

ВТОРОЙ ПРОЕКТ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ 1 ИЮЛЯ 2015 г.

Стандарт 10. Механизм подачи жалоб и рассмотрение жалоб

Стандарт 10. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

1. Характер, масштабы и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами будут пропорциональны характеру и масштабам проекта и его потенциальным рискам и воздействиям.
2. Механизм рассмотрения жалоб будет включать в себя следующее:
 - (a) различные варианты подачи жалоб заявителями, включая, среди прочего, подачу при личном присутствии заявителя, по телефону, в виде смс-сообщений, по почте, по электронной почте или через интернет-сайт;
 - (b) журнал регистрации жалоб, который ведется в виде базы данных;
 - (c) широкое распространение информации о стандартах обслуживания с указанием срока, в течение которого заявитель должен получить подтверждение получения жалобы, ответ и дождаться урегулирования;
 - (d) прозрачность порядка рассмотрения и урегулирования жалоб, структуры управления и действий ответственных лиц;
 - (e) процедура апелляции (в том числе, через национальную судебную систему), которой может воспользоваться заявитель, если согласованное решение не было достигнуто другими способами.
3. Заемщик может обеспечить посредничество в качестве опции, если пользователи не удовлетворены предлагаемым решением.

Глоссарий

- **Ассимилирующая способность** означает способность окружающей среды абсорбировать возрастающую нагрузку загрязняющих веществ без превышения порога недопустимого риска для здоровья людей и состояния окружающей среды.
- **Биоразнообразие** – это вариабельность живых организмов из всех источников, включая, среди прочего, наземные, морские и иные водные экосистемы и экологические комплексы, частью которых они являются; это понятие включает в себя разнообразие в рамках вида, между видами и разнообразие экосистем.
- **Археологические находки (порядок работы).** Археологическая находка – это археологический материал, случайно обнаруженный в процессе строительства или эксплуатации проектных объектов. Порядок работы с археологическими находками – это регламент, который необходимо выполнять в случае обнаружения ранее неизвестного объекта культурного наследия. Процедура будет включать в себя требование уведомлять соответствующие органы и экспертов по культурному наследию о найденных объектах или местах; огораживать места или площадки с найденными предметами, чтобы избежать дальнейшего нарушения; проводить оценку найденных предметов или участков, прибегая к помощи экспертов по культурному наследию; определять и осуществлять действия в соответствии с требованиями Стандарта 8 и национального законодательства; и обучать персонал проекта и рабочих проектов по порядку действий в случае обнаружения археологических находок.
- **Коллективная привязанность** означает, что в течение многих поколений соответствующая группа проживала и имела экономические связи с землей и территорией, которой она традиционно владела или которую она обычно использовала или занимала, включая районы, имеющие для нее особое значение (например, священные места).
- **Ключевыми функциями** являются производственные процессы и/или процессы предоставления услуг, важные для конкретной деятельности в рамках проекта, без которых проект не может продолжаться.
- **Критически важная среда обитания** определяется как территория с ценным биоразнообразием, в том числе: (a) крайне опасное состояние или уникальная экосистема; (b) среда обитания видов, находящихся в критическом состоянии или на грани исчезновения, внесенных Международным союзом охраны природы (МСОП) в Красную книгу исчезающих видов согласно национального законодательства; (c) среда обитания видов с ограниченным или узким ареалом; (d) среда обитания, поддерживающая глобально и национально значимую концентрацию мигрирующих или стайных видов, или (e) экологические функции или характеристики, необходимые для поддержания объектов биоразнообразия, имеющие первостепенное значение для сохранения жизнеспособности объектов биоразнообразия, перечисленных выше в подпунктах (a) -(d).

ВТОРОЙ ПРОЕКТ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ 1 ИЮЛЯ 2015 г.

