщиков и операторов платежных услуг. Техническая помощь будет включать развитие потенциала сотрудников Национального банка Таджикистана в области цифрового надзора, аналитики данных и надзора за финансовыми технологиями.

iii. Техническая помощь Государственному бизнес-инкубатору для укрепления его потенциала по реализации подкомпонентов, связанных с инвестиционной готовностью, а также по фидуциарному надзору за фондом фондов.

Подкомпонент 3.2: Управление проектом и его реализация (2 млн долл. США).

Этот подкомпонент будет финансировать общее выполнение проекта, координацию и управление. Он также покрывает соответствующие расходы, включая дополнительные затраты на реализацию, связанные с персоналом, операционные расходы и комиссионные выплаты агентствам и государственным органам, участвующим в реализации проекта.

4. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПЛАНА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ (ПВЗС)

Общая цель настоящего плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) заключается в определении программы взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая публичное раскрытие информации и консультации, на протяжении всего жизненного цикла проекта. ПВЗС описывает способы, с помощью которых проектная команда будет взаимодействовать с заинтересованными сторонами, и включает механизм, посредством которого люди могут выражать обеспокоенность, предоставлять обратную связь или подавать жалобы в отношении проекта и любых связанных с ним мероприятий. Участие местного населения является необходимым условием успешной реализации проекта для обеспечения слаженного сотрудничества между персоналом проекта и местными сообществами, а также для минимизации и смягчения экологических и социальных рисков, связанных с предлагаемыми проектными мероприятиями.

Свободный доступ к информации обеспечивается статьей 25 Конституции, которая гласит, что государственные органы, общественные объединения и должностные лица обязаны предоставлять каждому человеку возможность получать и ознакомиться с документами, затрагивающими его права и интересы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. В соответствии с Законом о свободе информации, граждане Таджикистана имеют право доступа к информации, связанной с проектом.

Проект разрабатывается в рамках нового Европейского социального фонда Всемирного банка, который вступил в силу 1 октября 2018 года, заменив Политику Банка в области экологических и социальных гарантий. Деятельность по проекту должна соответствовать десяти экологическим и социальным стандартам (ЭСС). Проведенные Банком обзоры классифицировали

экологические и социальные риски как низкие и умеренные соответственно. Ключевые социальные вопросы касаются сбора и обработки данных; обеспечения их точности; содержательного анализа и интерпретации; распространения/раскрытия данных; и защиты конфиденциальности данных.

В целях решения социальных рисков и в соответствии с ESS10 о раскрытии информации и участии граждан, а также таджикским законом о свободе информации, Правительство Таджикистана/ГКИУГИ, являющееся исполнительным органом, разработало настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами. Объем и уровень детализации данного проекта Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами соответствуют характеру и масштабу, потенциальным рискам и последствиям гранта на подготовку проекта. Соответственно, сфера действия настоящего Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами будет расширена на заинтересованные стороны, затронутые деятельностью проекта, и будут определены механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами в ходе подготовки к реализации проекта. План взаимодействия с заинтересованными сторонами будет обновляться в ходе реализации гранта, а окончательная версия будет представлена и обнародована до оценки проекта.

Цель настоящего Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВС) состоит в том, чтобы определить ключевых заинтересованных сторон, участвующих в подготовке проекта “FINGROW Таджикистане “Поддержке развития экосистемы предпринимательство” в Таджикистане при поддержке гранта, и связанного с ним плана действий, определить методы взаимодействия с заинтересованными сторонами и установления конструктивного диалога между сторонами, а также установить обязанности по реализации мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Цель Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) — обеспечить широкое и активное участие заинтересованных сторон и своевременно создать атмосферу конструктивного диалога в процессе разработки проекта.

В частности, ПВЗС служит следующим целям:

- а. выявление и анализ заинтересованных сторон;
- б. планирование порядка взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- в. раскрытие информации;
- г. консультации с заинтересованными сторонами;
- д. рассмотрение и реагирование на жалобы;
- е. мониторинг и отчетность по ПВЗС.

Данная предварительная версия Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами будет опубликована ГРП, являющейся исполнительным агентством гранта и проекта FINGROW, и открыта для обратной связи и консультаций. Отзывы заинтересованных сторон будут учтены в окончательной версии ПВЗС.

Конкретные задачи ПВЗС заключаются в следующем:

- Выявление и оценка групп заинтересованных сторон и их профилей, интересов,

вопросов/воздействий и обеспокоенностей, относящихся к Проекту (картирование заинтересованных сторон);

- Информирование разработки проекта и/или мер по смягчению воздействий, включая альтернативы;
- Определение конкретных инициатив (например, собрания сообществ, фокус-групповые обсуждения, очные встречи, размещение плакатов в общественных учреждениях) для обеспечения содержательного взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон на прозрачной и доступной основе с использованием культурно приемлемых методов коммуникации, с особым акцентом на уязвимые группы;
- Формирование отношений с различными заинтересованными сторонами Проекта на основе взаимного уважения и доверия;
- Содействие адекватному и своевременному распространению информации о технических, экономических, экологических и социальных рисках и воздействиях среди групп заинтересованных сторон в понятной, доступной и культурно приемлемой форме и формате;
- Создание систем предварительного раскрытия/распространения информации и консультаций, включая сбор мнений затронутых лиц, учет полученных предложений (при необходимости) и предоставление обратной связи затронутым лицам/группам о том, были ли и каким образом эти предложения учтены;
- Создание механизма обратной связи и разрешения споров (через механизм рассмотрения жалоб — МРЖ); и
- Установление процедуры регистрации и отслеживания жалоб по реализуемым мероприятиям посредством отчетности и мониторинга работы МРЖ.

5. ОБЛАСТЬ ОХВАТА И СТРУКТУРА ПВЗС

Область охвата ПВЗС определяется в соответствии с Экологическим и социальным стандартом Всемирного банка ESS10. Взаимодействие будет планироваться как неотъемлемая часть экологической и социальной оценки проекта, а также его разработки и реализации.

Настоящий документ состоит из 14 глав.

Первая глава представляет собой Введение. В ней приводится краткое описание проекта и контекст, в котором разрабатывается ПВЗС. Главы 2 и 3 посвящены описанию проекта его целями компоненты. Глава 4 описывает область охвата и структуру. В главах 5 и 6 представлен нормативно- правовой и политический контекст Таджикистана, обеспечивающий легитимность ПВЗС. В главе 7,8 и 9 рассматриваются взаимодействие ЗС с экологический и социальный стандарты, анализа заинтересованных сторон. Ресурсы и обязанности изложены в главе 10. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) представлен в главе 11. В главе 11 изложены вопросы мониторинга, документирования и отчетности, Мероприятия по ВЗС указаны в главе 13, а ресурсы для ВЗС указаны в главе 14

6. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ И ПОЛИТИЧЕСКАЯ БАЗА

а. Национальные требования Республики Таджикистан части раскрытия информации

Закон Республики Таджикистан «О свободе информации» основывается на статье 25 Конституции, которая устанавливает, что государственные органы, общественные объединения и должностные лица обязаны предоставлять каждому возможность получения и ознакомления с документами, затрагивающими его/ее права и интересы, за исключением случаев, предусмотренных законом. Закон распространяется на отношения, связанные с доступом к информации, содержащейся в официальных документах и не отнесенной к информации ограниченного доступа в интересах обеспечения национальной безопасности в соответствии с законодательством о государственной тайне и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере защиты государственной тайны.

Закон Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (2016 г.) содержит правовые нормы об установленных информационных каналах, посредством которых граждане могут подавать жалобы и обращения. Статья 14 Закона устанавливает сроки рассмотрения обращений: 15 дней со дня поступления — для обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, и 30 дней — для обращений, требующих дополнительного изучения. Эти правовые положения будут учтены в механизме рассмотрения жалоб проекта.

Закон «Об органах местного самоуправления» (2004 г.) наделяет председателя районной или городской администрации полномочиями в сфере управления природными ресурсами, строительства и реконструкции объектов окружающей среды, надзора за деятельностью местных структур в сфере обращения с отходами, санитарно-эпидемиологического надзора, здравоохранения и социальной защиты населения в пределах административно-территориальной единицы. Проведение общественных собраний допускается только при предварительном уведомлении и согласовании с местным органом власти (хукуматом района).

Статья 13 Закона «Об охране окружающей среды» провозглашает право граждан на получение экологической информации, а также на участие в разработке, принятии и реализации решений, связанных с воздействием на окружающую среду. Реализация данного права обеспечивается путем общественного обсуждения проектов экологически значимых решений и проведения общественных экологических экспертиз. Представительные органы государственной власти обязаны рассматривать замечания и предложения граждан.

Гражданский кодекс определяет порядок осуществления права собственности и иных вещных прав, прав на результаты интеллектуальной деятельности, регулирует договорные и иные обязательства, а также иные имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников. Семейные, трудовые отношения, отношения по использованию природных ресурсов и охране окружающей среды регулируются гражданским законодательством, если иное не предусмотрено законами о семье, труде, земле и иным специальным законодательством.

