

КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА

**АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ И ИНВЕСТИРОВАНИЯ СООБЩЕСТВ
(АРИС)**



**Национальный Проект по Инициативе Сообществ
(ОФ НПИС)**

P180909

и

Дополнительное финансирование НПИС (ДФ НПИС)

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ
СТОРОНАМИ (ПВЗС)**

Август 2026 год

Оглавление

Сокращения и аббревиатуры.....	3
1. Введение/Описание проекта.....	4
2. Цель/описание ПВЗС	6
3. Определение и анализ заинтересованных сторон	7
3.1. Методология.....	7
3.2. Затрагиваемые стороны и другие заинтересованные стороны	7
3.3. Ущемленные и уязвимые лица/группы	8
4. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами	10
4.1. Краткое описание взаимодействия с заинтересованными сторонами, проведенного в ходе подготовки проекта	10
4.2. Краткое описание потребностей заинтересованных сторон проекта и методов, средств и приемов взаимодействия с ними.....	12
4.3. План взаимодействия с заинтересованными сторонами	13
4.4. Информирование заинтересованных сторон	15
5. Ресурсы и ответственность за реализацию мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами	15
5.1. Ресурсы	15
6. Механизм рассмотрения жалоб	16
6.1. Описание МРЖ	17
6.2. Каналы МРЖ	20
6.3. Урегулирование деликатных жалоб	20
6.4. Служба рассмотрения жалоб Всемирного Банка	21
7. Мониторинг и Отчетность	21
7.1. Обзор мероприятий по взаимодействию на местах.....	22
7.2. Отчетность о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....	22
7.3. Годовые отчеты Проектов.....	23
7.4. Полугодовые отчеты Проектов по соблюдению экологических и социальных стандартов	23
Приложение 1. Протокол общественных слушаний ДФ НПИС.....	24
Отчет о проведении общественных слушаний.....	25
Приложение 2. Пример формы подачи жалоб.....	26
Таблица 1.Картирование заинтересованных сторон НПИС и ДФ НПИС.....	9
Таблица 2. Консультации с заинтересованными лицами НПИС и ДФ НПИС	10
Таблица 3. План по взаимодействию с заинтересованными лицами НПИС и ДФ НПИС	13
Таблица 4. Предполагаемый бюджет НПИС и ДФ НПИС(7 лет).....	15
Таблица 5. Рассмотрение жалоб НПИС и ДФ НПИС.....	17

Сокращения и аббревиатуры

АА	Айылный аймак-территория сельского округа
АО	Айыл окмоту-орган местного самоуправления
АРИС	Агентство развития и инвестирования сообществ
ГН	Гендерное насилие
ДФ ПСИ-3	Дополнительное финансирование третьего проекта сельских инвестиций
ДФ	Дополнительное финансирование
ЗС	Заинтересованные стороны
ИД	Исполнительный директор
ИС ИСУ	Информационная система управления АРИС
КМ	Кабинет министров
КР	Кыргызская Республика
МиО	Мониторинг и оценка
МВРСХПП	Министерство водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
МОС	Механизм обратной связи
МЧС	Министерство чрезвычайных ситуаций
НПИС	Национальный проект инициативы сообществ
НПО	Неправительственная организация
ОМСУ	Орган местного самоуправления
ОРП	Операционное руководство проекта
ОРП	Отдел реализации Проекта
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПИКС	Посланники по изменению климата
ПРТО	Процедура регулирования трудовыми отношениями
ПСЭР	План социально-экономического развития
ПУОСС	План управления окружающей и социальной средой
СД	Сексуальные домогательства
СМИ	Средства массовой информации
СЭН	Сексуальная эксплуатация и насилие
СЭП	Социально-экологические принципы
СЭС	Социально экологические стандарты
ФУ	Финансовое управление
ЦРП	Цель развития Проекта
ЭПРО	Эксперт поддержки развития общества

1. Введение/Описание проекта

Настоящий документ представляет собой доработанный вариант Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), подготовленного по основному проекту- Национального проекта по инициативе сообществ в Кыргызской Республике (НПИС). Обновлённый документ отражает изменения, внесённые в содержание проекта в результате предоставления Дополнительного финансирования по основному проекту

Целью Национального проекта по инициативе сообществ и его Дополнительного финансирования является улучшение доступа к устойчивой к изменению климата социально-экономической инфраструктуре и расширение экономических возможностей для женщин и молодёжи в целевых сообществах.

Национальный проект по инициативе сообществ" (НПИС) и его Дополнительное финансирование (ДФ НПИС) основывается на ряде CDD операций (использующих подход развития по инициативе сообществ) (Проекты "Сельских Инвестиций и Проект Поддержки Местных Сообществ CASA-1000"). Основной Проект НПИС реализуется в 40 районах КР, расположенных в семи областях - Нарынской, Иссык-Кульской, Чуйской, Таласской, Баткенской, Ошской и Джалал-Абадской с бюджетом 27 млн долларов США (2025-2029 годы) ДФ НПИС дополнительно охватывает 21 новый АА в тех же 40 районах с бюджетом 20 млн долларов США (2027-2031 годы). Общий бюджет проектов составляет 47 млн долларов США.

Проекты будут способствовать расширению, стандартизации и углублению воздействия CDD операций путём: (i) создания национальной платформы, охватывающей все 40 районов (до настоящего времени различные проекты отдельно охватывали северные и южные районы: (ii) увеличения среднего размера субгрантов на развитие инфраструктуры в целевых районах; (iii) расширения поддержки средств к существованию, включая поддержку женщин и молодёжи, и более тесной увязки деятельности по обеспечению средств к существованию с возможностями, созданными инвестициями в социальную инфраструктуру; (iv) дальнейшая интеграция климатических аспектов в социальную мобилизацию, инвестиции в инфраструктуру и деятельность по обеспечению средств к существованию; (v) оптимизация проектных процессов и институциональных механизмов; и (vi) внедрение подходов, основанных на широком участии, в Органов Местного Самоуправления. НПИС и ДФ НПИС обеспечивает национальную платформу во всех 40 районах. На данном этапе в каждом районе отобрано по одному айылному аймаку (АА - подрайон): в рамках НПИС охвачено 40 АА, (т.е. 40 из 230 АА). Отобранных на основе таких критериев, как бедность, бюджетные субсидии, удалённость от районного центра, численность населения и экономический потенциал. В рамках ДФ НПИС географический охват проекта расширяется еще на 21 АА, которые будут отобраны на основании тех же критериев с учетом пропорционального распределения по району Кыргызской Республики. В итоге общее количество целевых айылных аймаков по двум проектам составит 61 АА.

Каждый целевой АА будет вовлечён в мероприятия по социальной мобилизации, наращиванию потенциала и получит инвестиции в социальную инфраструктуру, а часть целевых АА также будет вовлечена в мероприятия по средствам к существованию, ориентированные на женщин и молодёжь. Ввиду ограниченности средств и в целях усиления стимулирования, поддержка средств к существованию в рамках Компонента 2 будет предоставляться АА на основе результатов их деятельности в рамках Компонента 1.

Текущий ПВЗС доработан с учётом расширения масштаба и географического охвата проектов в рамках ДФ НПИС, а также связанных с этим дополнительных социальных и экологических воздействий.

