

**РЕСПУБЛИКА ТАДЖИКИСТАН**

**ПРОЕКТ МОДЕРНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ  
ЗАЩИТЫ И ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ**

**P178878**

**План взаимодействия с  
заинтересованными сторонами  
(ПВЗС)**

**18 ноября 2022 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений и аббревиатур.....	3
<b>1. ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>4</b>
1.1 Описание Проекта .....	4
1.2 Рейтинги экологических и социальных рисков проекта.....	12
1.3 Цель ПВЗС.....	12
<b>2. АДМИНИСТРАТИВНАЯ, ПОЛИТИЧЕСКАЯ И НОРМАТИВНАЯ БАЗА..</b>	<b>14</b>
2.1 Основные правовые положения, касающиеся национального сектора и взаимодействия с гражданами.....	14
2.2 Экологические и социальные стандарты Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами .....	16
<b>3. ПРЕДЫДУЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....</b>	<b>17</b>
3.1. Встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами.....	17
3.2 Уроки, извлеченные в процессе привлечения общин / заинтересованных сторон из предыдущих проектов .....	19
<b>4. КАРТА ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН, СЕГМЕНТАЦИЯ И АНАЛИЗ</b>	<b>21</b>
4.1 Картирование заинтересованных сторон .....	21
4.2 Анализ заинтересованных сторон. ....	22
4.3 Неблагополучные и уязвимые группы.....	31
<b>5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....</b>	<b>33</b>
5.1 Цель и сроки программы взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	33
5.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации.....	33
5.3 Предлагаемая стратегия для консультаций .....	34
5.4. Предлагаемая стратегия учета мнения уязвимых групп .....	35
5.5. График реализации ПВЗС.....	36
<b>6. РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....</b>	<b>41</b>
6.1 Ресурсы.....	41
6.2 Механизмы реализации.....	41
6.3 Функции и обязанности руководства .....	42
<b>7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.....</b>	<b>44</b>
7.1 Обзор механизма рассмотрения жалоб .....	44

7.2 Структура МРЖ.....	44
7.3 Процесс разрешения жалоб.....	46
7.4 . Мониторинг и отчетность по жалобам.....	48
7.5 Система рассмотрения жалоб Всемирного банка.....	48
<b>8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПВЗС .....</b>	<b>49</b>
<b>9. ПРОТОКОЛ ОБЩЕСТВЕННЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ.....</b>	<b>50</b>

## **ТАБЛИЦЫ**

<i>Таблица 1. Консультации с заинтересованными сторонами .....</i>	17
<i>Таблица 2. Заинтересованные стороны проекта .....</i>	21
<i>Таблица 3. Ожидания, проблемы и опасения.....</i>	22
<i>Таблица 4. Предлагаемая предварительная стратегия деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами .....</i>	36
<i>Таблица 5. Обязанности ключевых участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС .....</i>	42

## Список сокращений и аббревиатур

АТЗ	Агентство по труду и занятости при Министерстве труда, миграции и занятости Республики Таджикистан
АСИСТ	Адресная социальная информационная система Таджикистана
ЦОВ	Центры обучения взрослых
АССП	Агентство социального страхования и пенсий при Правительстве Республики Таджикистан
COVID-19	Коронавирусная инфекция КОВИД-19
КРК	Комиссия по разрешению конфликтов
КРЧС	Компонент реагирования на чрезвычайные ситуации в непредвиденных случаях
ОГО	Организация гражданского общества
ЭиС	Экологические и социальные
ПЭСО	План экологических и социальных обязательств.
ЭСМ	Экологическая и социальная матрица
ЭСС	Экологический и социальный стандарт
ЧСПВ	Чрезвычайные социальные пособия/выплаты
ВВП	Валовой внутренний продукт
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
КЦРЖ	Координационный центр по рассмотрению жалоб
СРЖ ВБ	Служба рассмотрения жалоб ВБ
МАР	Международная ассоциация развития / Всемирный банк
МЗСЗН	Министерство здравоохранения и социальной защиты населения Республики Таджикистан
МТМЗН	Министерство труда, миграции и занятости населения Республики Таджикистан
МФ	Министерство финансов
МС	Миграционная служба при Министерстве труда, миграции и занятости населения Республики Таджикистан
МиО	Мониторинг и оценка
НРСЗ	Национальный реестр социальной защиты
СЗП	Стороны, затронутые проектом
ГРП	Группа реализации проекта
ЦРП	Цель развития проекта
ОРП	Операционное руководство по проекту
РКП	Руководящий комитет проекта
РТ	Республика Таджикистан
ГАСЗ	Государственное агентство социальной защиты при Министерстве здравоохранения и социальной защиты населения Республики Таджикистан
СЭН/СД	Сексуальная эксплуатация и насилие/Сексуальное домогательство
СДС	Систематическая диагностика страны
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ТЕС-19	Чрезвычайный проект по реагированию на COVID-19
АСП	Адресная социальная помощь
ВБ	Всемирный банк
ВНП	Внутренняя норма прибыли

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Нынешний российско-украинский кризис оказывает давление на ВВП Таджикистана, поскольку страна сильно подвержена экономической активности в России как прямо, так и косвенно (через Казахстан). Денежные переводы рабочих из России составляют около 80 процентов всего притока денежных переводов в Таджикистан или почти треть ВВП (в среднем), а на долю российского импорта приходится 12 процентов ВВП. Эта ситуация приведет к снижению доходов населения Таджикистана отчасти из-за сокращения денежных переводов и повышения уровня безработицы, в том числе среди мигрантов, вынужденных вернуться в Таджикистан. Другие риски включают увеличение стоимости продуктов питания, тарифов на энергоносители и цены на топливо из-за повышения мировых цен на сырьевые товары и снижения обменного курса. Поскольку этот последний кризис последовал за пандемией Covid-19 и притоком беженцев из Афганистана,

В марте 2022 года правительство Таджикистана обратилось к Банку с просьбой поддержать его усилия по смягчению воздействия экономического спада в России на трудовую миграцию, а также бедные домохозяйства в стране. Правительство Таджикистана осознает, что замедление российской экономики затронет наиболее уязвимые слои населения страны, начиная с трудовых мигрантов. Правительство сформулировало комплексный план, частью которого являются меры социальной защиты, и обратилось к Банку с просьбой оказать поддержку в усилении таких мер и обеспечить определение и внедрение комплексного подхода для поддержки уязвимых групп населения Таджикистана, чтобы справиться с потрясениями, и в то же время подготовить системы социальной защиты в стране к будущим потрясениям.

В ответ на запрос Всемирный банк начал подготовку экстренной инвестиционной операции для Таджикистана в сфере социальной защиты населения. Предлагаемый Проект модернизации социальной защиты и экономической интеграции направлен на оказание поддержки Правительству Таджикистана в смягчении воздействия экономического спада в России на бедные, уязвимые, необеспеченные продовольствием домохозяйства и трудовых мигрантов, а также на усиление системы социальной защиты в стране.

### 1.1 Описание Проекта

**Целью развития по проекту (ЦРП)** является поддержка Правительства Республики Таджикистан в защите бедных и уязвимых домохозяйств от потрясений, содействию экономической интеграции и укреплении систем социальной защиты.

#### Компоненты проекта

**Компонент 1: Экстренная помощь семьям с низким уровнем дохода.** Целью этого компонента является поддержка крайне бедных и необеспеченных продовольствием домохозяйств, а также тех, кто может впасть в крайнюю бедность в результате более низкого дохода и ухудшения покупательной способности. На долю этих домохозяйств также повлияет возвращение трудовых мигрантов без работы, что увеличит потребление домохозяйств.

Предлагаемый проект окажет поддержку группе бедных домохозяйств в целях предотвращения их дальнейшего обнищания посредством реализации следующих двух подкомпонентов:

**Подкомпонент 1.1. Поддержка малообеспеченных семей в условиях снижения доходов.** Компонент будет поддерживать Правительство в оказании помощи домохозяйствам, получающим адресную социальную помощь (АСП), посредством временной компенсации в размере около 59 долларов США (600 сомони) в дополнение к сумме годового пособия по АСП, которое они

регулярно получают (512 сомони в 2022 году). Временная разовая дополнительная компенсация будет поддерживать около 150 000 домохозяйств-получателей АСП в течение периода, эквивалентного 12 месяцам. Предлагаемый проект будет поддерживать те крайне бедные домохозяйства, которые получают право на получение АСП в 2023 году и, следовательно, не получили единовременного платежа от АБР.<sup>1</sup> Ожидается, что по истечении этого периода домохозяйствам-бенефициарам удастся восстановиться и вернуться к дошоковому уровню доходов либо за счет нормализации трудовой миграции, либо за счет подключения к другим видам деятельности, приносящим доход. Подкомпонент будет реализован с использованием существующей административной структуры, систем и процедур, которые регулируют программу АСП, реализуемую ГАСЗ, в соответствии с аналогичным подходом, используемым для экстренных денежных переводов в рамках проекта ТЕС-19 (P173765). ИТ-система АСП включает дополнительный модуль, позволяющий осуществлять дополнительные платежи в экстренных ситуациях.

**Подкомпонент 1.2. Информационно-разъяснительная работа и коммуникация.** Меры по смягчению последствий, включенные в этот компонент, будут подкрепляться комплексным набором информационно-разъяснительных и коммуникационных мероприятий, нацеленных на отвечающие критериям домохозяйства, как описано выше в подкомпоненте 1.1. Мероприятия по достижению этой цели могут включать в себя, среди прочего, посещение выездными группами районов с высокой долей целевых групп населения, распространение структурированных сообщений через социальные сети; плакаты, инфографика и буклеты, доступные в МЗСП и МТМП на региональном, районном и городском уровнях, а также в учреждениях, предоставляющих социальные услуги населению. Подкомпонент 1.2 будет осуществляться непосредственно МЗСЗН при поддержке со стороны ГАСЗ в координации с субнациональными органами.

Реализация этого подкомпонента будет осуществляться посредством следующих мероприятий: (i) определение областей, в которых будет сосредоточена интенсивная информационно-разъяснительная и коммуникационная деятельность; (ii) разработка информационно-коммуникационной стратегии, которая может быть поручена либо внешней фирме, либо разработана собственными силами специалистов ГАСЗН в рамках МЗСЗН; (iii) разработка товаров и материалов для поддержки обмена сообщениями и коммуникации (включая печать бланков заявок на получение АСП и книг регистрации заявок); (iv) развертывание информационно-разъяснительной и коммуникационной деятельности в соответствии со стратегией; и (v) проведение опросов для оценки уровня восприятия бенефициаров с целью получения информации о том, как процессы и результаты воспринимаются бенефициарами Компонента 1.

В целом, Компонент 1 будет финансировать выплату денежных компенсаций правомочным домохозяйствам (включая 0,8 процента сервисного сбора Амонатбанка за переводы средств на личные банковские счета бенефициаров), консультационные и неконсультационные услуги, товары, материалы, необходимые для реализации компонента 1.2, и операционные расходы.

**Компонент 2. Поддержка безработных граждан, включая трудовых мигрантов.** Целью этого компонента является улучшение возможностей трудоустройства, содействию возвращению на

---

<sup>1</sup> АБР также поддерживает Правительство Таджикистана в смягчении последствий текущего экономического шока и планирует предоставить незамедлительную разовую денежную помощь к концу 2022 года для 250,000 получателей АСП и 250,000 уязвимых лиц (лиц с ограниченными возможностями, сирот и детей, потерявших кормильцев) в размере 600 сомони (эквивалентно 59 долларам США) на семью. Соответственно, предлагаемый проект ВБ будет поддерживать крайне бедные семьи, которые станут новыми получателями АСП в 2023 году. Поскольку в ближайшие несколько месяцев не ожидается значительного улучшения экономической ситуации, по оценкам Правительства, около 150,000 семей станут новыми получателями АСП в 2023 году.

рынок труда и укрепление связей для трудоустройства и деятельности, приносящей доход безработным, в том числе возвращающимся трудовым мигрантам. Эта цель будет достигнута за счет повышения потенциала МТМЗН, АТЗ, Центров обучения взрослых, Лицеев и Агентств по трудоустройству на национальном и местном уровнях (далее – службы занятости или агентства по трудоустройству) для предоставления эффективных и адаптированных услуг и тестирования инновационных активационных мероприятий для безработных и трудовых мигрантов.

Для достижения целей данного компонента проект окажет поддержку МТМЗН и службам занятости в повышении их потенциала, совершенствовании оперативных инструментов и оборудования для поддержки лиц, ищущих работу, посредством реализации трех подкомпонентов:

### ***Подкомпонент 2.1. Укрепление служб занятости для поддержки безработных граждан:***

- i. Проведение комплексного функционального обзора услуг и бизнес-процессов, предоставляемых агентствами занятости на районном уровне, для выявления основных пробелов в системах предоставления услуг в области трудоустройства и конкретной ситуации в 73 агентствах занятости на районном и городском уровне. Функциональный обзор будет проводиться в два этапа - в течение первого и затем четвертого года осуществления проекта с целью получения информации о положении дел до и после осуществления мероприятий в рамках проекта.
- ii. Оценка спроса на навыки на рынке труда. Проект предусматривает оказание поддержки АТЗ и Научно-исследовательскому институту труда при МТМЗН в разработке, пилотировании и оптимизации набора инструментов для выявления и отслеживания потребностей рынка в трудовых навыках: разработка и проведение всеобъемлющего обследования для определения потребностей в рабочей силе и оптимизация и расширение доступности и связи с базой данных о вакансиях, которая будет включать обновления в режиме реального времени и более качественную информацию, имеющуюся в базе данных (например, добавление минимальных требований к должностям в каждом описании должностей), расширение доступа работодателей и лиц, ищущих работу, и содействие ее увязке с имеющимся предложением рабочей силы).
- iii. Создание реестра безработных граждан. Предлагаемый проект поддержит АТЗ в укреплении реестра безработных путем разработки необходимых инструментов для обеспечения наличия адекватной информации для оказания индивидуальной поддержки лицам, ищущим работу, и проведения базового мониторинга, облегчения электронной регистрации, повышения доступности для работодателей и лиц, ищущих работу, а также необходимого развития. программное обеспечение (оборудование, подключение к Интернету по мере необходимости в целевых агентствах по трудоустройству в стране).
- iv. Разработка и внедрение реестра трудовых мигрантов. Хотя в краткосрочной перспективе проект окажет поддержку МТМЗН в разработке временных решений по созданию и укреплению реестра трудовых мигрантов, предлагаемый проект предусматривает оказание поддержки в целях полной разработки всеобъемлющего реестра трудовых мигрантов, который будет включен в реестр безработных и увязан с другими базами данных для оказания надлежащей поддержки трудовым мигрантам.
- v. Рационализация практики направления на активизацию деятельности и расширение возможностей трудоустройства. Проект окажет поддержку агентствам занятости районного уровня в разработке простых механизмов перенаправления зарегистрированных безработных и трудовых мигрантов на подходящие рабочие места или в активные программы на рынке труда для повышения их навыков, способностей и опыта. Такие направления должны вестись в электронном виде и основываться на информации, предоставленной реестром безработных и трудовых мигрантов, и будут сосредоточены на трех наборах вариантов: а) доступные вакансии, б) ряд вариантов, предлагаемых

агентствами по трудоустройству и АТЗ, включая центры обучения взрослых, и с) другие возможности помимо тех, что предлагаются в рамках АТЗ, такие как агро-инкубаторы.

**Подкомпонент 2.2. Расширение программ экономической интеграции.** Предлагаемый проект обеспечит поддержку для повышения эффективности и развертывания отдельных стратегических мероприятий с общей целью устранения разрыва в уровнях несоответствия навыков. Эта цель будет достигнута за счет поддержки безработных, в том числе прибывающих трудовых мигрантов, путем реализации мероприятий, сочетающих профессиональную подготовку и развитие социальных навыков, предоставляемых центрами обучения взрослых и отдельными филиалами с возможностями получения дохода, ориентированными на предпринимательство и стартапы. Вмешательство будет дополнено специализированной технической поддержкой и единовременной финансовой помощью для сопровождения реализации утвержденных бизнес-планов. В этих рамках предлагаемый проект поддержит участие около 20 000 человек в краткосрочных (до трех месяцев) вариантах профессионального обучения и развития навыков, уделяя особое внимание прибывающим трудовым мигрантам.

Проект будет финансировать среднее пособие в размере 500 сомони (50 долларов США) на каждого бенефициара за участие в тренинге; и единовременное пособие для отобранных бенефициаров, которым трудно найти работу и которые успешно завершили свое обучение, в размере до 15 000 сомони (1 500 долларов США). Ожидается, что в рамках этой инициативы будет поддержано около 7 500 бенефициаров. Предлагаемое вмешательство будет основано на следующих принципах, которые будут полностью разработаны в Операционном руководстве по проекту (ОРП) МТМЗН:

- i. Варианты обучения и развития навыков будут определяться или корректироваться на основе спроса в производственном секторе.
- ii. Бенефициары единовременного пособия по завершении учебного курса будут тщательно отобраны в соответствии с набором критериев, включающих не только их результаты в учебных курсах, но также их профиль, опыт и способности к предпринимательству.
- iii. Разовые гранты будут присуждаться после завершения, оценки и утверждения реалистичного бизнес-плана в областях, определенных в соответствии с требованиями рынка.
- iv. Бенефициары разового гранта получают индивидуальную техническую поддержку до и на первых этапах реализации своего стартапа.

