

**РЕСПУБЛИКА ТАДЖИКИСТАН**

**ТАДЖИКИСТАН: МОДЕРНИЗАЦИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ  
СТАТИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ**

**R173977**

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

**февраль 2021 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

Перечень сокращений и аббревиатур .....	3
1. ВВЕДЕНИЕ .....	5
1.1 Описание программы .....	5
1.2 Рейтинги экологических и социальных рисков программы .....	8
1.3 Цель ПВЗС .....	10
1.4 Объем и структура ПВЗС .....	10
2. ОПИСАНИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫХ, СТРАТЕГИЧЕСКИХ РАМОК, И НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ .....	11
2.1 Основные правовые положения, касающиеся государственного сектора и взаимодействия с гражданами .....	11
2.2 Экологические и социальные стандарты Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами .....	14
3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	16
3.1. Проведение встреч с ключевыми заинтересованными сторонами и предоставление консультаций .....	16
3.2 Уроки, извлеченные от взаимодействия с сообществами/ заинтересованными сторонами в рамках предыдущих проектов .....	17
4. ОТОБРАЖЕНИЕ, СЕГМЕНТИЗАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН .....	19
4.1 Отображение заинтересованных сторон .....	19
4.2 Анализ заинтересованных сторон .....	21
4.3 Неимущие и уязвимые группы .....	31
5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	32
5.1 Цель и сроки реализации программы взаимодействия с заинтересованными сторонами .....	32
5.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации .....	32
5.3 Предлагаемая стратегия для проведения консультации .....	33
5.4 Предлагаемая стратегия по учету мнения уязвимых групп населения .....	34
5.5 График выполнения ПВЗС .....	35
6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	36
6.1 Ресурсы .....	36
6.2 Механизмы реализации .....	36
6.2 Функции и обязанности по управлению .....	37

7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.....	38
7.1 Обзор механизма рассмотрения жалоб.....	38
7.2 Процесс разрешения жалоб .....	39
7.3 Мониторинг и отчетность по жалобам .....	41
7.4 Служба Всемирного банка по рассмотрению жалоб.....	41
8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПВЗС.....	42
Приложение 1. Механизм рассмотрения жалоб в Агентстве по статистике .....	43

## ТАБЛИЦЫ

<i>Таблица 1. Консультации с заинтересованными сторонами .....</i>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<i>Таблица 2. Заинтересованные стороны Программы.....</i>	19
<i>Таблица 3. Ожидания, проблемы и опасения.....</i>	22
<i>Таблица 4. Предлагаемая предварительная стратегия мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....</i>	35
<i>Таблица 5. Обязанности ключевых участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС.....</i>	38

## Перечень сокращений и аббревиатур

АС	Агентство по статистике при Президенте Республики Таджикистан
ВБ	Всемирный банк
ГРП	Группа по реализации проекта
ДЗС	Другие заинтересованные стороны
ИКТ	Информационно-коммуникационные технологии
ИСУЛР	Информационная система по управлению людскими ресурсами
ККП	Координационный комитет проекта
КЛОРОЖ	Контактное лицо, ответственное за рассмотрение и обработку жалоб
КООС	Комитет по охране окружающей среды
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
ЛЗП	Лица, затронутые проектом
МАР	Международная ассоциация развития/Всемирный банк
МиО	Мониторинг и оценка
МНСС РТ	Модернизация Национальной статистической системы Республики Таджикистан
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
МФ	Министерство финансов
НК	Налоговый комитет
НСР	Национальная стратегия развития
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПРТ	Правительство Республики Таджикистан
ПРТО	Процедуры регулирования трудовых отношений
ПУОСС	План по управлению окружающей и социальной средой
ПЭСО	План экологических и социальных обязательств
ТЗ	Техническое задание
ТП	Техническая помощь
ФИП	Финансирование инвестиционных проектов
ЦОД	Центр обработки данных
ЦРП	Цель развития по проекту
ЭиС	Экологические и социальные

ЭиТО	Эксплуатация и техническое обслуживание
ЭСО	Экологическая и социальная оценка
ЭСП	Экологические и социальные принципы
ЭСС	Экологические и социальные стандарты

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Всемирный банк (ВБ) и Правительство Республики Таджикистан (ПРТ) в настоящее время занимаются подготовкой реализации Проекта «Модернизации национальной статистической системы Республики Таджикистан» (МНСС РТ), направленной на поддержку Агентства по статистике в реализации Национальной стратегии развития статистики на период до 2030 года, принятая Правительством в ноябре 2019 года с целью достижения цели Правительства в преобразовании системы государственной статистики в учреждение высокого уровня, которая будет поддерживать разработку политики на основе фактических данных путем предоставления надежных и высококачественных данных, обеспечения доступа к статистическим данным и расширения использования административных данных. Проект модернизирует систему государственной статистики страны для эффективной поддержки цели правительства по разработке более эффективной экономической и социальной политики на основе фактических данных путем: (i) предоставления надежных и высококачественных данных; (ii) обеспечение легкого доступа к статистическим данным; и (iii) расширение использования ресурсов административных данных и данных, разработанных частным сектором. Предполагается, что эти действия, среди прочего, помогут правительству лучше согласовать государственные расходы со стратегическими приоритетами, откроют пространство для частных инвестиций и укрепят рыночные институты, что, в свою очередь, будет способствовать созданию более благоприятных условий для более быстрого роста под руководством частного сектора. Проект поддержит реализацию НСУР-2030 в течение следующих четырех лет.

Проект соответствует Цели 5 Рамочного документа партнерства со страной на финансовые годы 2019-2023: Повышение эффективности налоговых/статистических служб. Проект будет опираться на результаты Проекта «Национальной стратегии развития статистики» реализованного в 2015-2018 гг., который в значительной степени укрепил институциональный потенциал Агентства по статистике в результате разработки и внедрения электронной статистической отчетности, на пилотной основе разработана и внедрена в двух районах республики электронная хозяйственная книга, улучшена методология сбора данных с применением САPI технологий, подготовлены необходимые фундаментальные основы перехода на СНС – 2008, улучшено качество собираемой информации и повышен уровень удовлетворенности пользователей статистической информации.

Тем не менее, в своем развитии общество и экономика, сталкиваясь с новыми вызовами, предъявляет всё более высокие требования к государственной статистике, а именно к составу и качеству официальной статистической информации. В связи с этим требуется комплексный системный подход, предусматривающий совершенствование всей системы управления статистическим производством, а также реализация мероприятий не охватываемыми предыдущими стратегиями развития статистики, основанных на рекомендации глобальной оценки Национальной системы статистики Республики Таджикистан (далее – НСС) и других прогрессивных документов. В рамках нового Проекта предусмотрены соответствующие мероприятия по укреплению потенциала АС и совершенствованию инфраструктуры ИКТ, повышения системы статистического производства, распространения и использования данных в течение следующих четырех лет.

### 1.1 Описание Программы

**Целью проекта** является улучшение статистического производства, распространения данных и

уровня удовлетворенности пользователей данных.

### **Компонент 1: Укрепление институционального потенциала АС и совершенствование инфраструктуры ИКТ**

Этот подкомпонент будет финансировать оптимизацию организационной структуры Национальной статистической системы в соответствии с модернизированными и измененными системами сбора, обработки и распространения данных и соответствующей инфраструктурой ИКТ, создание институциональных систем управления. Мероприятия в рамках этого компонента включают, среди прочего, обновление правовой и институциональной базы, регулирующей отношения с поставщиками данных, протоколов обмена данными (как юридических, так и технических) между АС и поставщиками / получателями данных в государственных **MDA** и внешних организациях или частных лицах (например, частных сектор, международные организации, исследователи, НПО и т. д.) в рамках НСС.

**Подкомпонент 1.1: Укрепление институционального потенциала.** Он представит современные системы управления человеческими ресурсами, для наилучшего управления кадровыми потребностями АС. Он модернизирует бизнес-процессы и поддерживающую его организационную структуру в АС и ее провинциальных, районных и субрайонных офисах. Ожидается, что это приведет к переобучению сотрудников навыкам, необходимым для выполнения ими своих обязанностей в новой структуре. ИТ-персонал должен быть обучен использованию и управлению модернизированным программным и аппаратным обеспечением, в том числе в области кибербезопасности и изучения новых языков программирования для поддержки статистиков / экономистов в их специальных (специальных) данных и вычислительных запросах. Также включено улучшение системы (ов) обучения и переподготовки персонала в рамках АС и НСС в целом, методов распространения статистических данных и стратегии обучения пользователей, а также развитие отношений с респондентами и пользователями данных.

*Оценка открытых данных статистической системы АС и ее внедрение в АС является важным аспектом модернизации в этом проекте. В целом, открытые данные зависят от некоторых требований, которые должны быть выполнены, прежде чем открытые данные могут быть готовы к внедрению, таких как: политика в отношении данных и нормативно-правовая база, а также законодательство; своевременность данных; точность данных; прозрачность данных; а также простой и неограниченный доступ как можно большему количеству пользователей данных.*

В рамках этого подкомпонента *законы о статистике и связанные с ними нормативные акты, которые должны быть разработаны и изданы, будут включать в себя положение о распространении открытых данных для АС и его ответственность за использование и повторное использование Открытых данных АС другими лицами. Этот подкомпонент также будет разрабатывать Политику данных для АС, касающуюся того, какие данные должны быть «открытыми», а какие - ограниченными/конфиденциальными. Своевременный выпуск данных и их точность - это атрибуты, которые могут улучшиться по мере модернизации/оптимизации бизнес-процессов сбора и производства данных, а также модернизации статистических методологий и доведения их до уровня передовой международной практики. Прозрачность данных будет обеспечиваться за счет обширных метаданных о самих данных, их происхождении, значении каждого поля данных, методологических примечаниях по их вычислению и примечаниях к любым интерполированным точкам данных.*

**Подкомпонент 1.2: Улучшение инфраструктуры ИКТ.** Он будет поддерживать создание инфраструктуры ИКТ в АС, а также в региональных и районных центрах, а также ее взаимодействие с соответствующими агентствами НСС. С помощью программных инструментов этот подкомпонент будет поддерживать модернизацию бизнес-процессов сбора, обработки, распространения и обмена данными. Обновление инфраструктуры ИКТ будет определяться требованиями АС к данным, таким как переписи, обследования доходов и бюджета домашних хозяйств, обследования предприятий, сельскохозяйственные, отраслевые и административные данные, такие как большие объемы данных из реестра гражданского состояния, налогового комитета и т.д. Кроме того, муниципальная статистика и данные из домашних книг в джамоатах будут оцифрованы и помещены в центральное хранилище данных в АС. Он также будет включать в себя создание модернизированного первичного центра обработки данных и его сети, соединяющей региональные и районные офисы АС, и вторичного центра обработки данных (в качестве резервного объекта для плановых или внеплановых отключений обслуживания в первичном центре обработки данных, а также, финансирование модернизации физического оборудования центра обработки данных АС, закупка ИТ-оборудования и разработка программных приложений, где это необходимо. Местоположение статистических архивов уязвимо для климатических рисков, таких как наводнения. Таким образом, проект будет включать меры по смягчению последствий для обеспечения восстановления и резервного копирования данных для предотвращения потери данных в случае стихийных бедствий. Часть усилий по модернизации ИКТ будет направлена на усиление безопасности данных и сети в центре обработки данных (первичных, вторичных и резервных площадках хранения / архивирования).

Проект также профинансирует модернизацию и улучшение методов представления данных и инструментов распространения. Практика распространения будет улучшена за счет соответствия международным стандартам распространения, сбора отзывов пользователей, поддержки принципов «открытых данных» для доступа к данным и метаданным, внедрения открытой библиотеки микроданных и создания аналитических отчетов и программных средств визуализации. Улучшенная статистика и системы обработки позволят лицам, принимающим решения, и исследователям в стране использовать данные в аналитических целях, а также для новых моделей краткосрочного и среднесрочного прогнозирования. Микроданные (опросы) также будут доступны для загрузки вместе с их метаданными обследований (методология обследования, рамки выборки, анкеты и другая информация, которая упрощает использование обследований) через веб-сайт данных. Наборы данных, которые можно будет загрузить, будут зависеть от политики данных АС и мер защиты конфиденциальности данных, которые будут применяться для обеспечения анонимности данных, позволяющих установить личность (PII), а также данных из опросов предприятий, в которых данные будут анонимизированы путем сокрытия, маскировки или обфускации таких данных.

