

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

**Проект «Экстренное реагирование на COVID-19  
в Республике Беларусь»**

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Январь 2022

*План взаимодействия с заинтересованными сторонами, подготовленный  
в рамках проекта  
«Экстренное реагирование на COVID-19 в Республике Беларусь» (далее- Проект)*

**СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ  
ГЛОССАРИЙ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ**

**СОДЕРЖАНИЕ**

**1. Введение**

**1.1 Страновые особенности**

**1.2 Описание целей и задач Проекта**

**1.3 Компоненты проекта**

**1.4 Социальные риски и последствия проекта**

**1.5 Цели и перспективы Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами**

**2. Национальная законодательная база и международные стандарты**

**2.1 Национальное законодательство и положения о социальной защите и доступе к информации**

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

**3. Выявление и анализ заинтересованных сторон**

**3.1 Вовлеченные стороны**

**3.2 Другие заинтересованные стороны**

**3.3 Лица или группы, находящиеся в неблагоприятном/уязвимом положении**

**4. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами**

**4.1. Коммуникационная стратегия как часть программы взаимодействия**

**4.2. Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами и конкретные потребности в коммуникации, актуальные для групп заинтересованных сторон**

**4.3. План мероприятий по реализации Коммуникационной стратегии в рамках взаимодействия с заинтересованными сторонами по Реагированию на COVID-19 для населения и медицинского персонала на 2020-2021 годы**

**5. Публикация документов, связанных с Проектом**

**6. Мониторинг и оценка**

**6.1 Роли и обязанности**

**6.2 Деятельность по мониторингу**

## **7. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ)**

### **7.1 Определение МРЖ**

### **7.2 Применение МРЖ**

### **7.3 Публикация**

### **7.4. Кадровое обеспечение и наращивание потенциала**

### **7.5 Прозрачность, мониторинг и отчетность**

## **8. Диалог с заинтересованными сторонами и результаты в ходе реализации проекта**

### **8.1 Проведение консультаций с заинтересованными сторонами для обнародования документов, связанных с Проектом**

### **8.2 Результаты участия заинтересованных сторон с точки зрения коммуникационной стратегии**

## СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

План/ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
БелМАПО	Государственное учреждение образования "Белорусская медицинская академия последипломного образования"
ППЭ	План повышения эффективности
РДООСС	Рамочный документ по охране окружающей и социальной среды
ГН	Гендерное насилие
КРЖ	Координаторы по рассмотрению жалоб
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
УЗ/ОЗ	Учреждения здравоохранения/Организации здравоохранения
МОГВ	Местные органы государственной власти
Минтруда	Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь
МЗ РБ	Министерство здравоохранения Республики Беларусь
ОУП	Отдел управления проектом
ГРП	Группа руководства проектом
ОР	Операционное руководство
РНЦ МТ	Государственное учреждение "Республиканский научно-практический центр медицинских технологий, информатизации, управления и экономики здравоохранения" (организация-исполнитель проекта)
КДИ	Комплексное диагностическое исследование экономики Республики Беларусь
СЭН	Сексуальная эксплуатация и насилие
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
СД	Сексуальное домогательство
ТП	Техническая помощь
ТЗ	Техническое задание
ЮНИСЕФ	Детский фонд ООН
USD	долл. США
ВБ	Всемирный банк
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения
ПУТР	План управления трудовыми ресурсами

## ГЛОССАРИЙ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

*Затрагиваемые сообщества* - относятся к группам людей, которые потенциально могут подвергнуться воздействию проекта ("Заинтересованные стороны", напротив, относятся к более широкой группе людей и организаций, заинтересованных в проекте).

*Консультации* - процесс сбора информации или обращений заинтересованных сторон и учет этих мнений при принятии проектных решений и/или установлении целей и определении стратегий.

*Взаимодействие* - процесс, в ходе которого ОУП строит и поддерживает конструктивные и устойчивые отношения с заинтересованными сторонами, на которые оказывается воздействие в течение всего срока реализации проекта. Это часть более широкой стратегии "взаимодействия с заинтересованными сторонами", которая также охватывает правительство, гражданское общество, сотрудников, поставщиков и других лиц, заинтересованных в проекте.

*Оценка воздействия на окружающую и социальную среду* - оценка, включающая различные социальные и экологические исследования, целью которых является выявление воздействия проекта и разработка соответствующих мер по смягчению последствий для управления негативным воздействием и усиления позитивного воздействия.

*Механизм рассмотрения жалоб* - процесс получения, оценки и рассмотрения связанных с проектом жалоб от граждан, заинтересованных сторон и других затронутых проектом категорий лиц.

*Неправительственные организации* - частные организации, часто некоммерческие, которые способствуют развитию сообщества, наращиванию местного потенциала и защите окружающей среды.

*Партнерство* - партнерство определяется как сотрудничество между людьми и организациями для достижения общей цели и часто совместного использования ресурсов и компетенций, рисков и выгод.

*Заинтересованные стороны* - лица или группы лиц, на которых проект оказывает прямое или косвенное воздействие, а также те, кто может иметь интересы в проекте и/или возможность положительно или отрицательно повлиять на его результат; работники ОЗ, местные сообщества, на которые непосредственно влияет проект, и другие заинтересованные стороны, на которых проект не оказывает прямого воздействия, но которые имеют к нему интерес, например, местные власти, соседние проекты и/или неправительственные организации и т.д.

*План взаимодействия с заинтересованными сторонами* - план, помогающий ОУП эффективно взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего срока реализации проекта и определяющий мероприятия, которые будут осуществляться для управления или улучшения взаимодействия.

## 1. Введение

### 1.1 Страновые особенности

Вспышка коронавирусной инфекции COVID-19, вызванной новым, выявленным в 2019 году коронавирусом SARS-CoV-2, начала быстро распространяться по всему миру с декабря 2019 года после выявления первых случаев заболевания в Ухане в провинции Хубэй Китая. С начала марта 2020 года количество случаев заражения за пределами Китая увеличилось в тринадцать раз, а число затронутых стран утроилось. 11 марта 2020 года Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) объявила о глобальной пандемии ввиду быстрого распространения коронавирусной инфекции по всем странам мира. По состоянию на 31 мая 2021 года, в результате вспышки коронавирусной инфекции зарегистрировано 171 млн. случаев заражения, 3,5 млн случаев смерти и 153 млн случаев выздоровления по всему миру.

В Республике Беларусь проведение мероприятий по предупреждению распространения COVID-19 организовано на государственном уровне с учетом рекомендаций Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), а также с учетом нормативно-правовых актов, регулирующих правовые отношения граждан Республики Беларусь, иностранных граждан, лиц без гражданства и субъектов хозяйствования всех форм собственности в условиях распространения COVID – 19 (к ним относится Конституция Республики Беларусь; Закон Республики Беларусь от 7 января 2012 г. №340-З «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (статья 11, 28, 29); Закон Республики Беларусь от 18.06.1993 г. №2435-ХП «О здравоохранении» (статья 42); Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителя» (статья 5); Закон Республики Беларусь от 21 июля 2008 г. № 419-З «О Государственной границе Республики Беларусь». Статья 25. Закон Республики Беларусь от 21 июля 2008 г. № 419-З «О Государственной границе Республики Беларусь». Статья 25; Закон Республики Беларусь от 4 января 2010 г. № 108-З «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь». Статья 60; Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 октября 2020 г. № 624 «О мерах по предотвращению распространения инфекционного заболевания»; Санитарные нормы и правила «Требования к организации и проведению санитарно-противоэпидемических мероприятий, направленных на предотвращение заноса, возникновения и распространения гриппа и инфекции COVID-19», утвержденные постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь (далее – Минздрав) от 29.12.2012 № 217 (далее – СанНиП-217) (глава 7 «Требования к проведению санитарно-противоэпидемических мероприятий в период регистрации случаев инфекции COVID-19»); комплексные планы по профилактике COVID-19, утвержденные решениями местных исполнительных и распорядительных органов.

Правительством Республики Беларусь создана межведомственная рабочая группа, которая осуществляет координацию действий министерств и ведомств по борьбе с указанным заболеванием. Разработан Комплексный план мероприятий по предупреждению

---

1 По состоянию на 18 октября 2021 в Беларуси за сутки зарегистрированы 1956 пациентов с COVID-19, выписаны 1170. Об этом БЕЛТА сообщили в пресс-службе Министерства здравоохранения.

Всего с начала пандемии в Беларуси были зарегистрированы 573 943 человека с положительным тестом на COVID-19. Выздоровели 546 415 пациентов, у которых ранее был подтвержден диагноз COVID-19.

За весь период распространения инфекции на территории страны умерли 4417 пациентов с выявленным коронавирусом. За минувшие сутки выполнено 26 377 тестов. Всего в стране их проведено 9 143 327.

распространения инфекции COVID-19 в Республике Беларусь в период подъема заболеваемости острыми респираторными инфекциями, утвержденный 4 августа 2020 г. Меры включают санитарные и другие противоэпидемические мероприятия по решению местных исполнительных и административных органов, а также решение о введении режима использования средств защиты органов дыхания населением.

Для поддержки реализации плана комплексных мер проекта «Экстренное реагирование на COVID-19 в Республике Беларусь» подготовлен Рамочный документ по охране окружающей и социальной среды (далее- РДООСС). В соответствии с экологическим и социальным стандартом СЭС 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации» подготовлен План взаимодействия с заинтересованными сторонами.

В рамках Проекта создан, обнародован доступный механизм рассмотрения жалоб (далее – МРЖ).

## **1.2 Описание целей и задач Проекта**

Проект «Экстренное реагирование на COVID-19 в Республике Беларусь» направлен на профилактику, выявление и принятие ответных мер в отношении вспышки коронавирусной инфекции COVID-19, а также повышение готовности системы здравоохранения Республики Беларусь к чрезвычайным ситуациям в области общественного здравоохранения.

Цель разработки проекта заключается в предотвращении, обнаружении и реагировании на угрозу, создаваемую COVID-19, укреплении и обеспечении готовности национальной системы здравоохранения в Беларуси.

Проект дополняет долгосрочную поддержку, оказываемую Всемирным банком для укрепления системы здравоохранения в Беларуси, включая текущий проект модернизации системы здравоохранения в Беларуси, и проект консолидации больниц. Проект в целом поможет мобилизовать потенциал системы здравоохранения, оперативно реагировать на случаи COVID-19, снизить негативное влияние вируса на экономику страны.

Проект соответствует целям более широкой деятельности ВБ в Республике Беларусь, что в свою очередь учитывает приоритеты Правительства Республики Беларусь. По результатам Комплексного диагностического исследования экономики Республики Беларусь (КДИ), проведенного Всемирным банком в 2017 году, укрепление человеческого капитала является ключевым фактором глобального благосостояния, включая «поддержку уровней человеческого капитала» как одно из шести приоритетных направлений и подчеркивается важность повышения устойчивой и качественной социальной помощи. Эти выводы соответствуют целям Правительства в сфере здравоохранения, сформулированным в Госпрограмме «Здоровье и демографическая безопасность населения Республики Беларусь» на 2016-2020 год.

### 1.3 Компоненты проекта

**Компоненты проекта и операции.** Проект состоит из двух компонентов: поддержка правительства в сдерживании распространения пандемии COVID-19 и укрепление системы здравоохранения для выявления и лечения случаев заражения.

**Компонент 1: Экстренные меры по борьбе с коронавирусной инфекцией COVID-19 и оперативному реагированию на чрезвычайные ситуации (89,42 млн.евро).** Этот компонент подразделен на 4 подкомпонента:

**Подкомпонент 1.1. Усиление потенциала организаций здравоохранения, в том числе отделений интенсивной терапии.** Данный подкомпонент направлен на удовлетворение насущных потребностей системы здравоохранения в медицинском оборудовании для лечения тяжелых случаев в связи с чрезвычайной ситуацией, вызванной COVID-19.

В рамках данного подкомпонента закупается медицинское оборудование и расходные материалы, необходимые для диагностики и лечения пациентов с COVID-19, находящихся в отделениях интенсивной терапии и реанимации. В рамках этого подкомпонента также профинансирована закупка средств индивидуальной защиты для работников здравоохранения, работающих в отделениях интенсивной терапии и реанимации и других отделениях больниц, долгосрочное наращивание потенциала в области оказания неотложной помощи всех отделений интенсивной терапии и реанимации, как существующих, так и в рамках дооснащения отделений интенсивной терапии и реанимации.

**Подкомпонент 1.2. Повышение эффективности догоспитальной скорой (неотложной) медицинской помощи.** Данный подкомпонент направлен на оказание поддержки в приобретении и распределении современных автомобилей скорой медицинской помощи и оборудования, необходимого для этих транспортных средств, в поддержку повышения эффективности скорой (неотложной) помощи на догоспитальном и госпитальном этапах, своевременного доступа и доставки пациентов с COVID-19 в отделения интенсивной терапии и реанимации.

**Подкомпонент 1.3. Поддержка национальных лабораторий эпидемиологического контроля.** Мероприятия данного подкомпонента направлены на поддержку укрепления лабораторий общественного здравоохранения и эпидемиологического потенциала для раннего выявления, подтверждения и регистрации случаев заболевания COVID-19. В рамках данного подкомпонента финансируются закупки медицинских изделий и оборудования, необходимые для выявления инфекции COVID-19, включая средства индивидуальной защиты, наборы для тестирования COVID-19, лабораторные реактивы и другие расходные.

**Подкомпонент 1.4. Улучшение информирования о рисках.** В рамках данного подкомпонента будут профинансированы следующие мероприятия: (i) разработка материалов и сообщений для широкой общественности для улучшения понимания рисков COVID-19; (ii) в координации с ВОЗ обучение медицинских работников для диагностики и лечения пациентов с симптомами COVID-19, посещений на дому, наблюдения за пациентами.

**Компонент 2. Реализация и мониторинг проекта. (0,58 млн.евро).** В рамках этого компонента финансируется обеспечение административных и человеческих ресурсов, необходимых для реализации проекта, а также проведение мониторинга и оценки хода реализации проекта. В рамках подкомпонента финансируются расходы на персонал и консультантов, расходы, связанные с управлением проектом, закупками, финансовым управлением, соблюдением экологических и социальных защитных положений, мониторингом, отчетностью и взаимодействием с заинтересованными сторонами; эксплуатационные и административные расходы); оказание технической



помощи в целях укрепления мер реагирования на чрезвычайные ситуации в рамках Проекта и долгосрочное наращивание потенциала для обеспечения готовности к пандемии.

#### 1.4 Социальные риски и последствия проекта

**Социальные риски проекта значительны.** Социальные риски связаны со здоровьем и безопасностью населения и работников: проектная деятельность рискует вызвать распространение вируса среди работников здравоохранения и среди населения в целом без надлежащего контроля и коммуникации. Распространение вируса может усугубиться дезинформацией в более широком сообществе о природе вируса, нерешительностью в отношении вакцинации и других профилактических мер. Управление информацией о карантинных мерах и других ограничениях для предотвращения потенциальных конфликтов. Сами мероприятия по проекту также должны быть направлены на обеспечение равного доступа к медицинским услугам и помощи, особенно для уязвимых и находящихся в неблагоприятном положении групп (тех, кто подвержен повышенному риску неблагоприятных последствий для здоровья, таких, как пожилые люди, инвалиды и те, у кого проблемы со здоровьем, а также семьи с низким уровнем достатка). Положение о справедливом обращении, лечении и охране здоровья и безопасности для работников здравоохранения находится на переднем плане ввиду повышенной обеспокоенности из-за непредсказуемого характера пандемии и давления, которое она оказывает на государственные ресурсы.