Государственная программа развития женского предпринимательства в Республике Таджикистан на 2023–2027 годы направлена на оказание всесторонней поддержки женщинам в

бизнесе. Программа охватывает ключевые направления, способствующие росту и устойчивости женского предпринимательства. В рамках программы предусмотрены обучение и развитие навыков, включая обучение предпринимательству, бизнес-планированию, цифровым и экологически устойчивым («зеленым») технологиям, а также повышение финансовой грамотности женщин. Особое внимание уделяется обеспечению доступа к финансированию. Создаются благоприятные условия для получения женщинами грантов, микрокредитов и льготных займов, упрощается взаимодействие с банками и микрофинансовыми организациями. Программа также предусматривает консультационную и наставническую поддержку. Женщины-предприниматели получают помощь опытных специалистов, доступ к бизнес-наставникам, а также юридические и экономические консультации.

Национальная стратегия развития Республики Таджикистан на период до 2030 года (2021–2030 гг.) является комплексным документом, направленным на устойчивое социально-экономическое развитие страны. В стратегии особое внимание уделяется расширению экономических возможностей женщин и поддержке женского предпринимательства как важного фактора экономического роста и социальной стабильности. Стратегия предусматривает меры по увеличению числа женщин, вовлеченных в предпринимательскую деятельность, созданию новых рабочих мест и улучшению условий для развития малого и среднего бизнеса. Одним из ключевых направлений является повышение общественной видимости женщин-предпринимателей, их активного участия в экономической и социальной жизни, а также формирование позитивного общественного мнения о их вкладе в развитие страны. Национальная стратегия на 2021–2030 годы способствует не только общему развитию страны, но и созданию благоприятной среды для расширения экономических возможностей женщин и устойчивого развития предпринимательства в Таджикистане.

7. ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ И СОЦИАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ВСЕМИРНОГО БАНКА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Экологическая и социальная рамочная система (ESF) Всемирного банка вступила в силу 1 октября 2018 года. ESF включает Экологический и социальный стандарт (ESS) 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации», который признает «важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами проекта как неотъемлемого элемента надлежащей международной практики». ESS10 подчеркивает, что эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами может существенно повысить экологическую и социальную устойчивость проектов, усилить их принятие и внести значительный вклад в успешную разработку и реализацию проектов. ESS10 применяется ко всем проектам, поддерживаемым Банком через инвестиционное проектное финансирование, если их подготовка началась после вступления ESF в силу. Заемщик будет осуществлять взаимодействие с заинтересованными сторонами как неотъемлемую часть экологической и социальной оценки проекта, а также его разработки и реализации. В соответствии с ESF Всемирного банка (июнь 2018 г.) требования ESS10 включают следующее:

- Заемщики будут осуществлять взаимодействие с заинтересованными сторонами на

протяжении всего жизненного цикла проекта, начиная такое взаимодействие как можно раньше в процессе разработки проекта и в такие сроки, которые позволяют проводить содержательные консультации с заинтересованными сторонами по вопросам проектирования. Характер, масштаб и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами будут соразмерны характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям.

- Заемщики будут проводить содержательные консультации со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними в культурно приемлемой форме, свободной от манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.
- Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать следующие элементы, более подробно изложенные в ESS: (i) идентификация и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование того, как будет осуществляться взаимодействие с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) рассмотрение и реагирование на жалобы; и (vi) отчетность перед заинтересованными сторонами.
- Заемщик будет вести и раскрывать в рамках экологической и социальной оценки документированную запись взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая описание проведенных консультаций с заинтересованными сторонами, резюме полученной обратной связи и краткое объяснение того, каким образом эта обратная связь была учтена, либо причины, по которым она не была учтена.
- Заемщик должен разработать План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), соразмерный характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям. ПВЗС должен быть раскрыт как можно раньше и до проведения оценки проекта. Заемщик также должен запросить мнения заинтересованных сторон по ПВЗС, включая идентификацию заинтересованных сторон и предложения по будущему взаимодействию. В случае внесения существенных изменений в ПВЗС Заемщик обязан раскрыть обновленный ПВЗС (Всемирный банк, 2017: 99). В соответствии с ESS10 Заемщик также должен предложить и внедрить механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) для приема и содействия своевременному разрешению обеспокоенностей и жалоб сторон, затронутых проектом, связанных с экологической и социальной эффективностью проекта (Всемирный банк, 2017: 100).

Для получения более подробной информации об Экологических и социальных стандартах Всемирного банка, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке: www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards.

8. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

• Методология

Заинтересованные стороны проекта определяются как физические лица, группы или иные субъекты, которые:

- подвергаются или могут подвергаться прямому или косвенному, положительному или отрицательному воздействию Проекта (также именуемые «затронутые стороны»); и
- могут иметь интерес к Проекту («другие заинтересованные стороны»). К ним относятся лица или группы, чьи интересы могут быть затронуты Проектом и которые обладают потенциалом каким-либо образом влиять на результаты Проекта.

Идентификация заинтересованных сторон в рамках Проекта осуществлялась на основе следующих критериев:

- Влияние: социальная группа способна существенно влиять на процесс реализации Проекта;
- Воздействие: реализация Проекта может существенно повлиять на определенную социальную группу (заинтересованные стороны);
- Партнерство: существуют возможности для выстраивания партнерских отношений между Проектом и соответствующей социальной группой; интерес: социальная группа или отдельные лица, не обязательно непосредственно затронутые Проектом, могут (или не могут) проявлять к нему интерес.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами требует их идентификации с учетом вышеуказанных критериев и определения соответствующих методов взаимодействия с ними.

Для целей эффективного, адресного и инклюзивного взаимодействия заинтересованные стороны Проекта могут быть разделены на следующие три основные категории:

- Стороны, затронутые Проектом — лица, группы и иные субъекты в пределах зоны влияния Проекта, которые непосредственно подвергаются (фактически или потенциально) воздействию Проекта и/или были определены как наиболее восприимчивые к изменениям, связанным с Проектом, и которые должны быть тесно вовлечены в процесс выявления воздействий и их значимости, а также в принятие решений по мерам смягчения и управления;
- Другие заинтересованные стороны — физические лица/группы/субъекты, которые могут не испытывать прямого воздействия Проекта, но считают или воспринимают, что их интересы затрагиваются Проектом, и/или которые могут каким-либо образом повлиять на Проект и процесс его реализации; и
- Уязвимые группы — лица, которые могут быть затронуты Проектом в непропорционально большей степени или оказаться в еще более неблагоприятном положении по сравнению с другими группами в силу своего уязвимого статуса³ и которым могут потребоваться специальные меры взаимодействия для обеспечения их равного представительства в процессе консультаций и принятия решений, связанных с Проектом.

Для разработки эффективного ПВЗС важно понимать, каким образом заинтересованные стороны связаны с Проектом, а также их потребности и ожидания в части взаимодействия и консультаций. Полученная информация может быть использована для адаптации подходов к взаимодействию с каждым типом заинтересованных сторон. В рамках этого процесса также важно выявить заинтересованные стороны, для которых участие может быть затруднено, а также тех, кто может подвергаться дифференцированному или непропорциональному воздействию Проекта в силу их маргинализованного или уязвимого статуса.

Картирование заинтересованных сторон будет учитывать:

- кто и каким образом затрагивается Проектом;
- поддерживает ли заинтересованная сторона Проект, занимает нейтральную позицию или выступает против него;
- ключевые интересы и обеспокоенности каждой заинтересованной стороны в отношении Проекта;
- каким образом различные заинтересованные стороны могут влиять на Проект и какие риски или возможности это создает для Проекта.

- **Этапы и методы взаимодействия**

Картирование заинтересованных сторон включает:

- оценку уровня влияния/воздействия каждой заинтересованной стороны;
- анализ уровня поддержки, нейтралитета или сопротивления Проекту;
- выявление интересов, обеспокоенностей и мотиваций.

Таблица 1. Методы взаимодействия

Категория	Подходы
Затронутые заинтересованные стороны	Обучающие мероприятия, фокус-группы, собрания сообществ, мобильные группы по работе с населением
Уязвимые группы	Индивидуальные визиты, сотрудничество с НПО, советами женщин и местными лидерами
Другие заинтересованные стороны	Круглые столы, онлайн-платформы, рабочие группы, участие в оценке результатов

Категории заинтересованных сторон в рамках Проекта

Таблица 2. Заинтересованные стороны, затронутые Проектом, в пределах зоны его прямого влияния

Группа	Характер воздействия
Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом	Техническая помощь будет оказываться Государственному комитету по инвестициям для того, чтобы соответствующие подразделения могли продвигать реформы деловой среды путем выявления узких мест, выработки решений и содействия проведению необходимых реформ. Техническая помощь также будет сосредоточена на продвижении иностранных инвестиций и мониторинге и оценке.

Национальный банк Таджикистана	Цель состоит в укреплении потенциала Национального банка Таджикистана по надзору за все более цифровым и диверсифицированным финансовым сектором, включая банки, небанковские финансовые учреждения, финтех-поставщиков и операторов платежных услуг. Техническая помощь будет включать развитие потенциала сотрудников Национального банка Таджикистана в области цифрового надзора, аналитики данных и надзора за финансовыми технологиями.
Государственный Бизнес-центр по предпринимательству	Укрепления его потенциала по реализации подкомпонентов, связанных с инвестиционной готовностью, а также по фидуциарному надзору за фондом фондов.

- **Оценка затронутых заинтересованных сторон**

Затронутые стороны и бенефициары Проекта, а также другие стороны, которые могут быть непосредственно затронуты Проектом. Каждой заинтересованной стороне/группе присваивается рейтинг относительной значимости по шкале от 1 до 5 звезд, где пять звезд обозначают высокую значимость и требуют максимального уровня внимания. Это позволяет определить приоритеты для дальнейшего анализа. Универсальное картирование заинтересованных сторон и их относительная значимость представлены ниже.