Проект будет включать следующие компоненты:

Компонент 1: Инвестиции в сельскую инфраструктуру и усиление институтов. В рамках данного компонента 40 АА основного проекта получают субгранты для финансирования социально-экономической инфраструктуры на местном уровне, устойчивой к климатическим изменениям, для решения приоритетных задач, определенных в ходе оценки потребностей деревень и процесса принятия решений на основе широкого участия, как определено в руководстве по операциям проекта (РОМ). Аналогичный подход будет применён и в рамках ДФ НПИС для 21 нового АА. В рамках компонента будут проводиться сопутствующие мероприятия по социальной мобилизации и наращиванию потенциала для институционализации механизмов НПК в процессах местного развития. Данный компонент укрепит потенциал органов местного самоуправления (Айыл Окмоту и Айыл Кенеш), членов общин и учреждений местного уровня, чтобы взаимодействовать с жителями деревень и предоставлять услуги эффективно, справедливо и таким образом, чтобы они отвечали потребностям граждан, включая молодежь и женщин. На основе модульной конструкции эти мероприятия будут распространены на 21 новый АА в рамках ДФ НПИС.

Подкомпонент 1а: Инвестиции в социально-экономическую инфраструктуру. Данный подкомпонент будет способствовать реализации инфраструктурных аспектов ДОП. Он предоставит субгранты на инвестиции в социальную инфраструктуру 40 отобранным АА (подрайонам) основного проекта, по одному на район по всей стране. В рамках ДФ НПИС данный подкомпонент будет расширен на 21 новый АА. Приоритетные проекты социальной инфраструктуры и услуг будут отобраны в рамках процесса принятия решений на основе широкого участия, установленного в подкомпоненте 1b, как для основного проекта, так и для ДФ НПИС

Подкомпонент 1b: Мобилизация и усиление институтов сообществ и местных органов самоуправления. Мероприятия по мобилизации и повышению потенциала будут направлены на то, чтобы: (i) сообщества, особенно женщины, молодежь и уязвимые слои населения, активно участвовали в отборе проектных мероприятий, ориентированных на борьбу с бедностью;¹ (ii) инвестиции по подкомпоненту 1а были в числе наивысших приоритетов сообществ; (iii) повышение осведомленности о рисках изменения климата и стратегиях адаптации способствовали определению и выбору приоритетов и инвестиций в рамках ПСЭР с учетом климатических воздействий; (iv) посланники по вопросам изменения климата были обучены, чтобы стать контактными лицами сообществ по вопросам изменения климата; и (v) местные органы самоуправления и связанные с ними рабочие группы использовали прозрачные подходы с широким участием населения для определения, реализации и мониторинга местных проектов развития. Оказываемая поддержка будет подробно описана в Операционном руководстве проекта (ОРП) как для основного НПИС, так и для ДФ НПИС. В рамках ДФ НПИС мероприятия по социальной мобилизации и наращиванию потенциала будут распространены на 21 новый АА.

Компонент 2: Местное экономическое развитие и возможности получения средств к существованию для женщин и молодежи. Данный компонент будет поддерживать местное экономическое развитие для улучшения экономического благосостояния и качества жизни целевых сообществ НПИС и ДФ НПИС с особым акцентом на женщин и молодежь. В рамках основного Проекта НПИС экономические подпроекты будут реализованы в 30 АА (из которых 16 уже отобраны, а еще 14 будут выбраны из ранжированного списка). В рамках ДФ НПИС поддержку по Компоненту 2 получают 10 АА из числа новых

¹ Этот процесс будет основываться на опыте и уроках, полученных в ходе реализации проектов ППМС CASA1000 и ПСИ-3, направленных на содействие социальной сплоченности и инклюзивности посредством развития по инициативе сообществ (CDD).

21 АА. Таким образом, общее количество АА, получающих поддержку по экономическим подпроектам составит 40 АА. Отбор АА на получения грантов на обеспечение средств к существованию осуществляется по единому принципу для обоих проектор на конкурсной основе исходя из качества процесса социальной мобилизации Цикла 2 и устойчивости бизнес-планов по инвестициям в средства к существованию. Механизмы отбора, включая анализ рынка и оценку бизнес-планов, уже отработаны в рамках основного проекта и будут применены для отбора АА в ДФ НПИС

Компонент 3: Управление проектом. В рамках данного компонента будет финансироваться управление проектами и реализация связанных с проектом мероприятий. Компонент будет покрывать операционные расходы Агентства развития инвестирования сообществ (АРИС). Он будет поддерживать независимые аудиты, мониторинг и оценку (МиО) (включая сбор гендерно-дезагрегированных данных), а также контроль качества для обеспечения соответствия передовой практике закупок и финансового управления (ФУ). Данный компонент также будет поддерживать соблюдение Социальных и Экологических Принципов, включая консультации с заинтересованными сторонами, надежный механизм рассмотрения жалоб (МРЖ), онлайн-платформу, коммуникацию и разработку оценок и планов по конкретным объектам.

В рамках данного компонента будут финансироваться дополнительные операционные расходы и другие приемлемые расходы, связанные с реализацией проектов, которые включают в себя координацию и надзор за реализацией мероприятий, промежуточные и итоговые оценки, ежегодные аудиты, а также мониторинг и оценку. ОРП АРИС также будет отвечать за подготовку годовых планов работы и бюджетов для утверждения Министерством Финансов (МФ), соответственно, наем внешних аудиторов и обеспечение того, чтобы проекты поддерживали высокий уровень гендерной интеграции и вовлечения граждан в проектную деятельность.

Компонент 4: Компонент условного реагирования на чрезвычайные ситуации (КУРЧС) - это компонент с нулевой суммой, который может быть использован в случае срочной необходимости оказания помощи в ответ на соответствующий кризис или чрезвычайную ситуацию, что позволит Правительству Кыргызской Республики перераспределить средства проекта на меры реагирования. КУРЧС будет осуществляться в соответствии с Политикой Банка по финансированию инвестиционных проектов, проектов в условиях срочной необходимости помощи или ограниченности потенциала. К данному компоненту будет прилагаться специальное приложение к Операционному Руководству Проектов с подробным описанием ФУ, закупок, экологических и социальных стандартов, допустимых расходов и любых других необходимых механизмов реализации.

НПИС и ДФ НПИС готовится в соответствии с Социально-Экологическими Принципами Всемирного Банка (СЭП). Согласно социально-экологическому стандарту СЭС10 по взаимодействию с заинтересованными сторонами и опубликованию информации, АРИС, действующее как реализующее агентство, должно предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и провести консультации с ними в культурно приемлемой манере, свободной от манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации или запугивания.

2. Цель/описание ПВЗС

Общая цель настоящего ПВЗС заключается в определении программы взаимодействия с заинтересованными сторонами, обеспечение учета мнений в ходе разработки проектов и социально-экологической деятельности, включая своевременного раскрытие общественной информации и проведение консультаций на протяжении всего проектного цикла. ПВЗС описывает способы взаимодействия Агентства развития и инвестирования сообществ (АРИС) с заинтересованными

сторонами и включает механизм, с помощью которого люди могут выразить озабоченность, предоставить обратную связь или подать жалобу по поводу проектных работ или любой деятельности, связанной с проектами.

В рамках НПИС в настоящее время выявлены приоритеты и определены подпроекты в 40АА, в связи с этим взаимодействие с заинтересованными сторонами ведется целенаправленно в конкретных целевых АА, а в рамках ДФ НПИС точное местоположение подпроектов на данном этапе не известно, поскольку отбор инвестиций будет осуществляться самими сообществами в ходе совместной социальной мобилизации. Местоположение подпроектов станет известно после завершения этапа социальной мобилизации в 21 новом АА.

В связи с этим настоящий ПВЗС описывает общие принципы и основную стратегию сотрудничества, направленную на выявление заинтересованных сторон и планирование процесса взаимодействия для ДФ НПИС, а также актуализирует информацию по основному проекту НПИС.

