

**Государственное учреждение по развитию питьевого водоснабжения
и водоотведения при Службе водных ресурсов
Министерства водных ресурсов, сельского хозяйства
и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики**

ПРОЕКТ

**План взаимодействия с заинтересованными сторонами
в рамках программы
«Всеобщий доступ к водоснабжению и санитарии – Фаза 1»**

Апрель, 2024

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ	6
1.1. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	8
1.2. КОМПОНЕНТЫ ПРОЕКТА	9
1.3. ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ОХВАТ ПРОЕКТА.....	12
1.4. БЕНЕФИЦИАРЫ ПРОЕКТА.....	13
2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	15
2.1. Цель ПВЗС	15
2.2. Структура ПВЗС и сфера применения	16
2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА	17
3.1. Ключевые положения, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики	17
3.2. Требования Всемирного Банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами	19
4. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ и ПРЕДСТОЯЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	21
4.1. Проведенные встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами .	21
Таблица 1. Список проведенных встреч и консультаций и ключевые вопросы для обсуждения	21
4.2. Планируемые встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами .	21
Таблица 2. Список заинтересованных сторон и ключевые вопросы для обсуждения	22
5. ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И АНАЛИЗ	23
5.1. Выявление заинтересованных сторон Проекта.....	24
5.1.1. Затрагиваемые стороны	24
Таблица 3. Описание затрагиваемых проектом сторон	25
5.1.2. Другие заинтересованные стороны.....	27
Таблица 4. Описание других заинтересованных сторон.....	27
5.1.3. Малоимущие/уязвимые лица или группы.....	31
5.2. Оценка воздействия и управление рисками	32
Таблица 5. Оценка воздействия и управление рисками	32
6. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	36
6.1. Механизм реализации Проекта	36
Таблица 6. Ключевые мероприятия по информированию/вовлечению других заинтересованных сторон Проекта.	37
Таблица 7. Планируемые мероприятия по взаимодействию с другими заинтересованными сторонами	39
6.2. Роли и ответственности по взаимодействию с заинтересованными сторонами	42

Таблица 8. Обязанности основных участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС	42
6.3. Методы и каналы взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	43
6.3.1. Общественные консультации/слушания	43
6.3.2. Связь с общественностью и социальные медиа	43
6.3.3. Средства связи	44
6.3.4. Повышение потенциала Заинтересованных сторон	44
6.3.5. Механизм рассмотрения жалоб.....	44
6.3.6. Пресс-туры для представителей СМИ и интернет-изданий местного и национального уровнях	44
6.3.7. Информационные стенды	44
6.4. Стратегия учета мнения уязвимых групп	45
6.5. Раскрытие информации	45
Таблица 9. Раскрытие информации.....	46
6.6. Предполагаемый бюджет	49
Таблица 10. Предполагаемый бюджет (4 года).....	49
7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	51
7.1. Ключевые задачи МРЖ.....	51
7.2. Процесс рассмотрения и разрешения жалоб.....	52
Таблица 11. Матрица по управлению обращениями/жалобами граждан, подпадающих под воздействие Проекта	53
7.3. Работа с особыми жалобами.....	55
7.4. Служба рассмотрения жалоб ВБ.....	57
8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ.....	57
8.2. Отчетность о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами	58
8.3. Квартальные и годовые отчеты ОРП ГУРПВСВО	59
8.4. Полугодовые отчеты по соблюдению экологических и социальных мер безопасности для Всемирного банка.....	59
9. ПРИЛОЖЕНИЯ	59
Приложение 1. Сканированные версии документов.	59
Приложение 2. Образец формы жалобы	59

Список используемых сокращений

АБИИ	Азиатский банк инфраструктурных инвестиций
АО	Айыл окмоту
АК	Айылный кенеш
ВБ	Всемирный банк
ВКС	Водный комитет села на уровне подпроекта
ВСВО	Водоснабжение и водоотведение
ГУРПВСВО	Государственное учреждение по развитию питьевого водоснабжения и водоотведения
ГП	Государственное предприятие
ДМОС	Департамент мониторинга окружающей среды
ДПЗигСЭН	Департамент профилактики заболеваний и государственный санитарно-экологический надзор
ЗЛ	Затронутое лицо
КР	Кыргызская Республика
ЛПВП	Лицо, подвергшее воздействию проекта
ЛЗП	Лицо, затронутое проектом
МАР	Международная Ассоциация Развития
МиО	Мониторинг и оценка
МПВ	Муниципальные предприятия по водоснабжению
МВРСХПП КР	Министерство водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности КР
МПРЭиТН КР	Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора КР
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
МЧС	Министерство чрезвычайных ситуаций
МФ	Министерство финансов
МЭК	Министерство экономики и коммерции
НСВ	Национальный совет по воде
ОВОСС	Оценка воздействия на окружающую и социальную среду
ОМСУ	Органы местного самоуправления
ОРП	Отдел реализации проекта
ОТиТБ	Охрана труда и техника безопасности
ОПП	Основы политики переселения
ПП	Представитель Проекта
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПДП	План действий по переселению
ПСД	Проектно-сметная документация
ПУТР	План управления трудовыми ресурсами

