

КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА

АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ И ИНВЕСТИРОВАНИЯ СООБЩЕСТВ (АРИС)

ПРОЕКТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ СЕЛЬСКОГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ И САНИТАРИИ (ПУРСВС)

КОМПОНЕНТ 2. РАЗВИТИЕ САНИТАРИИ

«Реабилитация внутренних санитарных помещений в здании школы имени Мамбетова села Бар-Булак подпроекта Бар-Булак»

ЧЕК ЛИСТ ПЛАНА УПРАВЛЕНИЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДОЙ (ПУОС)

СОДЕРЖАНИЕ

Аббревиат	ypa	1
Специфика	щия объекта	2
•	положения существующих канализационных колодцев, проектных решений канализационных й биологической очистки, септика и фильтрующего поля со вспомогательными сооружениями	4
Фотографи	и участка в текущем состоянии	5
ЧАСТЬ 1: 0	ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ И СТРОИТЕЛЬНОМ УЧАСТКЕ	6
ЧАСТЬ 2: 0	ОЦЕНКА ЭКОЛОГИЧЕСКИХ И СОЦИАЛЬНЫХ ВОЗДЕЙСТВИЙ	8
ЧАСТЬ 3: 1	ПЛАН СМЯГЧЕНИЯ НЕГАТИВНЫХ ВОЗДЕЙСТВИЙ	9
ЧАСТЬ 4: 1	ПЛАН МОНИТОРИНГА	12
ЧАСТЬ 5. 1	МЕХАНИЗМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ	13
АББРЕВИ	АТУРА	
AO	Айыл окмоту	
АРИС	Агентство развития и инвестирования сообществ	
ACM	Асбестосодержащие материалы	
ВБ	Всемирный Банк	
ГАООСЛХ	Государственное агентство по охране окружающей среды и лесному хозяйству при Правительстве Кыргызской Республики	
ИТЄЛ	Государственная экологическая и техническая инспекция при Правительстве Кыргызской Республики	
ПСД	Проектно-сметная документация	
ПУОС	План управления окружающей среды	
СанПиН	Санитарные правила и нормы	
СНиП	Строительные нормы и правила	
СЭС	Санэпидстанция	
СЭН	Санитарно-эпидемиологический надзор	
ТУ	Технические условия	

Спецификация объекта

Общи	е сведения		
Страна	Кыргызская Республика		
Область			
Район Тонский			
Село	Бар-Булак		
Расстояние от административного центра	52 км от города Балыкчы		
Объект	СШ им. Мамбетова		
Смены	2		
Количество учеников	161		
из них девочек	77		
Мальчиков	84		
Характеристика состояния здания		 япий	
Здание	Типовой проект	ации	
Год постройки здания	2011		
Конструктивный тип здания	2011		
Фундаменты	Бетонный		
Стены	Кирпичные	_	
Перекрытие	Деревянные балки и настил	_	
Покрытие кровли	Керамическая черепица		
1 1	Нет		
Наличие, характер и размеры, предполагаемые	пет		
причины повреждения конструкций			
Общее заключение о техническом состоянии			
здании школы и инженерных коммуникаций			
Внутренние санузлы			
	ия здания наружного туалета 1		
Количество наружных туалетов на территории			
Год строительства	2011		
Конструктивный тип строения. Габаритные	0		
размеры, количество мест.	8 очковый		
Тип выгребной ямы	Бетонный		
Стены	Кирпичные		
Перекрытия над выгребной ямой	Бетонный панели		
Кровля строения выполнена из (-)	АЦ волнистые листы		
Повреждения конструкций			
Общее заключение о состоянии наружного туалета			
	(Риски природного характера)		
Расчетная сейсмичность района согласно СНиП К		9	
Уровень риска подтопления, повышения уровня гр		Средний	
Подъём уровня грунтовых вод, вызванный повыше		Слабое	
сооружении водохранилищ и плотин, потерями вод	цы из водопроводной и	подтопление пр	
канализационной сетей и пр. - сильное подтопление при уровне грунтовых вод (0 0 2 M OT HODONYHOOTH DOMHH	уровне	
- сильное подтопление при уровне грунтовых вод с вызывающее ущерб, разрушение	у-0,5 м от поверхности земли,	грунтовых вод	
инженерных сооружений.			
 умеренное подтопление при уровне грунтовых во 	д 0,3-2,0 м от поверхности земли,		
вызывающее ущерб, разрушение			
инженерных сооружений.			
- слабое подтопление при уровне грунтовых вод 3,0	0-5,0 м от поверхности земли,		
вызывающее ущерб, разрушение			
инженерных сооружений.		TI	
Уровень селевого риска		Нет	
Поток с очень большой концентрацией минеральн			
горных пород (до 50—60% объёма потока), внезап	но возникающий в бассейнах		