На основании социально-экологического стандарта Всемирного банка (СЭС2) (*Справочно: Стандарт 2 «Рабочий персонал и условия труда» исходит из необходимости повышения уровня занятости и формирования доходов для снижения уровня бедности и обеспечения экономического роста. Заемщики могут оказывать содействие для улучшения здоровых взаимоотношений между работниками и управленческим звеном и расширения преимуществ развития проекта посредством обеспечения условий справедливого отношения к работникам проекта, а также безопасных и здоровых условий труда*) во избежание увеличения рисков, связанных с гендерно - мотивированным насилием (ГН) / сексуальной эксплуатацией и сексуальными надругательствами (СЭН) в отношении уязвимых лиц и групп как в обществе, так и среди медицинских работников в ОЗ в рамках выявления экологических и социальных рисков и мер по смягчению и контролю инфекций и деятельности по обращению с медицинскими отходами предусмотрены меры по смягчению последствий (таблица часть 2 Плана по управлению окружающей и социальной среды (см. РДОСС приложение 9). Риск СЭН/СД остается низким, при соблюдении соответствующих мер, включенных в планы управления проектом.

В рамках проекта предусмотрены незначительные ремонтно-строительные работы, при установке медицинского оборудования (компьютерных тамографов) в рамках дооснащения реанимационных отделений в существующих организациях здравоохранения.

**Риски для общественного здоровья, связанные с COVID-19.** Согласно позиции ВОЗ, целесообразно отнести к группам риска COVID-19: пожилых (60 лет и старше); лиц с хроническими заболеваниями (например, артериальной гипертензией, заболеваниями сердца и легких, диабетом, ожирением и др.), злокачественными новообразованиями. Тем не менее, риск заражения COVID-19 и тяжелое заболевание затрагивает всех и присутствует во всех возрастных группах.

Проект реализуется по всей стране в ОЗ, в которых созданы отделения интенсивной терапии и реанимации для лечения пациентов с COVID-19 и лаборатории. Они определены на основе оценки существующей доступности услуг и необходимости

расширения доступности соответствующей специализированной помощи.

В рамках подкомпонента 1.1 «Усиление потенциала учреждений здравоохранения, включая отделения интенсивной терапии и реанимации» целью которого является (i) краткосрочное развитие системы здравоохранения, в том числе в целях оперативного реагирования на чрезвычайные ситуации, включая дооснащение отделений интенсивной терапии; (ii) оперативное реагирование на чрезвычайную ситуацию с COVID-19, посредством выявления, изоляции и оказания медицинской помощи пациентам с COVID-19 с целью сдерживания распространения заболевания, минимизации смертности (iii) эффективные кампании по информированию и просвещению общественности в целях борьбы с распространением COVID-19.

Ввиду того, что деятельность по проекту осуществляется по всей стране, эти риски варьируются в зависимости от места их осуществления и поддаются управлению с помощью эффективной и инклюзивной информационно-пропагандистской программы, обеспечивающей участие уязвимых заинтересованных сторон на протяжении всего проектного цикла. Министерство здравоохранения имеет опыт работы с проектами, финансируемыми ВБ, и знакомо с социальными гарантиями Банка.

План взаимодействия заинтересованных сторон и МРЖ проекта периодически необходимо обновлять до конца реализации проекта, поскольку они были подготовлены в условиях экстренного реагирования на чрезвычайные ситуации и должны быть адаптированы с учетом местных условий.

## 1.5 Цели и перспективы Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

План подготовлен в рамках документа по охране окружающей и социальной среды (далее - РДООСС) с учетом социально-экологических стандартов Всемирного банка (СЭС).

Стандарт 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации» учитывает важность открытого и прозрачного взаимодействия между Министерством здравоохранения Республики Беларусь (Заемщик) и заинтересованными сторонами по проекту как важного элемента передовой мировой практики. Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами может способствовать повышению социально-экологической устойчивости проектов, их позитивному восприятию и внесению существенного вклада в успешную разработку и реализацию проекта.

СЭС 10 является релевантным при подготовке Плана.

**СЭС 10 и План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС).** В соответствии с Социально-экологическим стандартом СЭС 10 «Взаимодействие заинтересованных сторон и раскрытие информации» организации здравоохранения, участвующие в проекте согласно списка в приложении 1 приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 11.03.2021 №249 «О реализации Рамочного документа по охране окружающей и социальной среды» должны предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и проводить с ними консультации с учетом культурных особенностей, которые не допускают манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания. Общая цель этого ПВЗС заключается в определении программы привлечения заинтересованных сторон, включая раскрытие публичной информации и консультации, на протяжении всей реализации проекта.

Процесс привлечения заинтересованных сторон связан с конструктивным участием партнеров по проекту, затрагиваемых проектом групп населения, включая выявленные уязвимые и находящиеся в неблагоприятном положении группы населения, и другие заинтересованные стороны, и с ними в течение всего срока реализации проекта. Используя целый ряд инструментов, ПВЗС позволяет: i) производить обмен информацией и устанавливать связи с партнерами по проекту и местным населением, затронутым деятельностью по проекту, ii) определять потребности и интересы, iii) выявлять любые экологические и социальные риски, относящиеся к проекту, а также iv) наметить текущие мероприятия, направленные на систематическое снижение выявленных рисков.

Активное участие заинтересованных сторон способствует развитию прочных, конструктивных и гибких отношений, которые имеют важное значение для успешного управления экологическими и социальными рисками, определенными в проекте. Частое и четкое общение на раннем этапе с заинтересованными сторонами помогает управлять взаимными ожиданиями и избегать потенциальных конфликтов и задержек проекта.

В представленном ПВЗС изложено взаимодействие заинтересованных сторон в рамках проекта. Он состоит из восьми частей: i) введение; ii) национальная законодательная база и международные стандарты, включая национальное законодательство и положения о социальной защите и доступе к информации и экологические и социальные стандарты Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами; iii) выявление и анализ заинтересованных сторон (затрагиваемых сторон, других заинтересованных сторон, находящихся в неблагоприятном/уязвимом положении лиц или групп); iv) программа взаимодействия с заинтересованными сторонами (коммуникационная стратегия как часть программы взаимодействия, методы взаимодействия с заинтересованными сторонами и конкретные потребности в коммуникации, относящиеся к группам заинтересованных сторон); v) публикация (обнародование) документов, связанных с проектом; vi) мониторинг

и оценка; (vi) механизм рассмотрения жалоб (МРЖ); (viii) диалог с заинтересованными сторонами и результаты в ходе реализации проекта.

Государственное учреждение «Республиканский научно-практический центр медицинских технологий, информатизации, управления и экономики здравоохранения» (далее - РНПЦ МТ) является исполняющей организацией, ответственной за реализацию проекта. В РНПЦ МТ создан и функционирует отдел управления проектом, в состав которого входит группа реализации проекта (ГРП).

ПВЗС подготовлен, и он будет осуществляться МЗ РБ при ежедневном наблюдении специалистами ГРП в РНПЦ МТ. ПВЗС призван учитывать потребности и обстоятельства различных заинтересованных сторон, уделяя особое внимание выявленным находящимся в неблагоприятном или уязвимом положении лицам или группам. В нем определяются общая информация и виды взаимодействия, которые должны быть проведены на каждом этапе проекта, рассматриваются и решаются проблемы, связанные с проведением переговоров с каждой из заинтересованных сторон и их физической доступностью, а также содержится информация о любом другом участии заинтересованных сторон, которое требуется в соответствии с РДООСС, а также с учетом требований СЭС 10.

В то же время COVID-19 представляет значительный риск для здоровья, и любые консультации с заинтересованными сторонами, проведенные в это время, должны быть с соблюдением национальных ограничений по COVID-19. В настоящем документе содержатся некоторые предложения относительно продолжения процесса привлечения заинтересованных сторон без риска для здоровья последних.

**Настоящий ПВЗС является гибким документом, который может быть обновлен или скорректирован в связи с новыми обстоятельствами, изменениями структуры компонентов Проекта или определением дополнительных групп заинтересованных сторон на последующих этапах реализации Проекта. Обновленный ПВЗС должен быть соответствующим образом раскрыт общественности.**

## **2. Национальная законодательная база и международные стандарты**

### **2.1 Национальное законодательство и положения о социальной защите и доступе к информации**

#### **Принципы эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами**

Общие принципы эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами включают следующие:

**Приверженность** – последовательность в принятии решений, отождествление себя с целями и ценностями сообщества; желание быть частью сообщества и проявлять усилия от лица сообщества; поощрение к сотрудничеству, способствующее получению удовлетворенности от работы;

**Уважение** – признание прав, убеждений, ценностей и интересов заинтересованных сторон и затрагиваемых сообществ.

**Прозрачность** – открытое и доступное предоставление информации для ознакомления всеми заинтересованными лицами.

**Многообразие мнений** – обеспечение свободного выражения и распространение различных мнений и взглядов в сообществе;

**Инклюзивность** – равные права для всех лиц сообщества, равный доступ к возможностям и ресурсам, уважение и справедливость, создание условий для широкой интеграции.

#### 1. Доступ к законодательной информации, руководящие принципы и процедуры

В Республике Беларусь действует следующее законодательство, регламентирующее право граждан и заинтересованных лиц на доступ к информации:

#### **Закон Республики Беларусь 10 ноября 2008 г. № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации»**

Данный Закон определяет следующие принципы регулирования информационных отношений:

свободы поиска, получения, передачи, сбора, обработки, накопления, хранения, распространения и (или) предоставления информации, а также пользования информацией; своевременности предоставления, объективности, полноты и достоверности информации;

защиты информации о частной жизни физического лица и персональных данных; обеспечения безопасности личности, общества и государства при пользовании информацией и применении информационных технологий.

Закон определяет следующие права граждан и иных заинтересованных лиц:

осуществлять поиск, получение, передачу, сбор, обработку, накопление, хранение, распространение и (или) предоставление информации, пользование информацией;

получать у государственных органов, общественных объединений, и должностных лиц возможности ознакомления с информацией, затрагивающей их права и законные интересы;

на получение, хранение и распространение полной, достоверной и своевременной информации о деятельности государственных органов, общественных объединений, о политической, экономической, культурной и международной жизни, состоянии окружающей среды.

#### 2. Законодательство Республики Беларусь о вовлечении граждан

**Закон Республики Беларусь от 26 ноября 1992 года N 1982-XII «Об охране окружающей среды»**

Законодательство об охране окружающей среды предоставляет гражданам следующие права:

создавать в соответствии с законодательством общественные объединения, осуществляющие свою деятельность в области охраны окружающей среды, и общественные фонды охраны природы;

обращаться в органы государственного управления, иные организации и к должностным лицам для получения полной, достоверной и своевременной экологической информации;

принимать участие в общественных обсуждениях проектов экологически значимых решений, отчетов об оценке воздействия на окружающую среду, экологических докладов по стратегической экологической оценке;

вносить предложения о проведении общественной экологической экспертизы и участвовать в ее проведении;

оказывать содействие государственным органам в решении вопросов охраны окружающей среды.

**Кодекс Республики Беларусь о земле** предоставляет гражданам право участвовать в рассмотрении затрагивающих их права и защищаемые законом интересы вопросов посредством обращения в местные Советы депутатов, исполнительные комитеты, органы территориального общественного самоуправления, участия в местных референдумах, проведении общественной экологической экспертизы, собраниях и иных форм прямого участия в государственных и общественных делах, а также через общественные объединения в соответствии с законодательством.

Аналогичные формы участия общественности предоставлены: **Лесным кодексом Республики Беларусь** при решении вопросов, связанных с изъятием, использованием, охраной, защитой лесного фонда и воспроизводством лесов, **Законом Республики Беларусь от 14.06.2003 № 205-З «О растительном мире»** в принятии государственных решений, затрагивающих их интересы, по вопросам обращения с объектами растительного мира, **Законом Республики Беларусь от 10.07.2007 № 257-З «О животном мире»** при принятии государственных решений, затрагивающих их права и законные интересы, связанных с охраной и использованием животного мира.

**Закон Республики Беларусь от 04.01.2010 № 108-З «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь»**

Основными задачами территориального общественного самоуправления являются: изучение, анализ и учет мнения граждан по вопросам экономического и социального развития, охраны окружающей среды и рационального использования природных ресурсов;

привлечение граждан к решению различных вопросов самоуправления;

участие в мероприятиях по социальной поддержке различных категорий граждан;

содействие возрождению и сохранению культурных ценностей, национальных обычаев и традиций, развитию художественного и технического творчества;

содействие в осуществлении нормотворческой инициативы граждан по вопросам местного значения.

### **3.Механизм рассмотрения жалоб в отношении законодательства Республики Беларусь**

**Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»** устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, адресованных в соответствующие органы власти и управления с целью защиты прав и законных интересов.

Согласно Закону обращением является индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

Заявители имеют право:

подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;

обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца.

Письменные ответы должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Если автор обращения не удовлетворен результатами его рассмотрения в организации, он может обжаловать ответ на обращение в вышестоящую организацию и только после обжалования в вышестоящую организацию он вправе обратиться с жалобой в суд.

### **Закон Республики Беларусь от 12.07.2013 № 58-З «О медиации»**

Медиация является альтернативой при разрешении спора вне суда, это примирение сторон, документально оформленное с участием третьего лица (медиатора).

К медиации стороны обращаются добровольно и для разрешения спора самостоятельно выбирают медиатора из реестра медиаторов на сайте Министерства юстиции Республики Беларусь.

Медиатор – незаинтересованная и нейтральная по отношению ко всем сторонам спора сторона, которая не вправе своими действиями ставить какую-либо из сторон в преимущественное положение. Он направляет переговоры сторон в конструктивное русло, позволяющее найти решение, устраивающее обе стороны.

Процесс медиации является конфиденциальным, и информация о результатах проведения медиации закрыта для третьих лиц.

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

Проект финансируется за счет средств Всемирного банка и выполнен с учетом соблюдения социально-экологических принципов Всемирного банка.

Социально-экологические принципы (СЭП) вступили в силу 1 октября 2018 года и распространяются на все проекты, инициированные в рамках политики финансирования инвестиционных проектов (ФИП) после наступления этой даты. Это важный шаг вперед в таких областях, как трудовые отношения, недопущение дискриминации, смягчение последствий и адаптация к последствиям изменения климата, биоразнообразие, безопасность и здоровье населения, а также взаимодействие с заинтересованными сторонами, включая расширение участия общественности и совершенствование механизмов рассмотрения и урегулирования жалоб. СЭП обеспечивают дальнейшую активизацию деятельности Всемирного банка в области устойчивого развития за счет внедрения десяти социально-экологических стандартов (СЭС), призванных оказать содействие Заемщикам в управлении социально-экологическими (СЭ) рисками. В рамках СЭП применяется риск-ориентированный подход, предусматривающий усиление контроля и выделение более значительного объема ресурсов в случае реализации сложных проектов и обеспечивающий более оперативное реагирование на изменение обстоятельств проекта за счет адаптивного управления рисками и взаимодействия с заинтересованными сторонами.

