Prevention, Preparedness and Response to Emerging Infectious Diseases Project

世界银行“预防、准备与应对新发

传染病项目”农业农村部子项目

Stakeholder Participation Program

利益相关者参与计划

**目 录**

[1 项目简介 3](#_Toc372191176)

[1.1 项目介绍 3](#_Toc2114072709)

[1.2 利益相关方参与计划的目标 3](#_Toc63551545)

[2 利益相关方的确定与分析 4](#_Toc267975642)

[2.1 受项目影响各方 4](#_Toc974411328)

[2.2 弱势/脆弱个人或群体 5](#_Toc1756055480)

[2.3 项目利益相关方需求摘要 6](#_Toc1987353265)

[3 利益相关方磋商计划 8](#_Toc326431200)

[3.1 利益相关方磋商计划的目的和时间 8](#_Toc1123286928)

[3.2 拟议的信息披露策略 9](#_Toc2022590134)

[3.3 拟议的磋商策略 9](#_Toc638510933)

[3.4 拟议策略纳入脆弱群体的意见 12](#_Toc811789106)

[3.5 时间表 15](#_Toc877516176)

[3.6 意见审核 15](#_Toc39333241)

[3.7 项目未来阶段 16](#_Toc954775199)

[4 实施利益相关方磋商活动的资源和职责 16](#_Toc64528293)

[4.1 资源 16](#_Toc968722251)

[4.2 管理职能和职责 17](#_Toc1865403971)

[5 申诉机制 18](#_Toc2008633722)

[5.1 项目层面申诉机制安排 18](#_Toc468838945)

[5.2 项目工人申诉机制安排 20](#_Toc1003739275)

[6 监测和报告 21](#_Toc222722730)

[6.1 利益相关方在监督活动中的参与 21](#_Toc349722283)

[6.2 向利益相关方群体反馈 22](#_Toc151888735)

[附件1 抱怨申诉机制样表 23](#_Toc551103504)

**执行概要**

本利益相关方参与计划（本计划）是在“预防、准备和应对新发传染病”项目已制定完成的利益相关者参与计划的基础上为农业农村部子项目准备。

本计划按各子项目活动的利益相关方进行了识别，鉴别了每个子项目活动在不同阶段的关键相关方，评价了其对项目的影响力。在此基础上，对项目利益相关进行了汇总分析。根据各子项目的活动和特点，不涉及需要特殊审批的事项，仅需对项目进行日常的管理和监督。

世界银行“预防、准备与应对新发传染病项目”农业农村部子项目在农业农村部畜牧兽医局、计划财务司指导下执行，中国动物卫生与流行病学中心负责日常实施。项目还将吸纳相关科研机构和专家提供技术服务。

本项目受影响方包括社区居民、畜禽养殖户、动物疫病防控人员、相关领域实验室科研人员等。

本项目其他利益相关方包括项目办及项目专家组等。根据各子项目的活动和特点，不涉及需要特殊审批的事项，仅需对项目进行日常的管理和监督。

在项目受影响方中，进一步识别了项目的弱势群体，主要包括：低收入人群、老人、妇女、留守儿童、残疾人及传染病患者等，并识别了他们的主要利益和需求。

在对各子项目活动利益相关方识别和分析的基础上，制定了相应的项目信息（尤其是项目环境和社会影响信息）发布计划，利益相关方磋商计划及反馈机制，以及项目及员工抱怨申诉机制；本计划对项目办组织保障、资源及环境和社会绩效监测等做了安排。

# 项目简介

## 项目介绍

本项目是世界银行“预防、准备与应对新发传染病项目”中农业农村部承担的子项目。该项目建设目的在于：提升实验室检测能力，创新技术产品研发，改进风险沟通和宣传教育，加强人员能力建设，增强防控人兽共患病技术支撑能力。

项目总投资额600万美元，包含四个子项：提升实验室检测能力；提升防控技术和产品创新研发能力；提升人才队伍建设能力；项目管理及监测评估。

## 利益相关方参与计划的目标

根据世行环境和社会政策框架（ESF）的环境社会标准10利益相关方参与和信息公开（ESS10）的要求，利益相关方参与是贯穿项目周期的一个动态管理过程。该过程的正确设计和实施，对成功管理项目的环境和社会风险至关重要。