ПУОСС	План управления окружающей и социальной средой
ПЭСУ	План экологического и социального управления
ПЭСО	План по экологическим и социальным обязательствам
РЦПЗиГСЭН	Районный центр профилактики заболеваний и государственный санитарно-экологический надзор
РУВХ	Районное управление водными хозяйствами
СВР	Служба водных ресурсов
СЭН и СД	Сексуальная эксплуатация и надругательство/ Сексуальное домогательство
СООППВ	Сельское общественное объединение потребителей питьевой воды
СМИ	Средства массовой информации
СЭС	Социально-экологический стандарт
СУСЭМ	Структура управления социальными и экологическими мерами
ТЭО	Технико-экономическое обоснование
УЭСР	Управление экологическими и социальными рисками
ЭСП	Экологические и социальные принципы
ЭСР	Экологические и социальные рамки
ЭСО	Эколого-социальная оценка

1. ВВЕДЕНИЕ

Кыргызская Республика тесно сотрудничает с международными финансовыми институтами и партнерами по развитию на долгосрочной основе по преодолению бедности, содействию устойчивому развитию и экономическому росту в Кыргызской Республике.

Обеспечение населения безопасной питьевой водой и услугами водоотведения является одним из приоритетных направлений государственной политики Кыргызской Республики.

Кабинет Министров КР стремится обеспечить всеобщий доступ, по крайней мере, к базовым услугам водоснабжения и водоотведения к 2030 году в соответствии с Национальной стратегией устойчивого развития страны на 2018–2040 годы. Для достижения поставленной задачи Кабинет Министров КР получает инвестиции от Всемирного банка согласно новой Рамочной программе партнерства с Кыргызской Республики на 2024–2028 финансовые годы.

Достижение всеобщего доступа к водоснабжению и водоотведению (далее-ВСС) окажет преобразующее воздействие на страну, учитывая, что надежный доступ к безопасной питьевой воде является важной предпосылкой для здорового населения и продуктивной экономики. Эти инвестиции в ВСС принесут особую пользу сельскому населению страны, которое зависит от неулучшенных источников воды и подвергается высокому риску загрязнения и периодических заболеваний, связанных с некачественной питьевой водой, санитарией и гигиеной (далее-ВСГ).

Предлагаемая Программа «Всеобщий доступ к водоснабжению и санитарии направлена на ускорение достижения всеобщего доступа к улучшенным услугам водоснабжения и санитарии в семи областях страны и является неотъемлемой частью программной структуры, поддерживающей видение Кабинета Министров КР, изложенное в «Программе развития питьевого водоснабжения и водоотведения до 2026 года» и ее запланированной последующей программе.

Ожидается, что предлагаемая Программа будет в течение десяти и более лет поддерживать Кабинет Министров КР в финансировании необходимой инфраструктуры ВСС, технической помощи и моделей предоставления услуг для постепенного покрытия необслуживаемых населенных пунктов улучшенными услугами ВСС, модернизации и расширения до эффективных, надежных и устойчивых услуг ВСС.

Программа МПП рассчитана на 10 лет и состоит из трех операций/этапов ИПФ для достижения ЦРП. ЦРП для каждого этапа и ЦРП ориентированы на одни и те же темы, и этапы являются поступательными; каждый этап имеет аналогичную структуру и направлен на достижение общей цели развития программы. Рамочная структура МПП является непрерывной, чтобы обеспечить продолжение деятельности Программы без перерывов в реализации ключевых мероприятий. Общая сметная стоимость программы составляет 400 миллионов долларов США, при этом предлагаемый пакет финансирования МАР составляет 200 миллионов долларов США. Это включает в себя: (i) *четырёхлетняя фаза 1 (2024-2028 гг.)* целенаправленных инвестиций, охватывающий необслуживаемые сельские поселения, при одновременной консолидации структуры оказания услуг в районных управлениях водными хозяйствами (далее-РУВХ) на пилотной основе, совершенствовании институционального потенциала поставщиков услуг, использующих подход, основанный на результатах, немногочисленных и более простых санитарных мероприятий, дополненных обширным анализом и разработкой более сложных

санитарных решений, включая создание условий для потенциального привлечения частного сектора; (ii) *трехлетняя фаза 2 (2028-2031 гг.)* для увеличения инвестиций с переходом к модернизации и расширению инфраструктуры водоснабжения, приоритетным инвестициям в канализацию и масштабированию моделей предоставления услуг с упором на операционную и финансовую эффективность, а также на приспособление к изменению климата; и (iii) *трехлетняя фаза 3 (2030-2033 гг.)* для масштабированию инвестиций в санитарную, консолидации улучшений в сфере водоснабжения и уделения особого внимания обмену знаниями и широкому внедрению политики, планов и инструментов, разработанных в рамках предыдущих двух этапов.

Каждый этап включает целевые мероприятия для укрепления политического и институционального потенциала сектора как: (i) четкое разделение функций (политика, эксплуатация и регулирование); (ii) автономия, подотчетность и эффективность предоставления услуг; (iii) принципы возмещения затрат и финансовой устойчивости; и (iv) экологическая устойчивость и устойчивость к изменению климата.

Необходимо отметить важность Программы и то, что она имеет четкую направленность на борьбу с бедностью, включая конкретные элементы дизайна, нацеленные на предоставление льгот самым бедным и наиболее уязвимым домохозяйствам, и способствует сокращению гендерного неравенства в сельских населенных пунктах за счет улучшения доступа к безопасной питьевой воде, что позволяет женщинам участвовать в другой экономической деятельности.