СЭП позволяют Заемщикам повысить качество управления проектными рисками и улучшить социально-экологические показатели проектов в соответствии с передовым международным опытом. Благодаря СЭП Заемщики получили возможность внедрять инновации и вести оперативный диалог по конкретным СЭ рискам, имеющим особое значение в контексте их собственных национальных программ развития.

В состав СЭП, которые были одобрены Советом исполнительных директоров Банка 4 августа 2016 года, входят десять Социально-экологических стандартов (СЭС), в которых излагаются требования, относящиеся к Заёмщикам. Более подробно СЭС описаны в РДО-ОСС.

В частности, настоящий ПВЗС подготовлен в соответствии с СЭС 10, в котором признается «важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами проекта в качестве важного элемента надлежащей международной практики». СЭС 10 подчеркивает, что эффективное участие заинтересованных сторон может значительно повысить экологическую и социальную устойчивость проектов, повысить степень их принятия и внести значительный вклад в успешную разработку и осуществление проектов. Как определено в РДОСС и СЭС 10 (в редакции за 2018 год), вовлечение заинтересованных сторон является инклюзивным процессом, проводимым на протяжении всего жизненного цикла проекта. В тех случаях, когда проект разработан и реализован надлежащим образом, он поддерживает развитие прочных, конструктивных и гибких отношений, которые важны для успешного управления экологическими и социальными рисками проекта. К числу ключевых элементов СЭС 10 относятся:

- Взаимодействие с заинтересованными сторонами наиболее эффективно на начальном этапе процесса разработки проекта и является неотъемлемой частью ранних решений по проекту и оценки, управления и мониторинга проекта.
- Заемщики будут взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта, приступая к такому участию как можно раньше в процессе разработки проекта и в сроки, позволяющие проводить конструктивные консультации с заинтересованными сторонами по вопросам разработки проекта. Характер, мас-



штабы и периодичность участия заинтересованных сторон будут соразмерны характеру и масштабам проекта, его потенциальным рискам и последствиям.

- Заемщики будут проводить содержательные консультации со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и проводить с ними консультации с учетом культурных особенностей, которые не допускают манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.

- Процесс привлечения заинтересованных сторон будет включать следующее, более подробно изложенное в настоящей СЭС: i) выявление и анализ заинтересованных сторон; ii) планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами; iii) обнародование информации; iv) консультации с заинтересованными сторонами; v) рассмотрение жалоб и реагирование на них; и vi) представление отчетности заинтересованным сторонам.

- Заемщик будет вести и раскрывать в рамках экологической и социальной оценки документально подтвержденный отчет об участии заинтересованных сторон, включая описание заинтересованных сторон, с которыми были проведены консультации, резюме полученных отзывов и краткое объяснение того, как эти отзывы были приняты во внимание, или причин, по которым они не были приняты.

### 3. Выявление и анализ заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны проекта определяются как отдельные лица, группы или другие организации, которые:

- (i) прямо или косвенно, положительно или отрицательно затронуты Проектом (также известным как «затрагиваемые стороны»);

- (ii) могут иметь интерес к Проекту («заинтересованные стороны»). К ним относятся лица или группы, интересы которых могут быть затронуты Проектом и которые могут каким-либо образом повлиять на результаты Проекта.

Сотрудничество и переговоры с заинтересованными сторонами во время разработки Проекта часто также требуют определения интересов групп заинтересованных сторон в процессе взаимодействия с Проектом. Заинтересованные стороны могут дать полезное представление о местных условиях и выступать в качестве основных каналов распространения информации, связанной с Проектом в качестве основного канала связи между Проектом и целевыми группами и их установленными связями.

Для целей эффективного и целенаправленного участия заинтересованных сторон предлагаемого проекта можно разделить на следующие основные категории:

- (i) **Затрагиваемые Стороны** - лица, группы и другие субъекты в пределах Области влияния Проекта, которые подвергаются непосредственному влиянию (фактически или потенциально) по проекту и/или были определены как наиболее подверженные изменениям, связанным с проектом, и которые должны быть тесно вовлечены в выявление влияния и значения, а также в принятие решений по мерам по смягчению последствий и управлению;

- (ii) **Другие заинтересованные стороны** - лица/группы/организации, которые не испытывают прямого воздействия со стороны Проекта, но которые рассматривают или воспринимают свои интересы как затрагиваемые проектом и/или которые могут каким-либо образом повлиять на проект и процесс его осуществления;

- (iii) **Уязвимые группы** - лица, которые могут быть непропорционально затронуты или в большей степени ущемлены проектом по сравнению с любыми другими группами в силу их уязвимого статуса и которые могут потребовать специальных усилий по обеспе-

чению их равного участия в процессе консультаций и принятия решений, связанных с проектом.

### 3.1 Вовлеченные стороны

Вовлеченные стороны включают местные сообщества, членов сообществ и другие Стороны, которые могут подвергаться прямому воздействию со стороны Проекта. В частности, отдельные лица и группы, подпадающие под категорию, описаны в следующей таблице.

<b>Группа заинтересованных сторон - Вовлеченные стороны проекта</b>	<b>Причина вовлеченности</b>
Пациенты, инфицированные COVID-19	предупреждение, обнаружение и реакция на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19
Пожилые люди и люди с хроническими заболеваниями	предупреждение, обнаружение и реакция на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19
Медицинский персонал и работники скорой помощи, а также работники лабораторий	повышение готовности системы здравоохранения Республики Беларусь к чрезвычайным ситуациям в сфере здравоохранения; предупреждение, обнаружение и реакция на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19
Организации здравоохранения	участие в принятии мер реагирования в Республике Беларусь; получают пользу от расширения возможностей по тестированию и рассмотрению существующих случаев с увеличением числа отделений интенсивной терапии
Люди с COVID-19, находящиеся в карантине, включая работников карантинных объектов	предупреждение, обнаружение и реакция на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19
Пациенты с другими заболеваниями	предупреждение, обнаружение и реакция на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19
Работники общественного здравоохранения	совершенствование готовности системы здравоохранения Республики Беларусь к чрезвычайным ситуациям в области общественного здоровья
Работники по сбору и удалению медицинских отходов	совершенствование готовности системы здравоохранения Республики Беларусь к чрезвычайным ситуациям в области общественного здоровья; соблюдение санитарных норм и правил «Санитарно-эпидемиологических требований к обращению с медицинскими отходами», утвержденных постановлением Минздрава Республики Беларусь от 07.02.2018 № 14 и п. 1.2. Статьей 17 Закона Республики Беларусь от 20 июля 2007 г. № 271-3 «Об обращении с отходами»

	ми» для обращения с отходами в организациях, сокращения образования отходов и предотвращения их вредного воздействия на окружающую среду, а также максимального использования отходов в качестве вторичного сырья
Работники авиакомпаний, персонал аэропорта, работники ж\д вокзала	Подготовка видеоролика, содержащего информацию о мерах безопасности на вокзале и в аэропорту, информацию для путешественников о мерах по предотвращению распространения COVID-19. Видео транслируется на мониторах в аэропорту и на вокзалах
Путешественники, иностранцы, мигранты	Подготовка информации для путешественников о мерах по предотвращению распространения COVID-19, в том числе видеороликов, плакатов, листовок, брошюр, содержащих информацию о мерах безопасности в поезде, автовокзалах и в аэропорту
Работодатели и сотрудники проектов	профилактика коронавирусной инфекции COVID-19, инфекционный контроль, вакцинация, ревакцинация
Социальные работники	предупреждение, обнаружение и реакция на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19
Работники по уходу (пансионаты, дома престарелых)	предупреждение, обнаружение и реакция на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19

### 3.2 Другие заинтересованные стороны

В число заинтересованных сторон проекта также входят другие стороны, помимо непосредственно затрагиваемых общин, включая правительство, частный сектор, научные круги, гражданское общество. Список заинтересованных сторон, участвующих в Проекте, представлен в таблице ниже:

<b>Группа заинтересованных сторон - заинтересованные стороны</b>	<b>Интересы</b>
<b>Государственные учреждения</b>	
Министерство здравоохранения Республики Беларусь	Министерство здравоохранения (государственный орган, реализующий единую государственную политику в секторе здравоохранения, включающий вопросы, связанные с COVID-19, инфекционный контроль, управление отходами здравоохранения, контроль за состоянием материально-технической базы организаций здравоохранения и своевременное техническое обслуживание инженерных систем здания. Процесс лечения и обучения в организациях регулируется отделами здравоохранения облисполкомов и комитетом здра-

	<p>воохранения Мингорисполкома. Система учреждений Минздрава, осуществляющих государственный санитарный надзор, включает в себя: (i) Отдел гигиены, эпидемиологии и профилактики Минздрава; (ii) Республиканский, и областные центры гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья; (iii) Минский городской, районные (городские) центры гигиены и эпидемиологии; (iv) Республиканский научно-практический центр эпидемиологии и микробиологии; (v) Республиканское унитарное предприятие «Научно-практический центр гигиены». Среди прочего, основными обязанностями этих учреждений являются: мониторинг складывающейся санитарно-эпидемиологической ситуации на административной территории, санитарный надзор в форме профилактического и текущего надзора за выполнением законодательства, регулирующего вопросы санитарно-гигиенического Эпидемиологическое благополучие населения, по организациям, частным лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям</p>
Министерство спорта и туризма Республики Беларусь	создание совместно со СМИ интервью, комментариев, роликов и так далее с деятелями в сфере спорта о необходимости прохождения вакцинации
Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь	размещение в формах счетов за услуги ЖКХ информации с призывов пройти вакцинацию, информационных табличек о необходимости соблюдения мер безопасности и прохождения вакцинации в офисах ЖЭСов ЖРЭО и расчетно-справочных центров
Министерство внутренних дел Республики Беларусь	Министерство внутренних дел (в случае, если будут приняты более жесткие карантинные меры) если возникнет необходимость ввести локдаун, поддержка режима локдауна;
Министерство образования Республики Беларусь	распространение информации о профилактике COVID-19 «Десять правил здоровья школьников», проведение урока о COVID-19; привлечение волонтеров белорусского республиканского союза молодежи для распространения в крупных торговых центрах Минска и в регионах информационных материалов о необходимости соблюдения мер безопасности, прохождения вакцинации, приглашения в ближайший пункт вакцинации, вручение посетителям маски и браслеты прошедшим вакцинацию «Я привит от COVID»
Министерство культуры Республики	содействия СМИ в создании интервью, ком-

Беларусь	ментариев, роликов с деятелями в сфере искусства и культуры о необходимости прохождения вакцинации
Министерство информации Республики Беларусь	проведение совместно с Минздравом акции “СМИ против COVID-19”; создание совместно со СМИ при участии Минспорта, Минкульта и Минздрава серии материалов с известными людьми в сфере культуры, спорта, политиками, чиновниками, с призывом о необходимости прохождения вакцинации
Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь	контроль за соблюдением противопожарной безопасности в отделениях интенсивной терапии и реанимации в связи с повышенным употреблением кислорода, нагрузкой на электросети
Государственный таможенный комитет Республики Беларусь	партнер проекта – осуществление процедур таможенной очистки медицинских изделий, медицинского оборудования, закупаемого в рамках реализации проекта, поступающего в Республику Беларусь из-за рубежа
РНПЦ	РНПЦ — организации здравоохранения, концентрирующие в себе все виды современных медицинских технологий для диагностики, оказания специализированной медицинской помощи и реабилитации.
Управления здравоохранения областных и городских администраций; учреждения здравоохранения	реализуют единую политику в сфере регионального здравоохранения, включая COVID-19, инфекционный контроль, обращение с отходами здравоохранения, мониторинг состояния материально-технической базы организаций здравоохранения и своевременное обслуживание инженерных систем здания; процесс профилактики, лечения и реабилитации пациентов регулируется главными управлениями здравоохранения облисполкомов и комитетом здравоохранения Минского горисполкома
Государственное учреждение Республиканский центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья	государственное учреждение, которое реализует единую государственную политику в сфере здравоохранения, включая государственный санитарный надзор на республиканском и местном уровнях, проведение на постоянной мониторинга эпидемических процессов, циркуляции инфекционных заболеваний от массовых до единичных случаев, точечная изоляция контактов и потенциальных носителей инфекции посредством масштабного и тщательного эпидемиологического расследования; издание нормативно-правовых актов, связанных с профилактикой

	COVID-19, методических рекомендаций профилактической направленности; надзор за профилактикой распространения COVID-19 в объектах торговли, общественного питания и бытового обслуживания; тестирование на COVID-19, вакцинация
Государственное образовательное учреждение «Белорусская медицинская академия последипломного образования» (БелМАПО)	партнер проекта в рамках разработки и проведения плановых и внеплановых программы стажировок "Оказание медицинской помощи пациентам с инфекцией COVID-19"; рекомендаций/видеоинструкций по организации оказания медицинской помощи пациентам с сопутствующими хроническими заболеваниями в условиях пандемии COVID-19
<b>Международные организации</b>	
Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) – страновой офис ВОЗ;	партнеры проекта – внешний контроль качества лабораторных исследований (ПЦР) для всех лабораторий страны; тренинги специалистов по лабораторной диагностике, медицинских работников по вопросам психического здоровья в условиях пандемии, по вопросам вакцинации; техническая помощь по доведению рекомендаций ВОЗ по вопросам профилактики, диагностики COVID-19
Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ);	партнер проекта в рамках: закупки медицинских изделий и медицинского оборудования в рамках подписанного Соглашения между РНПЦ МТ и ЮНИСЕФ в рамках реализации проекта; взаимодействие по выработке и реализации совместных мероприятий коммуникационной стратегии; проведения тренингов среди медицинского персонала по профилактике, лечению, соблюдению санитарных норм, инфекционного контроля
Фонд ООН в области народонаселения (ЮНФПА);	партнеры проекта в рамках закупки медицинских изделий и медицинского оборудования в рамках подписанного Соглашения между РНПЦ МТ и ЮНФПА в рамках реализации проекта
Программа развития ООН (ПРООН);	партнеры проекта в рамках закупки медицинских изделий и медицинского оборудования в рамках подписанного Соглашения между РНПЦ МТ и ПРООН в рамках реализации проекта
Белорусское общество Красного Креста	имеют медицинские и социальные интересы и могут стать партнерами проекта по выработке и реализации мероприятий коммуникационной стратегии

НПО	
Федерация профсоюзов Беларуси ОО "Белорусский союз женщин" Белорусский республиканский союз молодежи (БРСМ)	преследуют медицинские и социально-экономические интересы и могут стать партнерами проекта по выработке и реализации совместных мероприятий коммуникационной стратегии
Белорусский профсоюз работников здравоохранения	

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

На этапах реализации проекта взаимодействие с заинтересованными сторонами будет осуществляться на постоянной основе и будет обслуживать компоненты и соответствующие мероприятия. Специальное использование инструментов и форм участия для взаимодействия, обратной связи и коммуникации обеспечит простой и доступный учет мнений, потребностей и предпочтений различных бенефициаров, пользователей и групп заинтересованных сторон.

