

## *Процедура и каналы обращения реализации Механизма рассмотрения жалоб*

МРЖ в рамках Проекта будет функционировать на трех уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

- На первом уровне граждане могут обращаться с жалобами и обращениями в высшее учебное заведение (ВУЗ). Представитель ВУЗа будет включен в комитет по рассмотрению жалоб на местном уровне;
- На втором уровне граждане могут подавать жалобы и обращения непосредственно в Отдел реализации/координации проектов (ОР/КП);
- На третьем уровне граждане могут подавать жалобы и обращения непосредственно в Министерство науки, высшего образования и инновации Кыргызской Республики (МНВОИ КР).

**Таблица 1. Матрица управления жалобами**

<b>Уровень МРЖ</b>	<b>Ответственные лица</b>	<b>Форма обращения</b>	<b>Процедура управления жалобами</b>	<b>Период рассмотрения (количество дней)</b>
Первый уровень - местный	Проректор ВУЗа	Устно или по телефону/ письменно	Ответственный сотрудник ВУЗа регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОР/КП и заявителя о принятом решении	14 дней
Второй уровень – ОР/КП	Менеджер ОР/КП	Устно или по телефону/письменно.	Офис-менеджер ОР/КП / Специалист по социальным вопросам регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; Специалист по социальным вопросам организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения, поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости	14 дней

			проводит встречи с заявителем.	
Третий уровень – МНВОИ КР	Координатор по работе с персоналом МНВОИ КР	Устно или по телефону/письменно.	МНВОИ КР регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОР/КП и заявителя о принятом решении	14 дней

МРЖ доступен всем заинтересованным сторонам Проекта для подачи обращений, комментариев, предложений и жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности Проекта. МРЖ доступен для всех, включая этнические, религиозные, гендерные, лица с ограниченными возможностями здоровья, социально-уязвимые слои населения, и другие.

Бенефициары Проекта, на которых Проект оказал воздействие (прямо или косвенно, положительно или отрицательно), а также другие граждане могут использовать МРЖ для подачи жалоб и обращений.

МРЖ для Проекта управляется ОР/КП.

Жалобы и обращения могут быть выражены в любое время на протяжении реализации Проекта. Все заинтересованные лица смогут задействовать МРЖ различными способами: отправить письменную жалобу, обратиться по телефону, электронной почте, факсу, через социальные сети и т.д. (МРЖ должен быть реализован, а все проблемы и жалобы должны храниться и регистрироваться на каждом уровне). ОР/КП будет вести электронную базу данных жалоб.

## **1. Комиссии по рассмотрению жалоб/обращений**

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на местном и центральном уровнях.

**Комиссия на местном уровне состоит из следующих лиц:**

1. Проректор, председатель комиссии;
2. Член профсоюзного комитета;
3. Декан, член комиссии;
4. Зав кафедрой, член комиссии;
5. Студенческий совет (представитель);

**Комиссия на уровне ОР/КП состоит из следующих лиц:**

1. Менеджер ОР/КП, председатель комиссии;
2. Заместитель менеджера ОР/КП, член комиссии;

3. Координатор компонента 1 ОР/КП, член комиссии;
4. Специалист по социальным вопросам ОР/КП ВБ, член комиссии;
5. Специалист ОР/КП согласно профилю жалобы.

**Комиссия на уровне МНВОИ КР состоит из следующих лиц:**

1. Начальник Управления профессионального образования МНВОИ КР, председатель комиссии;
2. Ведущий специалист Управления профессионального образования МНВОИ КР, член комиссии;
3. Заместитель менеджера ОР/КП, член комиссии;
4. Координатор компонента 1 ОР/КП, член комиссии;
5. Специалист по социальным и общественным связям ОР/КП, член комиссии.

## **2. Каналы обращения**

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

В ВУЗ по следующим каналам граждане/ бенефициары могут подавать жалобы и обращения:

ВУЗ \_\_\_\_\_

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) Сайт МНВОИ КР
- 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

Граждане вправе обращаться на государственном или официальном языке КР. Ответы на письменные обращения граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используется государственный (киргизский) или официальный (русский) языки КР. Образец заявления приведен в **Приложении А.**

## **3. Процедура регистрации и рассмотрения жалоб/обращений**

ОР/КП 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 (ЛЗП). ОР/КП 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 ВУЗе и в офисе ОР/КП.

