

# Процедура и каналы обращения реализации Механизма рассмотрения жалоб

## 1. 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](mailto: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**.

## 2. 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.

#### **Основное контактное лицо**

<b>ФИО</b>	Эркинбеков Т.Ж.
<b>Должность</b>	Специалист по социальным вопросам
<b>Почтовый адрес</b>	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А, ОКП/ВБ
<b>Телефон</b>	+ 996 312 31 70 94
<b>Под-сайт Проекта</b>	<a href="https://edu.gov.kg/organizations/43/posts/">https://edu.gov.kg/organizations/43/posts/</a>
<b>Электронный адрес</b>	eflpsocial@gmail.com

<b>ФИО</b>	Орозматов А.А.
<b>Должность</b>	Специалист по взаимодействию с гражданами и связям с общественностью
<b>Почтовый адрес</b>	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А, ОКП/ВБ
<b>Телефон</b>	+ 996 312 31 70 16
<b>Под-сайт Проекта</b>	<a href="https://edu.gov.kg/organizations/43/posts/">https://edu.gov.kg/organizations/43/posts/</a>
<b>Электронный адрес</b>	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

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

*Приложение*

#### 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, желаюсь..., предлагаю)*

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(Фамилия и имя заявителя)*

\_\_\_\_\_  
*(Дата)*

Телефон \_\_\_\_\_

Электронная почта (если имеется) \_\_\_\_\_