**КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА ВСЕМИРНЫЙ БАНК**

**Министерство чрезвычайных ситуаций**

**Кыргызской Республики**

**Проект**

**«****Повышение устойчивости к рискам стихийных бедствий в Кыргызстане»**

**(Проект ERIK)**

**Механизмы рассмотрения жалоб**

**(МРЖ)**

**(обновленные)**



**Бишкек, 2019 г**

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

Настоящий механизм рассмотрения жалоб разработан для использования заинтересованными сторонами, попадающими под воздействие деятельности, предусмотренной в рамках проекта «Повышение устойчивости к рискам стихийных бедствий в Кыргызстане» (ERIK) (далее – Проект).

Механизм рассмотрения жалоб (далее - МРЖ) является процессом получения оперативной, объективной информации, оценки, рассмотрения, удовлетворения и оценки обращений (заявлений, предложений, жалоб, запросов, позитивных отзывов), связанных с реализацией Проекта.

Заинтересованные стороны – все получатели выгод от реализации Проекта (население, учреждения, организации, общины и другие), расположенные в проектной зоне и/или сотрудничающие с ним.

С целью укрепления возможностей реагирования Правительства Кыргызской Республики на стихийные бедствия, обеспечения более безопасной и улучшенной среды обучения детей и снижения неблагоприятных финансовых последствий стихийных бедствий для государственного бюджета и населения реализуется проект «Повышение устойчивости к рискам стихийных бедствий в Кыргызстане» (ERIK).

Проект включает следующие компоненты, в рамках которых могут возникнуть жалобы.

**Компонент 1:** Укрепление систем обеспечения готовности и реагирования на стихийные бедствия *путем закупки, установки и внедрения в эксплуатацию ИКТ-оборудования, программного обеспечения и устройств экстренного оповещения и поисково-спасательного оборудования, совершенствование систем оповещения о чрезвычайных ситуациях, создание потенциала для мониторинга и обследования оползней и внедрение электронного обучения общественности о стихийных бедствиях.*

**Компонент 2:** Улучшение безопасности и функциональности школьной инфраструктуры *путем замены существующих зданий новыми безопасными зданиями и сейсмической модернизации (усиления) существующих зданий в отобранных 10-ти школах.*

**Компонент 3:** Усиление финансовой защиты *путем изучения организации и оптимизации рабочих процессов ГСО и закупки специализированной веб-ориентированной системы страхования.*

**Компонент 5:Реагирование на чрезвычайные ситуации** *путем перераспределения средств проекта на поддержку Правительства в борьбе с коронавирусом COVID-19, который включает мероприятия по закупкам предметов медицинского назначения и оборудования.*

Для улучшения деятельности Проекта и устранения существующих недостатков, обеспечивается прием и своевременное рассмотрение обращений, поступающих от заинтересованных сторон. Обращения могут быть как индивидуальными, так и коллективными. Жалобы и отзывы могут быть поданы анонимно, и конфиденциальность будет обеспечиваться во всех случаях, в том числе, когда известна личность лица, подающего жалобу. По этой причине, будут созданы указанные ниже каналы подачи жалоб во избежание конфликтов между заинтересованными сторонами.

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке обращений граждан», граждане могут направлять любые обращения по вопросам, касающимся сферы реализации Проекта, на всех этапах реализации.

Настоящий МРЖ, разработан для всего Проекта, однако акцент сделан на компоненте 2, поскольку прямое негативное воздействие от деятельности Проекта получат жители, проживающие в отобранных проектных зонах (школах) и могут возникнуть вопросы социального, экологического и другого характера во время реконструкции или строительства отобранных школ. В рамках реализации мероприятий Компонентов 1 и 3 для граждан/бенефициаров создаются улучшенные службы реагирования на чрезвычайные ситуации, оповещения населения и капитальная реорганизация страховых операций.

МРЖ обеспечивает гибкость и доступность в использовании ниже указанных каналов для граждан/бенефициаров, желающих подать другие обращения (предложения и отзывы) помимо жалоб, имеющих отношение к Проекту. Работа с такого рода обращениями граждан/бенефициаров осуществляется Отделом реализации проекта (ОРП) в том же порядке, как и в случае жалоб.