利益相关者参与的主要目标包括（但不限于）：

建立系统的利益相关者参与方法，以帮助项目办识别利益相关者，并与他们建立并保持建设性关系，特别是受项目影响的各方；

* 向利益相关者通报项目的情况，包括项目的目的、性质、规模和项目活动持续的时间，和任何潜在的与项目相关的影响和缓解计划；
* 识别利益相关者关注的问题、需求、抱怨及申诉，在项目设计中及环境和社会管理中考虑利益相关方的意见；
* 获取利益相关者对项目影响（尤其是环境和社会方面的影响）和缓解措施的反馈；
* 向社区反馈抱怨申诉的处理情况；
* 在项目决策和实施过程中，充分考虑利益相关者的意愿，避免和解决潜在的冲突。

# 利益相关方的确定与分析

根据世行环境社会标准10（ESS10）及项目的特点，本项目利益相关方包括：1）受影响方，2）其他利益相关方，以及3）弱势群体[[1]](#footnote-0)。

（1）受影响各方：受项目影响或可能受项目影响的个人或群体。这包括直接受影响人或间接影响人。

（2）其他利益相关方：可能与项目有利益关系的个人或群体。

利益相关方概述如下：

## 受项目影响各方

**受项目影响各方**包括与实验室检验、现场调研、人员培训相关的畜禽养殖户；动物疫病防控人员；相关领域实验室科研人员；项目所在地点的社区居民等。

受项目影响各方的具体识别与分析详见表2-1。

表2-1 受项目影响各方识别与分析

|  | 利益相关者 | 受项目的影响/对项目的影响力 |
| --- | --- | --- |
| 受影响各方 | 畜禽养殖户 | 提高对养殖产业的全程监管，减少病毒感染 |
| 动物疫病防控人员 | 改变既往的工作方式；加强检验检疫工作，提高工作人员专业素质，完善管理制度，检疫设备水平提高 |
| 相关领域实验室中的科研人员 | 设施设备提档升级；工作环境改善；获得丰富的科研资源和专业培训；推广项目的试点成果 |
| 社区居民 | 规范化豢养宠物，加强宠物健康管理 |

来源：项目环境和社会影响调查，相关部门访谈和咨询

（1）畜禽养殖户：对养殖产业疫病防控及卫生风险控制，养殖人员受人兽共患病病毒感染风险等。

（2）动物疫病防控人员：项目设备、管理制度的培训，以及防控人员检测技术等专业技能水平有望得到加强等。

（3）相关领域实验室中的科研人员：项目中设施设备的升级需配套相关操作人员技术培训，保障实验室健康无污染的工作环境，专业领域科研项目得到支持等。

（4）社区居民：项目所在区域环境卫生得到保障，宠物健康与家庭卫生不受影响等。

## 弱势/脆弱个人或群体

该项目的弱势群体包括老人、妇女、留守儿童、传染病患者、少数民族。

弱势群体的的具体识别与分析详见表2-2。

表2-2 弱势群体的识别与分析

| **类别** | **利益相关方** | **角色（对项目的影响/受项目的影响）** |
| --- | --- | --- |
| 弱势  群体 | 老人 | 免疫力低下人群，享受更便捷的就医服务，减少看病成本。 |
| 妇女 | 家庭健康教育主要影响者；身体素质整体较为薄弱；女性健康情况能够得到更多关注，享受更加便捷及全面的就医服务 |
| 留守儿童 | 免疫力低下人群，缺少监护人对药物使用及传染病预防的监护；享受更便捷的就医服务 |
| 残疾人及传染病  患者等 | 免疫力低下人群、对药物依赖较大；享受更便捷的就医服务，减少看病成本。 |

来源：项目环境和社会影响调查，相关部门访谈和咨询

## 项目利益相关方需求摘要

根据不同利益相关者在本项目中不同的角色及其影响力，通过焦点小组座谈、关键信息人访谈等方法对关键利益相关方的需求进行了识别，如语言需求、首选通知方式以及可能存在的特殊需求等，及其在项目实施的不同阶段对项目信息公开、咨询方面的需求。

在项目环境和社会相关文件和资质的报批中，需至少提前3个月和生态环境局及国土资源和规划局进行沟通和协商，以确保项目能按计划获得相关审批，顺利实施。关键利益相关方的需求分析详见表2-3。