## **Компонент 2: Совершенствование системы статистического производства, распространения и использования данных**

**Подкомпонент 2.1: СНС-2008 и статистическая инфраструктура.** Он профинансирует меры по повышению качества статистического производства в системе, в частности, усовершенствует национальные счета в соответствии с требованиями СНС 2008, усовершенствует систему сбора данных и статистических обследований, составит статистический регистр предприятий и индивидуальных предпринимателей, введет единый система классификаций, номенклатур, гармонизация регистров и соответствующие изменения в законодательной базе статистики и соответствующих министерств, а также разработка методологии включения «больших данных» в статистическую систему. Внедрение СНС 2008 по-прежнему требует ряда дальнейших



усовершенствований производственного процесса во всех областях экономической статистики.

Он будет способствовать повышению качества и своевременности следующих статистических обследований, статистической работы и областей статистики: (a) выборочные обследования домашних хозяйств (ОБД, ОРС); (b) интеграция годовой и квартальной статистики предприятий; (c) периодические статистические данные по видам экономической деятельности; (d) национальные счета и макроэкономические показатели; (e) статистика цен; (f) статистика внешней торговли; (g) демографическая статистика; (h) муниципальная статистика; (i) статистика сельского хозяйства, климата и окружающей среды; (j) социальная статистика и (k) статистика социальной маргинализации и другие. Кроме того, проект попытается оптимизировать процессы сбора данных в стране. Он принесет в систему информацию из административной системы и «больших данных», а также улучшит там, где это необходимо, данные, собранные посредством обследований и переписей. При этом будет рассмотрен не только оптимизация потоков данных, но и финансовые аспекты сбора данных и снижения нагрузки на респондентов.

**Подкомпонент 2.2: Электронный сбор данных и улучшение распространения и использования данных.** Это поможет закрыть ключевые методологические пробелы, выявленные в НСУР. Классификации и стандарты будут дополнительно пересмотрены и изменены для приведения их в соответствие с передовой международной практикой. Будет усовершенствован дизайн анкеты и методы выборки. Статистическое производство будет улучшено за счет тщательного обновления национальных счетов, улучшения системы мониторинга благосостояния, улучшения статистики сельскохозяйственного производства и совершенствования статистических методов, стандартов и регистров. Полученные данные будут включать новые индикаторы, позволяющие дезагрегировать по субпопуляциям, включая женщин/мужчин, возрастные группы, инвалидность и другие группы. Проект будет поддерживать расширение существующих индикаторов, связанных с гендером, а также разработку и внедрение новых гендерных индикаторов. Связанные с ИКТ мероприятия, которые поддерживают сбор и распространение данных, описаны в Подкомпоненте 1.2 выше.

### **Компонент 3: Управление проектом**

Этот компонент будет финансировать операционные расходы, то есть разумные затраты на товары и услуги, необходимые для ежедневной координации, администрирования и надзора за проектом со стороны АС. Это включает в себя координацию проекта, управление закупками и финансами, проведение профессионального аудита проектных затрат, операционных расходов и закупленного оборудования.

Планирование и управление проектом будут осуществляться через технические консультационные услуги, обучение, операционные расходы и приобретение товаров. Для успешной реализации проекта требуется специальная группа управления проектом (ГУП), укомплектованная координатором проекта, а также специалистами по финансовому менеджменту (ФМ), закупкам, **управлению экологическими и социальными рисками**, ИКТ, человеческим ресурсам, а также мониторингу и оценке. Этот компонент обеспечит финансирование этих функций и их реализацию.

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

МНСС РТ готовится в соответствии с новой ЭСП Всемирного банка, которая вступила в силу 1

октября 2018 года и заменила Политику Банка по экологическим и социальным гарантиям.

Проект должен соответствовать следующим экологическим и социальным стандартам (ЭСС) - ЭСС 1; ЭСС 2; ЭСС 3 и ЭСС 10. В результате Банком обзоров экологические и социальные риски классифицированы как низкие и умеренные, соответственно. Воздействие на окружающую среду, ожидаемое от проекта, незначительно и ограничивается незначительной реабилитацией для установки нового оборудования, утилизацией /переработкой электронных отходов при замене / ремонте оборудования и улучшением физической инфраструктуры статистических органов.

Ключевые социальные проблемы связаны со сбором и сопоставлением данных; обеспечение его точности; содержательный анализ и интерпретация; распространение / раскрытие данных; и гарантии конфиденциальности данных. Эти вопросы были решены как часть общей структуры проекта посредством инвестиций в следующее: i) рассмотрение и решение проблемы расхождений между данными, публикуемыми АС, и информацией, полученной и используемой другими учреждениями; ii) обеспечить точную и своевременную публикацию данных; и iii) способствовать более сложному анализу с использованием анонимных микроданных, в том числе независимыми исследователями, участвующими в разработке политики. Публикация анонимных файлов микроданных и административных данных позволит сторонним организациям проводить анализ и проверку. В то же время очень важно управлять ожиданиями с помощью этих триангуляций.

Во время реализации, ключевые социальные проблемы связаны с межведомственной совместимостью, институциональной компетенцией и конфиденциальностью данных. Проект будет инвестировать только в АС, в то время как другие государственные производители данных (органы местного самоуправления, записи актов гражданского состояния и т. д.) могут столкнуться с проблемами, поскольку они должны соблюдать обновленную статистическую методологию, форматы и модули ИКТ. Кроме того, доступ к планам выборки АС должен быть предоставлен другим производителям данных, чтобы избежать создания параллельных частичных статистических данных. Повышенная методологическая сложность и модули ИКТ потребуют более компетентного персонала, но из-за низкой заработной платы это может стать проблемой, которая повлияет на результаты проекта. Первичные данные производятся на субрегиональном уровне, поэтому основной задачей местных статистических управлений является хранение микроданных и предотвращение любого несанкционированного доступа или потери конфиденциальной информации.

Особой проблемой будет решение проблемы ограниченного в настоящее время публичного доступа страны к обновленным официальным данным, что сдерживает широкое участие в определении приоритетов и разработке эффективных политик, а также подотчетность за их реализацию. По мере возрастания методологической сложности, также будут возникать проблемы существенных различий и различий в сроках выпуска. Своевременный доступ к одним и тем же публикациям и выпускам должен быть обеспечен, всем пользователям, а не только государственным учреждениям, особенно на региональном / субрегиональном уровне.

В целях устранения социальных рисков и в соответствии с ESS10 о раскрытии информации и взаимодействии с гражданами, Правительство Таджикистана/Агентство по статистике (АС), исполняющее агентство, разработало настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами.

### **1.3 Цель ПВЗС**

Данный План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) позволяет детально определить различные заинтересованные стороны и разработать подход для охвата каждой группы. Другими словами, он предусматривает соответствующий подход для консультаций и раскрытия информации. Ожидается, что это, в свою очередь, создаст атмосферу понимания, в которой активно будут вовлекаться лица, затронутые проектом, и другие заинтересованные стороны, своевременно обращаясь к ним, и что каждой группе будет предоставлена возможность высказать свое мнение и опасения. В целом, ПВЗС служит следующим целям: i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование механизмов взаимодействия, а именно эффективного инструмента коммуникации для проведения консультаций и раскрытия информации; и (iii) предоставление платформ для оказания влияния на решения; (iv) определение функций и обязанностей различных участников в реализации Плана; и (iv) механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).

### **1.4 Объем и структура ПВЗС**

Объем ПВЗС должен быть таким, как указано в требованиях Всемирного банка по ЭСС10. Участие будет планироваться как неотъемлемая часть экологической и социальной оценки, а также разработки и реализации программы.

Этот документ состоит из 8 глав. Первая глава служит введением. В ней содержится краткая информация о проекте и условия, в котором готовится ПВЗС. В главе 2 перечисляется нормативно-правовая база в Таджикистане, которая обеспечивает законность ПВЗС. Краткое изложение проведенных к настоящему времени консультаций представлено в главе 3. Все три главы служат ориентиром. Выявление, отображение и анализ заинтересованных сторон подробно рассматриваются в главе 4. План взаимодействия с заинтересованными сторонами представлен в главе 5. Глава 6 включает ресурсы и обязанности по реализации мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) следует в главе 7. Мониторинг, документация и отчетность представлены в последней главе 8.

## **2.ОПИСАНИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫХ, СТРАТЕГИЧЕСКИХ РАМОК, И НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ БАЗЫ**

В этой главе содержится подробная информация о социальной политике, законах, нормативно-правовых актах, а также руководящих принципах, относящихся к мероприятиям, предлагаемым в рамках программы. В ней также дается оценка достаточности освещения социальных аспектов в законодательной и нормативно-правовой базе. Наконец, далее приводится описание экологического и социального стандарта 10 ВБ по взаимодействию с заинтересованными сторонами

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

Как основной закон государства, Конституция определяет структуру правительства, основные права, свободы и обязанности граждан, а также полномочия законодательной, исполнительной и судебной ветвей власти. Статья 5 гласит, что: Жизнь, честь, достоинство и другие естественные права человека неприкосновенны. Права и свободы человека и гражданина признаются, соблюдаются и охраняются государством. Статья 12 гарантирует, что: экономика Республики Таджикистан основана на различных формах собственности, свободе экономической и предпринимательской деятельности, равенстве прав и правовой защите всех форм собственности, включая частную собственность. Ниже представлены некоторые ключевые стратегии, законы и нормативно-правовые акты, имеющие отношение к социальной защите в рамках Программы налоговой реформы Таджикистана.

*В Национальной стратегии развития (НСР) на период до 2030 года подчеркивается важность получения актуальных и надежных статистических данных для принятия решений для успешной реализации Проекта, и потребность заключалась не просто в улучшении статистики, но и в расширении возможностей для анализа и интерпретации статистики. в поддержку разработки политики, основанной на фактах, для отслеживания показателей достижения Целей устойчивого развития (ЦУР) до 2030 года.*

*Национальная Стратегия Развития Статистики Республики Таджикистан на период до 2030 года (далее - НСРС) будет способствовать достижению цели Правительства в преобразовании системы государственной статистики в учреждение высокого уровня, которая будет поддерживать разработку политики на основе фактических данных путем предоставления надежных и высококачественных данных, обеспечения доступа к статистическим данным и расширения использования административных данных.*

It highlights four major development areas:

- 1) Усиление институционального потенциала Агентства по статистике;
- 2) Улучшение производства статистических данных;
- 3) Улучшение распространения статистических данных и диалога с пользователями;
- 4) Улучшение физической инфраструктуры и автоматизация обработки данных.

Проект поддержит реализацию НСУР-2030 в течение следующих четырех лет.

В рамках реализации *Государственной программы развития и внедрения информационно-коммуникационных технологий в Республике Таджикистан на 2018-2020 годы*, АС в настоящее время получает данные со следующих министерств и ведомств Республики Таджикистан: Министерство финансов, Таможенная служба, Агентство социального страхования и пенсии, Налоговый Комитет, Государственный комитет по управлению земли и геодезии, Министерство юстиции, Министерство внутренних дел, Министерство иностранных дел, Национальный банк Таджикистана, Государственный сберегательный банк «Амонатбанк» и т.п..

Основным юридическим документом официальной статистики в Таджикистане является *Закон о государственной статистике*. Настоящий Закон регулирует правоотношения в статистической деятельности, определяет цели, права и обязанности органов государственной статистики, а также порядок организации сбора, обработки, использования, распространения и защиты официальной статистики и официального статистического учета в Республике Таджикистан. Он четко определяет права и обязанности основных заинтересованных сторон в статистике, включая респондентов, пользователей, структуры АС и статистические подразделения отраслевых министерств.

*Закон «О государственной службе»* определяет организационно-правовые основы государственной службы, правовой статус и социальные гарантии государственных служащих Республики Таджикистан. Статья 35 закона регулирует прекращение трудовых отношений в результате серьезных изменений в организации или в случаях слияния или ликвидации государственного органа. Закон предусматривает, что в случаях сокращения определенных штатных единиц, государственные служащие, освобожденные от должности, могут быть переведены на другие государственные должности. В случае отсутствия возможности перевода государственного служащего на другую государственную должность государственной службы в соответствии с его специальностью он остается в резерве кадров до одного года с сохранением стажа государственной службы и ему создаются условия для повышения квалификации.

*Закон о свободе информации* подкреплен статьей 25 Конституции, которая гласит, что государственные органы, общественные объединения и должностные лица обязаны предоставлять каждому человеку возможность получать и знакомиться с документами, которые затрагивают его или его права и интересы кроме случаев, предусмотренных законодательством. В соответствии с этим Законом лица, затронутые проектом (ЛЗП), имеют право на доступ к информации, связанной с Проектом.