небольших горных рек и сухих логов и вызванный, как правило, ливневыми осадками	
или бурным таянием снегов.	
Уровень риска паводка / наводнения	Низкий
Фаза водного режима реки, сравнительно кратковременное и непериодическое	
поднятие уровня воды в реке, вызванное усиленным таянием снега, ледников или	
обилием дождей	
Уровень риска обвала	Низкий
Отрыв и падение масс горных пород вниз со склонов гор под действием силы	
тяжести.	
Обвалы возникают на склонах речных берегов и долин, в горах, на берегах озер.	
Причиной образования обвалов является нарушение равновесия между сдвигающей	
силой тяжести и удерживающими силами.	
Уровень риска схода оползня	Низкий
Движение большого объема масс горных пород вниз по склону или откосу под	
влиянием гравитационных сил	
Уровень риска сильного ветра	Низкий
Скорость ветра при порывах 25 м/сек и более, в горных районах 35 м/сек и более	
Уровень риска от продолжительного дождя	
Жидкие атмосферные осадки, выпадающие непрерывно в течение нескольких суток,	
вызывающие паводки, затопления, подтопления. Количество осадков 30 мм и	
более за 24 часа.	

Схема 1

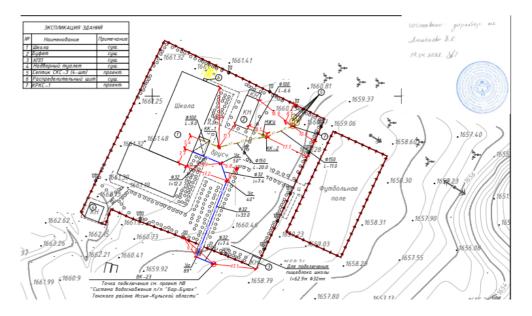


Схема 2

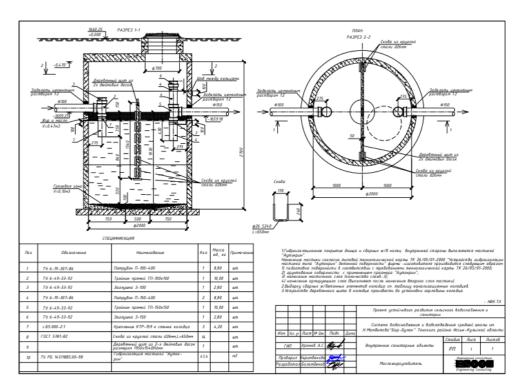
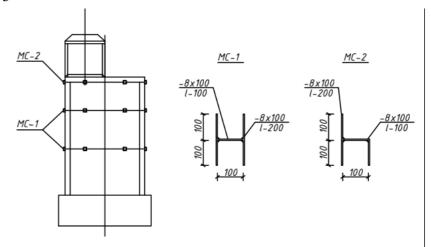
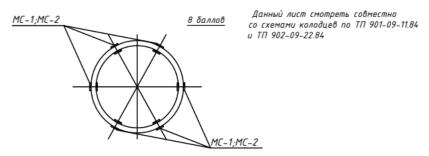