**Подкомпонент 2.3 Мероприятия по наращиванию потенциала.** Этот подкомпонент будет направлен на укрепление потенциала местных заинтересованных сторон и учреждений в целях более эффективного предоставления населению услуг по трудоустройству и их активации, а также повышения осведомленности граждан о Компоненте 2 проекта и получения их отзывов. Он будет оказывать поддержку посредством следующих мероприятий:

- i. Наращивание потенциала и учебные мероприятия:
  - Обучение персонала центров занятости (около 100 человек) на районном и городском уровнях новым навыкам, необходимым для работы с новыми инструментами, разработанными или улучшенными в рамках текущего проекта, включая ИТ-реестры, услуги по трудоустройству клиентов, консультирование по вопросам трудоустройства и т.п.
  - Подготовка профессиональных инструкторов центров обучения взрослых по вопросам разработки учебных программ, принципов преподавания для взрослых, поддержки приносящей доход деятельности, контроля за взрослыми учащимися при разработке бизнес-планов и осуществлении предпринимательской деятельности.
  - Обучение работе с новым реестром трудовых мигрантов для пограничных служб РТ, сотрудников миграционной службы, АТЗ и МЗСЗН.

- Информационные сессии для примерно 60 инспекторов труда по вопросам совершенствования служб занятости в рамках предлагаемого проекта.
- ii. Повышение потенциала начального профессионального образования:
- Предоставление учебных материалов и оборудования лицам направлено на расширение возможностей учреждений начального профессионального образования в плане приобретения навыков, востребованных на рынке труда, для повышения эффективности процесса активации. МТМЗН предлагает поддерживать около 23 наиболее нуждающихся лица оборудованием для организации учебного процесса (например, компьютеры, проекторы, машины/станки и инструменты для швеи, плотника, автомеханика, сварщика) в дополнение к 25 (из 62) лиц, которые уже были модернизированы в рамках проекта АБР. Все оборудование будет находиться на балансе МТМЗН и обслуживаться министерством и его соответствующими подразделениями.
- iii. Обмен информацией и повышение уровня осведомленности:
- Распространение информации о программе экономической интеграции и работа с потенциальными бенефициарами, включая разработку информационных материалов для поддержки коммуникации. Эти мероприятия будут включать в том числе те, которые специально предназначены для охвата женщин и помощи в устранении гендерных ограничений при попытке получить доступ к учебным курсам и грантам для осуществления деятельности, приносящей доход.
  - Обследования по опросу мнений бенефициаров, направленные на оценку того, как бенефициары воспринимают процессы и результаты в рамках Компонента 2. Респондентами обследований будут две основные группы бенефициаров: (i) оценка отзывов участников обучения, направленная на определение степени их удовлетворенности краткосрочными учебными курсами и оценку их отношения и представлений об общем учебном процессе (с разбивкой по полу, возрасту, сельским/городским общинам); (ii); оценка обратной связи с бенефициарами инвестиционного гранта, направленная на определение уровня их удовлетворенности результатами предпринимательской деятельности на основе предоставленных грантов и оценку их отношения и представлений об общем процессе оказания услуг по линии ПЭИ в рамках проекта (с разбивкой по полу, возрасту, типу предприятия, сельским/городским общинам). В обоих обследованиях будет использоваться метод количественного анализа с использованием полуструктурированных вопросников, и их можно будет дополнить качественным анализом - обсуждениями в целевых группах. Эти обследования будут разрабатываться и проводиться внешней фирмой и/или консультантами.

В рамках Компонента 2 проект будет финансировать пособия на обучение, инвестиционные гранты, обучение, техническую помощь, консультационные услуги, товары, программное и аппаратное обеспечение, связанное с ИТ, и операционные расходы. Проект также профинансирует пакеты услуг для реализации мероприятий в рамках подкомпонента 2.2.

**Компонент 3: Укрепление систем социальной защиты.** Проект окажет поддержку Правительству в (а) разработке и пилотировании комплексной системы кейс-менеджмента (управления случаями) для предоставления социальных и медицинских услуг уязвимым женщинам, детям и подросткам в Таджикистане; и (б) расширении функциональности и гибкости ИТ-систем социальной защиты, с тем чтобы i) производить своевременные и регулярные прозрачные экстренные денежные выплаты малоимущему и уязвимому населению, ii) отслеживать предоставление социальных услуг населению, и iii) оказывать адресную социальную поддержку гражданам в зависимости от их жизненного положения и уязвимости к потрясениям благодаря созданным межучрежденческим механизмам обмена данными. Для достижения целей этого компонента проект будет поддерживать МЗСЗН посредством реализации трех подкомпонентов:

**Подкомпонент 3.1. Укрепление Национального реестра социальной защиты.** Предлагаемый подкомпонент будет поддерживать модернизацию и развитие Национального реестра социальной защиты (НРСЗ),<sup>2</sup> который находится в ведении МЗСЗН. Это приведет к созданию НРСЗ, предлагающего пользователям актуальную информацию о состоянии операций с системой социальной помощи и поддерживающего ежедневные бизнес-процессы государственных учреждений, занимающихся социальной защитой, в районных, городских и центральных отделениях МЗСЗН.

В рамках данного подкомпонента предлагается реализовать следующие мероприятия:

- (i) Значительное расширение функционала НРСЗ и его перевод на модернизированную современную производственную платформу, чтобы заложить основу для использования подхода к индивидуальному сопровождению в стране и оказания адресной социальной поддержки населению. НРСЗ также будет модернизирован за счет создания специального интерфейса и шлюза для межведомственного обмена данными, что позволит получать данные и отправлять их другим министерствам.
- (ii) Доработка существующих модулей НРСЗ/АСИСТ<sup>3</sup> для обеспечения их совместимости с обновленным НРСЗ. Проект будет способствовать совершенствованию следующих трех существующих модулей: Адресная социальная помощь (АСП), Экстренные денежные выплаты и Информационная система медико-социальной экспертизы для лиц с инвалидностью. Это будет осуществляться посредством (а) совершенствования программного обеспечения и повышения гибкости модуля АСП, перевода его на более современную продуктивную платформу, повышения скорости передачи, защиты данных и отказоустойчивости системы; (б) обновления двух других модулей, недавно разработанных в рамках проекта ТЕС-19, для обеспечения их совместимости с обновленным в рамках пункта (а) выше НРСЗ; (с) содействия оцифровке медицинских актов лиц с инвалидностью в целях создания полноценной базы данных о людях с инвалидностью и обеспечения устойчивости системы. Эта задача будет способствовать продолжению работы, начатой в рамках проекта ТЕС-19, однако для завершения оцифровки всех медицинских актов необходимы дополнительные средства и усилия.
- (iii) Разработка нового модуля по социальным услугам. В рамках предлагаемого подкомпонента будет разработан новый ИТ-модуль НРСЗ по социальным услугам с целью оказания помощи в регистрации получателей социальных услуг в Таджикистане (как в учреждениях, так и на дому), передаче данных между центральным уровнем и другими соответствующими учреждениями; и обеспечивать контроль и отчетность. Предполагается, что эта система будет многомодульной, поскольку программа социальных услуг и каждое учреждение, предоставляющее социальные услуги населению, должны иметь конкретные интерфейсы и функции. Обмен информацией с департаментами и секторами социальной защиты на местном уровне будет осуществляться путем предоставления им доступа к системе. Каждый вид социальных услуг будет иметь программное обеспечение и базу данных о получателях, которые будут увязаны с НРСЗ. В целом, 124 учреждения, подведомственные МЗСЗН, предоставляют населению следующие виды социальных услуг: реабилитация инвалидов (в том числе детей); обеспечение техническими средствами реабилитации (протезно-ортопедическими

---

<sup>2</sup> НРСЗ был создан в 2015 году при поддержке Всемирного банка в рамках Проекта укрепления системы социальной защиты (P122039) с целью оказания помощи Правительству Таджикистана в создании базы данных бенефициаров, управлении, мониторинге и надзоре за выплатами социальной помощи. Регистрация получателя социальной помощи в системе НРСЗ требует присвоения лицу уникального номера социальной защиты (SPN). В настоящее время Реестр содержит данные о получателях АСП и лицах с инвалидностью и имеет 3,5 миллиона зарегистрированных записей.

<sup>3</sup> АСИСТ (Адресная социальная информационная система Таджикистана) находится под управлением ГАСЗ и была разработана при поддержке Всемирного банка в рамках ПУССЗ и усовершенствована в рамках проекта ТЕС-19.

изделиями) для инвалидов; институциональный и домашний уход за престарелыми и инвалидами; санаторно-курортное лечение инвалидов и ветеранов труда; социальные услуги для детей-инвалидов и лиц, находящихся в трудных жизненных ситуациях; для жертв насилия в семье, для жертв торговли людьми в городах и регионах страны.

**Подкомпонент 3.2. Система кейс-менеджмента для комплексного предоставления социальных услуг.** Предлагаемый подкомпонент поддержит разработку и пилотирование интегрированной системы кейс-менеджмента для предоставления социальных и медицинских услуг уязвимым женщинам, детям и подросткам в Таджикистане. Система кейс-менеджмента представляет собой ориентированный на клиента, целенаправленный процесс оценки потребностей целевых бенефициаров в конкретных социальных услугах и предоставления прямой поддержки, а также облегчения индивидуального доступа к этим услугам. В рамках данного подкомпонента предлагается реализовать следующие мероприятия:

- (i) Методологический пакет, включающий в себя механизмы и инструменты, предназначенные для оказания поддержки в решении конкретных проблем в Таджикистане, в частности для улучшения процесса предоставления услуг и облегчения задач социальных работников. Этот комплекс мероприятий будет включать: (i) разработку процесса и процедур кейс-менеджмента, включая соответствующий пакет руководств и руководящих принципов; (ii) подготовку всеобъемлющих технических заданий и профилей для команд, отвечающих за кейс-менеджмент и посреднические услуги, включая оценку деятельности и предложение об интеграции отдельных медицинских работников (семейных медсестер), которые в настоящее время занимаются смежной деятельностью по ведению отдельных случаев; и (iii) подтверждение институциональных договоренностей, включая функции и обязанности на национальном, районном и местном уровнях. Кроме того, в рамках этого компонента будет оказываться поддержка проведению информационно-разъяснительных кампаний среди населения.
- (ii) Найм и обучение персонала. Проект будет поддерживать (i) обучение социальных работников и дополнительного медицинского персонала (медсестер) в целях проведения базовой оценки потребностей и уязвимостей домохозяйств, предоставления пакета услуг в соответствии с моделью индивидуального подхода с уделением особого внимания направлению к специалистам; и (ii) выплата вознаграждения социальным работникам за первые 24 месяца их работы в рамках проекта.
- (iii) Информационно-техническое оборудование для кейс-менеджмента. Эта задача поддержит разработку, администрирование и техническое обслуживание специального ИТ-инструмента для системы кейс-менеджмента, включая подготовку руководств и форм для проведения оценки, посредничества и направления к специалистам в электронном виде, и совместимого с существующим НРСЗ и его модулями.
- (iv) Ведение случаев и администрирование мероприятий системы кейс-менеджмента. Это мероприятие будет финансировать (i) работу по ведению случаев в форме взаимодействия между социальным работником и бенефициаром для поддержки конкретного лечения (плана вмешательства), разработанного в рамках этапа посредничества, и осуществление его тщательного мониторинга; (ii) операционные расходы на администрирование программы кейс-менеджмента.

**Подкомпонент 3.3. Нарращивание потенциала и оборудование.** Данный подкомпонент будет направлен на укрепление потенциала учреждений и местных заинтересованных сторон для оказания качественной социальной помощи населению. Для обеспечения того, чтобы данные правильно заполнялись и регулярно обновлялись в системе на местном уровне (сотрудниками районных отделений МЗСЗН, региональных центров АСП и учреждений при МЗСЗН, предоставляющих

социальные услуги населению), проект поддержит:

- (i) Создание Информационно-аналитического центра социальной защиты при МЗСЗН, который будет отвечать за сбор, обработку, оцифровку и автоматизацию программ социальной защиты через НРСЗ, а также оказывать помощь в осуществлении стратегического и оперативного планирования и прогнозирования в сфере социальной защиты.
- (ii) Закупку ИТ и другого офисного оборудования, а также обеспечение более надежной связи для более чем 100 учреждений социального обслуживания и двух новых региональных координационных центров АСП.
- (iii) Проведение мероприятий по наращиванию потенциала в области использования новой информационной системы для местных государственных служащих и сотрудников учреждений, оказывающих социальную помощь населению, для обеспечения корректного ввода данных в систему на местном уровне.

В рамках Компонента 3, проект будет финансировать техническую помощь, консультационные услуги, товары, программное и аппаратное обеспечение, связанное с ИТ, выплату заработной платы социальным работникам и операционные расходы.

**Компонент 4. Управление и мониторинг проекта.** Этот компонент направлен на оказание ежедневной поддержки в осуществлении мероприятий по координации и управлению проектом в целях обеспечения бесперебойного осуществления проекта в соответствии с согласованным планом. Мероприятия в рамках этого компонента будут включать наем группы консультантов для двух Групп реализации проекта (ГРП), которые будут созданы в рамках МЗСЗН и МТМЗН, каждая.

**Подкомпонент 4.1. Управление и мониторинг реализации Компонентов 1 и 3.** Этот подкомпонент будет направлен на создание ГРП для поддержки МЗСЗН в реализации Компонентов 1 и 3. Ядро новой ГРП будет сформировано из команды эффективным образом функционирующей ГРП Проекта по экстренному реагированию на COVID-19 в Таджикистане (P173765), который будет завершен в июле 2023 года.

**Подкомпонент 4.2. Управление и мониторинг реализации Компонента 2.** Этот подкомпонент будет поддерживать создание новой ГРП для поддержки МТМЗН в реализации Компонента 2.

Обе ГРП будут состоять из экспертов, отвечающих требованиям, определенным в техническом задании каждой должности, удовлетворяющем требованиям Банка. Компонент будет финансировать: (a) персонал по оказанию поддержки в реализации проекта; (b) внешние консультационные услуги; (c) офисные принадлежности и оборудование; (d) обучение персонала обеих ГРП и всех заинтересованных сторон, если это необходимо для реализации проекта; (e) аудиты и операционные расходы, включая возможные учебно-ознакомительные поездки и осуществление надзора; (f) семинары и конференции, по согласованию с Банком, для распространения передовой практики и обмена накопленным опытом; (g) мероприятия, связанные с проведением МиО, обеспечением прозрачности проекта и получением обратной связи от граждан; и (h) расходы, связанные с Механизмом обратной связи с бенефициарами, включая Механизм рассмотрения жалоб, как описано в Плане экологических и социальных обязательств.

**Компонент 5: Компонент реагирования на чрезвычайные ситуации в непредвиденных случаях (КРЧС).** В рамках этого компонента будет оказана поддержка Правительству в принятии чрезвычайных мер и восстановлении в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, отвечающих соответствующим критериям. Подпадающая под критерии чрезвычайная ситуация — это событие, которое вызвало или, вероятно, неизбежно вызовет серьезные негативные экономические и/или

социальные последствия, связанные со стихийными или антропогенными кризисами или бедствиями. По просьбе Правительства Всемирный банк перераспределит незадействованные средства из других компонентов в этот компонент. Механизм объявления чрезвычайного положения будет соответствовать требованиям действующего законодательства Таджикистана.

## **1.2 Рейтинги экологических и социальных рисков проекта**

Проект готовится в соответствии с новой Экологической и социальной матрицей (ЭСМ) Всемирного банка. Рейтинг экологических рисков Проекта оценивается как Низкий, а социальные риски оцениваются как Умеренные, что делает общий рейтинг экологических и социальных рисков Умеренным. К проекту применимы следующие Экологические и социальные стандарты (ЭСС): ЭСС1, ЭСС2, ЭСС3, ЭСС4 и ЭСС10.

Социальные риски могут возникать в связи с реализацией этих компонентов проекта: (i) денежные переводы крайне бедным домохозяйствам и уязвимым домохозяйствам для решения проблем, связанным со снижением доходов, (ii) создание возможностей для получения дохода для безработных и вернувшихся мигрантов, ориентированные на предпринимательство и стартапы, и (iii) развитие и цифровизация систем предоставления социальной защиты.