*Закон о защите персональных данных* определяет правовые и организационные основы деятельности, связанной со сбором, обработкой и защитой персональных данных. Он устанавливает основы для регулирования отношений между собственниками операторами и субъектами данных. Закон также четко устанавливает правила получения согласия, уведомления субъекта данных в случае передачи его/его данных, а также условия трансграничной передачи.

В соответствии со статьей 24 *Закона об информации*, владельцам, операторам и любым связанным третьим лицам разрешается собирать и обрабатывать персональные данные в порядке, установленном Законом об информации и другими нормативными правовыми актами Республики Таджикистан. Соответственно, защита личных данных также гарантируется государством в соответствии со статьей 5 Закона о защите личных данных. В связи с этим должны быть приняты меры для предотвращения непреднамеренного и несанкционированного перенаправления, копирования, кражи, потери, изменения, подделки, раскрытия и/или уничтожения личных данных. Глава 2 Закона об информации устанавливает порядок реализации права на доступ к информации.

*Закон Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц»* содержит правовые положения об установленных информационных каналах, согласно которым граждане могут подавать жалобы, запросы и жалобы. В статье 14 Закона установлены сроки рассмотрения жалоб: 15 дней с даты поступления, не требующие дополнительного изучения и исследования, и 30 дней для обращений, требующих дополнительного изучения. Эти правовые положения будут приняты во внимание механизмом рассмотрения жалоб Проекта.

Комиссия по этике сформирована при Агентстве по статистике в 2016 году. Эта комиссия, возглавляемая Председатель АС, обеспечивает выполнение Указа Президента № 591 от 03.12.2015 «О Кодексе этики государственных служащих». Кодекс регулирует совокупность норм, принципов и правил служебного поведения и поведения вне службы государственного служащего, выражающих моральные качества его профессиональной деятельности и поведения на работе и в обществе, а также общепризнанные моральные человеческие ценности, нравственно-этические требования общества к государственному служащему. Государственный служащий не имеет права отдавать предпочтение и привилегии кому-либо на основе национальных, расовых, сексуальных, языковых, религиозных, политических убеждений, образования, социального и имущественного положения и по другим причинам; он/она должны проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям национальностей, учитывать культурные и другие характеристики этнических и социальных групп и способствовать межэтническому согласию. Комиссия по этике рассматривает жалобы и заявления, связанные с несоблюдением этических норм и правил, установленных для государственных служащих, работающих в АС.

Следует отметить, что *законодательство, связанное с землепользованием и приобретением земли*, не применяется к деятельности, которая будет поддерживаться в рамках Проекта. В рамках Подкомпонента 1.2, Проект будет поддерживать восстановление и модернизацию инфраструктуры ИКТ. Ожидается, что эти действия не потребуют приобретения земли или не повлияют на других землепользователей, поскольку они будут осуществляться в пределах зданий и границ статистических органов.

*Закон «о государственных закупках товаров, работ и услуг»* устанавливает общие правовые положения о государственных закупках товаров, работ и услуг любыми юридическими лицами на территории Республики Таджикистан. Он регулирует процедуры закупок, проводимых частично или полностью за счет средств государственного бюджета. Статья 16 этого Закона определяет права лиц, подающих претензию. Участники аукционных процедур вправе подать в тендерную комиссию жалобу по результатам отбора до принятия решения тендерной комиссией. Участники закупочных процедур также могут подать жалобу в закупочную организацию на любое решение тендерной комиссии в течение 10 дней после опубликования результатов закупочных процедур.

*Трудовой кодекс Республики Таджикистан* является основополагающим законодательным актом, направленным на регулирование всех трудовых вопросов, возникающих в Республике Таджикистан. Настоящий Кодекс регулирует трудовые отношения и другие отношения, непосредственно связанные с защитой прав и свобод сторон трудовых отношений, установлением минимальных гарантий прав и свобод в сфере труда. Статья 7 Кодекса запрещает дискриминацию и гарантирует всем гражданам равные права на труд; дискриминация в трудовых отношениях запрещается. В статье 22 Трудового кодекса Таджикистана закреплен принцип равного отношения ко всем работникам. Соответственно, работодатели не могут относиться к временным и заемным работникам или работникам, работающим неполный рабочий день, иначе, чем к постоянным работникам, если только не существуют уважительные основания для иного обращения. Статья 8 запрещает принудительный труд. В статье 174 установлен минимальный возраст 15 лет, однако в некоторых случаях профессионального обучения легкая работа может быть разрешена для лиц в возрасте 14 лет.

Статьи 189–192 Трудового кодекса регулируют трудовые споры между работодателем и работником, а также условия труда, предусмотренные трудовым договором (контрактом), коллективным договором и контрактами. Раздел 5 Трудового кодекса описывает роли и обязанности работодателей и работников, связанные с охраной труда и безопасностью труда.

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

- Роттердамская конвенция о процедуре предварительного обоснованного согласия (ПОС) (1998 г.);
- Конвенция об охране нематериального культурного наследия (2006 г.);
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин;
- Конвенция о минимальном возрасте для приема на работу (1993 г.);
- Конвенция о наихудших формах детского труда (2005 г.);
- Конвенция об отмене принудительного труда (1999 г.);
- Конвенция о политике в области занятости (1993 г.);
- Конвенция об инспекции труда (2009 г.);
- Конвенция ООН о правах ребенка (1993);
- Конвенция о трехсторонних консультациях (международные трудовые нормы) (2014 г.); и
- Конвенция о безопасности и гигиене труда (2009 г.).

#### **Адекватность законодательной базы по социальным аспектам**

Нормативно-правовая база на национальном и местном уровнях обеспечивает адекватную и соответствующую благоприятную основу для реализации ключевых мероприятий, которые будут поддерживаться в рамках Проекта. Реагирование на запросы/вопросы статистических единиц, а также социальная ответственность адекватно регулируются нормативно-правовой базой на разных уровнях. Законодательство подчеркивает важность приверженности государства делу обслуживания и обеспечения защиты граждан в целом и статистических единиц, и лиц, которых затронет проект, в частности. Законы о защите персональных данных, правах потребителей; рассмотрение жалоб; а действующие этические кодексы устанавливают правила, регулирующие справедливое обслуживание статистических единиц, которые будут осуществлены субъекты официального статистического учета лены в ходе реализации Проекта.

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

Экологический и социальный стандарт (ЭСС) 10 Всемирного банка «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации» признает «важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами проекта в качестве важного элемента передовой международной практики» (Всемирный банк, 2017: 97). В частности, требования, изложенные в ЭСС10, следующие:

- Заемщики будут взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего цикла осуществления проекта, начиная такое взаимодействие в самое ближайшее время в процессе разработки проекта и в сроки, позволяющие проводить конструктивные консультации с заинтересованными сторонами по вопросам разработки проекта. Характер,

объем и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами будут пропорциональны характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям.

- Заемщики будут проводить содержательные консультации со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними с учетом соответствующих культурных особенностей, без манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.
- Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать следующее, как более подробно изложено в этих ЭСС: (i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) рассмотрение жалоб и реагирование на них; и (vi) отчетность перед заинтересованными сторонами.
- Заемщик будет вести и раскрывать в рамках экологической и социальной оценки подкрепленную документами запись о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включая описание заинтересованных сторон, с которыми проводились консультации, краткое изложение полученных отзывов и краткое объяснение того, как отзывы учитывались, или причины, почему они не были учтены» (Всемирный банк, 2017: 98).

Заемщику необходимо разработать план взаимодействия с заинтересованными сторонами, соразмерный характеру и масштабу проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям. Его необходимо раскрыть в кратчайшие возможные сроки и до оценки проекта, и реализуемому агентству необходимо узнать мнения заинтересованных сторон о ПВЗС, в том числе о выявлении заинтересованных сторон и предложениях для будущего взаимодействия. Если в ПВЗС вносятся существенные изменения, Реализуемое агентство должно раскрыть обновленный вариант ПВЗС (Всемирный банк, 2017: 99). Согласно ЭСС10, Реализуемое агентство также обязано предложить и внедрить механизм рассмотрения жалоб для своевременного получения и облегчения разрешения опасений и жалоб затронутых проектом сторон, связанных с экологическими и социальными показателями проекта (Всемирный банк, 2017: 100).

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

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



### 3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

#### 3.1. Проведение встреч с ключевыми заинтересованными сторонами и предоставление консультаций

АС и Всемирный банк инициировали обсуждение концепции проекта в середине 2020 года. Последние обсуждения содержания программы и структуры проекта проходили с ноября 2020г. по февраль 2021 года посредством виртуальных встреч с заинтересованными сторонами в Таджикистане. Подробная информация о проведенных встречах и консультациях представлена в Таблице 1 ниже.

Таблица 1. Консультации с заинтересованными сторонами

Место и метод	Дата	Участники	Основные затронутые моменты
г. Душанбе, личные встречи, обмен информации по электронной почте, телефонные консультации, обсуждения через Webex	Ноябрь - Декабрь - 2020 года	Agency on Statistics Leadership, Departments on Planning and Reporting; Economic Analysis and International Relations; Organizing Documents and Information Flow; Legal Unit; Methodological and Local Statistical Outreach Unit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка АС документов по управлению социальными и экологическими рисками при технической поддержке ВБ.</li> <li>• Институциональный МРЖ на национальном и местном уровнях</li> <li>• Вопросы управления электронными отходами</li> <li>• Нормативные и правовые положения в отношении вовлечения граждан, управления трудовыми ресурсами и защиты окружающей среды</li> <li>• Схема организационной структуры</li> <li>• Ожидания программы и ожидаемые ЭиС воздействия</li> </ul>
Г. Душанбе, виртуальная миссия ВБ	Декабрь 2020 года	Руководство АС, начальники управления, АС	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Структура проекта</li> <li>• основные компоненты проекта,</li> <li>• вопросы касающиеся ИТ инфраструктуры</li> <li>• использования административные данные</li> <li>• вопросы связанные с КОВИД 19</li> </ul>
г. Душанбе, Презентация и консультации с ключевыми государственными заинтересованными сторонами	февраль, 2021 г.	Руководство АС, начальник управления, отделов и секторов АС, представители других министерств и ведомств	Представлен проект отчета об уровня удовлетворенности пользователей статистической информации и получены отзывы от АС и отраслевых министерств. Их комментарии и предложения были включены в окончательный отчет и заложили основу для определения приоритетов проекта.

Общественные консультации по документам ЕСФ	Март, 2021	Виртуальный семинар с участием многих заинтересованных сторон	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Документы по управлению социальными и экологическими рисками, подготовленные для проекта АС.</li> <li>• Институциональная МРЖ на национальном и местном уровнях.</li> <li>• Вопросы управления электронными отходами</li> <li>• Нормативные и правовые положения в отношении вовлечения граждан, управления трудовыми ресурсами и охраны окружающей среды.</li> </ul>
---	------------	---	--

### 3.2 Уроки, извлеченные от взаимодействия с сообществами/заинтересованными сторонами в рамках предыдущих проектов

**Мобилизация и участие сообщества играют важную роль в обеспечении актуальности вмешательств и ответственности за них.** Проект основан на опыте взаимодействия с заинтересованными сторонами в рамках нескольких проектов Всемирного банка (ВБ) и других проектов, поддерживаемых донорами, для определения эффективных подходов к вовлечению граждан.

В ходе обсуждений с членами команды ВБ **ESF** было рекомендовано, чтобы команда проекта приняла во внимание влияние COVID-19 на дизайн проекта, риски и индикаторы.

Ежегодные опросы удовлетворенности пользователей, проводимые в рамках ТАДЖСТАТ II, будут продолжены в ходе Проекта. Основные результаты опроса удовлетворенности пользователей, проведенного в Душанбе и 4 регионах страны в 2018 году, заключаются в следующем:

- 67% респондентов считают трудным или относительно трудным доступ к данным в открытых источниках, в то время как 24,9% считают, что получить доступ к данным довольно легко и очень легко;
- Основными источниками официальной статистики являются официальные печатные издания АС, веб-сайт АС и публикации/веб-сайты международных организаций. 80% пользователей считают данные сайта АС ключевым источником данных;
- Более 50% респондентов оценили объем имеющихся открытых данных как недостаточный, в то время как более 40% респондентов считают имеющихся данных достаточными;
- 90% респондентов при анализе используют официальные статистические источники;
- Официальная статистика в основном используется для анализа инноваций для принятия краткосрочных решений, анализа тенденций для разработки долгосрочных стратегий, а также использования официальной статистики в исследовательских целях.