Проект признает, что: личное общение (запланированное при нормальных обстоятельствах) невозможно, учитывая характер и распространение COVID-19. Таким образом, методы должны быть уникальными и такими, чтобы гарантировать, что взаимодействие с заинтересованными сторонами само по себе не должно быть причиной распространения вируса. В то же время необходимо прилагать усилия не только для информирования заинтересованных сторон о ходе реализации проекта, но и для того, чтобы время от времени получать обратную связь. Принимая во внимание это, проект разработал подходы и методы, которые кратко изложены в Таблице 1. По существу, с учетом групп заинтересованных сторон и текущего статуса, а также общих ожиданий, в проекте были разработаны различные подходы - как в средствах массовой информации, так и в социальных сетях, у лидеров мнений. Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет осуществляться в течение всего периода реализации проекта, и особое внимание будет уделяться находящимся в неблагоприятном/уязвимом положении группам, таким как женщины, молодежь, пожилые люди, матери-одиночки и т. д.

В рамках проекта уязвимые и незащищенные группы населения помимо всех прочих включают в себя:

- пожилых лиц - эта категория людей находится в невыгодном положении из-за того, что она более восприимчива к вирусам, менее способна получить доступ к онлайн-информации, менее способна получить доступ к медицинским услугам;
- лиц с ограниченными возможностями; матери-одиночки, и семьи с низким доходом [эта группа находится в невыгодном положении по отношению к проекту (меньше возможностей доступа к информации; снижение уровня мотивации для улучшения качества жизни и предотвращения заболевания COVID-19; наличие способностей человека, которые выражаются лишь в том, чтобы «выжить» (зарабатывать деньги на еду), нет мотивации зарабатывать больше, чтобы вкладывать средства в свое здоровье, отсутствие намерения обследоваться с целью исключения сопутствующих заболеваний или систематического лечения в анамнезе болезней);
- лица с зависимостями - в их окружении вероятность распространения болезни, связанной с COVID-19 будет больше из-за наличия зависимости и отсутствия потребности в защите от COVID-19;

- матери-одиночки и семьи с низким доходом - непропорционально затронутые изоляцией и другими мерами (финансовая уязвимость из-за дополнительных затрат на лечение и более низкий доход из-за больничных платежей, не покрываемых страховкой);
- пациенты с другими хроническими заболеваниями более подвержены тяжелой форме заболевания, чем люди с не менее обостренным анамнезом.

В случае необходимости следует провести дополнительную проверку и анализ уязвимых групп населения. В разделе ниже приведено описание способов взаимодействия, которые будут использованы в рамках проекта.

#### **4. Коммуникационная стратегия**

На этапах осуществления проекта взаимодействие с заинтересованными сторонами будет осуществляться на постоянной основе и будет охватывать компоненты и их соответствующую деятельность. Индивидуальное использование инструментов и механизмов участия, обратной связи и коммуникации позволит легко и доступно учитывать мнения, потребности и предпочтения различных бенефициаров, пользователей и групп заинтересованных сторон.

Эти партнёрские отношения в настоящее время используются для поддержки скоординированных ответных мер правительства по COVID-19, в том числе через поддержку партнеров в разработке и реализации данного проекта. В частности, ВОЗ помогла оценить готовность правительства отреагировать на вспышку COVID-19, определить целесообразность мероприятий, запланированных в рамках этого проекта, и пересмотреть перечень закупаемого оборудования. Учреждения Организации Объединенных Наций будут осуществлять поддержку в закупках, включая прямые закупки предметов медицинского назначения.

Проект признает, что: личное общение (запланированное при нормальных обстоятельствах) невозможно, учитывая характер и распространение COVID-19. Таким образом, методы должны быть уникальными и такими, чтобы гарантировать, что взаимодействие с заинтересованными сторонами само по себе не должно быть причиной распространения вируса. В то же время необходимо прилагать усилия не только для информирования заинтересованных сторон о ходе реализации проекта, но и для того, чтобы время от времени получать обратную связь. Принимая во внимание это, проект разработал подходы и методы, которые кратко изложены в Таблице 1. По существу, с учетом групп заинтересованных сторон и текущего статуса, а также общих ожиданий, в проекте были разработаны различные подходы - как в средствах массовой информации, так и в социальных сетях, у лидеров мнений. Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет осуществляться в течение всего периода реализации проекта, и особое внимание будет уделяться находящимся в неблагоприятном/уязвимом положении группам, таким как женщины, молодежь, пожилые люди, матери-одиночки и т. д.

##### **4.1. Коммуникационная стратегия как часть программы взаимодействия**

В рамках подкомпонента 1.4. Поддержка коммуникационной стратегии и план реагирования, была разработана коммуникационная стратегия, которая является неотъемлемой частью проекта.

Коммуникационная стратегия реагирования на COVID-19 для населения и медицинского персонала (далее - СТРАТЕГИЯ) является неотъемлемой частью стратегии обеспечения готовности и реагирования к возникновению новой коронавирусной инфек-



ции (COVID-19), а также реакция общественного здравоохранения на возможные риски роста заболеваемости населения Беларуси.

Общая цель Коммуникационной стратегии COVID-19 для медицинских работников и общественности заключается в обеспечении того, чтобы общественность и медицинские работники соблюдали меры по охране здоровья, рекомендованные органами здравоохранения, и придерживались защитных мер, которые способствуют борьбе с пандемией COVID-19 как на национальном, так и на глобальном уровне.

Принципиально важную роль для целей СТРАТЕГИИ играет повышение общественного доверия к информации, поступающей из компетентных источников, и безоговорочное принятие рекомендуемых моделей поведения во время пандемии.

Своевременная, точная и прозрачная коммуникация, ее оперативная координация и последовательность, а также актуальные и адаптированные сообщения, основанные на мнениях, являются основными факторами, способствующими формированию и укреплению доверия.

В целях обеспечения активного взаимодействия с заинтересованными сторонами потребуется предпринять следующие шаги:

Шаг 1: Оценка ключевых групп информации для определения вида каналов связи, которые могут эффективно использоваться в контексте проекта. принятие мер по оснащению и наращиванию потенциала групп сторон в плане доступа к необходимым технологиям и их использования. Проведение быстрой оценки поведения для восприятия ключевой целевой аудитории, восприятия, проблем, влияющих факторов и предпочтительных каналов коммуникации.

Подготовка необходимой коммуникационной стратегии по социальным изменениям и поведению при распространении коронавирусной инфекции COVID-19, включая детали предусмотренных мер общественного здравоохранения.

Проведение совместной работы с организациями, оказывающими поддержку лицам с ограниченными возможностями, для разработки стратегий направления сообщений и коммуникации для охвата лиц с ограниченными возможностями.

Подготовка и проведение предварительного тестирования сообщений для передачи на местном уровне с включением широкого круга участников, особенно ключевых заинтересованных сторон, уязвимых групп и групп риска.

Определение и налаживание совместной работы с телекоммуникационными компаниями, поставщиками услуг ИКТ и авторитетными группами сообщества.

Шаг 2: Реализация коммуникационной стратегии

Создание и использование процедур согласования для своевременного распространения сообщений и материалов на русском языке, при необходимости, а также выбор соответствующих каналов связи (включая социальные сети/онлайн-каналы).

Принятие мер в рамках проекта для обеспечения доступа женщин и других уязвимых групп населения к сообщениям, связанным с социальной изоляцией и способами профилактики, каналам оптимизированной системы передачи государственных сообщений по радио и посредством кратких сообщений на телефоны.

Также будут распространяться специальные сообщения (информация) для женщин (девочек) о рисках и защитных мерах для предотвращения гендерного насилия и сексуальной эксплуатации в карантинных учреждениях, работе в условиях повышенного бремени работы по уходу, а также в качестве женского персонала больниц. Информационная кампания также будет проводиться в партнерстве с другими местными и международными организациями по защите детей для распространения протоколов по защите детей, которые будут применяться в карантинных учреждениях.

Взаимодействие с существующими сетями учреждений здравоохранения и сообществ, включая средства массовой информации, местные НПО, школы, местные органы

власти и другие секторы, такие как организации системы здравоохранения, образования, обороны, бизнеса, туристического сектора и продовольствия (сельского хозяйства) и услуг мобильных операторов с использованием устоявшегося механизма коммуникации. Использование двусторонних «каналов» для информирования общества о деятельности государственных учреждений и связи с общественностью, такие как горячие линии (для устных и письменных обращений), адаптивные социальные сети, при возможности, и теле- и радиопередачи с применением систем обнаружения и быстрого реагирования, и противодействия дезинформации.

Разработка крупномасштабной стратегии взаимодействия с сообществом, направленной на обеспечение социальных и поведенческих изменений для соблюдения мер профилактики, укрепления здоровья и правил гигиены в сообществе и отдельными лицами в соответствии с национальными рекомендациями по защите общественного здравоохранения. Учитывая необходимость соблюдения социального дистанцирования, данная стратегия будет сосредоточена на использовании информационных технологий, телекоммуникаций, мобильных технологий, платформ социальных сетей, вещательных СМИ и т.д.

### Шаг 3: Извлеченные уроки и обратная связь

Обеспечение на систематической основе механизмов информирования и обратной связи с сообществом, в том числе посредством мониторинга социальных сетей, изучения общественных восприятий, знаний, отношений и проведения практических исследований, а также прямого диалога и консультаций. В текущем контексте эта работа будет проводиться фактически для предотвращения передачи COVID-19.

Обеспечение того, что в основе изменений в подходах к взаимодействию с сообществом лежат фактические данные и потребности, и вся работа по взаимодействию строится с учетом культурных особенностей и принципов эмпатии.

Документирование извлеченных уроков для информирования будущих мероприятий по обеспечению готовности и реагированию.

#### 4.2. Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами и конкретные потребности в коммуникации, актуальные для групп заинтересованных сторон

Группа заинтересованных сторон	Ключевые характеристики	Ожидания	Конкретные потребности в коммуникации	Метод вовлечения
<b>Затрагиваемые стороны</b>				
Пациенты, инфицированные COVID-19	Широкий круг людей затронутый COVID-19. Высокий риск, так как они могут распространять инфекции	Тестирование Медицинское обследование, лечение и реабилитация в больницах	Регулярное дистанционное/контактное общение с медицинскими работниками. Информация о необходимых действиях. В случае тяжелого заболевания - неотложная помощь и госпитализация.	Коммуникационные материалы распространения информации, такие как информация в СМИ; на официальных вебсайтах; в социальных сетях; консультации по телефону/электронной почте с медицинскими работниками; viber/telegram канал МЗ РБ COVID-19; контакт- центр МЗ РБ по COVID-19
Пожилые люди и люди с хроническими заболеваниями	Высокий риск инфицирования, развития осложнений, тяжелого течения заболевания	Вакцинация, тестирование, медицинское обследование, лечение и реабилитация в	Пожилые люди могут иметь ограниченный доступ к информации и нуждаться в	Коммуникационные материалы распространения информации, такие как инфор-

	вания	больницах	особой коммуникации или помощи. Люди с хроническими заболеваниями должны иметь возможность продлить рецепт по хроническому заболеванию в режиме on-line, по телефону, электронной почте. Возможность вакцинации на дому	мация в СМИ, на официальных вебсайтах, информация от социальных работников во время посещения на дому пожилых людей. Консультации по телефону/электронной почте с местными медицинскими работниками; viber/telegram канал МЗ COVID-19; контакт- центр МЗ РБ на COVID-19. Привлечение волонтеров для обзвона и записи на вакцинацию.,
Медицинский и персонал скорой помощи	Готовность системы здравоохранения Республики Беларусь к чрезвычайным ситуациям в сфере здравоохранения	Вакцинация Программы обучения по оказанию медицинской помощи пациентам с инфекцией COVID-19, процедуре вакцинации, обращению с вакцинами, сбору и утилизации медицинских отходов	Плановые и внеплановые программы стажировок/обучения по оказанию медицинской помощи пациентам с инфекцией COVID-19"; предоставление рекомендаций/видеоинструкций по организации оказания медицинской помощи пациентам с COVID-19 и сопутствующими хроническими	Коммуникационные материалы распространения информации, такие как информация в СМИ, на официальных вебсайтах, информация от социальных работников во время посещения на дому пожилых людей. Консультации по телефону/электронной почте с местными медицинскими работниками;

				viber/telegram канал МЗ COVID-19; контакт- центр МЗ РБ на COVID-19. Привлечение волонтеров для обзвона и записи на вакцинацию.,
Персонал, работающий в медицинских и лабораторных учреждениях	Профилактика, обнаружение и реагирование на вспышку коронавирусной инфекции COVID-19	Профилактика, диагностика и реабилитация пациентов.	Плановые и внеплановые программы стажировок/обучения по оказанию медицинской помощи пациентам с инфекцией COVID-19"; предоставление рекомендаций/видеоинструкций по организации оказания медицинской помощи пациентам с COVID-19 и сопутствующими хроническими заболеваниями. Тренинги специалистов по лабораторной диагностике, медицинских работников по вопросам психического здоровья в условиях пандемии, по вопросам вакцинации; техническая помощь по доведению рекомендаций ВОЗ	Коммуникационные материалы распространения информации, такие как информация в СМИ, на официальных вебсайтах, информация от социальных работников во время посещения на дому пожилых людей. Консультации по телефону/электронной почте с местными медицинскими работниками; viber/telegram канал МЗ COVID-19; контакт- центр МЗ РБ на COVID-19. Привлечение волонтеров для обзвона и записи на вакцинацию.,

			по вопросам профилактики, диагностики COVID-19	
Агентства общественного здравоохранения	Широкий круг специалистов, работающих в секторе общественного здоровья, включая эпидемиологов, врачей лабораторной диагностики, санитарных врачей и др.	Вакцинация Тренинги по процедуре вакцинации, обращению с вакцинами, сбору и утилизации медицинских отходов	Во время пандемии COVID-19 медицинский персонал перегружен и имеет плотный график работы, что необходимо учитывать при планировании тренировок.	Информация в СМИ; на официальных сайтах; социальные медиа; viber/telegram канал Минздрава Covid-19; контакт-центр МЗ РБ по COVID-19. Информация предоставлена местными управлениями здравоохранения и медицинскими учреждениями. Медицинские протоколы, алгоритмы и т.д..
Люди с COVID-19 на карантине, в том числе работники карантинных объектов	Широкий круг людей изолируется, чтобы предотвратить распространение COVID-19	Тестирование	Information about COVID-19 preventive measures Virtual informing Remote communication Regular remote communication with medical workers  Информация о мерах профилактики COVID-19 Виртуальное информирование Удаленная связь Регулярная удаленная связь с медицинскими	Information in Media; on official websites; social media; consultations by phone/ e-mail with local medical workers; viber/telegram МОН channel Covid-19; contact center МОН on Covid-19.  Информация в СМИ; на официальных сайтах; социальные медиа; консультации по телефону/электронной почте с местными медицинскими работниками;

