

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
- 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

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

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

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) _____