- 44% респондентов недовольны или умеренно не удовлетворены имеющейся официальной статистикой;
- В целом 70% респондентов оценили работу официальной статистики как удовлетворительную.

Полученные результаты послужили базовым исследованием для оценки ключевых показателей проекта для предстоящих инвестиций.

Отзывы, полученные от бенефициаров, опрошенных во время подготовки проекта, особенно от городских статистических корреспондентов, отметили улучшения в упрощении подачи статистических отчетов, поскольку бумажные копии больше не требуются для подачи электронных документов. Электронная регистрация по-прежнему менее популярна среди статистических корреспондентов в сельской местности, которые имеют ограниченный доступ к Интернету.

## 4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ, СЕГМЕНТИЗАЦИЯ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Как прямой бенефициар Проекта МНСС РТ, АС извлечет выгоду от усиления внутреннего потенциала для институционализации использования современных технологий и методов для статистического учета. Рабочие процессы будут упрощены и реорганизованы, что сделает операции более рентабельными и снизит административные расходы. Всемирный банк предоставит консультации и техническую помощь по привлечению международного Консорциума по оказанию методологической помощи и внедрения международных стандартов статистического учета. Вторая группа бенефициаров – другие производители официальной статистики, а также ключевые пользователи статистической информации и статистические единицы. Данная группа извлечет пользу от более простой, прозрачной и эффективной системы статистического учета и распространения данных. Совершенствование автоматизации снизит затраты на соблюдение нормативных требований и сведет к минимуму риск коррупции, помогая восстановить доверие к официальной статистики.

ЭСС 10 выделяет две широкие категории заинтересованных сторон: Стороны, затронутые проектом, и другие заинтересованные стороны. **Затронутые проектом стороны (ЛЗП)** включают тех, кто может быть затронут проектом из-за фактического воздействия или потенциальных рисков для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных обычаев, благосостояния или средств к существованию. Эти заинтересованные стороны могут включать отдельных лиц или группы, включая местные сообщества. Это отдельные лица или домохозяйства, которые с наибольшей вероятностью заметят/почувствуют изменения в результате экологических и социальных воздействий проекта. Термин **«Другие заинтересованные стороны» (ДЗС)** относится к отдельным лицам, группам или организациям, заинтересованным в проекте, что может быть связано с местоположением проекта, его характеристиками, его воздействием или вопросами, связанными с общественными интересами. Например, эти стороны могут включать регулирующие органы, государственных служащих, частный сектор, научные круги, ученых, союзы, женские организации, другие организации гражданского общества и культурные группы.

### 4.1 Определение заинтересованных сторон

Одна из ключевых задач будет заключаться в комплексном отображении профиля заинтересованных сторон и их «системы». Это подразумевает определение различных подгрупп бенефициаров/участников/должностных лиц; выяснение их ожиданий (от программы) и определение проблем и опасений. Результаты, вытекающие из этих запросов должны быть сопоставлены с существующей «системой» - стратегиями, программами, законодательством, учреждениями и услугами. Таким образом, для удобства заинтересованные стороны были разделены на четыре группы, в том числе вспомогательные (государственные министерства, которые разрабатывают политику и стратегии); прямые бенефициары (соответствующие отделы АС и статистические единицы); косвенные бенефициары (другие производители официальной статистики, субъекты официального статистического учета) и другие заинтересованные стороны, такие как МФИ, ОГО, банки и СМИ. Таблица 2 ниже описывает отображение заинтересованных сторон Программы.

*Таблица 2. Заинтересованные стороны программы*

<b>ПАРТНЕРЫ</b>			
<b>Министерство финансов</b>			
Центральный аппарат	Департамент международных отношений		
<b>Маджлиси Оли / Парламент</b>			
Маджлиси намояндагон / Комитет по законодательству и правам человека			
<b>Налоговый комитет</b>			
Налоговый комитет	Департамент правового обеспечения	Департамент международных отношений и налогообложения	
<b>Министерство труда, занятости и миграции</b>			
Инспекция труда			
<b>Комитет по охране окружающей среды</b>			
Комитет по экологическому регулированию и контролю	Отдел контроля обращения с отходами	Отдел экологического мониторинга и информации	
<b>Министерство экономики и развития торговли</b>			
Управление инвестиционной политики			
<b>Государственный комитет по инвестициям и управлению недвижимым имуществом</b>			
Управление приватизации и государственного имущества	Управление приватизации и государственного имущества	Управление приватизации и государственного имущества	
<b>Комитет по делам женщин и семьи - реализует гендерную политику</b>			
<b>Региональные и местные исполнительные органы государственной власти</b>			
Области	Города/ районы	Органы самоуправления (джамоаты)	Местные отделы по охране окружающей среды
<b>ПРЯМЫЕ БЕНЕФИЦИАРЫ</b>			
<b>Агентство по статистике</b>			
Национальный офис	Региональные офисы		Районные отделения
<b>Министерство финансов</b>			
Департамент финансовой статистики			
<b>Национальные университеты (Департамент статистики)</b>			
Таджикский Государственный Национальный Университет			
<b>Статистические единицы / репортеры</b>			
Юридические лица, представляющие регулярную статистическую отчетность	Физические лица, представляющие регулярную статистическую отчетность		
<b>КОСВЕННЫЕ БЕНЕФИЦИАРЫ</b>			
Национальный банк	Министерство финансов (Департамент статистики)Department)		Министерство здравоохранения и социальной защиты
Министерство экономического	Министерство	Министерство	Министерство труда,

развития и торговли	юстиции / Гражданский регистр	индустрии и новых технологий	миграции и занятости
Министерство энергетики и водных ресурсов	Министерство внутренних дел	Министерство образования и науки	Государственный комитет по землеустройству и геодезии
Комитет по развитию туризма	Комитет местного развития	Экспортное агентство	Банки (государственные и негосударственные)
Комитет по охране окружающей среды	Таможенный комитет	Агентство социальной защиты и пенсий	Агентство по закупкам товаров, работ и услуг;
<b>ДРУГИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ</b>			
<b>Международные финансовые институты и международные НПО</b>			
МВФ	МФК	АБР	Другие МФО и международные организации / консалтинговые фирмы
<b>ОГО, аналитические центры и другие пользователи данных</b>			
Зеркало, М-Вектор, Центр стратегических разработок	НПО	Ассоциации	Другие профессиональные союзы
<b>Средства массовой информации</b>			
Печать и трансляция - газеты, телеканалы, радиопрограммы	Электронные СМИ - веб-сайты, информационные агентства		Социальные сети - Facebook, Instagram и т. д.

#### 4.2 Анализ заинтересованных сторон.

Проведены консультационные встречи с различными группами заинтересованных сторон. Информация о Проекте была предоставлена, чтобы они смогли продемонстрировать свои ожидания и озвучить связанные с ними проблемы/опасения. Эти консультации помогли понять не только текущее функционирование системы, но и выявить проблемы социального характера, которые могут быть решены в рамках проекта. Полученные таким образом результаты были обобщены, и составлен первоначальный набор воздействий, которые могут возникнуть в результате программных вмешательств. Были проведены консультации с участием различных заинтересованных сторон с целью выявления пробелов, рисков и потенциальных мер. У бенефициаров Проекта заинтересованных сторон могут быть разные ожидания и проблемы, связанные с Проектом.

Таблица 3. Ожидания, проблемы и опасения

Стороны, затронутые проектом (ЛЗП)/Прямые бенефициары					
1. Группа/ Подгруппа	2. Ожидания от реализации проекта	3. Текущее положение	4. Опасения и проблемы	5. Значимость рисков	6. Необходимые благоприятные условия
<b>Агентство по статистике (АС)</b>	Совершенствования качества данных, улучшения инфраструктуры ИКТ и распространения данных, повышение уровня доверия к официальной статистики, переход на Системы Национальны Счетов 2008	В рамках предыдущих проектов выполнено определенные работы по совершенствованию качества данных, достигнута определенный уровень доверия официальной статистики	<ul style="list-style-type: none"> <li>• существуют барьеры для перехода на СНС 2008,</li> <li>• Качества официальной статистики не в полном объеме удовлетворяет пользователей</li> <li>• Нагрузка для респонетов по представления статистических отчетов пока еще большое Не все международны е стандарты статистического учета гармонизированы в условиях РТ</li> <li>• ИТ моарльно и технически устарело</li> <li>• Не в достаточном уровне используется административные данные</li> </ul>	высокая	Разработка и внедрения специальных ПО для перехода на электронной отчетности и обучения статистических единиц Разработка методологию и классификации базированную международным стандартам статистического учета, Оптимизация существующих статистических форм отчетности для снижения нагрузки на респондентов Улучшения ИТ инфраструктуры Проведение обследование удовлетворенности пользователей
<b>Региональн ые органы статистик</b>	Повышение эффективности и потенциала региональных и местных органов статистики; Эффективное использование ИКТ Строгое соблюдение законодательству по	Региональные органы работают с около 36 000 юридических лиц, и около 180 000 предпринимателей, проводят опрос среди домохозяйств	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поскольку в более чем 50 процентах местных статистики работает менее 2-3 сотрудников, сложно поддерживать необходимые профессиональные навыки для удовлетворения растущего спроса по сбору качественной информации</li> <li>• Около трети органов не имеют собственных помещений и современной оргтехники, и технологий;</li> <li>• Недостаточный технический потенциал</li> </ul>	Высокая	Интеграция и расширение автоматизированных информационно-аналитических систем  Развитие системы непрерывного обучения, наставничества и повышения квалификации

	официальному статистическому учету Приобретение новых ПК и другой оргтехники для региональных отделений АС.		персонала; • Отсутствие аналитического потенциала и недостаточное знание современных компьютерных технологий для анализа и расследования случаев не охвата статистическим учетом все хозяйствующие субъекты		сотрудников.  Действует эффективный Механизм по рассмотрению жалоб
<b>Министерство финансов (МФ)</b>	Гармонизации СНС 2008 и Статистика Государственных Финансов 2014	МФ проведено определенная работа по внедрению СГФ 2014 на базе СГФ 2001, однако работа еще не завершено Не соответствии показателей согласно требованию СНС 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимы дополнительные ресурсы и методологическая помощь в финализации СГФ 2014 в условиях Республики Таджикистан</li> <li>• Неполная соответствии классификации государственных бюджетов для полного внедрения СНС 2008 .</li> <li>• Отсутствует дезагрегации данных (не доступно)</li> <li>•</li> </ul>	Высокая	Внедрение СГФ 2014, разработка программного обеспечения и обмена данных на дезагрегированном виде
<b>Статистические единицы (хозяйствующие субъекты – юридические лица которые представляют статистический отчет)</b>	Снижение затрат на представления данных с акцентом на полный переход на электронной отчетности;  Повышение статистической грамотности статистических единиц	Около 36000 юридических лиц ежемесячно представляют статистической отчет, но однако пока не все отчеты переведены в электронный формат и предприятия, на долю которых приходится 90,5% от общего числа субъектов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо пересмотреть целевые показатели по сбору данных, которые зачастую нереалистичны или чрезмерно обременительны. Асимметричное взаимодействие между органами статистики и частным сектором подрывает доверие компаний к официальной статистике и в конечном итоге снижает прибыльность и рост инвестиций.</li> <li>• Отсутствие ясности и ненадежность налоговых обязательств в сочетании с частыми проверками, требующими больших затрат времени и ресурсов, рассматриваются как наиболее важный</li> </ul>	Существенная	, повышению осведомленности общественности и распространению удобных для пользователей подсказок по использованию ИКТ.  Разработка курса статистической грамотности для статистических единиц семинаров по статистическому учету для