3. Определение и анализ заинтересованных сторон

3.1. Методология

Для того чтобы соответствовать лучшим практикам, в проектах будут применяться следующие принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами:

- *Открытость и подход, основанный на жизненном цикле:* Общественные консультации по НПИС и ДФ НПИС будут организованы на протяжении всего жизненного цикла, проводиться открыто, без внешних манипуляций, вмешательства, принуждения или запугивания.
- *Информированное участие и обратная связь:* Информация будет предоставляться всем заинтересованным сторонам и широко распространяться среди них в соответствующем формате; предоставляются возможности для обратной связи с заинтересованными сторонами, а также для анализа и устранения замечаний и проблем.
- *Широкое участие и чувствительность:* Определение заинтересованных сторон проводится для обеспечения более эффективной коммуникации и построения эффективных взаимоотношений. Процесс участия в проектах носит инклюзивный характер. Все заинтересованные стороны всегда поощряются к участию в процессе консультаций. Всем заинтересованным сторонам обеспечивается равный доступ к информации. Чувствительность к потребностям заинтересованных сторон является ключевым принципом, лежащим в основе выбора методов взаимодействия. Особое внимание уделяется уязвимым группам, которые могут быть лишены выгод от реализации проекта, в частности, женщинам, пожилым людям, инвалидам, перемещенным лицам, рабочим-мигрантам и сообществам, а также культурным особенностям различных этнических групп.
- *Гибкость:* Методология должна быть адаптирована к другим формам взаимодействия, в зависимости от культурного контекста и области проекта, включая различные формы общения через Интернет или по телефону и фокус групповые обсуждения.

3.2. Затрагиваемые стороны и другие заинтересованные стороны ²

В соответствии с социально-экологическим стандартом СЭС10 в рамках проекта определены нижеследующие категории лиц или группы Проекта:

² К «заинтересованным сторонам» относятся отдельные лица или группы, которые: (а) затронуты или могут быть затронуты проектом (затронутые проектом стороны); и (б) могут быть заинтересованы в проекте (иные заинтересованные стороны).

«Затронутые проектом стороны», лица или группы, которые непосредственно затронуты или могут быть затронуты проектом;

«Иные заинтересованные стороны», лица или группы, которые могут быть заинтересованы в проекте.

К затрагиваемым со стороны проекта сторонам относятся местные сообщества, члены сообщества и другие стороны, которые могут подвергнуться прямому воздействию НПИС и дФ НПИС. В частности, к этой категории относятся следующие лица и группы:

- Сообщества в 61 АА;
- Представители АО или рабочих групп;
- Представители айылных кенешей;
- Лидеры сообщества;
- Уязвимые лица или группа лиц;
- Посланники по изменению климата;
- Молодые фасилитаторы .
- Государственные и местные власти, заинтересованные и вовлеченные в планирование проекта и реализацию, координацию проектных мероприятий.

К другим заинтересованным сторонам проекта относятся:

- представители областных и районных государственных органов;
- представители областных и районных государственных администраций, представители региональных структурных подразделений;
- Избранные / назначенные государственные служащие в айыл окмоту и айыл кенешах;
- ассоциаций водопользователей, учителя, представители школ, детских садов или общественных организаций, включая общественные молодежные организации;
- руководители общинных организаций, организаций гражданского общества, средств массовой информации, местных НПО и женских групп, молодежных комитетов и главы женских советов, уличные комитеты сел и предприятий;
- поставщики (учреждения и предприятия) сервисных услуг населения;
- Бизнес партнеры;
- Представители подрядных организаций.

3.3. Ущемленные и уязвимые лица/группы³

В рамках НПИС и дФ НПИС уязвимые или ущемленные группы могут включать, но не ограничиваться следующим:

- Трудоспособные малообеспеченные женщины и мужчины - сюда входит группа мужчин 16-63 лет и женщин 16-58 лет, состоящих на учете в айыл өкмөтү и имеющих социальный паспорт малообеспеченной семьи;
- Безработные женщины трудоспособного возраста - женщины в возрасте от 16 до 58 лет, получающие пособие по безработице и не имеющие временной работы;
- Бедные семьи с 6 и более детьми - семьи с 6 и более детьми, состоящие на учете в айыл өкмөтү и имеющие социальный паспорт малообеспеченной семьи;
- Бедные домохозяйства, возглавляемые женщинами - домохозяйства, возглавляемые женщинами, состоящие на учете в айыл өкмөтү и имеющие социальный паспорт малообеспеченной семьи.

³ «Незащищенные или уязвимые лица» означает тех, кто с большей долей вероятности может пострадать от воздействий проекта и / или столкнуться с большими ограничениями, чем другие, в отношении их возможности пользоваться выгодами проекта. Также более вероятно, что такое лицо или группа будут исключены из процесса основных консультаций или не в состоянии в полной мере участвовать в них, поэтому им могут потребоваться специальные меры и / или содействие.

- Лица с ограниченными возможностями здоровья

Уязвимые группы в сообществах, затронутых проектами, будут дополнительно подтверждены и, при необходимости, с ними будут проводиться консультации посредством -различных мероприятий, сходов, фокус-групп. Таблица 1 определяет относительные интересы групп заинтересованных сторон, а описание методов взаимодействия, которые будут реализованы в рамках проекта, приведено в следующих разделах.

Таблица 1.Картирование заинтересованных сторон НПИС и ДФ НПИС

Группы ЗС	Характер интереса в проекте	Интерес	Влияние
Лица, Непосредственно Подверженные Воздействию Проекта			
Члены сообществ в 61 АА в Нарынской, Иссык-Кульской, Чуйской, Таласской, Баткенской, Ошской и Джалал-Абадской областях	Интерес к проектам влияет на средства к существованию; понимание выгод проекта и процедур компенсации, если это необходимо.	Высокое	Высокое
Уязвимые группы во всех целевых областях: • Трудоспособные малообеспеченные женщины и мужчины - сюда входит группа мужчин 16-63 лет и женщин 16-58 лет, состоящих на учете в айыл өкмөтү и имеющих социальный паспорт малообеспеченной семьи; • Безработные женщины трудоспособного возраста - женщины в возрасте от 16 до 58 лет, получающие пособие по безработице и не имеющие временной работы; • Бедные семьи с 6 и более детьми - семьи с 6 и более детьми, состоящие на учете в айыл өкмөтү и имеющие социальный паспорт малообеспеченной семьи; • Бедные домохозяйства, возглавляемые женщинами - домохозяйства, возглавляемые женщинами, состоящие на учете в айыл өкмөтү и имеющие социальный паспорт малообеспеченной семьи. • Люди с ограниченными возможностями здоровья	Мигранты, вернувшиеся из-за границы в связи с распространением пандемии коронавируса, которые хотят остаться и работать в стране.	Высокое	среднее
Государственные и местные власти, вовлеченные в подготовку и реализацию Проекта			
• Министерство финансов; • Министерство экономики и коммерции; • Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора; • Департамент профилактики заболеваний и санэпидемнадзора	Заинтересованность в планировании и реализации проекта, координации деятельности по проекту и распределении услуг, устранении потенциальных экологических и социальных	Высокое	Среднее

