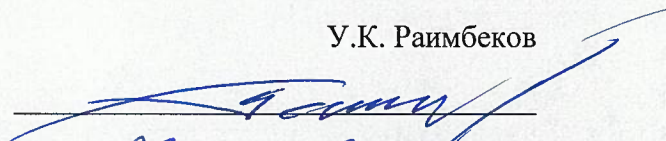


Утверждаю

Директор филиала

ОАО «Электрические станции» - «Бишкектеплосеть»

У.К. Раимбеков


«28» 02 / 2024 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
для сотрудников ОРП

Бишкек – 2024 г.

1. Предисловие

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также по требованиям политик Всемирного Банка (ВБ), разработан Механизм рассмотрения жалоб и обращений для сотрудников Проекта (МРЖ) «Повышение надежности теплоснабжения и продуктивности системы центрального теплоснабжения» Проекта «Улучшение теплоснабжения» (Проект).

Цель МРЖ для сотрудников ОРП¹ – состоит в регистрации и рассмотрении любых жалоб, которые могут возникнуть на этапе реализации Проекта. МРЖ предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб без каких-либо последствий (с точки зрения затрат, дискриминации) на основании любых сообщений, направляемых сотрудниками Проекта. МРЖ работает в существующих правовых и культурных рамках, предоставляя дополнительную возможность для урегулирования жалоб на местном уровне – уровне Проекта.

МРЖ для сотрудников ОРП управляется ОРП под координацией ФООА «ЭС» - «БТС».

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

2. Основные положения МРЖ

МРЖ для сотрудников Отдела реализации проекта (ОРП) будет функционировать в двух уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования беспокойности, претензий и жалоб:

- I. На первом уровне сотрудники ОРП могут обращаться с жалобами/обращениями непосредственно в ОРП;
- II. На втором уровне сотрудники ОРП могут подавать обращения/жалобы непосредственно в филиал ОАО «Электрические станции» - «Бишкектеплосеть» (ФООА «ЭС» - «БТС»).

Таблица 1. Матрица управления жалобами

Уровень МРЖ	Ответственные лица	Форма обращения	Процедура управления жалобами	Период рассмотрения, дней
1-ый уровень – ОРП	Начальник ОРП	Устно или по телефону/ письменно	Инженер ОРП регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; Консультант по экологии и социальным вопросам организует рассмотрение обращения/жалобы, контролирует	7 дней

¹Сотрудники ОРП – сотрудники, непосредственно задействованные в проекте, включая сотрудников ОРП, контрактных сотрудников.

			процесс рассмотрения, поддерживает прямой контакт с заявителями при необходимости проводит встречи с заявителем.	
2-ой уровень – ФООО «ЭС» - «БТС»	Ответственный специалист по работе с персоналом ФООО «ЭС» - «БТС»	Устно или по телефону/Письменно.	ФООО «ЭС» - «БТС» регистрирует, обеспечивает рассмотрение обращения /жалобы, информирует ОРП и заявителя о принятом решении	7 дней

МРЖ доступен для сотрудников ОРП для подачи обращений/жалоб, комментариев, предложений и/или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности Проекта.

3. МРЖ для контрактных сотрудников

МРЖ для контрактных сотрудников² будет функционировать в двух уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

Первый уровень – Подрядная компания, Компания по техническому надзору (Компания). Компании должны разработать собственный МРЖ и рассматривать жалобы сотрудников по контракту. Назначенный Компанией координатор по рассмотрению жалоб будет вести учет обращений/жалоб сотрудников по контракту и помогать ускорить процесс рассмотрения обращений/жалоб. Если проблему нельзя решить на уровне Компании в течение 5 рабочих дней, проблема будет передана на уровень ОРП.

Второй уровень – ОРП. Если Компания не реагирует на поступившее обращение/жалобу, или если полученный ответ не удовлетворяет заявителя, то лицо, направившее обращение/жалобу и специалист, предоставивший ответ, имеют право обратиться в ОРП. Срок рассмотрения составляет 7 дней. Вопрос рассматривает комиссия на уровне ОРП.

4. Комиссии по рассмотрению жалоб

Для рассмотрения жалоб, при необходимости, в зависимости от сложности вопроса, создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на первом и втором уровнях. Остальные вопросы решает ответственное лицо.

Комиссия на местном уровне состоит из следующих лиц:

² Контрактные сотрудники – сотрудники строительных компаний, компании по техническому надзору.

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

Комиссия на центральном уровне состоит из следующих лиц:

1. Главный инженер ФООА «ЭС» - «БТС», председатель комиссии;
2. Инженер ФООА «ЭС» - «БТС»;
3. Инженер ФООА «ЭС» - «БТС»;
4. Начальник ОРП;
5. Специалист по закупкам ОРП;
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 ФООА «ЭС» - «БТС», представители заявителя).

