世界银行贷款预防、准备和应对新发传染病项目海南省项目

项目实施和运行阶段申诉机制

为便于及时接收并处理公众对世界银行贷款预防、准备和应对新发传染病项目海南省项目（以下简称“项目”）在实施及运行过程中，特别是在环境和社会影响方面所提出的各类问题（包括对项目的意见、建议、疑问或投诉等），特设立本申诉机制（GRM）。

本申诉机制主要包括两种类型：

* 针对社区居民及相关单位的申诉机制：用于接收、处理与反馈项目区域内社区居民及相关单位在项目实施与运行阶段提出的问题；
* 针对项目劳工的申诉机制：用于接收、处理与反馈项目承包商雇佣的劳工以及与项目活动相关的工作人员所提出的与工作相关的各项问题。

项目下设立省项目办和项目实施单位，其中省项目办设在海南省发展和改革委员会。实施项目活动的省级部门各自设立一个项目实施单位，负责项目日常运行管理。这些省级项目实施单位包括：海南省发展和改革委员会、海南省疾病预防控制局、海南省农业农村厅、海南省生态环境厅、海南省林业局、海南省市场监督管理局、海南省药品监督管理局、海南省商务厅、海口海关。

针对公众通过电话、问卷调查或现场访谈等任何渠道提出的意见、建议、疑问或投诉，省项目办和项目实施单位须指派专人负责逐一记录在案。其中，意见和建议须在项目活动及产出中充分考虑；疑问和投诉则须及时予以解答和处理。

项目实施单位在与咨询单位和承包商进行合同谈判时，有义务向其说明本申诉机制，并在合同特殊（或专用）条款中明确：咨询单位和承包商须在其项目管理程序中纳入申诉机制，并确保其在整个合同期内有效运行。

**一、社区居民及相关单位申诉机制安排**

**第一阶段：**居民或相关单位等申诉方向现场项目工作单位（如现场调研单位、设计单位、施工单位、监理单位等）提出问题，现场项目工作单位须在收到问题后的15个工作日内处理，并向申诉方反馈处理结果；

**第二阶段：**若申诉方对第一阶段现场工作单位的处理结果不满意，可在收到反馈之后，向负责该子项目的实施单位提出申诉。该实施单位须在接到申诉后的15个工作日内处理，并向申诉方反馈处理结果；

**第三阶段：**若申诉方对第二阶段项目实施单位的处理结果仍不满意，可在收到反馈之后向省项目办反映。省项目办须在收到申诉之后的15个工作日内处理，并向申诉方反馈处理结果。

**第四阶段：**若申诉方对以上所有阶段的处理结果均不满意，可根据《中华人民共和国行政复议法》，向做出处理决定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。

本申诉机制不会妨碍申诉方直接通过司法诉讼或其他行政途径寻求救济。

同时，鉴于本项目为世行贷款投资项目，若申诉方认为本项目的实施对所在社区或区域环境产生了不利影响，亦可通过世行的申诉服务（GRS）进行投诉。

省项目办负责本项目所有申诉信息的汇总、跟踪与记录。项目实施单位负责本单位实施的项目活动所涉申诉的汇总、跟踪与记录，并负责接收通过政府热线、网站等线上平台提交的申诉，处理后及时向省项目办报告。省项目办和项目实施单位应指定专人或专门的办公室负责申诉工作，确保申述机制的有效运行。

本项目受影响的社区居民和单位可以通过表1中的渠道提交申诉：

**表1：申诉提交方式**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **方法** | | **回复时限** |
| 电子邮件 | *onehealth0898@163.com* | 48小时 |
| 电话 | 海南省发展和改革委员会监督电话*“0898-65399890”*  海南省疾病预防控制局监督电话*“0898-66105016”*  海南省市场监督管理局监督电话*“0898-66767650”*  海南省生态环境厅监督电话*“0898-65350100”*  海南省林业局监督电话*“089865333158”*  海口海关监督电话*“0898-66133561”*  海南省农业农村厅监督电话*“0898-65333553”*  海南省商务厅监督电话*“0898-65333702”*  海南省药品监督管理局监督电话“*0898-66832551*”  便民热线*“0898-12345”* | 立即回复 |
| 信访 | *<http://xf.hainan.gov.cn/sxfj/index.shtml>* | 7天 |
| 在线投诉 | 海南省发展和改革委员会*“https://plan.hainan.gov.cn/”*  海南省林业局*“https://lyj.hainan.gov.cn/”*  海南省疾病预防控制局*“https://wst.hainan.gov.cn/sjkzx/”*  海南省生态环境厅*“https://hnsthb.hainan.gov.cn/”*  海南省农业农村厅*“https://agri.hainan.gov.cn/hnsnyt/index.html”*  海南省商务厅*“https://dofcom.hainan.gov.cn/dofcom/mdofcom/index\_m.shtml”*  海口海关*“http://haikou.customs.gov.cn/haikou\_customs/syx61/index.html”*  海南省药品监督管理局*“https://amr.hainan.gov.cn/himpa/”*  海南省市场监督管理局“*https://amr.hainan.gov.cn/index.html*” | 15天 |
| 世界银行GRS  *“https://projects.shihang.org/zh/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service”* | 20天 |
| 当面提交 | 向项目现场工作实施单位业主代表、施工单位、监理单位口头或书面提出申诉 | 15天 |

**二、项目劳工申诉机制安排**

省项目办及项目实施单位为项目工人、咨询单位工作人员和政府工作人员等参与人员设立了项目内部申诉机制，以解决其就工作条件、健康安全等方面提出的问题（其申诉渠道与项目社区居民申诉渠道相同）。

同时，要求咨询单位和承包商在项目实施前制定员工管理程序，其中须包含劳工申诉机制及详细说明，并在员工入职培训中予以宣导和说明。

所有项目劳工均可通过项目实施单位的网站、员工会议等方式，随时获取申诉机制的信息。

项目实施单位将指派专人监督承包商对申诉的记录与处理情况，并将其纳入月度进度报告报送至项目管理公司汇总，并由项目管理公司统一上报至省项目办。

本申诉机制不会妨碍劳工依据《劳动法》等法律规定寻求法定救济的权利。