

Утверждаю
заместитель министра финансов
Кыргызской Республики
Акжолов Н.А.

« 29 » 12 2025 года

**Министерство финансов
Кыргызской Республики**

**ПРОЕКТ «РАЗВИТИЕ
УСТОЙЧИВОГО ФИНАНСОВОГО
РЫНКА ДЛЯ ММСР»**

(P505643)

Механизм рассмотрения жалоб

Декабрь 2025 года

1. Предисловие

Проект «Развитие устойчивого финансового рынка для микро, малого и среднего предпринимательства (ММСР)» (далее – Проект), финансируемый совместно с Всемирным банком (Международная ассоциация развития) и Азиатским Банком инфраструктурных инвестиций (АБИИ), направлен на поддержку климатической устойчивости ММСР и развитие рынка устойчивого финансирования для ММСР 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 обеспечит: 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 ММСР.

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 реализующие агентства и участвующих финансовых институтов (далее – УФИ).

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также по требованиям социально-экологического стандарта 9 (далее - СЭС 9) Социально-экологических принципов (далее - СЭП) Всемирного Банка, разработан Механизм рассмотрения жалоб и обратной связи (далее - МРЖ) для Проекта.

Цель МРЖ – состоит в регистрации и рассмотрении любых жалоб и обращений, которые могут возникнуть на этапе реализации Проекта, и/или любых будущих операционных проблем, которые потенциально могут быть решены на этапе реализации Проекта. МРЖ предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб без каких-либо последствий (с точки зрения затрат, дискриминации) на основании любых сообщений, направляемых лицами, затронутыми Проектом. МРЖ работает в существующих правовых и культурных рамках, предоставляя дополнительную возможность для урегулирования жалоб на уровне Проекта.

2. Основные положения Механизма рассмотрения жалоб

2.1. По Компоненту 1 (Климат и устойчивое финансирование) МРЖ в рамках Проекта будет функционировать на четырех уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

I. На первом уровне граждане могут обращаться с обращениями/жалобами в региональные филиалы участвующих финансовых организаций (далее – УФИ).

II. На втором уровне граждане могут обращаться с обращениями/жалобами в головной офис УФИ.

III. На третьем уровне граждане могут подавать обращения/жалобы непосредственно в ГБР.

IV. На четвертом уровне граждане могут подавать обращения/жалобы непосредственно в ОУКЛ.

2.2. По компоненту 2 (Зеленые гарантии) МРЖ в рамках проекта будет функционировать на четырех уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

I. На первом уровне Задействованные Проектом лица (далее – ЗПЛ) могут обращаться с обращениями/жалобами в региональные филиалы УФИ.

II. На втором уровне ЗПЛ могут обращаться с обращениями/жалобами в головной офис УФИ.

III. На третьем уровне ЗПЛ могут подавать обращения/жалобы непосредственно в ГФ.

IV. На четвертом уровне граждане могут подавать обращения/жалобы непосредственно в ОУКЛ.

ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ. Первым шагом в процессе рассмотрения жалоб и обратной связи будут контактные лица, ответственные за МРЖ, назначенные в каждом районном / городском филиале УФИ. ЗПЛ может подать жалобу следующим образом:

1) В форме устного или письменного запроса, в том числе по электронной почте, телефону или через SMS, WhatsApp сообщения.

2) Жалоба в устной, письменной или электронной форме должна быть зарегистрирована в Реестре жалоб и предложений УФИ.

3) Если проблема не может быть решена к удовлетворению ЗПЛ в течение 3 рабочих дней с даты регистрации жалобы, или если жалоба ЗПЛ не относится к компетенции УФИ, жалоба передается на следующий уровень.

4) В данном случае ЗПЛ должно подать свою жалобу / предложение в письменном виде в головной офис УФИ. Контактное лицо УФИ, ответственное за МРЖ, должно проинформировать об этом ЗПЛ и помочь ЗПЛ с подачей жалобы в головной офис. Разрешается подача анонимной жалобы / предложения.

5) Головные офисы УФИ должны быть в постоянном контакте со своими районными / городскими отделениями относительно жалоб ЗПЛ и отзывов, полученных от бенефициаров Проекта.

ВТОРОЙ УРОВЕНЬ. Форма жалобы ЗПЛ должна быть подана в головной офис УФИ, в том числе:

1) В форме устного или письменного запроса, в том числе по электронной почте, телефону или через SMS, WhatsApp сообщения.

2) Жалоба в письменной или электронной форме должна быть зарегистрирована в журнале регистрации жалоб и предложений и должна быть рассмотрена в течение 5 рабочих дней с даты регистрации.