В целом в данной Программе включены мероприятия, предусмотренные в Программе развития систем питьевого водоснабжения и водоотведения населенных пунктов Кыргызской Республики до 2026 года, утверждённой постановлением Правительства Кыргызской Республики от 12 июня 2020 года № 330.

В республике числятся 1905 населенных пунктов, из них 32 города и 1873 сел. Согласно указанной Программы развития систем водоснабжения и водоотведения населенных пунктов КР до 2026 года, определены 715 сел, где требуется новое строительство системы водоснабжения и 448 сел, в которых необходимо провести реабилитацию водопроводов.

Государственное учреждение по развитию питьевого водоснабжения и водоотведения при Службе водных ресурсов Министерства водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики является государственным органом исполнительной власти, реализующий государственную политику в секторе водоснабжения и водоотведения.

Государственное учреждение по развитию питьевого водоснабжения и водоотведения при Службе водных ресурсов Министерства водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики выступает исполнительным агентством Программы, который имеет достаточный потенциал для его реализации. Реализация Программы будет выполнена Отделом реализации проекта (ОРП) при ГУРПВСВО, в котором работают квалифицированные, опытные специалисты и эксперты. СВР МВРСХПП будет получать поддержку через Отдел реализации проекта, которому будет поручено выполнение фидуциарных функций (выплата средств, финансовое управление, закупки, экологические и социальные стандарты, мониторинг и оценка). Также, при реализации Программы будут привлечены необходимые дополнительные квалифицированные специалисты и консультанты в команду ОРП на центральном и региональном уровнях.

Механизм реализации каждого этапа данной всеобщей Программы будет осуществляться в соответствии с требованиями и экологическими и социальными стандартами Всемирного банка, которые будут изложены в Соглашении о финансировании.

1.1. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Фаза 1 (155 млн. долларов США, из которых 100 млн. долларов США финансирование MAP\ВБ кредитных средств на льготной основе и Азиатский банк инфраструктурных инвестиций (далее-АБИИ) предоставляет - 50,0 млн. долларов США кредитных средств и 5,0 млн. долларов США на грантовой основе) будет охватывать первую партию инвестиций в инфраструктуру ВСС в населенных пунктах, не обслуживаемых в наименее обслуживаемых регионах, а также в районах этих регионов, где нет текущих или запланированных инвестиций. В рамках этой фазы проект будет финансировать строительство новых систем водоснабжения и санитарной инфраструктуры приоритетных домохозяйств и социальных учреждений (локализация). Мероприятия по ВСС будут опираться на опыт и уроки, полученные в рамках текущего проекта SRWSSDP (P154778), финансируемого Всемирным банком, и Проекта по улучшению водохозяйственных услуг, устойчивых к изменению климата (CRWSP, P173734), и будут направлены на стимулирование улучшения услуг параллельно с развитием инфраструктуры, чтобы обеспечить устойчивость этих инвестиций. Таким образом, Фаза 1 будет включать в себя структурированную в виде грантов, основанные на результатах (далее-ГОР) программу наращивания потенциала для центральных ведомств и 4 районных управлений водными хозяйствами (далее-РУВХ) на пилотной основе, чтобы стимулировать и дать им возможность самостоятельно расширять и повышать качество услуг в пределах их районных центров и прилегающих к ним сел. В рамках проекта будет также финансироваться улучшение существующих услуг по управлению фекальным осадком (УФО), предоставляемых как частными, так и муниципальными операторами, а также оценка и разработка более сложных санитарных мероприятий, требующих централизованных решений по очистке, которые будут реализованы на последующих этапах. Кроме того, Фаза 1 предусматривает создание программы обучения для документирования уроков и информирования о реализации программы, включая исследования и обширный мониторинг и анализ данных, развитие обучения на местах и подготовку аналитических справок – как со стороны организаций-исполнителей, так и со стороны Всемирного банка.

Фаза 2 (145 млн. долларов США, из которых 50 млн. долларов США финансирование MAP) расширит поддержку РУВХ с упором на модернизацию инфраструктуры и расширение существующих систем водоснабжения, как селах, так и в городах, и финансирование на основе показателей эффективности для улучшения качества обслуживания, а также операционной и финансовой устойчивости. В рамках этой фазы будут расширены масштабы УФО и санитарии в домашних хозяйствах, а также дополнены приоритетные инвестиции в канализацию с использованием проектов и знаний, разработанных в рамках Фазы I, в частности, моделей инфраструктуры для многоэтажных зданий в сельских и малых городах. Помимо этого, в партнерстве с Международной финансовой корпорацией (МФК) будет осуществляться привлечение частного сектора для очистки и повторного использования сточных вод, ориентированное на населенные пункты вокруг озера Иссык-Куль - жизненно важного региона для туристической отрасли страны, находящегося под угрозой из-за сброса неочищенных сточных вод. Ожидается, что к концу этой фазы все населенные пункты страны будут иметь доступ (как минимум) к улучшенным услугам водоснабжения. ГОР будут расширены с учетом уроков, извлеченных из Фазы 1, включая корректировки, направленные на повышение эффективности реализации грантов и их воздействия на институциональный потенциал и предоставление услуг. Реализацию второго этапа планируется начать в 2028 году, через

четыре года после начала Фазы 1, чтобы было достаточно времени для учета уроков, извлеченных в ходе Фазы 1, и привлечения дополнительных софинансирующих организаций.

