

Утверждаю

Заместитель министра МОН КР/
Национальный координатор Проектов
«Образование для будущего»
«Укрепление основ обучения»
Н.С. Джусупбекова




**Министерство образования и науки
Кыргызской Республики**

**Проект «Образование для будущего»
Проект «Укрепление основ обучения»**

**Механизм рассмотрения жалоб
для сотрудников Проекта**

1. Предисловие

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также по требованиям социально-экологического стандарта 10 (далее СЭС 10) Социально-экологических принципов (далее СЭП) Всемирного Банка (далее ВБ), разработан Механизм рассмотрения жалоб и обращений (далее - МРЖ) для сотрудников Проектов «Образование для будущего» и «Укрепление основ обучения», финансируемых Всемирным Банком (далее - Проект).

Цель МРЖ состоит в регистрации и рассмотрении любых жалоб сотрудников Проекта, которые могут возникнуть на этапе реализации Проекта и предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб сотрудников Проекта.

В соответствии с СЭС2 «Рабочий персонал и условия труда» и Планом по управлению трудовыми ресурсами (далее ПУТР), имеются следующие работники Проекта:

- работники, непосредственно задействованные в проекте, включая сотрудников Отдела реализации и координации проектов (далее ОРКП);
- контрактные работники, нанятые для ремонтных работ в рамках подкомпонента 1.1.

2. Основные положения МРЖ

МРЖ для сотрудников Проекта будет функционировать в двух уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования беспокойности, претензий и жалоб:

I. На первом уровне сотрудники ОРКП могут обращаться с обращениями/жалобами непосредственно в ОРКП.

II. На втором уровне сотрудники ОРКП могут подавать обращения/жалобы непосредственно в Министерство образования и науки Кыргызской Республики.

Таблица 1. Матрица управления жалобами

Уровень МРЖ	Ответственные лица	Форма обращения	Процедура управления жалобами	Период рассмотрения, дней
1-ый уровень – ОРКП	Директор ОРКП	Устно или по телефону/ письменно	Офис-менеджер ОРКП регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; Специалист по взаимодействию с гражданами и связям с общественностью организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения, поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости	7 дней

			проводит встречи с заявителем.	
2-ой уровень – МОН КР	Координатор по работе с персоналом МОН КР	Устно или по телефону/Письменно.	МОН КР регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОРКП и заявителя о принятом решении	7 дней

МРЖ доступен для сотрудников Проекта для подачи обращений, комментариев, предложений и жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности Проекта.

МРЖ для сотрудников Проекта управляется ОРКП под координацией МОН КР.

Жалобы и обращения могут быть выражены в любое время на протяжении всего периода реализации Проекта.

3. МРЖ на уровне подрядчиков.

Первый уровень - Подрядчик. Подрядчики должны разработать собственный МРЖ и рассматривать жалобы работников по контракту. Назначенный подрядчиком координатор по рассмотрению жалоб (далее КРЖ) будет вести учет жалоб и обращений работников по контракту и помогать ускорить процесс рассмотрения жалоб. Если проблему нельзя решить на уровне подрядчика в течение 7 рабочих дней, проблема будет передана на уровень ОРКП.

Второй уровень – ОРКП. Если подрядчик не реагирует на поступившую жалобу, или если полученный ответ не удовлетворяет заявителя, то лицо, направившее жалобу и специалист, предоставивший ответ, имеют право обратиться напрямую к Специалисту по социальным вопросам ОРКП. Срок рассмотрения 7 дней. Вопрос рассматривает комиссия на уровне ОРКП.

4. Комиссии по рассмотрению жалоб

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на первом и втором уровнях.

Комиссия на первом уровне состоит из следующих лиц:

1. Директор Отдела реализации и координации проектов Всемирного банка, председатель комиссии;
2. Координаторы соответствующих компонентов Отдела реализации и координации проектов Всемирного банка;
3. Специалист по социальным вопросам Отдела реализации и координации проектов Всемирного банка.

