

Утверждаю
заместитель министра финансов
Кыргызской Республики
Акжолов Н.А.

« 29 » 12 2025 года

**Министерство финансов
Кыргызской Республики**

**ПРОЕКТ «РАЗВИТИЕ УСТОЙЧИВОГО
ФИНАНСОВОГО РЫНКА ДЛЯ ММСР»
(Р505643)**

**Механизм рассмотрения жалоб
для работников Проекта**

Декабрь 2025 года

1. Предисловие

Проект «Развитие устойчивого финансового рынка для микро, малого и среднего предпринимательства (ММСП)» (далее - Проект), финансируемый Всемирным банком (Международная ассоциация развития) совместно с Азиатским Банком инфраструктурных инвестиций (АБИИ), направлен на поддержку климатической устойчивости ММСП и развитие рынка устойчивого финансирования для ММСП путем привлечения частного капитала для «зеленых» инвестиций и укрепления финансовых учреждений и предоставления «зеленых» гарантий.

Компоненты проекта

Компонент 1 будет реализован ОАО Государственным банком развития Кыргызской Республики (далее - ГБР);

Компонент 2 будет реализован ОАО «Гарантийный фонд» (далее - ГФ);

Компонент 3 будет реализован Отделом управления кредитной линии при Министерстве финансов Кыргызской Республики (далее - ОУКЛ).

Компонент 1: Климат и устойчивое финансирование. Этот компонент призван обеспечить: i) оптовое устойчивое финансирование в целях мобилизации частного капитала и (ii) финансовый вклад в Фонд зеленого финансирования (ФЗФ).

Подкомпонент 1.1: Оптовое устойчивое финансирование в целях мобилизации частного капитала.

Подкомпонент 1.2: Финансирование ФЗФ.

Компонент 2: Зеленые гарантии. Этот компонент поможет ГФ внедрить продукты «зеленых» гарантий посредством i) механизма распределения рисков портфеля (далее - МРПР), и ii) индивидуальных гарантийных продуктов.

Подкомпонент 2.1: Зеленый МРПР для ММСП.

Подкомпонент 2.2: Индивидуальные «зеленые» гарантии.

Компонент 3: Реализация проекта и наращивание потенциала в сфере устойчивого финансирования. Этот компонент будет реализован ОУКЛ и сосредоточен на общем управлении Проектом, а также наращивании потенциала, которое необходимо для экосистемы устойчивого финансирования, включая ГБР, ГФ и участвующих финансовых институтов (далее - УФИ).

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также по требованиям социально-экологического стандарта 10 (далее - СЭС 10) Социально-экологических принципов (далее - СЭП) Всемирного Банка (далее - ВБ), разработан Механизм рассмотрения жалоб и обращений (далее - МРЖ) для работников ГБР, ГФ, УФИ, вовлеченных в реализацию Проекта (далее – работники Проекта).

Цель МРЖ состоит в регистрации и рассмотрении любых жалоб работников Проекта, которые могут возникнуть на этапе реализации Проекта и предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб работников Проекта.

В соответствии с СЭС 2 «Рабочий персонал и условия труда» и Процедурой по управлению трудовыми ресурсами (далее - ПУТР), имеются следующие работники Проекта:

- основные работники – работники ОУКЛ;
- работники по контракту – работники ГБР, ГФ и УФИ в рамках Проекта.

2. Основные положения МРЖ

2.1. По Компоненту 1 и 2 МРЖ для работников будет функционировать в трех уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

I. На первом уровне работники региональных офисов УФИ могут обращаться с обращениями/жалобами непосредственно в головной офис УФИ. Сроки рассмотрения - 3 рабочих дня со дня регистрации обращения.

II. На втором уровне работники УФИ могут обращаться с обращениями/жалобами непосредственно в ГБР / ГФ. Сроки рассмотрения - 5 рабочих дня со дня регистрации обращения.

III. На третьем уровне работники УФИ (включая работников региональных офисов УФИ) и ГБР / ГФ могут подавать обращения/жалобы непосредственно в ОУКЛ. Сроки рассмотрения - 15 календарных дня со дня регистрации обращения.

ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ. Первым шагом в процессе оперативного рассмотрения жалоб и предложений будет обращение заявителя (работников региональных офисов УФИ) в головной офис УФИ. Головной офис УФИ назначает координатора по рассмотрению жалоб (КРЖ), который должен регистрировать жалобы и предложения в день их поступления, а также вести учет жалоб и обращений работников по контракту и помогать ускорить процесс рассмотрения жалоб. Заявитель может подать жалобу или предложение следующим образом:

- В виде устного или письменного обращения, в том числе по электронной почте, по телефону, либо посредством СМС, WhatsApp сообщений.

- Жалоба в устном, письменном или электронном виде должна регистрироваться в Журнале регистрации жалоб и предложений УФИ.

- Если проблему не удастся разрешить с удовлетворением заявителя в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы, либо если рассмотрение жалобы заявителя и решение проблемы не входит в компетенцию УФИ, то проблема перемещается на следующий уровень.

- В таком случае, заявитель должен подать свою жалобу/предложение в письменном виде в ГБР / ГФ в зависимости от направления возникшего вопроса.

- Головные офисы УФИ должны проинформировать об этом заявителя и оказать содействие заявителю в подготовке и отправке обращения в ГБР / ГФ, в зависимости от возникшего вопроса.

- УФИ должны на регулярной основе собирать, обобщать и представлять в регулярных отчётах в ГБР / ГФ информацию о любых поступающих жалобах и предложениях, включая анализ различных типов жалоб.

- УФИ должны быть в постоянном контакте с ГБР / ГФ по вопросам жалоб и предложений, поступающих от работников Проекта.

ВТОРОЙ УРОВЕНЬ. В ГБР / ГФ обращение заявителя (работников головного офиса УФИ) должно быть подано в письменном виде, в том числе:

- По электронной почте;

- Посредством SMS или WhatsApp сообщений. Будет определен номер телефона для обращений работников проекта посредством SMS или WhatsApp сообщений.

- Жалоба в письменном или электронном виде регистрируется в Журнале регистрации жалоб и предложений и рассматривается в течение 5 рабочих дней с момента регистрации.

- Для обжалования случаев, которые не могут быть решены в течение 5 рабочих дней, заявитель подает свою жалобу/предложение, в ОУКЛ.

- Работниками ГБР / ГФ должна быть оказана помощь заявителю в подготовке и отправке обращения в ОУКЛ.

- Ответственные работники ГБР / ГФ должны на регулярной основе собирать, обобщать и представлять в ежеквартальных регулярных отчётах информацию о поступающих жалобах и

предложениях, включая анализ различных типов жалоб и предложений, и передавать ее ответственным работникам ОУКЛ.

Контактное лицо на уровне ГБР / ГФ	Контактные данные
	Телефон Адрес электронной почты: Адрес:)

ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ. В ОУКЛ обращение заявителя (работников ГБР / ГФ) должно быть подано в письменном виде, в том числе:

- По электронной почте;
- Жалоба в письменном или электронном виде регистрируется в день поступления в Журнале регистрации жалоб и предложений и рассматривается в течение 15 календарных дней с момента регистрации.

Контактное лицо на уровне ОУКЛ	Контактные данные
Асылбеков Т.С.	Телефон +996 312 66-60-01 Адрес электронной почты: t.asylbekov@piu.kg ; office@piu.kg Адрес: г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58а, кабинет 302 (Центральное Казначейство Министерства финансов Кыргызской Республики)

Таблица 1. Матрица управления жалобами по Компонентам 1 и 2

Уровень МРЖ	Ответственные лица	Форма обращения	Процедура управления жалобами	Период рассмотрения, дней
1-ый уровень – УФИ	Руководитель УФИ	Устно или по телефону/ письменно и другим каналам связи	Специалист УФИ: - регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; - организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения; - поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости проводит встречи с заявителем. Если проблему нельзя решить на уровне УФИ в течение 3 рабочих дня, проблема будет	3 рабочих дня

			передана на уровень ГБР / ГФ.	
2-ой уровень – ГБР / ГФ	Руководитель ГБР / ГФ	Устно или по телефону/ письменно и другим каналам связи	Специалист по социальным вопросам ГБР / ГФ: - регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; - организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения; - поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости проводит встречи с заявителем. Если проблему нельзя решить на уровне ГБР / ГФ в течение 5 календарных дней, проблема будет передана на уровень ОУКЛ.	5 рабочих дней
3-ой уровень – ОУКЛ	Директор ОУКЛ	Устно или по телефону/Письм енно и другим каналам связи.	ОУКЛ регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ГБР / ГФ и заявителя о принятом решении	15 календарных дней

2.2. По Компоненту 3:

По Компоненту 3 МРЖ для работников будет функционировать в двух уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

I. На первом уровне прямые работники могут направлять свои жалобы в ОУКЛ. Сроки рассмотрения - 7 рабочих дня со дня регистрации обращения.