Фаза 3 (100 млн. долларов США, из которых 50 млн. долларов США будут финансироваться MAP) будет направлена на расширение масштабов улучшения санитарных условий по всей стране и разработку крупномасштабного инвестиционного пакета для продвижения безопасных санитарных систем, ориентированных на цепочку комплексного обслуживания и потенциальные возможности переработки отходов в ресурсы. В рамках этого этапа программа будет поддерживать дополнительную инфраструктуру водоснабжения на последней миле (конечного подключения) путем целенаправленной модернизации и расширения. Кроме того, этот этап будет включать в себя консолидацию модели предоставления услуг, с уделением большего внимания исследованиям и разработкам, инновациям и дальнейшему повышению эффективности. Кроме того, на этом этапе приоритет будет отдан обмену знаниями внутри государственных предприятий областного и районного уровня, чтобы обеспечить широкое распространение политики, планов и инструментов, разработанных в рамках Программы. Ожидается, что реализация третьей фазы начнется в 2030 году.

Предлагаемый Проект для Фазы 1 МПП состоит из следующих четырех компонентов для достижения цели развития проекта. Ожидаемое общее количество бенефициаров оценивается приблизительно 350 000 человек, проживающих в 111 населенных пунктах Чуйской, Иссык-Кульской, и Ошской областях. Кроме того, Проект принесет косвенную выгоду существующим потребителям от деятельности, связанной с управлением коммунальных предприятий. Ниже представлено краткое описание мероприятий, которые будут финансироваться в рамках каждого компонента. Ниже представлено краткое описание мероприятий, которые будут финансироваться в рамках каждого компонента.

1.2. КОМПОНЕНТЫ ПРОЕКТА

Компонент 1 «Инвестиции в водоснабжение» будут финансировать строительство новых систем водоснабжения в необслуживаемых сельских местностях в приоритетных регионах. Финансирование Всемирного банка и АБИИ для этого компонента будет сосредоточено на приоритетных инвестициях в Чуйской, Иссык-Кульской и Ошской областях. В рамках проекта приоритетное значение будет уделяться использованию гравитационных систем, энергоэффективного насосного оборудования и солнечной энергии, где это возможно, для минимизации выбросов парниковых газов. Для минимизации воздействия изменения климата при разработке источников воды будут использоваться подземные воды, а при строительстве сетей будут применяться материалы, устойчивые к перепадам высоких температур. Разработка схемы будет основываться на коллективном подходе, с консультациями с участием людей с ограниченными возможностями, опирающимися на местные знания и исторические данные. Дополнительные мероприятия по институциональной поддержке определены в рамках Компонента 3. Эти мероприятия, вместе с инвестициями в инфраструктуру, будут поддерживать работу системы водоснабжения, обеспечивая устойчивое предоставление услуг. Компонент 1 также включает ассигнования на ПСД и надзор, а также на непредвиденные расходы для решения потенциальных непредвиденных технических проблем, которые могут помешать достижению целей водоснабжения на проектных территориях. В частности, в рамках проекта будут финансироваться:

Подкомпонент 1.1 - Доступ к водоснабжению для необслуживаемого населения. В рамках данного подкомпонента будут финансироваться проектирование и строительство

устойчивых к изменению климата систем водоснабжения в 35 населенных пунктах целевых регионов, которые в настоящее время не обслуживаются. В рамках первой фазы основное внимание будет уделено населенным пунктам с населением не менее 1 000 человек, чтобы обеспечить экономическую целесообразность услуг водоснабжения. В частности, проект будет финансировать развитие устойчивых источников воды, инфраструктуры водоочистки для обеспечения высокого качества питьевой воды, надежных сетей передачи и распределения воды, способных выдерживать экстремальные погодные условия, а также подключение домохозяйств с помощью счетчиков для обеспечения устойчивого водопользования, рассчитанное на 70 000 человек в Чуйской, Ошской и Иссык-Кульской областях.

Подкомпонент 1.2 - Модернизация системы водоснабжения. Данный подкомпонент будет финансировать инженерное проектирование и строительство целевых модернизаций систем водоснабжения районных центров в Араванском, Ак-Суйском, Панфиловском и Сокулукском районах (350,000 бенефициаров). В рамках модернизации приоритетными будут инвестиции, демонстрирующие воздействие на надежность услуг, финансовую жизнеспособность и устойчивость к изменению климата, в (i) населенных пунктах с низким уровнем доступа и устаревшей инфраструктурой, (ii) экономически важных населенных пунктах (включая средние города и районные центры) с плохо работающей инфраструктурой и низким качеством услуг, и (iii) других населенных пунктах, требующих модернизации услуг. В частности, проект будет финансировать инвестиции, направленные на увеличение источников и хранилищ, гидравлические улучшения и расширение сети для обеспечения водоснабжения в условиях изменения климата, обеспечения эффективного управления водными ресурсами и снижения уязвимости к климатическим воздействиям. Модернизация системы водоснабжения соответствует целям страны, устойчивых к изменению климата и обеспечивает надежный доступ населения к услугам водоснабжения при изменении климатических условий.

Компонент 2 - Развитие санитарии будет финансировать приоритетные мероприятия по улучшению санитарных условий, с уделением особого внимания сдерживающему элементу в цепочке обслуживания и услугам УФО, а также техническую помощь (ТП) для проектирования более сложных систем канализации.

