



**АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ И
ИНВЕСТИРОВАНИЯ СООБЩЕСТВ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОЛОЖЕНИЕ

**О МЕХАНИЗМЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И
МЕХАНИЗМЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

г.Бишкек – 2023 г.

1. Общие положения

1.1. В Агентстве развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики (далее - АРИС) функционирует система механизма обратной связи и механизма рассмотрения жалоб (далее – МОС / МРЖ).

1.2. МОС / МРЖ представляет собой систему обратной связи, позволяющую гражданам, бенефициарам проектов и другим заинтересованным лицам направлять обращения (*заявления, предложения, жалобы, запросы, позитивные отзывы*) по вопросам проектов/программ (*проекты*) АРИС и получать ответы в порядке, сроке, установленные Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 4 мая 2007 года № 67 и внутренними документами АРИС.

1.3. Заинтересованные лица проекта – это лица, на которые проект напрямую или косвенно может оказывать положительное и/или отрицательное воздействие. Заинтересованные лица проекта имеют, среди прочих прав, следующие права: право на получение информации; право на защиту от неправомерного вмешательства и проявлений коррупции. При этом, любое заинтересованное лицо (*включая местных жителей, подрядчиков, сотрудников проекта, органов власти и других вовлеченных сторон*) могут подать жалобу, если такое лицо считает, что одно или несколько из выше представленных прав, либо какой-либо из проектных принципов или процедур, были нарушены.

1.4. По системе МОС / МРЖ обеспечивается взаимодействие в получении оперативной, объективной и достоверной информации по проектам и деятельности АРИС.

1.5. Система МОС / МРЖ охватывает все области и районы Кыргызской Республики, где реализуются проекты АРИС.

2. Задачи и функции МОС / МРЖ

2.1. Основные задачи МОС / МРЖ:

2.1.1. содействие получению комплексной информации от бенефициаров при помощи различных каналов МОС / МРЖ;

2.1.2. анализ обращений и их проработка;

2.1.3. содействие регулярному информированию ключевых заинтересованных сторон;

2.1.4. содействие структурным подразделениям АРИС, включая областные и районные (*при наличии*) представительства, в информационном продвижении и широком информировании общественности о роли АРИС в решении вопросов местного значения в рамках реализуемых проектов АРИС.

2.2. Функции МОС / МРЖ:

2.2.1 работа с обращениями, поступающими по линии МОС / МРЖ от бенефициаров / заинтересованных лиц;

2.2.2. содействие усилению механизма обратной связи с бенефициарами АРИС;

2.2.3. содействие в распространении среди населения Кыргызской Республики информации о МОС / МРЖ АРИС;

2.2.4. проведение постоянного анализа работы МОС / МРЖ, выявление зон рисков, анализ по количеству, качеству и характеру поступающих обращений;

2.2.5. проведение постоянного контроля за исполнением поручений руководства сотрудниками АРИС по обращениям граждан, участие в комиссиях по рассмотрению обращений;

2.2.6. проведение контроля за исполнением сотрудниками АРИС решений, принятых по итогам рассмотрения обращений;

2.2.7. анализ рисков и барьеров по реализации проектов АРИС, а также разработка общих рекомендаций по обеспечению качественной, доступной, открытой, постоянной и многоканальной связи в рамках МОС / МРЖ АРИС;

2.2.8. ведение на постоянной основе мониторинга сообщений СМИ с целью выявления тенденций восприятия местным сообществом, различными целевыми группами деятельности АРИС.

3. Функционирование МОС/МРЖ

3.1. Все обращения должны быть зафиксированы и переданы ответственному сотруднику МОС / МРЖ для подготовки надлежащего ответа по согласованию с сотрудниками АРИС, в компетенции которых находятся вопросы обращения.

3.2. В целях обеспечения доступности МОС / МРЖ, каналами обратной связи через которые заинтересованные лица могут направлять обращения являются, в частности *(но не исключительно)*:

- обращения по телефону *(разговоры могут быть записаны)*;
- WhatsApp – система оперативного обмена текстовыми сообщениями;
- социальные сети *(Фейсбук)*;
- устные или письменные обращения, полученные в ходе рабочих визитов, встреч на местах и / или через специалистов на местах;
- входящая корреспонденция нарочно в офис АРИС;
- входящая корреспонденция по электронной почте МОС / МРЖ;
- онлайн платформа АРИС.

3.3. Посредством МОС / МРЖ для граждан, заинтересованных лиц, желающих подать обращения, обеспечивается доступность в использовании каналов обратной связи.

3.4. Информация о МОС / МРЖ может распространяться гражданам, бенефициарам и заинтересованным лицам проекта посредством регулярных информационных каналов *(теле-радио компании, печатные издания, радиостанции, информационные агентства, социальные сети)*, в том числе путем организации совещаний, круглых столов, общественных слушаний, рабочих встреч на всех этапах реализации проектов АРИС и по иным источникам информирования.