Основными областями социальных рисков и институциональных проблем являются: (i) риски/ошибки исключения/включения, связанные с денежной помощью и возможностями получения дохода, поскольку некоторые группы и домохозяйства не будут иметь равного доступа к информации и/или услугам, предоставляемым проектом; (ii) институциональные риски связаны с наличием слабой системы отслеживания и дезаггрегированной отчетности и недостаточно развитыми механизмами обратной связи с бенефициарами в отношении социальных пособий и услуг, полученных в рамках АСП, а также программ малых грантов/возможностей обучения; и (iii) отбор бенефициаров и проверка условий могут создавать возможности для отдельных участников проекта для сексуальной эксплуатации или насилия в отношении бенефициаров и/или несправедливости при отборе и условиях трудоустройства, а также трудности в организации благоприятной рабочей среды.

Риск сексуальной эксплуатации и насилия/сексуальных домогательств (СЭН/ДГ) оценивается как Умеренный, в основном из-за характера проектной деятельности и состояния национального законодательства о гендерном насилии (ГН) и гендерных норм.

На пути к устранению социальных рисков и в соответствии с ЭСС 10 по раскрытию информации и взаимодействию с заинтересованными сторонами, Правительство Таджикистана / Исполнительные агентства, представленные Министерством здравоохранения и социальной защиты населения (МЗСЗН) и Министерством труда, миграции и занятости населения (МТМЗН), разработали настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами.

## **1.3 Цель ПВЗС**

В соответствии с ЭСС 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации», исполнительные агентства должны предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними культурно приемлемым образом, без манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.

План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) описывает способы, которыми команды ГРП будут общаться с заинтересованными сторонами, и включает механизм, с помощью

которого люди могут сообщать о проблемах, оставлять отзывы или подавать жалобы в отношении проекта и любой деятельности, связанной с проектом.

В целом ПВЗС служит следующим целям: i) идентификация и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование условий взаимодействия, а именно эффективный инструмент коммуникации для консультаций и раскрытия информации; и (iii) предоставление платформ для оказания воздействия на процесс принятия решений; (iv) определение ролей и обязанностей различных участников в реализации Плана; и (iv) механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).

## 2. АДМИНИСТРАТИВНАЯ, ПОЛИТИЧЕСКАЯ И НОРМАТИВНАЯ БАЗА

В этой главе содержится подробная информация о социальной политике, законах, нормативных актах, а также руководящих принципах, имеющих отношение к мероприятиям, предлагаемым в рамках проекта. Он также обеспечивает оценку адекватности освещения социальных аспектов в законодательной и нормативной базе. Наконец, ниже описан Экологический и социальный стандарт ВБ 10 (ЭСС 10) по раскрытию информации и взаимодействию с заинтересованными сторонами.

### 2.1 Основные правовые положения, касающиеся национального сектора и взаимодействия с гражданами

*Конституция Республики Таджикистан* устанавливает, что Таджикистан, как социально ориентированное государство, обеспечивает соответствующие условия жизни для каждого человека (статья 1).

#### Сфера социальной защиты:

- Кодекс здравоохранения Республики Таджикистан от 30 мая 2017 года №1413;
- Закон Республики Таджикистан «О социальной защите инвалидов» от 29 декабря 2010 года №675;
- Закон Республики Таджикистан «О социальных услугах» от 5 января 2008 года №359;
- Закон Республики Таджикистан «О государственных социальных стандартах» от 19 мая 2009 года №528.

#### **Постановления Правительства Республики Таджикистан по социальной защите:**

- «Концепция развития системы социального обслуживания в Республике Таджикистан» от 4 октября 2013 года, 4446;
- «О порядке и объеме оказания бесплатных социальных услуг» от 13.12.2012 № 24724;
- «Внедрение механизма назначения и выплаты адресных социальных пособий в Республике Таджикистан» от 14 мая 2020 года, №271

Закон Республики Таджикистан «О содействии занятости населения» (август 2003 г./ последнее обновление 25.06.21 г., №1789) Статья 3 закона предусматривает, что граждане (15 лет и старше) имеют исключительное право распоряжаться своим способностями к производительному, творческому труду и может заниматься любой деятельностью, не запрещенной законом. Никто не может быть привлечен к принудительному труду, кроме случаев, предусмотренных законом.

В целях реализации Постановления Правительства Республики Таджикистан от 30 декабря 2011 года № 675 «О внесении изменений и дополнений в Постановление Правительства Республики Таджикистан от 2 апреля 2009 года № 181 «Об утверждении Правил установления квот на занятость отдельных групп населения» на предприятиях, в организациях и учреждениях независимо от форм собственности и хозяйствования (при количестве хозяйствующих субъектов не менее 20) квота устанавливается в размере 6 (шесть) процентов от общего числа хозяйствующих субъектов.

#### Участие граждан

*Закон о свободе информации* подкрепляется статьей 25 Конституции, в которой говорится, что государственные органы, общественные объединения и должностные лица обязаны обеспечить каждому лицу возможность получения и ознакомления с документами, затрагивающими его права и интересы, за исключением случаев, предусмотренных законом. .

В соответствии с Законом об общественных объединениях общественное объединение может быть создано в одной из следующих организационно-правовых форм: общественная организация, общественное движение, орган общественной инициативы. Статья 4 этого закона устанавливает право граждан на создание объединений для защиты общих интересов и достижения общих целей. В нем подчеркивается добровольный характер ассоциаций и определяются права граждан воздерживаться от вступления и выхода из организации. Поправки к этому законодательству, внесенные в августе 2015 года, требуют от НПО уведомлять Министерство юстиции обо всех средствах, полученных из международных источников, до их использования.

Закон 2014 г. «О публичных собраниях, демонстрациях и митингах» (статья 10) запрещает лицам, совершившим административные правонарушения (т. е. не уголовные правонарушения) по статьям 106, 460, 479 и 480 Кодекса об административных правонарушениях, организовывать собрания.<sup>4</sup> Статья 12 Закона устанавливает, что организаторы собрания должны получить разрешение местной администрации за пятнадцать дней до организации массового собрания.

*Закон о местных органах власти (2004 г.)* возлагает на председателя района или города полномочия по контролю за природопользованием, строительством и реконструкцией природно-защитных территорий, надзором за местными структурами в сфере санитарно-эпидемиологического надзора, обращения с отходами, здравоохранения и социальной защиты населения в пределах административной территории. Ни одно массовое собрание не проводится без официального уведомления органов местного самоуправления (районного хукумата).

*Закон Республики Таджикистан об обращениях физических и юридических лиц* (2016) содержит правовые положения об установленных информационных каналах для подачи гражданами своих жалоб, запросов и жалоб. Статьей 14 Закона установлены сроки рассмотрения жалоб, которые составляют 15 дней со дня поступления, не требующих дополнительного изучения и исследования, и 30 дней для обращений, требующих дополнительного изучения. Эти правовые положения будут учитываться механизмом рассмотрения жалоб на основе проекта.

*Трудовой кодекс* запрещает принудительный труд (статья 8). Трудовой кодекс также устанавливает минимальный возраст, с которого ребенок может быть принят на работу, а также условия, при которых дети могут работать (статьи 113, 67 и 174). Минимальный возраст для приема на работу – 15 лет, однако в отдельных случаях профессионального обучения легкая работа может быть разрешена и для 14-летнего (статья 174 Трудового кодекса). Кроме того, существуют некоторые трудовые ограничения в отношении того, какой тип работы может выполняться и какое время работы разрешено работникам в возрасте до 18 лет. Примеры трудовых ограничений включают в себя, что лица в возрасте от 14 до 15 лет не могут работать более 24 часов в неделю, а лица моложе 18 лет не могут работать более 35 часов в неделю; в течение учебного года максимальное количество часов составляет половину от этого, 12 и 17,5 часов соответственно. Эти ограничения соответствуют Конвенции МОТ о минимальном возрасте. Кроме того, Закон об ответственности родителей за воспитание и образование детей возлагает на родителей ответственность за то, чтобы их дети не привлекались к тяжелой и опасной работе и чтобы они посещали школу. Департамент мониторинга детского труда при Министерстве труда, созданный в 2009 году, проводит методологический анализ и обучает специалистов, осуществляющих мониторинг детского труда и собирающих статистические данные, для внедрения эффективных методов сокращения детского труда и предотвращения его наихудших форм по всей стране.

---

<sup>4</sup>Эти положения касаются воспрепятствования собраниям (статья 106); хулиганства (статья 460); неповиновения полиции (статья 479); и нарушение правил проведения собраний (статья 480).

Список международных договоров и конвенций по социальным вопросам, ратифицированных Таджикистаном:

- Процедура Роттердамской конвенции о предварительном обоснованном согласии (ПОС) (1998 г.);
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин;
- Конвенция о трехсторонних консультациях (международные трудовые нормы) (2014 г.);

Правовая и нормативная база на национальном и местном уровнях обеспечивает адекватную и надлежащую благоприятную основу для реализации основных видов деятельности, которые будут поддерживаться в рамках Проекта. Реакция на запросы/вопросы заявителей и общественная подотчетность должным образом охвачены правовой базой на разных уровнях. В законодательстве подчеркивается важность приверженности государства служению и обеспечению защиты граждан в целом и людей, затронутых проектом, в частности. Законы о доступе к информации, правах потребителей; рассмотрение жалоб; и действующие кодексы этики устанавливают правила, регулирующие справедливое обслуживание; и инвестиции в укрепление систем устойчивости сельского хозяйства, которые будут применяться во время реализации проекта.

## **2.2 Экологические и социальные стандарты Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами**

Экологический и социальный стандарт Всемирного банка (ESF) 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации» признает «важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами проекта как важнейшего элемента международной практики» (Всемирный банк, 2017: 97). В частности, требования, изложенные в СЭС10, заключаются в следующем:

- «Заемщики будут взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта, начиная такое взаимодействие как можно раньше в процессе разработки проекта и в сроки, позволяющие проводить содержательные консультации с заинтересованными сторонами по разработке проекта. Характер, объем и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами будут пропорциональны характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям.
- Заемщики будут участвовать в содержательных консультациях со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними культурно приемлемым образом, без манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.
- Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать следующее, как более подробно изложено в настоящем ЭСС: (i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование того, как будет происходить взаимодействие с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) рассмотрение жалоб и реагирование на них; и (vi) отчетность перед заинтересованными сторонами.
- Заемщик будет вести и раскрывать в рамках экологической и социальной оценки задокументированный отчет о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включая описание заинтересованных сторон, с которыми были проведены консультации, краткое изложение полученных отзывов и краткое объяснение того, как отзывы были учтены, или причины, по которым этого не было». (Всемирный банк, 2017: 98).

Заемщик должен разработать План взаимодействия с заинтересованными сторонами, пропорциональный характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям. Он должен быть раскрыт как можно раньше и до оценки проекта, и Заемщику необходимо запросить мнения заинтересованных сторон о ПВЗС, в том числе об определении заинтересованных сторон и предложениях о будущем взаимодействии. Если в ПВЗС вносятся существенные изменения, Заемщик должен раскрыть обновленную ПВЗС (World Bank, 2017: 99). Согласно ЭСС10, Заемщик также должен предложить и внедрить механизм рассмотрения жалоб для своевременного получения и содействия разрешению опасений и жалоб затронутых проектом сторон, связанных с экологическими и социальными показателями проекта (Всемирный банк, 2017: 100 ).

Для получения более подробной информации об экологических и социальных стандартах ВБ перейдите по ссылкам ниже:

[www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards](http://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards) также <http://projects-beta.vsemirnyjbank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>

### 3. ПРЕДЫДУЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

#### 3.1. Встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами

Подробная информация о предыдущих встречах и консультациях с заинтересованными сторонами представлены в Таблице 1 ниже.

Таблица 1. Консультации с заинтересованными сторонами

Метод	Дата и место	Участники	Основные затронутые вопросы
Встречи с заинтересованными сторонами на национальном уровне и командой Всемирного банка (ВБ) по новому дизайну проекта	2-11 мая 2022 года	- г-жа Матлюбахон Сатторийон, Заместитель Премьер-министра Правительства РТ; - г-н Файзиддин Каххорзода, Министр, МФ РТ; - г-н Джамолиддин Абдуллозода, Министр здравоохранения и социальной защиты населения РТ; - г-жа Ширин Амонзода, министр труда, миграции и занятости; - г-н Юсуф Маджиди, заместитель министра финансов; - г-н Шодихон Джамшед, заместитель министра здравоохранения и социальной защиты; - г-жа Шахноза Нодири, заместитель министра труда, миграции и занятости; г-н Махмадуллозода Нурулло, заместитель	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обсудить и согласовать цели, компоненты и структуру результатов проекта;</li> <li>• подтвердить готовность Правительства к реализации проекта (институциональные механизмы реализации проекта, включая фидуциарные, а также социальные и экологические аспекты); а также</li> <li>• утвердить окончательный график подготовки</li> </ul>

		министра труда, миграции и занятости; и их технические команды.	
Интервью с ключевыми сельскими информаторами	10-11 мая 2022 года	- Отдел социальной защиты населения исполнительного органа государственной власти Гиссарского района;  - Сектор АСП Гиссарского района  - Центр поддержки занятости в Гиссаре	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изучить существующую практику и деятельность органов социальной защиты на местах, обсудить существующие проблемы и пути их решения</li> </ul>
Телефонная и электронная связь	19 мая - 2 июня 2022 года	Представители МЗСЗН, Государственного агентства социальной защиты (ГАСЗ), ГРП ТЕС-19, МТМЗН, Агентства по вопросам труда и занятости (АТЗ)	Разработка Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами для нового проекта
Встреча для обсуждения инструментов ЭСМ	1 июля 2022 г., Душанбе	Представители МЗСЗН, ГРП ТЕС-19, МТМЗН	Доработка Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами и Плана экологических и социальных обязательств, другие требования ВБ по охране окружающей среды и социальным вопросам, МРЖ для проекта
Опрос (телефонные и личные интервью) среди 360 бенефициаров программы АСП	6 июля и 22 августа 2022 г., 30 джамоатов /сельских/городских поселений, распределенных по 5 областям (ГБАО, Душанбе, Хатлонская, Согдийская, РРП)	360 (в том числе 112 женщин) бенефициаров и 30 представителей местных органов власти от отделов социальной защиты в 30 джамоатах/городских поселениях, распределенных по 5 регионам в рамках проекта ТЕС-19 в рамках внешнего мониторинга, проводимого консорциумом ОГО	Проблемы, возникающие при обработке денежных переводов и платежей, эффективность местного механизма обратной связи в рамках программы АСП
Интервью с ключевыми информантами и безработными	20 августа 2022 г.	Два руководящих работника и три инструктора из ГУ «Центр образования взрослых Таджикистана», г. Душанбе  Группа из 12 (4 женщины) стажеров – безработных взрослых и молодежи, в настоящее время обучающихся на курсах профессионального обучения.	Существующие проблемы на курсах обучения безработных и пути их решения Опасения и ожидания от нового проекта

Общественные консультации по Компонентам 1 и 3 проекта	15 сентября 2022 г.	Представители МЗСЗН, ТЕС-19 ГРП, ГАСЗ, отделов и центров на местном уровне, ответственных за предоставление социальных услуг, НПО	Общественная обратная связь по разработке Компонентов 1 и 3, План взаимодействия с заинтересованными сторонами и МРЖ
Общественные консультации по Компоненту 2 проекта	29 сентября 2022 г.	Представители МТМЗН, АТЗ, Ассоциации работодателей, Центров обучения взрослых, Института труда и занятости, Федерации независимых профсоюзов, Миграционной службы, потенциальные бенефициары (безработные и студенты программ обучения взрослых центры, лицеи)	Обратная связь с общественностью по разработке Компонента проекта 2, Взаимодействие с заинтересованными сторонами, бенефициары проекта, мониторинг и МРЖ
Общественные консультации по проекту с бенефициарами, включая уязвимые группы	Подлежит обсуждению, в ходе разработки ОРП проекта	Бедные, трудовые мигранты, безработные, молодежь, женщины (главы домохозяйств), инвалиды, пожилые люди	Ожидания, опасения и рекомендации по проекту должны быть отражены в ОРП

### 3.2 Уроки, извлеченные в процессе привлечения общин / заинтересованных сторон из предыдущих проектов

В ходе реализации **Проект по экстренному реагированию на COVID-19 в Таджикистане (ТЕС-19)**, граждане используют три основных канала подачи жалоб:

- **Круглосуточная горячая линия 511** - с сентября 2021 года из городов и районов страны поступило 6203 обращения (3846 - 62% мужчин и 2357 - 38% женщин) по вопросам оказания медицинских услуг, симптомов, диагностики, лечения и профилактики COVID-19, питания во время болезни, тестирование на антитела и места лабораторий, признаки после болезни и прививки. Жалоб на деятельность медицинских учреждений, поддерживаемых Проектом, не поступало.
- Прямые устные обращения в Агентство социальной защиты. На сегодняшний день поступило 217 обращений по различным социальным вопросам, из них 97 обращений по вопросам единовременных чрезвычайных социальных пособий/выплат (ЭСП) (с вопросами и с заявлением об обращении). Все заявки (100%) были рассмотрены, и соискатели получили ответы на свои вопросы в устной форме (кто может получить ЭСП, где заполняются формы, процедуры и т.д.). Так, за этот период 38 домохозяйств после рассмотрения их заявлений были включены в число получателей и получили ЭСП.
- Очные обращения в Медицинские учреждения - с начала реализации Проекта в регистрационных книгах зарегистрировано 1945 обращений/вопросов и благодарностей (из них 579 от мужчин, 1366 от женщин).