1. **ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, КАСАЮЩИХСЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОЕКТА.**
   1. **Обращения/жалобы могут быть направлены по следующим каналам**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Телефон горячей линии**:   +996 (312) 316506 (компонент 1 и 3);  +996 (312) 316486 (компонент 2);  +996 (312) 316486 (компонент 5).  + 996 (550) 57-01-95 (компонент 1);  + 996 (553) 32-83-36 (компонент 2);  + 996 (552) 55-65-59 (компонент 3);  +996 (706) 802080 (компонент 5).   1. **WhatsApp:**   + 996 (550) 57-01-95 (компонент 1);  + 996 (553) 32-83-36 (компонент 2);  + 996 (552) 55-65-59 (компонент 3);  + 996 (706) 80-20-80 (компонент 5)  (система мгновенного обмена текстовыми сообщениями для мобильных устройств с поддержкой голосовой и видеосвязи); | **3.** Письменные обращения могут быть направлены в адрес ОРП: г. Бишкек, ул. Керимбекова 1, 3 эт., каб.33.  По компоненту 2 письменные жалобы могут быть опущены в ящики жалоб, установленные в Айыл окмоту.  **4.** Устные обращения в рамках Компонента 2 могут поданы входе рабочих встреч на местах (участках);  **5.** Электронные обращения должны быть направлены по e-mail:  [erik2.mes.kg@gmail.com](mailto:erik2.mes.kg@gmail.com) (*компонент 1,2,3*).  [cerc.covid.mes.kg@gmail.com](mailto:cerc.covid.mes.kg@gmail.com) (*компонент 5*) |

* 1. Граждане вправе обращаться на государственном, официальном или любом другом языке народов 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. Обращения/жалобы регистрируются специалистом ОРП в журнале регистрации МРЖ, согласно **Приложению Б**, и принимаются к рассмотрению при условии указания следующих данных:
* фамилия, имя, отчество;
* адрес регистрации и проживания либо номер телефона;
* содержание обращения;
* иная справочная информация.

В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы гражданина.

* 1. В случае, если обращения/жалобы поступили при отсутствии каких-либо вышеперечисленных данных (анонимно), они фиксируется также в журнале регистрации МРЖ и принимаются меры по устранению жалобы, если они имеют отношение к проекту. В таких случаях, ответы на жалобы не предоставляются.
  2. ОРП регистрирует жалобу в журнале регистрации МРЖ, присваивает входящий номер. Директор ОРП назначает лицо, ответственное за рассмотрение жалобы и ее удовлетворения.
  3. Если заявитель известен, ответственный исполнитель ОРП предоставляет в течение 14 дней ему/ей ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.
  4. Жалоба считается разрешенной в случае, если она рассмотрена по поставленным в ней вопросам, приняты необходимые меры и даны заявителю ответы по каналу, по которому была предоставлена жалоба и в сроки, указанные в п.1.6 настоящего МРЖ.
  5. Ответ на коллективное обращение направляется по адресу гражданина, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.
  6. В случаях обращения в электронном виде граждане в своем обращении в обязательном порядке указывают наименование ОРП, свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес проживания, и излагают суть обращения.
  7. 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 ОРП и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.
  8. По итогам рассмотрения обращения, ОРП принимается решение о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.
  9. Ответственное лицо за рассмотрение жалобы будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его жалобы и гарантировать, что жалоба рассматривается надлежащим образом.
  10. В случае, если граждан/бенефициары в рамках Компонента 1 не удовлетворены ответом, жалоба должна быть направлена для решения вопроса в Министерство чрезвычайных ситуаций КР (МЧС КР), в рамках Компонента 3 - в ОАО «Государственная страховая организация» (ГСО), в рамках Компонента 5 – в Министерство здравоохранения КР (Минздрав КР).

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что пострадали от Проекта, осуществленным при поддержке ВБ могут подать жалобу существующим на уровне проектов структурам, ответственных за рассмотрение жалоб, или в СРЖ ВБ.

СРЖ гарантирует оперативное рассмотрение полученных жалоб с целью решения проблем, связанных с Проектом. Затронутые Проектом сообщества и отдельные лица могут представлять свои жалобы независимой Инспекционной Группе ВБ, которая устанавливает факт, или вероятность нанесения вреда в результате несоблюдения Всемирным Банком своих правил и процедур. Жалобу можно подавать в любое время после того, как обеспокоенность будет доведена непосредственно до сведения Всемирного банка, а также предоставления руководству ВБ возможности реагирования на нее.