4. Обработка и предоставление ответов обратной связи

4.1.1. **Регистрация обратной связи.** В целях консолидации, анализа и предоставления единых данных *(отчетов донорам, Исполнительному директору АРИС и координаторам проектов)* все обращения, предоставленные в МОС / МРЖ или проходящие через МОС / МРЖ, регистрируются в системе «1С» МОС / МРЖ.

4.1.2. Обращения, полученные путем письменной переписки или устного сообщения, заносятся в конфигурацию МОС / МРЖ в программе «1С» для анализа и контроля входящей корреспонденции со следующей информацией *(в зависимости от того, что предоставлено)*:

- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации и проживания или номер мобильного телефона;
- содержание;
- другая справочная информация.

4.1.3. Электронные обращения, полученные через каналы МОС / МРЖ *(электронная почта, телефон доверия, социальные сети и т.д.)*, автоматически регистрируются в конфигурации МОС / МРЖ в системе «1С».

4.1.4. Обращения также могут быть поданы анонимно без указания данных заявителя. Конфиденциальность должна обеспечиваться во всех случаях, в том числе, когда личность лица, подающего обращение известна, во избежание конфликтов заинтересованных сторон.

4.2. Классификация категорий / распределение по категориям МОС / МРЖ. При получении обращений, специалист МОС / МРЖ распределяет их по категориям в конфигурации МОС / МРЖ в системе «1С».

№ категории	Классификация
1.	Общие вопросы.
2.	Жалобы в отношении нарушения политики, руководящих принципов и процедур.
3.	Жалобы в отношении нарушения контракта.
4.	Жалобы в отношении злоупотребления средствами проекта.
5.	Жалобы в отношении злоупотребления властью / вмешательство.
6.	Жалобы, связанные с сексуальной эксплуатацией и насилием (СЭН).
7.	Жалобы, связанные с сексуальным домогательством (СД).
8.	Жалобы, связанные с гендерным насилием (ГН).
9.	Жалобы, связанные с нарушением трудового законодательства Кыргызской Республики.
10.	Отчеты по форс-мажору.
11.	Предложение.
12.	Благодарность.

Распределение жалоб относительно мер безопасности в конфигурации МОС / МРЖ системы «1С»

№	Защитные меры	Классификация мер (в течение строительства и операции)
1.	Экологические (биологические)	- флора, - фауна,
2.	Социальные	- безопасность здоровья, - политика переселения, - доступ сообщества к существующим коммуникациям, - сохранение эстетики и ландшафта, - сохранение культурного наследия (предотвращение конфликтов),
3.	Физические	- почва, - водные ресурсы, - качество воздуха.

4.3. **Действие / ответ.** После распределения, случаи, определенные, как жалобы (*категории 2 - 9*), назначаются ответственному лицу для расследования, при необходимости. Сотрудники, занимающиеся жалобой, собирают факты и уточняют информацию, чтобы создать общую картину обстоятельства, на почве которой была подана жалоба. Проверка обычно включает по необходимости, полевые визиты, обзор документов, встречу с предъявителем жалобы (*если известно, кто является заявителем и желает ли быть вовлеченным*), и встречи с теми, кто может решить проблему (*включая официальных и неофициальных лидеров местного сообщества*). По жалобам, относящихся к нецелевому использованию средств, могут также быть организованы встречи с поставщиками и подрядчиками. Жалобы, связанные с нарушением трудового законодательства, требуют вмешательства специалиста по кадрам, правовому обеспечению, делопроизводству АРИС. Ответственное лицо согласовывает план действий с сотрудником МОС / МРЖ и устанавливает сроки для решения проблемы.

Если жалоба относится к вопросам по реализации проекта, специалист МОС / МРЖ направляет жалобу соответствующему Координатору проекта.

Если жалоба относится к деятельности АРИС, к нарушению трудового законодательства или к любым сексуальным действиям (*СЭН, СД, ГН*), которые являются унижающими достоинство, в отношении любого бенефициара услуг, предоставляемых АРИС в рамках реализации проектов или любых лиц, связанных с такими бенефициарами (*со стороны сотрудников АРИС, подрядчиков*), специалист МОС / МРЖ направляет ее Исполнительному директору АРИС.

АРИС обязуются принимать разумные меры для предотвращения сексуальной эксплуатации, жестокого обращения и неправомерных действий.

Соответствующий сотрудник и специалист МОС / МРЖ после получения информации в течение 2 (*двух*) недель проводят проверку. В случаях, если для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается Исполнительным директором АРИС и сообщается заявителю в письменной (*электронной*) форме.