ВУЗ регистрирует жалобу в журнале жалоб и присваивает ей порядковый номер, Рассматривает жалобу и в течение 14 дней информирует ОР/КП и заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения жалобы. Если заявитель не согласен с принятым решением, ВУЗ 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 ОР/КП / Специалистом по социальным вопросам в электронном журнале регистрации жалоб. 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.

Допускается прием анонимных обращений, в том числе/в особенности по вопросам сексуальной эксплуатации и насилия/ сексуальных домогательств (СЭН/СД). В данном случае соблюдается анонимность заявителя.

Все личные данные и жалобы, полученные в рамках МРЖ, будут рассматриваться конфиденциально, если заявитель не даст согласия на раскрытие своей личной информации. В частности, будет соблюдаться конфиденциальность деликатных вопросов и жалоб, связанных с СЭН/СД, поступивших от сообществ.

В случаях обращения в электронном виде, граждане в своем обращении указывают, 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 жалоб и принимаются меры по устранению обращений/ жалоб, если они имеют отношение к Проекту.

Если заявитель известен, специалист по социальным и общественным связям 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 менеджером ОР/КП 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 представлена 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, ОР/КП 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, ОР/КП при возможности немедленного разрешения жалобы отвечает в устном порядке. В случае невозможности немедленного разрешения, ОР/КП сообщает о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством КР. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ.

Если по поводу решения у бенефициара есть какие-либо возражения, дело может быть передано в суд. Заявитель не ограничен действием данного МРЖ. Согласно законодательству КР, заявитель имеет право обратиться в органы судопроизводства и иные компетентные органы.

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.

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что Проект, поддерживаемый ВБ, оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы с помощью существующих МРЖ на уровне Проекта или в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ)<sup>1</sup> ВБ. СРЖ обеспечивает своевременное рассмотрение полученных жалоб с целью устранения обеспокоенности, связанной с Проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые Проектом, могут подать жалобу в независимую инспекционную комиссию<sup>2</sup> ВБ, которая определяет факт причинения вреда или возможность его причинения в результате несоблюдения ВБ его политик и процедур. Жалобы могут подаваться в любое время после того, как обеспокоенность была доведена до сведения непосредственно ВБ, и руководству банка была предоставлена возможность предоставить ответ.

### **Основное контактное лицо**

<b>ФИО</b>	Эркинбеков Т.
<b>Должность</b>	Специалист по социальным и общественным связям
<b>Почтовый адрес</b>	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А
<b>Телефон</b>	+ 996 312 31 70 16
<b>Сайт МОН КР</b>	<a href="http://www.edu.gov.kg">www.edu.gov.kg</a>
<b>Электронный адрес</b>	officeorp@gmail.com

### **4. Деликатные жалобы**

В соответствии с требованиями ВБ и принимая во внимание СЭН/СД, на всех этапах реализации Проекта, все бенефициары и иные заинтересованные лица Проекта будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков СЭН/СД. МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб, а также позволит заявителю не опасаться возмездия. Вопросы СЭН/СД требуют некоторых дополнительных мер:

- МРЖ будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации;
- Будут проведены информационные мероприятия по информированию о МРЖ, включая деликатные жалобы;
- Принцип конфиденциальности МРЖ будет повторяться во всех информационных материалах.

### **Основное контактное лицо по деликатным жалобам**

<b>ФИО</b>	
<b>Должность</b>	Офис менеджер ОР/КП
<b>Почтовый адрес</b>	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А
<b>Телефон</b>	+ 996 312 31 70 16
<b>Сайт МОН КР</b>	<a href="http://www.edu.gov.kg">www.edu.gov.kg</a>
<b>Электронный адрес</b>	officeorp@gmail.com

<sup>1</sup> <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

<sup>2</sup> [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org)

Приложение A

**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, жалуюсь..., предлагаю)

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

(Фамилия и имя заявителя)

\_\_\_\_\_ (Дата)

Телефон \_\_\_\_\_

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