表2-3 利益相关方需求摘要

| 类别 | 利益相关方 | 语言需求 | 首选通知方式 | 特殊需求 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 受项目  影响各方 | 畜禽养殖户 | 普通话 | 政府文件，会议通知，电子邮件 | 日间访谈 |
| 动物疫病防控人员 | 普通话 | 政府文件，会议通知，电子邮件 | 日间访谈 |
| 相关领域实验室科研人员 | 普通话 | 政府文件，会议通知，电子邮件 | 日间访谈 |
| 社区居民 | 普通话/方言 | 社区公告栏、座谈会 | 日间会议 |

来源：项目环境和社会影响调查，相关部门访谈和咨询

为确保弱势群体在项目周期中能够充分参与项目及其利益，在本项目的社会影响调查和公众参与期间，特别关注了相关弱势群体的主要特征及其需求。弱势群体的识别及其需求详见表2-4。

表2-4 弱势群体识别及需求

| 弱势群体 | 主要特征 | 语言  需求 | 推荐参与方式 | 特殊需求 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 老人 | 60岁及以上老年人口，患病率较高，自身抵抗力较差 | 普通话/方言 | 1．社区居民会议  2．居家养老服务站日常宣传 | 日间会议 |
| 妇女 | 多以家庭为主，家庭健康教育主要影响者，身体素质整体较为薄弱， | 普通话/方言 | 1．社区居民会议  2．入户访谈 | 日间会议 |
| 留守儿童 | 身体抵抗力较差，周边传染源较多，防护意识薄弱，经济负担能力较差 | 普通话/方言 | 1．关键信息人访谈  2．焦点小组座谈  3．入户访谈 | 1．加强与监护人的联系  2．加强与当地学校的合作 |
| 残疾人及传染病  患者等 | 免疫力低下人群、对药物依赖较大，就医活动存在一定困难； | 普通话/方言 | 1．座谈会  2．关键信息人访谈 | 注重受访者和被访者的健康安全，尽量避免敏感性问题，保障患者隐私 |

来源：项目环境和社会影响调查，相关部门访谈和咨询

# 利益相关方磋商计划

## 利益相关方磋商计划的目的和时间

利益相关方参与计划是基于利益相关方分析，特别是利益相关方参与需求分析而制定的。根据对利益相关方在项目准备、实施和运营三个阶段的参与需求分析，在实施和运行期，各利益相关方参与需求大体一致。

项目利益相关磋商计划的目的是：

1．定期与主要利益相关者机构协商，以告知项目的的目的、设计、内容和活动；

2．透明沟通交流机制，以确保利益相关者的需求和要求得到满足。

在项目准备阶段（或可研阶段），项目办对本项目进行了环境和社会影响评价调查，开展了广泛的公众咨询与参与，就项目设计听取利益相关方的意见并进一步识别了各子项目的利益相关方；利益相关方反馈意见已在项目设计中予以考虑。

在项目实施及运营期间，项目办将在政府网站上公布项目进展信息、环境和社会方面的绩效信息等，以供公众查阅；同时，在项目区范围内的街道举行利益相关者磋商活动，与公众沟通项目目标、项目实施信息、项目环境和社会影响及所采取的措施等相关事宜；就项目进展和成效等发布相关信息，回答公众关切和提问。在整个项目周期的准备和实施过程中，将咨询各利益相关方，并根据本SEP的要求，在项目设计中考虑他们的反馈和意见。

2023年5月30日，农业农村部项目世行项目办在CAHEC网站（URLhttps://www.cahec.cn/detail/66991.html)，公示了项目准备阶段编制的环境和社会文件（包括环境和社会管理框架、利益相关者参与计划）。在公示期内，项目管理办公室及相关专家未收到对报告的相关意见和建议。

## 拟议的信息披露策略

不同项目阶段所需披露的信息、信息披露的办法需要因地制宜的考虑。项目需在适当的地点通过受影响方和其他利益相关者可以理解的语言，及时发布项目环境和社会方面的信息，从而利益相关者可以对项目设计和实施提出丰富的意见。信息披露的方式主要包括：