Подкомпонент 2.1. - Улучшение санитарных условий на объектах. Проект будет финансировать строительство и/или реабилитацию/реконструкцию децентрализованной системы санитарии, включая модернизацию туалетов для уязвимых домохозяйств и отдельных государственных учреждений (школ, детских садов и медицинских центров), тем самым повышая устойчивость сообщества к рискам для здоровья, связанным с климатом. Кроме того, будет финансироваться ТП и оборудование для развития услуг ФСМ, включая оценку рынка и разработку руководства по сбору, транспортировке, обработке и повторному использованию фекального осадка, что способствует смягчению последствий изменения климата за счет предотвращения выделения метана из неочищенных отходов и поддерживает адаптацию к климату за счет повторного использования очищенных отходов в качестве ресурсов, таких как удобрения, снижая зависимость от синтетических альтернатив и улучшая здоровье почвы. Помимо этого, проект будет финансировать разработку и внедрение стратегии маркетинга санитарных услуг и изменения поведения для стимулирования внедрения и использования улучшенных ВСГ на уровне домохозяйств и общественных институтов и поведения, которые необходимы для обеспечения устойчивости к изменению климата и снижения нагрузки на водные ресурсы.

Подкомпонент 2.2. - ТП по проектированию улучшений систем канализации В рамках данного подкомпонента будет оказана поддержка ТП по оценке и инженерному проектированию централизованной и децентрализованной канализационной инфраструктуры в приоритетных населенных пунктах, где это технически, финансово и экологически возможно, с целью улучшения качества воды и здоровья населения, снижения загрязнения окружающей среды и повышения устойчивости экосистем к климатическим воздействиям. Проект будет уделять приоритетное внимание разработке решений для поселений с многоэтажными домами, санитарные системы которых в настоящее время являются источником загрязнения окружающей среды, в том числе грунтовых вод. В рамках данного подкомпонента проект также профинансирует проведение технических оценок, необходимых для привлечения частного сектора к очистке сточных вод вдоль озера Иссык-Куль, и поможет смягчить экологическое воздействие на значительный ресурс пресной воды. Также ожидается, что данная ТП будет способствовать использованию инновационных и устойчивых решений частного сектора по водоочистке и содействовать смягчению последствий изменения климата за счет усовершенствования методов управления сточными водами и адаптации путем сохранения экосистемы озера и средств к существованию, зависящих от нее.

Компонент 3 - Программа улучшения качества услуг на основе результатов - направлен на укрепление институционального потенциала и потенциала предоставления услуг на центральном, областном, районном уровне и уровне отдельных систем. Проект будет финансировать ГОР для отдельных учреждений водного сектора по реализации их институциональных планов и планов развития услуг ВСС, а также повышению устойчивости услуг ВСС. Запланированные инвестиции в рамках этого компонента будут направлены на повышение потенциала и деятельности РУВХ по планированию и управлению, включая инновационные решения для расширения услуг, повышения устойчивости к изменению климата, управления активами и операционной деятельностью, обслуживания потребителей, процедур установления тарифов, финансового управления, а также отраслевого мониторинга и отчетности. Он также будет оказывать поддержку в подготовке договоров на оказание услуг между оператором и владельцем активов.

Подкомпонент 3.1. - Повышение качества услуг. В рамках данного подкомпонента проект будет финансировать ГОР, управляемый централизованно ГУРПВСВО, для поддержки четырех РУВХ (из десяти, запланированных на Фазе 1), включая начальные мероприятия, расширение и инвестиции в улучшение услуг РУВХ (включая интегрированных сельских поставщиков) для обеспечения операционной и финансовой эффективности, что будет способствовать устойчивому управлению водными ресурсами, сокращению потерь и неэффективности, а также повышению устойчивости систем водоснабжения к изменению климата. ГОР будет состоять из двух частей: (i) фиксированная часть, связанная с достижением определенных институциональных предпосылок (усиление институционального потенциала РУВХ, разработка, утверждение и принятие плана улучшения качества услуг, плана улучшения гендерной ситуации и утвержденной системы пересмотра тарифов и проверяемой системы финансового управления), чтобы содействовать принятию устойчивых и справедливых практик управления водными ресурсами, имеющих важное значение для обеспечения доступа к услугам водоснабжения для всех, включая уязвимые группы населения, что способствует адаптации к изменению климата. Для повышения эффективности процесса создания проекта фиксированный грант будет доступен только в течение первых 18 месяцев после начала реализации проекта. (ii) Переменная часть, связанная с эффективностью

предоставления услуг, включая охват, часы работы, удовлетворенность потребителей и возмещение затрат, и снижение доли неучтенной воды, направленная на повышение эффективности водопользования, тем самым поддерживая усилия по смягчению последствий изменения климата путем оптимизации использования ресурсов. Точный набор индикаторов результативности будет определен в соглашении о результатах деятельности между ГУРПВСВО и РУВХ.

Подкомпонент 3.2 - Программа профессионального и технического развития¹.

Проект будет финансировать реализацию долгосрочной программы развития потенциала, ориентированной на выдачу сертификатов в ответ на необходимость создания резерва профессиональных кадров и укрепления устойчивости и адаптационного потенциала в водохозяйственном секторе с необходимыми навыками для планирования и управления эффективными и устойчивыми услугами водоснабжения. Учебные заведения будут отбираться на конкурсной основе, с учетом технической надежности предлагаемой программы обучения, продемонстрированных методов обучения и эффективности систем мониторинга и оценки (МиО).