5. Каналы обращения

В рамках Проекта, контрактные сотрудники ОРП могут подавать жалобы/ обращения непосредственно Компании:

Компанию должны разработать собственный МРЖ и рассматривать жалобы сотрудников по контракту. Назначенный Компанией координатор по рассмотрению жалоб будет вести учет обращений/жалоб сотрудников по контракту и помогать ускорить процесс рассмотрения обращений/жалоб. Если проблему нельзя решить на уровне Компании в течение 5 рабочих дней, проблема будет передана на уровень ОРП.

В рамках Проекта по следующим каналам сотрудники ОРП могут подавать жалобы/ обращения в ОРП. Далее, если вопрос не решен, сотрудники ОРП имеют право обратиться в ФООА «ЭС» - «БТС»

- Устные или письменные жалобы через персонал Проекта (непосредственно или через встречи по проекту). Местное контактное лицо – Мастер центрального района. Если заинтересованные стороны проекта подают устное обращение//жалобу, контактное лицо, который принял обращение/жалобу, передает жалобу в ОРП и будут обрабатываться согласно процедуре регистрации и рассмотрения жалоб и обращений, приведенной в следующей секции;
- Почтовые ящики, находящиеся по адресу: г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, 2/1;
- Письма направлять по адресу: 720031, г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, 2/1, 4-ый этаж, ОРП;
- Электронная почта: piu@teploseti.kg;
- Телефон: (0 312) 56 88 22; (0 312) 56 11 01;
- Факс: (0 312) 59 14 56
- Веб сайт: www.teploseti.kg.

В рамках Проекта по следующим каналам сотрудники ОРП могут подавать жалобы и обращения в ФООА «ЭС» - «БТС»:

- Обращения сотрудников могут быть переданы во время приемов граждан руководством ФООА «ЭС» - «БТС», согласно графику приема;
- Почтовые ящики, находящиеся по адресу: г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, 2/1;
- Письма направлять по адресу: 720031, г. Бишкек, ул. Жукеева-Пудовкина, 2/1, ФООА «ЭС» - «БТС»;
- Электронная почта: info@teploseti.kg;
- Телефоны: (0312) 61-11-69, (0557) 61-11-66, (0777) 61-11-66, (0701) 61-11-66;
- Веб сайт: www.teploseti.kg.

Жалобы и обращения могут быть поданы анонимно и конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, включая, когда известно лицо, подающее жалобу. Анонимные и конфиденциальные жалобы тоже подлежат рассмотрению. По этой причине были созданы несколько вышеприведенных каналов для подачи жалоб, в том числе для устранения конфликтов заинтересованных сторон.

Сотрудники вправе обращаться на государственном или официальном языке Кыргызской Республики (КР). Ответы на письменные обращения сотрудников предоставляются на языке обращения. В случае невозможности предоставить ответ на языке обращения используется государственный (кыргызский) или официальный (русский) языки КР. Образец заявления приведен в **Приложении А**.

6. Процедура регистрации и рассмотрения обращений и жалоб

ОРП несет ответственность за создание и функционирование МРЖ в ходе реализации проекта и действует как секретарь МРЖ. ОРП обеспечивает своевременное и удовлетворительное рассмотрение обращений и жалоб. Сотрудникам доступны все возможные пути решения их претензий на уровне проекта.

Компании регистрируют все поступившие жалобы. ОРП ведет одну общую базу данных.

Все полученные жалобы, будут регистрироваться в журнале регистрации, который должен быть доступен на уровнях 1 и 2.

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

Обращения/жалобы регистрируются инженером ОРП в электронном журнале регистрации МРЖ. В заявлении указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (по желанию);
- адрес регистрации и проживания, либо 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, сотрудники в своем обращении в обязательном порядке указывают фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона (домашний, мобильный 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 отдельном журнале регистрации МРЖ для сотрудников и принимаются меры по устранению обращений/ жалоб, если они имеют отношение к Проекту.

Начальник ОРП назначает лицо, ответственное за рассмотрение обращения /жалобы и ее удовлетворения.

Если заявитель известен, консультант по экологии и социальным вопросам предоставляет в течение 5 рабочих дней ему/ей ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

В случаях, если для разрешения жалобы сотрудника ОРП 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 Положении.

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

По итогам рассмотрения обращения, ОРП принимается 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.