Схема 3



План расположения соединительных элементов



Фотографии участка в текущем состоянии

Рис.1 Здание школы



Рис 2. Помещение для раковин во входной группе



Рис 3. Существующий септик



Рис 4. Существующий наружный туалет



Кыргызская Республика
Агентство развития и инвестирования сообществ
Проект устойчивого развития сельского водоснабжения и санитарии
Чек-лист ПУОС «Реабилитация внутренних санитарных помещений в здании школы имени Мамбетова села Бар-Булак

Существующий наружный туалет будет демонтирован силами администрации школы и АО, при контроле местной СЭС, санитарная очистка и демонтаж будут проведены при соблюдении всех строительных и санитарных норм и правил. Будет подписан трехсторонний договор между АРИС, АО и администрацией школы, где будет прописаны обязательства АО и администрации школы по процедурам демонтажа наружного туалета. По итогам проведения всех работ будут предоставлены все подтверждающие документы (протокол и акт).

ЧАСТЬ 1: ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ И СТРОИТЕЛЬНОМ УЧАСТКЕ

ОРГАНИЗАЦИОННЬ	ЫЕ И АДМИНИСТРАТИ	ИВНЫЕ УСЛОВИЯ						
Организационные			и/ или получатель					
условия	Глава Айыл окмоту							
(Имена и контакты)								
	Директор школы имени Мамбетова							
Механизмы	Надзор за мерами	Надзор за	Надзор за работой	Подрядчик				
реализации	экологической	работами местного	местных инспекций	. 1				
(Имена и контакты)	безопасности	подрядчика	·	Определится по				
	Специалист по	Инженер	Инженер	результатам				
	мерам безопасности	технического	технического	тендера				
	АРИС	надзора ГЭТИ	надзора ГЭТИ					
	(тел. 312 301805 (117)							
ОПИСАНИЕ УЧАСТ	КА РАБОТ							
Название объекта	«Реабилитация внутренн	них санитарных помец	цений в здании школы и	мени Мамбетова				
Кто владеет землей?	Земля является собствен	простью Айыл Окмоту	. Vиасток и знацие науо	пятся на бапансе АО				
кто владеет землеи:	Имеется государственны							
Описание проектных	Проектом предусмотрен	0:		•				
работ		оводных и канализаци						
	2. Установка рако	вин во входной группе	e					
Описание вопросов	Село расположено в 52 г	км. от города Балыкчы	I					
географического,	Территория школы нахо	лится в центре села Ба	эп-Булак					
физического,	11 1	-						
биологического,	На участке и рядом с ни							
геологического,	культуры, исторических	и архитектурных дост	гопримечательностеи) и	водоемов.				
экологического и	Рельеф участка: ровный	без уклонов.						
социально- экономического	На участке прежде не бы		ет признаков эрозии поч	вы.				
характера	<u>Поверхность земли:</u> без							
F	Растительный покров: до		а деревьев не предполага	пется).				
	Водоснабжение: имеется							
	<u>Канализация:</u> отсутствує <u>Теплоснабжение:</u> имеет							
	Электроснабжение: име							
	Вентиляция: нет	CICA						
	Наличие асбестосодержащих материалов (ACM): кровля существующего наружного							
	туалета выполнена из пр		 1	17				
	TT ~							
	На данный момент учен Туалет наружный с выгр							
	туалет наружный с выгр монолитного бетона. Кр			рпича. Перекрытия из				
	•	•	•					
	Демонтажные работы су							
	администрации (школы,		аооты будут проводитьс	я с летний период				
	времени, в период школ	•	штон ного воз=	на транстат				
	Проектные работы не ок	ажут какого-лиоо знач	нительного воздеиствия	на транспорт или				
	коммунальные услуги. Проектные работы требу	услуги. оты требуют соблюдения ряда обязательных требований, включая						
	соблюдение уровня шум							
	Применение политики Е							
	1		1 ·					

Месторасположение и расстояние от пункта материального снабжения, инертных

материалов и воды

Источники воды для проектных работ: новая система водоснабжения.

