

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

1. Предисловие

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также по требованиям социально-экологического стандарта 10 (далее СЭС10) Социально-экологических принципов (далее СЭП) Всемирного Банка, разработан Механизм рассмотрения жалоб и обращений (далее - МРЖ) для Проекта «Образование для будущего» и «Укрепление основ обучения», финансируемых Всемирным Банком (далее - Проект).

Цель МРЖ – состоит в регистрации и рассмотрении любых жалоб, которые могут возникнуть на этапе реализации Проекта, и/или любых будущих операционных проблем, которые потенциально могут быть решены на этапе реализации. МРЖ предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб без каких-либо последствий (с точки зрения затрат, дискриминации) на основании любых сообщений, направляемых лицами, затронутыми Проектом. МРЖ работает в существующих правовых и культурных рамках, предоставляя дополнительную возможность для урегулирования жалоб на местном уровне – уровне Проекта.

2. Основные положения Механизма рассмотрения жалоб

МРЖ в рамках проекта будет функционировать на двух уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

I. На первом уровне граждане могут обращаться с обращениями/жалобами в айыл окмоту (далее АО).

II. На втором уровне граждане могут подавать обращения/жалобы непосредственно в Отдел реализации и координации проектов (далее ОРКП).

Таблица 1. Матрица управления жалобами

| Уровень МРЖ | Ответственные лица | Форма обращения | Процедура управления жалобами | Период рассмотрения, дней |
|------------------------------|------------------------|----------------------------------|---|---------------------------|
| Первый уровень - местный | Глава Айыл окмоту (АО) | Устно или по телефону/письменно | АО регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОРКП и заявителя о принятом решении | 14 дней |
| Второй уровень - центральный | 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 | 14 дней |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | при необходимости проводит встречи с заявителем. | |
|--|--|--|--|--|

МРЖ доступен всем заинтересованным сторонам проекта для подачи обращений, комментариев, предложений и жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности Проекта. МРЖ доступен для всех, включая этнические, религиозные, гендерные и другие специальные группы.

Бенефициары проекта, на которых проект оказал воздействие (прямо или косвенно, положительно или отрицательно), а также другие граждане могут использовать МРЖ для подачи жалоб и обращений.

МРЖ для Проектов управляется ОРКП.

Жалобы и обращения могут быть выражены в любое время на протяжении реализации Проектов.

3. Комиссии по рассмотрению жалоб

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на местном и центральном уровнях.

Комиссия на местном уровне состоит из следующих лиц:

1. Заместитель акима по социальным вопросам, председатель комиссии;
2. Заведующий районо;
3. Глава АО;
4. Местные неправительственные организации; Представители местных сообществ (Суды аксакалов, местная молодежь, местные жители).

Комиссия на центральном уровне состоит из следующих лиц:

1. Начальник Управления дошкольного образования и предшкольной подготовки Министерства образования и науки Кыргызской Республики, председатель комиссии;
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.

4. Каналы обращения

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

В АО по следующим каналам граждане/ бенефициары могут подавать жалобы и обращения:

Глава АО _____

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Контактный телефон: _____

В рамках Проекта по следующим каналам граждане/ бенефициары могут подавать жалобы и обращения:

- 1) Адрес электронной почты: officeorp@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

Граждане вправе обращаться на государственном или официальном языке Кыргызской Республики. Ответы на письменные обращения граждан 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**.

5. 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, в каждом сельском и городском муниципалитете районов проектной зоны и в офисе ОРКП.

АО регистрирует жалобу в журнале жалоб и присваивает ей порядковый номер, Рассматривает жалобу и в течение 14 дней информирует ОРКП и заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения жалобы. Если заявитель не согласен с принятым решением, глава АО передает жалобу на рассмотрение на центральный уровень.

Каждая жалоба отслеживается и оценивается на предмет прогресса в их разрешении. Информационная система мониторинга и оценки проекта также включает индикаторы для измерения мониторинга и разрешения жалоб.

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

Обращения/жалобы регистрируются офис-менеджером ОРКП в электронном журнале регистрации МРЖ. 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, граждане в своем обращении в обязательном порядке указывают наименование ОРКП, 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 журнале регистрации МРЖ и принимаются меры по устранению обращений/ жалоб, если они имеют отношение к Проекту.

Если заявитель известен, специалист по взаимодействию с гражданами и связям с общественностью ОРКП предоставляет в течение 14 рабочих дней ему/ей ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

В случаях, если для разрешения жалобы гражданина 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 гражданина, 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.

Если по поводу решения у бенефициара 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.

Сообщества и отдельные лица, 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.

6. 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 | Вопросы/ жалобы, связанные СЭС 5 «Отчуждение земель, ограничение землепользования и принудительное переселение», если таковые имеются |
| Категория 2 | Экологическое воздействие (загрязнение воды, воздуха, почвы и т.д) Проекта |
| Категория 3 | опросы в рамках Проекта, включая равноправие мужчин и женщин, гендерное насилие, сексуальные домогательства и т.д. |
| Категория 4 | Вопросы социально-уязвимых людей относительно Проектной деятельности |
| Категория 5 | Вопросы по трудовым отношениям, включая детский труд |
| Категория 6 | Привлечение заинтересованных граждан, информирование общественности и раскрытие информации о деятельности Проекта |
| Категория 7 | Жалобы на работу специалистов ОКП |
| Категория 8 | Любые другие жалобы, претензии, связанные с реализацией Проекта |

| | |
|-------------|---|
| Категория 9 | Другие обращения, включая предложения, рекомендации, благодарность и т.д. |
|-------------|---|

7. Информирование общественности

На начальном этапе реализации Проекта специальные информационные материалы (брошюры о МРЖ, плакаты) будут созданы, чтобы помочь местным жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб.

Также будет проведено внутреннее обучение по МРЖ как для ОРКП, так и для персонала подрядчиков. Под-сайт 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 об МРЖ будет распространена среди всех бенефициаров и лиц, затронутых проектом, через регулярные информационные каналы, используемые проектом, например, через общественные консультации, проводимые по проекту, открытые встречи во время реализации проекта, брошюры на кыргызском и русском языках, размещение на информационных стендах в айыл окмоту, на под-сайте Проекта (www.edu.gov.kg) и в социальных мессенджерах.

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. Обобщенный отчет с учетом типа жалоб и предпринятых действий и отзывы будут размещены на веб-сайте проекта и в местных газетах. Проект также информирует пользователей МРЖ об их правах на апелляцию, если они не удовлетворены решением, указав как внутренние, так и внешние варианты рассмотрения.

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 экологии и социальным вопросам 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 |

8. 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.

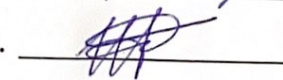
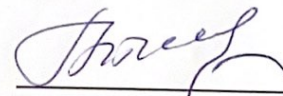
Основное контактное лицо по деликатным жалобам

| | |
|-------------------|---|
| 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 Жумалнев К.



Образец заявления

Кому _____
(Руководитель учреждения)

(ФИО руководителя)

От кого _____
(Фамилия и имя заявителя)

Проживающего _____
(Адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Подробная информация о себе, место жительства, вид деятельности)

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

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

Подпись заявителя _____
(Фамилия и имя заявителя)

(Дата)

Телефон _____

Электронная почта (если имеется) _____