II. На втором уровне, если проблему нельзя решить на уровне ОУКЛ в течение 7 рабочих дней, проблема будет передана на уровень министерства финансов (МФ). Сроки рассмотрения - 15 календарных дней со дня регистрации обращения.

Любые жалобы и предложения, поступающие на всех уровнях, должны регистрироваться в журнале регистрации жалоб и предложений. Данный журнал должен вестись на всех уровнях рассмотрения поданных заявителями обращений.

ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ. Прямые работники могут направлять свои жалобы в ОУКЛ. Специалист по экологическим и социальным вопросам будет выполнять функции координатора по жалобам (КЖ) и вести учет жалоб и обращений. Жалобы должны быть рассмотрены, и ответ предоставлен в течение 7-ти рабочих дней.

Контактное лицо на уровне ОУКЛ	Контактные данные
Асылбеков Т.С.	Телефон +996 312 66-60-01 Адрес электронной почты: t.asylbekov@piu.kg ; office@piu.kg Адрес: г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58а, кабинет 302 (Центральное Казначейство Министерства финансов Кыргызской Республики)

ВТОРОЙ УРОВЕНЬ. Если ОУКЛ не реагирует на поступившую жалобу, или если полученный ответ не удовлетворяет заявителя, то лицо, направившее жалобу, и специалист, предоставивший ответ, имеют право обратиться напрямую в МФ. Жалобы должны быть рассмотрены, и ответ предоставлен в течение 15 календарных дней. Письмо- обращение будет рассматриваться в общем порядке. Письмо- обращение попадет в общий отдел, далее будет определен исполнитель по данному обращению.

1. Телефоны МФ КР: +996 312 62 42 35. 1. Веб-сайт: МФ КР: www.minfin.gov.kg 2. Граждане также могут передавать свои жалобы во время приема граждан руководством МФ в соответствии с установленным графиком приема организаций.	3. Письменные обращения могут быть направлены в адреса: МФ КР: г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58
---	---

Таблица 2. Матрица управления жалобами по Компоненту 3

Уровень МРЖ	Ответственные лица	Форма обращения	Процедура управления жалобами	Период рассмотрения, дней
1-ой уровень – ОУКЛ	Директор ОУКЛ	Устно или по телефону/ письменно	Консультант по социальным и экологическим вопросам ОУКЛ: - регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; - организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения; - поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости	7 рабочих дней

			проводит встречи с заявителем. Если проблему нельзя решить на уровне ОУКЛ в течение 7 календарных дней, проблема будет передана на уровень МПРЭиТН	
2-ой уровень – МФ КР	Координатор по работе с персоналом МФ КР	Устно или по телефону/Письменно.	МФ КР регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОУКЛ и заявителя о принятом решении	15 календарных дней

2.3. 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 15 календарных дней. Решение об этом принимается руководством ОУКЛ / ГБР / ГФ / УФИ и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

Формы обращений могут подаваться в виде устного или письменного обращения, в том числе по электронной почте, по телефону, либо посредством СМС, WhatsApp сообщений.

В случаях, если для разрешения обращения заявителя необходимо проведение специальной проверки (экспертизы), истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб могут быть продлены, но не более чем на 15 календарных дней. Решение об этом принимается руководителем регионального офиса УФИ, руководителем головного офиса УФИ, ГБР, ГФ, ОУКЛ и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

В случае, если решение поставленных в письменном (электронном) обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. В данном случае рассмотрение жалобы осуществляется в сроки, установленные согласно Закону Кыргызской Республики от 4 мая 2007 года № 67 «О порядке рассмотрения обращений граждан».

2.4. МРЖ доступен для работников Проекта для подачи обращений, комментариев, предложений и жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности Проекта.

МРЖ для работников Проекта управляется ОУКЛ под координацией МФ КР.

Жалобы и обращения могут быть поданы/выражены в любое время на протяжении всего периода реализации Проекта.