- Администрации Нарынской, Иссык-Кульской, Чуйской, Таласской, Баткенской, Ошской и Джалал-Абадской областей; - Руководители АА; - Местные кенешы; - Министерство здравоохранения - Государственное агентство по делам государственной службы и местного самоуправления; - Государственное агентство архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства.	воздействий, а также воздействий на здоровье и безопасность населения.		
Другие заинтересованные стороны			
- Министерство водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности (МВРСХПП); - Министерство труда, социального обеспечения и миграции; - Лесная служба при МЧС; - Служба водных ресурсов при МВРСХПП; - Ветеринарная служба при МВРСХПП; - Служба по земельному и водному надзору при МВРСХПП; - Департамент пастбищ и племенного животноводства при МВРСХПП.	Потенциальный интерес к планированию и реализации проекта, координации деятельности по проекту и распределению услуг, устранению потенциальных экологических и социальных воздействий, а также воздействий охране здоровья и безопасности населения.	Среднее	Среднее
НПО, местные организации гражданского общества	Поддержка уязвимых групп	Среднее	Среднее

4. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами

4.1. Краткое описание взаимодействия с заинтересованными сторонами, проведенного в ходе подготовки проекта

В ходе подготовки НПИС и ДФ НПИС были проведены встречи со Всемирным Банком и представителями государственных органов. ПВЗС представляет собой отправную точку итеративного процесса разработки более комплексной стратегии и плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Он будет периодически обновляться по мере необходимости, более подробная информация будет представлена в первом обновлении, запланированном после утверждения НПИС и ДФ НПИС. Заинтересованные стороны будут получать информацию по мере развития НПИС и ДФ НПИС, включая отчетность об экологических и социальных показателях проектов, а также о реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизма рассмотрения жалоб. При необходимости этот ПВЗС будет обновлен и повторно опубликован.

Таблица 2. Консультации с заинтересованными лицами НПИС и ДФ НПИС

Место	Дата	Методы вовлечения участников	Ключевые вопросы обсуждения
Государственные агентства и партнеры по развитию			
Бишкек	18.10.2022 г.	Встречи с Представителями Всемирного банка (ВБ), , Координатор и ответственные специалисты Проекта ДФ ПСИ-3, ответственные представители государственных органов (Министерство Финансов КР, Министерство экономики и коммерции КР, Министерство здравоохранения КР, Министерство труда, социального обеспечения и миграции КР, Государственное агентство государственной службы и местного самоуправления при КМ КР, Министерство цифрового развития КР, Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора КР)	Обсуждение мероприятий по планированию и изучению интереса к деятельности по обеспечению средств к существованию, включая заинтересованность бизнес-игроков в участии в цепочке создания стоимости в рамках проекта, совместное управление на местном уровне, в <u>формировании</u> и реализации ПСЭР, социальной подотчетности, наращивание потенциала, дошкольное образование (поддержка деятельности по улучшению дошкольного образования, мероприятия по адаптации к изменению климата и смягчение его последствий, мероприятия по обеспечению источников дохода, для женщин,, с возможностью финансирования и выплаты
Бишкек	Март -май 2023	Встреча руководства АРИС с профильными комитетами Жогорку Кенеша КР	Предоставление информации по дизайну НПИС, предоставление разъяснений представителям депутатского корпуса КР
Бишкек	Декабрь 2023 - Январь 2024	Рабочие встречи с ЭПРО и специалистами по социальной мобилизации с использованием онлайн платформы (и пр. средств онлайн связи, Zoom, MS Teams, Google Meet)	Обсуждение мероприятий по социальной мобилизации и механизмов реализации планируемого проекта.
Кыргызская Республика	19-29 Января 2024	Общественные консультации с представителями районных государственных органов, айыл окмоту и айылных кенешей, местных жителей из всех 40 районов КР. (Подробная информация дана в таблице ниже)	Общие сведения о проекте, институциональные механизмы компоненты, критерии отбора. Требования экологического и социального управления проекта. Взаимодействие с заинтересованными сторонами. Механизм рассмотрения жалоб
Кыргызская Республика	10-18 сентября 2026	Общественные консультации с представителями районных государственных органов, айыл окмоту и айылных кенешей, местных жителей из всех 21АА ДФ НПИС. (Подробная информация дана в таблице ниже)	Общие сведения о проекте, институциональные механизмы компоненты, критерии отбора. Требования экологического и социального управления проекта. Взаимодействие с заинтересованными сторонами. Механизм рассмотрения жалоб

Проекты документов по Социально-Экологическим Принципам, подготовленные АРИС, включая Рамочный документ по экологическому социальному управлению (РДСЭУ), План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), Процедуры регулирования трудовыми отношениями (ПРТО) и План социальных и экологических обязательств (ПСЭО), Рамочный документ по политике переселения (РДПП) были представлены для общественных консультаций с 19 по 29 января 2024 года на сайте АРИС. Сообществам была предоставлена ссылка на документы https://www.aris.kg/index.php?option=com_content&view=article&id=1520&Itemid=444&lang=ru, а также ссылка на онлайн платформу АРИС (<https://kyrgyz-demo-republic-village-covid-19.yrpri.org/group/30464>). Информационная онлайн-платформа АРИС использовалась для распространения информации о проекте и получения отзывов от бенефициаров и других заинтересованных сторон проекта. 29 января 2024 года в формате онлайн, с помощью интернет платформы Zoom, также была проведена онлайн конференция общественного обсуждения разработанных документов, была представлена информация о проекте, информация по Рамочным документам, в ходе встречи была предоставлена возможность участника задать интересующие их вопросы. Общественные консультации были завершены 29 января 2024 года. С документом на онлайн платформе ознакомились 6012 бенефициаров; участие женщин составило 3587 (60%) (6374 просмотра на сайте АРИС. В ходе на онлайн конференции приняло участие 846 человек из них женщин 293 (35%). Более подробная информация об общественных консультациях представлена в Приложении 1. В рамках Дополнительного финансирования (ДФ НПИС) в сентябре 2026 года будут проведены общественные консультации по обновленным Рамочным документам: С 7 по 17 сентября 2026 года на онлайн-платформе АРИС будут размещены обновленные документы для общественного обсуждения. Для каждой из 7 областей будет создана отдельная ссылка для участия в обсуждении, которые будут распространены через WhatsApp-группы местных сообществ при поддержке областных представительств АРИС и ЭПРО. Участники смогут ознакомиться с документами, оставить комментарии и задать вопросы. 17 сентября 2026 года в формате онлайн с использованием платформы Google Meet будет проведена встреча с представителями органов местного самоуправления (ОМСУ) и районных государственных администраций (РГА) 21 нового айылного аймака, охваченных в рамках Дополнительного финансирования. В ходе встречи будут представлены обновленные Рамочные документы, а также предоставлена возможность участникам задать вопросы и высказать предложения. По итогам общественных консультаций по ДФ НПИС будет подготовлен отчет, включающий анализ всех поступивших комментариев и предложений. На основе полученной обратной связи в документы будут внесены соответствующие изменения (при наличии). Отчет будет представлен в обновленном Приложении 1 к настоящему ПВЗС.

4.2 Краткое описание потребностей заинтересованных сторон проекта и методов, средств и приемов взаимодействия с ними

В целом, проект НПИС и ДФ НПИС построены на более широком и систематическом взаимодействии между АРИС, местными органами власти, заинтересованными сторонами и гражданами. Проект обеспечивает наращивание потенциала Айыл Окмоту и Айыл Кенеш по предусмотренным процессам участия, связанным с оценкой потребностей, подготовкой местных планов развития и привлечением членов сообщества к обсуждению ежегодных результатов деятельности через общественные слушания. Кроме того, инвестиции в проект предусматривают расширение участия женщин и мужчин через выборные комитеты в планировании и реализации подпроектов и мониторинге предоставления услуг. Ожидается, что расширение участия будет способствовать: (i) укреплению доверия и потенциала местных сообществ для участия в принятии решений по широкому спектру услуг, которые

непосредственно влияют на жизнь людей; (ii) тому что правительство, особенно на местном уровне, станет более эффективным и подотчетным своим гражданам; (iii) повышению качества услуг и эффективности их предоставления (за счет использования надежной системы обратной связи и МРЖ при поддержке ИКТ); и (iv) обеспечению того, чтобы мнения и голоса наиболее уязвимых групп, особенно домохозяйств, возглавляемых женщинами, были отражены при выборе и реализации подпроектов в рамках Компонента 1 и 2 как для основного НПИС, так и для ДФ НПИС, охватывающих в совокупности 61 целевой АА.

