

***Министерство энергетики Кыргызской Республики***

***По механизму рассмотрения жалоб (МРЖ)***

***Для проекта «Развитие возобновляемой энергетики Кыргызской Республики» (Фаза 1)*** ***)***

*В соответствии с законом Кыргызской Республики “О процедуре рассмотрения обращений граждан”, а также в соответствии с требованиями Экологических и социальных стандартов (ЭСС) в рамках экологической и социальной рамочной программы (ESF) Всемирного банка (ВБ), Отдел управления проектом (ОУП) при Министерстве энергетики предоставляет общественности механизм рассмотрения жалоб для оперативного выявления, рассмотрения и урегулирования жалоб/претензий в отношении работ и мероприятий, осуществляемых в рамках Проекта» Развитие возобновляемой энергетики Кыргызской Республики» (KRED) (фаза 1). МРЖ укрепляет коммуникацию с заинтересованными сторонами проекта, обеспечивает каналы обратной связи, выявляет и решает проблемы, а также повышает прозрачность и подотчетность.*

*Через данный механизм, граждане, организации, местные группы, которые могут попасть под воздействие планируемой деятельности по Проекту (включая проектирование и строительные работы, экспроприацию/переселение и т.д.), могут подавать свои жалобы/обращения по различным каналам, например по почте, телефону, электронной почте, по WhatsApp или SMS, представляя проблемы или ситуации, которые могут повлиять на их интересы, и/или подавать вопросы или предложения/рекомендации относительно реализации Проекта.*

*Подробная информация об МРЖ, включая форму заявления о жалобах/претензиях, доступна в следующих местах:*

* ***Офис управления проектом****Министерство энергетики Кыргызской Республики, ул. Жибек-Жолу 326, г. Бишкек, E-mail:* [*kemskred@gmail.com*](mailto:kemskred@gmail.com)*, веб-сайт:* [*https://minenergo.gov.kg/ru;*](https://minenergo.gov.kg/ru;) *№ телефона и WhatsApp: + 996771661223*
* ***Министерство энергетики (МЭ)*** *ул. Жибек-Жолу 326, г. Бишкек, веб-сайт:* [*https://minenergo.gov.kg*](https://minenergo.gov.kg)*, № телефона: +(0312) 67 03 60, 67 02 46; или № горячей линии МЭ: +996(312) 67-02-12.*
* Местные органы городского и сельского самоуправления (ОМСУ);
* Кара-Кулжинский район,Ылай-Талинского айылного аймака
* с.Ылай-Талаа,ул.Р.Сатыбаева № 45 Тел;+996(3239)
* 6-06-36, факс; +996 (773) 10-57-58 Электронная почта ylaitalaa @list.ru
* Узгенский район,Кароолский айыл окмоту
* 723624. село Кароол ул. Кулбая № 26. [Karool94@mail.ru](mailto:Karool94@mail.ru)
* Открытое акционерное общество «Чакан ГЭС»

Кыргызская Республика,Чуйская область, Аламудунский район,

* поселок ГЭС – 3, улица Суворова № 113
* тел: +996 (312) 48-30-85, факс: +996 (312) 90-16-23,
* Е-mail: chakanges@mail.ru

• Открытое акционерное общество «НЭСК»

• Кыргызская Республика, г. Бишкек, проспект Жибек Жолу, 326

• тел: +996 (312) 66-10-01, факс: +996 (312) 66-16-09, 90-44-41

• E-mail: nesk@elcat.kg

• Веб-сайт: http://www.nesk.kg

*ОУП/МЭ обеспечит конфиденциальность рассмотрения жалоб, при этом жалобы могут быть поданы анонимно.*

**Служба рассмотрения жалоб Всемирного банка**

Всемирный банк, донор проекта KRED, предоставляет свой собственный механизм, Службу рассмотрения жалоб (GRS), для сбора жалоб от отдельных лиц и сообществ, которые считают, что проект, финансируемый Всемирным банком, может оказать на них негативное влияние.

Эта служба способствует оперативному реагированию на жалобы общественности со стороны руководителей целевых групп Всемирного банка (TTL) и быстрому и эффективному урегулированию поданных жалоб.