Компонент 4 «Структурирование и управление программой на основе МПП» будет способствовать созданию структуры управления программой и потенциала развития инфраструктуры ВСС. В частности, компонент будет финансировать (i) ТП и обучение для разработки инструментов управления программой, включая стандартные инструменты по ООС, руководства и протоколы по реализации для улучшения координации и эффективности внедрения Программы, а также программу мониторинга и оценки (МиО), которая, помимо мониторинга доступа и качества услуг, будет включать оценку устойчивости к изменению климата и устойчивости результатов проекта, включая эффективность проекта в смягчении неблагоприятных воздействий и расширении возможностей в области адаптации; (ii) ТП для подготовки инвестиционных пакетов, инженерного проектирования и инструментов по мерам безопасности для будущих мероприятий, запланированных на последующих этапах МПП; (iii) Дополнительные операционные расходы, ТП и оборудование для управления программой; и (iv) ТП, оборудование и услуги для поддержки программы развития знаний и коммуникационной стратегии для МПП, направленной на повышение осведомленности и понимания заинтересованными сторонами важности ускоренного доступа к ВСС, устойчивости предоставления услуг и устойчивости к изменению климата.

1.3. ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ОХВАТ ПРОЕКТА

В настоящее время по данным ГУРПВСВО имеются 346 сел, которым требуются инвестиции для капитального строительства и реабилитации систем водоснабжения (которые еще не вошли ни в один проект), из них 18 сел являются административными центрами районов, которые еще не охвачены проектами и являются приоритетными для финансирования. На основании выделяемого финансирования со стороны ВБ в предлагаемый Проект, ГУРПВСВО включает 111 населенных пунктов Чуйской, Иссык-Кульской и Ошской областей согласно следующими критериями отбора:

1. Отсутствие доступа к безопасной питьевой воде:

- Отсутствие системы водоснабжения, население получают воду из арыков, родников и каналов;
- Система водоснабжения построена до 1980 года и пришла в негодность, реабилитация в последние годы не проводилась, вода подается менее 3-х часов;

¹ Введено через SRWSSDP-AF1. Эта деятельность будет координироваться с предлагаемым «Центром передового опыта в области водных исследований», который будет создан в рамках Проекта качества и инноваций в сфере высшего образования (HEQIP, P178592).

- Имеется централизованная система водоснабжения, но не все население получают воду, подается менее 24-х часов в сутки или реже;
- 2. Готовность и согласие населения:
 - Готовность подключиться к новой системе водоснабжения и платить за подключение;
 - Готовность платить за тарифы на подачу воды;
- 3. Экономическая целесообразность (затраты на строительство системы водоснабжения должно быть не менее 350 \$ на душу населения).
- 4. Наличие потенциала к обеспечению дальнейшей устойчивости функционирования системы водоснабжения.

Предлагаемый перечень населенных пунктов, который включает 111 сел Чуйской, Иссык-Кульской и Ошской областей, сформирован исходя из следующих факторов:

- соответствие критериям отбора сел;
- возможность объединения нескольких сел с целью пакетирования при проектировании и строительстве, а также создания единого оператора услуг ВСС, чтобы обеспечить их дальнейшую устойчивость.

Ниже проектные зоны, запланированные для Проекта Фазы 1:

- Чуйская область – Панфиловский и Сокулукский районы;
- Ошская область – Араванский район;
- Иссык-Кульская область – Ак-Сууйский район

1.4. БЕНЕФИЦИАРЫ ПРОЕКТА

В рамках настоящего Проекта будут выполнены необходимые мероприятия по строительству новых и/или реабилитации существующих систем водоснабжения в целевых населенных пунктах Кыргызской Республики. Получатели пользы\выгоды от реализации настоящего Проекта, согласно уровню получения выгоды, подразделены на следующие категории, как прямых и косвенных:

Прямые бенефициары Проекта

- около 350 000 жителей, проживающих в 111 населенных пунктах Чуйской, Иссык-Кульской и Ошской областей будут обеспечены доступом к водопроводной и безопасной питьевой воде с подключением через приборы учета воды;
- около 350 социальных учреждений будут подключены к системе водоснабжения;
- Более 70 000 человек (особенно дети) получают прямую выгоду от инвестиций, направленные на строительство и модернизацию санитарных узлов и технических сооружений, а также связанные с ними информационно-образовательные мероприятия по улучшению гигиены здоровья и изменения поведенческих навыков в образовательных учреждениях;
- Около 40 местных поставщиков услуг как МПВ\СООППВ усилят материально-техническую базу для дальнейшей устойчивой эксплуатации системы водоснабжения. Кроме того, будут организованы соответствующие мероприятия по наращиванию потенциала в области управления и развития услуг ВСС на местном уровне;
- Инвестиции Проекта будут направлены на повышение потенциала и операций 4 РУВХ по планированию и управлению, включая инновационные решения для повышения устойчивости к изменению климата, управления активами и операционной деятельностью, обслуживания клиентов, процедур установления тарифов, финансового управления, а также отраслевого мониторинга и отчетности.