Предлагаются различные методы взаимодействия для охвата различных потребностей, которые приводятся в ПВЗС ниже:

- Информационные встречи, пресс-туры, общественные слушания, публичные собрания/сходы на уровне сел/айылного аймака, общественных организаций, СМИ;
- Использование цифровых инструментов, в т.ч. онлайн-платформы, социальные сети, онлайн группы, онлайн встречи сторон.
- Надежная интерактивная «площадка», которая не только предоставляет последнюю информацию, но также позволяет заинтересованным лицам проводить консультации, обеспечивает обратную связь и процесс принятия решений.
- участие в рабочих группах по обсуждению НПА, по организации и проведению определенной местной деятельности, общественные обсуждения актуальных вопросов, организация показательных акций, форумов, выставок
- Совместное выявление потребностей сообщества в различных сферах, совместное планирование, совместный мониторинг и оценка, подотчетность и т.д.

4.3. План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Основная группа по взаимодействию с заинтересованными сторонами, состоящая из сотрудников АРИС (координатор, специалист по экологическим и социальным вопросам, специалист по мониторингу и оценке) и специалистом по механизму обратной связи, будет нести ответственность и руководить всеми аспектами взаимодействия с заинтересованными сторонами как для основного НПИС, так и для ДФ НПИС. Однако для реализации различных мероприятий, предусмотренных в ПВЗС, в таблице мероприятия, ориентированные на уязвимые группы населения отражены в Таблице 2. В рамках ДФ НПИС

Таблица 3. План по взаимодействию с заинтересованными лицами НПИС и ДФ НПИС

Этап Проекта	Ориентировочная дата / период времени	Тема консультаций / передаваемая информация	Используемые Методы	Целевые заинтересованные стороны	Ответственность
Этап 1					
1.1. Кампания по повышению осведомленности о Проекте на областном уровне	Первый год реализации проектов	Информация о Проекте, включая экологические и социальные требования и	Официальные встречи/консультации, официальные письма/электронная почта Онлайн платформа, МРЖ	Министерства/ государственные учреждения, участвующие в отборе АА	АРИС

		МРЖ		ОМСУ отобранных АА	
1.2. Кампания по повышению осведомленности о Проекте на районном уровне	Первый год реализации проектов	Информация о Проекте, включая экологические и социальные требования и МРЖ	Официальные встречи/консультации, официальные письма/электронные сообщения, онлайн платформа, МРЖ.	ОМСУ отобранных АА. Представители отобранных сообществ, включая уязвимые группы	АРИС
1.3. Кампания по повышению осведомленности о Проекте на местном уровне	Первый год реализации проектов	Информация о Проекте, включая экологические и социальные требования и МРЖ	Общественные консультации, встречи, обсуждения в фокус группах, местные каналы коммуникации (WhatsApp группы) СМИ, мероприятия по социальной мобилизации, МРЖ.	Сообщества отобранных АА, включая уязвимые группы Другие заинтересованные стороны	АРИС, ОМСУ
Этап 2					
2.1. Определение приоритетов и разработка под-проектов сообществами на местном уровне	В период реализации Проектов	Приоритеты Проекта, Разработка подпроектов. включая экологические и социальные требования и МРЖ	Собрания, Фокус-группы с уязвимыми членами сообщества, онлайн платформа, МРЖ, Общественные консультации.	Сообщества отобранных АА, включая уязвимые группы. Другие заинтересованные стороны	АРИС, ОМСУ
Этап 3					
3.1. Реализация социальных инфраструктурных подпроектов	В период реализации Проектов	Информация о ПП,, включая экологические и социальные требования, подготовку и реализацию ПУОСС, ПДП. МРЖ	Собрания, Общественные консультации, Фокус-группы с уязвимыми членами сообщества, онлайн платформа, МРЖ.	Все заинтересованные стороны, включая членов сообществ и уязвимые группы	АРИС, ОМСУ
3.2. Реализация доходоприносящих подпроектов	В период реализации Проектов	Отбор Бизнес партнера для реализации доходпринос	Встречи, общественные консультации, фокус-групп с	Все заинтересованные стороны, включая	АРИС, ОМСУ

		ящих подпроектов. Информация о под-проекте, включая экологические и социальные требования. Подготовка и реализация ПУОСС, ПДП.	уязвимыми группами населения, онлайн платформа, МРЖ.	членов сообществ и уязвимые группы. Женщины и молодежь	
--	--	--	--	--	--

4.4. Информирование заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны проектов НПИС и ДФ НПИС будут получать информацию о ходе реализации проектов, путем различных инструментов информирования таких как интернет мессенджеры, ватсап группы, онлайн платформы, собрания и так далее, включая отчетность об экологических и социальных показателях проекта, выполнении плана взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизме рассмотрения жалоб, а также о ходе реализации проектов в целом.

Информация о проекте на русском и кыргызском языках будет размещена на сайте и онлайн-платформе АРИС следующим образом:

- Проекты инструментов СЭП (РДСЭУ, ПВЗС, ПРТО, РДПП, ПСЭО) до проведения общественных консультаций;
- Инструменты СЭП после одобрения Банком и утверждения АРИС;
- Обновление инструментов Социально-Экологических Принципов по мере необходимости;
- Проект ПУОСС, ПДП до проведения общественных консультаций;
- ПУОСС, ПДП и отчеты о реализации ПДП после утверждения Банком;
- Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) по проектной деятельности и работникам проекта;
- Полугодовые отчеты о результатах деятельности в области ЭИС управления после их завершения.
- Обновленная информация о подпроектах на онлайн платформе

5. Ресурсы и ответственность за реализацию мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами

5.1. Ресурсы

За деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами будет отвечать АРИС. Предварительный бюджет для реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами на пять лет будет разработан после утверждения дизайна проектов.