В случае, если сотрудник ОРП не удовлетворен(а) ответом, жалоба должна быть направлена в ОРП для решения вопроса в ФООА «ЭС» - «БТС». В ФООА «ЭС» - «БТС» жалоба регистрируется и в течение 7 рабочих дней ему/ей предоставляются ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

Если по поводу решения у сотрудника ОРП есть какие-либо возражения, дело может быть передано в суд.

Жалобы и обращения могут быть поданы анонимно, и конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, включая, когда известно лицо, подающее жалобу. Анонимные и конфиденциальные заявления тоже подлежат рассмотрению. По этой причине были созданы

несколько вышеприведенных каналов для подачи жалобы и для устранения конфликтов заинтересованных сторон.

Любое физическое и юридическое лицо, любая сторона, подающая апелляцию, может передать жалобу о своей обеспокоенности в суд на любой стадии рассмотрения жалобы. МРЖ не будет ограничивать права или влиять на лиц, обращающихся в суд за средствами правовой защиты. Если жалоба будет признана недействительной, в рамках МРЖ формулируется ответ и направляется заявителю письменное сообщение с объяснением причин отклонения.

Сотрудники ОРП имеют право подавать жалобы с помощью существующих механизмов рассмотрения жалоб на уровне Проекта или в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) ВБ. СРЖ обеспечивает своевременное рассмотрение полученных жалоб с целью устранения обеспокоенности, связанной с проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые проектом, могут подать жалобу в независимую инспекционную комиссию ВБ, которая определяет факт причинения вреда или возможность его причинения в результате несоблюдения ВБ его политик и процедур. Жалобы могут подаваться в любое время после того, как обеспокоенность была доведена до сведения непосредственно ВБ, и руководству Банка была предоставлена возможность предоставить ответ.

Информацию о порядке подачи жалоб в корпоративную службу рассмотрения жалоб Всемирного банка см. на сайте <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Информацию о порядке подачи жалоб в инспекционную комиссию Всемирного банка см. на сайте www.inspectionpanel.org.

7. Классификация жалоб/обращений

Регистрация/учет поступивших жалоб/обращений осуществляется по классификации. Ниже приведены примеры категорий, которые могут использоваться для сортировки жалоб/обращений:

№ категорий	Наименование категории
Категория 1	Вопросы/ жалобы, связанные ОП 4.12 «Вынужденное переселение», если таковые имеются
Категория 2	Экологическое воздействие Проекта, включая загрязнение воды, воздуха, почвы и т.д.
Категория 3	Вопросы в рамках Проекта, включая равноправие мужчин и женщин, гендерное насилие, сексуальные домогательства и т.д.
Категория 4	Вопросы социально-уязвимых людей относительно Проектной деятельности
Категория 5	Вопросы по трудовым отношениям, включая детский труд
Категория 6	Привлечение заинтересованных граждан, информирование общественности и раскрытие информации о деятельности Проекта
Категория 7	Жалобы на работу специалистов ОРП
Категория 8	Любые другие жалобы, претензии, связанные с реализацией Проекта
Категория 9	Другие обращения, включая предложения, рекомендации, благодарность и т.д.

8. Информирование сотрудников

Будет проведено внутреннее обучение по МРЖ как для ОРП, так и для персонала Компаний. На веб сайте www.teploseti.kg содержится детальная информация о том, как сотрудники ОРП 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 ФООА «ЭС» - «БТС», на информационных досках в ФООА «ЭС» - «БТС», на информационных щитах на участках строительства, а также среди всех сотрудников и ЛЗП, 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 ФООА «ЭС» - «БТС», как часть отчетов по Компоненту 1 Проекта.

9. 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

10. Деликатные жалобы

Принимая во внимание требования ВБ по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия/ сексуальных домогательств (СЭН/СД) на всех этапах реализации Проекта все сотрудники ОРП 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;
- Будут проведены информационные мероприятия по информированию о МРЖ, включая деликатные жалобы;
- Принцип конфиденциальности МРЖ будет повторяться во всех информационных материалах.

Основное контактное лицо по деликатным жалобам

ФИО	Жалиева А.Ж.
Должность	Инженер ОРП
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

В проекте будут использованы дополнительные меры по смягчению последствий. Компания будет нести ответственность за соблюдение мер по управлению персоналом, охране труда и технике безопасности, а также СЭН/СД. Все Компании будут обязаны подписать и соблюдать Кодекс поведения, который включает меры по предотвращению принудительного, детского труда и СЭН/СД. Конфиденциальность деликатных вопросов и жалоб, связанных с СЭН/СД, должна быть соблюдена.

11. Отчетность по МРЖ

Компания на ежемесячной основе предоставляют обновленную информацию по количеству и содержанию обращений.

ОРП на полугодовой основе предоставляет обновленную информацию по количеству и содержанию обращений.