Составление карты заинтересованных сторон и сегментация

Для определения процесса коммуникации с заинтересованными сторонами были определены несколько групп, которые могут быть заинтересованы и/или затронуты подготовкой грантового проекта. Существует ряд групп людей и социальных групп, заинтересованных в проекте на разных уровнях. Проект признает, что заинтересованные стороны не только разнообразны и неоднородны, но и находятся как в вертикальном, так и в горизонтальном пространстве. Соответственно, составление карты заинтересованных сторон проводится вертикально (в рамках административного пространства) и горизонтально (в рамках отдельного пространства). Первый шаг включает в себя подготовку универсальной карты. Каждая заинтересованная сторона/группа оценивается по относительной важности, начиная с оценки «Низкая» до «Высокая». Это помогает определить заинтересованность и важность для дальнейшего анализа. Составление карты заинтересованных сторон и относительная важность в процессе подготовки грантового проекта представлены ниже. (Список организации прилагается)

Таблица 3. Универсальное картирование заинтересованных сторон

№	Уровень – Административная единица	Заинтересованные стороны	Важность
1	Национальный уровень	Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом	*****

		Национальный банк Таджикистана	*****
		Государственный Бизнес центр по предпринимательство	*****
		Комитет по делам женщин и семьи при Правительстве Республики Таджикистан	*****
		Налоговый комитет при Правительстве Республики Таджикистан	***
		Министерство экономического развития и торговли	***
		Министерство финансов	*****
		Министерство труда, миграции и занятости	*****
		Агенство по статистике при Правительстве Республики Таджикистан	*****
		Комитет по развитию туризма при правительстве Таджикистана	***
		Национальные университеты и научно-исследовательские институты, средства массовой информации	***
		Организации гражданского общества, сети, МСП	***
		Японское агентство международного сотрудничества (JICA)	*****
		Немецкий банк развития (KfW)	***
		Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР)	*****
		Всемирный банк (ВБ)	*****
		Азиатский банк развития (АБР)	***
		Программа развития ООН (ПРООН)	***
		Ассоциация женщин-предпринимателей	*****

	Региональный уровень	Администрация председателя области	****
		Местные подразделения Государственного комитета по инвестициям и управлению государственным имуществом	*****
		Управления по делам женщин и в регионах	*****
		Региональные СМИ	****
		Районные органы власти (хукуматы), включая департаменты экономики, по делам молодежи, женщин, землепользования, экономики и экологии тд .	****

- **Неблагополучные / уязвимые лица или группы**

Особое значение имеет понимание того, могут ли воздействия Проекта непропорционально затрагивать неблагополучные или уязвимые лица или группы, которые часто не имеют возможности выразить свои обеспокоенности или в полной мере понять воздействия проекта. Также важно обеспечить, чтобы мероприятия по повышению осведомленности и

взаимодействию с заинтересованными сторонами для неблагоприятных или уязвимых лиц или групп были адаптированы с учетом их особых чувствительностей, обеспокоенности и культурных особенностей, а также для обеспечения полного понимания проектных мероприятий и выгод. Уязвимость может быть обусловлена происхождением человека, полом, возрастом, состоянием здоровья, экономической недостаточностью и финансовой незащищенностью, неблагоприятным статусом в сообществе (например, меньшинства или маргинализированные группы), зависимостью от других лиц или природных ресурсов и т. д. Взаимодействие с уязвимыми группами и отдельными лицами часто требует применения специальных мер и оказания поддержки, направленных на содействие их участию в принятии решений, связанных с Проектом, чтобы уровень их осведомленности и вклад в общий процесс были соразмерны уровню участия других заинтересованных сторон

Анализ заинтересованных сторон

Ниже обобщены выявленные заинтересованные стороны, характер их интереса к Проекту, а также уровень их заинтересованности и влияния на Проект. Перечень проектных мероприятий и задействованных локаций на данный момент еще не окончательно определен, в связи с чем некоторые заинтересованные стороны будут идентифицированы на более позднем этапе. Группа по реализации проекта (ГРП) будет нести ответственность за актуализацию данной таблицы по мере необходимости, включая добавление новых заинтересованных сторон, определение их ролей, а также оценку влияния Проекта и его воздействий на этих ЗС.

Таблица 4. Описание роли заинтересованных сторон в Проекте “FINGROW Таджикистан: «Поддержке развития экосистемы предпринимательства»

Группа / подгруппа	Текущая ситуация	Выявленные вопросы и проблемы	Ожидания от Проекта	Значимость риска	Необходимые обеспечивающие условия
Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом Республики Таджикистан	Процесс внедрения новых проектов. Реализуются пилотные программы. Партнерство с НПО и международными организациями.	Недостаточная вовлеченность женщин в экономику, ограниченный доступ к финансированию и обучению. Социальные стереотипы, Низкая осведомленность о проекте, сложности координации с другими госорганами.	Повышение экономической самостоятельности предпринимателей, улучшение доступа к финансовым ресурсам и обучению. Расширение доступа к предпринимательству, повышение финансовой грамотности. Улучшение взаимодействия между государством, НПО и частным сектором.	Средняя, высокая, средняя	Поддержка местных органов власти, улучшение инфраструктуры для предпринимателей. Привлечение международных партнеров, изменение общественного мнения. Поддержка инициатив на всех уровнях, формирование благоприятной правовой базы.
Комитет по делам женщин и семьи при Правительстве Республики Таджикистан	Ответственен за гендерную политику, но ограничен в ресурсах.	Недостаток финансирования, слабая региональная структура.	Усиление поддержки женщин предприниматели в реализации новых программ по расширению экономических возможностей предприниматели.	Средняя	Увеличение бюджета, обучение персонала, политическая поддержка.
Министерство финансов Республики Таджикистан	Дефицит бюджета, недостатки финансового управления.	Проблемы подотчетности и управления, недостаток аналитиков и специалистов по общественным коммуникациям.	Покрытие дефицита государственного бюджета за счет внешних грантовых инвестиций для расширения бизнеса	Высокая	Раскрытие бюджетных проектных документов и анализ документов по финансовым показателям.

Министерство труда, миграции и занятости населения Республики Таджикистан	Разрабатывает программы занятости, но слабо ориентировано на женщин.	Низкий уровень занятости предприниматели особенно в сельской местности.	Увеличение занятости и предпринимательской активности среди женщин.	Высокая	Обучающие программы, квоты, субсидии, доступ к кредитам.
Министерство экономического развития и торговли Республики Таджикистан	Поддержка МСП и развития частного сектора. Источник информации о региональных и районных планах развития.	Недостаточная информация в предпринимательстве.	Увеличение числа женщин предпринимателей.	Средняя	Упрощение доступа к программам поддержки МСП, специальные механизмы поддержки.
Национальный Банк Таджикистана		потенциала и обучению предпринимательству; социально-культурные нормы продолжают ограничивать экономические возможности женщин.	Увеличение программы обучения по цифровизации для предприниматели	Средняя	Обучающие программы, квоты, субсидии, доступ к кредитам
Государственное учреждение «Бизнес-инкубатор Таджикистана»	Опыт в формировании и развитии Предпринимательства; партнерство с партнерами по развитию и НПО.	Экономическое участие предприниматели остается ограниченным, в основном из-за недостаточного доступа к финансовым ресурсам, программам наращивания	Увеличение числа предпринимателей правовых	Высокая Средняя	Обучающие программы, квоты, субсидии, доступ к кредитам
Местные органы власти (хукуматы, отделы по делам женщин)	Координация на местном уровне.	Ограниченный бюджет и полномочия.	Эффективная реализация проекта на местном уровне.	Средняя	Делегирование полномочий, обучение, партнерство.
Районные хукуматы и местные органы власти	Осуществляют надзор за реализацией проекта на местах.	Бюрократические барьеры, отсутствие системной поддержки предпринимателей	Поддержка и реализация проекта на местном уровне.	Высокая	Упрощение процедур, политическая воля, вовлечение.
Местные представители ГКИУГИ	Участвуют в реализации проекта.	Недостаточная координация с предпринимательским инициативами.	Эффективная реализация гендерных компонентов проекта.	Средняя	Совместное планирование, отчетность по результатам.

9. МЕТОДЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Для успешной реализации проекта и достижения поставленных целей будет применяться комплексный набор методов взаимодействия с различными заинтересованными сторонами, включая женщин-предпринимателей, микро-, малые и средние предприятия, финансовые учреждения, наставников, а также государственные органы и организации гражданского общества. Основные методы взаимодействия включают:

Информационно-коммуникационные мероприятия

- Объявления и информационные кампании — для привлечения внимания потенциальных бенефициаров к возможностям участия в проекте, гранатовым конкурсам, обучающим программам и наставничеству.
- Публикация отчетов и новостей проекта через вебсайты, социальные сети и местные средства массовой информации с целью обеспечения прозрачности и информирования всех участников.
- Ознакомительные поездки и семинары для обмена опытом и распространения передовых практик среди участников и заинтересованных организаций.

Обучение и наращивание потенциала

- Проведение обучающих мероприятий по развитию бизнес-навыков, финансовой грамотности и предпринимательства с учетом местных условий и потребностей целевых групп.
- Организация групповых и индивидуальных консультаций, направленных на разработку бизнес-планов и адаптацию проектов к требованиям грантовых программ.
- Реализация программ наставничества и коучинга в течение 12 месяцев после предоставления грантов для поддержки устойчивого развития бизнеса.