Комиссия на втором уровне:

1. Начальник Управления дошкольного образования и предшкольной подготовки Министерства образования и науки Кыргызской Республики;
2. Ведущий специалист Управления дошкольного образования и предшкольной подготовки Министерства образования и науки Кыргызской Республики;
3. Специалист отдела государственных закупок и инфраструктуры Министерства образования и науки Кыргызской Республики;
4. Координатор подкомпонента 1.1 Отдела реализации и координации проектов Всемирного банка;
5. Инженер подкомпонента 1.1 Отдела реализации и координации проектов Всемирного банка;
6. Специалист по коммуникации с гражданами и связям с общественностью Отдела реализации и координации проектов Всемирного банка;
7. Специалист по социальным вопросам Отдела реализации и координации проектов Всемирного банка.

5. Каналы обращения

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

В рамках Проекта по следующим каналам сотрудники ОКП могут подавать жалобы и обращения:

- 1) Адрес электронной почты: officecorp@gmail.com
- 2) Телефон +996 312 31 70 16
- 3) Факс +996 312 31 70 16
- 4) Под-сайт проекта: <https://edu.gov.kg/organizations/43/posts/>
- 5) Почтовые ящики, находящиеся при входе по адресу: г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А.
- 6) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А, ОРКП ВБ

В МОН КР по следующим каналам сотрудники ОРКП могут подавать жалобы и обращения:

- 1) Адрес электронной почты: edu@mail.gov.kg
- 2) Телефон +996 312 62 05 19
- 3) Факс +996 312 62 15 20
- 4) Сайт: <https://edu.gov.kg>
- 5) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, ул. Тыныстанова, 257

Сотрудники Проекта вправе обращаться на государственном или официальном языке Кыргызской Республики. Ответы на письменные обращения даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используется государственный (кыргызский) или официальный (русский) языки Кыргызской Республики. Образец заявления приведен в **Приложении А**.

6. Процедура регистрации и рассмотрения обращений и жалоб

ОРКП несет ответственность за создание и функционирование МРЖ в ходе реализации проекта и действует как секретарь МРЖ чтобы обеспечить, что МРЖ работает для эффективного управления экологическими и социальными вопросами лиц, затронутых проектом. ОРКП обеспечивает своевременное и удовлетворительное рассмотрение

обращений и жалоб ЛЗП доступны все возможные пути решения их претензий на уровне проекта.

Все полученные жалобы, будут регистрироваться в журнале регистрации, который должен быть доступен на уровнях 1 и 2.

Плата за подачу жалобы, обращений, комментариев или предложений не взимается.

Обращения/жалобы регистрируются офис-менеджером ОРКП в электронном журнале регистрации МРЖ, согласно **Приложению Б**. В заявлении указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (по желанию);
- адрес регистрации и проживания, либо номер телефона (по желанию);
- содержание обращения;
- иная справочная информация.

В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы заявителя.

В случаях обращения в электронном виде, сотрудники в своем обращении в обязательном порядке указывают фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона (домашний, мобильный или рабочий), адрес проживания, и излагают суть обращения.

В случае, если обращения/жалобы поступили при отсутствии каких-либо вышеперечисленных данных, тем не менее обращения/жалобы также фиксируются в отдельном журнале регистрации МРЖ для сотрудников и принимаются меры по устранению обращений/ жалоб, если они имеют отношение к Проекту.

Директор ОРКП назначает лицо, ответственное за рассмотрение жалобы и ее удовлетворения.

Если заявитель известен, специалист по взаимодействию с гражданами и связям с общественностью ОРКП предоставляет в течение 7 рабочих дней ему/ей ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

В случаях, если для разрешения жалобы сотрудника ОРКП необходимо проведение изучения, проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб в порядке исключения могут быть продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается директором ОРКП и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

Жалоба считается разрешенной в случае, если она рассмотрена по поставленным в ней вопросам, приняты необходимые меры и даны ответы заявителю по каналу, по которому была предоставлена жалоба и в сроки, указанные в настоящем Положении.

Ответ на коллективное обращение направляется по адресу сотрудника, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.