			ми работника-ми	viber/telegram канал Минздрава Covid-19; контакт-центр МЗ РБ по COVID-19.
Работники общественного здравоохранения	Люди, которые работают в медицинской сфере	Вакцинация, тренинги по вакцинации, обращению с вакцинами, сборе и утилизации медицинских отходов	Во время пандемии COVID-19 медицинский персонал перегружен и имеет плотный график работы, что необходимо учитывать при планировании тренингов	Информация в СМИ; на официальных сайтах; социальные медиа; viber/telegram канал Минздрава COVID-19; контакт-центр МЗ по COVID-19. Информация предоставлена местными управлениями здравоохранения и медицинскими учреждениями
Работники по сбору и утилизации медицинских отходов	Люди, которые работают с медицинскими отходами	Тренинги по сбору и утилизации медицинских отходов	В условиях пандемии COVID-19 у сотрудников пунктов сбора медицинских отходов увеличился объем работы, что необходимо учитывать при планировании тренингов	Информация в СМИ, на официальных сайтах, в социальных сетях. Письменные инструкции. Информация в СМИ, на официальных сайтах, в социальных сетях. Письменные инструкции.
Сотрудники авиакомпаний и пограничного контроля	Широкий круг специалистов, работающих в аэропортах, зонах пограничного контроля	Вакцинация. Исчерпывающая информация о мерах безопасности, инфекционном контроле	Информационные материалы: о профилактики и безопасного поведения в условиях пандемии.	Плакаты, листовки, флаеры о мерах безопасности на вокзале и в аэропорту, зонах пограничного контроля информацию
Путешественники, иностранцы, мигранты	Люди, пересекающие границу Рес-	Исчерпывающая информация о мерах по	Информационные материалы о профилактики	Плакаты, листовки, флаеры о мерах безо-

	публики Беларусь	предупреждению распространения COVID-19	и безопасного поведения в условиях пандемии.	пасности на вокзале и в аэропорту, зонах погранконтроля информацию
Работодатели и работники проекта	Специалисты, вовлеченные в реализацию проекта: ГРП, ОУП, руководство РНПЦ МТ	Prevention of coronavirus infection COVID-19, сан-эпид режим, вакцинация, ревакцинация	Информация о вакцинах и способах вакцинации, статистические данные о заболевших COVID-19, соблюдение сан-эпид режима	Непосредственная реализация мероприятий проекта
Социальные работники Работники служб по уходу (пансионаты, дома престарелых)	Люди, работающие с уязвимыми группами и группами высокого риска	Вакцинация, Исчерпывающая информация о мерах по предупреждению распространения COVID-19	Информация о вакцинах и способах вакцинации Информационные материалы о профилактики и безопасного поведения в условиях пандемии	Информация в средствах массовой информации; на официальных веб-сайтах; в социальных сетях; viber/telegram каналы МЗ РБ; колл-центр МЗ РБ для консультирования населения по COVID-19. Информация, представленная местными социальными и медицинскими учреждениями. Предоставление информации может быть обновлено на следующих этапах Проекта.
Дети, подростки, молодежь	Категория населения, подверженная рискованному поведению во время пандемии COVID-19	Надежная информация о текущей ситуации, чтобы уменьшить распространение ложных слухов и пани-	Достоверная и доступная информация с использованием современных способов коммуникации	Информация о мерах безопасности в социальных сетях, распространение в учреждениях образования информация



		ка		ции о профилактике COVID-19 «Десять правил здоровья школьников», проведение урока о COVID-19
--	--	----	--	--

**Другие заинтересованные стороны**

Министерство здравоохранения Республики Беларусь	Депутаты и наблюдатели за широкой сетью государственных учреждений	Реализация и достижение конечных целей экстренного реагирования на COVID-19	Эффективная координация проекта и вовлечения заинтересованных сторон, разработка и реализация коммуникационной стратегии и ПВЗС	Письма, виртуальные встречи и консультации, мастер-классы, укрепление потенциала организаций здравоохранения, коммуникационные материалы для проведения информационно-разъяснительной работы, семинаров.
Министерство спорта и туризма Республики Беларусь	Депутаты и наблюдатели за широкой сетью государственных учреждений спорта и туризма	Исчерпывающая информация о мерах профилактики распространения COVID-19	Межведомственная коммуникация	Письма, встречи и консультации
Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь	Депутаты и наблюдатели за широкой сетью государственных учреждений ЖКХ	Исчерпывающая информация о мерах профилактики распространения COVID-19	Межведомственная коммуникация	Письма, встречи и консультации
Министерство образования Республики Беларусь	Депутаты и наблюдатели за широкой сетью государственных учреждений образования	Исчерпывающая информация о мерах профилактики распространения COVID-19	Межведомственная коммуникация	Письма, встречи, консультации, информационные материалы
Министерство	Депутаты и	Исчерпы-	Межведомствен-	Письма, встре-

культуры Республики Беларусь	наблюдатели за широкой сетью государственных учреждений культуры	вающая информация о мерах профилактики распространения COVID-19	ная коммуникация	чи и консультации
Министерство финансов Республики Беларусь	Депутаты и наблюдатели за широкой сетью государственных учреждений	Целевого и эффективного использования средств проекта	Межведомственная коммуникация	Отчеты, письма, встречи и консультации
Министерство информации Республики Беларусь	Политики и надзор за широкой сетью государственных учреждений спорта и туризма	Исчерпывающая информация о мерах профилактики распространения COVID-19	Межведомственная коммуникация	Письма, встречи и консультации
Министерство по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь	Лица, определяющие политику за планирование и расходованием финансовых средств	Исчерпывающая информация о мерах профилактики распространения COVID-19	Межведомственная коммуникация	Письма, встречи и консультации
Государственный таможенный комитет Республики Беларусь	Политики государственной таможенной политики, руководство таможенным делом, создание условий, способствующих ускорению товарооборота при ввозе товаров в Республику Беларусь	Соблюдение правил и норм таможенной политики и соблюдение норм Указа Президента РБ №192 «О правилах ввоза медицинских изделий и медоборудования, закупаемого в рамках проекта»	Межведомственная коммуникация	Письма, встречи и консультации
Республиканские научно-практические центры (РНПЦ) Республики Беларусь, ОУП	Учреждение-исполнитель и координационное подразделение	Своевременная и эффективная реализация проекта	Разработка методов коммуникации и плана действий по реализации мероприятий проекта для эффективной ко-	Проведения информационно-разъяснительной работы, семинаров, официальные письма, пере-

			ординации проекта и вовлечения заинтересованных сторон	говоры,
Управления здравоохранения областных и городских администраций; учреждения здравоохранения	Законодатели единой региональной политики в сфере регионального здравоохранения, включая COVID-19	Оснащение медицинским оборудованием, расходными материалами СИ-Зами, медицинскими изделиями	Коммуникации, своевременной поставки, установки медицинского оборудования, обучения персонала	Информационно-разъяснительной работы, семинаров, официальных писем, переговоров, инструкции пользователей
Государственное учреждение Республиканский центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья	Депутаты и наблюдатели в сфере санитарного надзора, эпидемиологического контроля	Реализация и достижение конечных целей экстренного реагирования на COVID-19	Коммуникации и вовлечения заинтересованных сторон, разработка и реализация коммуникационной стратегии	Коммуникационные материалы для проведения информационно-разъяснительной работы, семинаров, официальных писем, переговоров
Государственное образовательное учреждение «Белорусская медицинская академия последипломного образования» (БелМАПО)	Организация, отвечающая за повышение квалификации и переподготовки руководителей и специалистов здравоохранения	Повышение квалификации медицинских работников для работы в организациях здравоохранения в условиях пандемии COVID-19	Реализация плановых и внеплановых обучающих семинаров для медицинских работников в условиях пандемии COVID-19	Официальные письма, переговоры, on-line консультации
Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) – страновой офис ВОЗ	Организация, отвечающая на запросы страны в отношении предоставления поддержки в процессе формирования политики, направленной на устойчивое развитие здравоохранения	Повышение квалификации медицинских работников для работы в организациях здравоохранения в условиях пандемии COVID-19	Техническая помощь по доведению рекомендаций ВОЗ по вопросам профилактики, диагностики COVID-19	Тренинги специалистов по лабораторной диагностике, медицинских работников по вопросам психического здоровья в условиях пандемии, по вопросам вакцинации; техническая помощь по доведению рекомендаций ВОЗ

				по вопросам профилактики, диагностики COVID-19
Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ); Фонд ООН в области народонаселения (ЮНФПА); Программа развития ООН (ПРООН)	Партнеры проекта	Эффективная реализация подписанного Соглашения	Коммуникации в рамках реализации Соглашения	Официальные письма, переговоры, on-line консультации
Белорусское общество Красного Креста	Организация, отвечающая по подготовке и реагированию на чрезвычайные и кризисные ситуации Социальная помощь на дому людям, медицинский уход	Выработка и реализация совместных мероприятий коммуникационной стратегии.	Коммуникации	Официальные письма, переговоры, on-line консультации

Деятельность Рабочей группы (далее РГ) по осуществлению Коммуникационной стратегии представлена рабочей группой по осуществлению Коммуникационной стратегии с участием группы представителей Министерства здравоохранения, управлений здравоохранения областных комитетов, Министерство образования, Министерство информации, Министерство спорта, Министерство транспорта, Министерство жилищно-коммунального хозяйства, Минтруд, МЧС, Комитет госконтроля(ГКК), Государственный пограничный комитет (ГКК) и другие заинтересованные стороны, а также при участии ВОЗ, ООН, ЮНФПА, ЮНИСЕФ и Белорусского Общества Красного Креста (БОКК) с определением перечня обязанностей и полномочий членов РГ.

**4.3. План мероприятий по реализации Коммуникационной стратегии в рамках взаимодействия с заинтересованными сторонами по Реагированию на COVID-19 для населения и медицинского персонала на 2020-2021 годы**

№ п / п	Мероприятие	Ответственный исполнитель	Срок реализации
<b>Деятельность Рабочей группы по реализации коммуникационной стратегии (РГРКС)</b>			
1	Создание рабочей группы по реализации коммуникационной стратегии с привлечением к работе группы представителей Минздрава, региональных комитетов здравоохранения, Минобра, Мининформа, Минспорта, Минтранса, Минжилкомхоза, Минтруда, МЧС, КГК, ГПК и иных заинтересованных, а также при участии ВОЗ, ООН, ЮНФПА, Юнисеф и БОКК с определением перечня обязанностей и полномочий членов РГ	Минздрав	ноябрь 2020 г.
2	Формирование перечня имеющихся у Рабочей группы ресурсов для реализации коммуникационной стратегии с определением сильных и слабых сторон, включая область работы, а также людские и финансовые возможности	Минздрав	декабрь 2020 г.
3	Определение перечня партнеров для реализации коммуникационной стратегии	Минздрав	декабрь 2020 г.
4	Разработка Плана по реализации коммуникационной стратегии для общественности и медицинского персонала с последующей его детализацией каждые 3 месяца	Минздрав	ежеквартально
5	Формирование графика регулярных координационных совещаний Рабочей группы, определение каналов оперативной коммуникации, в том числе и обеспечение возможности проведения “онлайн” заседаний РГ на выбранной цифровой платформе	Минздрав	декабрь 2020 г.
6	Формирование механизма координации с регионами для оперативного реагирования на сложившуюся ситуацию и получения оперативной информации от регионов	Минздрав	декабрь 2020 г.
7	Подготовка актуальных информационных материалов по теме COVID-19 для членов Рабочей группы и Межведомственной рабочей группы по COVID-19, возглавляемой заместителем Премьер-Министра, с целью информирования о вирусе, оценки ситуации в стране и мире для принятия решений	Минздрав	постоянно
8	Разработка регламента регулярных координационных совещаний Рабочей группы для обсуждения постоянных пунктов повестки дня:	Минздрав	декабрь 2020 г.

	<p>обновление ситуации на региональном, национальном и международном уровнях;</p> <p>основные проблемы;</p> <p>развитие ситуации в подверженных риску регионах;</p> <p>новые решения и рекомендации;</p> <p>назначение или пересмотр задач относительно итогов предыдущего совещания;</p> <p>ключевые достижения и трудности;</p> <p>предложение новых действий;</p> <p>оценка возможностей, ожидаемых результатов;</p> <p>планирование, разработка материалов;</p> <p>прочие вопросы</p>		
9	Проведение на постоянной основе оперативного мониторинга эпидемиологической ситуации в стране и за рубежом для руководства в принятии решений Рабочей группы	Минздрав	постоянно
10	<p>Разработка плана действий в кризисных ситуациях, содержащего:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание плана антикризисных коммуникаций;</li> <li>- определение списка антикризисной команды;</li> <li>- разработку медиа-плана по отработке негатива;</li> <li>- работу с ключевыми спикерами;</li> <li>- формирование базы СМИ;</li> <li>- контроль запросов от СМИ и оперативное взаимодействие с журналистами;</li> <li>- разработку и реализацию информационных мероприятий;</li> <li>- постоянный мониторинг СМИ и социальных сетей для оперативного реагирования и руководства в принятии решений</li> </ul>	Минздрав	<p>разработка – декабрь 2020 г.,</p> <p>реализация – постоянно</p>
11	Организация оперативного взаимодействия о общая консолидация деятельности по профилактике COVID-19 международными организациями – представительством Всемирной организации здравоохранения в Беларуси, Белорусским обществом Красного креста, Детским фондом ЮНИСЕФ в Беларуси, ЮНФПА и иными заинтересованными	Минздрав	постоянно
<b>Взаимодействие со средствами массовой информации, лидерами общественного мнения и блогерами</b>			
12	Анализ социальных сетей и СМИ с целью выявления наиболее актуальных проблемных вопросов, требующих оперативного реагирования и представления актуальной и достоверной информации теме COVID-19	Минздрав	постоянно
13	Формирование пула представителей СМИ, в том числе и региональных медиа, специализирующихся на теме здравоохранения, с целью совместного создания и распространения актуального и качественного контента по каналам медиа	Минздрав	ноябрь 2020 г.
14	Формирование пула дружественных экспертов из числа представителей здравоохранения, научного сообщества, политологов, экономистов и иных специалистов из сопричастных сфер деятельности теме COVID-19	Минздрав	ноябрь-декабрь 2020 г.
1	Формирование пула лидеров общественного мнения (ЛО-	Минздрав	ноябрь-

5	Мов) и блогеров с целью совместного создания и распространения актуального и качественного контента по теме COVID-19		декабрь 2020 г.
1 6	Подготовка методических материалов и проведение обучающих вебинаров для пула представителей СМИ и лидеров общественного мнения, блогеров с целью повышения образовательного уровня по теме COVID-19	Минздрав	постоянно
1 7	Создание и поддержка в актуальном состоянии общего чата в “VIBER” для пула представителей СМИ с целью распространения актуальной информации и оперативной работы с запросами, поступающими от СМИ по теме COVID-19	Минздрав	создание – ноябрь 2020 г., поддержка - постоянно
1 8	Создание и поддержка в актуальном состоянии телеграмм-канала “Официальный Минздрав” как наиболее актуального и популярного источника распространения оперативной информации в сети Интернет	Минздрав	постоянно
1 9	Формирование списка ньюсмейкеров, специализирующихся на теме COVID-19 для предоставления СМИ оперативных и компетентных комментариев и создания качественного и достоверного контента	Минздрав	ноябрь 2020 г.
2 0	Организация и проведение на регулярной основе в режиме “онлайн” брифингов, пресс-конференций и иных образовательно-деловых мероприятий для журналистов по теме COVID-19	Минздрав	постоянно
2 1	Организация и проведение “онлайн” тематических “круглых столов” со специалистами и экспертами по теме COVID-19, с подключением СМИ и блогеров	Минздрав	постоянно
2 2	Привлечение медиапартнеров из разных типов СМИ к поддержке в реализации СТРАТЕГИИ	Минздрав	постоянно
2 3	Подготовка совместных спецпроектов с медиапартнерами по теме COVID-19: актуальные вопросы, истории о врачах и тд.	Минздрав	постоянно
2 4	Привлечение к реализации СТРАТЕГИИ лидеров общественного мнения (ЛОМов), подготовка совместных сюжетов и материалов с участием ЛОМов	Минздрав	постоянно
2 5	Подготовка и реализация специализированных рубрик на интернет-ресурсах медиапартнеров, содержащих актуальную информацию о COVID-19, а также перекрестные ссылки на официальные источники информации о COVID-19	Минздрав	постоянно
<b>Взаимодействие с целевыми аудиториями</b>			

