

«Утверждаю»

Первый заместитель генерального
директора ОАО «Бишкектеплосеть»

Дагай Я.В.

«14» мая 2021 год

Механизм рассмотрения и удовлетворения жалоб

I. Введение

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 4 мая 2007 года № 67, по требованию процедур реализации проектов, финансируемых Всемирным Банком (Стратегическая основа вовлечения населения в деятельность Группы Всемирного Банка (Strategic Framework for Mainstreaming Citizen Engagement in World Bank Group Operations), утвержденный в 2014г., а также в соответствии с положениями антикоррупционной политики Группы Всемирного Банка и внутренним регламентом работы ОАО «БТС», разработан Механизм рассмотрения и удовлетворения жалоб (МРУЖ) Проекта «Проект улучшения теплоснабжения» (ПУТС).

Цель МРУЖ – усиление подотчетности бенефициаров и заинтересованных сторон и предоставление различных возможностей обратной связи (обращения/отзывы/жалобы/предложения) о деятельности Проекта. МРУЖ представляет собой механизм, позволяющий выявлять и решать проблемы, затрагивающие проект, в том числе: жалобы, связанные с мерами по защите охраны окружающей среды и социальным вопросам, нецелевого использования средств, злоупотребления полномочиями. Повышая прозрачность и подотчетность, МРУЖ направлен на снижение риска непреднамеренного воздействия на граждан/бенефициаров и служит важным механизмом обратной связи и обучения, который послужит улучшению воздействия проекта.

МРУЖ, разработанный в рамках ПУТС, доступен для всех, включая этнические, религиозные, гендерные и другие специальные группы. Механизм включает в себя не только получение и регистрацию жалоб и обращений, но и их решение на соответствующих уровнях. МРУЖ поддерживается информационной кампанией и обучением. При рассмотрении жалоб и обращений необходимо следовать ниже представленным процедурам.

II. Общие положения

ПУТС включает механизм рассмотрения жалоб и обращений, который будет доступен заинтересованным сторонам проекта для подачи вопросов, предложений и жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности проекта, финансируемых за счет проекта.

Бенефициары проекта, на которых проект оказал воздействие (прямо или косвенно, положительно или отрицательно), а также другие граждане могут использовать МРУЖ для подачи жалоб и обращений.

МРУЖ для ПУТС управляется Отделом реализации проекта (ОРП) при ОАО «Бишкектепосеть».

Жалобы и обращения могут быть выражены в любое время на протяжении реализации проекта.

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

III. Процедуры

1. Каналы для подачи жалоб

В рамках проекта будут созданы следующие каналы, посредством которых граждане/ бенефициары могут подавать жалобы и обращения на деятельность, финансируемую проектом:

1) Обращения граждан могут быть переданы во время приемов граждан руководством ОАО «БТС» согласно графику приема.

2) Устные или письменные жалобы на персонал проекта (непосредственно или через встречи по проекту). Если заинтересованные стороны проекта дают устную обратную связь/жалобу, сотрудники проекта подают жалобу от их имени и будут обрабатываться по тем же каналам.

3) Почтовые ящики, находящиеся в ОАО «Бишкектепосеть» по адресу: г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, 2/1

4) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, 2/1 ОРП/ВБ

5) Электронная почта: piu@teploseti.kg

6) Телефоны: +996312 561101, +996312 568822

7) Веб-сайт ОРП ОАО «БТС»: www.teploseti.kg

Проект должен обеспечить гибкость в доступных каналах, убедиться в том, что для подачи устного обращения, у обращающегося лица имеются различные контакты, а жалобы, адресованные не тому человеку или организации, будут перенаправлены ответственному по МРУЖ.

2. Конфиденциальность и конфликт интересов

Жалобы и обращения могут быть поданы анонимно, и конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, включая, когда известно лицо, подающее жалобу. По этой причине были созданы несколько каналов для подачи жалоб и для устранения конфликтов заинтересованных сторон.

3. Сбор / получение жалоб и обращений

Лицо, получающее жалобу (ассистент проекта), заполнит форму жалобы и обращения (Приложение 1) или предоставит форму, которая будет доступна заявителю для заполнения напрямую, и чтобы незамедлительно отправить ее менеджеру МРУЖ (Специалист по

мониторингу и оценке). Жалобы для ПУТС будут собираться и исполняться менеджером МРУЖ каждый месяц.

4. Сортировка

После сбора писем-жалоб менеджер МРУЖ будет отвечать за сортировку обратной связи. Ниже приведены примеры, которые могут использоваться для сортировки жалоб и обращений:

- Жалобы на нарушения политики, руководящих принципов и процедур;
- Жалобы на нарушения контрактов;
- Жалобы на злоупотребление средствами / отсутствие прозрачности или другие проблемы финансового управления;
- Жалобы на злоупотребление властью / вмешательство со стороны проекта или государственных должностных лиц;
- Жалобы на работу сотрудников ОРП;
- Доклады о форс-мажорных обстоятельствах;
- Предложения;
- Признательность.

5. Запись / регистрация

После того, как жалоба/обращение были отсортированы, ассистент проекта регистрирует сведения о жалобе в системе отслеживания. Эта система может быть ручной (печатной) или подключена к базе данных проекта. Файлы МРУЖ должны храниться в безопасном режиме.

После того, как жалоба была зарегистрирована и отсортирована, ассистент проекта отправляет на рассмотрение начальнику ОРП. Последний определяет следующее:

- направляет менеджеру МРУЖ, ответственному за рассмотрение жалобы;
- временные рамки, в течение которых жалоба должна быть разрешена;
- согласованный ход действий (например, рассмотрение и ответ, не требующий рассмотрения и т.д.).

Процесс рассмотрения определяется на основе характера и серьезности жалобы:

- в отношении жалоб, связанных с мерами защиты, независимо от сложности дела, специалист по социальным мерам защиты ОРП будет участвовать в проведении рассмотрения;
- жалобы на местном уровне будут рассматриваться менеджером МРУЖ в течение 10 дней с момента регистрации;
- в случае сложных жалоб рассмотрение будет проводиться Группой по рассмотрению жалоб по проекту ПУТС в течение 20 дней с обязательным оповещением заявителя;

При определении того, кто будет ответственным по рассмотрению, менеджер МРУЖ обеспечит отсутствие конфликта интересов, то есть все лица, участвующие в процессе рассмотрения, не должны иметь какой-либо материальной, личной или профессиональной заинтересованности и личной или профессиональной связи с заявителем/ заявителями или свидетелем/ свидетелями.

Как только процесс рассмотрения будет организован, ассистент проекта вводит эти данные в базу данных ОРП или в журнал для регистрации жалоб. Количество, тип предложений и вопросов также должны быть зарегистрированы и записаны для дальнейшего анализа с целью улучшения взаимодействия с проектом.

6. Уведомление заявителя

Если заявитель известен, менеджер МРУЖ будет сообщать ему/ей о временных сроках и предпринятых действиях по телефону, электронной почте или по почте в течение двух недель после получения жалобы/обращения. Если адрес заявителя имеется, то заявителю отправляется в письменной форме информация с указанием номера отслеживания и сроков, с помощью которых он/она будет получать информацию от ОРП.

7. Рассмотрение

Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы/обращения, соберет факты, чтобы получить четкое представление об обстоятельствах, связанных с жалобой. Проверка обычно включает посещение местонахождения, проверку документов, встречу с заявителем (если известен заявитель и его желание участвовать) и встречу с теми, кто может решить проблему (включая официальных и неформальных руководителей сообществ, сел или других лидеров).

В рабочем порядке ОРП (менеджер МРУЖ) отвечает на заявления, жалобы и письма, касающиеся мероприятий проекта. Если вопрос требует коллегиального рассмотрения, то в рамках ОРП будет сформирована группа, состоящая из ассистента проекта, менеджера по МРУЖ и Координатора.

Результаты проверки и предлагаемый ответ заявителю будут представлены для рассмотрения в ОРП. Ответ заявителю, подготовленный менеджером МРУЖ будет направлен заявителю и зарегистрирован в базе данных ОРП/ в журнале для регистрации жалоб.

По заявлениям, которые имеют спорный характер и на которые ОРП самостоятельно не в силах ответить и решить, будет сформирована Группа по рассмотрению жалоб ПУТС. Группа будет состоять из представителей ОРП, представителя ОАО «БТС» и соответствующих специалистов (по согласованию). Группа обязательно должна включать женщину/женщин. Координатор проекта будет возглавлять Группу и координировать все работы, в т.ч. подготовку заключения и ответа, которые будут подписаны всеми членами группы.

Если руководство и сотрудники ОРП и ОАО «БТС» не имеют полномочий принятия решений по поднимаемым проблемам/заявлениям они обращаются в соответствующие органы, информируя заявителя соответствующим образом, объясняя, куда и к кому следует обратиться.

В случае, если согласованные действия не могут быть выполнены и / или если жалоба не может быть удовлетворительно разрешена в течение 30 дней, будут предприняты следующие шаги:

8. Ответ на жалобу и обращение

Принятое решение на полученную жалобу либо обращение направляется по тем же каналам, которые были задокументированы при регистрации жалобы /обращения. Заявитель также будет проинформирован в письменной или устной форме о том, что он/она может обжаловать решение, принятое на первоначальном этапе.

Менеджер МРУЖ запросит у заявителя обратную связь относительно того, удовлетворяет ли ответ или действие и это будет зафиксировано вместе с подробной информацией о жалобе и принятом ответе.

9. Возможность обжалования

В случае, если заявитель удовлетворен ответом, обсуждения будут проводиться в группе или индивидуально для дальнейшего уточнения поставленных позиций. В этих встречах примут участие высшее руководство, и будет принято окончательное решение о действии (действиях).

Заявителю не препятствуется подавать апелляцию за пределы проекта /МРУЖ ОРП, если он/она не удовлетворены предлагаемым ответом.