3) Контактное лицо головного офиса УФИ, ответственное за МРЖ, должно регулярно собирать, обобщать и предоставлять информацию о поступающих жалобах и

предложениях в ежемесячных отчетах, включая анализ различных типов жалоб и предложений, и передавать ее контактными лицам ОУКЛ / ГБР / ГФ.

ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ. Форма жалобы ЗПЛ должна быть подана по Компоненту 1 в ГБР, по Компоненту 2 в ГФ, включая:

- 1) В форме устного или письменного запроса, в том числе по электронной почте, телефону или через SMS, WhatsApp сообщения (info@sdb.kg для ГБР, office@gf.kg для ГФ).
- 2) Жалоба в письменной или электронной форме должна быть зарегистрирована в журнале регистрации жалоб и предложений и должна быть рассмотрена в течение 7 рабочих дней с момента регистрации.
- 3) Содержание жалобы, представленной в форме устного запроса, должно быть зафиксировано принимающим лицом ГБР/ГФ в журнале регистрации жалоб и предложений с указанием персональных и контактных данных лица, сделавшим устный запрос и должна быть рассмотрена в течение 7 рабочих дней с момента регистрации.

В случаях, когда требуется специальная проверка (экспертиза), (или) запрос дополнительных материалов или принятие других мер, сроки разрешения жалоб могут быть продлены, но не более чем на 15 календарных дней. Решение об этом принимается руководителем ГБР / ГФ и сообщается ЗПЛ в письменной (электронной) форме.

В случае если решение вопросов, поднятых в письменной (электронной) жалобе, входит в компетенцию нескольких (государственных) органов, копия заявления должна быть направлена в течение 3 рабочих дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы. В этом случае жалоба рассматривается в сроки, установленные в соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» (2007 г.).

ЧЕТВЕРТЫЙ УРОВЕНЬ по Компонентам 1 и 2. Форма жалобы ЗПЛ должна быть подана в ОУКЛ, включая:

- 1) В форме устного или письменного запроса, в том числе по электронной почте, телефону или через SMS, WhatsApp сообщения.
- 2) Жалоба в устной, письменной или электронной форме должна быть зарегистрирована в журнале регистрации жалоб и предложений и должна быть рассмотрена в течение 15 календарных дней с момента регистрации.

Жалобы и обращения могут быть поданы анонимно, их конфиденциальность должна быть обеспечена во всех случаях, включая, когда известно лицо, подающее жалобу. Анонимные и конфиденциальные заявления также подлежат регистрации в день поступления в Журнале регистрации жалоб и предложений и обязательно для рассмотрения на всех уровнях.

Таблица 1. Механизма подачи и рассмотрения жалоб и обратной связи

Кому подается жалоба	Форма подачи	Порядок управления жалобами	Срок рассмотрения жалоб
ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ <u>Филиалы УФИ в районах / городах</u> Руководитель партнерской организации: Адрес: Тел.: Факс: Электронный адрес:	Устно или по телефону/ письменно и другим каналам связи	1. УФИ регистрирует жалобу/предложение в Журнале регистрации жалоб и предложений; 2. Ведет и отслеживает процесс рассмотрения и удовлетворения жалоб; 3. Ежемесячно письменно докладывает о статусе работы с жалобами в региональный офис в головной офис УФИ, сотруднику, ответственному за МРЖ.	3 рабочих дня
ВТОРОЙ УРОВЕНЬ <u>Головной офис УФИ</u> Руководитель головного офиса: Адрес: Тел.: Факс: Электронный адрес:	Устно или по телефону/ письменно и другим каналам связи	1. Головной офис УФИ регистрирует жалобу в Журнале регистрации жалоб и предложений; 2. Ведет и отслеживает процесс рассмотрения и удовлетворения жалоб; 3. Рассмотрение жалобы может потребовать дополнительной проверки вопроса, в том числе сбора дополнительных документов. 3. Ежемесячно письменно докладывает в ГБР / ГФ (в зависимости от характера вопроса) о статусе работы с жалобами.	5 рабочих дней 15 календарных дней
ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ по Компоненту 1 <u>ГБР</u> Руководитель ГБР: Заместитель Председателя Правления, Адрес: ул. Раззакова 17 Тел.: 0312 988080 Факс: Электронный адрес: info@sdb.kg	Устно или по телефону/ письменно и другим каналам связи	1. Жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб и предложений; 2. В случае обоснованности жалобы, проводятся консультации с лицом, подавшим жалобу, и разрабатываются корректирующие меры; 3. Рассмотрение жалобы может потребовать дополнительной проверки вопроса, в том числе сбора дополнительных документов. 4. Данные МРЖ собираются, обобщаются и отражаются в квартальных отчётах, включая анализ различных типов жалоб.	7 рабочих дней 15 календарных дней

3. Комиссии по рассмотрению жалоб

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на всех уровнях МРЖ.