2 6	Определение и сегментация целевых аудиторий для выявления наиболее актуальных проблемных вопросов, требующих оперативного реагирования и представления актуальной и достоверной информации о COVID-19	Минздрав	ноябрь-декабрь 2020 г.
2 7	Организация взаимодействия с ключевыми влиятельными общественными деятелями (лидерами мнений) для каждого определенного сегмента целевой аудитории для последующего распространения актуальной и достоверной информации о COVID-19	Минздрав	постоянно
2 8	Мониторинг СМИ и социальных медиа для отслеживания слухов, анализа и текущей оценки восприятия риска определенными сегментами целевой аудитории	Минздрав	постоянно
2 9	Информирование о текущей эпидемиологической ситуации на основе приоритетных типов сообщений по наиболее эффективным каналам связи дифференцированно для определенных сегментов целевой аудитории	Минздрав	постоянно
3 0	Информирование о международных рекомендациях в отношении коронавирусной инфекции COVID-19 на основе приоритетных типов сообщений по наиболее эффективным каналам связи дифференцированно для определенных сегментов целевой аудитории	Минздрав	постоянно
3 1	Информирование о наиболее актуальных проблемных вопросах на основе приоритетных типов сообщений по наиболее эффективным каналам связи дифференцированно для определенных сегментов целевой аудитории	Минздрав	постоянно
3 2	Актуализация коммуникационных материалов, рекомендаций и руководств для определенных сегментов целевой аудитории для разъяснения сообщений и коммуникационных материалов	Минздрав	постоянно
<b>Взаимодействие с медицинским сообществом</b>			
3 3	Повышение образовательного уровня медицинских работников об инфекции COVID-19 на базе ГУО “Белорусская медицинская академия последипломного образования”	ГУО “БелМА-ПО” Минздрав	постоянно
3 4	Разработка и внедрение Программы стажировок и учебных материалов по теме “Оказание медицинской помощи пациентам с инфекцией COVID-19” для специалистов различных профилей в режиме “онлайн” и дистанционного образования на базе ГУО “Белорусская медицинская академия последипломного образования”	ГУО “БелМА-ПО” Минздрав	постоянно
3 5	Разработка программы и организация обучения медицинских работников по управлению коммуникациями в кризисных ситуациях, в том числе по адаптации к меняющейся ситуации с инфекцией COVID-19 на базе ГУО “Белорусская ме-	ГУО “БелМА-ПО” Минздрав	постоянно



	дицинская академия последипломного образования”		
3 6	Организация и проведение регулярных вебинаров для медицинских работников по работе с пациентами во время пандемии на базе ГУ “Республиканского научно-практического центра гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья”	ГУ “РЦГЭОЗ”	постоянно
3 7	Организация и проведение регулярных выступлений в СМИ представителей ГУ “Республиканского научно-практического центра гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья” по профилактике инфекции COVID-19, в том числе и регионах страны	ГУ “РЦГЭОЗ”	постоянно
3 8	Организация и проведение регулярных выступлений на производственных объектах, в коллективах и организациях представителей ГУ “Республиканского научно-практического центра гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья” по профилактике инфекции COVID-19, в том числе и в регионах страны	ГУ “РЦГЭОЗ”	постоянно
3 9	Организация и проведение регулярных выступлений в детских садах, школах и ВУЗах представителей ГУ “Республиканского научно-практического центра гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья” по профилактике инфекции COVID-19, в том числе и в регионах страны	ГУ “РЦГЭОЗ”	постоянно
4 0	Подготовка пакета наглядной информации (буклетов, листовок, памяток и т.д.) о профилактике инфекции COVID-19 для врачей общей практики с последующим распространением во время приема пациентов	ГУ “РЦГЭОЗ” Минздрав	постоянно
4 1	Обеспечение контент-содержанием систему обмена информацией о COVID-19 с регионами через региональные учреждения, в том числе ответственные за реализацию СТРАТЕГИИ	ГУ “РЦГЭОЗ” Минздрав	постоянно
4 2	Организация, оперативная корректировка, в том числе и техническая оптимизация работы call-центров и “горячих линий” системы здравоохранения с учетом ресурсов для людей с ограниченными возможностями, с обеспечением перекрестных ссылок на веб-сайты служб реагирования	ГУ “Республиканский центр организации медицинского реагирования” ГУ “РЦГЭОЗ” Минздрав	постоянно
4 3	Системная организация живого общения с представителями служб реагирования в социальных сетях по теме COVID-19с последующим анализом поступивших сообщений и вопросов	ГУ “Республиканский центр организации меди-	постоянно

		цинского реагирования” ГУ “РЦГЭОЗ”	
4 4	Подготовка, утверждение и регулярное обновление в соответствии с развитием ситуации внутренних регламентов рубрик “Вопросы и ответы”, позволяющие оперативно реагировать на вопросы и комментарии пользователей по теме COVID-19	ГУ “РЦГЭОЗ” Минздрав	постоянно
4 5	Обучение операторов call-центров и “горячих линий” методам эффективной коммуникации риска и отслеживания вопросов и опасений по теме COVID-19	ГУ “Республиканский центр организации медицинского реагирования” ГУ “РЦГЭОЗ”	постоянно
4 6	Постоянный мониторинг и анализ поступающих сообщений в call-центры и на “горячие линии” для выявления часто задаваемых вопросов, проведения качественного/количественного исследования по теме COVID-19	ГУ “Республиканский центр организации медицинского реагирования” ГУ “РЦГЭОЗ”	постоянно
4 7	Создание, размещение и постоянная актуализация единого списка организаций оказывающих услуги по тестированию с указанием контактов, электронных форм и иной информации	ГУ “РЦГЭОЗ” Минздрав	постоянно
4 8	Разработка, производство и распространение пакета социальной рекламы (аудио/видеороликов, плакатов, лайтпостеров, наклеек и иных образцов визуальных сообщений) для размещения на объектах транспорта, учреждениях здравоохранения, производственных и офисных помещениях, учебных заведениях в регионах страны	ГУ “РЦГЭОЗ” Минздрав	постоянно
<b>Формирование портфеля коммуникационных мероприятий и инструментов</b>			
4 9	Сооздание, разработка и продвижение на базе официального сайта Минздрава “Виртуального центра по вопросам информирования и профилактики населения о инфекции COVID-19” тематическими разделами	Минздрав РНЦ МТ	разработка ТЗ и концепции

			– ноябрь-декабрь 2020 г.; реализация - 2021 г.
50	Подготовка и поддержание в актуальном состоянии фото- и видеобанка по теме COVID-19 для подготовки качественного проиллюстрированного контента для СМИ и блогеров на базе сайта Министерства здравоохранения (изображения ньюсмейкеров, объектов и зданий ЛПУ, средств индивидуальной защиты, лабораторного оборудования, международной гуманитарной помощи, расходных материалов и т.д.)	Минздрав РНПЦ МТ газета “Медицинский вестник”	постоянно
51	Разработка и постоянное обновление на сайте Минздрава раздела “100 вопросов и ответов о COVID-19”, где аккумулируются наиболее часто задаваемые вопросы и ответы по теме	Минздрав РНПЦ МТ газета “Медицинский вестник”	постоянно
52	Разработка и внедрение онлайн-счетчика заболеваемости COVID-19, в том числе с разбивкой по регионам – география, цифры, факты	Минздрав РНПЦ МТ	
53	Создание материалов по теме COVID-19 в формате “Лонгрид” на базе сайта Минздрава	Минздрав РНПЦ МТ газета “Медицинский вестник”	постоянно
54	Организация регулярных онлайн-консультаций специалистов на сайте Минздрава по теме COVID-19	Минздрав	постоянно
55	Разработка и поддержка англоязычной страницы на сайте Минздрава для иностранных граждан, посещающих Беларусь, содержащей актуальную информацию по теме COVID-19	Минздрав РНПЦ МТ	постоянно
56	Организация контакта с веб-платформами для достижения договоренностей о перенаправлении пользователей на официальные источники информации при поиске информации о COVID-19	Минздрав РНПО МТ	постоянно
5	Разработка и реализация Плана организации мероприятий и интеграции в другие мероприятия различных уровней по те-	Минздрав	посто-

7	<p>ме COVID-19 с обновлением плана каждые 3 месяца, а именно:</p> <p>акций, флэшмобов, движений и общественных инициатив;</p> <p>создания памятных и знаковых дат;</p> <p>выпуск Open media релизов;</p> <p>создание и регулярное размещение контента о медицинских работниках в качестве героев борьбы с инфекцией COVID-19;</p> <p>освещение в СМИ участия представителей Минздрава в крупных специализированных деловых и социальных мероприятиях по теме COVID-19;</p> <p>наполнение информационного поля СМИ и сети Интернет доступными и достоверными справочными материалами о COVID-19 с адаптацией к меняющимся сценариям;</p> <p>и иных мероприятий</p>	РНПЦ МТ газета “Медицинский вестник”	янно
5 8	Разработка методических рекомендаций и организация регулярных мероприятий для регионов по реализации СТРАТЕГИИ на местном уровне	Минздрав РНПЦ МТ	постоянно
5 9	Разработка и внедрение “Матрицы типовых решений” для повторяющихся информационных поводов по теме COVID-19	Минздрав РНПЦ МТ	постоянно
6 0	Разработка рекомендаций по созданию адаптированного контента для различных целевых аудиторий с учетом их особенностей по теме COVID-19	Минздрав РНПЦ МТ	ноябрь 2020-январь 2021 гг.
6 1	Разработка пакета графических изображений в виде инфографики по теме COVID-19 с адаптацией к меняющимся сценариям и каналам распространения	Минздрав РНПЦ МТ	постоянно
6 2	Разработка, производство и распространение пакета социальной рекламы (аудио/видеороликов, плакатов, лайтпостеров, наклеек и иных образцов визуальных сообщений) для различных целевых аудиторий по теме COVID-19	Минздрав РНПЦ МТ	постоянно
6 3	Регулярный мониторинг СМИ, социальных сетей для анализа информационного поля, оперативной реакции на популярные вопросы, постоянную обратную связь с аудиторией и своевременное принятие решений по теме COVID-19	Минздрав РНПЦ МТ	постоянно

## 5. Публикация документов, связанных с Проектом

ПВЗС, РДОСС и ПУТР в рамках РДОСС опубликованы на официальном сайте МЗ РБ и РНПЦ МТ. Из-за ограничений, вызванных вспышкой COVID-19 в Беларуси, МЗ РБ должны будут проводить общественные консультации и взаимодействие с заинтересованными сторонами удалённо/дистанционно. Электронные версии документов на русском языке будут предоставлены заинтересованным сторонам (областным управлениям здраво-

охранения, НПО, международным организациям). Кроме того, документы и контакты для представления предложений/жалоб/замечаний размещены на веб-сайте МЗ РБ и РНПЦ МТ. В течение периода публикации заинтересованным сторонам предложено представить свои отзывы и замечания по Проекту, экологическим и социальным документам.

В ходе реализации проекта открыт процесс общественных консультаций. Заинтересованные стороны смогут обращаться в МЗ РБ с предложениями/информационными запросами на всех этапах реализации проекта. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Этап проекта	Целевые заинтересованные стороны	Перечень информации, подлежащей публикации	Предлагаемые способы публикации	Сроки
Подготовка/оценка	Широкая общественность и другие заинтересованные стороны, указанные в плане, уязвимые группы, в том числе НПО, представляющие уязвимые группы, и средства массовой информации	<p>Документ оценки проекта</p> <p>План по взаимодействию с заинтересованным и сторонами, включая механизм рассмотрения жалоб</p> <p>Соответствующая подлежащая публикации экологическая и социальная документация.</p> <p>(Планы экологического и социального управления ПУОСС)</p> <p>Для справки: заинтересованные стороны проекта, местные органы здравоохранения, продолжают консультировать по вопросам разработки ПУОСС. Общественные анализы будут включены в эти документы до их завершения. Проекты ПУОСС</p>	<p>Официальные заявления сотрудниками по связям с общественностью Министерства здравоохранения Интервью в СМИ с государственными должностными лицами для представления проекта и при возможности получения обратной связи</p> <p>Размещение информации на сайте Министерства здравоохранения, проведение консультаций с отраслевыми НПО и других заинтересованным и сторонами в формате Webex</p>	До начала переговоров по проекту

Этап проекта	Целевые заинтересованные стороны	Перечень информации, подлежащей публикации	Предлагаемые способы публикации	Сроки
		будут рассмотрены с учетом мнений сторон, текущих консультаций, информации об общественных консультациях, добавленных в ПУОСС, а окончательные версии ПУОСС будут переизданы.		
Реализация/оценка	Широкая общественность	Отчеты о ходе реализации проекта; План взаимодействия с заинтересованным и сторонами и механизм рассмотрения жалоб. Отчеты о соблюдении экологических и социальных защитных положений, действующих в рамках проекта	Размещение отчетов на сайте; Проведение круглых столов в режиме онлайн или в ходе очных встреч с представителями заинтересованных сторон, когда будет отменено чрезвычайное положение	Раз в полгода или ежегодно

## 6. Мониторинг и оценка

## 6.1 Роли и обязанности

За реализацию ПВЗС, включая мониторинг результатов и выводов, ответственность возложена на работников ОУП РНПЦ МТ, работающие в тесном контакте с местными координаторами и управлениями здравоохранения. ОУП будет контролировать ПВЗС в соответствии с требованиями Соглашения о займе и РДООСС, включая изменения, которые возникнут в результате корректировок обстоятельств проекта.

Проект реализуется Министерством здравоохранения Республики Беларусь через существующий ОУП, который организован в Государственном учреждении «Республиканском научно-практическом центре медицинских технологий (РНПЦ МТ), и который также реализует текущий проект «Модернизация здравоохранения Беларуси», финансируемый Всемирным банком. ОУП также будет контролировать подготовку сводного годового рабочего плана, включая деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Общее руководство по реализации Проекта в РНПЦ МТ осуществляется директором (лицом его замещающим), заместителем директора по экономическим технологиям и международным проектам (согласно компетенции). Общее руководство финансовым управлением, бухгалтерским учетом и отчетностью Проекта возлагается на главного бухгалтера РНПЦ МТ.