Для получения информации о том, как подавать жалобу в СРЖ ВБ, пожалуйста, посетите вебсайт: <http://www.worldbank.org/GRS>

Для получения информации о том, как подавать жалобу в Инспекционную Группу ВБ, пожалуйста, посетите вебсайт: [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org)

* 1. Жалобы и предложения, касающиеся Компонента 2, входящие в компетенцию Айыл окмоту, должны направляться специалисту Айыл окмоту, ответственного за оказание содействия в реализации Компонента 2.

Жалобы и предложения, относящиеся к осуществлению деятельности по строительству и реконструкции школ рассматриваются ОРП.

**Следующие типы жалоб гражданами/бенефициарами могут быть рассмотрены в рамках компонента 2 Проекта, среди прочего:**

* Процесс строительных работ негативно влияет на жизнедеятельность населения;
* При реализации Проекта нарушено экологическое состояние зоны;
* Нарушено равноправие мужчин и женщин (гендерные проблемы) относящиеся к деятельности проекта;
* Не учтено состояние уязвимых людей (инвалидов, одиноких женщин, многодетных семьей) проектом;
* В процессе реализации Проекта женщины и подростки привлечены к насильственному труду;
* Компенсация не выплачивается в соответствии с планом оценки отчуждаемого имущества и другое;
* Любые другие жалобы / претензии или рекомендации, связанные с реализацией Проекта.
  1. Если жалоба поступила в устном порядке в ходе встречи, ОРП при возможности немедленного разрешения жалобы отвечает в устном порядке. В случае невозможности немедленного разрешения, ОРП сообщает о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ.
  2. Если, после получения ответа от ОРП, жалоба, поступившая в рамках Компонента 2 не удовлетворена, Проект использует Комиссию по разрешению конфликтов (КРК). КРК создается по мере необходимости, и состоит из нечетного количества членов (не менее чем 5 человек), в том числе женщины, представляющие органы местного самоуправления, школьные комитеты, местную общину и ОРП.

КРК создается со стороны Айыл Окмоту по запросу бенефициара и ОРП в зоне реализации Проекта. Решения, принимаемые комиссией и согласованные между всеми сторонами, оформляются в виде распоряжения участвующего Айыл Окмоту.

* 1. Если по поводу решения КРК у бенефициара есть какие-либо возражения, дело может быть передано потерпевшей стороной в суд.

1. **ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, КАСАЮЩИХСЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ и ОРГАНИЗАЦИЙ**

*Центр управления кризисных ситуаций при МЧС КР (ЦУКС), Департамент мониторинга и прогнозирования чрезвычайных ситуаций при МЧС КР (ДМПЧС) и*

*ОАО «Государственной страховой организации» (ГСО).*

* 1. В момент эксплуатации информационных систем и оказываемых услуг предоставляемых МЧС КР и ГСО граждане с жалобами или предложениями могут обращаться в МЧС КР и ГСО в соответствии с Законом КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» по ниже указанным каналам:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Телефоны горячей линии**:  **МЧС КР:**  +996(312)54-79-86;  +996(3222)2-33-46.  **ГСО:**  +996 (312) 65 55 25;  +996 (312) 65 08 51;  +996 (312) 65 08 52.   1. **Веб-сайты:**   **МЧС КР:** [www.mes.kg](http://www.mes.kg)  **ГСО:** [www.gso.kg](http://www.gso.kg)   1. Граждане также могут передавать свои жалобы во время приема граждан руководством МЧС и ГСО в соответствии с установленным графиком приема организаций. 2. Электронные обращения должны быть направлены по e-mail:   **МЧС:** [MCHS@ELCAT.KG](mailto:MCHS@ELCAT.KG)  **ГСО:** [info@gso.kg](mailto:info@gso.kg) | 1. Письменные обращения могут быть направлены в адреса:   **МЧС КР:** 720000, г.Бишкек, ул.Токтоналиева 2/1  **ГСО:** г. Бишкек, ул. Киевская, 218.  Филиалы ГСО:  **Ошский филиал:**  Ошская область, г.Ош, ул. Ленина, №221, каб.64,62, тел.: +996 (3222) 5 52 31  **Джалал-Абадский филиал:**  Джалал-Абадская область, г. Джалал-Абад, ул. Эркиндик, 11, тел.: +996 (3722) 2 41 01  **Таласский филиал:**  Таласская область, г. Талас, ул. Бердике Баатыра, 287, тел.: +996 (3422) 5 20 60  **Иссык-Кульский филиал:**  Иссык-Кульская область, г. Каракол,  ул. Московская, 120 А; тел.: +996 (3922) 5 49 10  **Нарынский филиал:**  Нарынская область, г. Нарын, ул. Ленина, 76,  тел.: +996 (312) (3522) 5 71 01  **Баткенский филиал:**  Баткенская область, г. Кадамжай, ул. Орозбекова, 1, тел.: +996 (3655) 5 15 58 |