Используемая при изготовлении бетона, строительного раствора и в цементном растворе вода не должна содержать ила, органических материалов, солей и других примесей.

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Национальное законодательство и разрешения, которые применяются к проектной деятельности Закон КР об охране окружающей среды (2016)

- Закон КР об экологической экспертизе (2015)
- Закон КР Общий технический регламент по экологической безопасности в КР (2012)
- Закон КР об отходах производства и потребления (2001)

Подрядчик ответственен за:

- получение разрешения на проведение строительных работ от территориального районного управления по градостроительству и архитектуре;
- заключение договора с АО на размещение строительного мусора на свалке АО.

ОБЩЕСТВЕННЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Укажите, где и когда проходили встречи в процессе консультаций с общественностью

В рамках компонента 2 «Развитие санитарии» будет проведен ряд общественных консультаций местному населению, включая учеников, персонала школы. Были обсуждены темы: продвижение ВСГ (вода, санитария, гигиена). Будет проведен 3-х дневный тренинг ВСГ для учителей.

РАЗВИТИЕ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА

Ожидается ли развитие потенциала?

[] Нет или [X] Да.

Проведение тренинга по ВСГ.

ЧАСТЬ 2: ОЦЕНКА ЭКОЛОГИЧЕСКИХ И СОЦИАЛЬНЫХ ВОЗДЕЙСТВИЙ

	Виды работ и примеры возможных воздействий	Состояние – в случае ответа «да» по пункту	Дополнительные ссылки
Могут ли	1. Реконструкция/восстановление зданий	[Х] Да [] Нет	См. ниже
намеченные	• Нагрузки в связи с движением транспорта на участке		пункты ${f A}$ и ${f B}$
работы на	• Повышенные уровни шума и пыли при работах по сносу и/ или восстановлению объекта		
участке	• Строительный мусор		
вызвать прямо	2. Новое строительство	[Х] Да [] Нет	См. ниже
или косвенно	• Последствия землеройных работ и эрозия почвы		пункты ${f A}$ и ${f B}$
какие-то из	• Сточные воды в местные водотоки и подземные водные горизонты		
следующих	• Нагрузки в связи с движением транспорта на участке		
проблем и/	• Повышенные уровни шума и пыли при строительстве		
или	• Строительный мусор		
воздействий:	3. Охрана труда и техника безопасности для рабочих во время строительства	[Х] Да [] Нет	См. ниже
		- 2	пункты ${f A}$ и ${f D}$
	4. Обеспечение безопасности движения и пешеходов	[Х] Да [] Нет	См. ниже
	• Участок расположен в населенном пункте	_	пункты ${f A}$ и ${f D}$
	5. Усовершенствование проекта санитарных узлов зданий	[Х] Да [] Нет	См. ниже
			пункты F, G, H
	6. Канализация и очистка сточных вод	[Х] Да [] Нет	См. ниже пункт
	• Сточная система отвода и/ или прямой сброс сточных вод в местные водотоки		I
	7. Исторические здания и участки	[]Да [Х]Нет	-
	• Нарушение памятников историко-культурного наследия (ИКН)		
	8. Получение земли под проект ¹	[]Да [Х]Нет	-
	• Использование территории частной собственности		
	• Временное переселение местного населения в связи с работами по проекту		
	• Меры вынужденного переселения		
	• Воздействия на доходы/ средства жизни местного населения и коммерческие структуры		
	9. Опасные или токсичные материалы ²	[Х] Да [] Нет	См. ниже пункт
	• Вывоз или утилизация токсичных и/ или опасных отходов строительных работ или работ по сносу	- 2	\mathbf{c}
	объектов		
	10. Воздействия на леса и/ или иные охраняемые территории	[]Да [Х]Нет	-
	• Воздействие на территорию охраняемых лесных насаждений, в буферные и/ или иные охранные	· -	
	зоны		
	• Беспокойство для местной естественной среды обитания охраняемых животных		

