

Утверждено приказом
Министерства образования и
науки Кыргызской
Республики
от «___» _____ 2024 года

Положение
«О порядке рассмотрения обращений, жалоб, заявлений и вопросов
граждан в рамках проекта «Проект развития сектора: Реформирование
школьного образования»

I. Общие положения

В рамках проекта «Проект развития сектора: Реформирование школьного образования» функционирует механизм рассмотрения обращений, жалоб, заявлений и вопросов граждан.

Основными принципами порядка рассмотрения обращений, жалоб, заявлений и вопросов граждан являются: защита прав и свобод человека и гражданина, законность, демократичность и доступность, персональная ответственность за исполнение обязанностей, подконтрольность и подотчетность в рассмотрении обращений, жалоб, заявлений и вопросов граждан.

В рамках проекта для рассмотрения жалоб и заявлений при МОН КР создаются Группы по рассмотрению обращений, жалоб и заявлений (ГРЖ). Состав рабочей группы утверждается Приказом министра образования и науки Кыргызской Республики. Группы по рассмотрению обращений, жалоб и заявлений (ГРЖ) будут созданы как на местном, так и на центральном уровнях. ГРЖ будут работать на протяжении всего периода реализации проекта. Местные ГРЖ будут включать одну группу в каждом соответствующем районе (инновационной школе), а центральная ГРЖ будет создана в Министерстве образования и науки.

Обращения, жалобы, заявления и вопросы граждан, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению, отказ в приеме не допускается.

Порядок рассмотрения обращений, жалоб, заявлений и вопросов граждан

1. Обращения, жалобы, заявления и вопросы граждан могут передаваться по почте либо лично.
2. Граждане вправе обращаться на государственном и на официальном языках.
3. Ответы на письменные обращения граждан даются на государственном или официальном языках Кыргызской Республики.
4. Письменные обращения, жалобы, заявления и вопросы считаются разрешенными в случае, если они рассмотрены и по поставленным в них вопросам приняты необходимые меры.
5. Ответ на коллективное обращение, жалобу, заявление и вопросы направляется по адресу гражданина, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.
6. В случае если текст обращения, жалобы, заявления и вопроса не поддается прочтению, то ответственное лицо, рассматривающее данное обращение, приглашает заявителя. Если лицу, рассматривающему обращение, не удастся связаться с заявителем, дальнейшее рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю в письменной форме.
7. Письменные обращения, жалобы, заявления и вопросы граждан, в которых не указаны фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.
8. Обращения, жалобы, заявления и вопросы граждан могут быть поданы от физических и юридических лиц, в частном порядке или от имени коллектива.
9. Жалоба или обращение, составленное в письменном виде, должна быть подписана одним или несколькими лицами в качестве уполномоченных представителей с указанием необходимых контактных сведений.
10. В случае требования конфиденциальности сведений о личности представителя некоторых или всех членов группы, они должны изложить причину или основание этого требования. В случае невозможности обеспечить это требование, заявитель должен быть проинформирован об этом и требуется обсуждение дальнейших действий.

II. Местное уполномоченное лицо

11. Местное уполномоченное лицо – это лицо, проживающее и работающее в данной местности, официально назначенное в установленном

порядке МОН КР, отслеживающее исполнение и своевременно реагирующее на обращения, жалобы и заявления, поступающие от граждан или от их групп.

12. После проведения регистрации обращения или жалобы, уполномоченное лицо объясняет заявителю процесс рассмотрения обращения.

19. Местное уполномоченное лицо отвечает за прием и регистрацию обращений или жалоб, поступающих в ГРЖ, ведение учета каждой зарегистрированной жалобы.

II. Группа по рассмотрению обращений, жалоб и заявлений

20. Для рассмотрения жалоб и заявлений при МОН КР создаются Группы по рассмотрению обращений, жалоб и заявлений (ГРЖ) в рамках инвестиционного проекта «Проект развития сектора: Реформирование школьного образования». Состав рабочей группы утверждается Приказом министра образования и науки Кыргызской Республики. Группы по рассмотрению обращений, жалоб и заявлений (ГРЖ) будут созданы как на местном, так и на центральном уровнях. ГРЖ будут работать на протяжении всего периода реализации проекта. Местные ГРЖ будут включать одну группу в каждом соответствующем районе (инновационной школе), а центральная ГРЖ будет создана в Министерстве образования и науки.

21. ГРЖ образуются из сотрудников МОН КР, ОРП, руководителей территориальных органов управления образованием, директоров инновационных школ, и НПО.

22. ГРЖ доступна для отдельных граждан и их объединений, для местного населения и представителей гражданского сектора, непосредственно находящихся в месте осуществления образовательных проектов.

23. ГРЖ информирует всех заявителей о процедурах рассмотрения обращений, жалоб и заявлений, а также о разных уровнях рассмотрения обращений, жалоб и заявлений, включая международный уровень.

24. Оценку оснований для принятия мер по поступившему обращению или жалобе проводит местное уполномоченное лицо или ГРЖ на местном уровне.