Глоссарий

- **Культурное наследие** определяется как совокупность ресурсов, которая определяется человечеством как отражение и выражение своих постоянно меняющихся ценностей, верований, знаний и традиций.
- **Лица, находящиеся в неблагоприятном или уязвимом положении.** К лицам, находящимся в неблагоприятном или уязвимом положении, относятся те, кто в силу, например, своего возраста, пола, национальности, вероисповедания, физических или психических недостатков, социального или гражданского положения, сексуальной ориентации, гендерной принадлежности, неблагоприятного экономического положения или принадлежности к коренным народам, и (или) зависимости на уникальных природных ресурсов может с большей долей вероятности пострадать от влияния проекта и (или) столкнуться с большими ограничениями, чем другие, в отношении их возможности воспользоваться преимуществами от проекта. Также более вероятно, что такое физическое лицо или группа будут исключены из процесса основных консультаций или не в состоянии в полной мере участвовать в них, поскольку для этого могут потребоваться специальные меры или содействие. Возрастные характеристики касаются как пожилых людей, так и несовершеннолетних, включая случаи, когда такие лица могут быть разлучены со своими семьями, сообществами или другими лицами, от которых они зависят.
- **Эксплуатация экосистемы** – преимущества, которые люди берут из экосистемы. Эксплуатация экосистемы разделяется на четыре типа: (i) снабжение продовольствием, продуктами, которые люди получают от экосистем и которые могут включать в себя продукты питания, пресную воду, лес, волокна, лекарственные растения; (ii) регуляционные услуги, представляющие преимущества, которые люди получают от регулирования экосистемных процессов и которые могут включать в себя очистку воды, подземное хранение и связывание CO₂, регулирование климата, защита от стихийных бедствий; (iii) культурные услуги, которые являются нематериальными благами, получаемыми людьми от экосистем и которые могут включать природные территории, представляющие собой священные места и районы, имеющие важное значение для рекреации и эстетического наслаждения; и (iv) вспомогательные услуги, являющимися естественными процессами, которые поддерживают другие услуги и которые включают в себя формирование почвы, круговорот питательных веществ и первичную продукцию.
- **Эксплуатация экосистемы** – преимущества, которые люди берут из экосистемы. Эксплуатация экосистемы разделяется на четыре типа: (i) снабжение продовольствием, продуктами, которые люди получают от экосистем и которые могут включать в себя продукты питания, пресную воду, лес, волокна, лекарственные растения; (ii) регуляционные услуги, представляющие преимущества, которые люди получают от регулирования экосистемных процессов и которые могут включать в себя очистку воды, подземное хранение и связывание CO₂, регулирование климата, защита от стихийных бедствий; (iii) культурные услуги, которые являются нематериальными благами, получаемыми людьми от экосистем и которые могут включать природные территории, представляющие собой священные места и районы, имеющие важное значение для рекреации и эстетического наслаждения; и (iv) вспомогательные услуги, являющимися естественными процессами, которые поддерживают другие услуги и которые включают в себя формирование почвы, круговорот питательных веществ и первичную продукцию.

ВТОРОЙ ПРОЕКТ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ 1 ИЮЛЯ 2015 г.

Глоссарий

- **Финансовая осуществимость** определяется с учетом соответствующих финансовых аспектов, включая относительный размер дополнительных затрат на реализацию таких мер и мероприятий по сравнению с капитальными затратами и затратами на эксплуатацию и обслуживание объектов в рамках данного проекта, а также с учетом того, не могут ли такие дополнительные издержки сделать проект нецелесообразным для Заемщика.
- **Насильственное выселение** определяется как окончательное или временное перемещение отдельных лиц, семей и (или) сообществ, против их воли, из занимаемого ими жилья или с занимаемых ими участков земли без обеспечения надлежащих форм юридической или иной защиты, а также доступа к ним, включая все применимые процедуры и принципы, описанные в Стандарте 5. Осуществление Заемщиком суверенного права государства на национализацию и принудительное отчуждение частной собственности или иных аналогичных прав не считается насильственным выселением, если при этом соблюдаются требования национального законодательства и положения Стандарта 5, а порядок осуществления этих прав соответствует базовым принципам надлежащих процессуальных норм (включая направление соответствующего заблаговременного уведомления, предоставление полноценных возможностей для подачи жалоб и апелляций и недопущение ненужного, непропорционального или излишнего применения силы).
- **Передовая международная отраслевая практика** определяется как применение профессионального умения, усердия, осторожности и предусмотрительности, которые обычно проявляют квалифицированные и опытные специалисты, занимающиеся аналогичной деятельностью в подобных или схожих условиях в различных частях мира или в пределах региона. В результате, при реализации проекта применяются технологии, наиболее подходящие для данных конкретных условий.
- **Среда обитания** определяется как наземная, пресноводная или морская географическая среда или воздушный коридор, поддерживающие условия существования сообществ живых организмов и их взаимодействие с неживой окружающей средой. Среды обитания различаются по своей чувствительности к воздействиям и всевозможным ценностям, которые им приписывает общество.
- Ранее возникшим является загрязнение от прошлой деятельности, такое как загрязнение почвы или подземных вод, за которое ни одна из сторон не приняла на себя ответственности или не была признана обязанной подготовить и провести требуемую реабилитацию.
- **Включение** означает расширение прав и возможностей всех граждан принимать участие в процессе развития и извлекать выгоду из него. Включение охватывает политику, направленную на поощрение обеспечения равенства возможностей путем улучшения доступа бедных и обездоленных людей к образованию, здравоохранению, социальной защите, инфраструктуре, доступной энергии, занятости, финансовым услугам и производственным активам. Сюда также относятся меры по устранению

Глоссарий

барьеров в отношении тех, кто зачастую исключен из процесса развития, как, например, женщины, дети, молодежь и представители меньшинств, и обеспечению того, чтобы голос всех граждан мог быть услышан.