Для реализации Проекта создана ГРП, состоящая из: специалиста (по координации компонентов проекта) – руководитель группы; юрисконсульта; специалиста (администратора проекта); специалиста (по проведению мониторинга и оценке); специалиста (по финансовому обеспечению); специалиста (по бухгалтерскому учету); специалиста (по организации закупок); специалиста (по организации закупок); других специалистов при необходимости.

Непосредственное руководство процессом закупок Проекта возлагается на заведующего сектором по организации закупок ОУП, непосредственное руководство финансовым управлением, бухгалтерским учетом и отчетностью Проекта возлагается на заведующего сектором по финансовому обеспечению ОУП.

В состав ОУП входят специалисты по экологическим и социальным вопросам, которые несут ответственность за соблюдение РДООСС в рамках проекта и, в частности, за реализацию и отчетность по плану взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизму рассмотрения жалоб.

Разработан бюджет для реализации плана привлечения заинтересованных сторон.

№ п/п	Мероприятие	Бюджет	Ответственные лица
1.	Коммуникационные мероприятия, всего: - найм специалиста по коммуникационной стратегии;  - заключение контракта с фотографом;  - заключение контракта с дизайнером;  - найм специалиста по мониторингу	42 843,85 евро  19 696,53 евро  7 877,77 евро (до конца 2021 г).  8 788,37 евро	Специалист по коммуникационной стратегии ГРП  Специалист по социальным вопросам

№ п/п	Мероприятие	Бюджет	Ответственные лица
		6 481,18 евро	
2.	Найм специалиста по социальным вопросам	20 000 руб.	Координатор ГРП
3.	Издание информационных материалов	50 000 евро	Координатор ГРП Специалист по коммуникационной стратегии ГРП
4.	Аудит сайта МЗ РБ	640, 00 руб.	Пресс-секретарь Министерства здравоохранения Республики Беларусь Специалист по коммуникационной стратегии ГРП
5.	Модернизация сайта МЗ РБ	5 000 евро	Пресс-секретарь Министерства здравоохранения Республики Беларусь Специалист по коммуникационной стратегии ГРП
6.	Обучающие мероприятия (тренинги)	2 000 евро	Координатор ГРП Специалист по коммуникационной стратегии ГРП

План взаимодействия с заинтересованными сторонами будет периодически пересматриваться и обновляться по мере необходимости в ходе реализации проекта, чтобы гарантировать, что представленная здесь информация является последовательной и является наиболее актуальной, а определенные методы взаимодействия остаются соответствующими и эффективными в отношении содержания проекта и конкретные этапы разработки. Любые существенные изменения в мероприятиях, связанных с проектом, и в его графике будут должным образом отражены в ПВЗС.



## **6.2 Деятельность по мониторингу**

Министерство здравоохранения Республики Беларусь обеспечит сбор информации для регулярной отчетности по проекту. Отчёт будет включать в себя выходные показатели компонентов, определенные в ОУП, рисках, указанных в РДООСС и отчетах МРЖ. Кроме того, команда ГРП будет способствовать постоянному диалогу с заинтересованными сторонами, что поможет актуализировать оценку проекта. В тех случаях, когда другие агентства или третьи стороны будут нести ответственность за управление конкретными рисками и влиять на реализацию мер по смягчению, МЗ РБ будет сотрудничать с этими агентствами и третьими сторонами для разработки и мониторинга мер по смягчению.

## 7. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ)

### 7.1 Определение МРЖ

Право на обжалование является универсальной правовой категорией, которая находит отражение в законодательстве большинства стран, хотя формы и процессуальный механизм реализации этого права существенно различаются. Работа с обращениями граждан является одной из важнейших задач в Республике Беларусь в сфере защиты прав и законных интересов граждан, создания условий для свободного развития личности и повышения качества жизни людей на основе реализации конституционных требований. о взаимной ответственности государства перед гражданами и граждан перед государством.

Согласно статье 3 Конституции Республики Беларусь, единственным источником государственной власти и носителем суверенитета в Республике Беларусь является народ, осуществляющий свою власть непосредственно, через представительные и иные органы в формах и пределах, определяемых Конституцией. Также в соответствии со статьей 40 Конституции каждый гражданин имеет право направлять личные или коллективные обращения в государственные органы. Государственные органы, а также должностные лица обязаны рассмотреть обращение и дать ответ по существу в срок, установленный законодательством. Отказ в рассмотрении поданного заявления должен быть письменно мотивирован.

Основополагающим законодательным актом Республики Беларусь в сфере решения вопросов, связанных с обращениями граждан, является Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц». Прозрачность и подотчетность являются основополагающими принципами Проекта.

Доступный МРЖ создается, обнародуется и должен поддерживаться, и управляться прозрачным образом, приемлемым с культурной точки зрения и легко доступным для всех сторон, затрагиваемых Проектом, включая проблемы и жалобы, поданные анонимно, в соответствии с экологическими и социальными нормами Всемирного банка. требования. стандарта СЭС 10, на основе которого был разработан план взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Согласно ст.40 Конституции Республики Беларусь, каждый гражданин имеет право направлять личные или коллективные обращения в государственные органы. Государственные органы, а также должностные лица обязаны рассмотреть обращение и дать ответ по существу в определенный законодательством срок. Отказ от рассмотрения поданного заявления должен быть письменно мотивированным.

Основополагающим законодательным актом Республики Беларусь в сфере решения вопросов, связанных с обращениями граждан является Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Согласно ст. 1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» приняты следующие основные термины и их определения:

обращение – индивидуальное или коллективное заявление, предложение, жалоба, излагаемые в письменной, электронной или устной форме;

заявление – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее – организация), индивидуальных предпринимателей;

предложение – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в

государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – гражданин);

заявитель – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение;

письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет;

устное обращение – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

индивидуальное обращение – обращение одного заявителя;

коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, – замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Прозрачность и подотчетность перед бенефициарами, предоставление обратной связи и /или выражения жалоб для заинтересованных сторон являются одними из основных элементов эффективной реализации Проекта. С этой целью создан механизм рассмотрения жалоб/обращений (далее – МРЖ, термины "жалоба" и "обращение" используются как взаимозаменяемые) в рамках Проекта.

Данный механизм позволяет оперативно выявлять и решать проблемы/риски, влияющие на достижение целей Проекта, а также на недопущение риска непреднамеренного причинения вреда гражданам/бенефициарам в ходе реализации Проекта. МРЖ доступен для всех заинтересованных сторон Проекта для подачи вопросов, комментариев, предложений и/или жалоб и предоставления любой формы обратной связи по всем мероприятиям, финансируемым проектом.

Действие МРЖ не распространяется на жалобы, связанные с закупками. Жалобы, связанные с закупками, рассматриваются в соответствии с Правилами закупок.

Доступный механизм рассмотрения жалоб создан, обнародован, и должен поддерживаться и функционировать прозрачным образом, который соответствует культурным особенностям и легко доступен для всех сторон, затронутых Проектом, включая проблемы и жалобы, поданные анонимно, в соответствии с требованиями Всемирного банка, из-

ложенного в экологическом и социальном стандарте СЭС 10, на основании которого и был разработан план взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Уровень 1. Организации здравоохранения (бенефициары), участвующие в Проекте. Во всех организациях здравоохранения (бенефициарах), участвующих в Проекте (далее – ОЗ), установлен МРЖ. МРЖ размещен на сайте каждой из организации здравоохранения, участвующей в Проекте.

**Каналы для подачи жалоб на 1 уровне:**

- по электронной почте ОЗ;
- через сайт ОЗ;
- письменно в книгу жалоб и предложений, либо анонимно в специальную коробку жалоб, установленную в ОЗ. На коробке/над коробкой размещена наклейка с логотипом проекта;
- запись на личный прием руководства ОЗ;

Каналы для подачи жалоб размещены на информационной доске (стенде), согласно требованиям ОЗ по размещению информации.

Те лица, кого не устраивает ответ на уровне 1, могут обратиться на уровень 2.

**Уровень 2. Местные органы власти**

Местные органы власти также могут получать жалобы или обращения, связанные с деятельностью Проекта. В соответствии с Законом Республики Беларусь "Об обращениях граждан" срок рассмотрения жалоб не может превышать 30 календарных дней. ОУП будет периодически запрашивать информацию о жалобах, полученных местными органами власти, и вносить ее в журнал жалоб с указанием статуса разрешения жалобы/апелляции.

**Каналы для подачи жалоб на 2 уровне:**

- через веб-страницу (сайт) организаций здравоохранения на сайтах облисполкомов, комитета по здравоохранению г. Минска
- по номеру горячих главных управлений по здравоохранению облисполкомов, Комитета по здравоохранению г. Минска:
- Минск:(017) 285-00-10; Минская область:(017) 517-20-25; Брестская область:(0162) 58-09-93; Витебская область: (0212) 47-40-70; Гомельская область: (0232) 75-44-87; Гродненская область: (0152) 72-13-45; Могилевская область:(0222) 27-36-42.

**Уровень 3. ОУП**

Заявитель вправе подать жалобу в ОУП

**Каналы для подачи жалоб на 3 уровне:**

- специальный адрес электронной почты: [pmsz@belcmt.by](mailto:pmsz@belcmt.by);
- на веб-сайте РНПЦ МТ: <http://www.belcmt.by>;
- по адресу: Республика Беларусь, г. Минск, ул. П. Бровки, 7А, 220013;
- по факсу: 331-34-84;
- личный прием заведующим ОУП или лицом, его замещающим.

**Конфиденциальность и конфликт интересов**

В соответствии с требованиями Всемирного банка для учета всех жалоб и предложений в организациях здравоохранения, участвующих в Проекте, установлены коробки для приема жалоб. Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не

указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению и такие жалобы фиксируются руководителем ОЗ для последующей передачи в ОУП РНПЦ МТ для анализа и составления отчета специалистами, назначенными за анализ процедуры МРЖ, и для последующей передачи ежеквартально во Всемирный банк.

### **Получение и регистрация жалоб**

В ОУП лицом, ответственным за сбор, регистрацию и сортировку жалоб (в специально заведенный журнал на бумажном носителе и в электронном виде) назначен администратор Проекта.

Администратор Проекта, как лицо, принимающее обращение, должен заполнить регистрационную форму для обращений (Приложение А Перечня изменений и дополнений № 2 к Операционному руководству) или предоставить форму заявителю для самостоятельного заполнения, в соответствии с соблюдением требований ст.12 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Поступающие обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

Обращения заявителей, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

Конверты от поступивших письменных обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или, когда дата на оттиске календарного штампа служит подтверждением даты их отправки и получения.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным номером первоначального обращения.

Повторным обращениям, при их поступлении в ОУП, присваивается регистрационный номер первого обращения добавлением дополнительного порядкового номера.

Количество, тип предложений и вопросов также должны регистрироваться и обсуждаться на собраниях ОУП, чтобы их можно было анализировать для улучшения реализации Проекта.

Обращение должно быть отправлено в общую систему регистрации для предоставления руководству РНПЦ МТ. Директор РНПЦ МТ или заведующий ОУП определяет направляет обращение специалисту для рассмотрения и подготовки ответа.

При определении того, кто будет ответственным специалистом по рассмотрению обращения, директор РНПЦ МТ или заведующему ОУП обеспечивает отсутствие конфликта интересов, т.е. все лица, участвующие в процессе рассмотрения, не должны иметь какой-либо материальной, личной или профессиональной заинтересованности в результатах и никакой личной или профессиональной связи с заявителями.

### **Рассмотрение жалоб.**

Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительно-

го изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий (дополнительные консультации для обеспечения ответа, обращение носит серьезный характер и необходимо изучить дополнительные материалы для ответа), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

Результаты рассмотрения обращения и предполагаемый ответ заявителю представляются Заведующему ОУП и Директору РНПЦ МТ для подписания.

#### **Ответ заявителю.**

Ответ должен быть основан на материалах рассмотрения обращения, и, если необходимо, содержать ссылки на законодательство Республики Беларусь.

Ответ заявителю на электронную почту направляет специалист (администратор Проекта).

Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

#### **Публикация**

Администратор Проекта, как лицо ответственное за наполнение веб-сайта РНПЦ МТ (<http://belcmt.by>) информацией о реализации Проекта, будет предоставлять информацию Редактору/Контент-менеджеру сайта РНПЦ МТ для публикации на сайте, после того, как обращение будет рассмотрено, включая: суть заявления, ответ заявителю (меры, принятые для разрешения) без раскрытия персональных данных заявителя.

#### **Периодический внутренний мониторинг и отчетность**

Специалист по мониторингу и оценке Проекта ежеквартально будет оценивать функционирование МРЖ для:

включения в квартальные отчеты результатов МРЖ, включая любые предложения и вопросы;

ход рассмотрения обращений для отслеживания тех, которые еще не разрешены, и предложения необходимых мер по исправлению положения.

Во время совещаний ОУП должен обсуждать и рассматривать действенность и использование МРЖ, а также представлять предложения о том, как усовершенствовать данный механизм.

#### **Отчетность, представляемая в ВБ**

Квартальные отчеты по реализации МРЖ должны содержать информацию о следующем:

количественные данные обращений, число обращений, которые действительно имели отношение к Проекту, число обращений, которые были рассмотрены;

качественные данные о типе обращений и предоставленных по ним ответам, проблемам, которые остались нерешенными;

время, затраченное для разрешения обращений;

количество обращений, разрешенных на самом низком уровне, доведенных до более высоких инстанций;

факторы, которые могут влиять на использование системы обратной связи МРЖ/бенефициаров;

любые принятые корректирующие меры.

Минздрав имеет действующий МРЖ, связанный с реализацией Проекта «Модернизация системы здравоохранения в Республике Беларусь», основанный на положениях Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

*Справочно:*

*В соответствии с подпунктом 1.1 пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц, независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:*

*в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;*

*в других государственных органах, иных организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих органов или организаций.*

*Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее - граждане), и юридических лиц, направленные в Министерство здравоохранения Республики Беларусь рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».*

*В соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» электронное обращение излагается на белорусском или русском языках.*

*Электронное обращение гражданина в ОБЯЗАТЕЛЬНОМ порядке должно содержать:*

*фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;*

*адрес места жительства (места пребывания) гражданина;*

*изложение сути обращения;*

*адрес электронной почты гражданина.*

*Электронное обращение юридического лица в ОБЯЗАТЕЛЬНОМ порядке должно содержать:*

*полное наименование юридического лица;*

*место нахождения юридического лица;*

*изложение сути обращения;*

*фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращения;*

*адрес электронной почты юридического лица.*

*ОСТАВЛЯЮТСЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ по существу обращения, которые (по которым):*

*изложены не на белорусском или русском языке;  
не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;*

*не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);*

*содержат текст, не поддающийся прочтению;*

*содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;*

*подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно- процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах;*

*в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;*

*пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;*

*подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;*

*с заявителем прекращена переписка.*

*Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 месяца.*

*Ответы на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде по месту жительства (месту пребывания) гражданина или месту нахождения юридического лица в случаях, установленных Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».*

Также жалобу можно падать на горячую линию Министерства здравоохранения, Главного управления по здравоохранению облисполкома, Комитета по здравоохранению г. Минска (контакты см. выше).