Основываясь на опыте проекта ТЕС-19, при реализации нового проекта необходимо учитывать следующее:

- Анализ статистики обращений показал, что наиболее часто используемым каналом приема жалоб является горячая линия. Так, в рамках Проекта ТИК-19 специалист по социальному

развитию открыл письмо:[social@tec-19.com](mailto:social@tec-19.com) для приема обращений и жалоб бенефициаров, однако жалоб и обращений по этому адресу до сих пор не поступало. Причина может заключаться в том, что бедные семьи не имеют локального доступа к компьютеру и/или Интернету и предпочитают личное посещение или звонок.

- Для улучшения работы службы 511 необходимо улучшить ее электронную базу данных, чтобы все звонки вносились в программу, и можно было легко получать (сортировать) информацию о входящих звонках по возрасту, полу и региону. В настоящее время операторы делают это вручную. Также, учитывая задачи нового проекта, расширить эту базу для регистрации обращений и для нового проекта и соответственно обучить операторов.
- Всемирный банк поддержал разработку и эксплуатацию проекта ГРЖ ТЭЦ-19 на базе Государственной службы по надзору в сфере здравоохранения и социальной защиты населения. Этот канал может быть расширен и для нового проекта.
- Хотя есть возможности принимать жалобы/апелляции на уровне района и джамоата(ов), этот МРЖ не работает по нескольким причинам – это неоплачиваемая дополнительная нагрузка для назначенных сотрудников. Работники районов и джамоатов перегружены своей рутинной работой и не имеют мотивации заниматься дополнительной работой.
- В Информационной системе АСП реализована функция регистрации жалоб и обращений заявителей и получателей АСП, что позволило бы незамедлительно вносить их содержание в систему, а также отслеживать сроки и результаты рассмотрения жалоб и обращений. Однако в предыдущие годы жалобы и обращения фиксировались только в рукописных журналах, что затрудняло отчетность и анализ результатов. Заявители и получатели АСП могут подать свои апелляции сотрудникам АСП любого уровня (под апелляцией понимается несогласие заявителя с отклонением его заявления), а жалобу на действия или бездействие сотрудников АСП или местных органов власти можно подать на уровень выше. предмет жалобы.
- В ходе информационных кампаний следует широко рекламировать среди населения все каналы МРЖ, особенно горячую линию 511.

В рамках Проекта по улучшению медицинского обслуживания (ПУМО) Всемирного банка создан вебсайт [www.grm.tj](http://www.grm.tj) для виртуального приема и рассмотрения обращений, предложений или жалоб граждан страны по различным вопросам личного или общественного характера. Форма подачи обращений содержит функцию выбора темы/сферы обращения, таких как здравоохранение, фармацевтика, социальная защита, общие вопросы и реализуемые в настоящее время проекты - Проект улучшения медицинского обслуживания (ПУМО) и Проект экстренного реагирования на COVID-19 (ТЕС-19). Согласно Постановлению МЗСЗН от 12 мая 2022 года, функционирование сайта Министерства <http://www.grm.tj> находится на стадии запуска. За администрирование сайта отвечает Служба государственного медицинского надзора и фармацевтической деятельности.

В 2011-2013 годах Министерство труда и бывшее Государственное агентство социальной защиты, занятости и миграции выступало в качестве Агентства по реализации проекта Всемирного банка «Адресная социальная помощь малоимущим семьям». В ходе реализации проекта сотрудники Агентства внедрили индикаторы для выявления бедных семей на основе их имущества совместно с местными органами власти, местного самоуправления и представителями Всемирного банка. Этот опыт можно использовать для выявления 200 000 бедных семей, которые в настоящее время не охвачены программой АСП. На основании опыта предыдущих проектов рекомендуется включить в Проект проведение конкурса отобрать студентов, которые после успешного завершения краткосрочных курсов будут обеспечены необходимым оборудованием для развития бизнеса в рамках проекта, финансируемого Всемирным банком.

## 4. КАРТА ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН, СЕГМЕНТАЦИЯ И АНАЛИЗ

В целях эффективного и индивидуального взаимодействия заинтересованные стороны проекта можно разделить на следующие основные категории:

- (i) **Стороны, затронутые проектом** – лица, группы и другие организации в пределах Зоны влияния проекта, на которых проект непосредственно влияет (фактически или потенциально) и/или которые были определены как наиболее подверженные изменениям, связанным с проектом, и которые должны быть тесно вовлечены в выявление воздействия и их значимость, а также при принятии решений о мерах по смягчению и управлению; В эту группу также входят отдельно рассматриваемые Уязвимые группы – лица, которые могут подвергнуться несоразмерному воздействию или еще больше ухудшиться в результате проекта(ов) по сравнению с любыми другими группами из-за их уязвимого статуса, и которым могут потребоваться особые усилия по взаимодействию для обеспечения их равного представительства в процесс консультаций и принятия решений, связанных с проектом.
- (ii) **Другие заинтересованные стороны** – лица/группы/организации, которые могут не испытывать прямого воздействия Проекта, но которые считают или считают, что их интересы затронуты проектом и/или которые могут каким-либо образом повлиять на проект и процесс его реализации.

### 4.1 Картирование заинтересованных сторон

Картирование подразумевает выявление различных подгрупп бенефициаров/участников/должностных лиц, выяснение их ожиданий (от проекта) и выяснение проблем и опасений. Результаты, вытекающие из этих исследований, должны будут сопоставляться с существующей «системой» – политиками, программами, законодательством, институтами и предоставлением услуг. Таблица 2 ниже описывает сопоставление заинтересованных сторон Проекта.

Таблица 2. Заинтересованные стороны проекта

<b>СТОРОНЫ, ЗАТРОНУТЫЕ ПРОЕКТОМ (СЗП)</b>		
<b>Бедные и уязвимые семьи</b>		
150,000 семей по программе АСП		
<b>Безработные, включая возвращающихся трудовых мигрантов</b>		
<b>Неблагополучные и уязвимые группы</b>		
Пенсионеры	Люди с ограниченными возможностями, которые могут иметь физические недостатки или другие недостатки	Домохозяйства, возглавляемые женщинами
<b>Подразделения Министерства здравоохранения и социальной защиты населения (МЗСЗН)<sup>5</sup></b>		
Государственное агентство социальной защиты (ГАСЗ)	124 учреждения, оказывающие социальные услуги	
Региональные координационные центры социальной защиты	Отделы социальной защиты при районных хукуматах	Врачебно-трудовая экспертная комиссия
<b>Подразделения Министерства труда, миграции и занятости населения (МТМЗ)<sup>5</sup></b>		

<sup>5</sup> Подразделения обоих министерств-исполнителей были включены в СЗП, так как проект предусматривает наращивание потенциала персонала и предоставление нового оборудования для повышения потенциала структур и эффективности работы.

Агентство по вопросам труда и занятости (АТЗ)	Лицеи (учреждения начального профессионального образования)	73 агентства по трудоустройству на районном и городском уровне	
<b>ДРУГИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ</b>			
<b>Стимулирующие министерства, учреждения, структуры</b>			
Министерство здравоохранения и социальной защиты населения	Министерство труда, миграции и занятости населения	Министерство финансов	Агентство по закупкам товаров, работ и услуг
Группа реализации проекта ТЕС-19	Научно-исследовательский институт труда	Районные администрации и	Джамоаты и махаллинские комитеты
Службы пограничного контроля, Миграционная служба	Государственный комитет по инвестициям и управлению недвижимым имуществом	Комитет по делам женщин и семьи	Амонатбанк
<b>Международные финансовые институты, международные НПО и межгосударственные партнерства</b>			
Женщины ООН	Азиатский банк развития	ЮНИСЕФ	Европейский Союз
<b>Национальная и местная ОГО</b>			
<b>СМИ</b>			
Печать и вещание - газеты, телевизионные каналы, радиопрограммы	Электронные СМИ – веб-сайты, информационные агентства		Социальные сети — Facebook, Instagram и т. д.

#### 4.2 Анализ заинтересованных сторон.

Были проведены консультации с участием различных заинтересованных сторон с целью выявления пробелов, рисков и возможных действий. Результаты отражены в таблице ниже.

Таблица 3. Ожидания, проблемы и опасения

Стороны, затронутые проектом (СЗП)

Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
<b>Бедные и уязвимые семьи, охватываемые АСП</b>	<p>В рамках <b>Компонента 1.</b> проекта 250 000 семей, участвующих в программе TSA, получают временная разовая дополнительная компенсация в размере около 40 долларов США (500 сомони) сроком на 12 месяцев.</p> <p>По подкомпоненту 1.2. Проект поддержит дополнительно 200 000 малообеспеченных домохозяйств, не охваченных программой АСП, посредством временной компенсации, эквивалентной 40 долларам США (500 сомони) на период 12 месяцев.</p>	<p>В настоящее время только 250 000 малообеспеченных семей получают ежегодное пособие по АСП в размере 512 сомони в 2022 году.</p> <p>Каждый год семьи должны заново проходить процесс регистрации, чтобы получить TSA.</p>	<p>Сумма компенсации АСП невелика и не покрывает потребности людей. Например, 50-килограммовый мешок казахской муки первого сорта стоит на рынках 400 сомони. Таджикская мука того же веса колеблется от 375 до 380 сомони.</p> <p>Учитывая ситуацию с более высокими рыночными ценами на продукты питания и меньшими возможностями трудоустройства, предоставляемая компенсация хотя и не покрывает все потребности, но пользуется большим спросом. Люди тратят много времени и усилий, чтобы зарегистрироваться и получить эту разовую выгоду.</p>	Существенный	<p>Широкое распространение информации о Проекте. Постоянные консультации по потребностям и проблемам бедных и уязвимых домохозяйств.</p> <p>Привлекать местные сообщества к утверждению списков получателей компенсации (а не к ее определению). Списки могут автоматически создаваться информационной системой на основе установленного диапазона баллов РМТ выше порогового значения для правомочных получателей АСП.</p> <p>Необходимо установить и соблюдать четкие критерии отбора дополнительных 200 000 домохозяйств. Отбор должен быть прозрачным, чтобы избежать недовольства людей и возможных конфликтов.</p>

Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
<b>Безработные и возвращающиеся трудовые мигранты</b>	Заинтересованы в улучшении своих навыков и получении новой работы с разумной заработной платой, чтобы содержать свои семьи. Некоторые предпочли бы открыть свой собственный бизнес после успешного завершения профессионального обучения и получения стартового пособия в размере 15 000 сомони (1 200 долларов США).	Из-за российско-украинского кризиса мигранты возвращаются домой, что усугубляет ситуацию с безработицей в стране	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ограниченный рынок труда и низкая заработная плата, которая не может покрыть основные потребности семьи в продуктах питания</li> <li>• Не все нуждающиеся домохозяйства могут быть охвачены льготами проекта</li> <li>• Низкий спрос на услуги и товары, предлагаемые обученными участниками</li> <li>• Возможность коррупции со стороны контролирующих субъектов</li> <li>• Страх перед налогами и регистрационным процессом</li> </ul>	Существенный	Исследование рынка для определения спроса на товары и услуги. Текущие консультации\помощь\коучинг от поставщиков услуг по обучению (КОУ и агентств по трудоустройству) для бенефициаров, получивших разовую финансовую поддержку для запуска своего бизнеса
<b>Неблагополучные и уязвимые группы</b>	Категории лиц, неконкурентоспособные на рынке труда, в том числе инвалиды, сироты, одинокие женщины, семьи без кормильца, имеют преимущественное право на трудоустройство в соответствии с трудовым законодательством страны. Поэтому эти категории лиц должны быть охвачены проектом в первую очередь.	Правительство Таджикистана поддерживает малообеспеченные и уязвимые семьи через программу адресной социальной помощи (АСП). К 2020 году TSA ежегодно поддерживает около 250 000 нуждающихся домохозяйств примерно по 40 долларов на семью в год. Инвалиды получают пенсию в размере, зависящем от группы инвалидности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Низкое количество АСП</li> <li>• Ограниченный рынок труда в стране</li> <li>• Отсутствие стартовых находок для создания собственного бизнеса</li> <li>• Необходимость особых условий в некоторых случаях</li> <li>• Предвзятое отношение общества и работодателей</li> </ul>	Существенный	Широкая информационная кампания, применение конкретных мер и помощь для обеспечения участия группы в принятии решений и вмешательств, связанных с проектом, включая тренинги. Если не в рамках текущего АСП, они должны быть включены в группу из 200 000 семей, которые получают дополнительную финансовую поддержку.

Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
<p><b>Государственное агентство социальной защиты (ГАСЗ) при МЗСЗН</b></p> <p><b>Целевые учреждения, оказывающие социальные услуги</b></p> <p><b>Врачебно-трудовая экспертная комиссия</b></p> <p><b>Отделы социальной защиты при районных Хукуматах</b></p>	<p>Модернизация и развитие Национального реестра социальной защиты; Помощь 450 000 домохозяйств-бенефициаров АСП.</p> <p>Расширение функциональности и гибкости ИТ-систем социальной защиты / разработка ИТ-модуля социальных услуг НРСЗ (многомодульный)</p> <p>Модернизация серверной, компьютерной и другой оргтехники для 124 учреждений, предоставляющих социальные услуги в рамках Компонента 3 проекта, чтобы они могли использовать новый цифровой модуль по социальным услугам Национального реестра социальной защиты</p> <p>Проект поддержит Службу медико-социальной экспертизы по оцифровке медицинских актов инвалидов.</p>	<p>Агентство в рамках реализации Проекта АСП выполняет функции по координации деятельности органов социальной защиты населения местных исполнительных органов государственной власти, финансового управления и контроля за соблюдением порядка назначения, выплаты АСП, несет ответственность на целевое расходование бюджетных средств, выделенных на эти цели.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ограниченная мощность существующего оборудования/систем</li> <li>• Нехватка специалистов в регионах</li> <li>• Медленный поток связи из-за плохого интернета в регионах</li> <li>• Задержки в сборе и предоставлении информации от махаллей о бедных семьях</li> </ul>	<p>Существенный</p>	<p>Наращивание потенциала персонала для эксплуатации новой системы, в центральных и местных подразделениях, новое оборудование, которое повысит пропускную способность структуры и эффективность работы</p> <p>Модернизация ИТ-системы АСП для нового проекта</p>

Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
	Мероприятия по повышению квалификации специалистов сферы на всех уровнях				
<b>Агентство по вопросам труда и занятости населения (АТЗ)</b>	Повышение уровня жизни безработных, снижение официального уровня безработицы путем вовлечения их в профессиональное обучение, создание дополнительных рабочих мест и улучшение материально-технической базы образовательных учреждений	Агентство по труду и занятости населения является исполнительным органом государственной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг в сфере занятости и трудовых отношений под непосредственным руководством Министерства труда, миграции и занятости населения Республики Таджикистан.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отсутствие средств для поддержки безработных и предоставления стартовых грантов</li> <li>Нехватка специалистов в данной области из-за низкой зарплаты</li> <li>Слабая техническая база в образовательных учреждениях</li> </ul>	Существенный	Повышение квалификации работников сферы на всех уровнях Наем опытных и преданных своему делу специалистов для ГРП, который будет создан для реализации мероприятий Компонента 2 проекта в рамках МТМЗН
<b>Центры обучения взрослых (ЦОВ)</b>	Повышение кадрового потенциала, новое оборудование, доступ к интернированным, отремонтированным рабочим местам для лучшего предоставления услуг бенефициарам проекта. предоставлять эффективные и адаптированные услуги и тестировать	ЦОВ функционируют на районном уровне и предлагают широкий спектр краткосрочных учебных курсов, таких как сантехника, сварка, автосервис, шитье, выпечка, компьютерные курсы. курсы парикмахеров и др.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Низкие зарплаты</li> <li>Отсутствие оборудования</li> <li>Ограниченный рынок труда для применения полученных навыков</li> <li>Нехватка специалистов и мощностей</li> </ul>	Существенный	Своевременное выполнение запланированных мероприятий  Повышение квалификации персонала ЦОВ и агентств занятости
<b>Районные и городские</b>		Агентства регистрируют мигрантов, ведут		Существенный	

Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
<b>службы занятости</b>	инновационные меры активизации для безработных и трудовых мигрантов	доступную базу вакансий, оказывают помощь безработным в поиске подходящей работы.			
<b>Другие заинтересованные стороны</b>					
Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
<b>Министерство здравоохранения и социальной защиты населения (МЗСЗН)</b>	Укрепление системы обеспечения социальной защиты населения	Существующая система АСП работает хорошо, ее просто нужно модернизировать  Система кейс-менеджмента для предоставления адресных социальных услуг уязвимым группам населения отсутствует	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нехватка специалистов в регионах</li> <li>• Задержки в сборе и предоставлении информации от махаллей о бедных семьях</li> <li>• Необходимость наращивания потенциала социальных работников и разработки дизайна и бизнес-процессов для подхода к кейс-менеджменту.</li> </ul>	Умеренный	Подписание контракта с исчерпывающими ролями и обязанностями. Техническая помощь со стороны команды ВБ по методологии кейс-менеджмента и оценке результатов пилотного проекта для дальнейшего расширения.
<b>Группа реализации проекта ТЕС-19</b>	Успешная реализация компонентов 1 и 3 Проекта после завершения Проекта ТЕС-19 в 2023 году. Плавный переход от одного проекта к другому.	В состав этой группы входят: руководитель проекта, специалист по финансовому управлению, специалист по закупкам, 4 специалиста по информационным технологиям, помощник по административным вопросам по закупкам, специалист по платежам, переводчик, помощник по	При составлении бюджета проекта и распределения суточных для сотрудников ГРП учитывать реальную стоимость проживания в регионах.	Существенный	Кроме того, ГРП необходимо усилить дополнительным специализированным техническим персоналом, например, в сфере социального обслуживания населения.

Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
		<p>административным вопросам, сотрудник по экологическим и социальным вопросам, специалист по мониторингу и оценке. Эти сотрудники будут наняты на неконкурентной основе / на основе единственного источника (первоначально 50% или более, если это возможно и целесообразно, и 100% после завершения ТЕС-19).</p>			
<p><b>Министерство труда, миграции и занятости населения (МТМЗН)</b></p>	<p>Своевременное выполнение мероприятий Компонента 2. Улучшение предоставления услуг трудовым мигрантам и безработным.</p>	<p>Министерство труда отвечает за обеспечение политики и правового регулирования в сфере труда, занятости, миграции, образования взрослых, социального страхования и социальной защиты населения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нехватка специалистов и текучесть кадров</li> <li>• нехватка средств для поддержки безработных</li> <li>•</li> </ul>	<p>Умеренный</p>	<p>Создание квалифицированного ГРП для обеспечения эффективной реализации вмешательств Компонента 2</p>
<p><b>Национальная и местная организация гражданского общества (ОГО)</b></p>	<p>- Сотрудничать с точки зрения своевременного повышения осведомленности бенефициаров проекта и мероприятий по наращиванию потенциала; - Содействовать механизмам обратной связи для укрепления отношений с</p>	<p>Существует широкий спектр сервисных ОГО, обладающих достаточным потенциалом для содействия проектной деятельности в сельской местности, в том числе 54 НПО, поддерживающих местные органы власти в предоставлении услуг социальной помощи.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ограниченное донорское и государственное финансирование;</li> <li>• Результаты опросов бенефициаров не публикуются и не используются для улучшения услуг;</li> <li>• Все собрания и мероприятия должны быть предварительно согласованы с местными органами власти;</li> <li>• Постоянный мониторинг деятельности ОГО и финансирования, полученного от донорских организаций органами юстиции;</li> </ul>	<p>Умеренный</p>	<p>Соглашения о партнерстве с ОГО/фирмами для предоставления услуг по информированию и наращиванию потенциала</p>

Группа/Подгруппа	Ожидания от проекта	Текущий статус	Проблемы и вопросы	Рейтинг рисков	Требуемые условия
	<p>бенефициарами проекта и ГРП. - Озвучить проблемы, с которыми сталкиваются уязвимые семьи, женщины и инвалиды.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Слабое участие ОГО в консультациях с общественностью</li> </ul>		
<b>СМИ</b>	<p>Сотрудничать с точки зрения своевременного повышения осведомленности о текущих реформах и достижениях проекта;</p>	<p>Доступен широкий спектр национальных и местных СМИ, особенно популярных в сельской местности, где доступ в Интернет ограничен.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информация широко не распространяется;</li> <li>• Высокая цензура со стороны государственных органов;</li> <li>• Заблокирован публичный доступ к интернет-ресурсам некоторых СМИ.</li> </ul>	Умеренный	<p>Соглашения о партнерстве с государственными учреждениями для предоставления услуг по информированию и наращиванию потенциала по разработке и реализации кампании общественного просвещения с использованием нескольких каналов связи, включая новые медиа (социальные медиа, мобильные) и средства массовой информации; обновление и улучшение веб-сайтов ГРП</p>

### 4.3 Неблагополучные и уязвимые группы

Согласно ЭСС10, особенно важно понимать влияние проекта и то, создает ли он равные возможности, доступные для уязвимых и обездоленных групп, или несоразмерно падает на них. Эти группы часто не имеют права голоса, чтобы выразить свою озабоченность или понять влияние проекта. Уязвимость может быть связана с происхождением человека, полом, возрастом, состоянием здоровья, экономическим дефицитом и финансовой незащищенностью, неблагоприятным положением в обществе (например, меньшинства или маргинальные группы), зависимостью от других людей или природных ресурсов и т. д.

Несмотря на равный доступ к начальному образованию и расширение доступа к среднему и высшему образованию в Таджикистане, доступ женщин к экономическим возможностям и политическим возможностям остается значительно ниже, чем у мужчин.<sup>6</sup> Участие женщин в рабочей силе в Таджикистане низкое и составляет около 69 процентов женщин трудоспособного возраста, не работающих по найму.<sup>7</sup> (по сравнению примерно с 50 процентами мужчин трудоспособного возраста), а доля занятых женщин снижается. Для тех женщин, которые работают, разница в оплате труда остается очень значительной: соотношение заработной платы женщин и мужчин составляет 60 процентов. В домашней жизни женщины в Таджикистане имеют мало полномочий для принятия решений, и они еще больше сокращаются из-за социальных норм и гендерных стереотипов, которые традиционно рассматривают женщин в первую очередь как жен и матерей.

Женщины сталкиваются с большим количеством барьеров при занятии предпринимательской деятельностью, чем мужчины. Доступ к финансам, знание рынков и т. д. является универсальным барьером в стране для потенциальных предпринимателей. Однако женщины сообщают, что у них значительно меньше возможностей для развития навыков, необходимых для управления бизнесом, подчеркивая, что более сильные навыки могли бы улучшить их положение больше всего вместе с самооценкой и уверенностью в себе больше, чем внешние проблемы, такие как доступ к финансированию.<sup>8</sup>

Проект устранил гендерный разрыв в сфере предпринимательства, уменьшив барьеры, с которыми сталкиваются женщины при попытке получить доступ к средствам для стартапов, а также устранив разрыв в навыках. Для этого в рамках проекта будут установлены квоты приема для женщин, а коммуникационные кампании будут нацелены на женщин. Будут организованы тренинги по предпринимательству, разработке бизнес-планов и финансовой грамотности, которые будут включать модуль по обучению в области ИКТ, чтобы помочь устранить пробелы в знаниях, с которыми сталкиваются женщины. Наставнический компонент программы будет разработан с учетом гендерной проблематики, чтобы женщинам-бенефициарам было удобно участвовать в последующих вмешательствах. При закупке оборудования для учебных центров проект позаботится о том, чтобы по крайней мере половина учебного оборудования предназначалась для курса обучения, традиционно предпочитаемого женщинами, чтобы обеспечить им доступ к обучению, которое они предпочитают. Проект поддерживает анализ спроса на навыки, который обеспечит гендерную направленность, а также план распространения этих результатов, ориентированный на женщин, для устранения пробела в доступе к информации.

При реализации мероприятий в рамках Компонента 2 ОРП MLME будет следовать Государственной программе занятости, которая предусматривает гендерную разбивку - 50 на 50, где это применимо.

К другим группам, находящимся в неблагоприятном положении, относятся люди с ограниченными возможностями, которые могут иметь физические или иные недостатки. Без посторонней помощи они не смогли бы извлечь выгоду из проекта. С ними будут связываться, консультировать и

---

<sup>6</sup>Всемирный банк. 2021. «Таджикистан. Гендерная оценка страны», Всемирный банк, Вашингтон, округ Колумбия  
<sup>7</sup>Там же, данные за 2016 г.

<sup>8</sup>Программа развития Организации Объединенных Наций (ПРООН). 2016. *Расширение прав и возможностей женщин в Таджикистане: истории перемен.*

вовлечь в проектную деятельность через НПО, продвигающие права и интересы людей с ограниченными возможностями.

## 5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

### 5.1 Цель и сроки программы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Чтобы соответствовать передовым практикам, в проекте будут применяться следующие принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами:

- *Открытость и подход жизненного цикла*: общественные консультации по проекту(ам) будут организованы в течение всего жизненного цикла, осуществляться открыто, без внешних манипуляций, вмешательства, принуждения или запугивания;
- *Информированное участие и обратная связь*: информация будет предоставляться и широко распространяться среди всех заинтересованных сторон в надлежащем формате; предоставляются возможности для передачи отзывов заинтересованных сторон, для анализа и рассмотрения комментариев и проблем;
- *Инклюзивность и чувствительность*: идентификация заинтересованных сторон проводится для улучшения коммуникации и построения эффективных отношений. Процесс участия в проектах инклюзивен. Всем заинтересованным сторонам всегда рекомендуется участвовать в процессе консультаций. Всем заинтересованным сторонам предоставляется равный доступ к информации. Чувствительность к потребностям заинтересованных сторон является ключевым принципом, лежащим в основе выбора методов взаимодействия. Особое внимание уделяется уязвимым группам, в том числе женщинам, инвалидам, пожилым и другим неблагополучным группам.

Первоначальный ПВЗС должен быть разработан и раскрыт до оценки проекта в качестве отправной точки итеративного процесса для разработки более комплексной стратегии и плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Он будет обновляться на начальном этапе реализации, а затем периодически по мере необходимости со стороны Министерства здравоохранения и социальной защиты населения и Министерства труда, миграции и занятости населения. Местные офисы обоих министерств проведут дальнейшие консультации с общественностью и заинтересованными сторонами, затронутыми проектом.

### 5.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации

#### Покрытие веб-сайта

ПВЗС и План экологических и социальных обязательств (ПЭСО) будут опубликованы на портале Всемирного банка и на сайтах Министерства здравоохранения и социальной защиты (<http://www.moh.tj>) и Министерство труда, миграции и занятости ([www.mehnat.tj](http://www.mehnat.tj)) до 28 ноября 2022 года. Они используются для обнародования проектов ЭИС инструментов и информации о проекте на таджикском и русском языках. Оба министерства создадут веб-страницу проекта на своих существующих веб-сайтах. Все будущие отчеты о мониторинге, связанные с проектом, будут опубликованы на веб-страницах. Обновления проекта также будут размещаться на веб-странице проекта этих веб-сайтов.

#### Коммуникация в СМИ/социальных сетях

Ответственные специалисты ГРП проекта будут поддерживать тесную связь с заинтересованными сторонами. Они будут нести ответственность за размещение соответствующей информации на специализированных веб-сайтах ИА, в социальных сетях и на информационных досках в отделах занятости и социальной защиты на протяжении всего жизненного цикла проекта. ГРП также будут информировать граждан о ходе реализации проекта через радио- и телепрограммы.

#### Коммуникационные материалы

Письменная информация будет доведена до сведения общественности с помощью различных коммуникационных материалов, включая статьи в газетах, брошюры, листовки, плакаты и т. д. Будет специально разработан комплект по связям с общественностью, который будет распространяться как в печатной, так и в онлайн-форме. На веб-сайте также будет размещена информация о механизме рассмотрения жалоб в рамках проекта.

## **Информационные стойки**

Информационные стойки в целевых регионах и районах будут предоставлять информацию о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами, проектных вмешательствах, контактные данные координатора и т. д. Координатор, в свою очередь, создаст эти информационные стойки либо в своих офисах, либо в других легкодоступных местах. (*медицинские пункты, ЦОВ, местные рынки, офисы АСП, центры занятости, миграционные центры, администрации джамоатов*), где они могут встретиться и поделиться информацией о проекте с ЛПВП и другими заинтересованными сторонами. Брошюры и листовки по различным социальным и экологическим вопросам, связанным с проектом, будут доступны на этих информационных стойках.

## **Предлагаемая стратегия для консультаций**

### **Опросы мнений бенефициаров**

ГРП проекта будут проводить углубленные промежуточные оценки и оценки завершения, в ходе которых будут оцениваться достижение результатов и другие воздействия проекта, включая удовлетворенность бенефициаров, а также экологические и социальные последствия. Среднесрочный обзор также позволит оценить общий прогресс реализации, а также определить и предложить решения для любых ключевых вопросов, влияющих на реализацию. Окончательная оценка также будет проведена в конце проекта в качестве вклада в Отчет о завершении и результатах реализации проекта (ОЗРР) Всемирного банка для оценки конечных результатов, оценки общей эффективности и извлечения основных уроков.

### **Обсуждения в фокус-группах**

Обсуждения в фокус-группах в первую очередь будут проводиться с женщинами на местах, чтобы узнать их мнение об их конкретных потребностях и проблемах, с которыми женщины сталкиваются, ориентируясь в рабочей среде. В хорошо организованной ФГД возможна дискуссия между участниками, которая позволяет записывать голоса, выражающие риски, барьеры и потребности с их точки зрения. Этот форум создаст более динамичную среду для выражения женщинами своей точки зрения по актуальным вопросам. Результаты ФГД станут частью анализа гендерного разрыва, чтобы продвигать равные возможности и способствовать расширению участия женщин на всех уровнях.

### **Механизм рассмотрения жалоб**

В соответствии с ЭСС10 Всемирного банка будет создан механизм рассмотрения жалоб для конкретных проектов для рассмотрения жалоб и проблем, который будет интегрирован в страновую систему МРЖ, доступную для граждан. Будут разработаны специальные коммуникационные материалы (в частности, брошюра или листовка по МРЖ), чтобы помочь жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб. Закрытые ящики для предложений/жалоб будут размещены в местных отделениях ГРП, а ответственные специалисты будут вести реестр жалоб, чтобы регистрировать и отслеживать жалобы от подачи до разрешения и общения с заявителями.

Кроме того, подробная информация о Механизме рассмотрения жалоб проекта будет размещена на веб-сайтах МНСП и МЛМЕ, включая контактные данные координаторов ГРП/МНСП и ГРП/ММСП. Механизм обратной связи в режиме онлайн также будет функционировать как механизм рассмотрения жалоб, позволяя пользователям данных оставлять комментарии или подавать жалобы. На местном уровне информация о МРЖ будет распространяться по различным каналам, включая консультации с общественностью, встречи и распространение листовок среди целевых домохозяйств, местные СМИ, информационные стенды в общественных местах, через руководителей махаллинских комитетов и активистов. В рамках Компонента 1 (Подкомпонент 1.3) будет проводиться интенсивная разъяснительная и коммуникационная деятельность, информационные материалы, которые будут разработаны и распространены в рамках компонента, также будут включать информацию о МРЖ.

## 5.4. Предлагаемая стратегия учета мнения уязвимых групп

Что касается гендерной проблематики, проект внесет вклад в гендерную стратегию ГВБ, в частности, в задачу 2 «Устранение препятствий для получения большего количества рабочих мест лучшего качества», задачу 3 «Устранение барьеров на пути владения женщинами активами и контроля над ними» и задачу 4 «Усиление голоса женщин». и «Агентство и привлечение мужчин и мальчиков». Проект будет способствовать сокращению гендерных предубеждений путем включения в сообщения по наращиванию потенциала, которые не ограничивают женщин определенными гендерными ролями и социальными ожиданиями.

В рамках нового проекта будут проводиться мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, чтобы гарантировать, что уязвимые группы охвачены проектом и имеют равные возможности для получения выгод от проекта посредством:

- просветительские и информационные кампании, в том числе ориентированные на женщин, и встречи на уровне махалли, к которым могут присоединиться члены сообщества любого происхождения;
- распространение информационных материалов по множеству каналов, таких как СМИ, социальные сети, лидеры и активисты махаллей,
- подчеркивая правила и принципы справедливости и недискриминации, например, в отношении возможностей трудоустройства во всех учебных и консультационных мероприятиях.
- там, где присутствуют этнические и языковые меньшинства, проект обеспечит доступ к информационным материалам и консультациям на простом языке, общем для местных групп.
- там, где гендерно сбалансированные консультации не могут быть обеспечены, проект будет проводить отдельные консультации с женщинами, чтобы записывать и учитывать их отзывы, вопросы и опасения.