		хозяйствования, годовой оборот которых не превышает 1 млн. сомони.	<p>фактор, сдерживающий инвестиции частного сектора;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Низкая статистическая грамотность статистических единиц;</li> <li>Низкая осведомленность общественности о новшестве в официальной статистике;</li> <li>Ограниченная осведомленность статистических единиц о своих правах и обязанностях, включая распространение привычек несоблюдения;</li> <li>Недостаточные навыки использования ИКТ для подачи электронных статистических отчетов.</li> </ul>		<p>их бухгалтеров.</p> <p>Разработка и подготовка серии рекламных роликов для информирования общественности;</p>
<b>Стороны, затронутые проектом (ЛЗП)/Косвенные бенефициары</b>					
<b>Налоговый комитет</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями;</li> <li>Сопоставление данных Агентства статистики с данными декларации по НДС от НК для компаний, занимающихся строительством объектов недвижимости;</li> </ul>	<p>Агентство использует единое окно для регистрации юридических лиц, поскольку все юридические лица должны регистрироваться и отчитываться ежемесячно в Государственном агентстве по статистике или его отделах на местах. Этот реестр связан с базами данных Налогового комитета, Таможенного комитета и Агентства</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Несовпадение данных с данными Налогового комитета и других государственных органов, пользующихся услугами единого окна и автоматизированного единого межведомственного сетевого модуля;</li> <li>Технические и сетевые ошибки при доступе к соответствующим данным;</li> <li>Нехватка компетентного персонала для управления базой данных;</li> <li>Часто обмен данными происходит в одностороннем порядке (от АС к НК)</li> <li>Данные о предпринимательстве не полностью отражают производственную деятельность, отсутствует надлежащая проверка качества данных.</li> <li>Нет дезагрегированных данных, как того требует СНС 2008.</li> <li>Критерий для малого и среднего бизнеса еще не утвержден</li> </ul>	Существенная	<p>Пересмотр соглашения о совместном использовании данных, чтобы учесть объем формата, сроки и методы представления данных.</p> <p>Переход на электронный метод сбора данных о предпринимательстве.</p> <p>Формирование выходных таблиц в дезагрегированной форме.</p> <p>Разработка нормативного правового акта по критериям малого и среднего бизнеса</p>

		<p>социальной защиты.</p> <p>Подписываются соглашения об обмене данными и регулярно предоставляются данные в различных форматах. Однако конкретный механизм и формат обмена данными еще не согласованы.</p>			
<b>Таможенный комитет</b>	Совершенствование механизмов обмена информацией между государственными органами и организациями	Таможенный реестр «единого окна» существует и функционирует в его 52 подразделениях. Юридические лица, занимающиеся импортом и экспортом товаров, подлежат регистрации и уплате соответствующих государственных пошлин. Этот реестр связан с базами данных Налогового комитета, АС и Агентства социальной защиты.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Несоответствие данных декларации по НДС и таможенного импортно-экспортного оборота;</li> <li>• Технические и сетевые ошибки при доступе к соответствующим данным;</li> <li>• Нехватка компетентного персонала для управления базой данных.</li> <li>• Разработка единого подхода предотвращения рисков хозяйствующих субъектов в части уклонения от уплаты налогов и таможенных платежей</li> </ul>	Существенная	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование крупномасштабных систем сопоставления данных для выявления неточной отчетности между государственными органами</li> <li>• Необходимость выработки единого подхода к предотвращению рисков несоблюдения налоговыми и государственными пошлинами хозяйствующими субъектами.</li> </ul>
<b>Государственный комитет по</b>	Совершенствование механизмов обмена информацией между	При сопоставления и анализа существующей	<p>Не происходит обмен данные по контрольным обмерам посевных площадей</p> <p>Нет информация о размере сельхозугодий на</p>	Существенная	Налаживания регулярное обмена данных

<b>управлению земли и геодезии</b>	государственными органами и организациями	информации возникают много вопросов	уровне хозяйствующих субъектов Не проведено инвентаризации приусадебных участков и вспомогательные подсобные хозяйства населению Не соответствия данные о количестве землепользователей (особенно данные АС, НК и ГКУЗиГ по количеству ДФХ )		
<b>Другие заинтересованные стороны/Партнеры</b>					
<b>Агентство государственных закупок</b>	Повышение институционального потенциала АС в области электронных закупок товаров, услуг и работ для учебных центров и центров обработки звонков	Контроль за осуществлением государственных закупок товаров, услуг и работ государственными организациями  Повышает потенциал сотрудников государственных закупок  Проводит международные тендеры и следит за соблюдением национального законодательства.	Низкое проникновение технологий и отсутствие цифровизации в сельской местности;  Низкая инвестиционная привлекательность сектора;  Недостаточное количество сотрудников по закупкам по всей стране;  Ведение отдельной учетной базы данных для национальных услуг и хороших поставщиков	Существенная	Подготовка, раскрытие и реализация Стратегии закупок проекта для развития
<b>Комитет по охране окружающей среды</b>	В результате реализации проекта ожидаются разработки форм статистического учета по изменению	В полномочия КООС входит координация политики и инвестиций в	Объем и диапазон технологий регулирования электронных отходов недостаточны;  Отсутствие нормативно-правовой базы по регулированию электронных отходов;	Умеренный , учитывая недостаточный опыт в области	Возможности улучшения состояния окружающей среды можно увидеть в улучшении обработки и вторичной переработки

	<p>климата, ОРВ, водные ресурсы и отходы. незначительные экологические риски, так как физические работы направлены на модернизацию инфраструктуры информационных и коммуникационных технологий в отделениях АС,</p>	<p>области устойчивого управления природными ресурсами, смягчение последствий изменения климата и адаптации, мониторинг окружающей среды и повышение осведомленности. Комитет выдает экологические разрешения и проводит экологическую экспертизу для любых подпроектов строительных работ.</p>	<p>Ограниченное количество лицензированных поставщиков услуг по регулированию электронных отходов в стране. Отсутствия форм отчетности по изменению климата, озono-разрушающих веществ, отходы, водный кадастр, биоразнообразии, индикаторы по рациональному использованию природных ресурсов</p>	<p>статистического учета природных ресурсов</p>	<p>электронных отходов;</p> <p>Повышение эффективности практики регулирования электронных отходов;</p> <p>Разработка необходимых классификаторов и форм статистической отчетности</p>
<p><b>Министерст во экономики и развития торговли</b></p>	<p>Содействовать развитию конкурентной деловой среды и сокращению теневой экономики за счет повышения качества официальной статистики</p>	<p>Полномочия: прогнозировать макроэкономические показатели и политику развития торговли.</p>	<p>Снижение экономической активности из-за пандемии; Взаимодействие сторон необходимо для поддержки постепенного выхода бизнеса из тени в правовой сектор и охват неучтенной деятельности в статистический учет</p>	<p>Существенная</p>	<p>Будет представлен в Рабочей группе по анализу теневой экономике</p>
<p><b>Министерст во труда, занятости и миграции</b></p>	<p>Трудовые риски считаются ограниченными, поскольку деятельность всех работников проекта, кроме государственных служащих, назначенных для реализации проекта в ГРП, регулируется</p>	<p>Инспекция труда при МТЗН несет основную ответственность за надзор за условиями труда, охраной труда и техники безопасности.</p>	<p>Проводятся внеплановые проверки условий труда в государственных организациях; Использование принудительного труда или труда по призыву запрещено в проекте, в том числе для установки оборудования, связанного с обновлением инфраструктуры ИКТ в АС. В соответствии с национальным законодательством меры по предотвращению сексуальной эксплуатации, жестокого обращения/ домогательств (СЭЖ/Д) на работе не</p>	<p>Низкая</p>	<p>В рамках Проекта АС разработает и внедрит Процедуры регулирования трудовых отношений (включая меры по охране труда и технике безопасности и Кодекс поведения для всего персонала проекта, консультантов и рабочих)</p>

	взаимосогласованными трудовыми договорами.		предусмотрены в трудовых договорах.		для проекта.
<b>Областные и местные исполнительные органы государственной власти</b>	Подробная информация о Проекте вместе с предполагаемой функциями и ответственностью.	Полностью не осведомлены о программе и требованиях к ней. Нехватка кадрового потенциала.	Конкретные правила и положения, а также руководящие принципы, необходимые для повышения осведомленности о правах и обязанностях статистических единиц для обеспечения соблюдения добровольного законодательства в области статистики и устойчивости проекта.	Высокая	АС должен взаимодействовать и развивать функциональные связи, чтобы позволить программе укорениться и повысить осведомленность общественности о новых процедурах представления статистической отчетности.
<b>Другие заинтересованные стороны</b>					
<b>Национальные НПО, бизнес-ассоциации, женские бизнес-ассоциации, ОГО</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сотрудничать в плане своевременного повышения осведомленности о проводимых реформах и готовности использовать предлагаемые модернизированные методы представления статистических отчетов в режиме онлайн;</li> </ul> <p>Иметь доступ к обновленным данным и своевременным статистическим публикациям, доступным в Интернете</p>	Существует широкий спектр обслуживающих НПО и деловых ассоциаций, действующих в различных секторах, хотя их партнерские отношения с АС, а также возможности лоббирования и пропаганды ограничены.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ограниченное количество рекомендаций и отзывов НПО рассматривается межведомственной статистической комиссией ;</li> <li>Недостаточные знания и ограниченная осведомленность о методологии и стандартов статистического учета</li> <li>Слабое участие НПО в общественных консультациях по модернизации НСС, включая реакцию на отзыв пользователей;</li> </ul>	Умеренная	Соглашения о партнерстве с НПО для предоставления услуг по информированию и наращиванию потенциала по: ; (а) создание системы для оказания своевременных и качественных консультационных услуг статистическим единицам по повышению статистической грамотности; (в) повышение прозрачности статистических данных; и (г) улучшение и расширение операций Контакт-центра. Привлечение НПО к мероприятиям в рамках МНСС.

	и на местном уровне.				
<b>СМИ</b>	Сотрудничать в плане своевременного повышения осведомленности о проводимых реформах и поощрения готовности статистических единиц использовать предлагаемые модернизированные методы представления статистических отчетов в режиме онлайн;	Доступен широкий спектр национальных и местных средств массовой информации, особенно популярных в сельской местности, где доступ в Интернет ограничен.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ограниченное партнерство с национальными СМИ, так как у АС есть собственная научно-информационный журнал «Харфи Омор»;</li> <li>• Отсутствие освещения в СМИ положений АС;</li> <li>• Может играть важную роль в содействии добровольному соблюдению правил и методологии представления статистических отчетов</li> </ul>	Существенная	Соглашения о партнерстве с государственными учреждениями для предоставления услуг по информированию и наращиванию потенциала по разработке и реализации кампании по просвещению населения с использованием нескольких каналов связи, включая новые медиа (социальные сети, мобильные устройства) и средства массовой информации; обновление и улучшение веб-сайтов АС

### 4.3 Неимущие и уязвимые группы

Согласно требованиям по ЭСС10, особенно важно понимать влияние проекта и то, что может ли он создать равные возможности, доступные для уязвимых и неимущих групп, или распределены ли эти возможности непропорционально среди них. Эти группы часто не имеют права голоса, чтобы выразить свою обеспокоенность или понять влияние проекта. В случае МНСС, как мужчины, так и женщины, не обладающие навыками/опытом в области ИКТ, будут подвергнуты неблагоприятному воздействию и не смогут использовать или извлечь выгоду из новых процедур АС или стимулы для перехода от бумажной версии к электронной формы представления статистической отчетности. В частности, женщины-представители статистических единиц, которые начали новую деятельность, могут оказаться в более невыгодном положении с точки зрения легкости доступа и знаний ИКТ для использования интерфейса АС по сравнению с мужчинами, как правило, в силу более низкого уровня грамотности, опыта и т.д.

К другим неимущим группам относятся люди с ограниченными возможностями, которые могут иметь физические или иные ограничения. Они не смогут получить доступ, не говоря уже о том, чтобы использовать электронные платформы без помощи или специальных функций для них.

Сотрудники женского пола АС в равной степени не могут воспользоваться возможностями от работы в организации из-за организационной культуры, приспособленности рабочего места, рабочего времени и т.д. У них может не быть равных возможностей для продвижения по службе или поощрения по итогам деятельности по сравнению с коллегами-мужчинами. Кроме того, процент удержания женщин на ключевых должностях может быть ниже. В настоящее время всего в центральном аппарате и регионах АС работает 502 государственных служащих, из них 187 женщин, в том числе 34 женщины на руководящих должностях.

Уязвимые группы и/или лица могут быть представлены в следующих ассоциациях и союзах:

- a. Представители статистических единиц с низким уровнем навыков/опыта в области ИКТ могут быть представлены Ассоциацией малого и среднего бизнеса;
- b. Женщины-представители статистических единиц могут быть представлены Ассоциацией деловых женщин Таджикистана;
- c. Инвалиды - представители статистических единиц могут быть представлены Ассоциацией инвалидов Таджикистана;
- d. Женщины, работающие в АС, могут быть представлены отделом кадров или профсоюзом;

В конечном итоге цель взаимодействия с различными категориями заинтересованных сторон, указанными выше, состоит в том, чтобы создать атмосферу понимания, в которой лица, затронутые проектом и другие заинтересованные стороны своевременно и активно вовлекаются, и что этим группам предоставляется достаточная возможность высказать свое мнение и опасения, которые могут влиять на решения, связанные с проектом.