Комиссия на первом уровне состоит из следующих лиц:

1. Заместитель регионального офиса УФИ, председатель комиссии;
2. Кредитный специалист.

Комиссия на втором уровне состоит из следующих лиц:

1. Заместитель головного офиса УФИ, председатель комиссии;
2. Руководитель кредитного отдела;
3. Кредитный специалист.

Комиссия на третьем уровне по Компоненту 1:

1. Заместитель председателя Правления ГБР, председатель комиссии;
2. Координатор Компонента 1 ГБР;
3. Кредитный специалист ГБР;
4. Консультант(ы) по экологическим и/или социальным вопросам ГРБ;

Комиссия на третьем уровне по Компоненту 2 состоит из следующих лиц:

1. Заместитель председателя ГФ, председатель комиссии;
2. Начальники соответствующих управлений ГФ;
3. Консультант(ы) по экологическим и/или социальным вопросам ГФ.

Комиссия на четвертом уровне по Компоненту 1 и 2:

1. Директор ОУКЛ, председатель комиссии;
2. Кредитный специалист ОУКЛ;
3. Ассистент по закупкам;
4. Консультант по экологическим и социальным вопросам ОУКЛ;
5. Консультант(ы) по экологическим и/или социальным вопросам ГБР/ ГФ.

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

4. Каналы обращения

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

По компонентам 1 и 2 граждане/ бенефициары могут подавать жалобы и обращения в соответствующие региональные и головные офисы УФИ.

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

По компонентам 1, 2 и 3:

- 1) Адрес электронной почты: office@piu.kg
- 2) Телефон +996 312 66 60 01
- 3) Факс +996 312 62 04 19
- 4) Адрес: г. Бишкек, бульвар Эркиндик, 58а, каб. 302

По компоненту 1:

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

По компоненту 2:

- 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

Граждане вправе обращаться на государственном или официальном языке 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**.

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

5. Процедура регистрации и рассмотрения обращений и жалоб

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 обеспечивает своевременное и удовлетворительное рассмотрение обращений и жалоб ЗПЛ доступны все возможные пути решения их претензий на уровне проекта.

Все полученные жалобы, будут регистрироваться в электронном журнале регистрации, который должен быть доступен на уровнях 1, 2, 3 и 4 во всех регионах республики и в офисе ОУКЛ / ГБР / ГФ.

Региональный и головной офисы УФИ регистрирует жалобу в журнале жалоб и присваивает ей порядковый номер.

Рассматривает жалобу и в течение 3 рабочих дней на региональном уровне и 5 рабочих дней на центральном уровне УФИ, информирует ОУКЛ / ГБР / ГФ и заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения жалобы. Если заявитель не согласен с принятым решением, руководитель соответствующего подразделения передает жалобу на рассмотрение на следующий уровень.

ОУКЛ в течение 15 календарных дней и ГБР / ГФ в течение 7 рабочих дней предоставляют заявителю ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

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 ОУКЛ / ГБР / ГФ / УФИ в электронном журнале регистрации МРЖ. В заявлении указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (по желанию);
- адрес регистрации и проживания, либо номер телефона (по желанию);
- содержание обращения;
- иная справочная информация.

Таблица 2. Форма Журнала регистрации жалоб и предложений

Идентификационный номер жалобы	Дата получения жалобы	ФИО и контактные данные заявителя	Пол мужчины/женщина	Краткое описание жалобы	Ответственный сотрудник за решение вопроса	Прогресс в разрешении жалобы	Дата закрытия жалобы	Примечание
1								
2								
3								

В случаях обращения в электронном виде, граждане в своем обращении в обязательном порядке 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 МРЖ и принимаются меры по устранению нарушений, указанных в обращении/жалобе, если они имеют отношение к Проекту.

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 и 30 календарных дней соответственно. Решение об этом принимается руководством ОУКЛ / ГБР / ГФ / УФИ 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 гражданина, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.

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

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, ОУКЛ / ГБР / ГФ / УФИ сообщает о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством Кыргызской Республики. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ.

Если по поводу решения у бенефициара есть какие-либо возражения, дело может быть передано в суд.

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.