Специалисты ГРП по социальному развитию в сотрудничестве с джамоатами и махаллинскими комитетами будут выявлять, картировать и обеспечивать индивидуальную работу с женщинами, инвалидами, социально или пространственно изолированными сообществами, чтобы гарантировать, что они осведомлены и могут участвовать в деятельности, связанной с проектом. методы взаимодействия с заинтересованными сторонами, а также объяснить механизм рассмотрения жалоб по проекту, чтобы повысить осведомленность об этом среди уязвимых групп и их сообществ.

## 5.5. График реализации ПВЗС

Учитывая вышеизложенное, ниже приводится предварительный план работы и сроки:

Таблица 4. Предлагаемая предварительная стратегия деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Мероприятие	Цель	Заинтересованные стороны	Метод взаимодействия	Ответственный	Хронология/частота
Заседания Руководящего комитета проекта (РКП)	(i) оказание поддержки в обеспечении бесперебойной реализации проекта, (ii) предоставление руководящих указаний агентствам-исполнителям по вопросам, связанным с интеграцией деятельности, в зависимости от обстоятельств, (iii) поддержка координации между агентствами-исполнителями, (iv) рассмотрение и проверка отчетов, связанных с проектом, и (v) помочь донести ключевые проблемы до сведения ПРТ и содействовать решению этих проблем.	Представитель соответствующих министерств, ведомств и представителей. РКП возглавит Заместитель Премьер-министра, отвечающий за социальный сектор.	Встречи	МЗСЗН/МТМЗН	Дважды в год
Информационные и консультационные встречи с соответствующими заинтересованными сторонами на местном уровне: обменивайтесь информацией и консультируйтесь с соответствующими заинтересованными сторонами по вопросам, связанным с запланированной проектной деятельностью, предоставляйте им регулярные сводки и запрашивайте их мнения о	Цель состоит в том, чтобы укрепить эффективные общественные консультации, включить мнения совета в структуру проекта и тем самым обеспечить надлежащую реализацию Компонентов проекта.	Сельские сообщества, бедные и уязвимые домохозяйства, соответствующие НПО и ассоциации.	Общественные консультации/встречи, фокус-группы	ГРП/МЗСЗ ГРП/МЛМЭ	Ежеквартально, по необходимости

будущих предполагаемых действиях.					
Информационно-коммуникационная деятельность в рамках Подкомпонента 1.2.	<p>Цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повысить осведомленность о программе как целевых домохозяйств, так и местных органов власти, чтобы обеспечить охват потенциальных бенефициаров и получение необходимой информации о вариантах, предлагаемых программой, и процедурах доступа к ней.</li> <li>- Предоставлять информацию на постоянной основе до и во время чрезвычайного периода, чтобы бенефициары были полностью осведомлены о том, что денежная компенсация носит строго временный характер и что они не зарегистрированы на постоянной основе в АСП.</li> </ul>	Бедные и близкие к бедным семьи с особым акцентом на те, которые в настоящее время не поддерживаются программой АСП; местные органы власти, джамоаты, махаллинские комитеты	Выездные поездки рабочих групп проекта в районы с высокой долей целевого населения, распространение структурированных сообщений через социальные сети, плакаты, инфографику и буклеты	МЗСЗН при поддержке ГАСЗ и МТМЗН по согласованию с местными органами власти.	Постоянно
Тренинги для безработных, в том числе прибывающих трудовых мигрантов	Краткосрочное (до трех месяцев) профессиональное обучение и развитие социальных навыков, предоставляемое центрами обучения взрослых и отдельными филиалами с возможностями получения дохода, ориентированными на предпринимательство и стартапы. Предлагаемое обучение будет направлено на повышение квалификации и способности либо	около 20,000 человек		ГРП/МТМЗН	На протяжении всего периода реализации проекта

	найти работу, либо заняться деятельностью, приносящей доход.				
Разработка и реализация кампаний по информированию общественности на национальном и местном уровнях	Повышение уровня осведомленности и устранение риска социальной изоляции, чтобы гарантировать, что все СЗП, включая уязвимые группы, охвачены проектом.	Все заинтересованные стороны на национальном и местном уровне	Консультации, собрания домохозяйств и встречи на уровне махалли; распространение информационных материалов на родном для местных групп языке; применение правил и принципов справедливости и недискриминации и (включая обучение и возможности трудоустройства)	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	Постоянно на протяжении реализации проекта
Опросы по оценке уровня удовлетворенности бенефициаров	Способствовать получению независимой обратной связи от широкого круга заинтересованных сторон о прогрессе и эффективности проектных вмешательств.	Все заинтересованные стороны(с разбивкой по полу для лучшей адаптации мероприятий)	Интервью	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗ	В середине и в конце проектного периода
Фокус-группы с уязвимыми группами	Охватить женщин и людей с особыми потребностями, чтобы убедиться, что они знают о преимуществах проекта и имеют к нему доступ.	Женщины-главы домохозяйств и люди с особыми потребностями	Фокус-группы	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	Постоянно, на протяжении реализации проекта
Материалы для наглядности, в том числе ведение страниц проектов на веб-сайтах ГРП	Повысить осведомленность общественности о планах и достижениях проекта	Все заинтересованные стороны на национальном и местном уровне	Веб-сайты ГРП, буклеты, информационные щиты в джамоатах,	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	Постоянно, на протяжении реализации проекта

			отделах социальной защиты и занятости		
Консультации с общественностью и обнародование Контрольного перечня по обращению с электронными отходами и Контрольного перечня ПЭСО для конкретных объектов	Консультации по потенциальным негативным ЭиС рискам и мерам по их смягчению, а также предоставление публичного доступа к ЭиС инструментам.	Заинтересованные стороны на национальном и местном уровнях, конкретные области	Веб-сайты ГРП, консультации с общественностью на участках, информационные щиты на ремонтных участках	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	До подготовки пакета тендерных документов, до и во время ремонтных работ
Общественные консультации и обнародование ОРП	Консультировать и повышать осведомленность общественности об институциональных механизмах управления и реализации Проекта, а также о процессах и процедурах планирования, составления бюджета, бухгалтерского учета, закупок, внутреннего контроля, отчетности, мониторинга и оценки.	Все заинтересованные стороны на национальном, районном и местном уровнях	Веб-сайты МЗСЗН и МТМЗН	МЗСЗН МТМЗН	В течение 30 дней после вступления проекта в силу
Наращивание потенциала заинтересованных сторон	Улучшить знания и навыки всех вовлеченных исполнителей проекта и бенефициаров, направленных на эффективную реализацию компонентов проекта	Все заинтересованные стороны на национальном, районном и местном уровнях	Тренинги	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	На основе годовых планов
Механизм рассмотрения жалоб	Обеспечить возможности для подачи жалобы или разрешения любого спора, который может возникнуть в ходе реализации проекта. Содействовать своевременному, эффективному и действенному разрешению жалоб и жалоб, удовлетворяющих все вовлеченные стороны.	СЗП и другие заинтересованные стороны	Веб-сайты, горячая линия, письма, электронная почта, личные визиты	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	Постоянно
Тренинги по СЭН/СД для операторов горячей линии и	Обучение методам рассмотрения жалоб, связанных с СЭН/СД, на	Операторы горячей линии и координаторы по РЖ	Учебные семинары F2F	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	В течение 60 дней после

координаторов по РЖ	основе принципов учета интересов жертв, анонимности и безопасности, а также информирование местных механизмов передачи дел о ГН				вступления проекта в силу
Оперативные встречи	Содействовать реализации проекта на местном уровне	Районные отделения МЗСЗН/МТМЗН	Собрания персонала	ГРП/МЗСЗН ГРП/МТМЗН	Ежеквартально

## **6. РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

### **6.1 Ресурсы**

МЗСЗН и МТМЗН осуществляют свою деятельность непосредственно или через свои территориальные органы (на районном уровне) во взаимодействии с другими центральными и местными органами государственной власти, предприятиями, учреждениями, организациями независимо от их форм собственности и организационно-правовой формы. Мероприятия ПВЗС будут осуществляться в рамках Подкомпонентов 1.3, 2.3 и 4 Проекта.

ГРП МЗСЗН и ГРП МТМЗН будут нести ответственность за внедрение и обновление ПВЗС, если это необходимо. В ГРП МЗСЗН есть специалисты по социальному развитию с четкой ролью, обязанностями и полномочиями для реализации и мониторинга мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами и соблюдения СЭС10. Исходя из потребностей ПВЗС, бюджет взаимодействия с заинтересованными сторонами (который будет финансироваться из Компонентов 1.3, 2.3 и 4) будет охватывать следующие мероприятия: поездки, разработка коммуникационной стратегии, опросы бенефициаров, набор НПО, расходы на освещение в СМИ; печатные информационные материалы; семинары/сессии/мероприятия, обучение, МРЖ и т. д.

### **6.2 Механизмы реализации**

Проект будет реализован Министерством здравоохранения и социальной защиты населения и Министерством труда, миграции и занятости населения через два отдельных специальных счета. Оба отраслевых министерства отвечают за вопросы социальной защиты и занятости будут ведущими агентствами-исполнителями, которые будут нести общую ответственность за координацию реализации компонентов проекта, за которые они несут ответственность. Тесное сотрудничество между двухуровневыми министерствами потребуется для обеспечения согласованной реализации, предотвращения дублирования и улучшения комплексного подхода к предоставлению услуг уязвимым семьям и их членам, пострадавшим от кризиса. Основные обязанности МЗСЗН и МТМЗН будут включать надзор за компонентами проекта, координацию, планирование, техническую поддержку, финансовое управление, поддержку закупок, вовлечение граждан, соблюдение экологических и социальных аспектов, а также мониторинг и оценку (МиО).

МЗСЗН как центральное государственное учреждение, отвечающее за политику и программы социальной помощи, будет исполнительным агентством для Компонентов 1 и 3, с использованием существующих институциональных механизмов и при поддержке ГРП. Учитывая, что реализуемый проект ТЕС-19 включает ключевой компонент социальной защиты, реализуемый через АСП, тот же ГРП будет усилен для поддержки реализации всех мероприятий в рамках Компонентов 1 и 3. Для обеспечения надлежащей реализации как предлагаемого проекта, так и ТЕС-19, ГРП будет расширяться по мере необходимости, пока оба проекта находятся в стадии реализации. Предлагаемый проект будет постепенно покрывать растущую долю рабочего времени персонала из одного источника (после подтверждения удовлетворительной работы), а также все расходы ГРП, связанные с проектом. Подкомпоненты 1.1 и 1.2 будут использовать системы администрирования и доставки АСП. Мероприятия, связанные с информационной кампанией, также будут находиться в ведении МЗСЗН и осуществляться при поддержке Агентства. Компонент 3 будет реализован непосредственно МЗСЗН. ГРП при МЗСЗН будет подотчетен Заместителю министра здравоохранения и социальной защиты, отвечающему за сферу социальной защиты, в том числе через ГАСЗ (аналогично действующему механизму для ТЕС-19). ОРП МЗСЗН, четко описывающее роли, обязанности и процессы реализации Компонентов 1 и 3, будет подготовлено и утверждено ПЗСЗ в течение шестидесяти (60) дней после Даты вступления проекта в силу.

***Компонент 2 будет находиться в ведении Министерства труда, миграции и занятости. Министерство труда является центральным правительственным органом, ответственным за реализацию***

программ активизации для поддержки лиц, ищущих работу (включая трудовых мигрантов), для повышения их возможностей трудоустройства и предоставления им доступа к имеющимся вакансиям. Министерство осуществляет эту деятельность как через Агентство по вопросам труда и занятости, так и через районные агентства занятости, а также центры обучения взрослых и их филиалы. Фактическая реализация мероприятий в рамках этого компонента будет осуществляться службами занятости на районном уровне под руководством и координацией МТМЗН и ЦОВ. Для поддержки реализации мероприятий в рамках Компонента 2 при министерстве будет создана ГРП, которая будет подчиняться непосредственно Заместителю министерства, ответственному за вопросы труда и занятости. Глава о реализации Компонента 2 в ОРП МТМЗН с четким описанием ролей, обязанностей и процессов будет подготовлена и утверждена МТМЗН в течение шестидесяти (60) дней после Даты вступления проекта в силу.

Реализация Подкомпонента 2.1 будет находиться в ведении Агентства по труду и занятости и будет осуществляться непосредственно районными агентствами занятости. Разработка инструментов подкомпонента 2.1. будет находиться под ответственностью АТЗ. Мероприятия по расширению возможностей Министерства по выявлению спроса на квалифицированную рабочую силу будут осуществляться в координации с Научно-исследовательским институтом труда МТМЗН. Реестр трудовых мигрантов будет разрабатываться по согласованию с заместителем Министерства миграции по мере необходимости. Подкомпонент 2.2. будет находиться под ответственностью АТЗ и осуществляться через центры обучения взрослых и отдельные филиалы. Конкретный центр и филиалы, где находится подкомпонент 2.2. будет реализовано, должно быть определено и включено в оперативное руководство по компоненту 2. Компонент 2.3 будет находиться в ведении заместителя Министерства занятости и труда и будет осуществляться при поддержке АТЗ.

### 6.3 Функции и обязанности руководства

ГРП МЗСЗН и ГРП МТМЗН будут способствовать привлечению заинтересованных сторон/граждан, если это необходимо, путем привлечения местных НПО и организаций на базе сообществ. Цель состоит в том, чтобы укрепить общественные консультации и обеспечить поддержку заинтересованных сторон для обеспечения плавной и надлежащей реализации проекта. Роли и обязанности основных действующих лиц приведены в Таблице 5 ниже.

Таблица 5. Обязанности ключевых участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС

Заинтересованные стороны	Обязанности
ГРП МЗСЗН и ГРП МТМЗН	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планировать, координировать реализацию и отчетываться о мероприятиях ПВЗС;</li> <li>• Ведение мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами;</li> <li>• Рассмотрение жалоб и управление базой данных жалоб;</li> <li>• Мониторинг и отчет о результатах реализации ЭСМ во Всемирный банк.</li> <li>• Содействовать и проводить кампании по информированию заинтересованных сторон, обучению и консультациям на национальном уровне;</li> <li>• Консультации, раскрытие информации и внедрение ЭСМ для конкретных участков, если это необходимо.</li> </ul>

<b>Заинтересованные стороны</b>	<b>Обязанности</b>
Региональные отделения МЗСЗН и МТМЗН	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Направлять все жалобы, относящиеся к Проекту, соответствующему районному координатору по МРЖ или ГРП МЗСЗН и ГРП МТМЗН;</li> </ul>
Районные отделения МЗСЗН и МТМЗН	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участвовать в выполнении порученных мероприятий в ПВЗС;</li> <li>• Предоставлять отчет обо всех жалобах районному координатору по МРЖ;</li> <li>• Создание и содействие работе местной группы по рассмотрению жалоб;</li> <li>• Сделать доступными раскрытые процедуры ПВЗС и МРЖ.</li> </ul>
НПО/ОО (по запросу)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Содействие и реализация кампаний по информированию заинтересованных сторон, образовательных и консультационных кампаний на местном уровне</li> </ul>
Стороны, затронутые проектом	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подавать свои жалобы, используя механизм рассмотрения жалоб, определенный в ПВЗС;</li> <li>• Помогите Проекту определить меры по смягчению последствий.</li> </ul>

## 7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

### 7.1 Обзор механизма рассмотрения жалоб

Основная цель Механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) заключается в оказании помощи в своевременном, эффективном и действенном разрешении жалоб и жалоб, удовлетворяющем все вовлеченные стороны. В частности, он обеспечивает прозрачный и заслуживающий доверия процесс для получения справедливых, эффективных и долгосрочных результатов. Это также укрепляет доверие и сотрудничество как неотъемлемый компонент более широких консультаций с общественностью, что способствует корректирующим действиям. В частности, МРЖ:

- Предоставляет пострадавшим возможность подать жалобу или разрешить любой спор, который может возникнуть в ходе реализации проектов;
- Обеспечивает определение и осуществление надлежащих и взаимоприемлемых мер по возмещению ущерба к удовлетворению заявителей; а также
- Избегает необходимости прибегать к судебному разбирательству.

ГРП МЗСЗН и ГРП МТМЗН создадут МРЖ для конкретного проекта для рассмотрения всех жалоб и запросов граждан, связанных с проектом. ОРП будут нести ответственность за ежедневное внедрение МРЖ и отчетность перед Всемирным банком. Специалисты по социальному развитию будут ключевыми ответственными за МРЖ в центральных офисах ГРП. Проект будет поощрять получение жалоб по различным каналам, включая анонимные жалобы, на разных уровнях. Система и требования (включая кадровое обеспечение) цепочки действий по рассмотрению жалоб – от регистрации, сортировки и обработки до подтверждения и отслеживания-вверх, к проверке и действию, и, наконец, обратная связь – включены в МРЖ. Для обеспечения надзора руководства за рассмотрением жалоб специалисты ГРП МЗСЗН и ГРП МТМЗН по мониторингу и оценке будут нести ответственность за мониторинг всего процесса, включая проверку выполнения согласованных решений. У GM также *будет специальное окно или канал для рассмотрения жалоб относительно СЭН/СД*, например, для обеспечения конфиденциальности и достоинства пострадавших лиц.