Консультации и вовлечение в процессы принятия решений

- Регулярные встречи и рабочие группы с представителями целевых групп, наставниками и партнерами для обсуждения хода реализации проекта, выявления проблем и поиска решений.
- Внедрение механизма обратной связи, позволяющего бенефициарам и другим заинтересованным сторонам высказывать предложения и комментарии по реализации проекта.
- Проведение конкурсного отбора грантов с участием независимых экспертов и представителей местных сообществ для обеспечения прозрачности и справедливости.

Координация с партнерами и институтами поддержки

- Сотрудничество с микро финансовыми организациями, банковскими партнерами и Государственными программами поддержки предпринимательства для расширения доступа бенефициаров к финансовым ресурсам.
- Взаимодействие с организациями, работающими с уязвимыми группами (например, пострадавшими от гендерно-обусловленного насилия, домохозяйствами,

возглавляемыми женщинами) с целью приоритизации и оказания адресной поддержки.

- Обеспечение связей между ММСП и более мелкими поставщиками, что способствует развитию устойчивых бизнес-сетей.

Мониторинг и оценка взаимодействия

- Регулярный мониторинг эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами посредством опросов, интервью и сбора обратной связи.
- Использование данных мониторинга для корректировки коммуникационных и организационных методов с целью повышения уровня вовлеченности и удовлетворенности участников.
- Информирование заинтересованных сторон о результатах мониторинга и промежуточных итогах проекта посредством отчетов и презентаций. Данные методы обеспечат эффективную коммуникацию, поддержку вовлеченности заинтересованных сторон и будут способствовать успешному достижению целей проекта.

Коммуникация через средства массовой информации и социальные сети

Для эффективного информирования и вовлечения заинтересованных сторон в рамках проекта будет активно использоваться коммуникация через средства массовой информации и социальные сети. Особое внимание будет уделено использованию популярных цифровых Платформ, таких как Facebook и мессенджер WhatsApp, которые широко используются населением сообществ, охваченных проектом.

Основные подходы и инструменты коммуникации:

- Эксперт по социальным сетям — специалист из отдела по связям с общественностью ГКИУГИ или внешний консультант будет привлечен к проекту на период от шести месяцев до одного года. В его обязанности будет входить создание и регулярное обновление контента на специальной странице проекта, а также на официальной странице ГКИУГИ в Facebook, и обеспечение двусторонней коммуникации с аудиторией.
- Целевая аудитория и охват — с учетом высокого уровня использования социальных сетей среди различных возрастных и социальных групп в целевых сообществах данные каналы будут использоваться в качестве основного инструмента распространения актуальной информации о мероприятиях проекта, результатах, возможностях участия и новостях.
- Интерактивное взаимодействие — помимо размещения информационных материалов, социальные сети и мессенджеры (в частности WhatsApp) будут использоваться для проведения кампаний, сбора обратной связи, предоставления консультаций и оперативного реагирования на запросы и предложения бенефициаров и других заинтересованных сторон.
- Периодичность и качество коммуникации — эксперт будет обеспечивать регулярное обновление информации с учетом потребностей и интересов аудитории, что повысит уровень вовлеченности и прозрачности реализации проекта.
- Таким образом, использование современных цифровых коммуникационных платформ

станет важным инструментом укрепления связей между участниками проекта, повышения их

- Осведомленности и мотивации к активному участию в проектных мероприятиях.

Взаимодействия с сообществами / заинтересованными сторонами в рамках проект

Распределение грантов — прозрачное распределение проектных выгод

Концепция проекта основывается на обширном опыте Всемирного банка в реализации проектов с использованием механизма рассмотрения жалоб (МРЖ). В частности, опыт показывает, что создание справедливых и прозрачных механизмов распределения ресурсов с эффективной коммуникацией на ранних этапах мобилизации сообществ имеет ключевое значение. Нестабильность, конфликты и насилие (ICV) в рамках Проекта:

- Нестабильность в отдельных регионах страны, а также локальные конфликты и проявления насилия, включая насилие в отношении женщин, могут ограничивать доступ женщин к образовательным и экономическим возможностям и создавать барьеры для их полноценного участия в социально-экономических процессах:
 - Снижение уровня насилия в отношении женщин и повышение их безопасности, что позволит обеспечить их полноценное участие в экономических процессах.
 - Создание благоприятных условий для женщин в зонах конфликтов или нестабильности, включая доступ к образованию, ресурсам и поддержке.
 - Содействие социальной интеграции женщин, пострадавших от насилия или конфликтов, посредством программ психосоциальной поддержки и реабилитации.

Совместное наращивание потенциала предпринимателей и распределение ролей между органами местного самоуправления и общественными организациями.

Данный опыт, в частности, включает укрепление потенциала местных институтов для содействия участию граждан и выражению их мнений, улучшения управления местными инвестициями и повышения подотчетности.

Обеспечение потенциала на местах — эффективная фасилитация, расширяющая возможности участников сообществ. Уроки, извлеченные за десятилетия реализации проектов, основанных на развитии, инициируемом сообществами (РИС), указывают на важность наличия квалифицированных фасилитаторов, поддерживающих сообщества, наращивающих их потенциал для выполнения предусмотренных ролей и обеспечивающих включение тех групп, которые обычно маргинализированы в общественной жизни. Кроме того, опыт показывает, что процесс обучения и управления фасилитаторами сообществ, а также интенсивность их поддержки сообществ, являются критически важными факторами эффективной работы фасилитаторов. В ходе подготовки проекта были изучены потенциальные возможности привлечения заинтересованных сторон с подтвержденным опытом работы с сообществами.

Снижение уязвимости молодых мужчин и женщин к рискам маргинального насилия требует сочетания развития мягких навыков и поддержки в сфере обеспечения средств к существованию. Аналитическая работа, проведенная Всемирным банком по факторам радикализации среди молодежи Таджикистана, выявила следующие способствующие факторы: (i) наличие

многочисленной группы молодых мужчин с ограниченными социально-экономическими возможностями и недостатком навыков критического мышления; и (ii) растущее число трудовых мигрантов из Таджикистана, депортированных и/или лишенных возможности (повторного) въезда в Россию, что оставляет их без источников средств к существованию и зачастую с трудностями по погашению долгов. Усилия по снижению указанных рисков должны одновременно предусматривать обучение мягким навыкам и поддержку в обеспечении средств к существованию.

Информационные материалы

Для обеспечения прозрачности и широкой общественной осведомленности о ходе реализации проекта будет разработан и распространен комплекс информационных материалов. Он будет включать брошюры, листовки, плакаты и другие печатные материалы. Эти материалы будут

Адаптированы под конкретные целевые аудитории и распространяться как в традиционном печатном формате, так и в цифровом виде для достижения максимального охвата.

ГКИУГИ будет регулярно обновлять официальный вебсайт проекта не реже одного раза в квартал, публикуя ключевую информацию о ходе реализации проекта, включая отчеты по экологической и социальной деятельности. Все материалы и отчеты будут доступны на таджикском языке, что обеспечит их доступность для широкой аудитории.

На вебсайте также будет размещена подробная информация о механизме рассмотрения жалоб (МРЖ) проекта, что позволит обеспечить эффективный диалог с общественностью и своевременное реагирование на возникающие вопросы и беспокойства.

10. РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПВЗ

Механизмы реализации и ресурсы

Группа по реализации проекта (ГРП) будет нести основную ответственность за координацию и надзор за реализацией проекта. ГРП будет отвечать за общую реализацию и координацию ПВЗС проекта.

В задачи ГРП будут входить:

- обеспечение регулярного обновления ПВЗС по мере необходимости;
- планирование, реализация и осуществление текущего оперативного управления процессами взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая рассмотрение жалоб;
- постоянное ведение учета формальных и неформальных мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами;
- организация, логистическое обеспечение и участие во встречах с заинтересованными сторонами;
- подготовка информации для распространения среди заинтересованных сторон в доступных форматах;
- обеспечение функционирования механизма рассмотрения жалоб (МРЖ).
- ГКИУГИ РТ будет отвечать за взаимодействие с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта и обеспечит мобилизацию следующих

ресурсов:

- специализированный раздел проекта на веб-сайте ГКИУГИ РТ;
- электронную базу данных по жалобам;
- реестр взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- печатные материалы (руководства, брошюры, плакаты и др.), которые будут использоваться в соответствии с потребностями ПВЗС.

Роли и обязанности Основная группа по взаимодействию с общественностью

Основная группа по взаимодействию с общественностью будет играть ключевую роль в обеспечении эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами на протяжении всего проекта. В состав группы входят:

Национальный уровень:

Сотрудника ГКИУГИ РТ, включая представителей следующих подразделений:

- Главное управление по инвестициям;
- Управление поддержки предпринимательства, управления по продвижению разрешительной системы и мониторингу проверок;
- Государственное учреждение «Бизнес-инкубатор Таджикистана».

Местный уровень:

- сотрудника ГКИУГИ РТ из Горно-Бадахшанской автономной области (ГБАО), районов республиканского подчинения (РРП) и города Душанбе;
- представителя партнерских поддерживающих неправительственных организаций (НПО).