Таблица 4. Предполагаемый бюджет НПИС и ДФ НПИС(7 лет)

Бюджетная Категория	Количество	Единица Расходы (USD)	Время/годы	Общий Расходы (USD)	Примечания
---------------------	------------	-----------------------	------------	---------------------	------------

1. Предполагаемые зарплаты персонала* и сопутствующие расходы					
1а. Специалист АРИС по связям с общественностью	1	1100	7 лет	77000	
1б. Командировочные расходы на персонал (стоимость в год)		5000	7	35000	
2. Мероприятия					
2а. Информационный стол (по одному в 61АА)	61	400	1	24400	
2б. Встречи по запуску проекта (в 7 областях)	7	3000	1	21000	Аренда площади, питание, печатные материалы
2в. Встречи с сообществами в 61 АА в год 2 раза	122	200	7	170800	
2г. Встречи в районах каждой области (в 1 областном центре, в год 2 раза)	14	400	7	39200	
3. Коммуникационная кампании					
3а. Информационные материалы (брошюры, плакаты, PR-материалы, включая дизайн)				20000	10 различных тем о проектных мероприятиях, ЭИС требованиях,
3б. Туры о проекте для СМИ	12	1000	2	24000	
4. Тренинги					
4а. Тренинг по ГН (гендерное насилие) для соответствующего персонала АРИС и подрядчика/консультанта	2	500	2	2000	
4б. Исследования восприятия граждан / лиц, затронутых проектом		2500	2	5000	
5. Опросы Бенефициаров					
5а. Проведение исследование восприятия на середине проекта	1	500		2500	
5б. Проведение, исследование восприятия в конце проекта	1	500		2500	
6. Механизм Рассмотрения Жалоб					
6 а. Обучение по МРЖ (в каждом 40 АА)	61	500	1	30500	
6 б. Информационные материалы (брошюры по МРЖ)	10000	0,5	2	10000	
Всего				463900	
7. Другие затраты					
7а. Непредвиденные расходы (10%)				46390	
ИТОГО БЮДЖЕТ НА ВОВЛЕЧЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН:				510290	

Примечание: *Расходы на зарплаты могут быть приблизительными

6. Механизм рассмотрения жалоб

Основной задачей МРЖ является оказание помощи в разрешении жалоб и претензий своевременным,

эффективным и результативным способом, удовлетворяющим все заинтересованные стороны.

6.1. Описание МРЖ

АРИС внедрил институциональный механизм обратной связи с бенефициарами (МОС), который включает расширенный механизм рассмотрения жалоб (МРЖ), включающий все мероприятия проекта.

Таблица 5. Рассмотрение жалоб НПИС и ДФ НПИС

Этап	Описание процесса	Сроки	Ответственность
Структура реализации механизма рассмотрения жалоб	Структура МОС/МРЖ - Задачи на Центральном уровне: ✓ Содействие в получении комплексной информации от бенефициаров через различные каналы МОС/МРЖ. ✓ Анализ обращений и их проработка. ✓ Регулярное информирование ключевых заинтересованных сторон. ✓ Работа с обращениями, поступающими через различные каналы МОС АРИС ✓ Регистрация и классификация обращений в системе МОС/МРЖ ✓ Подтверждение получения жалобы заявителя в течение 2 дней (уведомление) - Задачи на Региональном уровне: ✓ Работа с обращениями бенефициаров/заинтересованных лиц направленных с Центрального офиса АРИС на рассмотрения; ✓ Содействие усилению механизма обратной связи с бенефициарами АРИС. ✓ Распространение информации о МОС/МРЖ в регионах.		1.1 Ответственное Лицо на Центральном Уровне: старший специалист МОС АРИС и три специалиста МОС АРИС закрепленными за проектами АРИС 1.2 Ответственные сотрудники на региональном уровне областной офис АРИС, областные координаторы, областные социомобилизаторы, полевые сотрудники
Принятие Жалоб	- 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. Форма подачи жалоб представлена в Приложении 2. - В целях обеспечения доступности МОС / МРЖ, каналами обратной связи через	Сроки исполнения: в течение 14 рабочих дней, в порядке исключения 30 календарных дней со	1.3 Ответственное Лицо на Центральном Уровне: старший специалист МОС АРИС и три специалиста МОС АРИС закрепленными за проектами АРИС

	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.	дня регистрации и обращения, если это необходимо для проведения расследования	
Сортировка, обработка	Любая полученная жалоба направляется в МОС/МРЖ], регистрируется в программе «1С ИСУ» для анализа, контроля и мониторинга и классифицируется в соответствии со следующими типами жалоб: Классификация ✓ Общие вопросы. ✓ Жалобы в отношении нарушения политики, руководящих принципов и процедур. ✓ Жалобы в отношении нарушения контракта. ✓ Жалобы в отношении злоупотребления средствами проекта. ✓ Жалобы в отношении злоупотребления властью / вмешательство. ✓ Жалобы, связанные с сексуальной эксплуатацией и насилием (СЭН). ✓ Жалобы, связанные с сексуальным домогательством (СД). ✓ Жалобы, связанные с гендерным насилием (ГН). ✓ Жалобы, связанные с нарушением трудового законодательства Кыргызской Республики. ✓ Отчеты по форс-мажору. ✓ Предложение. ✓ Благодарность.	По получении жалобы направляется уведомление о том, что его жалоба принята и начата процедура разбирательства и срок исполнения	Контактное лицо по работе с жалобами на местном уровне. За каждой жалобой закрепляется ответственные лица: Специалист МОС, Соответствующий координатор и соответствующий специалист проекта
Подтверждение и	Подтверждение о получении жалобы заявителя осуществляется	В течение	Контактное лицо по работе с жалобами на местном уровне

последующие действия	Специалистом МОС/МРЖ уведомляет по телефону или другим каналам МОС / МРЖ о том, что его жалоба принята и начата процедура разбирательства	2 дней со дня получения	Закрепленный за проектом специалист МОС
Проверка, расследование, действие	Расследованием жалобы руководит Старший специалист МОС/ специалист МОС. Предлагаемое решение формулируется 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 будет предоставлена вместе с ответом и доводится до сведения заявителя – специалистом МОС.	В течении 14 рабочих дней	Апелляция рассматривается специально созданной Комиссией АРИС по рассмотрению обращений. Исполнительный директор АРИС образует Комиссию по рассмотрению обращений из числа руководителей проектов, специалиста МОС, лица независимого от отделов реализации проекта и других заинтересованных сторон, которая проведет апелляционное слушание. В зависимости от вида и обращения состав и количество людей может варьироваться.
Мониторинг и оценка	Данные о жалобах собираются в программу «1С» ИСУ АРИС и сообщаются старшему специалисту МиО АРИС (у него есть доступ в систему он может видеть каждый день) каждые ежеквартально, годовой отчет, отчеты предоставляется для ИД АРИС]		Координатор Проекта, Специалист по МиО, старший специалист МОС АРИС и три специалиста МОС АРИС закрепленными за проектами АРИС
Обеспечение обратной связи	Сбор отзывов от заявителей об их удовлетворенности разрешением жалобы осуществляется в программе «1С» ИСУ АРИС.		старший специалист МОС АРИС и три специалиста МОС АРИС закрепленными за проектами АРИС
Обучение	Потребности в обучении сотрудников/консультантов ОРП, подрядчиков и консультантов по надзору являются следующими: На всех мероприятиях проектов АРИС, идет информирование о МОС/МРЖ, во все тренинги по развитию потенциала новых сотрудников включен модуль МОС/МРЖ.		Областные специалисты, специалисты Проекта, специалисты по МОС, специалисты по закупкам

Если заявитель не удовлетворен предложенным решением по жалобе, МРЖ/МОС предоставляет ему возможность подать апелляцию. Разъяснения по процедуре апелляции предоставляются вместе с ответом на первоначальную жалобу. После рассмотрения апелляции заявитель, остающийся неудовлетворенным решением, имеет право обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики. Механизм рассмотрения жалоб не препятствует доступу заявителей к судебным или административным средствам защиты на любом этапе рассмотрения жалобы.

Все сотрудники проектов, включая сотрудников АРИС и работников подрядчиков, получают информацию о МОС/МРЖ от АРИС. Они также уведомляются о том, что у них есть возможность обращаться через каналы МОС в случае возникновения жалоб или вопросов, как описано в Процедурах по Регулированию Трудовыми Отношениями. Жалобы, связанные с нарушением трудового законодательства, требуют вмешательства специалиста по кадрам, правовому обеспечению, делопроизводству АРИС, и все трудовые споры решаются согласно трудовому законодательству КР.