Необходимо отметить, что в число прямых бенефициаров -жителей, проживающих в целевых районах, входят домохозяйства с низкими доходами, женщины, лица с различной инвалидностью и молодежь. Ожидается, что улучшение предоставления услуг водоснабжения принесет ряд выгод этим социальным группам. К ним относятся: реализация прав человека на воду и санитарные услуги, снижение заболеваемости и рисков для здоровья населения, передающихся через воду, а также улучшение качества окружающей среды (включая сокращение выбросов запахов из небезопасно-управляемых туалетов и неочищенных сточных вод).

Косвенные бенефициары Проекта

Бенефициарами Проекта будут также государственные органы на республиканском и местном уровнях, а именно:

- Государственное учреждение по развитию питьевого водоснабжения и водоотведения при Службе водных ресурсов Министерства водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики;
- Органы местного самоуправления (айыл окмоту) в участвующих районах. В конечном итоге, потребители на территориях, охватываемых Проектом, будут получать выгоду от качественно-предоставляемых услуг, чьи качества улучшатся в результате оказания институциональной поддержки и мероприятий по повышению потенциала;
- Департамент профилактики заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора при МЗ КР и его районные подразделения получают выгоду Проекта в виде лабораторных оборудования необходимых для проведения лабораторных исследований\анализа и отслеживания качества питьевой воды. Также, ожидается обновление базы данных Департамента для контроля качества воды и заболеваний, связанных с качеством питьевой воды.

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

В рамках настоящего Проекта по водоснабжению и санитарии учитывается важность открытого и прозрачного взаимодействия между ОРП ГУРПВСВО и заинтересованными сторонами как важный элемент эффективного сотрудничества в период реализации проекта. Важно отметить, что эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами способствует повышению социально-экологической устойчивости проекта, их позитивному восприятию и внесению существенного вклада в успешную разработку и реализацию проекта.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами проекта является инклюзивным процессом, которое будет реализовано на протяжении всего жизненного цикла проекта, и будет способствовать созданию прочных, конструктивных и открытых отношений, которые важны для успешного управления социально-экологическими рисками проекта.

Настоящий рамочный план взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) является одним из основных документов при управлении и реализации Проекта. Наряду с мерами по минимизации воздействия Проекта, открытое социальное взаимодействие является частью целостного подхода Проекта к поддержанию благоприятных отношений с местным сообществом и другими заинтересованными сторонами в рамках настоящего Проекта. В период реализации Проекта будут вовлечены заинтересованные стороны как государственные организации, органы местного самоуправления, население, общественность и другие стороны, которых затрагивает настоящий проект.

В целом, настоящий рамочный план обеспечивает надлежащий подход к консультациям и раскрытию информации и определяет методы взаимодействия с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта.

2.1. Цель ПВЗС

Основная цель ПВЗС заключается в повышении социально-экологической устойчивости проекта посредством построения эффективного и инклюзивного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие ключевые задачи в период реализации настоящего Проекта:

- применение систематического подхода к взаимодействию с заинтересованными сторонами на основе определения заинтересованных сторон и налаживать конструктивные отношения с ними, в частности, с затронутыми Проектом сторонами;
- проведение оценки их уровня заинтересованности в Проекте и обеспечение учета мнений заинтересованных сторон в процессе разработки Проекта и социально-экологической деятельности;
- обеспечение эффективного и инклюзивного взаимодействия с затронутыми Проектом сторонами на протяжении всего периода реализации Проекта;
- обеспечение своевременному раскрытию соответствующей проектной информации по социально-экологическим рискам и воздействиям заинтересованным сторонам понятным, доступным и надлежащим образом в приемлемом формате;

- создание доступных и инклюзивных средств, позволяющее затронутым Проектом сторонам поднимать вопросы и подавать жалобы, а также ОРП ГУРПВСВО должным образом реагировать на вопросы и жалобы и урегулировать их.

2.2. Структура ПВЗС и сфера применения

ПВЗС разработан в соответствии с рекомендациями и требованиями социально-экологического стандарта (СЭС) 10 Всемирного банка и является частью социально-экологической оценки.

К заинтересованным сторонам Проекта относятся отдельные лица или группы, которые:

- а) затронуты или могут быть затронуты Проектом (*затронутые Проектом стороны*);
- б) могут быть заинтересованы в Проекте (*другие заинтересованные стороны*).

Оценка и взаимодействие с заинтересованными сторонами сфокусированы на следующие мероприятия Проекта:

- увеличение доступа к услугам безопасного питьевого водоснабжения в отобранных сообществах;
- увеличение доступа к модернизированным санитарно-гигиеническим сооружениям в государственных социальных учреждениях как общеобразовательные, дошкольные и медицинские учреждения, и системам водоотведения;
- укрепление институционального потенциала для устойчивого к изменению климата управления систем водоснабжения и водоотведения на местном и национальном уровнях.

Настоящий ПВЗС содержит 8 глав и структурирован следующим образом:

- Глава 1 - содержит краткую информацию о проекте и контексте, в котором составляется ПВЗС;
- Глава 2 - представляет информацию о ПВЗС и его структуре;
- Глава 3 - нормативно-правовая база КР, обеспечивающая участие всех заинтересованных лиц в реализации Проекта и легитимность ПВЗС;
- Глава 4 – описывает предстоящую деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами при подготовке Проекта;
- Глава 5 - представляет институциональный анализ заинтересованных сторон и институциональный анализ применительно к Проекту;
- Глава 6 - представляет подробную информацию о планируемых мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами, механизмах реализации и методах взаимодействия, и бюджете;
- Глава 7 - Механизм рассмотрения жалоб по проекту (МРЖ);
- Глава 8 - Механизмы мониторинга, документирования и отчетности.