1

¹ Получение земли (землеотвод) под проектные работы включает в себя переселение местного населения; изменения в средствах жизни местного населения; вторжение в пределы территорий, находящихся в частной собственности. Это касается участков земли, которые приобретаются или передаются под проект, и таковые приобретения или передачи земли связаны с воздействием на людей, которые проживают официально и/ или неофициально на этой земле и/ или занимаются на ней каким-то бизнесом (к примеру, держат киоски).

² К работам с токсическими и/ или опасными материалами относятся, в частности, работы с асбестом, ядовитыми красками, работы по снятию красок с содержанием свинца и пр.

Виды работ и примеры возможных воздействий	Состояние – в случае	Дополнительные
	ответа «да» по пункту	ссылки
11. Воздействия от устройства септика, канализационных труб:	[Х] Да[] Нет	См. пункт J ниже J
• земляные работы: выемки грунта, насыпи, отсыпка грунта, планировка		
• нарушение почвенно-растительного слоя		
• возможное влияние на грунтовые воды (при близком расположении уровня грунтовых вод)		
• нарушение естественного уровня протекания грунтовых вод (осущение, переувлажнение почв)		

ЧАСТЬ 3: ПЛАН СМЯГЧЕНИЯ НЕГАТИВНЫХ ВОЗДЕЙСТВИЙ

Деятельность	Параметры	Проверочный список мер смягчения воздействий
А. Общие условия работ	Оповещение, инструктаж и обеспечение безопасности работников	 (а) Местные инспекции, контролирующие строительные работы и экологическую безопасность, а также местные жители должным образом извещены о предстоящих проектных работах. (b) Местная общественность должным образом извещена о работах с помощью надлежащих публикаций и/ или сообщений в местах общего доступа (и в том числе на участке работ). (c) Установлены надлежащие ограждения вокруг строительного участка для гарантии безопасности населения и детей. (d) Получены требуемые законодательством разрешения (использование природных ресурсов, свалку отходов и др.) на производство строительных работ. (e) Все работы должны выполняться самым безопасным и дисциплинированным образом и быть организованы так, чтобы свести к минимуму негативные воздействия производственного процесса на местных жителей и природную среду. (f) Индивидуальные средства защиты работников должны отвечать стандартам безопасности работ (с обязательным постоянным ношением касок, защитных масок в тех условиях, где это необходимо, защитных очков, страховочных ремней безопасности и защитной обуви). (g) На участке должны размещаться надлежащие указательные и информационные таблички, информирующие рабочих об основных правилах и нормах ведения работ, которые необходимо выполнять. (h) Должна быть вывеска с ясной информацией для пациентов о доступе к медицинским услугам во время строительных работ. (i) В случае привлечения к ремонтно-строительным работам приезжего персонала, который будет находиться на объекте постоянно, то для него должны быть созданы все необходимые бытовые условия, включая помещения для ночлега и для приема пицци, душевые, туалет, а также организовано питание.
В. Общие строительные работы	Качество воздуха Шум Качество воды	 (а) Строительный мусор должен накапливаться в отведенном месте с последующим вывозом на свалку. (b) Соблюдать чистоту на строительной площадке и прилегающей территории. (c) Запрещено сжигать строительные отходы и конструкции на открытом огне на строительной площадке. (d) Не допускать избыточного скопления неработающей строительной техники на строительной площадке. (a) Строительные шумы допускаются только в установленные периоды времени с 8:00 до 18:00. (b) Во время работ, кожухи и капоты на двигателях генераторов, воздушных компрессоров и прочих машин и механических устройств должны быть надеты и закрыты, а сами эти машины и механизмы должны размещаться как можно дальше от жилой застройки. (a) Не допускать загрязнение территории строительства проливами ГСМ с целью предотвращения попадания загрязненных
	Работа с отходами	(а) Для строительного мусора, подготовить места его временного складирования с последующим вывозом на местную свалку.