## **5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

### **5.1 Цель и сроки реализации программы взаимодействия заинтересованными сторонами**

Мероприятия программы охватывают всю страну; следовательно, команда проекта должна действовать стратегически при разработке ПВЗС. Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами в программе должны осуществляться горизонтально и вертикально. Горизонтальное направление подразумевает взаимодействие с заинтересованными сторонами на национальном уровне. Предполагается, что мероприятия на горизонтальном уровне будут способствовать повышению осведомленности и координации усилий в налоговой сфере страны. В то время как вертикальное направление подразумевает применение каскадного режима, который позволит проекту установить связь со сторонами, затронутыми проектом. В рамках ПВЗС программа будет финансировать мероприятия по улучшению системы информирования и обучения налогоплательщиков: разработка и проведение учебных курсов и модулей в различных форматах, которые, среди прочего, будут способствовать и включать проведение официальных и регулярных консультаций с налогоплательщиками, гражданским обществом, и другими заинтересованными сторонами. Информационно-просветительская деятельность обеспечит конкретным группам заинтересованных сторон соответствующей информацией и возможностью высказать свое мнение по темам, которые для них важны.

### **5.2 Предлагаемая стратегия раскрытия информации**

Подходы АС по информированию и обучению статистических единиц и пользователей будут расширены за счет разработки и проведения учебных курсов и модулей в различном формате, включая: (а) разработку электронных инструкций по статистическим отчетам, проведение семинаров по новшеству в статистической методологии; (б) разработку курса повышения статистической грамотности для пользователей; (в) подготовку инструкторов (ToT) для проведения различных тренингов; и (г) повышение качества услуг для субъектов официального статистического учета и статистических единиц за счет увеличения автоматизации и усилий по расширению охвата хозяйствующих субъектов для обеспечения полноты учета.

ПВЗС и План экологических и социальных обязательств (ПЭСО) будут опубликованы на портале Всемирного банка и на веб-сайте АС. На веб-сайте АС (<http://www.stat.tj>) используется для раскрытия информации о программе на таджикском и русском языках. ПВЗС будет включать улучшение веб-сайта АС и услуг для пользователей. АС создаст веб-страницу Проекта на своем существующем веб-сайте. Все будущие отчеты о мониторинге, связанные с проектом, перечисленные в вышеуказанных разделах, будут опубликованы на этой веб-странице. Обновления программы также будут размещены на домашней странице сайта АС.

#### **Информирование через СМИ/социальных сетей**

Специалист ГРП по социальному развитию (из числа персонала АС или внешнего консультанта) будет привлечен во время реализации проекта для поддержания тесного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Представитель ГРП будет отвечать за размещение соответствующей информации на специальном веб-сайте АС, каналах социальных сетей (Facebook,.) и на информационных досках на протяжении всего цикла осуществления проекта. Каналы социальных сетей будут максимально широко использоваться для распространения информации, поскольку уровень использования социальных сетей (особенно каналов Telegram и Facebook) среди пользователей статистической информации в Таджикистане, по всей видимости, высок. АС также будет информировать граждан об изменениях в методологии статистического учета и инструменты статистического учета через свой журнал «Харфи Омор» и радио- и телепрограммы.

#### **Информационные материалы**



Информация в письменном виде будет раскрываться общественности через различные информационные материалы, включая статьи в газетах, брошюры, листовки, плакаты и т.д. Пакет по связям с общественностью будет разработан специально и распространен как в печатной, так и в онлайн-форме. АС также будет регулярно обновлять свой веб-сайт свежими данными относительно проекта и отчетами о реализации проекта на таджикском, русском и английском языках. На веб-сайте также будет представлена информация о механизме рассмотрения жалоб, имеющих отношение к проекту.

### **Информационные бюро**

Информационные бюро органов статистики на местах будут предоставлять жителям информацию о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами, мероприятиях по проекту, контактные данные Контактного лица и т.д. Контактное лицо, в свою очередь, создаст эти информационные бюро либо в своих офисах, либо в других легкодоступных местах, где они смогут встречаться и делиться информацией относительно проекта с ЛЗП и другими заинтересованными сторонами. В этих информационных бюро будут доступны брошюры и листовки по различным социальным и экологическим вопросам, имеющим отношение к проекту.

## **5.3 Предлагаемая стратегия для проведения консультации**

### **Обзоры восприятия пользователей**

Проект разработан для поддержки механизмов вовлечения граждан. Он будет финансировать проведение периодических опросов пользователей, чтобы способствовать получению независимых отзывов от широкого круга пользователей об уровне официальной статистики, метода сбора данных АС. Опросы позволят дать оценку уровню услуг, качеству взаимодействия между статистическими единицами и органов статистики, проблем, с которыми сталкиваются статистические единицы, и, соответственно, пересмотреть или откорректировать меры вмешательства, финансируемые проектом. Механизм обратной связи со статистическими единицами, который будет создан в Колл-Центре (Центре обработки звонков), также будет функционировать как механизм рассмотрения жалоб, позволяя пользователям данных оставлять комментарии или подавать жалобы. Кроме того, потребуется регулярное взаимодействие с широким кругом заинтересованных сторон в рамках запланированной информационно-разъяснительной работы со статистическими единицами, пользователей. Обзор политики статистического учета также повлечет за собой запрос мнений заинтересованных сторон и лиц, принимающих решения, будь то в правительстве, частном секторе или гражданском обществе. Наконец, предусмотренные мероприятия включают институционализацию использования опросов для сбора мнений сотрудников. Собранная информация будет использоваться для реализации целевых и своевременных мер, направленных на решение проблем персонала, тем самым помогая улучшить информацию и услуги для статистических единиц и пользователей. Проект будет способствовать осуществлению регулярного мониторинга. Индикаторы, исходные данные и цели для оценки процессов вовлечения граждан и степени удовлетворенности пользователей включены в матрицу результатов.

### **Консультативные семинары**

Консультативный совет будет поддерживать АС чтобы способствовать вовлечению граждан. Совет может состоять из представителей статистических единиц и субъекты официального статистического учета, и он будет собираться ежеквартально или два раза в год. АС будет делиться информацией и консультироваться с Консультативным советом по вопросам, связанным с реформами налогового администрирования, регулярно информировать их и запрашивать их мнения о будущих реформах. Цель состоит в том, чтобы усилить работу по эффективным консультациям с общественностью, учесть мнения Совета в предложениях по реформе и тем самым обеспечить надлежащее выполнение поставленных задач.

### **Дискуссии в фокус-группах**

Обсуждения в фокус-группах будут проводиться в первую очередь с женщинами-сотрудниками АС, чтобы узнать их мнение об их конкретных потребностях и проблемах, с которыми женщины сталкиваются по мере их ориентации в рабочей среде. В хорошо организованном ФГД между

участниками возможно обсуждение, которое позволит записывать голоса участников, выражающие риски, препятствия и потребности с их точки зрения. Этот форум создаст более динамичную среду для женщин, чтобы они могли выразить свое мнение по актуальным вопросам. Результаты ФГД станут частью анализа гендерного неравенства путем обзора кадровой политики для обеспечения равных возможностей и содействия увеличению участия женщин на всех уровнях.

#### **Механизм рассмотрения жалоб**

В соответствии с требованиями Всемирного банка по ЭСС10, для проекта будет создан специальный механизм рассмотрения и обработки жалоб, который будет включен в страновую систему МРЖ, доступную для граждан. Специальные информационные материалы (в частности, брошюра или памятка МРЖ) будут разработаны, чтобы помочь жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб. Запертые ящики для предложений/жалоб будут установлены в каждом регионе (районный уровень), где будет установлено оборудование, и ГРП будет вести журнал жалоб с тем, чтобы собирать и отслеживать жалобы от подачи до разрешения и общения с заявителями.

Кроме того, на сайте будет размещена подробная информация о Механизме рассмотрения жалоб по проекту. Механизм обратной связи в режиме онлайн также будет функционировать как механизм рассмотрения жалоб, позволяющий пользователям данных оставлять комментарии или подавать жалобы. Контактные данные представителя ГРП также будут доступны на веб-сайте.

В настоящее время представители предприятий, организаций, которые представляют статистический отчет (статистические единицы) могут связаться с АС через Колл-центр и по электронной почте [stat@tojikiston.com](mailto:stat@tojikiston.com). Ожидается, что такой подход снизит административную нагрузку на АС при обработке обращений. Это также позволит удаленно общаться с АС, что имеет решающее значение в условиях пандемии COVID-19.

#### **5.4 Предлагаемая стратегия по учету мнения уязвимых групп населения**

Консультации будут проводиться с представителями Ассоциации малого и среднего бизнеса, Ассоциации деловых женщин, Ассоциации инвалидов, и, соответственно, будут разработаны и предложены механизмы и частота взаимодействия, адаптированные для этих уязвимых групп. При необходимости также могут быть предусмотрены фокус-групповые дискуссии, специально посвященные уязвимым группам. Это будет продолжаться на протяжении всего срока осуществления Проекта.

## 5.5 График выполнения ПВЗС

Принимая во внимание вышеизложенное, ниже приводится предварительный план работы и график:

Таблица 4. Предлагаемая предварительная стратегия реализации мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Мероприятие	Цель	Заинтересованные стороны	Ответственные	График/Частота
Консультативные совещания с консультативным советом. Обмен информацией и консультирование с консультативным советом по вопросам, связанным с реализацией Проекта, регулярное информирование их и запрашивание их мнений о будущих предполагаемых мероприятиях.	Цель состоит в том, чтобы усилить эффективные консультации с общественностью, учесть мнения совета в предложениях по реформе и тем самым обеспечить надлежащее выполнения мероприятий.	Статистические единицы, пользователи	ГРП	Ежеквартально или дважды в год
Опросы удовлетворенности пользователей	Содействовать обеспечению независимой обратной связи от широкого круга пользователей статистической информации	Все заинтересованные стороны (с разбивкой по половому признаку, чтобы лучше адаптировать мероприятия)	ГРП	Периодически /ежегодно
Разработка и реализация информационных кампаний	Решение проблем теневой экономики/охват статистических единиц статистическому учету	Все заинтересованные стороны из частного сектора.	ГРП	Постоянно на протяжении всего проекта
Реализация стратегии АС по обеспечению соблюдения	Участие в разработке новых / упрощенных политик и процедур для устранения рисков, связанных с теневой экономикой и охвата статистических единиц.	Все заинтересованные стороны -	АС при поддержке ГРП	Подлежит уточнению
Фокус-групповые обсуждения	Чтобы узнать о проблемах и потребностях женщин.	Женщины-сотрудники АС	ГРП при поддержке отдела кадров и/или профсоюза.	В течение первого года реализации проекта.
Кампании по информированию, обучению и консультированию заинтересованных сторон	Быть в курсе достижений проекта; улучшить знания и навыки в соблюдении методологии статистического учета	Все заинтересованные стороны Налогоплательщики	АС/ГРП	Ежегодно
Оперативные совещания	Для реализации компонентов проекта.	Областные и районные отделения АС	АС/ГРП	Ежеквартально

## 6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

### 6.1 Ресурсы

Агентство по статистике осуществляет свою деятельность напрямую или через свои территориальные органы (на уровне области, района/города) в сотрудничестве с другими центральными и местными органами государственной власти, предприятиями, учреждениями, организациями независимо от их форм собственности и организационно-правовой формы.

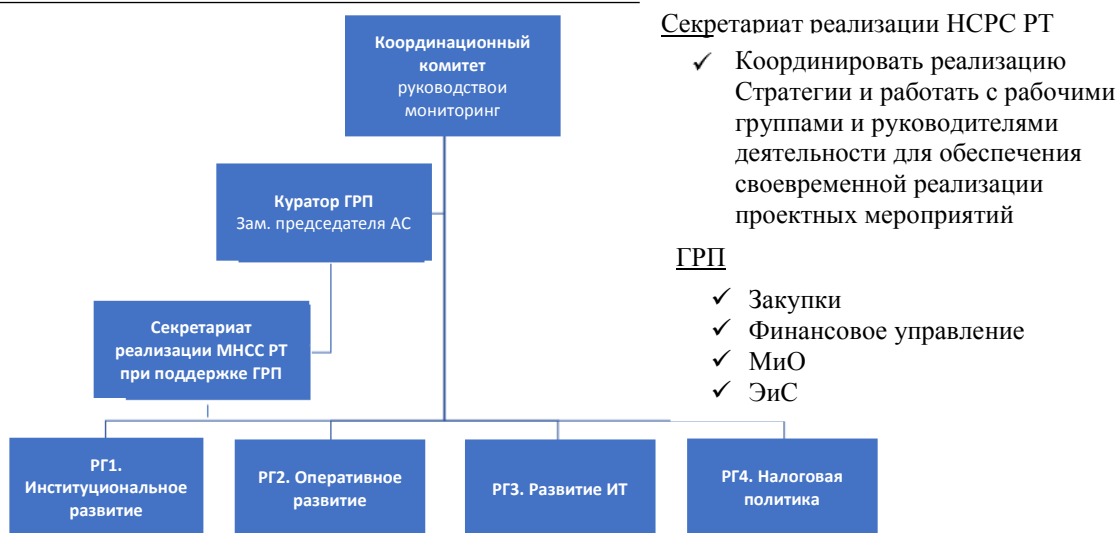
ГРП, который будет создан при Агентстве по статистике, будет служить центральным контактным звеном для подготовки, обновления и реализации ПВЗС. ГРП примет на работу специалиста по мониторингу и оценки его/её четкими функциями, обязанностями и полномочиями для реализации и мониторинга мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами и соблюдения требований по ЭСС10. Основываясь на потребностях ПВЗС, бюджет взаимодействия с заинтересованными сторонами будет охватывать следующие мероприятия: укомплектование персоналом, командировки, разработка стратегии информирования, опрос бенефициаров, расходы на освещение в СМИ; печатные информационные материалы; производство видео (клипов); семинары/сессии/мероприятия, обучение, МРЖ и т.д.