6.2. Каналы МРЖ

1. Горячая линия: +996(550)70-05-22, (звонки принимаются круглосуточно, разговор записывается); 2. WhatsApp: +996(770)70-05-22, (система обмена мгновенными сообщениями для мобильных устройств с поддержкой голосовой и видеосвязи); 3. Социальные сети (Facebook - "МОС АРИС"); 4. Онлайн платформа 4. Адрес веб-сайта: www.aris.kg. 5. Устная или письменная жалоба, полученная в ходе выездных рабочих встреч; 6. Входящая корреспонденция через курьера в приемную АРИС; 7. Входящая корреспонденция по электронной почте: bfm@aris.kg 8. ЦО АРИС тел: +996 (312) 301805 (приемная) 9. Адрес ЦО АРИС: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Боконбаева, 102	1. Жалобы регистрируются в журнале МОС в разделе "Входящая корреспонденция" и рассматриваются при наличии следующей информации: - ФИО; - Адрес регистрации и проживания или телефон номер; - Содержание жалобы; - Иная справочная информация. Если в жалобе отсутствуют какие-либо из вышеперечисленных данных, она регистрируется в журнале входящей корреспонденции МОС, а результаты рассмотрения жалобы публикуются в публичной реестре МОС АРИС на сайте АРИС или обнародуются на сессии сельского и городского кенешей. 2. Жалобы вносятся в конфигурацию МОС в системе 1С для анализа и мониторинга. 3. Жалобы могут быть поданы анонимно. Конфиденциальность обеспечивается во всех случаях.
--	---

6.3. Урегулирование деликатных жалоб

Принимая во внимание стандарты, касающиеся предотвращения сексуальной эксплуатации и насилия/сексуальных домогательств (СЭН/СД), которые, в соответствии с требованиями Всемирного Банка, должны соблюдаться во всех проектах, финансируемых Всемирным Банком, эти стандарты будут соблюдаться, а ответственные лица примут меры по повышению осведомленности о предотвращении и пресечении СЭН/СД. На всех этапах реализации проектов весь персонал проекта, а также подрядчики будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков СЭН/СД. Если жалоба по СЭН/СД (если таковая имеется) относится к деятельности АРИС, специалист МОС/МРЖ направляет ее Исполнительному директору АРИС.

Все подрядчики будут обязаны, согласно контракту, взять на себя обязательство не использовать детский и принудительный труд, ввести меры по предотвращению СЭН/СД, а сотрудники ОРП, отвечающие за надзор за подрядчиками, будут отслеживать и сообщать об отсутствии принудительного труда и случаев СЭН/СД. Все личные данные и жалобы, полученные через МРЖ, будут рассматриваться в конфиденциальном порядке, за исключением случаев, когда заявитель дает согласие на раскрытие

своей личной информации.

6.4. Служба рассмотрения жалоб Всемирного Банка

Сообщества и отдельные лица, считающие, что проект, реализуемый при поддержке Всемирного Банка, оказывает на них негативное воздействие, могут также подать жалобу непосредственно в Банк через Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) Банка.

(<https://www.vsemirnyjbank.org/ru/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>).

Жалоба (претензия) может быть подана на английском, кыргызском или русском языках, однако рассмотрение жалоб, поданных не на английском языке, займет дополнительное время. Жалоба может быть подана в СРЖ Банка по следующим каналам:

в режиме онлайн, используя онлайн-форму

по электронной почте: grievances@worldbank.org

По почте или лично в Штаб-квартиру Всемирного банка в Вашингтоне (округ Колумбия, США) или любое страновое представительство Всемирного банка

В офис Всемирного Банка в Кыргызской Республике, по адресу: ул. Жусупа Абдрахманова, 191 (гостиница Hyatt Regency Bishkek, 2-й этаж), г. Бишкек, Кыргызская Республика, bishkek_office@worldbank.org, и по тел: +996 312 625262

В жалобе (претензии) должно быть четко указано неблагоприятное воздействие, которое, как считается, вызвано или может быть вызвано проектом, поддерживаемым Банком. Она должна быть, по возможности, подкреплена имеющейся документацией и перепиской. Заявитель также может указать желаемый результат рассмотрения жалобы (претензии). Жалоба (претензия) должна содержать полное имя лица, заявителя или назначенных представителей и контактную информацию. Жалобы, поданные через СРЖ, рассматриваются в кратчайшие сроки, чтобы проблемы, связанные с проектом, могли быть быстро решены.

Кроме того, сообщества и отдельные лица, затронутые Проектом, могут подавать жалобы (претензии) в Независимую Инспекционную Комиссию Всемирного Банка, которая затем определяет, был ли нанесен или мог ли быть нанесен ущерб в результате несоблюдения Всемирным Банком своих политик и процедур. Жалобы (претензии) могут быть поданы в Инспекционную Комиссию в любое время после того, как проблема была доведена до сведения Всемирного Банка, и после того, как руководство банка может на нее отреагировать. Дополнительную информацию о том, как подать жалобы (претензии) в Инспекционную Комиссию Всемирного Банка, можно найти на сайте www.inspectionpanel.org.

7. Мониторинг и Отчетность

Мониторинг и оценка процесса заинтересованных сторон считается жизненно важным для того, чтобы АРИС могла реагировать на выявленные проблемы и изменять график и характер мероприятий по взаимодействию, чтобы сделать их более эффективными. Соблюдение следующих характеристик / обязательств / мероприятий поможет в достижении успешного взаимодействия:

- Достаточные ресурсы для выполнения задания;
- Инклюзивность (включение ключевых групп) взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- Содействие вовлечению заинтересованных сторон;
- Четко определенные подходы; и
- Прозрачность во всех видах деятельности.

Мониторинг процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами позволяет оценить эффективность этого процесса. В частности, путем определения ключевых показателей

эффективности, которые отражают цели ПВЗС, а также конкретные действия и сроки, можно как контролировать, так и оценивать выполненный процесс.

С точки зрения времени будут реализованы две отдельные, но связанные с этим мероприятия по мониторингу:

- Во время выполнения мероприятий: краткосрочный мониторинг, позволяющий вносить корректировки / улучшения во время задания; и
- После завершения всех мероприятий по проектам: обзор результатов в конце проектов для оценки эффективности ПВЗС в том виде, в котором он был реализован.

7.1. Обзор мероприятий по взаимодействию на местах

Во время взаимодействия с заинтересованными сторонами команда АРИС по взаимодействию будет оценивать мероприятия, используя форму обратной связи или задавая вопросы участникам, в зависимости от группы заинтересованных сторон, для обеспечения четкой передачи сообщений. Команда по взаимодействию проведет итоговые сессии, находясь в поле. Здесь оценивается, достигнуты ли требуемые результаты процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами, и предоставляется ли возможность изменить процесс в случае необходимости.

Использование инструментов взаимодействия, разработанных в рамках выполнения задач по ОВОСС, включая:

- База данных заинтересованных сторон;
- Журнал регистрации жалоб или Таблица жалоб и ответов; и
- Протоколы встреч всех проведенных консультаций.

Кроме того, этот инструмент можно использовать для управления текущими проблемами проекта, а также для процессов идентификации и анализа заинтересованных сторон.

7.2. Отчетность о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Результаты деятельности будут рассмотрены после проведения сессий на местах. Кроме того, у группы по взаимодействию (специалисты АРИС) будет возможность проанализировать и оценить эффективность между сессиями по взаимодействию в зависимости от уровня обратной связи, полученной от заинтересованных сторон в течение этих периодов.

Оценка эффективности будет оцениваться на основе степени, в которой мероприятия по взаимодействию и результаты соответствуют тем, которые указаны в настоящем ПВЗС. При оценке эффективности будет учитываться следующее:

- Распространяемые материалы: виды, частота и местонахождение;
- Место и время официальных мероприятий по взаимодействию и уровень участия, включая конкретные группы заинтересованных сторон (например, женщины, молодежь, лидеры сообщества);
- Количество людей, посещающих общественные или официальные собрания;
- Количество полученных комментариев по конкретным вопросам, тип заинтересованной стороны и подробности предоставленной обратной связи;
- Количество и тип заинтересованных сторон, которые встречаются с командой проекта по почте, телефону и любым другим средствам связи;
- Протоколы заседаний, журналы посещаемости и фото доказательства;
- Комментарии, полученные государственными органами, общественными лидерами и другими сторонами и переданные проекту;
- Количество и виды отзывов и / или жалоб, а также характер и сроки их решения; и степень, в которой отзывы и комментарии были учтены и привели к осуществлению корректирующих действий.

Отчетность об экологических и социальных мероприятиях, проводимых АРИС на этапе реализации проекта, будет осуществляться в соответствии с требованиями ПУОСС.

7.3. Годовые отчеты Проектов

На этапе реализации проектов команда по экологическим и социальным мерам будет готовить краткие ежемесячные отчеты по эффективности экологических и социальных мер для руководства АРИС, которые будут включать обновленную информацию о реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Ежемесячные отчеты будут использоваться для подготовки годового отчета, рассматриваемых координатором АРИС. Годовые отчеты будут опубликованы на веб-сайте Проектов и доступны в мэриях затронутых проектом муниципалитетов.

7.4. Полугодовые отчеты Проектов по соблюдению экологических и социальных стандартов

Полугодовые отчеты по эффективности экологического и социального управления Проектов будут подготовлены и представлены во Всемирный банк в течение периода реализации проектов. В эти отчеты будет включен раздел о взаимодействии с заинтересованными сторонами, который будет включать обновленную информацию о реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Приложение 1. Протокол общественных слушаний ДФ НПИС

ПРОТОКОЛ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБСУЖДЕНИЙ

по Рамочному документу по социально-экологическому управлению в рамках Дополнительного финансирования (ДФ НПИС)

Место проведения: онлайн-конференция через интернет-платформу Google Meet

Дата проведения: 17 сентября 2026 года

Время проведения: 11:00–13:00 ч.

Повестка дня: Обсуждение обновленных Рамочных документов по социально-экологическому управлению в рамках Дополнительного финансирования Национального проекта инициатив сообществ Кыргызской Республики (ДФ НПИС)

Присутствовали: Заместители акимов районных государственных администраций, представители органов местного самоуправления (айыл окмоту и айылных кенешей) 21 нового айылного аймака, охваченных в рамках Дополнительного финансирования, представители государственных органов (Минздрав, Минобразования, Минприроды, территориального МЧС и др.), представители местного населения.

(Список участников прилагается в Приложении 9.2)

Ход обсуждения:

Сотрудники АРИС представили повестку дня, ознакомили с целями и задачами Дополнительного финансирования. Провели презентацию по содержанию обновленных Рамочных документов по социально-экологическому управлению и ознакомили с целями и задачами каждого документа. Далее предоставили возможность участникам общественного обсуждения задать вопросы.

Вопросы и ответы:

№	Вопрос/Предложение	Ответ
1		
2		
3		

Основные предложения и замечания участников:

№	Предложение/Замечание	Решение/Комментарий
1		
2		
3		

Итоги обсуждения:

По итогам встречи участники выразили поддержку обновлённым Рамочным документам. Замечания и предложения, высказанные в ходе обсуждения, будут учтены при финализации документов (при наличии). Внесение изменений и дополнений в Рамочные документы не требуется (или: внесены следующие изменения: ____).

Завершено: 17 сентября 2026 года в 13:00 ч.

Отчет о проведении общественных слушаний

Рамочных документов по социально – экологическому управлению Национального проекта инициатив сообщества

Период проведения с 10 сентября – 16 сентября 2026 года.

С участием представителей Иссык-Кульской, Нарынской, Таласской, Чуйской, Жалал-Абадской, Баткенской и Ошской областей.

Организация общественных консультаций

Общественные консультации проводились с использованием гибридного формата, сочетающего онлайн-платформу АРИС для размещения материалов и сбора обратной связи, а также видеоконференцсвязь через Google Meet для прямого диалога с участниками.

Обсуждения через онлайн платформу АРИС

10 сентября 2026 года на официальном сайте АРИС были опубликованы обновленные Рамочные документы по социально-экологическому управлению в рамках Дополнительного финансирования НПИС (ДФ НПИС):

- План социально-экологических обязательств (ПСЭО);
- Рамочный документ по социально-экологическому управлению (РДСЭУ);
- Рамочный документ по политике переселения (РДПП);
- План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС);
- План управления трудовыми ресурсами.

В период с 10 по 16 сентября 2026 года на платформе проходило онлайн-обсуждение с участием представителей 7 областей и 21 нового айылного аймака, вошедшего в Дополнительное финансирование. Для информирования участников были подготовлены: видеоролик о проекте, инструкция по участию в обсуждении, а также интерактивный блок для комментариев и вопросов, интегрированный с системой ИСУ АРИС для последующего анализа. Все материалы размещены на сайте АРИС (ссылка: _____).

Информирование о начале обсуждения проводилось через областные представительства АРИС и экспертов поддержки технологий общин (ЭПТО) — уведомления с краткой аннотацией документов, ссылкой на платформу и видеоуроком были направлены в группы WhatsApp местных сообществ.

В обсуждении приняли участие представители государственных органов, органов местного самоуправления, бизнес-среды и местные жители. Участники имели возможность ознакомиться с материалами в формате видео-презентации и изучить полные версии документов на сайте АРИС.

Рисунок 1 Фрагмент с сайта АРИС

Рисунок 2 Фрагмент онлайн платформы АРИС

Приложение 2. Пример формы подачи жалоб

Форма жалобы			
Справочный номер жалобы (заполняется координатором МРЖ):			
Контактная информация (может быть подано анонимно)	ФИО:		
	Адрес:		
	Телефон:		
	Email:		
Как бы вы предпочли, чтобы с вами связались (отметьте один вариант)	По почте:	По телефону:	По e-mail
Предпочтительный язык	☐ кыргызский	☐ русский	☐ другой _____
Укажите подробности вашей жалобы. Пожалуйста, опишите проблему, с кем это случилось, когда и где это произошло, сколько раз и т.д. Опишите как можно подробнее			
Какое решение по вашей жалобе вы предлагаете, если оно у вас есть? Есть ли что-то, что вы хотели бы, чтобы муниципалитет или другая сторона / лицо сделали для решения проблемы?			
Как вы отправили эту форму в проект?	Website ☐	Email ☐	вручную ☐
	Лично ☐	по телефону ☐	Другое (указать) ☐
Кто заполнил эту форму (если не лицо, указанное выше)?	ФИО и контактные данные:		
Подпись			
Имя контактного лица, назначенного ответственным лицом			
Разрешен или передан на местный уровень?	☐ Разрешен	☐ Передан	Если передан, то дата:
Разрешен или передан на центральный уровень?	☐ Разрешен	☐ Передан	Если передан, то дата:
Завершение			
Окончательное решение (опишите кратко)			
	Краткое описание	Принято? (да/ нет)	Краткое описание
1-е предлагаемое решение			
2-е предлагаемое решение			
3-е предлагаемое решение			