### 7.2 Структура МРЖ

Конкретный МРЖ проекта будет основываться на Законах Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (2016) и «О государственной службе», а также Постановлении ПРТ от 1 июня 2017 года № 276» О порядке делопроизводства и статистического учета обращений физических и юридических лиц». Функции МРЖ будут основываться на принципах прозрачности, доступности, инклюзивности, справедливости, беспристрастности и оперативности.

Жалобы будут рассматриваться на районном, областном и республиканском уровнях, в том числе по специальной горячей линии, которая будет создана.

ГРП МЗСЗН будет использовать МРЖ, установленный для Проекта ТЕС-19, который включает:

**Круглосуточная горячая линия.** Заинтересованные стороны проекта и граждане могут подавать жалобы по любым вопросам, обращаясь на горячую линию 511, установленную МЗСЗН на национальном уровне. Оператор горячей линии принимает и регистрирует все жалобы и жалобы, полученные посредством телефонных звонков, писем, СМС и сообщений электронной почты. Центр горячей линии будет направлять все жалобы для дальнейшего рассмотрения в Группу по работе с жалобами в ГРП МЗСЗН.

Существующий механизм горячей линии 511 будет модернизирован и институционализирован для удовлетворения новых потребностей проекта. Положение «Горячей линии» в настоящее время

обновляется, поэтому она может работать не только по вопросам COVID-19, но и по другим, таким как инфекционные и неинфекционные заболевания, а также адресная социальная помощь (АСП). Сортировка обращений в базе данных Горячей линии 511 будет осуществляться и анализироваться по данным электронного журнала.

**Региональный уровень.** Жалобу можно подать в региональные координационные центры, расположенные в городах Душанбе, Худжанд, Куляб и Раштском районе. Эти Центры оказывают поддержку в реализации экстренной социальной помощи на областном (несколько районов) уровне. Они создаются и управляются ГАСЗ и координируют реализацию программ социальной защиты в регионах. Если возникает неразрешимая ситуация или ответ не удовлетворяет заявителя, в этом случае он может написать напрямую в ГРП МЗСЗН по электронному адресу: [social@tec-19.com](mailto:social@tec-19.com). В ГРП МЗСЗН специалист по социальному развитию отвечает за регистрацию и направление всех жалоб и обращений.

**Информационная система АСП.** Специалисты сфер социальной защиты на уровне хукумата или ГАСЗ будут вводить жалобы и обращения в информационную систему и регулярно формировать отчеты о количестве и составе жалоб, сроках их рассмотрения, принятых решениях и степени удовлетворения жалобщики

**Национальный уровень.** Если возникает ситуация, в которой нет ответа из Координационного центра по рассмотрению жалоб (ККЦРЖ) на региональном уровне, или если ответ не является удовлетворительным, у заявителей и лиц, предоставляющих обратную связь, есть возможность связаться напрямую с ГРП МЗСЗН, чтобы принять меры по этому вопросу. ГРП МЗСЗН создаст Группу по рассмотрению жалоб (состоящую из социальных специалистов, включая женщин (по меньшей мере 30% от общего числа членов группы), специалистов по МиО, ЭИС вопросам) и назначит КЦРЖ, который будет отвечать за рассмотрение жалоб и вопросов, связанных со всеми районами и компонентами. Глава ГРП МЗСЗН примет окончательное решение после тщательного изучения результатов расследования и проверки. Срок рассмотрения жалобы на центральном уровне составляет 30 дней с момента получения жалобы. Заявитель будет проинформирован о результате немедленно и не позднее, чем в течение 5 дней после принятия решения. МРЖ установит четко определенные сроки для подтверждения, обновления и окончательной обратной связи с заявителем. Для повышения подотчетности эти сроки будут широко распространены среди заинтересованных сторон проекта. Если проблема все еще находится на рассмотрении по истечении 30 дней, заявителю будет предоставлена обновленная информация о статусе жалобы и предполагаемом времени, к которому она будет решена.

Помимо горячей линии (511), заинтересованные стороны/бенефициары проекта могут подать жалобу по телефону ГАСЗ +992 (44) 6100057. Граждане также могут подать жалобу через веб-сайт МЗСЗН [www.moh.tj](http://www.moh.tj), скоро будет запущен веб-сайт [www.grm.tj](http://www.grm.tj), а также через официальную страницу МЗСЗН в Facebook <https://www.facebook.com/watch/?v=1611893929165986>.

ГРП проекта МЗСЗН назначит Специалиста по социальному развитию, ответственного за рассмотрение жалоб, связанных с Компонентами 1 и 3.

#### **ГРП МТМЗН будет использовать МРЖ на следующих двух уровнях.:**

**Местный уровень:** Местные органы труда и занятости будут нести ответственность за прием и рассмотрение жалоб в установленном порядке.

**Национальный уровень:** Ответственный отдел центрального офиса МТМЗН и ГРП (должны быть созданы в рамках Проекта). Для выполнения работы будет нанят специалист по социальному развитию. Подробное описание МРЖ для конкретного проекта будет описано в ОРП.

**МТМЗН:**

Тел: (+992 37) 236-22-45, 235-03-84, 236-22-15

Веб-сайт: [www.mehnat.tj](http://www.mehnat.tj)

факс: 235-18-18

Эл. почта: [information@mehnat.tj](mailto:information@mehnat.tj)

**Агентство труда и занятости:**

Тел: (+992 37) 2368422

сайты - [www.kor.tj](http://www.kor.tj), [www.shugl.tj](http://www.shugl.tj) и [www.kasb.tj](http://www.kasb.tj)

Если после получения ответа от ГРП МТМЗН жалоба не будет удовлетворена, Комиссия по разрешению конфликтов (КРК) должна быть создана ГРП или местным отделом труда по запросу ЛПВП. ГРП назначит ответственного специалиста в качестве секретаря КРК на местном уровне. КРК будет состоять как минимум из 5 членов, включая 2 сотрудников ГРП, представителей признанных местных НПО/ОГО, авторитетных лиц (например, уважаемого юриста или профессора), если таковые имеются, и представителей сайта-участника. Не менее 30% членов комиссии должны быть женщинами. Решения, принятые комиссией и согласованные между всеми сторонами, оформляются в виде приказа участвующих хукуматов.

Специалист ГРП по социальному развитию будет выполнять функции секретаря КРК и национального координатора по рассмотрению жалоб (КРЖ) для подачи жалоб и апелляций. Он/она будет нести ответственность за обобщение количества и типов всех жалоб и вопросов, полученных районами и, возможно, регионами.

СЗП также могут подавать свои жалобы по вопросам проекта через джамоаты и махаллинские комитеты.

**Механизм обжалования.** Если жалоба по-прежнему не разрешена к удовлетворению заявителя, он/она может подать свою жалобу в соответствующий суд.

### **Жалобы, связанные с СЭН/СД**

В рамках нового проекта будет создан отдельный механизм (возможно, горячая линия) для жалоб, связанных с СЭН/СД, основанный на принципах ориентированности на жертву, анонимности и безопасности. Женщины-операторы будут обучены работе с жалобами, связанными с СЭН/СД, и будут проинформированы о местных механизмах направления в случае случаев ГН. Осведомленность общественности о механизме внедрения СЭН/СД будет также осуществляться на уровне сообществ и подрядчиков. Другими каналами приема жалоб СЭН/СД на уровне целевых районов могут быть отделы по делам женщин и семьи, медицинские пункты, местные НПО, занимающиеся гендерными вопросами, активные женщины-члены махаллинских комитетов.

## **7.3 Процесс разрешения жалоб**

Информация о МРЖ будет обнародована в рамках кампаний по информированию общественности. Брошюры и листовки будут размещены в целевых районных отделениях МЗСЗН и МТМЗН, целевых джамоатах, если это уместно, на информационных стендах местных органов власти и т. д. Листовки МРЖ также будут размещены в Интернете на веб-сайтах МЗСЗН/МТМЗН и на веб-страницах в социальных сетях. Общий процесс МРЖ будет состоять из шести этапов, как описано ниже.

**Шаг 1: Прием.** Заинтересованные стороны проекта смогут оставлять отзывы и сообщать о жалобах по нескольким каналам: связываясь с ГРП по почте, телефону, электронной почте, в социальных сетях и посредством обмена сообщениями.

**Шаг 2: Сортировка и обработка.** Жалобы и отзывы будут собираться социальными специалистами ОРП в центральных или региональных отделениях и регистрироваться в реестре. Они назначаются

соответствующим лицам / агентствам для решения. Ожидается, что они обсудят/совещаются с заявителем и примут решение в течение 15 рабочих дней с момента получения.

**Шаг 3: Признание и последующие действия.** В течение пяти (5) рабочих дней с даты подачи жалобы ответственное лицо/учреждение свяжется с заявителем и предоставит информацию о вероятном порядке действий и предполагаемых сроках разрешения жалобы. Если жалобы не будут разрешены в течение 15 дней, ответственное лицо предоставит обновленную информацию о статусе жалобы/вопроса заявителю и снова предоставит оценку того, сколько времени потребуется для решения проблемы.

**Шаг 4: Проверка, расследование и принятие мер.** Этот шаг включает в себя сбор информации о жалобе для определения фактов, связанных с проблемой, и проверку обоснованности жалобы, а затем разработку предлагаемого решения, которое может включать изменения решений, касающихся права на смягчение последствий, помощь, изменения в самой программе, другие действия, или никаких действий. В зависимости от характера жалобы, процесс может включать посещение объекта, рассмотрение документов, встречу с заявителем (если он известен и желает участвовать) и встречи с другими людьми (как связанными с проектом, так и не имеющими отношения к делу), которые могут знать или может иным образом помочь решить проблему. Ожидается, что многие или большинство жалоб будут разрешены на этом этапе. Все действия, предпринятые на этом и других этапах, будут полностью задокументированы, а любое решение занесено в реестр.

**Шаг 5: Мониторинг и оценка.** Мониторинг относится к процессу отслеживания жалоб и оценки прогресса в их разрешении. Соответствующий ГРП будет нести ответственность за консолидацию, мониторинг и отчетность по жалобам, запросам и другим отзывам, которые были получены, разрешены или находятся на рассмотрении. Это будет достигнуто за счет ведения журнала жалоб и записей обо всех шагах, предпринятых для разрешения жалоб или иных ответов на отзывы и вопросы.

**Шаг 6: Предоставление обратной связи.** Этот шаг включает в себя информирование тех, кто подает жалобы, отзывы и вопросы о том, как проблемы были решены, или предоставление ответов на вопросы. По возможности заявители должны быть проинформированы о предлагаемом решении лично (по телефону или другим способом).

Если заявитель не удовлетворен резолюцией, он/она будет проинформирован о дальнейших вариантах, которые будут включать использование средств правовой защиты через Всемирный банк, как описано ниже, или с помощью средств, предоставляемых правовой системой Республики Таджикистан. Ежеквартально соответствующий ГРП будет отчитываться перед МЗСЗН/МТМЗН о жалобах, разрешенных после предыдущего отчета, и о жалобах, которые остаются нерешенными, с объяснением шагов, которые необходимо предпринять для разрешения жалоб, которые не были разрешены в течение 30 дней. Данные о жалобах и/или оригинальные журналы жалоб будут предоставляться миссиям Всемирного банка по запросу, а резюме жалоб и решений будут включаться в полугодовые отчеты для Всемирного банка.

Журналы жалоб должны включать как минимум следующую информацию:

- Индивидуальный ссылочный номер
- Имя лица, подавшего жалобу, вопрос или другой отзыв, адрес и/или контактная информация (если жалоба не подана анонимно)
- Подробная информация о жалобе, отзыве или вопросе/ее местонахождении и подробности его/ее жалобы
- Дата жалобы.
- Имя лица, назначенного для рассмотрения жалобы (признание заявителя, расследование, предложение решений и т. д.)
- Подробная информация о предлагаемом решении, включая лиц, которые будут нести ответственность за санкционирование и выполнение любых корректирующих действий, являющихся частью предлагаемого решения.

- Дата, когда предлагаемое решение было сообщено заявителю (если оно не анонимное)
- Дата, когда заявитель подтвердил, по возможности в письменной форме, что он проинформирован о предлагаемом решении
- Подробная информация о том, был ли заявитель удовлетворен решением и может ли жалоба быть закрыта
- Дата реализации резолюции (если есть).

#### 7.4. Мониторинг и отчетность по жалобам

ГРП будут нести ответственность за:

- Анализ качественных данных о количестве, содержании и статусе жалоб и их загрузка в проектные базы данных, созданные ГРП;
- Мониторинг нерешенных вопросов и предложение мер по их решению;
- Подготовка ежеквартальных отчетов по МРЖ для предоставления во Всемирный банк.

Полугодовые отчеты, представляемые во Всемирный банк, должны включать раздел, связанный с МРЖ, в котором содержится обновленная информация о следующем:

- Статус внедрения МРЖ (процедуры, обучение, кампании по информированию общественности, составление бюджета и т. д.);
- Качественные данные о количестве поступивших жалоб (заявлений, предложений, жалоб, запросов, положительных отзывов) с указанием количества разрешенных жалоб;
- Количественные данные о типах жалоб и ответов, предоставленных проблемах и жалобах, которые остаются нерешенными;
- Уровень удовлетворенности принятыми мерами (реагированием);
- Приняты какие-либо корректирующие меры.

#### 7.5 Система рассмотрения жалоб Всемирного банка

Сообщества и отдельные лица, считающие, что проект, поддерживаемый Всемирным банком (ВБ), оказывает на них негативное влияние, могут подавать жалобы в существующие механизмы рассмотрения жалоб на уровне проекта или в Службу рассмотрения жалоб ВБ (СРЖ). СРЖ обеспечивает оперативное рассмотрение полученных жалоб для решения проблем, связанных с проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые проектом, могут подать свою жалобу в независимую инспекционную комиссию Всемирного банка, которая определяет, был ли нанесен или может быть причинен вред в результате несоблюдения ВБ своих политик и процедур. Жалобы могут быть поданы в любое время после того, как вопросы были доведены до сведения Всемирного банка, и руководство Банка получило возможность ответить. Для получения информации о том, как подать жалобу в корпоративную Службу рассмотрения жалоб Всемирного банка (СРЖ), см. <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Для получения информации о том, как подать жалобу в Инспекционную комиссию Всемирного банка, пожалуйста, посетите [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org). Жалоба может быть подана на английском, таджикском или русском языках, хотя для жалоб, составленных не на английском языке, потребуется дополнительное время. Жалобу можно подать в СРЖ Банка по следующему адресу: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый Всемирным банком, негативно влияет на них, также могут подать жалобу непосредственно в Банк через страновое представительство Банка по следующим каналам.

По телефону: +992 48 701-5810

По почте: ул. Айни, 48, Бизнес-центр «Созидание», 3-й этаж, Душанбе, Таджикистан.

По электронной почте: [tajikistan@worldbank.org](mailto:tajikistan@worldbank.org)

В жалобе должно быть четко указано неблагоприятное воздействие(я), которое предположительно было вызвано или может быть вызвано проектом, поддерживаемым Банком. Это должно быть подтверждено имеющейся документацией и перепиской, насколько это возможно. Заявитель также может указать желаемый результат рассмотрения жалобы. Наконец, в жалобе должны быть указаны заявитель(и) или назначенный(ые) представитель(и), а также контактная информация. Жалобы, поданные через СРЖ, незамедлительно рассматриваются, чтобы можно было быстро решить проблемы, связанные с проектом.

## **8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПВЗС**

МЗСЗН и МТМЗН несут ответственность за подготовку и внедрение системы МиО. План МиО позволит постоянно учиться и получать обратную связь на этапах планирования и реализации. Структура результатов проекта будет служить ориентиром для повседневного мониторинга и оценки, а также анализа оценки и отчетности в среднесрочной перспективе и по завершению.

Соответствующие ГРП будут поддерживать деятельность по мониторингу и оценке (МиО) для отслеживания, документирования и информирования о ходе и результатах проекта, включая мониторинг Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Специалист по мониторингу и оценке, поддерживаемый специалистами по социальному развитию, будет нести ответственность за общую компиляцию отчетов о ходе и результатах реализации ПВЗС и их обобщение в *полугодовых отчетах*, которые будут представлены во Всемирный банк. Отзывы и жалобы, полученные через координаторов МРЖ, также будут включены в полугодовой отчет. Специалист по МиО при поддержке Специалиста ГРП по социальному развитию сопоставят и проанализируют эти оценки результатов и результаты, основанные на восприятии, и включают их в полугодовые отчеты, которые будут представлены в ВБ.