Жалобы в GRS ВБ могут быть поданы непосредственно заинтересованными лицами одним из способов, перечисленных ниже:

• По email: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

• По факсу: + 1–202–614–7313 4

• Через местный офис Всемирного банка: Кыргызская Республика, 720011 г. Бишкек, ул. Абдрахманова 191, 2-ой этаж Hyatt Regency, [bishkek\_office@worldbank.org](mailto:bishkek_office@worldbank.org),

Тел.: +996 312 625-262

• Через онлайн платформу GRS Всемирного банка:

<https://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

Подробная информация об МРЖ доступна по следующей ссылке:

Мурзакаримов Гульжигит,

Директор, Отдел управления проектом,

Министерство энергетики, г. Бишкек, ул. Жибек-Жолу 326

Тел.: + 996 555 911 271

E-mail: [kemskred@gmail.com](mailto:kemskred@gmail.com)

***МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ[[1]](#footnote-1)***

Основная цель механизма рассмотрения жалоб заключается в содействии своевременному, эффективному и действенному рассмотрению жалоб и претензий к удовлетворению всех вовлеченных сторон. В частности, МРЖ обеспечивает прозрачный и надежный процесс для достижения справедливых, эффективных и долгосрочных результатов. МРЖ также укрепляет доверие и сотрудничество как неотъемлемый компонент более широких консультаций с общественностью, которые способствуют принятию корректирующих мер.

**Цели МРЖ**

* Регистрировать, проверять, рассматривать, отслеживать и реагировать на жалобы или запросы, полученные в связи с социальными, экологическими и другими вопросами, связанными с деятельностью Проекта;
* Находить взаимоприемлемые решения, удовлетворяющие проект и заинтересованные стороны, и разрешать любые жалобы/претензии на месте путем консультаций с заинтересованными сторонами;
* Содействовать процессу разработки на местном уровне, сохраняя прозрачность и устанавливая уровень ответственности перед сторонами, затронутыми проектом;
* Обеспечить возможность предоставления обратной связи;
* Предоставить уязвимым лицам и/или группам возможность высказывать свои мнения.

**Система рассмотрения жалоб проекта KRED**

Для содействия своевременному, эффективному и действенному разрешению жалоб и претензий к удовлетворению всех заинтересованных сторон для предлагаемого проекта разработан трехступенчатый механизм рассмотрения жалоб. МРЖ обеспечивает прозрачный и надежный процесс для достижения справедливых, эффективных и долгосрочных результатов. МРЖ также укрепляет доверие и сотрудничество как неотъемлемый компонент более широких консультаций с общественностью, способствующих принятию корректирующих мер.

**Территориальное подразделение** энергетических компаний на **первом уровне**, которое отвечает за помощь членам сообщества и другую социальную работу (разрешение конфликтов, общее содержание сообщества и т. д.). Их обязанность заключается в приеме/регистрации жалоб, их передаче в ОУП и содействии в процессе рассмотрения и ответа заявителям.

На **втором уровне**, **Специалист по социальным вопросам ОУП** будет регистрировать жалобы в журнале жалоб, рассматривать и отвечать заявителю. Специалист по социальным вопросам ОУП будет ежемесячно отчитываться о статусе обработки жалоб.

На **третьем уровне** **Комиссия по рассмотрению жалоб** (КРЖ) будет сформирован, включая представителей Министерства энергетики КР и представителей ОУП, руководителей районных и местных подразделений, а также одного сельского старосту, если это необходимо. КРЖ будет решать проблемы, которые не были разрешены на первом и втором уровнях или вопросы, которые поступили напрямую в ОУП или МЭ. Для продвижения прозрачной и эффективной реализации проекта, ОУМ и МЭ КР будет принимать и расследовать запросы от любых сторон, затронутых проектом, включая анонимные запросы. Нижеследующая таблица

В таблице ниже представлен подробный процесс рассмотрения жалоб и сроки.