Деятельность	Параметры	Проверочный список мер смягчения воздействий
С. Токсические	Работа с	 (b) При возможности, подрядчик обеспечивает вторичное использование соответствующих применимых и стойких материалов (за исключением АСМ). (c) Бытовые и пищевые отходы от постоянного нахождения на объекте приезжего персонала Подрядчика должны быть отделены от остальных отходов строительной деятельности и помещаться в специальные контейнеры, которые по мере заполнения должны вывозиться на районную свалку. (a) Все токсичные или опасные вещества, при их временном хранении на участке работ, должны храниться в надежных
материалы	токсическими и опасными материалами	 (а) Все токсичные или опасные вещества, при их временном хрансний на участке работ, должны храниться в надежных емкостях, маркированных надлежащим образом с указанием состава и свойств этого материала и правил работы с ним. (b) Емкости, содержащие опасные вещества, должны помещаться в контейнеры, исключающие всякую возможность утечек, чтобы не случилось разливов и протечек. (c) При работах не должны использоваться краски, содержащие токсические компоненты или растворители, изготовленные на основе свинца.
	Работа с асбестосодержащими материалами	 (d) Если на участке проекта есть асбест, его нужно четко маркировать, как опасный материал. (e) По возможности асбест будет помещен в соответствующие герметичные контейнеры, чтобы свести к минимуму его воздействие. (f) Прежде чем удалять асбест (если удаление необходимо), он будет обработан увлажняющим составом в целях уменьшения образования асбестовой пыли. (g) К работе с асбестом будут допускаться квалифицированные опытные специалисты. (h) Если возникнет необходимость во временном хранении асбестсодержащих материалов, все отходы должны помещаться в надежные закрытые контейнеры, снабженные соответствующей маркировкой. (i) Удаленный асбест не подлежит повторному использованию.
D. Безопасность движения транспорта и пешеходов	Прямые или косвенные опасности для движения транспорта и пешеходов при строительстве	 Подрядчик должен обеспечить надлежащую охрану строительного участка. Оснастить участок работ информационными и предупредительными табличками, ограждениями для того, чтобы участок работ был обозначен и виден, а общественность была должным образом оповещена и предупреждена о возможных опасностях Следует обеспечивать безопасный и постоянный доступ в существующее здание школы во время строительных работ на объекте, если существующая школа останется открытым для посещения.
Е. Проектно-сметная документация		Проектно-сметная документация (ПСД) должна включать: 1) исключение использования АСМ в проектных работах; 2) использование по возможности местного материала; 3) надлежащую вентиляцию и естественное освещение; 4) конструкцию полов, исключающую скольжение, падение и удержание инфекционного материала; 5) по возможности исключение вырубки деревьев и кустарников.
F. Электроснабжение		Устройство надежного электроснабжения с подключением к существующим сетям, согласно ТУ.
G. Отопление		Установка электрических конвекторов с термодатчиками.
Н. Водоснабжение		Установка счетчиков потребления воды для учета и рационального водопользования.
I. Канализация		Предусмотрен монтаж водопроводных и канализационных труб, устройство нового септика на территории школы Все стоки будут поступать в септик (осветлённая вода будет сбрасываться в почву через гравийно-песчаные фильтры) По мере заполнения необходимо очищать септик посредством привлечения ассенизаторской машины. (ответственность за администрацией АО/школы)
J. Воздействия от устройства	Загрязнение воды, нарушение земли,	• Проектирование соответствующих систем водоотвода. (канализационной системы).