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 физические и юридические лица имеют право искать решение для своих жалоб через судебные/правовые механизмы. Предлагаемый Проектом механизм рассмотрения жалоб не препятствует использованию физическими и юридическими лицами судебных процедур.

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

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что проект, поддерживаемый ВБ, оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы с помощью существующих механизмов рассмотрения жалоб на уровне проекта или в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) 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 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 ВБ была предоставлена возможность предоставить ответ.

Информацию о порядке подачи жалоб в корпоративную службу рассмотрения жалоб Всемирного банка см. на сайте <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Информацию о порядке подачи жалоб в инспекционную комиссию Всемирного банка см. на сайте www.inspectionpanel.org.

6. Информирование общественности

На начальном этапе реализации Проекта специальные информационные материалы (брошюры о МРЖ, плакаты) будут созданы, чтобы помочь местным жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб.

Также будет проведено внутреннее обучение по МРЖ для ОУКЛ, ГБР, ГФ и УФИ.

Информация об МРЖ будет распространена среди всех бенефициаров и лиц, затронутых проектом, через регулярные информационные каналы, используемые Проектом, например, через общественные консультации, проводимые по Проекту, открытые встречи во время реализации Проекта, брошюры на кыргызском и русском языках, размещение на информационных стендах и в социальных мессенджерах.

Информация о системе 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.

Обобщенный отчет с учетом типа жалоб и предпринятых действий и отзывы будут размещены на веб-сайте Проекта и в местных газетах. Проект также информирует пользователей МРЖ об их правах на апелляцию, если они не удовлетворены решением, указав как внутренние, так и внешние варианты рассмотрения.

8. Ответственность специалистов ОУКЛ / ГБР / ГФ

Директор ОУКЛ / председатель Правления ГБР / председатель ГФ:

- распределение обязанностей между персоналом 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;
- публикация ответов на жалобы, обращения;
- отчетность и отзывы о результатах МРЖ.
- сбор жалоб;
- запись/регистрация жалоб, обращений и ответов по ним.

Основные контактные лица по жалобам

Контактные лица на первом и вторых уровнях, устанавливается решением руководителя УФИ

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

9. 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 сотрудники Проекта должны быть проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков сексуальной эксплуатации и насилия/сексуальных домогательств СЭН/СД. МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб, а также позволит заявителю не опасаться возмездия. Вопросы СЭН/СД требуют некоторых дополнительных мер:

- Специалисты по социальным вопросам будут проинформированы о вопросах СЭН / СД.
- В дополнение к социально-культурным характеристикам и ненасильственным способам коммуникации в программу тренинга для работников будут включены вопросы СЭН / СД;

- Механизм подачи и рассмотрения жалоб будет доступен и обеспечит конфиденциальность персональной информации;
- В целях информирования о механизме будут проведены информационные мероприятия;
- Принцип конфиденциальности механизма подачи жалоб будет повторяться во всех информационных материалах.
- Все персональные данные и жалобы, полученные в рамках МРЖ, будут считаться конфиденциальными, если лицо, подавшее жалобу, не согласится на раскрытие его/ее персональной информации.

Для рассмотрения деликатных жалоб устанавливаются контактные лица на всех уровнях.

Основные контактные лица по деликатным/ СЭН/СД жалобам

Контактные лица на первом и втором 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 Компоненту 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

10. Мониторинг и Отчетность

Контактные лица, ответственные за МРЖ, в УФИ и их районных / городских отделениях / филиалах УФИ, в ГФ, ГРБ и ОУКЛ будут:

- 1) поддерживать прямую связь с заявителем.
- 2) предоставлять руководству регулярный отчет и вести базу данных о предмете, количестве и статусе поступающих жалоб и предложений.
- 3) составить анализ видов жалоб и комментариев, а также внести предложения, направленные на уменьшение количества жалоб.

Во время полевого мониторинга ГБР/ ГФ / ОУКЛ будут обязательно рассматривать и контролировать реализацию МРЖ. Данные МРЖ будут собираться, обобщаться и представляться в соответствующих отчетах и обобщаться в одном полугодовом отчете для всего Проекта.

Консультант по социальным вопросам ГБР / ГФ / ОУКЛ будут своевременно контролировать весь процесс рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения.

11. Система рассмотрения жалоб Всемирного банка

Население и отдельные лица, 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 Банка по следующим каналам:

- По электронной почте: grievances@worldbank.org
- По факсу: +1.202.614.7313
- По почте: 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 Банком. 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 Банка была предоставлена возможность ответить на них. Информацию о том, как подавать жалобы в Инспекционную группу Всемирного банка, можно найти на сайте www.inspectionpanel.org

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) _____