В общей сложности группа взаимодействие, обладающих достаточными навыками коммуникации и связей с общественностью для координации и реализации различных мероприятий, предусмотренных Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС).

Обязанности:

1. Координация и управление взаимодействием с заинтересованными сторонами:

- организация и проведение встреч, консультаций и семинаров для сбора обратной связи от заинтересованных сторон;
- обеспечение регулярного информирования заинтересованных сторон о ходе реализации проекта, возникающих вопросах и соответствующих обновлениях;
- ведение детального журнала всех мероприятий по взаимодействию, консультаций и ответов на обращения заинтересованных сторон.

2. Сотрудничество с ключевыми заинтересованными сторонами:

- тесная координация с другими национальными и местными государственными органами и агентствами;
- взаимодействие с подразделениями и региональными представительствами ГКИУГИ РТ;
- сотрудничество с подрядчиками и субподрядчиками;
- взаимодействие с затронутыми муниципалитетами и сообществами проекта.

Специалист по социальному развитию:

ГКИУГИ РТ наймет специалиста по социальному развитию, который будет отвечать за обеспечение эффективной коммуникации между проектной командой и заинтересованными сторонами. В обязанности специалиста будут входить:

- обеспечение регулярного информирования заинтересованных сторон о ходе проекта, возникающих вопросах и обновлениях;
- организация встреч, консультаций и семинаров для сбора обратной связи;
- ведение подробного учета всех мероприятий по взаимодействию, консультаций и ответов на обращения заинтересованных сторон.

Координация и сотрудничество:

Основная группа по взаимодействию с общественностью будет осуществлять тесную координацию со следующими ключевыми заинтересованными сторонами:

- другими национальными и местными государственными органами и агентствами;
- подразделениями и региональными офисами ГКИУГИ РТ;
- подрядчиками и субподрядчиками;
- затронутыми муниципалитетами и сообществами проекта.

Методы взаимодействия

Для обеспечения эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами будут применяться следующие методы:

- публичные встречи: организация встреч с местными сообществами для обсуждения хода реализации проекта и сбора обратной связи;
- консультации и семинары: проведение мероприятий для обмена информацией и получения отзывов;
- регулярное информирование: предоставление заинтересованным сторонам актуальной информации о ходе проекта и возникающих трудностях;
- ведение учета мероприятий: документирование всех мероприятий по взаимодействию и ответов на обращения заинтересованных сторон.

Данные методы будут способствовать обеспечению прозрачности, инклюзивности и эффективного управления проектом, в том числе в условиях повышенных рисков, таких как нестабильность, конфликты и насилие.

Таблица 5. Обязанности ключевых заинтересованных сторон по реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС)

Заинтересованная сторона / участник проекта	Обязанности
Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом Республики Таджикистан (ГКИУГИ РТ)	<ul style="list-style-type: none"> • Планирование, координация и реализация ПВЗС; • Взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами, включая женские и местные организации; • Рассмотрение и урегулирование жалоб, включая вопросы, • связанные с гендерной тематикой; • Надзор за подрядчиками и консультантами в части выполнения социальных обязательств, включая обеспечение равного участия женщин; • Подготовка отчетов по мониторингу реализации ПВЗС и социально-экологической деятельности для Всемирного банка и других партнеров.
ГУ «Бизнес-инкубатор Таджикистана»	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание технической поддержки при разработке ПВЗС, ESMF, LMP и других документов; • Содействие координации между местными заинтересованными сторонами.
Организации по поддержке реализации проекта	<ul style="list-style-type: none"> • Мониторинг деятельности подрядчиков, включая соблюдение гендерных аспектов; • Управление взаимодействием с местными сообществами, особенно с женщинами, в период реализации работ • Содействие в организации публичных консультаций.
НПО / подрядчики / субподрядчики	<ul style="list-style-type: none"> • Информирование ГКИУГИ РТ о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами; • Участие в рассмотрении и урегулировании жалоб, включая обращения женщин и уязвимых групп • Подготовка и реализация планов по охране окружающей среды, охране труда, гендерному равенству и социальной инклюзии; • Информирование сообществ, включая женщин, о ходе проекта, потенциальных рисках и мерах по их смягчению; • Обеспечение инклюзивного доступа к информации о проекте.

Государственные органы	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение соответствия проекта национальному законодательству, включая права женщин; • Участие в мероприятиях ПВЗС, включая гендерные компоненты; • Содействие процессам отвода/приобретения земель и взаимодействию с затронутыми женщинами; • Обеспечение прозрачности оценки воздействий и результатов мониторинга.
------------------------	---

Заинтересованная сторона / участник проекта	Обязанности
Местные органы власти (районный уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • Передача жалоб от местного населения, особенно от женщин и уязвимых групп, контактными лицам ГКИУГИ РТ; • Участие в работе местных комитетов по рассмотрению жалоб; • Обеспечение публичного доступа к документам, связанным с проектом, включая ПВЗС и ОВОС (ESIA).
Затронутые проектом лица (включая женщин и уязвимые группы)	<ul style="list-style-type: none"> • Участие во встречах, организуемых в рамках проекта; • Подача жалоб через механизм рассмотрения жалоб (МРЖ), включая обращения, связанные с гендерным неравенством или дискриминацией; • Участие в выявлении и реализации мер по смягчению воздействий; • Получение своевременной информации о ходе реализации проекта.
Другие застройщики / инициаторы проектов	<ul style="list-style-type: none"> • Координация с ГКИУГИ РТ по вопросам оценки кумулятивных воздействий; • Обмен документацией и координация усилий по управлению социальными и экологическими рисками, включая гендерные аспекты.

Механизм привлечения общественности в рамках проекта.

Привлечением общественности подразумевается ряд действий, направленных на побуждение граждан к выражению своих взглядов и принятию мер для осуществления перемен. В проектах сообщество играет важную роль в ходе реализации проекта. Проведение общественной слушание для обсуждения общественных проблем и выявление решение проблем являются основной индикатор привлечение общественности в проектах

Используется комплекс методов (информирование, консультации, совместное планирование) для вовлечения граждан и организаций в проектах. Он включает создание рабочих групп, проведение общественных слушаний, анкетирование и краудсорсинг. Цель: повысить прозрачность, учесть интересы стейкхолдеров, получить поддержку и ресурсы (волонтёры, средства)

Основные этапы и инструменты механизма:

1. **Информирование:** Публикация целей и планов проекта в СМИ, соцсетях, на официальных сайтах, проведение брифингов.
2. **Консультации и сбор мнений:** Организация общественных слушаний, проведение фокус-

групп, опросов и онлайн-голосований для выявления требований заинтересованных сторон.

3. **Совместное планирование:** Включение представителей общественности в проектные комитеты, проведение «мозговых штурмов» и воркшопов.
4. **Активное участие (со-реализация):** Привлечение волонтеров к реализации мероприятий, использование краудфандинга для финансирования.
5. **Мониторинг и оценка:** Создание общественных советов для контроля результатов, получение обратной связи о качестве реализованного проекта.

Для эффективного вовлечения важно обеспечивать обратную связь и демонстрировать реальное влияние общественности на решения

11. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (МРЖ)

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) представляет собой совокупность процедур и инструментов, позволяющих местным сообществам, работникам, аутсорсинговым производителям и другим затронутым заинтересованным сторонам подавать жалобы инвестору и добиваться их рассмотрения в случаях, когда они считают, что деятельность инвестора оказала негативное воздействие. МРЖ является одним из ключевых инструментов для предотвращения, управления и урегулирования потенциальных или уже возникших негативных воздействий, а также для выполнения обязательств в рамках международного права в области прав человека и содействия формированию позитивных отношений с сообществами и работниками.

Основной целью МРЖ является содействие разрешению жалоб и обращений своевременным, результативным и эффективным образом, удовлетворяющим все вовлеченные стороны. В частности, механизм обеспечивает прозрачный и заслуживающий доверия процесс, направленный на достижение справедливых, эффективных и устойчивых результатов. Он также способствует укреплению доверия и сотрудничества как неотъемлемая часть более широкого процесса консультаций с сообществами, обеспечивающего принятие корректирующих мер. В частности, МРЖ:

- предоставляет затронутым лицам и другим заинтересованным сторонам каналы для предоставления обратной связи, подачи жалоб или урегулирования любых споров, которые могут возникнуть в ходе реализации проекта;
- обеспечивает определение и реализацию надлежащих и взаимоприемлемых мер по устранению нарушений к удовлетворению заявителей;
- позволяет избежать необходимости обращения к судебным разбирательствам.

МРЖ является системой, которая позволяет подавать и своевременно рассматривать не только жалобы, но и запросы, предложения, положительные отзывы и обеспокоенности затронутых проектом лиц, связанные с экологической и социальной эффективностью проекта.

Описание механизма рассмотрения жалоб проекта

Создание механизма рассмотрения жалоб предусматривает формирование реестра жалоб и информирование всех заинтересованных сторон о наличии данного механизма (например, в ходе вводных обучений, посредством объявлений на информационных стендах или через

аналогичные каналы коммуникации).

Эффективный механизм должен быть независимым и объективным. Он должен предусматривать информирование заинтересованных сторон о шагах, которые будут предприняты после получения жалобы, а также четко определенные сроки ее рассмотрения. При этом необходимо учитывать сроки, установленные трудовым законодательством, с целью обеспечения соответствия национальному законодательству.