| **Кому подана жалоба** | **Форма предоставления** | **Процедура управления жалобой** | **Срок обработки жалобы** |
| --- | --- | --- | --- |
| ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ  •Открытое акционерное общество «Чакан ГЭС»  Кыргызская Республика,Чуйская область, Аламудунский район,  •поселок ГЭС – 3, улица Суворова № 113  •тел: +996 (312) 48-30-85, факс: +996 (312) 90-16-23,  •Е-mail: chakanges@mail.ru  •Открытое акционерное общество «НЭСК»  •Кыргызская Республика, г. Бишкек, проспект Жибек Жолу, 326  •тел: +996 (312) 66-10-01, факс: +996 (312) 66-16-09, 90-44-41  •E-mail: nesk@elcat.kg  •Веб-сайт: <http://www.nesk.kg>  Секретарь, ответственный за ведение журнала МРЖ | Устно, письменно, в электронном формате | 1. Регистрация в журнале жалоб с указанием даты и времени;  2. Секретарь местной комиссии должен зарегистрировать жалобу;  3. Заявителю направляется ответ;  4. Если жалоба не удовлетворена, жалоба перенаправляется на центральный уровень. | 5 дней |
| ВТОРОЙ УРОВЕНЬ  Отдел управления проектом  Ф.И.О.: Жээналиева Астра  Должность: Специалист по социальным вопросам  Адрес: Министерство энергетики, г. Бишкек, ул. Жибек-Жолу 326  Тел.: + 996 999055051  E-mail: [kemskred@gmail.com](mailto:kemskred@gmail.com)  Офис менеджер ОУП , ответственный за ведение журнала МРЖ: | Устно  Письменно  В электронном формате путем подачи электронной заявки | 1. ОУП регистрирует жалобы / предложения в журнале жалоб;  2. Ведет и контролирует процесс рассмотрения и ответа на жалобы;  3. Ежемесячно специалист по социальным вопросам ОУП отчитывается о ходе работы с жалобами перед Министерством энергетики КР и Всемирным банком.  4. Рассмотрение жалобы может потребовать дополнительной проверки вопроса, включая сбор дополнительных документов;  5.При необходимости, информация о ходе рассмотрения жалобы в письменной форме ежемесячно направляется в вышестоящий орган (в зависимости от характера вопроса);  6. Жалоба на этом уровне должна быть разрешена. | 7 дней |
| ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ  Комиссия по рассмотрению жалоб  ОАО «Чакан ГЭС» — Ягушев И.Г., начальник ОРП Чуйская область, Аламудунский район,  •поселок ГЭС – 3, улица Суворова № 113  •тел: +996 (312) 48-30-85, факс: +996 (312) 90-16-23,  •Е-mail: chakanges@mail.ru  ОАО «НЭСК» — Табалдыев Балкыбек, начальник ОРП  Тел.: + 996770778100  723510, Кыргызская Республика  г.Ош, пр.А.Масалиева,102  Телефон: 5-50-38, факс: 6-67-12  E-mail: oshpes@nesk.kg  ОУП — Мурзакаримов Гүлжигит, директор Министерство энергетики, г. Бишкек, ул. Жибек-Жолу 326  Тел.: + 996 555 911 271  E-mail: [kemskred@gmail.com](mailto:kemskred@gmail.com) | Устно  Письменно  В электронном формате путем подачи электронной заявки | 1. Нерешенные или неудовлетворенные жалобы на третом уровне будут рассматриваться МРЖ.  2. Если заявитель не удовлетворен с решением МРЖ, он/она может обратиться в суд. | 14 дней |
|  |  |  |  |

МРЖ проекта не препятствует обращению в суд в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Если для разрешения жалобы требуется специальная проверка (рассмотрение), дополнительные материалы или другие меры, сроки разрешения могут быть продлены, но не более чем на 30 календарных дней в соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» № 67 от 4 мая 2007 года. Анонимные жалобы также будут рассматриваться в рамках проекта и будут предприняты соответствующие меры.

**Журнал жалоб**

Все поступающие жалобы, запросы, предложения подлежат регистрации в журнале жалоб. Информация из журнала копируется и включается в электронную базу данных. Электронная база данных должна содержать как минимум соответствующую информацию о дате подачи, регистрационном номере, сути вопроса, ответственном лице, сроке разрешения жалобы и отзыве (положительном или отрицательном). Специалист отслеживает процесс рассмотрения жалобы по ее регистрационному номеру. Для целенаправленного реагирования регистрация/учет жалоб/обращений классифицируется следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ категории** | **Описание категории** |
| Категория 1 | Общие просьбы/обращения и предложения, относящиеся к проекту. |
| Категория 2 | Вопросы, касающиеся тендерного процесса и коррупции |
| Категория 3 | Экологические вопросы |
| Категория 4 | Вопросы по отводу земель, ограничениям землепользования и вынужденному переселению |
| Категория 5 | Гендерные вопросы в рамках проекта, включая равенство мужчин и женщин, гендерное насилие, сексуальные домогательства и сексуальное насилие. |
| Категория 6 | Персонал, рабочие условия и вознаграждения. |
| Категория 7 | Жалобы на работу специалистов ОУП. |
| Категория 8 | Любые другие жалобы, претензии или рекомендации, относящиеся к реализации проекта. |

**Рассмотрение деликатных жалоб**

Учитывая стандарты по предотвращению сексуального насилия и домогательств (SEA/SH), которые в соответствии с требованиями Всемирного банка должны соблюдаться во всех проектах, финансируемых Всемирным банком, эти стандарты будут соблюдаться, а ответственные лица примут меры по повышению осведомленности о предотвращении и пресечении СЭН/СД. Сотрудники проекта и подрядчики будут проинформированы о принципах надзора и предотвращении рисков SEA/SH на всех этапах реализации проекта.