1．政府网站

2．街道宣传栏

3．村委会/社区公告栏

## 拟议的磋商策略

利益相关者的咨询是一个双向动态的过程，将在整个项目周期内进行。利益相关者参与的总体原则为：

1．从项目规划过程的早期开始，应收集有关拟建项目的初期意见并融入项目设计；

2．鼓励利益相关者进行反馈，特别是以此作为项目设计和让利益相关者参与识别和缓解环境和社会风险与影响的一种方式磋商；

3．考虑并回应反馈，以支持受项目影响的各方进行积极的参与。

在实施利益相关者参与的过程中，项目办将采取以下策略：

1．尽早开始，并贯穿整个项目周期

2．各政府相关部门相互协助

3．及时公开项目及环境社会信息

4．与社区建立合作关系

5．对利益相关者代表和关键信息人访谈

6．及时妥善处理抱怨申诉

7．充分利用调查、民意测验及问卷

8．使用公众会议、研讨会和/或开展专门群体的焦点小组讨论

9．参与式方法

10．其他传统咨询和决策机制

本项目利益相关者的咨询包括项目的准备阶段、项目实施阶段及项目运营阶段。拟定的利益相关者参与计划详见表3-1。

所有的公众咨询和参与都将进行记录。表3-2提供了公众参与记录的模板。

表3-1 拟定公众咨询的方式

| 项目阶段 | 磋商议题 | 采用方法 | 地点/日期 | 目标利益相关者 | 组织者 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 准备阶段 | 项目内容的明确和分工  识别潜在的项目利益相关方 | 座谈会  研讨会 | 项目管理办公室  2022年 | 项目办  省市政府部门 | 项目办 |
| 实施阶段 | 项目实施过程中可能对不同群体带来的影响 | 焦点小组访谈  关键信息者访谈  公众满意度调查,“12345”“12306”热线 | 项目管理办公室  每年一次 | 项目办  省市政府部门  行业机构  社区居民  咨询设计单位 | 项目办  街道、社区负责人 |
| 不同利益相关者对项目实施过程中出现的问题进行反馈 | 焦点小组访谈  关键信息者访谈  公众满意度调查,“12345”“12306”热线 | 项目管理办公室  社区居委会  每年一次 | 项目办  省市政府部门  行业机构  社区居民  咨询设计单位 | 项目办  街道、社区负责人 |
| 项目社区安全、工人工作条件及职业健康政策、工作流程、个人防护等 | 座谈会  社区公告栏  现场培训 | 社区居委会  项目现场  每年一次 | 项目各类工人 | 项目办  街道、社区负责人 |
| 各类申诉抱怨 | 邮件  电话  “12369”热线 | 项目管理办公室  每年一次 | 项目办  省市政府部门  行业机构  社区居民 | 项目办  街道、社区负责人 |

表3-2 公众参与记录模板

| 日期 | 地点 | 主要活动 | 主要方法 | 参与人员 | 责任机构 | 主要发现 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## 拟议策略纳入脆弱群体的意见

由于弱势群体的承受能力较弱，更容易遭受不成比例的损失；而且有时也容易被排斥在外，无法充分参与协商进程，因此，需要采取适当措施和援助，以确保他们充分参与项目活动。表3-3草拟了采纳弱势群体意见的参与策略。