- **Комплексная борьба с вредителями (КБВ)** означает комплекс инициированных фермерами, экологически обоснованных практик борьбы с вредителями, которые преследуют цель уменьшения зависимости от синтетических химических пестицидов. Среди них: (а) управление вредителями (удержание их популяции на уровне ниже экономически разрушительного), а не стремление к их уничтожению; (b) по мере возможности, упор на нехимические меры сокращения популяций вредителей; и (с) отбор и применение пестицидов, когда их применение неизбежно, образом, сводящим к минимуму неблагоприятное воздействие на полезные организмы, людей и окружающую среду.
- **Комплексная борьба с переносчиками болезней (КБП)** «представляет собой рациональный процесс принятия решений в целях оптимального использования ресурсов для борьбы с переносчиками болезней. Этот подход направлен на повышение эффективности, рентабельности, экологической направленности и устойчивости мер по борьбе с переносчиками болезней».
- **Вынужденное переселение.** Отчуждение земельных участков или ограничение прав землепользования в связи с реализацией проекта может стать причиной физического перемещения (переселение в другое место, потеря земли под жилыми строениями, потеря крова), экономического вытеснения (потеря земли, имущества или доступа к имуществу, что ведет к потере источников доходов или иных средств к существованию), или того и другого. Термин **«вынужденное переселение»** относится к таким отрицательным воздействиям. Переселение считается вынужденным, если затрагиваемые проектом лица или сообщества не имеют права отказать в отчуждении земельных участков или ограничении права землепользования, что приводит к их физическому перемещению или экономическому вытеснению.
- **Отчуждение земельных участков.** Этот термин относится ко всем способам приобретения земли для целей проекта, которые могут включать покупку с безотлагательной оплатой, экспроприацию имущества и приобретение прав доступа (например, создание полосы отчуждения или полосы отвода). Кроме того, отчуждение земельных участков может включать следующее: (а) приобретение незанятого или неиспользуемого земельного участка независимо от того, используется ли он владельцем в качестве источника дохода или средств к существованию; (b) возврат принадлежащего государству земельного участка, используемого или занимаемого отдельными лицами или домохозяйствами. В понятие «земельный участок» входит все, что на нем растет или прочно связано с ним – например, сельскохозяйственные культуры, здания и иные элементы благоустройства.
- **Источники средств к существованию.** Этот термин относится ко всем средствам, которые отдельные лица, семьи и сообщества используют для поддержания своей

Глоссарий

жизнедеятельности – например, доход в виде заработной платы, ведение сельского хозяйства, рыболовство, собирательство, прочие источники существования, связанные с природными ресурсами, мелкая торговля и натуральный обмен.

- **Видоизмененные места обитания**, которые могут содержать значительный объём растений и/или видов животных неместного происхождения, и/или где деятельность человека существенно изменила основные экологические функции и видовой состав ареала. Видоизмененные места обитания могут включать в себя, например, области, используемые для земледелия, лесных насаждений, отвоеванные прибрежные зоны и мелиорированные водно-болотные угодья.
- **Естественная среда обитания** - ареал, содержащий жизнеспособные комплексы растений и/или видов животных в основном местного происхождения, и/или где деятельность человека не существенно изменила основные экологические функции и видовой состав ареала.
- Термин **загрязнение** относится как к опасным, так и неопасным загрязняющим химическим веществам в твердом, жидком и газообразном состоянии, а также охватывает другие компоненты загрязнений, включая сбросы горячей воды, выбросы кратко- и долгосрочных атмосферных загрязнений, неприятные запахи, шум, вибрацию, радиацию, энергию электромагнитных полей, а также оказание потенциальных визуальных воздействий, в том числе световых.
- **Борьба с загрязнением** означает меры, направленные на предотвращение или сведение к минимуму выбросов кратко- и долгосрочных атмосферных загрязнений, учитывая, что меры, которые, как правило, содействуют сокращению использования энергии и сырья, а также выбросов локальных загрязняющих веществ, также обычно приводят к сокращению выбросов кратко- и долгосрочных атмосферных загрязнений.
- **Первичными поставщиками** являются поставщики, которые предоставляют товары и материалы, необходимые для основных функций проекта, на постоянной основе.
- **Проект** означает комплекс мероприятий, для выполнения которых Заемщик запрашивает поддержку Банка в виде Инвестиционно-проектного финансирования, определенного в юридическом соглашении по проекту между Банком и Заемщиком. Это проекты, к которым применяется ОП/ПБ 10.00 «Инвестиционно-проектное финансирование». Социально-экологическая политика Всемирного банка по инвестиционно-проектному финансированию не распространяется на операции, финансируемые с помощью займов в поддержку политики развития (соответствующие экологические положения изложены в ОП/ПБ 8.60 «Займы в поддержку политики развития»), или на проекты, осуществляемые при поддержке финансирования программ, ориентированных на результат (соответствующие экологические положения изложены в ОП/ПБ 9.00 «Финансирование программ, ориентированных на результат»).