Отдельный МРЖ для каждого случая СЭН/СД обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб и позволит заявителю не опасаться возможных ответных мер. Эти жалобы будут рассмотрены без промедления, и все виновные будут привлечены к ответственности. Проблемы, связанные с SEA / SH, потребуют принятия определенных дополнительных мер:

* При найме специалиста по социальным вопросам, который будет работать в PMO, будет учитываться гендерная чувствительность.
* Специалисты по социальным вопросам будут проинформированы о вопросах СЭН/СД.

В дополнение к социокультурным характеристикам и методам ненасильственного общения в процессе обучения работников, на повестке дня также будет стоять вопрос о SEA/SH. Обучение работников будет включать следующую информацию о СЭН/СД:

* Определение насилия в отношении женщин в национальных и международных документах;
* Виды насилия (физическое, сексуальное, экономическое, эмоциональное);
* Правовые санкции;
* Механизм рассмотрения жалоб будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации;
* Будут проводиться информационные мероприятия для ознакомления женщин с данным механизмом. В ходе этих мероприятий будет предоставляться следующая информация;
* В этих исследованиях представлены следующие типы информации:
* Права женщин;
* Самозащита в случаях насилия и сексуального надругательства;
* Номера телефонов экстренных служб;
* Контактная информация учреждений и организаций, в которые они могут обратиться;
* Механизм рассмотрения жалоб и политика конфиденциальности.

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

В рамках проекта будут применяться дополнительные меры по снижению рисков, соразмерные с их уровнем. Подрядчик будет отвечать за разработку процедуры управления персоналом, планов по охране труда и технике безопасности, а также протоколов СЭН, которые будут применяться к собственным сотрудникам и сотрудникам субподрядчиков, работающим над проектом. Эти процедуры и планы будут представлены в ОУП для рассмотрения и утверждения до того, как подрядчикам будет разрешено приступить к работам на строительной площадке. Все подрядчики будут обязаны в контракте взять на себя обязательства по недопущению использования детского и принудительного труда, ввести меры по смягчению последствий SEA/SH, а сотрудники ОУП, ответственные за надзор за подрядчиками, будут контролировать и сообщать об отсутствии принудительного труда и случаях СЭН/СД. Все персональные данные и жалобы, полученные в рамках МРЖ, будут обрабатываться конфиденциально, за исключением случаев, когда заявители дают согласие на раскрытие своей личной информации. В частности, будет соблюдаться конфиденциальность деликатных вопросов и жалоб, связанных с СЭН/СД, поднимаемых сообществами. Жалобы/претензии деликатного характера также могут быть направлены непосредственно специалисту по социальным вопросам ОУП по следующему адресу:

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. | Жээналиева Астра |
| Должность | Специалист по социальным вопросам |
| Адрес: | Министерство энергетики, г. Бишкек, ул. Жибек-Жолу 326 |
| № телефона: | +996 999 05 5051 |
| Веб-сайт: | https://minenergo.gov.kg/ru |
| E-mail: | [kemskred@gmail.com](mailto:kemskred@gmail.com) |

**Мониторинг и отчетность**

ОУП несет ответственность за:

* Анализ данных о количестве и характере обращений и ходе их рассмотрения, а также их внесение в базу данных ОУП;
* Мониторинг нерешенных вопросов и предлагаемых мер по их решению;
* Подготовка квартальных отчетов по рассмотрению обращений, направляемых во Всемирный банк.

Квартальные отчеты, направляемые во Всемирный банк, должны включать раздел по рассмотрению обращений, содержащий следующую информацию:

* Ход реализации МРЖ (процедуры, обучение, информационные кампании, бюджет и т.д.);
* Данные о количестве полученных обращений (заявления, предложения, жалобы, запросы, положительные ответы) с указанием количества рассмотренных обращений и решенные вопросов;
* Данные о характере обращений и предоставленных ответов, а также количестве вопросов, которые остаются нерешенными;
* Уровень удовлетворенности предоставленными ответами и предпринятыми мерами;
* Предпринятые меры.

***Приложение А***

Образец формы заявления

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Руководитель учреждения)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(ФИО руководителя)*

От кого\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Фамилия и имя заявителя)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(Адрес заявителя)*

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Подробная информация о себе, место жительства, должность)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цель заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Информация о существующей проблеме и ее 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) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. For further details on GRM the KRED ESMF disclosed at MoE website https://minenergo.gov.kg/ru/news/116; may be referred. [↑](#footnote-ref-1)