表3-3 拟议采纳弱势群体意见的策略

| **项目阶段** | **主要议题** | **方法** | **地点/日期** | **组织者** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 准备阶段  准备阶段 | 项目的宣传及普及 | 各类养老机构日常宣传  当地学校教育活动  针对性小型座谈会  各类新媒体平台 | 项目管理办公室  社区各类养老机构  社区居委会  每年一次 | 项目办  民委、民政局等相关政府单位  居家养老站点负责人  街道、社区负责人 |
| 弱势群体对项目的建议及期望 | 各类养老机构日常宣传  当地学校教育活动  针对性小型座谈会  各类新媒体平台 | 项目管理办公室  社区居委会  每年一次 | 项目办  民委、民政局等相关政府单位  居家养老站点负责人  街道、社区负责人 |
| 弱势群体对“全健康”理念的态度  如何保障弱势群体的个人隐私信息 | 各类养老机构日常宣传  当地学校教育活动  针对性小型座谈会  各类新媒体平台 | 项目管理办公室  社区居委会  每年一次 | 项目办  民委、民政局等相关政府单位  居家养老站点负责人  街道、社区负责人 |
| 实施阶段 | 项目实施过程中可能对弱势群体带来的影响（如“限抗”政策是否会影响贫困人群以及少数民族的收益） | 各类养老机构日常宣传  当地学校教育活动  针对性小型座谈会  各类新媒体平台 | 项目管理办公室  社区居委会  每年一次 | 项目办  民委、民政局等相关政府单位  居家养老站点负责人  街道、社区负责人 |
| 各类申诉抱怨 | “12345”热线  电话  发邮件 | 项目管理办公室  社区居委会  搭把手公司  每年一次 | 项目办  民委、民政局等相关政府单位  街道、社区负责人 |
| 针对弱势群体的培训措施 | 针对性小型培训会，并根据弱势群体的需求安排专业培训人员 | 项目管理办公室  社区居委会  每年一次 | 项目办  民委、民政局等相关政府单位  各类养老机构负责人  街道、社区负责人 |
| 关于弱势群体的工作落实情况 | 座谈会 | 项目管理办公室  社区居委会  每年一次 | 项目办  民委、民政局等相关政府单位  各类养老机构负责人  街道、社区负责人 |

## 时间表

如前所述，大部分拟议的子项目活动目前在概念阶段，尚未制定详细的实施方案及时间表，因此，项目利益方参与不能制定详细实施计划。但项目信息公开及利益相关方参与将遵循本计划的基本策略。随着更多的子项目信息变得清晰，项目办按照项目实施计划制定详细的利益相关方参与实施时间表。表3-4列出了第一批信息发布和反馈的主要时间节点的原则性要求。

表3-4 利益相关方参与计划表

| 项目  阶段 | 发布的信息 | 时间 | 反馈意见和对意见形成决策的截止日期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 准备  阶段 | 项目信息（主要包括项目性质、规模、持续时间等）、利益相关者参与计划（SEP）等 | 2022年 | 2022年12月31日 |
| 实施  阶段 | 项目实施进展信息、环境和社会相关措施实施情况、抱怨申诉及处理、项目绩效及环境社会绩效报告 | 2022年 | 2022年12月31日 |
| 运营  阶段 | 项目运营情况、抱怨申诉及处理、项目绩效及环境社会绩效报告 | 2023年 | 2023年12月31日 |

## 意见审核

针对利益相关者提出的相关意见与建议，无论是问卷还是访谈得来的建议，项目办均会记录在案。意见的采纳情况将在项目半年度环境和社会环境监测报告中进行描述，并向公众反馈和公开。

针对**项目准备阶段**利益相关者提出的建议，项目办在项目设计过程中充分考虑，使项目设计符合利益相关者的需求及利益。

针对**项目实施阶段**利益相关者提出的相关诉求，项目办在考察核实后将会在后续实施过程中与利益相关者充分沟通，经过多方协商沟通，选择最有效解决问题的方式。

## 项目进展阶段

随着项目的不断推进，相关《环境与社会管理框架》、《利益相关者参与计划》及相关申诉机制将会依据计划落实。

项目办将按本计划中制定的相关活动与利益相关者开展沟通与交流，并向利益相关者公开项目信息（包括项目内容，进度信息，环境和社会环境管理文件，如ESMF，SEP等，以及抱怨申诉机制等）；项目办将制定环境和社会绩效报告，并通过不同方式向公众公开。

如果项目发生变化，项目办通过上述拟定的信息公开与公众咨询方式及时通报利益相关者；并和关键利益相关者相关部门沟通确认相关审批事项。

# 实施利益相关方磋商活动的资源和职责

## 资源

项目办将负责协调整个项目的利益相关参与计划的制定和实施，在整个项目过程开展公正、公开、公平及信息透明的公众参与和协商，以确保项目各相关方利益得到保障，促进项目的顺利实施。