Ориентировочная стоимость реализации ПВЗС (~\$80,000 долларов США) включена в бюджет проекта по Компоненту 3.

### 6.2 Механизмы реализации

Реализация ПВЗС будет во многом зависеть от механизмов реализации МНСС РТ (см. Рисунок ниже).

Рисунок 1. Предлагаемые механизмы реализации в рамках МНСС РТ



Для целей реализации проекта Агентство по статистике при Президенте Республики Таджикистан (АС) будет учреждением-исполнителем Проекта МНСС РТ. Заместитель председателя АС будет куратором Проекта. В этом качестве Куратора Проекта будет выполнять функции контактного лица по реализации Программы для Всемирного банка и других внешних партнеров; принимать оперативные решения, выполнять фидуциарные обязанности и обеспечивать, чтобы реализация Программы проходила в соответствии с Планом реализации Проекта. Он/она также будет исполнять обязанности руководителя Секретариата реализации МНСС РТ, который будет проводить регулярные встречи для обсуждения хода реализации.

Реализацией каждого из компонентов Проекта будет руководить высокопоставленное должностное лицо учреждения-получателя в качестве руководителя подкомпонента: укрепления институционального потенциала АС первый Заместитель Директора АС, подкомпонента совершенствования инфраструктуры ИКТ заместитель Директора АС; компонент по повышению статистического производства данных – заместителей Директора АС (кураторы отраслей статистики). Местные консультанты Координаторы компонентов будут поддерживать руководителей подкомпонентов в реализации. Мероприятия, связанные с разработкой и внедрением отраслевого законодательства и методологии статистического учета, будут в значительной степени осуществляться сотрудниками АС и других ведомств (Национальной Статистической Системы) под руководством рабочих групп улучшения статистического учета. Другие рабочие группы будут созданы в зависимости от эффективности проекта Всемирного банка.

На уровне реализации Секретариат реализации НСРС будет координировать реализацию проекта и работать с рабочими группами и руководителями мероприятий для обеспечения своевременной реализации проектной деятельности. К реализации проекта будут привлечены сотрудники АС из центрального аппарата и региональных отделений. При необходимости будут привлечены дополнительные консультанты и специалисты.

В целях поддержки в выполнении административных и фидуциарных функций, АС примет на работу команду местных консультантов для формирования Группы по реализации программы (ГРП), которая обеспечит надлежащее финансовое управление, выплату средств и соблюдение соответствующих правил закупок, как это будет оговорено в грантовом соглашении и в Операционном руководстве по проекту (ОРП). ГРП также примет на работу специалиста по мониторингу и оценке для обеспечения надлежащего мониторинга в рамках матрицы результатов и специалиста по экологическим и социальным вопросам для обеспечения выполнения обязательств по экологическим и социальным гарантиям в рамках Проекта. АС будет представлять полугодовые отчеты о ходе реализации проекта и представлять в Банк последнюю информацию о реализации Проекта. АС будут оказывать поддержку международным консультантам в рамках двухстороннего партнерства. Проектная команда Банка будет отслеживать ход реализации во время полугодовых миссий по поддержке реализации проекта и делиться результатами с донорами.

## **6.2 Функции обязанности по управлению**

ГРП возьмет на себя ответственность и возглавит все аспекты взаимодействия с заинтересованными сторонами. Для реализации различных мероприятий, предусмотренных в Проекте, ГРП необходимо будет тесно координировать свои действия с управлениями/отделами/секторами АС, такими как сектор контроля и делопроизводства, сектор права, управления сводно-экономического анализа и международных связей и отдел статистической методологии и классификации, включая Центром обработки звонков. Заместитель Директора АС будет выступать в качестве куратора ГРП и будет стратегически осуществлять надзор за реализацией проекта, отслеживать прогресс и обеспечивать общее соответствие проекта с заявленными целями и результатами. Он будет выступать в качестве контактного лица для связи с командой Всемирного банка по вопросам, связанным с проектом. ГРП поможет АС выполнять задачи, в том числе в деле взаимодействия с заинтересованными сторонами.

ГРП будет способствовать вовлечению заинтересованных сторон/граждан через создание консультативного совета. В совет могут входить представители статистических единиц, который будет проводить совещания на квартальной или полугодовой основе. АС, через ГРП, будет консультироваться с советом по вопросам, касающимся совершенствования статистического учета их о последних предпринятых мерах, и запрашивать их мнения относительно будущей деятельности. Цель состоит в том, чтобы усилить общественные консультации и добиться вовлеченности заинтересованных сторон для обеспечения планомерной и надлежащей реализации Проекта. Функции и обязанности основных участников приведены в таблице 5 ниже.

Таблица 5. Ответственность основных участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС

Участник/Заинтересованная сторона	Обязанности
АС/ГРП	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование и выполнение ПВЗС;</li> <li>• Руководство мероприятиями взаимодействия с заинтересованными сторонами;</li> <li>• Управление и разрешение жалоб;</li> <li>• Мониторинг и отчетность об исполнении ЭСП для Всемирного банка.</li> <li>• Раскрытие и реализация процедур регулирования трудовых отношений и Плана по охране окружающей среды и социальным вопросам.</li> </ul>
Главные управления АС в ГБАО, областях и городе Душанбе	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информировать ГРП о любых вопросах, связанных с ее взаимодействием с заинтересованными сторонами;</li> <li>• Предоставление отчетов по всем жалобам контактному лицу ГРП по МРЖ;</li> <li>• Передача и разрешение жалоб, вызванных проектными вмешательствами в тесном сотрудничестве с и по указанию ГРП и через участие в работе местного Комитета по рассмотрению жалоб.</li> </ul>
Управления, отделы и сектора АС (районный уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль за соответствие Проекта с требованиями национального законодательства;</li> <li>• Участие в осуществлении возложенных задач в рамках МНСС РТ;</li> <li>• Предоставление отчета по всем жалобам Региональному контактному лицу по МРЖ;</li> <li>• Участие в работе местной Комиссии по рассмотрению жалоб;</li> <li>• Обеспечивать доступ к раскрытым процедурам ПВЗС и МРЖ.</li> </ul>
Главный вычислительный центр АС –Колл-центр (Центр обработки звонков), управление обработки данных	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация электронных обращений в электронной системе подачи;</li> <li>• Участие в осуществлении возложенных задач в рамках ПВЗС.</li> </ul>
Сектор контроля и делопроизводства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация жалобы;</li> <li>• Предоставление отчет по всем жалобам Региональному контактному лицу по МРЖ.</li> </ul>
Заинтересованные стороны проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подача жалоб с использованием Механизма рассмотрения жалоб, определенного в ПВЗС;</li> <li>• Оказание помощи проекту в определении мер по смягчению последствий.</li> </ul>

## 7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

### 7.1 Обзор механизма рассмотрения жалоб

Основная цель Механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) – оказание помощи в разрешении жалобы и претензии своевременно, эффективно и действенно, удовлетворяя потребности всех вовлеченных сторон. В частности, он обеспечивает прозрачный и надежный процесс для получения справедливых, эффективных и устойчивых решений. Механизм также укрепляет доверие и сотрудничество как

неотъемлемый компонент более широких консультаций с сообществом, которые способствуют принятию корректировочных мер. В частности, МРЖ:

- Предоставляет затронутым лицам возможность подавать жалобу или разрешить любой спор, который может возникнуть в ходе реализации проектов;
- Гарантирует определение и реализацию соответствующих и взаимоприемлемых мер по исправлению положения к удовлетворению заявителей; и
- Позволяет избежать необходимости прибегать к судебному разбирательству.

Для проекта ГРП создаст специальный МРЖ для рассмотрения всех жалоб и запросов граждан, имеющих отношение к проекту. За ежедневную реализацию МРЖ и отчетность перед Всемирным банком будет нести ответственность ГРП. Новый специалист по социальным вопросам будет ключевым должностным лицом МРЖ в ГРП. Проект будет поощрять получение жалоб по множеству каналов, включая анонимные жалобы, на разных уровнях. Система и требования (включая укомплектование персоналом) цепочки действий по рассмотрению жалоб - от регистрации, сортировки и обработки, подтверждения и последующего отслеживания, до проверки и действий и, наконец, предоставления обратной связи - включены в МРЖ. С целью обеспечения надзора со стороны руководства за рассмотрением жалоб, специалист ГРП специалиста по экологическим и социальным вопросам для обеспечения выполнения обязательств по экологическим и социальным гарантиям будет отвечать за мониторинг всего процесса, включая подтверждение выполнения согласованных решений.

## 7.2 Процесс разрешения жалоб

Информация о МРЖ будет публиковаться в рамках коммуникации с общественностью/сообществом (например, через веб-сайт, социальные сети). Брошюры и плакаты будут размещаться в офисах проекта, управлений и отделов АС, на досках объявлений и т.д. Информация о МРЖ также будет размещена в Интернете на веб-сайте АС. Общий процесс МРЖ будет состоять из шести шагов, как описано ниже.

**Шаг 1: Получение.** Участники проекта будут иметь возможность предоставлять обратную связь и подавать жалобы посредством нескольких каналов: связи с ГРП по почте, телефону, электронной почте, в социальных сетях,.

**Шаг 2: Сортировка и обработка.** специалиста по экологическим и социальным вопросам для обеспечения выполнения обязательств по экологическим и социальным гарантиям в ГРП будет заниматься сбором жалоб и отзывов, которые будут заноситься в журнал. Ему/ей поручается соответствующие лица/учреждения для рассмотрения их жалоб. Ожидается, что они будут обсуждать/консультироваться с заявителем и вынесет решение в течение 15 дней с момента получения жалобы.

**Шаг 3: Подтверждение и последующее отслеживание.** В течение семи (7) дней после получения жалобы, ответственное лицо/учреждение свяжется с заявителем и предоставит информацию о вероятном порядке действий и предполагаемых сроках разрешения жалобы. По истечении 15-дневного срока, если жалоба все еще находится на рассмотрении, ответственное лицо предоставит обновленную информацию о статусе рассмотрения жалобы /запроса заявителю, и еще раз укажет, сколько времени потребуется, чтобы решить вопрос.

**Шаг 4: Проверка, расследование и действие.** Этот шаг включает сбор информации о жалобе для определения фактов, связанных с проблемой, и проверку действительности жалобы, а затем разработку предлагаемого решения, которое может включать изменения решений, касающихся приемлемости смягчения последствий, оказания помощи, внесения изменений в самой программе, других действий, или никаких действий. В зависимости от характера жалобы, процесс обычно включает посещения участков, проверку документов, встречу с заявителем (если они известны и готовы участвовать) и встречи с другими (как связанными с проектом, так и вне его), которые могут обладать информацией

или иным образом помочь в решении проблемы. Ожидается, что на этом этапе будет разрешено множество или большинство жалоб. Все действия, предпринятые во время этого и других шагов, будут полностью подкреплены документами, а информация о любом решении будет занесено в журнал.

**Шаг 5: Мониторинг и оценка.** Мониторинг относится к процессу отслеживания жалоб и оценке того на каком этапе находится процесс их разрешения. ГРП будет нести ответственность за консолидацию, мониторинг и отчетность по общему количеству жалоб, запросов и других отзывов, которые были получены, разрешены и которые находятся на стадии рассмотрения. Это будет достигаться путем ведения журнала жалоб и записей обо всех шагах, предпринятых для разрешения жалоб или предоставления иного ответа на отзывы и вопросы.