Деятельность	Параметры	Проверочный список мер смягчения воздействий
септиков, канализационных труб.	флоры, фауны, ландшафта	 Отказ от устройства выемок при близком залегании грунтовых вод, проектирование насыпей из условия недопущения прерывания водоносных слоев. Снятие почвенно-растительного слоя Планировка территории, устройство канав и водоотводных систем для сбора и очистки вод, ограждение территории, организация заправки техники, а специально установленных местах или на автозаправочных станциях общего пользования. Не производить сброс в водные объекты не очищенных и не обезвреженных, в соответствии с установленными нормативами, сточных вод. Исключение подтопления и осушения территорий, эрозии почв, деградации почв от транспортных загрязнений, рекультивация нарушенных при строительстве земель, обход особо охраняемых территорий и ценных насаждений. Планировка территорий, исключение мест застоя воды, своевременная уборка и захоронение порубочных остатков. Применение методов ландшафтного проектирования, исключение по возможности глубоких выемок и высоких насыпей. Установка септика, соответствующего всем техническим спецификациям

ЧАСТЬ 4: ПЛАН МОНИТОРИНГА

Фаза	Y_{T0}	Где	Как	Когда	Почему	Затраты	Кто
	(есть ли необходимость контроля параметра?)	(есть ли необходимость контроля параметра?)	(есть ли необходимость контроля параметра?)	(укажите частоту проверок и их продолжительность)	(есть ли необходимость контроля параметра?)	(если он не заложен в бюджет проекта)	(отвечает за мониторинг?)
Проектирование	Проектно-сметная документация (ПСД) детально описана в пункте E выше.	Отчеты и готовая ПСД, подготовленны е проектной компанией.	Обзор отчетов и готовой ПСД, подготовленных проектной компанией.	На стадиях представления проектной компанией готовой ПСД перед экспертизой.	Для обеспечения включения всех необходимых требований в тендерную документацию.	За счет бюджета Проекта	АРИС
Строительные работы	 Ограждение территории участка во время строительных работ. Наличие информационных стендов с указанием контактных данных для жалоб местного населения. Наличие индивидуальных средств защиты персонала Подрядчика. Запрет на использование АСМ. Предотвращение эрозии почвы и попадания сточных вод в прилегающие водотоки. Надлежащий сбор и вывоз строительного мусора. Наличие у Подрядчика договора с айыл окмоту на размещение строительного мусора на местной свалке. Предотвращение образования пыли. Снижение и ограничение во времени (с 8:00 до 18:00) шума. 	Участок строительных работ.	Инспекционные визиты на участки строительных работ. Обращения с жалобами со стороны местного населения.	В течение строительства и до выдачи Свидетельства о завершении работ. В случае обращения с жалобами со стороны местного населения.	Для обеспечения соблюдения всех необходимых экологических требований.	Должны быть включены Подрядчиком в тендерное предложение	ГЭТИ.
Эксплуатация	 Надлежащая эксплуатация септика, согласно инструктажа, производить очистку по мере заполнения посредством ассенизаторской машины. Проведение вводного инструктажа с обслуживающим персоналом школы. 	Септик	Наблюдение. Инспекционные визиты на участки ремонтно-строительных работ.	Еженедельно Периодически согласно служебным инструкциям.	В связи с требованиями национальных норм и стандартов	За счет средств школы, АО.	Директор школы. ГЭТИ, СЭН.

ЧАСТЬ 5. МЕХАНИЗМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ (МОС).

АРИС внедряет информационную систему для управления обращениями, в том числе и жалобами граждан – Механизм обратной связи (МОС).

Основной целью МОС АРИС является процесс получения оперативной, объективной информации, оценки и рассмотрения апелляций (заявлений, предложений, жалоб, запросов, положительных отзывов) на всех этапах реализации проекта, которые поступают от граждан / бенефициаров для дальнейшего улучшения их работы. Укреплять связь с бенефициарами проекта и предоставлять каналы для обратной связи, а также выявлять и решать проблемы, повышать прозрачность и подотчетность.

