



СЛУЖБА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Совместный поиск решений



Служба рассмотрения жалоб (GRS) открывает возможность отдельным лицам и общинам направлять жалобы непосредственно во Всемирный банк в случаях, когда они полагают, что проект Всемирного банка оказывает или может оказать неблагоприятное воздействие на них, их общину или окружающую среду. GRS позволяет Всемирному банку повышать эффективность реагирования и уровень подотчетности по отношению к затронутым проектами лицам, обеспечивая оперативное рассмотрение и урегулирование жалоб.

ТИПЫ ЖАЛОБ

Жалобы, направляемые в GRS, охватывают широкий спектр связанных с проектами вопросов, включая нанесение ущерба источникам средств к существованию людей, деградацию окружающей среды, принудительное переселение жителей, проблемы, касающиеся нарушений охраны труда и техники безопасности, нарушение прав коренных народов или прав затронутых лиц на проведение содержательных консультаций.

ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРАЯ ДОЛЖНА БЫТЬ УКАЗАНА В ЖАЛОБЕ

В жалобах необходимо:

- указать проект, являющийся предметом жалобы
- четко указать неблагоприятное воздействие (воздействия) проекта
- назвать лицо или лиц, подающих жалобу
- указать, подается ли жалоба представителем лица (лиц) или общины, затронутых проектом
- если жалоба подается представителем, указать

Ф.И.О., подпись, контактную информацию и письменное подтверждение полномочий представителя. Представление подтверждающих документов не является обязательным, но может оказаться полезным при рассмотрении и урегулировании жалобы. В жалобу также можно включить предложения о том, как, по мнению граждан, жалоба может быть урегулирована. Все жалобы рассматриваются с соблюдением конфиденциальности. GRS не раскрывает какие-либо персональные данные, которые могут раскрыть личность подателей жалоб, без их согласия.

ПОДАЧА ЖАЛОБЫ В GRS

Жалобу может подать любое лицо или община, которые считают, что финансируемый Всемирным банком проект оказывает или может оказать на них неблагоприятное воздействие. Жалобы подаются в письменном виде и направляются в GRS. Жалобы можно направлять

В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН – ЧЕРЕЗ ВЕБСАЙТ GRS:

www.worldbank.org/grs

ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ ПО АДРЕСУ

grievances@worldbank.org

ПО ПОЧТЕ ИЛИ ЛИЧНО В ЛЮБОЕ СТРАНОВОЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО ВСЕМИРНОГО БАНКА
ПО ПОЧТЕ В ШТАБ-КВАРТИРУ ВСЕМИРНОГО БАНКА
В ВАШИНГТОНЕ:

THE WORLD BANK GRIEVANCE REDRESS SERVICE (GRS)

MSN MC 10-1018 1818 H ST NW

WASHINGTON DC 20433, USA

MSN MC 10-1018

1818 H St NW

Washington DC 20433, USA

ПРИЕМЛЕМОСТЬ ЖАЛОБЫ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ

После поступления жалобы в GRS система вначале оценивает ее приемлемость для рассмотрения. GRS считает жалобу приемлемой для рассмотрения, если:

- она касается проекта, финансируемого Всемирным банком, который находится в стадии подготовки, реализации или был закрыт не позднее, чем 15 месяцев назад;
- она подана лицами или общинами, затронутыми финансируемым Всемирным банком проектом, или их уполномоченным представителем;
- заявитель (заявители) утверждают, что подвергаются или будут подвергаться воздействию финансируемого Всемирным банком проекта

GRS считает жалобу неприемлемой для рассмотрения, если она касается закупок; в ней заявляется о случаях мошенничества и(или) коррупции; если она касается вопросов, подлежащих рассмотрению Инспекционной комиссией; если она касается трудоустройства или поиска возможности трудоустройства во Всемирном банке; относится к проектам, финансируемым МВФ и МАГИ или является явно необоснованной. GRS направляет неприемлемые для рассмотрения жалобы, не связанные с социально-экологическими вопросами, в соответствующее подразделение Всемирного банка.

ПРОЦЕДУРА УРЕГУЛИРОВАНИЯ



МЕХАНИЗМЫ ПОДОТЧЕТНОСТИ

GRS является одним из трех основных каналов урегулирования жалоб, касающихся проектов, финансируемых Всемирным банком

• МЕХАНИЗМЫ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА УРОВНЕ ПРОЕКТОВ:

Правительство-заемщик несет ответственность за организацию и внедрение эффективного и доступного механизма подачи и рассмотрения жалоб на уровне проектов, позволяющего рассматривать и находить решения в отношении жалоб, поданных лицами, затронутыми финансируемыми Банком проектами.

• СЛУЖБА ПОДАЧИ ЖАЛОБ ВСЕМИРНОГО БАНКА:

GRS представляет собой механизм подачи и рассмотрения жалоб корпоративного уровня, который помогает группам реализации проектов в поиске решений для жалоб, непосредственно поданных руководству Всемирного банка или переданным ему на рассмотрение. Служба подчиняется Старшему руководству Всемирного банка.

• ИНСПЕКЦИОННАЯ КОМИССИЯ ВСЕМИРНОГО БАНКА:

Инспекционная комиссия представляет собой механизм подачи и урегулирования жалоб, в рамках которого рассматриваются заявления о вреде, наносимом людям или окружающей среде, и проверяется соблюдение Всемирным банком положений соответствующей операционной политики и процедур. Комиссия является органом, независимым от руководства и сотрудников



КОНТАКТЫ Свяжитесь с GRS можно через вебсайт Службы www.worldbank.org/grs или по электронной почте grievances@worldbank.org