## 9. ПРОТОКОЛ ОБЩЕСТВЕННЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ

### А. ПРОТОКОЛЫ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО КОМПОНЕНТАМ 1 И 3 (ПРИ МЗСЗН)

#### ПРОТОКОЛ

проведения консультаций заинтересованных сторон по проекту  
«Модернизация системы социальной защиты Таджикистана и  
реагирования на чрезвычайные ситуации» (P178878)

Дата: 15 сентября 2022 года

г. Душанбе

#### Участники:

##### 1) Представители ГРП:

1. Джемшед Каримов - Менеджер Проекта, ГРП ТЕС-19;
2. Зульфия Абдурахманова - Специалист по социальному развитию проекта, ГРП ТЕС-19;
3. Лола Ядгарова - Специалист по охране окружающей среды проекта, ГРП ТЕС-19;
4. Сиёвуш Бобохонзода - Специалист по Мониторингу и Оценке проекта, ГРП ТЕС-19;
5. Сухроб Таджиддинов – Специалист по разработке программного обеспечения проекта, ГРП ТЕС-19.

##### 2) Представители Государственного агентства социальной защиты населения (ГАСЗН):

1. Назархудо Дилшодов – заместитель директора ГАСЗН;
2. Набиджон Джураев – начальник Управления организаций социального обслуживания ГАСЗН;
3. Рузабегим Мамадназарова – начальник Отдела предоставления социальных услуг Управления социального обслуживания ГАСЗН;

##### 3) Представители отделов, центров и учреждений, предоставляющие социальные услуги на местном уровне:

1. Авезова Ф. – зам. начальника отдела социального обслуживания на дому Хукумата р-на Исмоили Сомони города Душанбе;
2. Холова Ф. – представитель отдела социального обслуживания на дому Хукумата р-на Фирдавси города Душанбе;

3. Алидодова Л. – начальник отдела социального обслуживания на дому Хукумата р-на Фирдавсӣ города Душанбе;
4. Моисенко И. – представитель Дом интерната для престарелых города Турсунзаде;
5. Назарова И. – представитель Дом интерната для престарелых города Турсунзаде;
6. Эгамзода Ф – представитель Территориального Центра социального обслуживания престарелых и инвалидов города Душанбе;
7. Абдурахимов Б. – представитель Психоневрологического интерната города Гиссар.

#### **4) Представители Общественных организаций (ОО)**

1. Ризоев Дж. – ОО «Дилхои кушода»;
2. Эргашева Г. – ОО «Ирода».

Предыдущая встреча по общественному консультированию по проекту: «Модернизации систем социальной защиты Таджикистана и реагирования на чрезвычайные ситуации» (Р178878) была проведена 1 июля 2022 года с участием представителей среди двух министерств: МЗСЗН и МТМЗН.

Для получения обратной связи от представителей всех заинтересованных сторон была проведена общественные консультации с представителями отделов, центров и учреждений, предоставляющих социальные услуги.

#### **Вопросы для обсуждения:**

- ✓ Презентация Проекта «Модернизация системы социальной защиты Таджикистана и реагирования на чрезвычайные ситуации» (Каримов Д.Г.):
  - цели и задачи, компоненты и бенефициары проекта;
  - ПВЗС: его цели и задачи, заинтересованные стороны, лица, затронутые проектом, стратегии и каналы раскрытия информации;
  - кейс менеджмент в социальной защите, текущее положение, цели в вопросах внедрения механизма кейс менеджмента, правовая основа;
- ✓ Вопросы МРЖ для проекта «Модернизации систем социальной защиты Таджикистана и реагирования на чрезвычайные ситуации» (Абдурахманова З.):

*Вопросы и предложения, высказывания участниками обсуждения:*

- **Джураев Н:** после встречи с менеджером Проекта ТЕС–19 и ознакомления с описанием нового проекта, мы изучали и оценили существующую ситуацию дома интернатов и отделов социального обслуживания на дому при Хукуматах. Провели мониторинг кадрового состава и его потенциал, уровень заработной платы, объемы финансирования, наличия оборудования и оргтехники, офисной мебели, интернет и так далее. Мониторинг показал, что финансирование и заработная плата, которая предоставляется Хукуматами городов и районов, не пересматривалась десятилетиями и находится в удручающем состоянии. Оборудование и техника не хватает и очень изношенные, например, на 16 человек выделено всего 4 стула, и нет больше никакой мебели, техники, выделен всего один кабинет, не говоря об интернете и других новых технологий и условий;
- **Джураев Н:** в рамках реализации Национальной Концепции социальной защиты населения в каждом городе и районе должны быть созданы Центры по предоставлению социальных услуг. Однако, по факту только в нескольких городах и районах они созданы, и этот вопрос остается открытым, в которых необходимо повысить потенциал. В сфере социальной защиты необходимо создать механизм подготовки и переподготовки кадров с выдачей сертификатов, умеющих работать с новыми технологиями. Много международных организаций работают в сфере социальной защиты, однако единственный проект показал действительный результат — это бывший Проект по укреплению системы социальной защиты, который финансировался Всемирным Банком. Данный Проект поддерживал программу Адресной социальной помощи малообеспеченным семьям и гражданам и посредством этого значительно укреплял местный потенциал, начиная с уровня джамоата до центрального Агентства, организовал заграничные поездки по обмену опытом, создал национальный реестр социальной защиты, который сегодня успешно функционирует и удобен для получения информации;
- **Джураев Н:** я не согласен, что в документах Банка написано, что координация между «Социальной защиты» и «Здравоохранения» в рамках одного Министерства не налажена, поскольку, на самом деле, координация на национальном уровне налажена и причем, очень тесная;
- **Эргашева Г:** мы нуждаемся в оборудовании сенсорной терапии, так как дети с аутизмом всё ломают и оборудование быстро выходит из строя. У

нас есть возможность проводить тренинги для учителей, воспитателей, социальных работников и членов семей по раннему вмешательству и сопровождению детей с аутизмом и другим нарушениям.

- **Дилшодов Н:** необходимо интегрировать МРЖ Проекта с поступающими жалобами, нашего Агентства, чтобы мы смогли охватить все жалобы и обращения граждан по Проекту. Также необходимо повысить информированность населения по вопросам социальной защиты, чтобы минимизировать затрат ресурсов (дорожные, временные) уязвимого слоя населения для получения достоверной информации
- **Алидодова Л:** наши сотрудники работают в сложных условиях, рабочее место, оснащение и техника не соответствует производственной среде и адекватному трудовому процессу. Нашему отделу необходимо следующее: автомобиль «Скорой помощи», современная оргтехника, интернет, офисная мебель;
- **Моисенко И:** у нас слабая связь, необходимо интернет, информацию предоставляем через телефон, также необходим автомобиль, чтобы транспортировать наших престарелых в медучреждение, при возникновении ухудшения здоровья;
- **Эгамзода Ф:** нашим подопечным для восстановления здоровья необходимо тренажерное оборудование. Также, для работы необходимы оргтехника и интернет;
- **Абдурахимов Б:** чем находить и обучать нового сотрудника, лучше отправить на обучения наших, пусть непрофессиональных и с недостаточным опытом сотрудников, в другие страны для обмена опытом или же путем проведения онлайн обучения;
- **Авезова Ф:** наша целевая аудитория интересуется о финансовых стимулах сотрудников отделов социального обслуживания на дому;
- **Холова Ф:** обращаемся к различным организациям (банкам, фондам, предпринимателям и др.) о предоставлении оборудования для людей с ограниченными возможностями;
- **Ризоев Дж:** нашим сотрудникам необходимо повышение потенциала, обучения, компьютеры и интернет, также специальное оборудование для людей с ограниченными возможностями, то есть ассистивные технологии;
- **Назарова И:** нам очень необходим автомобиль для доставки до медучреждения и оказание помощи, ассистивные технологии для

реабилитации, интернет, оборудование, обучить и повысить потенциал наших специалистов и не набирать новых, так как они имеют навыки работы с нашей аудиторией;

- **Авезова Ф:** добавлю к высказываниям, что необходимо оборудование, на примере дома интерната в Восе: всего два компьютера (в отделе кадров и в бухгалтерии с устаревшими параметрами) и для улучшения и созданию системы социальной защиты нужно отдельные компьютеры.
- **Мамадназарова Р:** ГЛАВНОЕ для нас – это создание базы данных по социальным услугам, так как при возникновении вопроса по каким-либо целевым группам и критериям, нам сложно собирать достоверные данные. Мы обращаемся в архивы, которое требует большего времени, откорректировать данные, а так как нет базы данных, есть необходимость её создать, с помощью которой мы сможем находить данные, корректировать, фильтровать и др. Утверждение об отсутствии координации между «Социальной защиты» и «Здравоохранения» имеет место, так как у нас нет доступа к базе данных, к определённой информации. Также нам неизвестно, получают ли АСП или нет граждане, которых мы размещаем в дома интернаты;
- **В конце обсуждения прозвучали вопросы и ответы:** например,
  - какие процессы разрешения жалоб будут предусмотрены в рамках реализации Проекта? (Ответ: *была дана полная информация о всех шагах с момента подачи жалобы или обращения*).
  - могут ли наши бенефициары (дети аутисты) войти в новый Проект?
  - изменился ли кейс-менеджмент? (Ответ: *мы не можем сказать изменился ли подход, но при написании его и с учётом ваших рекомендаций и анализа его, отработаем и всем разошлём для ознакомления*).

**Протокол вёл:**

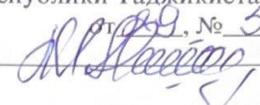
Сиёвуш Бобохонзода

специалист по МиО, ГРП ТЕС – 19

  
20.04.2022

## Б. ПРОТОКОЛ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО КОМПОНЕНТУ 2 (при МТМЗН)

Одобрен Н. Махмадуллозода  
заместителем Министра труда,  
миграции и занятости населения  
Республики Таджикистан

от 29.09.2022, № 5  


### Протокол

проведения консультаций, заинтересованных сторона по проекту  
«Модернизация системы социальной защиты Таджикистана и  
реагирования на чрезвычайные ситуации» (P178878)

**Дата:** 29.09.2022

**Место проведения:** Душанбе, Министерство труда, миграции и занятости населения Республики Таджикистан

#### **Участники МТМиЗН:**

1. Махмадуллозода Н. – заместитель Министра труда, миграции и занятости населения РТ.
2. Курбонов Н. – Управление рынка труда и занятости населения МТМиЗН РТ.
3. Курбонзода Ф. – Управление начального профессионального образования, обучения взрослых и развития ремесленничества МТМиЗН РТ.
4. Самадов Б. – Управление миграции населения МТМиЗН РТ.
5. Иброимов Ш. - Главный специалист Управления финансов, анализа и прогнозирования.
6. Лашкарова Н. – Старший консультант Координационного совета доноров и партнеров по развитию МТМиЗН РТ.
7. Хатамова Н. – Младший консультант Координационного совета доноров и партнеров по развитию МТМиЗН РТ.

#### **Заинтересованные стороны**

1. Амирбекзода М. – Заместитель Директора Агентства труда и занятости.
2. Акрамов А. – Заместитель руководителя Объединения работодателей Республики Таджикистан.
3. Бердиев У.- Заместитель Директора ГУ «Центра обучения взрослых Таджикистана».

4. Махмадбекзода М. – Директор Института труда и занятости населения
5. Назурдинов Ф. – Представитель Федерации независимых профсоюзов Таджикистана.
6. Шарипов Д. – Начальник Отдела Объединения работодателей Республики Таджикистан.
7. Каххоров Н. – Представитель Объединения работодателей Республики Таджикистан.
8. Амирзода Ф. – Начальник Управления рынка труда Агентство по труду и занятости населения Республики Таджикистан.
9. Раджабов Б. – Представитель Миграционной службы МТМиЗН РТ.
10. Худоёназарзода С. – потенциальные бенефициары, безработные граждане, обучающиеся в профессиональных лицеях.
11. Тошева М. – потенциальные бенефициары, безработные граждане, обучающиеся в профессиональных лицеях.
12. Ахмадзода С.- потенциальные бенефициары, безработные граждане, обучающиеся в профессиональных лицеях.
13. Ходжаев Ш. – потенциальные бенефициары, безработные граждане, обучающиеся в профессиональных лицеях.

В целях активного вовлечения лиц, затронутых проектом, и других заинтересованных сторон, путем информирования и консультаций, а также предоставления возможности для обмена мнениями между потенциальными бенефициарами были затронуты ряд вопросов, в том числе:

1. Краткая информация о проекте «Модернизация систем социальной защиты Таджикистана и реагирования на чрезвычайные ситуации».
2. Определение и анализ заинтересованных сторон.
3. Бенефициары проекта (отбор, критерии, фокус группы).
4. Мониторинг и механизм рассмотрения жалоб.

В рамках Консультаций заинтересованных сторон, г-н Махмадуллозода Н. представил краткую информацию о Компоненте 2 и Компоненте 4.2, который будет находиться в ведении Министерства труда, миграции и занятости населения. Министерство труда являясь центральным правительственным учреждением, ответственный за реализацию программ активизации для поддержки лиц, ищущих работу (включая трудовых мигрантов), будет координировать все необходимые работы для улучшения возможностей трудоустройства и предоставления

им доступа к имеющимся вакансиям в соответствии с потребностями рынка труда. Было отмечено, что данные мероприятия будут осуществляться как через Агентство труда и занятости (АТЗ), так и через районные службы занятости, а также центры обучения взрослых и их филиалы. Фактическая реализация мероприятий в рамках этого компонента будет осуществляться службами занятости на районном уровне под руководством и координацией МТМЗН и АТЗ.

После представления краткой информации о проекте «Модернизация систем социальной защиты Таджикистана и реагирования на чрезвычайные ситуации», г-н Махмадуллозода Н. описал основной отбор для поддержки безработных, включая трудовых мигрантов. Было отмечено, что бенефициарами проекта будут являться бедные и уязвимые семьи, которые нуждаются в регулярных денежных переводах для повседневного потребления, в том числе возвращающиеся трудовые мигранты, которые остались без работы.

Фокус группа будет направлена на безработных женщин, инвалидов и сирот с целью расширения возможностей трудоустройства для безработных граждан и возвращающихся трудовых мигрантов, создания благоприятных условий для их возвращения на рынок труда.

В тоже время в рамках данной консультации, г-н Махмадуллозода Н. проинформировал присутствующих о том, что в рамках разработки Бюджета относительно Компонента 2, были максимально учтены потребности центров занятости населения, лицеев профессионального обучения, центров обучения взрослых, в том числе:

**- Денежное пособие (стипендия) для участников краткосрочных курсов (на 20 000 человек) и грант на старт (на 7500 человек)**

Со стороны потенциальных бенефициаров проекта, был проявлен большой интерес о технической помощи по разработке стартапов, которая будет осуществляться в рамках проекта. Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан, позволят использовать ресурсы по целевому назначению. Так, начинающий самозанятый гражданин может направить средства на приобретение оборудования, материалов, необходимых для производства, аренду помещения, создание и оснащение дополнительных рабочих мест.

Со стороны представителей Объединения работодателей Республики Таджикистан и Профсоюзов, было предложено рассмотреть возможность

содействия самозанятым в предоставлении налоговых льгот по аренде помещения и коммунальных услуг на первый период деятельности.

Бенефициарами также было отмечено, что в виду слабой финансовой грамотности в регионах, в том числе среди уязвимых слоев населения, рекомендуют в дальнейших фазах проекта, предусмотреть и проведение семинаров по повышению финансовой грамотности граждан.

Бенефициары проекта принимая во внимание многогранность рынка труда и возможность получить достойную работу, просили уделить особое внимание проведению курсов по изучению иностранных языков, в том числе, русского и английского языков.

#### **- Разработка и внедрение реестра мигрантов**

Г-н Амирбекзода М. отметил, что практика Единой электронно-визовой системы, с созданием бесперебойной функционирующей системы постоянного электронного учёта трудовых мигрантов, въезда/выезда в/из Республику/и Таджикистан позволит повысить потенциал сотрудников Миграционной службы, Агентства по труду и занятости населения Министерства труда, занятости и миграции населения Республики Таджикистан и его 74 филиалов на местах, Министерства здравоохранения и социальной защиты населения Республики Таджикистан.

#### **- Разработка программ по 20 новым профессиям и обучение для 46 центров обучения взрослых**

Отмечая важность обеспеченности Правительства Республики Таджикистан в связи с воздействием COVID-19 на развитие страны и негативными последствиями текущего российско-украинского конфликта на экономику Республики Таджикистан, г-н Амирзода Ф. отметил поддержку Всемирного Банка в разработке программ по новым профессиям весьма своевременной. Улучшение качества обучения и освоения новых профессий в лицах в соответствии с требованиями рынка труда, позволит привлечь жителей к освоению новых профессий и ремесел для обеспечения занятости граждан страны, в особенности, молодежи, женщин и девушек.

Протокол составила:

Хатамова Н. – Младший консультант

Координационного совета доноров

Министерства труда, миграции и занятости населения РТ