3. Комиссии по рассмотрению жалоб

3.1. Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб (далее - КРЖ) на всех уровнях.

3.2. по Компоненту 1 и 2

Комиссии на первом уровне утверждаются решением руководителя УФИ, с обязательным включением в состав Комиссии следующих лиц:

1. Заместитель руководителя УФИ, председатель комиссии;
2. Отраслевой специалист.

Комиссия на втором уровне состоит из следующих лиц:

1. Заместитель Руководителя ГБР / Руководителя ГФ, председатель комиссии;
2. Консультант социальным вопросам ГБР / ГФ;
3. Представитель УФИ.

Комиссия на третьем уровне:

1. Директор ОУКЛ, председатель комиссии;
2. Специалист по социальным и экологическим вопросам ОУКЛ;
3. Представитель ГБР / ГФ;
4. Представитель УФИ.

3.3. по Компоненту 3

Комиссия на первом уровне состоит из следующих лиц:

1. Директор ОУКЛ, председатель комиссии;
2. Заместитель директора ОУКЛ
3. Специалист по социальным и экологическим вопросам ОУКЛ;

Комиссия на втором уровне:

1. Начальник курирующего Управления Министерства финансов Кыргызской Республики, председатель комиссии;
2. Специалист курирующего Управления МФ КР;
3. Специалист отдела кадров МФ КР;
4. Специалист по экологическим и социальным вопросам ОУКЛ.

3.4. При решении жалоб/обращений, в случае необходимости к работе комиссий могут привлекаться соответствующие специалисты.

4. Каналы обращения

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

4.1. По компоненту 1 и 2:

Работники УФИ могут подавать жалобы и обращения в соответствующие головные офисы УФИ.

В ГБР жалобы и обращения могут подаваться по следующим каналам:

- 1) Адрес электронной почты: info@sdb.kg
- 2) Телефон 0312 988080
- 3) Факс
- 4) Адрес: ул. Раззакова 17, г. Бишкек

В ГФ жалобы и обращения могут подаваться по следующим каналам:

- 1) Адрес электронной почты: office@gf.kg
- 2) Телефон +996 312 66 49 60
- 3) Сайт ГФ: <https://gf.kg/>
- 6) Адрес: г. Бишкек, пр. Чуй, 114

В ОУКЛ жалобы и обращения могут подаваться по следующим каналам:

- 1) Адрес электронной почты: office@piu.kg
- 2) Телефон +996 312 66-60-01
- 3) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58а, кабинет 302
(Центральное Казначейство Министерства финансов Кыргызской Республики)

4.2. По компоненту 3:

В ОУКЛ жалобы и обращения могут подаваться по следующим каналам:

- 1) Адрес электронной почты: office@piu.kg
- 2) Телефон +996 312 66-60-01
- 3) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58а, кабинет 302
(Центральное Казначейство Министерства финансов Кыргызской Республики)

В МФ КР жалобы и обращения могут подаваться по следующим каналам:

- 1) Адрес электронной почты: minfin@minfin.kg
- 2) Телефон +996 31262 42 35
- 3) Сайт: www.minfin.gov.kg
- 4) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58

4.3. Работники Проекта вправе обращаться на государственном или официальном языке Кыргызской Республики. Ответы на письменные обращения 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**.

5. Процедура регистрации и рассмотрения обращений и жалоб

Руководство ОУКЛ/ ГБР/ ГФ/ УФИ назначают лиц, ответственных за рассмотрение жалобы и ее удовлетворения.

ОУКЛ 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. ОУКЛ обеспечивают своевременное и удовлетворительное рассмотрение обращений и жалоб. Для заявителей доступны все возможные пути решения их претензий на уровне Проекта.

Все полученные жалобы, будут регистрироваться в электронном журнале регистрации, который должен быть доступен во всех компонентах на всех уровнях.

Плата за подачу жалобы, обращений, комментариев или предложений не взимается.

Обращения/жалобы регистрируются КРЖ УФИ, консультантами по социальным вопросам ГБР / ГФ, консультантом по экологическим и социальным вопросам ОУКЛ в электронном журнале регистрации МРЖ, присваивает входящий номер. 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, заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает 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 (анонимно), они фиксируются также в журнале регистрации МРЖ и принимаются меры по устранению жалобы, если они имеют отношение к Проекту. Согласно стандарту ЭСС 2 анонимные жалобы будут приниматься по каналам МРЖ.