Механизм рассмотрения жалоб будет включать:

- процедуры приема жалоб, такие как формы комментариев/жалоб,
- ящики для предложений, электронная почта, телефонная горячая линия;
- установленные сроки реагирования на жалобы;
- реестр для учета и отслеживания своевременного разрешения жалоб;
- ответственное подразделение, осуществляющее прием, регистрацию и контроль за рассмотрением жалоб.

Механизм рассмотрения жалоб будет разъясняться в ходе партисипативных встреч, а также анонсироваться на веб-сайте проекта, публиковаться в местных газетах, размещаться на информационных стендах на площадках реализации проекта и распространяться через информационные листовки и брошюры проекта. Механизм будет основываться на следующих принципах:

- процесс будет прозрачным и позволит затронутым лицам свободно выражать свои обеспокоенности и подавать жалобы;
- не будет допускаться дискриминация в отношении лиц, подающих жалобы, а все обращения будут рассматриваться конфиденциально;
- анонимные жалобы будут рассматриваться наравне с другими жалобами, источник которых известен;
- руководство будет относиться к жалобам серьезно и принимать своевременные и надлежащие меры реагирования.

Информация о наличии механизма рассмотрения жалоб будет в доступной форме доводиться до всех затронутых проектом лиц посредством информационных стендов, установки «ящиков для предложений/жалоб» и иных необходимых средств.

Механизм рассмотрения жалоб не должен ограничивать доступ к другим судебным или административным средствам правовой защиты, доступным в соответствии с законодательством, либо заменять механизмы рассмотрения жалоб, предусмотренные коллективными договорами или существующими арбитражными процедурами.

Общий процесс функционирования МРЖ будет состоять из шести этапов, описанных ниже.

Шаг 1: Подача обращений. Заинтересованные стороны проекта смогут предоставлять обратную связь и сообщать о жалобах через несколько каналов: путем обращения в Группу по реализации проекта (ГРП) по почте, телефону, электронной почте, через социальные сети, SMS и мессенджеры. Доступные каналы подачи жалоб приведены в таблице 6 ниже.

Таблица 6. Каналы МРЖ проекта

Каналы МРЖ	Контактные данные
Имя ответственного лица	Общий отдел
Почтовый адрес (для корреспонденции)	пр. Рудаки, 40, г. Душанбе
Телефон (факс)	+992 (37) 221-57-29; факс: +992 (37) 221-57-29
Веб-сайт	https://investcom.tj/
Электронная почта	info@investcom.tj

Каналы МРЖ	Контактные данные
Имя ответственного лица	Шарипов Хукумат Гиёсович
Почтовый адрес (для корреспонденции)	sh.hukumatsho@mail.ru
Телефон (факс)	+992 93 559 44 60
Веб-сайт	
Электронная почта	sh.hukumatsho@mail.ru

Шаг 2: Сортировка и обработка. Жалобы и обратная связь будут собираться специалистом по социальному развитию в ГРП и регистрироваться в журнале. Предполагается, что специалист обсудит обращение с заявителем и примет решение в течение 14 дней с момента получения. Обращения граждан могут быть в устной, письменной форме, а также в форме электронного документа. В последних двух формах различают такие виды обращений, как предложение, заявление и жалоба. В графе краткое описание жалобы они расставляются по категориям исходя от зависимости направление жалобы.

Журнал будет вестись в электронном виде (в таблице Excel). Форма журнала приведена в таблице 7 ниже.

Таблица 7. Пример журнала регистрации жалоб (таблица Excel)

ID жалобы	Дата получения жалобы	Имя и контактные данные заявителя	Пол (Ж/М)	Краткое описание жалобы	Ответственное лицо	Ход рассмотрения жалобы	Дата закрытия жалобы	Примечания
1								
2								
3								

Шаг 3: Подтверждение получения и последующие действия. В течение семи дней с даты подачи жалобы ответственное лицо/орган свяжется с заявителем и предоставит информацию о предполагаемом порядке действий и ожидаемых сроках рассмотрения жалобы. Если жалоба не будет урегулирована в течение 14 дней, ответственное лицо проинформирует заявителя о текущем статусе жалобы/вопроса и повторно сообщит предполагаемый срок ее разрешения.

Шаг 4: Проверка, расследование и принятие мер. На данном этапе осуществляется сбор информации по жалобе для установления фактов и проверки ее обоснованности, после чего разрабатывается предлагаемое решение. Оно может включать изменение решений, касающихся права на меры по смягчению воздействия или оказание помощи, внесение изменений в саму программу, принятие иных мер либо отказ от их принятия. В зависимости от характера жалобы процесс может включать выезды на место, анализ документов, встречи с заявителем (если он известен и готов к взаимодействию), а также встречи с другими лицами (как связанными с проектом, так и не связанными), которые могут обладать информацией или иным образом способствовать разрешению вопроса. Ожидается, что большинство жалоб будет урегулировано на данном этапе. Все действия, предпринимаемые на этом и других этапах, будут полностью документироваться, а любое принятое решение — регистрироваться в журнале.

Шаг 5: Мониторинг и оценка. Мониторинг подразумевает процесс отслеживания жалоб и оценки прогресса в их урегулировании. ГРП будет отвечать за консолидацию, мониторинг и отчетность по жалобам, запросам и иной обратной связи, которые были получены, урегулированы или остаются на рассмотрении. Это будет обеспечиваться путем ведения реестра жалоб и учета всех шагов, предпринятых для их урегулирования либо предоставления ответов на обращения и вопросы.

Шаг 6: Предоставление обратной связи. На данном этапе лица, подавшие жалобы, предложения или вопросы, информируются о том, каким образом были урегулированы соответствующие вопросы, либо получают ответы на свои запросы. По возможности заявители должны быть проинформированы о предлагаемом решении лично (посредством телефонной связи или иных средств коммуникации).

Если заявитель не удовлетворен принятым решением, он или она может обратиться к национальной системе, описанной выше в разделе 7.4. Также заявитель будет проинформирован о механизме рассмотрения жалоб Всемирного банка, описанном ниже. ГРП будет отчитываться перед ГКИУГИ ВБ о жалобах, урегулированных с момента предыдущего отчета, а также о жалобах, которые остаются нерешенными, с указанием шагов, которые планируется предпринять для их урегулирования в случае, если они не были решены в течение 14 дней. Данные по жалобам и/или исходные журналы регистрации жалоб будут предоставляться миссиям Всемирного банка по запросу, а сводная информация о жалобах и принятых решениях будет включаться в периодические отчеты, направляемые Всемирному банку.

Рассмотрение чувствительных жалоб

С учетом стандартов по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия / сексуальных

домогаательств (SEA/SH), которые в соответствии с требованиями Всемирного банка должны соблюдаться во всех проектах, финансируемых Всемирным банком, данные стандарты будут соблюдаться, а ответственные лица будут принимать меры по повышению осведомленности о предотвращении и пресечении SEA/SH. На всех этапах реализации проекта весь персонал проекта и подрядчики будут проинформированы о принципах контроля и предотвращения рисков SEA/SH.

Все подрядчики в обязательном порядке будут включать в договоры обязательства по недопущению использования детского и принудительного труда, внедрению мер по смягчению рисков SEA/SH, а сотрудники ГПП, ответственные за надзор за подрядчиками, будут осуществлять мониторинг и отчитываться об отсутствии случаев принудительного труда и SEA/SH. Все персональные данные и жалобы, полученные через МРЖ, будут обрабатываться на конфиденциальной основе, за исключением случаев, когда заявитель дает согласие на раскрытие своих персональных данных.

Ответственность в рамках МРЖ

Основная ответственность за реализацию МРЖ возлагается на ГПП. Команда МРЖ в составе ГПП включает специалиста по экологическим гарантиям, специалиста по социальному развитию и координатора проекта, при этом повседневные задачи в основном возлагаются на специалиста по социальному развитию.

Со стороны подрядчика команда по реализации механизма рассмотрения жалоб будет состоять из менеджеров по охране труда, технике безопасности и окружающей среде (HSE) подрядчика, которые при необходимости также будут выполнять функции офицера по связям с сообществом (ОСО). В рамках команды по реализации будут установлены четкие линии ответственности и подотчетности.

Важно, чтобы все члены команды были надлежащим образом обучены вопросам взаимодействия с заинтересованными сторонами. Также важно, чтобы ОСО был местным жителем, свободно владеющим таджикским языком и знакомым с местными обычаями.

Национальная система рассмотрения жалоб в Таджикистане

В соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (от 23 июля 2016 года) установлены правовые нормы, регулирующие каналы подачи гражданами жалоб, заявлений и обращений. Статья 14 Закона определяет сроки рассмотрения обращений: 15 дней со дня их получения — для обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, и 30 дней — для обращений, требующих дополнительного рассмотрения. Кроме того, граждане могут обращаться в региональные и районные органы местной власти, а также в территориальные подразделения участвующих государственных министерств и комитетов.