**Шаг 6: Предоставление обратной связи.** Этот шаг включает информирование пользователей механизма о подаче жалоб, отзывов и вопросов о том, как были решены проблемы, или предоставление ответов на вопросы. По возможности, заявителей следует лично проинформировать о предлагаемом решении (по телефону или другим способом).

Если заявитель не удовлетворен решением, он/она будет проинформирован(а) о дальнейших вариантах, которые будут включать использование средств правовой защиты через Всемирный банк, как описано ниже, или через способы, предоставляемые правовой системой Республики Таджикистан. Каждый квартал ГРП будет отчитываться перед АС о жалобах, разрешенных после предыдущего отчета, и о жалобах, которые остались нерешенными, с объяснением шагов, которые необходимо предпринять для разрешения жалоб, которые не были разрешены в течение 30 дней. Данные о жалобах и/или исходные журналы регистрации жалоб будут предоставляться миссиям Всемирного банка по запросу, а в периодические отчеты для Всемирного банка будут включаться краткие сведения о жалобах и решениях.

Журналы регистрации жалоб будут включать как минимум следующую информацию:

- Индивидуальный регистрационный номер
- ФИО лица, подавшего жалобу, вопрос или другой отзыв, адрес и/или контактную информацию (если жалоба не была подана анонимно)
- Подробная информация о жалобе, отзыве или вопросе/ее местонахождении и подробности его/ее жалобы.
- Дата подачи жалобы.
- ФИО лица, кому поручено рассмотрение жалобы (ознакомление с жалобой, расследование, предложение решений и т.д.)
- Подробная информация о предлагаемом решении, включая лиц, которые будут нести ответственность за санкционирование и выполнение любых корректировочных действий, которые являются частью предлагаемого решения
- Дата, когда предложенное решение было направлено заявителю (если не анонимно)
- Дата, когда заявитель подтвердил, если возможно, в письменной форме, что ему сообщили о предлагаемом решении
- Подробная информация о том, удовлетворен ли заявитель решением и можно ли закрыть жалобу.
- Дата принятия решения (если имеется).

У АС есть контактные лица по МРЖ на центральном, областном и районном уровнях, что позволит проекту эффективно рассматривать все жалобы, поданные на местном уровне, которые будут иметь разбросанный характер по всей стране, в том числе в отдаленных районах. У ЛЗП будет возможность подать жалобу напрямую в ГРП.



### **7.3 Мониторинг и отчетность по жалобам**

ГРП будет нести ответственность за:

- Анализ качественных данных о количестве, содержании и статусе жалоб, и их загрузку в базу данных, которая будет создана ГРП;
- Мониторинг нерешенных вопросов и предложение мер по их решению;
- Подготовка квартальных отчетов по МРЖ для передачи во Всемирный банк.

Двухгодичные отчеты, представляемые в ВБ, должны включать раздел, относящийся к МРЖ, который содержит в себе обновленную информацию о следующем:

- Статус внедрения МРЖ (процедуры, обучение, кампании по информированию общественности, бюджетирование и т.д.);
- Качественные данные о количестве полученных жалоб (обращений, предложений, претензий, запросов, положительных отзывов), при этом необходимо отдельно выделять количество разрешенных жалоб;
- Количественные данные о видах жалоб и ответов, поднятых проблемах и жалобах, которые остались нерешенными;
- Уровень удовлетворенности принятыми мерами (реагированием);
- Любые принятые меры по исправлению положения.

### **7.4 Служба Всемирного банка по рассмотрению жалоб**

Сообщества и отдельные лица, которые полагают, что испытывают неблагоприятное воздействие проекта, поддерживаемого Всемирным банком (ВБ), вправе направлять жалобы посредством существующих на проектном уровне механизмов подачи и рассмотрения жалоб или через Службу ВБ подачи и рассмотрения жалоб (СПРЖ). СПРЖ обеспечивает незамедлительное рассмотрение полученных жалоб, направленных на разрешение связанных с проектом вопросов. Затрагиваемые проектом сообщества и отдельные лица вправе направлять жалобы в независимую Инспекционную панель ВБ, которая определяет, нанесло или могло ли нанести вред несоблюдение политики и процедур ВБ. Жалобы можно подавать в любое время после того, как вопросы, вызывающие беспокойство, были доведены до непосредственного сведения Всемирного банка и руководству Банка была предоставлена возможность ответить на такую жалобу.

Чтобы ознакомиться с порядком подачи жалоб в корпоративную Службу подачи и рассмотрения жалоб (СПРЖ) Всемирного банка, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Чтобы ознакомиться с порядком подачи жалоб в Инспекционную комиссию Всемирного банка, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

## 8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПВЗС

Мониторинг Проекта МНСС РТ будет осуществлять Координационный комитет, возглавляемый Директором Агентством по статистике при Президенте Республики Таджикистан, в который входят заместители министров финансов, экономического развития и торговли, а также председатель Государственного комитета по инвестициям и управлению государственным имуществом, и секретарь Координационного комитета. Координационный комитет собирается не реже двух раз в год для обзора хода реализации Проекта, включая мероприятий, финансируемых международными финансовыми организациями. Председатель Координационного комитета дважды в год информирует Правительство Республики Таджикистан о ходе реализации данной Проекта.

ГРП будет поддерживать деятельность по мониторингу и оценке (МиО) для отслеживания, документирования и информирования о ходе реализации и результатах проекта, включая мониторинг выполнения Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Специалист по мониторингу и оценке будет отвечать за общее составление отчетов о ходе реализации и подведение итогов.

Отзывы и жалобы, полученные через механизм обратной связи с бенефициарами, также будут включены в полугодовую отчетность. Специалист по мониторингу и оценке соберет и проанализирует данные результатов оценки и результаты, основанные на восприятии, и включит их в полугодовые отчеты, которые будут представлены во Всемирный банк.

## Приложение 1. Механизм рассмотрения жалоб в Агентстве по статистике

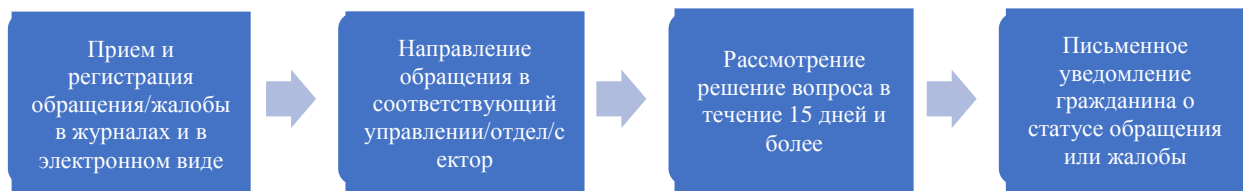
АС рассматривает жалобы и обращения статистических единиц/граждан в соответствии с Законом Республики Таджикистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (от 23 июля 2016 г. № 1339), который содержит правовые положения об установленных информационных каналах для подачи гражданами жалоб, просьб и претензий. Статья 14 Закона устанавливает сроки рассмотрения жалоб: 15 дней с даты получения, не требующие дополнительного изучения, и 30 дней для обращений, требующих дополнительных исследований.

Граждане могут подать жалобу в АС тремя способами:

1. Письменные заявления
2. Электронные обращения - через сайт <http://www.stat.tj>; E-mail: [stat@tojikiston.com](mailto:stat@tojikiston.com)
3. Телефонные звонки через Колл-центр (Центр обработки звонков) +992 (37) 221 22 91, 221 22 37

**Сектор контроля и делопроизводства** в центральном аппарате АС отвечает за прием обращений граждан в письменной форме, их регистрацию в отдельных Журналах учета обращений физических и юридических лиц, а также следит за должное и своевременное рассмотрение обращения клиентов.

Кратко процесс рассмотрения жалоб показан на рисунке ниже:



Разные обращения регистрируются в отдельных книгах. В секторе работают 2 специалиста, которые обрабатывают обращения граждан.

Ниже указано **контактное лицо**, непосредственно ответственное за получение входящих писем и их отправку гражданам:

Давлатова Фарогат  
ведущий специалист сектора контроля и делопроизводства  
734025, ул. Бохтар 17  
Рабочий номер: 227-47-87  
Мобильный номер: 907987252

В случае, если заявитель не придет за ответом в течение 2 недель, сектор отправляет ответ ему/ей по почте.

В 2020 году в сектор поступило 122 обращения от юридических и физических лиц. Гражданам в основном просят на поступления работы, подтверждения стаж работы, материальную и финансовую помощь и т.п. Сроки рассмотрения обращений граждан зависят от поднятого вопроса, некоторые вопросы могут быть решены немедленно, другие в течение 15-30 дней. Ответы на обращения граждан даются письменно на бланке АС с исходящим номером. Если поднятый вопрос решается – это записывается в книгу.

На уровне **области и района** отдел по приему обращений от граждан и статистических единиц отсутствует, за это отвечают ответственные специалисты. Соответственно регистрация жалоб осуществляется в основном секретарями руководителей местных органов статистики, в установленном порядке в отдельных книгах, включая приемные дни руководство региональных органов статистики,

первоначально рассматривается непосредственно руководителями либо по поручения руководителя рассматривают заместителей, исходя из содержания жалоб направляется работниками управления/отдела/сектора статистики. В зависимости от объема и вопросы жалоб, они могут быть рассмотрены сразу и обращающие лица могут получить сразу ответ, либо в течение 15-30 дней рассматриваются жалобы и в соответствующем порядке отправляются ответы.

В таблице ниже указаны специалисты, ответственные за регистрацию и обработку обращений граждан и статистических единиц на центральном и областном уровнях:

№	ФИО	Должность	Контактный номер
<b>Центральный аппарат АС</b>			
<i>Сектор контроля и делопроизводства</i>			
1.	Нозимов Иброхим	Заведующий сектор	2217160
2.	Давлатова Фарогат	Ведущий специалист	2274787
<i>Сектор права</i>			
3.	Кадамшоев Нодиршо	Заведующий сектор	2273638
4.	Кадамов Салим	Ведущий специалист	2273638
<i>Управление сводно-экономического анализа и международных связей</i>			
5.	Набизода Абдували	Начальник управления	2212387
Отдел статистической методологии и классификации			
6.	Аминов Хамрокул	И.о. начальник отдела	2275958
Главное управление АС в городе Душанбе			
7.	Алиев Зайнулло	Секретарь Начальника	2254466
Главное управление АС в ГБАО			
8.	Собирова Марод	Секретарь Начальника	8352222634
Главное управление АС в Согдийской области			
9.	Алибоева Хосият	Начальник управления сводно-экономических работ, социальной, финансовой статистики и регистрации предприятий	8342256325
Главное управление АС в Хатлонской области			
10.	Курбонназарова Сарвиноз	Заведующий сектор кадров	8322229106

Центр обработки звонков (Колл-центр) был создан при Управлении обработки данных ГУ «Главный вычислительный центр» АС, сотрудники которого отвечают на все входящие звонки по вопросам, связанным с методологией формирования статистических отчетов, порядок представления электронной статистической отчетности, сроки представления отчетов, а также с жалобами деятельности статистических органов.

**Управление сводно-экономического анализа и международных связей** АС отвечает за приём и обработку электронных обращений юридических и физических лиц через электронную почту АС: stat@tojikiston.com. Электронные обращения также регистрируются. Обращения на официальных бланках направляются в сектор контроля и делопроизводства. Ответы на электронные запросы от физических лиц предоставляются в течение 3-5 дней.

На уровне областей статистические единицы представляющие статистические отчеты или граждане могут получить информацию по следующим номерам:

Область	Контакты телефонов
ГБАО	8352222634

Согд	8342255456
Хатлон	8322222154
Душанбе	8372254466

Также АС функционирует **Колл-центр**: +99237 221 22 91, +99237 221 22 37

Помимо перечисленного, граждане имеют возможность встретиться непосредственно с руководством Агентство по статистике в соответствии со следующим графиком личного приема граждан:

<b>№</b>	<b>Должностное лицо НК</b>	<b>День</b>	<b>Время приёма граждан</b>
1.	Г-жа Хасанзода Г.К., Директор АС	Вторник, Суббота	с 9:00 до 12:00
2.	Г-н Шокирзода Ш.Ш., Первый заместитель Директора	Понедельник	с 9:00 до 11:00
3.	Г-н Мирзоён Н.Р., заместитель Директора	Среда	с 9:00 до 11:00
4.	Г-н Давлатзода К., заместитель Директора	Пятница	с 9:00 до 11:00