ОУКЛ/ ГБР/ ГФ/ УФИ предоставляет заявителю ответ о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба в течение сроков, установленных в пунктах 2.1 и 2.2 настоящего МРЖ.

В случаях, если для разрешения жалобы работника Проекта 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 руководством 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 МРЖ.

Ответ на коллективное обращение направляется по адресу работника, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.

По итогам рассмотрения обращения, 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, ОУКЛ/ ГБР/ ГФ/ УФИ при возможности немедленного разрешения жалобы отвечает в устном порядке. В случае невозможности немедленного разрешения, сообщается о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ.

Жалобы и обращения могут быть поданы анонимно, их конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, включая, когда известно лицо, подающее жалобу. Анонимные и конфиденциальные заявления тоже подлежат рассмотрению.

Необходимо отметить, что МРЖ не является альтернативой/заменой правовых механизмов получения и рассмотрения жалоб. Он создается для того, чтобы помогать решать проблемы и

находить решения для трудовых жалоб без необходимости обращаться в более высокие инстанции. При этом в соответствии с законодательством Кыргызстана все работники Проекта имеют право искать решение для своих жалоб через судебные/правовые механизмы. Предлагаемый Проектом механизм рассмотрения жалоб не препятствует использованию работниками судебных процедур.

Любая сторона, подающая апелляцию, может передать жалобу о своей обеспокоенности в суд на любой стадии рассмотрения жалобы.

7. Система рассмотрения жалоб Всемирного банка

Работники, которые считают, что на них негативно повлиял Проект, поддерживаемый Всемирным банком, также могут обращаться с жалобами непосредственно в ВБ через Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) ВБ (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Жалоба может быть подана на английском, кыргызском или русском языках. Для обработки жалоб, поданных не на английском языке, потребуется дополнительное время. Жалоба может быть подана в СРЖ ВБ по следующим каналам

- По электронной почте: grievances@worldbank.org
- По факсу: +1.202.614.7313
- Попочте: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA
- Через офис Всемирного банка в Бишкеке: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Московская, 210, bishkek@worldbank.org, тел.: +996 312 625262

В жалобе должно быть четко указано неблагоприятное воздействие (воздействия), которое предположительно вызвано или может быть вызвано Проектом, поддерживаемым ВБ. Жалоба должна быть по возможности подкреплена имеющейся документацией и перепиской. Заявитель также может указать желаемый результат рассмотрения жалобы. Наконец, в жалобе следует указать заявителя (заявителей) или назначенного представителя (представителей) и предоставить контактную информацию. Жалобы, поданные через СРЖ, рассматриваются оперативно, что позволяет быстро уделить внимание проблемам, связанным с Проектом.

Кроме того, затронутые Проектом сообщества и отдельные лица могут подавать жалобы в независимую инспекционную комиссию Всемирного банка, которая затем определит, был ли причинен или мог ли быть причинен вред в результате несоблюдения Всемирным банком его политики и процедур. Жалобы могут быть поданы в Инспекционную комиссию в любое время после того, как проблемы были доведены непосредственно до сведения Всемирного банка и после того, как руководству ВБ была предоставлена возможность ответить на них. Информацию о том, как подавать жалобы в Инспекционную группу Всемирного банка, можно найти на сайте www.inspectionpanel.org

8. Классификация жалоб/обращений

Регистрация/учет жалоб/обращений осуществляется по нижеследующей классификации. Ниже приведены примеры категорий, которые могут использоваться для сортировки жалоб/обращений:

№ категорий	Наименование категории
Категория 1	Общие запросы/обращения относительно Проекта
Категория 2	Коррупция при реализации Проекта
Категория 3	Гендерные вопросы в рамках Проекта, включая равноправие мужчин и женщин, гендерное насилие и т.д.
Категория 4	Сексуальные домогательства и сексуальное насилие
Категория 5	Персонал, условия труда и оплата труда
Категория 6	Жалобы на работу специалистов ОУКЛ

Категория 7	Любые другие жалобы, претензии или рекомендации, связанные с реализацией Проекта
-------------	--

9. Информирование общественности

Информация о механизме рассмотрения жалоб/обращений будет содержать каналы для подачи жалобы, процедуру подачи жалобы, процесс изучения, временные сроки для ответа заявителю, а также принцип конфиденциальности и право на анонимные жалобы.