Каждая из участвующих государственных организаций имеет собственные общедоступные каналы для подачи обращений и жалоб:

- Государственный комитет по инвестициям и управлению государственным имуществом — <https://investcom.tj/contacts.html>
- Государственное учреждение «Бизнес-инкубатор Таджикистана»

Система рассмотрения жалоб Всемирного банка

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что на них негативно повлиял проект, поддерживаемый Всемирным банком, также могут направлять жалобы напрямую во Всемирный банк через Службу рассмотрения жалоб (GRS) Всемирного банка (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Жалоба может быть подана на английском, таджикском или русском языках, при этом для жалоб, поданных не на английском языке, может потребоваться дополнительное время на обработку. Жалоба может быть подана в GRS Всемирного банка по следующим каналам:

- По электронной почте: grievances@worldbank.org
- По факсу: +1.202.614.7313
- По почте: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 N Street, Northwest, Washington, DC 20433, USA
- В офис Всемирного банка в Таджикистане: адрес: ул. Айни, 48, Бизнес-центр «Созидание», 3-й этаж, г. Душанбе, Республика Таджикистан; телефон: +992 48 701-5800; электронная почта: tajikistan@worldbank.org

В жалобе должно быть четко указано предполагаемое негативное воздействие (или воздействия), которое, по мнению заявителя, было причинено или может быть причинено проектом, поддерживаемым Всемирным банком. По возможности жалоба должна сопровождаться имеющейся документацией и перепиской. Заявитель также может указать желаемый результат рассмотрения жалобы. Кроме того, в жалобе должны быть указаны данные заявителя (или назначенного представителя) и контактная информация. Жалобы, поданные через МРЖ, оперативно рассматриваются с целью своевременного реагирования на вопросы, связанные с проектом.

Помимо этого, затронутые проектом сообщества и отдельные лица могут направлять жалобы в независимую Инспекционную панель Всемирного банка, которая определяет, имел ли место или может ли иметь место ущерб в результате несоблюдения Всемирным банком своих политик и процедур. Жалобы могут быть поданы в Инспекционную панель в любое время после того, как соответствующие вопросы были доведены до сведения Всемирного банка, и после того как Руководству Банка была предоставлена возможность отреагировать. Информация о порядке подачи жалоб в Инспекционную панель Всемирного банка доступна на сайте www.inspectionpanel.org

12. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПВЗС

Компонент 4 Проекта будет поддерживать мероприятия по мониторингу и оценке (МО) для отслеживания, документирования и распространения информации о ходе реализации и результатах проекта, включая мониторинг Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Команда по мониторингу и оценке в составе ГРП будет отвечать за обобщение информации о ходе реализации и результатах проекта. В рамках данного компонента также будет профинансирована система управления информацией (СУИ), которую ГРП создаст и будет использовать для мониторинга проекта, автоматического формирования отчетов, обеспечения прозрачности проекта (информация по подпроектам будет отображаться на картах), а также для получения обратной связи от граждан.

Хотя мониторинг со стороны сообществ будет поддерживаться в рамках подкомпонента 1b, команда МО ГРП будет отслеживать качество мобилизации сообществ, а также другие мероприятия по обеспечению инклюзии, голоса и агентности сообществ на основе карточек оценки сообществ. Эти результаты будут обсуждаться и проверяться совместно с финансовыми и проектными записями в рамках социальных аудиторских встреч. Обратная связь и жалобы, полученные через механизм обратной связи бенефициаров, также будут включаться в полугодовую отчетность. Команда МО ГРП будет собирать и анализировать данные оценок результатов и восприятия, вносить их в СУИ и включать в полугодовые отчеты.

Мероприятия по использованию карточек оценки сообществ обеспечат возможность быстрого и простого получения обратной связи на уровне сообществ по реализации проекта (процессам и результатам). Ежегодно будет проводиться опрос общественного мнения, результаты которого будут обобщаться до проведения встречи на уровне сообщества для представления обратной связи и обсуждения, а также для определения направлений улучшения в следующем цикле. Карточки общественного мнения будут отражать результаты (включенные в матрицу результатов), которые будут использоваться для мониторинга результатов проекта.

ПВЗС будет периодически пересматриваться и обновляться по мере необходимости, чтобы обеспечить актуальность и согласованность представленной информации, а также соответствие и эффективность выбранных методов взаимодействия с учетом контекста проекта и конкретных этапов его реализации. Любые существенные изменения в проектной деятельности и графике реализации будут надлежащим образом отражаться в ПВЗС. Важно осуществлять мониторинг и отчетность по текущим мероприятиям по взаимодействию с заинтересованными сторонами, чтобы убедиться в достижении запланированных результатов, а также вести комплексный учет всех мероприятий и поднятых вопросов. В рамках ПВЗС будут фиксироваться:

- обновления базы данных заинтересованных сторон;
- регистрация всех проведенных консультаций;
- обновления журнала МРЖ.

Перечень групп заинтересованных сторон, с которыми будут проводиться консультации на постоянной основе, будет регулярно пересматриваться и обновляться по мере выявления

новых заинтересованных сторон и будет включать, помимо прочего, следующие группы:

- регулирующие органы;
- национальные, государственные и местные органы власти;
- лидеры местных сообществ (старейшины, руководители групп и т. д.);
- представители общественных групп.

Протоколы всех мероприятий по взаимодействию будут загружаться в базу данных заинтересованных сторон, чтобы проектная команда могла при необходимости использовать их для анализа и принятия решений. База данных будет регулярно анализироваться социальной консультационной командой с целью выявления тенденций в жалобах и определения необходимых корректирующих мер. ГРП будет нести ответственность за:

- анализ качественных данных о количестве, содержании и статусе жалоб и загрузку их в проектные базы данных, созданные ГРП;
- мониторинг нерешенных вопросов и предложение мер по их урегулированию;
- подготовку полугодовых отчетов по МРЖ для предоставления Всемирному банку.

Полугодовые отчеты, представляемые Всемирному банку, должны включать раздел по МРЖ с актуальной информацией по следующим аспектам:

- статус реализации МРЖ (процедуры, обучение, кампании по повышению осведомленности, бюджетирование и т. д.);
- качественные данные о количестве полученных обращений (заявлений, предложений, жалоб, запросов, положительных отзывов) с выделением количества урегулированных жалоб;
- количественные данные о типах жалоб и принятых мерах реагирования, поднятых вопросах и жалобах, остающихся нерешенными;
- уровень удовлетворенности принятыми мерами (реакцией);
- любые принятые корректирующие меры.

Вовлечение заинтересованных сторон в мероприятия по мониторингу

Проект предусматривает несколько возможностей для заинтересованных сторон, в особенности для затронутых проектом лиц, осуществлять мониторинг отдельных аспектов реализации Проекта и предоставлять обратную связь. ГРП на уровне каждого затронутого сообщества обеспечит возможность для затронутых лиц подавать жалобы и иные виды обратной связи. Кроме того, частые и регулярные встречи с сообществами и взаимодействие с сотрудниками ГРП позволят затронутым сторонам и другим местным заинтересованным сторонам быть услышанными и вовлеченными в процесс.

Информирование групп заинтересованных сторон

ГРП через социального консультанта будет информировать затронутые сообщества и отдельных лиц, а также другие группы заинтересованных сторон, преимущественно посредством публичных встреч в населенных пунктах, затронутых проектом (при их

наличии). Протоколы встреч будут доводиться до сведения участников на последующих публичных встречах. Обратная связь, полученная через МРЖ, будет по возможности предоставляться в письменной и устной форме. Для ответа заинтересованным сторонам, контактные телефонные номера которых доступны, будут использоваться SMS-сообщения и телефонные звонки.

Для регулярной отчетности ГРП будет подготавливать отчеты с установленной периодичностью (ежеквартально/ежегодно) с использованием конкретных коммуникационных каналов, указанных в ПВЗС. Такие отчеты, как Отчет по экологическому мониторингу и Экологический и социальный отчет (E&S), будут рассматриваться и доводиться до сведения различных заинтересованных сторон. Пример формата журнала мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами для фиксации мероприятий ПВЗС рассматривается. Формат протоколов встреч по взаимодействию с заинтересованными сторонами, проводимых различными сотрудниками Проекта, рассматривается. Формы отчетности представлены в таблице 8 ниже.

Таблица 8. Форматы отчетности для заинтересованных сторон

Отчет	Заинтересованная сторона	Периодичность
Обновление и раскрытие ПВЗС	Всемирный банк	Полугодовая
Годовой отчет по МРЖ	Всемирный банк	Полугодовая

Ключевые характеристики информационных центров:

Местоположение

Информационные центры будут организованы проектной функцией (ПФ) либо в ее офисах, либо в других удобных и легко доступных местах, способствующих регулярному взаимодействию с местными жителями и другими заинтересованными сторонами.

Функции и услуги

В центрах жители смогут получать актуальную информацию о ходе реализации проекта, задавать вопросы и обмениваться информацией с представителями ПФ и другими участниками процесса. Это создаст условия для более прозрачного и конструктивного диалога.

Информационные материалы

В каждом центре будут представлены печатные материалы — брошюры, листовки и плакаты, посвященные социальным и экологическим аспектам проекта. Это будет способствовать повышению общественной осведомленности о значимости и воздействии проектных мероприятий. Таким образом, информационные центры станут важным инструментом усиления взаимодействия с заинтересованными сторонами, формирования доверия и обеспечения двусторонней коммуникации на протяжении всего процесса реализации проекта.

Опрос восприятия граждан / Затронутых проектом лиц (ЗПЛ)

Для оценки отношения местного населения и других заинтересованных сторон (затронутых проектом лиц — ЗПЛ) к проекту, а также для сбора обратной связи и опыта, связанного с

проектной деятельностью, в ходе реализации проекта планируется проведение двух опросов общественного мнения:

- Первый опрос будет проведен примерно в середине этапа реализации проекта. Его целью станет выявление текущих общественных настроений, оценка восприятия проекта, а также обнаружение возможных проблем или обеспокоенностей для своевременной корректировки проектных мероприятий.
- Второй опрос будет проведен по завершении периода реализации проекта. Он позволит получить итоговую обратную связь, оценить эффективность взаимодействия с заинтересованными сторонами и измерить общий уровень удовлетворенности участников и более широкого сообщества.