Распространение информации о МОС идет посредством следующих мероприятий:

- проведение презентации специалистами МОС местным органам власти, АО, депутатам местного кенеша:
- на общественных слушаниях, тренингах, проводимых сотрудниками АРИС. Команда МОС проводит всю информационную кампанию в сообществах
- имеются баннеры МОС, которые размещены на социальных объектах (школы, садики, ФАП)
- имеются баннеры в районных административных зданиях
- на официальном сайте имеется раздел МОС

Все обращения и жалобы граждан, которые поступают в рамках ПУРСВС направляются в единую систему для дальнейшей обработки и контроля.

Каналы подачи обращений.

- 1.**Телефон доверия**: + 996 (550) 70-05-22, (звонок можно осуществлять круглосуточно, разговор будет записываться);
- 2. **WhatsApp:** + 996 (770) 70-05-22, (система мгновенного обмена текстовыми сообщениями для мобильных устройств с поддержкой голосовой и видеосвязи);
- 3. Социальные сети (Фейсбук- МОС АРИС);
- 4. **Beб-сайт APИС**: www.aris.kg
- 5. Устные или письменные обращения, полученные в ходе рабочих встреч на местах;
- 6. **Входящая корреспонденция** нарочно в приемную АРИС;
- 7.Входящая корреспонденция по электронной почте MOC: bfm@aris.kg 8. ЦО АРИС тел.: +996(312) 301805 (приемная)
- 9. **ЦО АРИС адрес:** г. Бишкек, ул. Боконбаева. 102

- 1. Обращения фиксируется в журнале входящей корреспонденции МОС и принимаются к рассмотрению при условии сообщения следующих данных:
- фамилия, имя, отчество;
- адрес регистрации и проживания либо номер телефона;
- содержание обращения;
- иная справочная информация.
- 1.1.В случаи, если обращения поступило при отсутствии каких-либо вышеперечисленных данных, оно фиксируется в журнале входящей корреспонденции МОС и уведомляется отправитель, а результаты обращение будет опубликовано в СМИ на местном уровне, на сайте АРИС либо обнародованы на сессии АК.
- 2. Обращения вводятся в конфигурацию МОС в системе 1С для анализа и мониторинга.
- 3. Обращения могут быть поданы анонимно. Конфиденциальность должна обеспечиваться во всех случаях, в том числе, когда личность лица, подающего обращения известна, во избежание конфликтов заинтересованных сторон.

Получение обращения. При получении обращения определяется следующее:

- Вид обращения
- Категория обращения
- Лица, ответственное за изучение и исполнение обращения.
- Срок, в течение которого обращение должно быть разрешено.
- Согласованный ход действий

После того, как определен вид обращения, специалист МОС регистрирует подробности, касающиеся обращения, в журнале входящей корреспонденции, а затем в конфигурации МОС системе 1С.

Лицо, направившее обращение, получит уведомление, в котором специалист МОС сообщит по телефону или по другим каналам МОС:

- ФИО исполнителя (проектного сотрудника), которому передано обращение
- Сроки исполнения (минимально 10дней, максимально 30 дней со дня регистрации)
- Сроки и ход действий определяются в соответствии с инструкцией МОС АРИС по работе с обращениями.

Уведомление будет зарегистрировано в журнале исходящей корреспонденции. Специалист МОС будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его обращения и гарантировать, что его обращение рассматривается надлежащим образом.

В случае, если гражданин/бенефициар не удовлетворен решением, полученным по результатам рассмотрения обращения, он имеет право на апелляцию. Апелляция рассматривается специальным Комитетом АРИС по рассмотрению обращений. Исполнительный директор АРИС сформирует Комитет по рассмотрению обращений из руководителей проектов и руководителей отделов, которые будут проводить слушание апелляций. Предполагается, что Комитет по рассмотрению обращений будет состоять из 15-17 человек, из которых 2 входят в состав МОС и 2 являются лицами, независимыми от органов по реализации проекта и Правительства КР.

После апелляционного рассмотрения обращения, гражданин/бенефициар неудовлетворенный решением, полученным по результатам рассмотрения, имеет право на обжалование решения в судебном порядке.