项目办将安排专职人员和费用预算来开展信息公开和利益相关者参与。

## 管理职能和职责

根据初步识别的利益相关者及草拟的参与计划，项目办将明确职能和职责，确保利益相关者参与有效实施，利益相关者关切及抱怨申诉能及时得到回复。

项目办将安排一名环境专员和一名社会专员分别负责项目环境和社会方面的事务，包括利益相关者参与计划的实施、抱怨申诉反馈和处理及绩效监测等。

具体职责分工见表4-1。

表4-1 利益相关者参与的职能和职责

| 序号 | 机构 | 职责 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 项目办负责人 | 1．审核确认《利益相关者参与计划》  2．监督利益相关者参与活动  3．向有关领导汇报利益相关参与结果及意见 |
| 2 | 项目办  环境及社会负责人 | 1．协同项目办制定利益相关者参与计划  2．参与利益相关者计划实施，并负责与项目办进行沟通和协调  3．负责利益相关者抱怨申诉  4．监测管理利益相关者参与绩效 |
| 3 | 项目办 | 1．制定并实施利益相关者参与计划  2．确保实施参与的责任和承诺  3．识别利益相关者的主要关切  4．跟踪利益相关者的参与进展及反馈  5．建立并维持有效的抱怨申诉机制  6．向项目办汇报利益相关者参与成果 |
| 4 | 项目办  环境社会负责人 | 1．负责与相关社区沟通协调，  2．负责管理和实施项目在环境和社会方面的利益相关者的参与  3．记录利益相关者参与活动  4．更新利益相关者参与记录表  5．记录利益相关者抱怨申诉和处理结果 |

# 申诉机制

为了及时回应人们对项目在环境和社会绩效方面的关注和不满，本项目设置了项目层面的申诉机制（GRM），主要包括两种类型：

针对本项目层面的申诉机制，即普通居民，在项目实施阶段可能收到的任何相关的疑问、投诉的收集、处理和反馈机制。

针对项目工人层面的申诉机制，在项目实施过程中对有关问题的疑问和投诉的收集、处理和反馈机制。

如有基于性侵犯和性剥削相关投诉事件，项目将设立专门的申诉渠道处理此类事件。

## 项目层面申诉机制安排

**第一阶段：**居民或者其他利益相关方向项目当地执行机构（如现场调查机构、设计单位等）或当地村民委员会、社区居民委员会、乡镇人民政府或街道办事处提出申诉。现场执行机构、村/居委会、街道/乡镇政府需要在15个工作日内处理申诉，并向申诉人反馈处理结果；

**第二阶段：**如果申诉人对第一阶段现场执行机构的处理结果不满，可在收到上一阶段申诉的反馈之后，向区（县）级政府，或市级政府部门（如生态环境局、水务局）提出申诉。相关部门需要在接到申诉之后的15个工作日内处理申诉，并向申诉人反馈处理结果；

**第三阶段：**如果申诉人对第二阶段区（县）级人民政府，或市级政府部门的处理结果不满意。可以在接到相关部门的反馈之后向市政府反映。市政府在收到申诉之后的15个工作日内处理，并向申诉人反馈处理结果。

**第四阶段：**如果申诉人对以上所有阶段的处理结果均不满意，他或她可以根据《中华人民共和国行政复议法》，向申诉处理机关的行政机关的上一级行政机关或者法律、法规规定的其他机关申请行政复议，或根据《中华人民共和国行政诉讼法》向法院提起行政诉讼。

项目办总体负责本项目相关的申诉的汇总，跟踪和记录。包括“12345市长热线”，网站和其他线上平台提交的申诉的接受、转办、跟踪、记录和反馈。

居民可以通过表5-1中的渠道提交申诉：

表5-1 联系方式

| 方法 | | 回执时间 |
| --- | --- | --- |
| 项目办联系方式 | 0532-85622039 | 立即回复，如果留言，48小时后回复 |
| 电子邮件 | / | 48小时 |
| 电 话 | 政府服务热线“12345” | 立即回复，如果留言，48小时后回复 |
| 信 访 | http://qdxf.qingdao.gov.cn/ | 一周 |
| 政府在线投诉 | 各政府部门官方网站 | 15天 |

## 项目工人申诉机制安排

项目办将为项目人员制定和实施申诉机制，其中包括社区居民、畜禽养殖户、动物疫病防控人员、相关领域实验室科研人员等，以解决他们对工作条件、健康安全等方面问题的申诉（申诉热线与项目抱怨申诉机制相同）。