Ответственность специалистов:

Директор ОУКЛ / председатель Правления ГБР / председатель Правления ГФ:

- распределение обязанностей работников Проекта;
- принятие решений, контроль и координация деятельности МРЖ в рамках своих полномочий.

Консультант по экологическим и социальным вопросам и консультант по социальным вопросам ГБР / ГФ:

- общее управление системой МРЖ;
- ознакомление и сортировка /категоризация жалоб, обращений;
- организация рассмотрения жалоб/обращений и принятия решения по ним;
- разработка и поддержка повышения потенциала;
- отчетность и отзывы о результатах МРЖ;
- сбор жалоб;
- запись/регистрация жалоб, обращений и ответов по ним.

Основное контактное лицо по Компонентам 1 и 2

ФИО	
Должность	Консультант по социальным вопросам
Почтовый адрес:	г. Бишкек,
Телефон	+996
Адрес электронной почты:	

Основное контактное лицо ОУКЛ

ФИО	Асылбеков Т.С.
Должность	Консультант по экологическим и социальным вопросам
Почтовый адрес	г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58а, каб. 302
Телефон	+996 312 66 60 01
Электронный адрес	t.asylbekov@piu.kg

10. 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 работники Проекта будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков сексуальной эксплуатации и насилия/сексуальных домогательств. 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 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.

Для рассмотрения деликатных жалоб устанавливаются контактные лица на всех уровнях.

Основные контактные лица по деликатным жалобам

Контактные лица на первом уровне, устанавливаются решением руководителя УФИ

Контактное лицо по Компоненту 1:

ФИО	Мамбетова Айнура Шарапединовна
Должность	Начальник Отдела по работе с персоналом и делопроизводству
Почтовый адрес	г. Бишкек, Адрес: г. Бишкек, Раззакова 17
Телефон	+996 312 98 80 80 (доб.1012)
Электронный адрес	amambetova@sdb.kg

Контактное лицо по Компонент 2:

ФИО	Назарбекова Сайкал Жээнчороевна
Должность	Начальник отдела по работе с кардами ГФ
Почтовый адрес	г. Бишкек, Адрес: г. Бишкек, проспект Чуй, 114, кабинет 408
Телефон	+996 312 66 04 95
Электронный адрес	s.nazarbekova@gf.kg

Контактное лицо ОУКЛ:

ФИО	Абдылдаева Э.А.
Должность	Ассистент специалиста по выплатам
Почтовый адрес	г. Бишкек, бульвар Эркиндик 58а, кабинет 302
Телефон	+996 312 66 60 01
Электронный адрес	e.abdyldaeva@piu.kg

Мониторинг и Отчетность

Контактные лица, ответственные за МРЖ, в ОУКЛ/ ГБР/ ГФ/ УФИ, будут:

- 1) Поддерживать прямую связь с заявителем;
- 2) Предоставлять регулярный отчет руководству, и вести базу данных по количеству и статусу полученных жалоб и предложений;
- 3) Составлять анализ по типам жалоб и комментариев, а также вносить предложения, направленные на сокращение количества жалоб.
- 4) В ходе полевых мониторингов работниками Проекта будет в обязательном порядке проводиться обзор и контроль над реализацией МРЖ. Данные МРЖ будут собираться, обобщаться и представляться в квартальных отчётах УФИ, ГФ, ГБР и полугодовых отчетах ОУКЛ, включая анализ различных типов жалоб.

- 5) В ходе проводимых Всемирным Банком миссий по поддержке Проекта, с целью реагирования на отзывы по Проекту и адаптации процедур Проекта, будут обсуждаться жалобы, в случае нанесения вреда бенефициарам.
- 6) Руководство ОУКЛ, ГБР и ГФ будут вести контроль над всем процессом рассмотрения и удовлетворения жалоб и предложений в установленные сроки, и предоставлять регулярный отчет по мониторингу жалоб и предложений во Всемирный Банк/ОУКЛ и другим заинтересованным сторонам Проекта.

Образец заявления

Кому _____
(Руководитель учреждения)

(ФИО руководителя)

От кого _____
(Фамилия и имя заявителя)

Работника _____
(наименование подразделения)

(Адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Подробная информация о себе, место жительства, должность)

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) _____