ВТОРОЙ ПРОЕКТ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ 1 ИЮЛЯ 2015 г.

Глоссарий

- **Работники проекта** относятся к: (а) лицам, непосредственно нанятым или задействованным Заемщиком, инициатором проекта и (или) организациями-исполнителями проекта специально для работы, связанной с проектом (**непосредственные работники**); (б) лицам, нанятым или задействованным третьими сторонами для выполнения работ, связанных с основными функциями проекта, независимо от места (**контрактные работники**); (с) лица, нанятые или задействованные основными поставщиками Заемщика (**работники основных поставщиков**); и (г) лица, занятые общественным трудом, например в проектах развития по инициативе сообществ (**работники общественного труда**). Он относится к работникам, занятым полный рабочий день, совместителям, временным и сезонным работникам, а также трудовым мигрантам. Трудовыми мигрантами являются работники, которые переселились из одной страны в другую или из одной части страны в другую с целью трудоустройства.
- **Стоимость замещения** определяется как метод оценки, обеспечивающий выплату компенсации, достаточной для замещения имущества, плюс необходимые операционные издержки, связанные с замещением имущества. При наличии функционирующего рынка стоимость замещения является рыночной стоимостью, которая определяется по результатам оценки недвижимости, проведенной независимым и компетентным оценщиком, плюс операционные издержки. В отсутствие функционирующего рынка стоимость замещения может определяться альтернативными способами – например, путем расчета стоимости продукции, произведенной с помощью земельного участка или производительных активов, или неамортизированной стоимости замещающих материалов и рабочей силы, используемых для строительства сооружений или иных объектов недвижимости, плюс операционные издержки. В любом случае, если физическое перемещение приводит к потере крова, стоимость замещения должна быть, как минимум, достаточной для покупки или строительства жилья, соответствующего минимально приемлемым местным стандартам качества и безопасности. Метод оценки, используемый для определения стоимости замещения, должен быть оформлен документально и включен в соответствующие планы переселения. В состав операционных издержек входят административные расходы, сборы за регистрацию или выдачу правоустанавливающих документов, обоснованные расходы на переезд и любые аналогичные расходы, которые вынуждены нести затронутые лица. В целях обеспечения выплаты компенсации по стоимости замещения предполагаемые компенсационные тарифы, возможно, придется скорректировать, если в районах реализации проекта наблюдается высокий уровень инфляции или выплата компенсации происходит намного позже расчета компенсационных тарифов.
- **Ограничение права землепользования.** Этот термин относится к изменениям или запретам на использование земельного участка для ведения сельского хозяйства, проживания, в коммерческих или иных целях, которые вводятся и вступают в силу непосредственно в связи с реализацией проекта. Они могут включать ограничение доступа к юридически оформленным паркам и особо охраняемым природным

Глоссарий

- территориям, ограничение доступа к другим ресурсам общего пользования, ограничение права землепользования в пределах полосы отчуждения или зоны безопасности вокруг коммунальных объектов и т.д.
- **Правовая гарантия владения** означает, что переселяемые лица или сообщества переселяются в места, которые они могут занимать на законных основаниях, где им обеспечивается защита от риска выселения и где им предоставляются права владения, не меньшие чем их прежние права на землю или имущество, откуда они были перемещены. Ни в коем случае переселенцам не следует предоставлять права владения с более слабой силой, чем те права, которые они имели на землю или активы, из которых они переселяются.
 - **Техническая осуществимость** определяется тем, могут ли предлагаемые меры и действия быть реализованы при том уровне квалификации рабочей силы и с использованием оборудования и материалов, которые имеются на рынке, с учетом местных особенностей – климата, географического положения, демографии, инфраструктуры, состояния безопасности, качества управления, технических и организационных возможностей и эксплуатационной надежности.
 - **Всеобщий доступ** означает свободный доступ для людей любого возраста и любых возможностей в различных ситуациях и при различных обстоятельствах..