员工的申诉机制将包括：

1．接受评论/投诉表、意见箱、电子邮件、电话热线等申诉的程序；

2．规定申诉响应时间表；

3．记录并跟踪申诉及时解决问题的登记簿；

4．受理、记录和跟踪解决申诉问题的责任单位。

申诉机制将在劳动者的入职培训中予以说明，将为所有项目劳动者提供此类培训机会。该机制将基于以下原则：

5．过程透明，允许劳动者表达其顾虑并提出申诉；

6．对表达申诉的劳动者不存在任何歧视，任何申诉都将被保密处理；

7．匿名申诉会与其他已知来源的申诉同等对待；

8．申诉将得到认真对待，并及时采取适当的行动响应。

通过项目网站、员工会议和其他必要的方式，所有项目工人（直接雇用的劳动者和合同制劳动者)都可以随时获得有关申诉机制的信息。

项目员工抱怨申诉机制不会妨碍工作人员通过其他司法或行政途径需求补救措施；如工作人员可以通过青岛市人力资源与社会保障局在其官方网站（http://hrss.qingdao.gov.cn/）公布的各地区劳动保障监察机构的投诉电话就工资待遇、工作条件等劳动方面的问题进行申诉。

项目劳动者申诉机制不会妨碍工人使用《劳动法》规定的调解程序。基本程序如下：

阶段1：提出仲裁的当事人应在发生劳动争议之日起60天内向劳动争议仲裁委员会提出书面申请。一般而言，仲裁委员会应在收到申请后60天内作出裁决。当事人对仲裁裁决没有异议的，应当执行仲裁裁决。劳动争议仲裁委员会由劳动行政部门的代表、同级工会的代表和用人单位的代表组成。该委员会的主席应由劳动行政管理部门的代表担任。

阶段2：如果劳资纠纷的任何一方对仲裁裁决有异议，则可以在收到裁决后15天内向人民法院提起诉讼。

# 监测和报告

## 利益相关方在监督活动中的参与

项目办将保留所有利益相关者参与、信息披露、抱怨申诉和解决的记录，并将把项目利益相关者参与计划实施纳入半年度环境和社绩效监测和报告中，向世行进行报告。

利益相关者参与指示性监测指标和相关责任机构详见表6-1。

表6-1 利益相关者参与实施监测指示性指标

| 序号 | 指标 | 单位 | 频率 | 责任机构 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目/子项目准备期间公众参与的次数 | 次数 | 年度 | 项目办 |
| 2 | 项目/子项目建设和/或运营期公众参与的次数 | 次数 | 年度 | 项目办 |
| 3 | 公众参与活动中的参与者数量 | 人数 | 年度 | 项目办 |
| 3.1 | 其中：妇女 | 人数 | 年度 | 项目办 |
| 3.2 | 弱势群体 | 人数 | 年度 | 项目办 |
| 4 | 收到反馈的数量 | 条 | 年度 | 项目办 |
| 5 | 收到的抱怨数 | 条 | 年度 | 项目办 |
| 6 | 已处理的抱怨数 | 条 | 年度 | 项目办 |

## 向利益相关方群体反馈

本项目的利益相关方磋商活动的结果将参照上述第4章中拟采用的信息披露策略反馈给受影响利益相关方以及更加广泛的利益相关方群体。

在整个项目周期内，项目办将确保项目抱怨申诉及沟通机制有效运行，以及时与利益相关方沟通，并反馈他们的关注议题。

# 附件1

# 抱怨申诉机制样表

|  |  |
| --- | --- |
| 内部编号 |  |
| 投诉人联系方式 | 姓名/匿名 |
| 电话：  电子邮箱：  地址： |
| 投诉内容 |  |
| 申诉接收日期 |  |
| 采取的行动 |  |
| 解决方案是否满意 | □是 □否 |
| 解决日期 |  |
| 是否需要后续监测 |  |
| 避免同类事件  发生的建议 |  |

1. 弱势群体是指那部分群体或个人因自身脆弱性因素的限制，在项目准备、实施及运行中更容易受到负面影响的人。本相关目中相关脆弱性因素包括性别，语言，年龄、残疾等。如老年人可能因为不会使用智能设备，而被排除在项目服务之外；对于外来人口，在公众参与中，需要使用普通话；对伤残人员，需在设施设计和使用中考虑专门通道或设施。 [↑](#footnote-ref-0)