По итогам рассмотрения обращения, ОРКП принимается решение о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.

Ответственное лицо за рассмотрение жалобы будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его жалобы и гарантировать, что жалоба рассматривается надлежащим образом.

Если жалоба поступила в устном порядке в ходе встречи, ОРКП при возможности немедленного разрешения жалобы отвечает в устном порядке. В случае невозможности немедленного разрешения, ОРКП сообщает о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ.

В случае, если сотрудник Проекта не удовлетворен(а) ответом, жалоба должна быть направлена офис менеджером ОРКП для решения вопроса в МОН КР. В МОН КР жалоба регистрируется и в течение 7 рабочих дней ему/ей предоставляются ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

Если по поводу решения у сотрудника Проекта есть какие-либо возражения, дело может быть передано в суд.

Жалобы и обращения могут быть поданы анонимно, и конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, включая, когда известно лицо, подающее жалобу. Анонимные и конфиденциальные заявления тоже подлежат рассмотрению. По этой причине были созданы несколько вышеприведенных каналов для подачи жалобы и для устранения конфликтов заинтересованных сторон.

Любое физическое и юридическое лицо, любая сторона, подающая апелляцию, может передать жалобу о своей обеспокоенности в суд на любой стадии рассмотрения жалобы. МРЖ не будет ограничивать права или влиять на лиц, обращающихся в суд за средствами правовой защиты. Если жалоба будет признана недействительной, в рамках МРЖ сформулируется ответ и направляется заявителю письменное сообщение с объяснением причин отклонения.

Сотрудники ОРКП, которые считают, что проект, поддерживаемый ВБ, оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы с помощью существующих механизмов рассмотрения жалоб на уровне Проекта или в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) ВБ. СРЖ обеспечивает своевременное рассмотрение полученных жалоб с целью устранения обеспокоенности, связанной с проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые проектом, могут подать жалобу в независимую инспекционную комиссию ВБ, которая определяет факт причинения вреда или возможность его причинения в результате несоблюдения ВБ его политик и процедур. Жалобы могут подаваться в любое время после того, как обеспокоенность была доведена до сведения непосредственно ВБ, и руководству Банка была предоставлена возможность предоставить ответ.

Информацию о порядке подачи жалоб в корпоративную службу рассмотрения жалоб Всемирного банка см. на сайте <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Информацию о порядке подачи жалоб в инспекционную комиссию Всемирного банка см. на сайте www.inspectionpanel.org.

7. Классификация жалоб/обращений

Регистрация/учет жалоб/обращений осуществляется по нижеследующей классификации. Ниже приведены примеры категорий, которые могут использоваться для сортировки жалоб/обращений:

№ категорий	Наименование категории
Категория 1	Общие запросы/обращения относительно Проекта, включая тендерные вопросы

Категория 2	Коррупция при реализации Проекта
Категория 3	Гендерные вопросы в рамках Проекта, включая равноправие мужчин и женщин, гендерное насилие и т.д.
Категория 4	Сексуальные домогательства и сексуальное насилие
Категория 5	Персонал, условия труда и оплата труда
Категория 6	Жалобы на работу специалистов ОРКП
Категория 7	Любые другие жалобы, претензии или рекомендации, связанные с реализацией Проекта

8. Информирование общественности

Будет проведено внутреннее обучение по МРЖ как для сотрудников ОРКП при МОН КР (ИА – Исполнительное Агентство), для сотрудников МОН КР и для персонала подрядчиков. Подсайт Проекта на веб-сайте ИА содержит четкую информацию о том, как любые заинтересованные стороны могут отправлять отзывы, вопросы, комментарии, проблемы и жалобы, и будет включать возможность подачи жалоб в электронном виде <https://edu.gov.kg/organizations/43/>
<https://edu.gov.kg/legislations/?kind=3&direction=&organization=43&number=&title=&content=>

Информация о системе рассмотрения жалоб/обращений будет содержать каналы для подачи жалобы, процедуру подачи жалобы, процесс изучения, временные сроки для ответа заявителю, а также принцип конфиденциальности и право на анонимные жалобы.