4.4. Соответствующий сотрудник и специалист МОС / МРЖ **обязаны:**

- соблюдать требования, установленные настоящим Положением и иными актами законодательства Кыргызской Республики, об обращениях граждан;
- принять обращение к рассмотрению либо направить его по принадлежности, либо разъяснить заявителю куда ему следует обратиться;
- рассмотреть обращение по существу в установленный настоящим Положением срок, объективно оценить изложенные в нем факты, проверить их достоверность;
- незамедлительно принять меры к устранению неправомерных действий (*бездействия*), нарушающих права, свободу, законные интересы граждан;
- в случае необходимости выехать на место для проверки сведений, содержащихся в обращении;
- принять по обращению мотивированное и обоснованное решение;
- письменно или посредством электронной связи информировать граждан о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему решении.

4.5. **Уведомление.** Лица, отправившего обращение, необходимо уведомить по телефону или другим каналам МОС / МРЖ о том, что его жалоба принята и начата процедура разбирательства. Уведомление должно быть зарегистрировано в системе «1С» МОС / МРЖ. Сотрудник МОС / МРЖ обязан предоставить следующую информацию:

- данные исполнителя (*проектного специалиста*), к которому поступило обращение;

- сроки исполнения (*в течение 14 рабочих дней, в порядке исключения 30 календарных дней со дня регистрации обращения*);

- сроки и ход действий определяются в соответствии с инструкцией МОС / МРЖ АРИС по работе с обращениями.

4.6. Контроль исполнения. После завершения расследования, гражданин / бенефициар получит уведомление о решении, принятом АРИС по его обращению. В случае, если гражданин / бенефициар не удовлетворен решением, полученным по результатам рассмотрения обращения, он имеет право на апелляцию. Разъяснения по подаче апелляции будут предоставлены вместе с ответом.

4.7. Апелляция. Апелляция рассматривается специально созданной Комиссией АРИС по рассмотрению обращений. Исполнительный директор АРИС образует Комиссию по рассмотрению обращений из числа руководителей проектов и других заинтересованных сторон, которая проведет апелляционное слушание.

Комиссия по рассмотрению обращений будет состоять из [X¹] человек, из которых [X] входят в состав МОС / МРЖ и [X] являются лицами, независимыми от отделов реализации проекта и Наблюдательного совета АРИС (*по согласованию*). После апелляционного рассмотрения обращения, гражданин / бенефициар неудовлетворенный решением, полученным по результатам рассмотрения, имеет право на обжалование решения в судебном порядке.

5. Укомплектование персоналом и наращивание потенциала

5.1. Роли и обязанности. Сотрудник МОС / МРЖ будет принимать обращения и перенаправлять на исполнение ответственному сотруднику проекта. Все данные по обращению и исполнители будут внесены в систему «1С» МОС / МРЖ, где отражены все действия по рассмотрению обращения.

5.2. Отчет о ходе работы МОС / МРЖ должен отражать следующие сведения:

- общее управление системой МОС / МРЖ;
- развитие и поддержание усилий по повышению осведомленности населения;
- сбор обращений;
- запись / регистрация жалоб;
- уведомление заявителю;
- сортировка обращений и их распределение по категориям;
- результаты рассмотрения;
- принятое решение на основе результатов рассмотрения;
- обработка апелляций;
- организация и реализация информационных материалов и кампаний по повышению осведомленности;
- представление отчетов и комментариев по результатам МОС / МРЖ.

5.3. Полномочия сотрудника МОС / МРЖ.

Сотрудник МОС / МРЖ имеет право:

- проводить работу, направленную на информационное продвижение механизма обратной связи и механизма рассмотрения жалоб АРИС;
- получать в установленном порядке от координаторов и сотрудников АРИС документы, информацию и другие сведения, необходимые для выполнения своих обязанностей;
- запрашивать необходимые для работы материалы у региональных структур АРИС;

¹ В зависимости от вида и обращения состав и количество людей может варьироваться.

- участвовать в заседаниях, совещаниях, проводимых АРИС по данному поводу;

- осуществлять иные полномочия, предоставляемые отделу актами АРИС и настоящим Положением.

5.4. Нарращивание потенциала. Обучение для всех соответствующих сотрудников и заинтересованных сторон будет проводиться ежегодно или согласно мероприятиям проектов. Новые сотрудники будут проходить обучение в рамках процесса введения в работу. Обучение будет включать в себя все аспекты МОС / МРЖ, изложенные в настоящей Главе. Все тренинги должны включать в себя информацию о принципах и процедурах МОС / МРЖ.

6. Ответность о функционировании МОС / МРЖ

6.1. Сотрудники МОС / МРЖ готовят в установленные сроки обновленные информации по количеству и содержанию обращений по проектам, осуществляют анализ отправляемых ответов.

6.2. Сотрудники МОС / МРЖ проводят мониторинг эффективности МОС / МРЖ.

7. Внесение дополнений и изменений в настоящее Положение

7.1. Дополнения и изменения в настоящее Положение вносятся по приказу Исполнительного директора АРИС в случаях, когда необходимость их внесения требует нормы законов и подзаконных актов Кыргызской Республики, регулирующих порядок рассмотрения обращений.