III. Уровни и сроки рассмотрения обращений, жалоб и заявлений

25. Рассмотрения обращений, жалоб и заявлений граждан и их групп состоит из следующих уровней:

26. Местное уполномоченное лицо

На первоначальном этапе местное уполномоченное лицо выслушает заявителя и постарается предложить приемлемые решения. Если заявитель не

удовлетворен решениями, местное уполномоченное лицо передаст жалобу или обращение в письменной форме в местную группу по рассмотрению обращений, жалоб и заявлений в течение 3 дней. Несмотря на то, что жалоба или обращение на этом этапе может быть устной, местное уполномоченное лицо обязано зарегистрировать жалобу, обращение в журнале жалоб, обращений.

27. Местный уровень:

После получения письменной жалобы, обращения, заявления местное уполномоченное лицо проведет ее проверку и подготовит досье для рассмотрения жалоб, обращений, заявлений в Группе по рассмотрению обращений, жалоб и заявлений (ГРЖ) и для разрешения ситуации. Официальное заседание будет проведено с ГРЖ в дату, установленную местным уполномоченным лицом в консультации с пострадавшим лицом. В день заседания пострадавшее лицо явится перед ГРЖ и представит доказательства в поддержку своего заявления и соответствующие документы, подготовленные на местном уровне. Местное уполномоченное лицо зафиксирует заявления заявителя и задокументирует все доказательства. Решение большинства членов ГРЖ будет считаться окончательным и будет выдано местному уполномоченному лицу с подписями других членов ГРЖ. Учет дела будет обновлен, а решение будет сообщено пострадавшему лицу местным уполномоченным лицом в течение 10 дней. Если пострадавшее лицо не удовлетворено решением, МУЛ передаст обращение, жалобу, заявление в письменной форме в центральную ГРЖ при Министерстве образования и науки Кыргызской Республики / ОРП.

28. На руководителя Группы на местном уровне возлагаются функции и обязанности местного уполномоченного лица, которое обеспечивает взаимодействие и контакт между жителями прилегающих территорий к проектному участку, Министерством образования и науки Кыргызской Республики, инновационными школами, ОРП, территориальными органами управления образованием и неправительственными организациями.

29. Члены Группы на местном уровне могут участвовать в онлайн и офлайн режимах на заседаниях Группы на центральном уровне для дачи разъяснений по рассматриваемым вопросам.

30. Центральный уровень:

После получения письменного обращения, жалобы, заявления руководитель центрального ГРЖ проведет ее проверку и подготовит досье для рассмотрения обращения, жалобы, заявления в ГРЖ и ее разрешения. Официальное заседание будет проведено в дату, установленную руководителем ГРЖ и пострадавшим лицом. Члены ГРЖ свяжутся с заявителем и посетят его/ее. Ответственный специалист по защитным мерам

ОРП зафиксировывает заявления заявителя и задокументирует все доказательства. Решения большинства членов ГРЖ будут считаться окончательными и будут выданы председателем, подписанными другими членами. Учет дела будет обновлен, и решение будет сообщено пострадавшему лицу специалистом по защитным мерам ОРП в течение 7 дней с момента подачи обращения, жалобы, заявления.

31. На специалиста по защитным мерам ОРП возлагаются функции и обязанности заместителя местного уполномоченного лица.

32. Решения соответствующих Групп по итогам рассмотрения обращений, жалоб, заявлений и вопросов граждан оформляются протоколом.

VI. Дополнительные механизмы рассмотрения обращений, жалоб и заявлений

33. Любое физическое или юридическое лицо, любой заявитель может сообщить о своей проблеме в суд на любом этапе урегулирования обращения, жалобы, заявления. ГРЖ не будут ограничивать или влиять на возможность заявителя обращаться в суд для получения правовых средств защиты.

34. В случае если по обращениям, жалобам, заявлениям и вопросам граждан будет необходимость в принятии решения финансирующим донором – Азиатским банком развития (далее АБР), то данные обращения, жалобы, заявления и вопросы граждан передаются на рассмотрение АБР.

35. Кроме того, у АБР имеется Политика механизма подотчетности (2012), которая действует как механизм последней инстанции для обеспечения подотчетности в проектах с участием АБР. Механизм подотчетности предоставляет форум, на котором люди, пострадавшие от проектов с участием АБР, могут выразить свои претензии и искать решения своих проблем, а также сообщать о возможных нарушениях операционных политик и процедур АБР. Заявитель, если он не удовлетворен решением ГРЖ или даже решением суда, может подать апелляцию в АБР. Политика механизма подотчетности состоит из двух подразделений: Офиса Специального Фасилитатора Проекта и Офиса Комитета по Оценке Соблюдения. Политика механизма подотчетности функционирует независимо от МРЖ или судов и может быть обращен, если проект и АБР не решают удовлетворительно обращение, жалобу, заявление пострадавших от проекта лиц. ГРЖ не будут препятствовать доступу заявителей к Механизму подотчетности АБР. Все расходы, понесенные

заявителем на подачу обращения, жалобы, заявление и ее разрешение, будут покрыты проектом.

Заключительные положения

36. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по решению МОН КР.