Данные опросы обеспечат регулярное включение мнений заинтересованных сторон в процесс реализации проекта, способствуя повышению прозрачности, адаптивности и эффективности мероприятий по взаимодействию.

Обучающие мероприятия и семинары

Для повышения квалификации сотрудников ГКИУГИ РТ, бенефициаров, а при необходимости представителей государственных и негосударственных организаций, вовлеченных в реализацию проекта, будет организована серия обучающих мероприятий.

Обучения и семинары будут охватывать широкий спектр социальных и экологических тем с особым акцентом на:

- повышение осведомленности о рисках гендерно-обусловленного насилия;
- обеспечение соблюдения стандартов социальной и экологической ответственности;
- повышение эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами и управления потенциальными социальными рисками;
- продвижение мер по адаптации к изменению климата и его смягчению.

Данные мероприятия по наращиванию потенциала направлены на повышение профессиональных навыков участников проекта, обеспечение соблюдения международных стандартов и формирование благоприятной среды для успешной реализации проектных мероприятий.

Раскрытие информации

В целях обеспечения прозрачности и предоставления заинтересованным сторонам доступа к информации о проекте ГКИУГИ использует свой официальный веб-сайт (<https://investcom.tj/>), на котором публикуется проектная документация, включая материалы по охране окружающей среды и социальным аспектам, доступные на таджикском и английском языках.

В рамках данного проекта будет создана отдельная веб-страница, посвященная реализации проекта, на которой будут размещаться все отчеты по экологическому и социальному мониторингу, упомянутые в предыдущих разделах. Кроме того, на главной странице веб-сайта ГКИУГИ на регулярной основе будут публиковаться актуальные новости о ходе

реализации проекта, а также обновления по социальным и экологическим вопросам.

Для облегчения понимания технической и специализированной информации на веб-сайте будет размещен глоссарий с разъяснением ключевых терминов, используемых в экологических и социальных отчетах и проектных документах. Полный комплект информационных материалов, включая брошюры и листовки, также будет доступен для скачивания в электронном формате.

На веб-сайте будет представлено подробное описание механизма рассмотрения жалоб (МРЖ), включая возможность подачи жалоб в электронном виде. Также будут опубликованы контактные данные сотрудников по связям с общественностью и представителей на муниципальном уровне, что обеспечит доступные каналы коммуникации для всех заинтересованных сторон

ГКИУГИ обязуется обеспечивать бесперебойную работу веб-сайта и обновлять размещенную на нем информацию не реже одного раза в квартал, тем самым гарантируя своевременный и постоянный доступ к актуальным данным о проекте.

13. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами должны предоставлять конкретным группам заинтересованных сторон соответствующую информацию и возможности для выражения своего мнения по важным для них вопросам. В таблице ниже представлены мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, предусмотренные в рамках гранта на подготовку проекта. Типы мероприятий и их частота адаптированы к трем основным этапам проекта (технические оценки, инструменты ЕФС, подготовка проекта и раскрытие ключевых результатов и документов). ГКИУГИ/ГРП будет консультироваться с отдельными и соответствующими заинтересованными сторонами по ключевым мероприятиям, связанным с проектом. Он будет предоставлять информацию о ходе проекта и запрашивать отзывы экспертов о мероприятиях проекта.

Таблица 9: МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Деятельность, финансируемая за счет грантов.	Метод взаимодействия с заинтересованными сторонами	Целевые заинтересованные стороны	Цель деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами	Временные рамки, частота	Ответственно сть
Подготовка технической оценки для проекта FINGROW В ТАДЖИКИСТАНЕ ПО ПОДДЕРЖКЕ РАЗВИТИЯ ЭКОСИСТЕМЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСВО	Интервью с экспертами и ключевыми информаторами	Подразделения и департаменты SCISPM, Национальный банк, Министерство финансов и другие	Приоритизация проектных областей: определение приоритетных проектных областей на основе заранее определенных критериев, таких как: поддержка МСП, сталкивающихся с ограничениями в обеспечении или повышенной склонностью банков к риску. Кроме того, проект позволит МСП лучше взаимодействовать с компаниями в региональных цепочках создания стоимости.	Регулярное взаимодействие с государственными учреждениями в ходе реализации гранта. При необходимости — с другими заинтересованными сторонами.	ГКИУГИ/ГРП (через консалтинговую фирму)
Подготовка экологической и социальной оценки и соответствующих инструментов для проекта	Консультации, интервью, опросы	Соответствующие министерства, ведомства и комитеты, местные эксперты и пользователи данных, НПО, бизнес-ассоциации, органы местного самоуправления, общины, ученые	Для выявления ключевых потенциальных экологических и социальных рисков и последствий, а также для предложения мер по их смягчению в рамках разрабатываемых экологических и социальных инструментов: 1) План управления окружающей средой и социальной сферой; 2) Обновленный план взаимодействия с заинтересованными сторонами; и 3) Процедуры управления трудовыми отношениями (ПУТР).	При необходимости.	ГКИУГИ/ГРП (через консалтинговую фирму)
Подготовка плана действий по гендерному равенству	Интервью с экспертами и ключевыми информаторами, консультации, опросы, фокус-группы	Разнообразный круг женских и молодежных НПО/общественных организаций, групп, занимающихся инициативами в области женщин и молодежи, государственных департаментов по делам женщин и молодежи, поставщиков услуг по борьбе с гендерным насилием	Цель проекта – повысить осведомленность и проинформировать о существующих гендерных различиях.	Вторая половина реализации гранта, как только будет завершена разработка концепции проекта и мероприятий.	ГКИУГИ/ГРП (через консалтинговую фирму)
Общественные консультации и раскрытие информации	Очные/виртуальные семинары. Проекты результатов технической, экологической и социальной оценки будут предоставлены общественности/заинтересованным сторонам. Ежеквартальные публикации на веб-сайте ГКИУГИ	Основной бенефициары Общие бенифициары	Помочь в разработке предлагаемых мероприятий и целей проекта. Предоставить возможность поделиться информацией о предлагаемом проекте. Дать ключевым заинтересованным сторонам возможность высказать свое мнение, отзывы и предложения по техническим, экологическим и социальным оценкам. Учесть и принять во внимание высказанные предложения, мнения и соображения при проведении оценок. Дальнейшая модификация и улучшение оценок и дизайна проекта на основе полученных отзывов.	Второй и четвертый кварталы реализации гранта Ежеквартальные публикации на сайте	ГКИУГИ/ГРП и консалтинговую фирму)

14. РЕСУРСЫ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Агентство по статистике мобилизует человеческие и материальные ресурсы для реализации ПВС и управления Механизмом рассмотрения жалоб (GRM). PPU возьмет на себя ответственность за руководство всеми аспектами плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Специалистам будет оказываться поддержка консультантами, работающими на условиях неполного и полного рабочего дня, по мере необходимости. Экологические и социальные консультанты ГРП будут отвечать за экологическую и социальную оценку и эффективность гранта.

Ключевые ресурсы, которые будет мобилизовать ГРП:

- (i) веб-сайт ГКИУГИ;
- (ii) консалтинговые фирмы и местные эксперты;
- (iii) база данных жалоб;
- (iv) презентации PowerPoint с основными выводами проведенных оценок и подготовленными ключевыми документами;
- (v) печатные материалы, которые будут использоваться в зависимости от потребностей плана взаимодействия с заинтересованными сторонами.
- (vi) Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, описанные в этом документе, являются основной частью реализации проекта.

Раскрытие информации о плане взаимодействия с заинтересованными сторонами

Этот план взаимодействия с заинтересованными сторонами будет опубликован на веб-сайте ГКИУГИ (www.investcom.tj).

Мониторинг плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

Мониторинг процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами считается жизненно важным для обеспечения того, чтобы подразделение SCISPM PIU реагировало на выявленные проблемы и корректировало график и характер мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами для повышения их эффективности. Мониторинг и отчетность по деятельности в рамках Программы социального развития будут находиться в ведении консультанта по социальному развитию подразделения проекта.

Информация о мероприятиях по взаимодействию с общественностью, проведенных проектом в течение года, может быть доведена до заинтересованных сторон двумя возможными способами:

- Публикация отдельного годового отчета о взаимодействии проекта с заинтересованными сторонами;
- Ежеквартальные сводки мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, реализованных и размещенных на веб-сайте проекта.

Предлагаемый ориентировочный бюджет на реализацию ПВС представлен в таблице 10 ниже.

Таблица 10. Бюджетный план мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами (2027–2031 гг.) (данная информация может быть изменена)

Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами	Кол-во	Стоимость за единицу, долл. США	Количество лет	Общая стоимость (долл. США)
Коммуникационные материалы (листовки, плакаты, PR-наборы, включая дизайн)	10	500	4	20 000
Информационные центры (ГКИУГИ РТ — 1, региональные — 6 проектных зон и 3 филиала ГП «Бизнес-инкубатор Таджикистана»)	11	500	4	22000
Онлайн-платформа МРЖ и коммуникаций	1	1 000	4	4 000
Итого				48000