**Сведения об организации работы "горячих линий" по вопросам профилактики коронавирусной инфекции.**

Актуализирована информация о работе "горячих линий" по вопросам профилактики коронавирусной инфекции размещена в разделе "Для белорусских граждан" в рубрике "Ситуация с COVID-19 в Беларуси" в подрубрике "Горячие линии"(ссылка на сайт <http://minzdrav.gov.by/ru/novoe-na-sayte/goryachie-linii/>).

ОУП должна быть создана среда в рамках МРЖ, которая будет безопасной, учитывающей гендерные аспекты и соответствующей контексту обвинений. Необходимые процедурные шаги должны быть разработаны в консультации с затронутыми заинтересованными, включая граждан, особенно наиболее уязвимыми в условиях пандемии COVID-19.

При необходимости оценки риска сексуальной эксплуатации и насилия (далее – СЭН) и сексуального домогательства (далее – СД) и контекстуальной оценке потребностей, ОУП проинформируют о разработке новых каналов подачи жалоб и укреплении существующих. При этом, на жалобы, касающиеся СЭН и СД, сроки рассмотрения жалоб не будут налагаться, и будет обеспечена конфиденциальность, чтобы защитить жертву (жертвы) от любых ответных действий.

## 7.2 Применение МРЖ

Действие: Проект включает МРЖ, который предоставляется участникам проекта для вопросов, комментариев, предложений и/или заявлений или любой формы обратной связи по всем мероприятиям, финансируемым Проектом.

Круг лиц: бенефициары Проекта; лица, на которых распространяется Проект (т.е. те, на кого будет и/или может быть распространено действие Проекта прямым или косвенным образом). Бенефициарами Проекта являются организации здравоохранения, участвующие в Проекте, определенные приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 11.03.2021 №249.

Управление: Управление МРЖ в рамках Проекта осуществляет Отдел управления проектом (далее - ОУП).

Подача жалоб (обращений): жалобы/обращения можно подавать в любой момент в ходе реализации Проекта.

а) Способы подачи жалоб/запросов:

(i) по адресу электронной почты: [pmsz@belcmt.by](mailto:pmsz@belcmt.by);

(ii) через сайт РНПЦ МТ: <http://www.belcmt.by>;

(iii) письменные обращения направляются по адресу: ул. П. Бровки, 7А, 220013, г. Минск, Республика Беларусь;

(iv) по телефону (факсу): (017)395 19 34; (017) 331-34-84 (ф);

(v) при необходимости, посредством личного приема руководителем ГУП или его заместителем, но со строгим соблюдением руководящих принципов в сфере общественного здравоохранения;

(vi) «горячая линия» МЗ РБ: (017) 222-70-80; Областные комитеты по здравоохранению: Минск:(017) 285-00-10; Минская область:(017) 517-20-25; Брестская область:(0162) 58-09-93; Витебская область: (0212) 47-40-70; Гомельская область: (0232) 75-44-87; Гродненская область: (0152) 72-13-45; Могилевская область:(0222) 27-36-42;

б) Жалобы могут быть поданы анонимно, в соответствии со статьей 23 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», что будет использовано и для данного проекта. Конфиденциальность должна быть обеспечена во всех случаях, в том числе и в случае, когда лицо, подающее обращение, выбирает анонимность.

с) Получение и регистрация жалоб.

В ОУП лицом, ответственным за сбор, регистрацию и сортировку жалоб (в специально заведенный журнал на бумажном носителе и в электронном виде) назначен администратор Проекта.

Администратор Проекта, как лицо, принимающее обращение, должен заполнить регистрационную форму для обращений (Приложение А Перечня изменений и дополнений № 2 к Операционному руководству) или предоставить форму заявителю для самостоятельного заполнения, в соответствии с соблюдением требований ст.12 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Поступающие обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

Обращения заявителей, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

Конверты от поступивших письменных обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или, когда дата на оттиске календарного штампа служит подтверждением даты их отправки и получения.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным номером первоначального обращения.

Повторным обращениям, при их поступлении в ОУП, присваивается регистрационный номер первого обращения добавлением дополнительного порядкового номера.

Количество, тип предложений и вопросов также должны регистрироваться и обсуждаться на собраниях ОУП, чтобы их можно было анализировать для улучшения реализации Проекта.

Обращение должно быть отправлено в общую систему регистрации для предоставления руководству РНПЦ МТ. Директор РНПЦ МТ или заведующий ОУП определяет направляет обращение специалисту для рассмотрения и подготовки ответа.

При определении того, кто будет ответственным специалистом по рассмотрению обращения, директор РНПЦ МТ или заведующему ОУП обеспечивает отсутствие конфликта интересов, т.е. все лица, участвующие в процессе рассмотрения, не должны иметь какой-либо материальной, личной или профессиональной заинтересованности в результатах и никакой личной или профессиональной связи с заявителями.

### **Рассмотрение жалоб**

Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий (дополнительные консультации для обеспечения ответа, обращение носит серьезный характер и необходимо изучить дополнительные материалы для ответа), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

Результаты рассмотрения обращения и предполагаемый ответ заявителю представляются Заведующему ОУП и Директору РНПЦ МТ для подписания.

### **Ответ заявителю**

Ответ должен быть основан на материалах рассмотрения обращения, и, если необходимо, содержать ссылки на законодательство Республики Беларусь.

Ответ заявителю на электронную почту направляет специалист (администратор Проекта).

Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Определяя, кто будет ответственным за рассмотрение обращения, директор РНПЦ МТ обеспечивает отсутствие конфликта интересов, т.е. все лица, участвующие в процессе рассмотрения, не должны иметь какой-либо материальной, личной или профессиональной заинтересованности в результатах, и не должны иметь личной или профессиональной связи с заявителями. Специалист (Администратор проекта), как лицо, ответственное за регистрацию обращений, вносит эти данные в электронный журнал регистрации обращений. Поступающие заявления заявителей регистрируются в день их получения в установленном порядке.

Заявления заявителей, полученные в нерабочий день (нерабочее время), должны быть зарегистрированы не позднее, чем в первый рабочий день после него. Конверты с письменными заявлениями от заявителей сохраняются, когда от них можно установить адрес заявителя или дату на марке календарного штемпеля, подтверждающего дату их отправки и получения.

При подаче заявителем нескольких идентичных жалоб или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) информацию, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие письма рассматриваются как одно обращение под регистрационным номером первого обращения. Повторным обращениям при их получении в ГРП присваивается регистрационный номер первого обращения путем добавления дополнительного серийного номера. Количество, тип предложений и вопросов также должны быть записаны и обсуждены на совещаниях ГРП, чтобы их можно было проанализировать для улучшения реализации Проекта.

Ответы на обращения заявителей представляются в срок, установленный статьей 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Заявления должны рассматриваться не позднее пятнадцати дней, а заявления, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иное не указано законодательными актами. Если для решения вопросов, изложенных в обращениях, необходимо предпринять определенные действия (дополнительные консультации для обеспечения ответа, серьезное обвинение и дополнительные материалы должны быть изучены для ответа), другой стороне даётся больше времени на предоставление информации. В течение одного месяца заявители уведомляются в письменной форме не позднее одного месяца со дня, следующего за днем получения заявления, о причинах превышения месячного срока и о сроках таких действий или рассмотрении дела по существу. Результаты рассмотрения заявки и предложенный ответ заявителю представляются руководителю ГРП и директору РНПЦ МТ на подпись.

ГРП создает в рамках МРЖ гендерно-чувствительную политику и безопасную среду, соответствующую контексту обвинений. Необходимые процедурные шаги разрабатываются в консультации с заинтересованными сторонами, включая граждан, наиболее уязвимых перед лицом пандемии COVID-19.

При необходимости оценки риска сексуальной эксплуатации и надругательств (далее - СЭН) и сексуальных домогательств (далее - СД) и оценки определяющих факторов, ГРП проинформирует о разработке новых каналов подачи жалоб и усилении существующих. В то же время на жалобы, касающиеся СЭН и СД, не будет распространяться ограничение по срокам для рассмотрения жалоб, и будет обеспечена конфиденциальность для защиты жертвы (жертв) от любого возмездия.

### **7.3 Публикация**

Администратор Проекта, как лицо ответственное за наполнение веб-сайта РНПЦ МТ (<http://belcmt.by>) информацией о реализации Проекта, будет предоставлять информацию Редактору/Контент-менеджеру сайта РНПЦ МТ для публикации на сайте, после того, как обращение будет рассмотрено, включая: суть заявления, ответ заявителю (меры, принятые для разрешения) без раскрытия персональных данных заявителя.

### **7.4. Кадровое обеспечение и наращивание потенциала**

Задачи и обязанности:

Директор РНПЦ МТ распределяет обязанности между сотрудниками Проекта в соответствии с Операционным руководством. При необходимости информация может периодически обновляться в отношении:

- общего руководство системой МРЖ;
- мер, направленных на повышение информированности населения;
- сбора обращений;
- регистрации обращений;
- уведомлений заявителя;
- сортировки обращений или их распределения по категориям;
- проверки /исследования;
- принятия решений по результатам проверки /исследования;

- публикации мер, принятых по обращению;
- организации и реализации информационных материалов и просветительских кампаний;
- представления отчетов и комментариев по результатам МРЖ.

### **7.5 Прозрачность, мониторинг и отчетность**

#### **Периодический внутренний мониторинг и отчетность**

Специалист по мониторингу и оценке Проекта ежеквартально будет оценивать функционирование МРЖ для:

включения в квартальные отчеты результатов МРЖ, включая любые предложения и вопросы;

ход рассмотрения обращений для отслеживания тех, которые еще не разрешены, и предложения необходимых мер по исправлению положения.

Во время совещаний ОУП должен обсуждать и рассматривать действенность и использование МРЖ, а также представлять предложения о том, как усовершенствовать данный механизм.

#### **Отчетность, представляемая в ВБ**

Квартальные отчеты по реализации МРЖ должны содержать информацию о следующем:

количественные данные обращений, число обращений, которые действительно имели отношение к Проекту, число обращений, которые были рассмотрены;

качественные данные о типе обращений и предоставленных по ним ответах, проблемам, которые остались нерешенными;

время, затраченное для разрешения обращений;

количество обращений, разрешенных на самом низком уровне, доведенных до более высоких инстанций;

факторы, которые могут влиять на использование системы обратной связи МРЖ/бенефициаров;

любые принятые корректирующие меры.

Минздрав имеет действующий МРЖ, связанный с реализацией Проекта «Модернизация системы здравоохранения в Республике Беларусь», основанный на положениях Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

## **8. Диалог с заинтересованными сторонами и результаты в ходе реализации проекта**

Консультации общественности / виртуальные консультации. Консультации проводились и будут проводиться по разработке проекта и плана реализации проекта. Общественные консультации будут организованы по рамочному документу по охране окружающей и социальной среды, а также по другим документам, касающимся экологических и социальных вопросов. Кроме того, общественные консультации будут организованы на постоянной основе в рамках постоянного процесса вовлечения граждан в проектный цикл.

## 8.1 Проведение консультаций с заинтересованными сторонами для обнародования документов, связанных с Проектом

№ п/п	Участники	Мероприятия
1.	<p>Специалисты МЗ РБ            Главные управления здравоохранения областных исполнительных комитетов (6), комитет по здравоохранению Минского городского исполнительного комитета            РУП «Белмедтехника»            РУП «Центр экспертиз и испытаний в здравоохранении»</p>	<p>Заседание руководящего комитета, созданного и утвержденного приказом МЗ РБ от 22.04.20 №474 в целях обеспечения общего надзора, контроля и координации реализации Соглашения о займе, а также для обеспечения взаимодействия государственных органов по выработке согласованных решений для реализации Соглашения о займе.</p>
2.	<p>Широкая общественность заинтересованных сторон</p>	<p>Сайт МЗ РБ  <a href="http://minzdrav.gov.by/ru/">http://minzdrav.gov.by/ru/</a>            Сайт РНПЦ МТ  <a href="https://belcmt.by/ru">https://belcmt.by/ru</a></p>
3.	<p>ВОЗ</p>	<p>Проведение обучающих мероприятий.            Издание информационных материалов в рамках реализации коммуникационной стратегии</p>
4.	<p>Белорусский союз женщин</p>	<p>Встречи, собрания.            Информация о Проекте в целом и о коммуникационных мероприятиях в поддержку вакцинации</p>
5.	<p>Федерация профсоюзов Беларуси</p>	<p>Совместное с ГРП совещание о социальной поддержке медицинских работников период пандемии (дополнительные выплаты, льготы при получении санаторно-курортного лечения и т.д.)</p>
6.	<p>Белорусский союз молодежи</p>	<p>Привлечение волонтеров для обеспечения мероприятий в рамках плана взаимодействия с заинтересованными сторонами</p>

## **8.2 Результаты участия заинтересованных сторон с точки зрения коммуникационной стратегии**

Организовано и проведено на базе БелМАПО 7 (семь) республиканских научно-практических обучающих вебинаров. Всего к вебинарам сделано 183 подключения (во время одного подключения в вебинаре принимали участие несколько человек), количество просмотров вебинаров на youtube-канале БелМАПО составило более 2200.

Разработаны 6 (шесть) видеороликов: по правильной гигиенической обработке рук; использованию средств индивидуальной защиты органов дыхания; правилам одевания и снятия комплектов защитной одежды в 2-х вариантах; правилам забора биологического материала на COVID-19; перепрофилированию медицинских учреждений для оказания медицинской помощи пациентам с COVID-19. Количество просмотров видеороликов, размещенных на youtube-канале БелМАПО составило более 13600 просмотров.

Состоялось 12 заседаний Руководящего комитета. Все заседания оформляются протоколами, где прописываются поручения и докладывается об исполнении.

Проведен вебинар для СМИ по вопросам профилактики COVID-19 и вакцинации.

Подготовлена серия из 48 видеоответов экспертов Минздрава о COVID-19 и вакцинации.

Запущена информационная кампания с Красным крестом «О проведении вакцинации среди пожилых».

Выпущен пакет информационных материалов с последующим распространением в медучреждениях страны для постковидных больных.

Подготовлен пакет информационных материалов о профилактике в школах и передан в учреждения образования для распространения.

## Приложение А

<b>Регистрационно-контрольная форма обращений граждан и юридических лиц</b>		
Дата поступления обращения:  _____	ФИО сотрудника, заполняющего форму:  _____	
Форма регистрации обращения (отметьте ✓): <input type="checkbox"/> лично <input type="checkbox"/> по электронной почте <input type="checkbox"/> веб-сайт <input type="checkbox"/> письмо <input type="checkbox"/> книга замечаний и предложений <input type="checkbox"/> другое _____		
Фамилия, собственное имя, отчество (если такое имеется) заявителя:   <i>Пол:</i> <input type="checkbox"/> Мужчина <input type="checkbox"/> Женщина		
Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон (наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон) заявителя:    		
Краткое описание обращения:    		
Количество листов обращения _____ Количество листов приложения _____		
	Категория 1	Социальные Гарантии
		Экологические Гарантии
	Категория 2	Жалобы, не связанные с закупками
	Категория 3	Отчеты о случаях форс-мажор
	Категория 4	Недовольства Проектом
	Категория 5	Другое



Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Документ направлен на исполнение \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Дата ответа заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Прочие комментарии: