

Утверждаю

Директор филиала

ОАО «Электрические станции» - «Бишкектеплосеть»

У.К. Раимбеков

« 28 » март 2023 г.

КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СТАНЦИИ»

Отдел реализации проекта
«Бишкектеплосеть»

ПРОЕКТ
«Улучшение теплоснабжения»

Компонент 1: «Повышение надежности теплоснабжения и продуктивности системы центрального теплоснабжения»

Механизм рассмотрения жалоб

Бишкек – 2023 г.

			заявителя о принятом решении	
--	--	--	------------------------------	--

МРЖ доступен всем заинтересованным сторонам Проекта для подачи обращений, комментариев, предложений, жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности Проекта. МРЖ доступен для всех, включая этнические, религиозные, гендерные и другие специальные группы.

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

МРЖ для Проекта управляется ОРП.

Жалобы и обращения могут быть выражены в любое время на протяжении всего цикла реализации Проекта.

2. Комиссии по рассмотрению жалоб

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на местном и центральном уровнях.

Комиссия на местном уровне состоит из следующих лиц:

1. Начальник ОРП, председатель комиссии;
2. Специалист по закупкам;
3. Инженер ОРП;
4. Инженер ОРП;
5. Консультант по экологии и социальным вопросам;

Комиссия на центральном уровне состоит из следующих лиц:

1. Главный инженер БТС, председатель комиссии;
2. Инженер БТС;
3. Инженер БТС;
4. Начальник ОРП;
5. Специалист по закупкам;
6. Инженер ОРП;
7. Консультант по экологии и социальным вопросам.

По мере необходимости и в зависимости от рассматриваемого вопроса, в комиссию на центральном уровне будут привлечены представители других заинтересованных сторон (представители государственных органов, органов местной власти, соответствующих подразделений БТС, представители заявителя).

3. Каналы обращения

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

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

Обращения/жалобы регистрируются консультантом по экологии и социальным вопросам ОРП в электронном журнале регистрации МРЖ. В заявлении указываются следующие данные:

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

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

В случаях обращения в электронном виде, граждане в своем обращении в обязательном порядке указывают ФИО, контактный номер телефона (домашний, мобильный и/или рабочий), адрес проживания и излагают суть обращения.

В случае, если обращения/жалобы поступили при отсутствии каких-либо вышеперечисленных данных, тем не менее обращения/жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ и принимаются меры по устранению обращений/ жалоб, если они имеют отношение к Проекту.

Если заявитель известен, консультант по экологии и социальным вопросам предоставляет в течение 14 рабочих дней ему/ей ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

В случаях, если для разрешения жалобы гражданина необходимо проведение изучения, проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб в порядке исключения могут быть продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается начальником ОРП и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

Жалоба считается разрешенной в случае, если она рассмотрена по поставленным в ней вопросам, приняты необходимые меры и даны ответы заявителю по каналу, по которому была предоставлена жалоба и в сроки, указанные в настоящем документе.

Ответ на коллективное обращение направляется по адресу гражданина, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.

По итогам рассмотрения обращения, ОРП принимает решение о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.

Ответственное лицо за рассмотрение жалобы будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его жалобы и гарантировать, что жалоба рассматривается надлежащим образом.

Если жалоба поступила в устном порядке в ходе встречи, ОРП при возможности немедленного разрешения жалобы отвечает в устном порядке. В случае невозможности немедленного разрешения, ОРП сообщает о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством КР. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ.

Будет проведено внутреннее обучение по МРЖ как для ОРП, так и для персонала подрядчиков. На веб сайте www.teploseti.kg содержится детальная информация о том, как любые заинтересованные стороны могут отправлять жалобы, проблемы, отзывы, комментарии и т.д. Также есть возможность подачи жалоб в электронном виде.

Информация о МРЖ будет распространена путем размещения на веб сайте БТС, на информационных досках в БТС, на информационных щитах на участках строительства, а также среди всех бенефициаров и ЛПВП, посредством регулярных информационных каналов используемых проектом (печатные СМИ, социальные сети), организации общественных консультаций и рабочих встречах на всех этапах реализации Проекта. Проект также информирует пользователей МРЖ об их правах на апелляцию, если они не удовлетворены решением, указав как внутренние, так и внешние варианты рассмотрения.

Обобщенный отчет с учетом типа жалоб и предпринятых действий будет размещен на веб сайте БТС как часть отчетов по Компоненту 1 Проекта.

7. Ответственность специалистов ОРП

Начальник ОРП:

- распределение обязанностей перед персоналом проекта;
- принятие решений, контроль и координация деятельности МРЖ в рамках своих полномочий.

Консультант по экологии и социальным вопросам:

- общее управление системой МРЖ;
- запись/регистрация жалоб, обращений и ответов по ним
- ознакомление и сортировка /категоризация жалоб, обращений;
- организация рассмотрения жалоб/обращений и принятие решения;
- публикация ответов на жалобы, обращения по мере необходимости;
- отчетность и отзывы о результатах МРЖ.

Основное контактное лицо

ФИО	Жумалиев К.
Должность	Консультант по экологии и социальным вопросам
Почтовый адрес	г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, 2/1, ОРП
Телефон	(0 312) 56 88 22; (0 312) 56 11 01
Веб сайт	www.teploseti.kg
Электронный адрес	piu@teploseti.kg

8. Деликатные жалобы

Принимая во внимание требования ВБ по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия/ сексуальных домогательств (СЭН/СД) на всех этапах реализации Проекта все сотрудники проекта будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков СЭН/СД. МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб, а также позволит заявителю не опасаться возмездия. Вопросы СЭН/СД требуют некоторых дополнительных мер:

- МРЖ будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации;

Приложение А. Образец заявления

Кому _____
(Руководитель учреждения)

(ФИО руководителя)

От кого _____
(Фамилия и имя заявителя)

Проживающего _____
(Адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Подробная информация о себе, место жительства, вид деятельности)

Цель заявления _____
(Информация о существующей проблеме и его причины с указанием местоположения)

Пути устранения проблемы _____

(прошу... .., о том или ином действии/бездействии, жалуюсь..., предлагаю)

Подпись заявителя _____
(Фамилия и имя заявителя)

(Дата)

Телефон _____

Электронная почта (если имеется) _____