Ответственность специалистов ОРКП

Директор ОРКП:

- распределение обязанностей перед персоналом проекта;
- принятие решений, контроль и координация деятельности МРЖ в рамках своих полномочий.

Специалист по взаимодействию с гражданами и связям с общественностью:

- общее управление системой МРЖ;
- ознакомление и сортировка /категоризация жалоб, обращений;
- организация рассмотрения жалоб/обращений и принятия решения по ним;
- разработка и поддержка повышения потенциала;
- публикация ответов на жалобы, обращения;
- отчетность и отзывы о результатах МРЖ.

Офис-менеджер ОРКП:

- сбор жалоб;
- запись/регистрация жалоб, обращений и ответов по ним;

При решении жалоб/обращений, требующих коллегиального рассмотрения, в ОРКП будут привлечены соответствующие специалисты: координаторы, главный инженер ОРКП, специалист по социальным вопросам и др.

Основное контактное лицо

ФИО	Орозматов А.А.
-----	----------------

Должность	Специалист по взаимодействию с гражданами и связям с общественностью
Почтовый адрес	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А, ОКП/ВБ
Телефон	+ 996 312 31 70 16
Под-сайт Проекта	https://edu.gov.kg/organizations/43/posts/
Электронный адрес	officeorp@gmail.com

9. Деликатные жалобы

Принимая во внимание стандарты предотвращения сексуальной эксплуатации и насилия/ сексуальных домогательств (СЭН/СД), которые в соответствии с требованиями Всемирного банка, на всех этапах реализации Проекта все сотрудники проекта будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков сексуальной эксплуатации и насилия/ сексуальных домогательств (СЭН/СД) СЭН/СД. МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб, а также позволит заявителю не опасаться возмездия. Вопросы СЭН/СД требуют некоторых дополнительных мер:

Механизм рассмотрения жалоб будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации.

Будут проведены информационные мероприятия по информированию о механизме рассмотрения жалоб, включая деликатные жалобы.

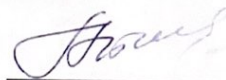
Принцип конфиденциальности механизма рассмотрения жалоб будет повторяться во всех информационных материалах.

Подрядчик будет нести ответственность за разработку процедур управления персоналом, планов охраны труда и техники безопасности, а также протоколов СЭН/СД, которые будут применяться к его собственным сотрудникам и сотрудникам субподрядчиков, которые работают на Проекте. Эти процедуры и планы будут представлены в ОКП для рассмотрения и утверждения до того, как подрядчикам будет разрешено прибыть на место строительства. Все жалобы, в том числе личные данные, полученные в МРЖ, будут рассматриваться конфиденциально, если заявитель не даст согласия на раскрытие своей личной информации. В частности, будет соблюдаться конфиденциальность деликатных вопросов и жалоб, связанных с СЭН/СД, поступивших от работников.

Основное контактное лицо по деликатным жалобам

ФИО	Замирова Ж.
Должность	Офис менеджер ОРКП
Почтовый адрес	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А, ОКП/ВБ
Телефон	+ 996 312 31 70 16
Под-сайт Проекта	https://edu.gov.kg/organizations/43/posts/
Электронный адрес	officeorp@gmail.com

Директор ОРКП ВБ Айнекенова А.Р.



Координатор по раннему развитию детей Исаева А.А.



Специалист по экологии и социальным вопросам Жумалиев К.



Образец заявления

Кому _____
(Руководитель учреждения)

(ФИО руководителя)

От кого _____
(Фамилия и имя заявителя)

Сотрудника _____
(наименование подразделения)

(Адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Подробная информация о себе, место жительства, должность)

Цель заявления _____
(Информация о существующей проблеме и его причины с указанием местоположения)

Пути устранения проблемы _____
(прошу... , о том или ином действии/бездействии, жалуясь..., предлагаю)

Подпись заявителя _____
(Фамилия и имя заявителя)

(Дата)

Телефон _____

Электронная почта (если имеется) _____