1. **ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, КАСАЮЩИХСЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИНЗДРАВА КР**

|  |  |
| --- | --- |
| Центральные горячие линии:  0312660663 (Минздрав), 0312323202, 0312323055, 0550033607 (ДГСЭН); | Контактный номер общественной приемной Минздрава: +996 (312) 621023 |
| Региональные горячие линии:  0322270755 (Управление здравоохранения города Ош), 03123318767 (Управление здравоохранения города Бишкек) | Устная или письменная жалоба, полученная во время рабочих совещаний/личных приемов; |
| WhatsApp: 0770895556; | Входящая корреспонденция, доставляемая в общий отдел Минздрава курьером по адрес Министерства здравоохранения: ул. Московская, 148, Бишкек, Кыргызская Республика |
| Веб-сайт: [www.med.kg](http://www.med.kg) |
| Входящая корреспонденция, получаемая по электронной почте: [mz@med.kg](mailto:mz@med.kg) |

1. **ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ О МРЖ**
   1. Информация о МРЖ будет размещена на официальном сайте МЧС КР и Минздрава КР, информационных досках в рабочем помещении территориальных подразделений ГСО, а также распространена всем заинтересованным сторонам, попадающим под воздействие Компонента 2 Проекта, посредством регулярных информационных каналов, определенных Коммуникационной Стратегией Проекта (например, телеканалы, радио, печатные СМИ, социальные сети), организации общественных слушаний (в том числе, по вопросам вынужденного переселения), и рабочих встреч на всех этапах реализации Проекта.

**Структура МРЖ для Компонента 2**

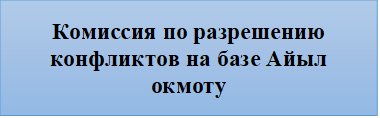
Лицо, затронутое проектом

**Если жалоба не удовлетворена**

**Распоряжение Айыл окмоту**

ОРП

Айыл окмоту



**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**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)*

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

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

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

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

Пути устранения проблемы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

*(прошу……, о том или ином действии/бездействии, жалуюсь…, предлагаю)*

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Фамилия и имя заявителя)*

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

*(Дата)*

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

**РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ/ЗАПРОСОВ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ/ЗАПРОСОВ (Форма A)**  *Номер регистрации:* | | | | | |
| Дата получения жалобы: | | | ФИО сотрудника, заполняющего форму: | | |
| Жалоба получена (отметьте **V**):  □ национальный уровень □ областной уровень □ районный уровень    □ Айыл аймак □ село | | | | | |
| Форма регистрации запроса или жалобы (отметьте **V**):  □ лично □ по телефону □ по электронной почте □ по смс    □ веб-сайт □ ящик жалоб/предложений □ собрание общины  □ общественные консультации  □ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| ФИО лица, подавшего жалобу: *(информация факультативна и всегда рассматривается как конфиденциальная)*  *Пол: □* *Мужчина* □ *Женщина* | | | | | |
| Адрес или контактная информация лица, подающего жалобу: *(информация факультативна и конфиденциальна)* | | | | | |
| Место происшествия ситуации, повлекшей жалобу/проблему *(вписать)* | | | | | |
| Национальный уровень: | Областной уровень: | Районный уровень: | | Айыл аймак: | Село: |
| Ответственное лицо за рассмотрение жалобы и прослеживание хода ее рассмотрения: | | | | | |
| Прогресс в разрешении жалобы (например, отправлен ответ, на стадии разрешения, разрешена): | | | | | |
| Прочие комментарии: | | | | | |