В целом, ПВЗС описывает способы, которыми команда Проекта будет взаимодействовать с заинтересованными сторонами, включает механизм, с помощью которого люди могут выражать озабоченность, предоставлять обратную связь или подавать жалобы на проект и любые действия, связанные с проектом.

Важно отметить, что вовлечение местного населения необходимо для успеха проекта, чтобы обеспечить бесперебойное сотрудничество между персоналом проекта и местным сообществом, а также минимизировать и смягчить экологические и социальные риски, связанные с предлагаемой деятельностью по проекту.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Участие общественности в Кыргызской Республике регулируется рядом национальных законов и международными конвенциями, и принципами международных организаций, при поддержке которых реализуются проекты.

3.1. Ключевые положения, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики

Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами и раскрытию информации в КР регулируется Конституцией Кыргызской Республики и следующими нормативно-правовыми актами:

- Закон КР «О гарантиях и свободе доступа к информации» №89 от 05.12.1997;
- Закон КР «О доступе к информации, находящейся в ведении; государственных органов и органов местного самоуправления КР» №213 от 28.12.2006;
- Закон КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» №67 от 04.05.2007;
- Закон КР «О присоединении Кыргызской Республики к Конвенции Европейской Экономической Комиссии ООН о доступе к информации, участии общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды» №5 от 12.01.2001;
- Закон КР «Об охране окружающей среды» №53 от 16.06.1999;
- Закон КР «О местном самоуправлении» №101 от 15.07.2011;
- Закон КР Об ассоциациях водопользователей» №38 от 15.03.2002;
- Закон КР «О некоммерческих организациях» №111 от 15.10.1999;
- Закон КР «О правах и гарантиях лиц с ограниченными возможностями здоровья» №38 от 03.04.2008.

Конституция Кыргызской Республики гарантирует свободу слова и выражения мнений, устанавливая, что каждый гражданин страны имеет право на свободное выражение и распространение мыслей, идей и мнений, на свободу литературного, художественного, научного и технического творчества, свобода прессы, передача и распространение информации. Принятие законов, ограничивающих свободу слова и печати, не допускается.

Никто не может подвергаться дискриминации по признаку пола, расы, языка, инвалидности, этнической принадлежности, религии, возраста, политических или иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, или других обстоятельств. В КР мужчины и женщины имеют равные права и свободы, и равные возможности для их реализации.

Закон КР «О государственных гарантиях равных прав и равных возможностей мужчин и женщин» устанавливает государственные гарантии обеспечения равных прав и возможностей лиц разного пола в политической, социальной, экономической, культурной

и других сферах человеческой жизни, предназначен для защиты мужчин и женщин от дискриминации по признаку пола, направлена на установление прогрессивных демократических отношений между мужчинами и женщинами.

Закон КР «О гарантиях и свободе доступа к информации» регулирует отношения, возникающие в процессе реализации права каждого свободно и беспрепятственно искать, получать, исследовать, производить, передавать и распространять информацию. Каждому гарантируется право доступа к информации. Государство защищает права каждого на поиск, получение, исследование, производство, передачу и распространение информации. Ограничения в доступе и распространении информации устанавливаются только законом. Основными принципами свободы доступа к информации являются общедоступность, объективность, своевременность, открытость и достоверность информации.

Закон КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» направлен на правовое регулирование отношений, связанных с реализацией права каждого на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, закрепленного Конституцией Кыргызской Республики, а также порядка рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Закон КР «О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики» направлен на обеспечение реализации и защиты права на доступ к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления, и достижение максимальной информационной открытости, гласности и прозрачности в деятельности.

В 2001 г. Кыргызская Республика присоединилась к **Орхусской конвенции** о доступе к информации, участии общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды, Европейской экономической Комиссии ООН, в которой также содержатся положения по обеспечению раскрытия целей и экологических соображений Проекта. Для содействия защите права каждого человека нынешнего и будущих поколений жить в окружающей среде, благоприятной для его здоровья и благосостояния, каждая Сторона гарантирует права на доступ к экологической информации, на участие общественности в процессе принятия решений на доступ правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды, в соответствии с положениями настоящей Конвенции.

Одним из принципов охраны окружающей среды в соответствии с **Законом КР «Об охране окружающей среды»** является принцип открытости: гласность в решении природоохранных задач при хозяйственной и иной деятельности, имеющей экологические последствия, тесная связь с общественными организациями и населением, поощрение и стимулирование мер, направленных на охрану и рациональное использование природных ресурсов, сочетание национальных, региональных и международных интересов в области охраны окружающей среды. Закон также гарантирует право каждого гражданина или организации на доступ к имеющейся у государственных органов информации об окружающей среде согласно положениям настоящего Закона.

Деятельность органов местного самоуправления регулируется **Законом КР «О местном самоуправлении»**. Закон устанавливает требования организации местной власти на уровне административно-территориальных единиц Кыргызской Республики, определяет роль местного самоуправления в осуществлении публичной власти, закрепляет организационные и правовые основы их деятельности, устанавливает компетенцию и принципы взаимоотношений органов.

Закон КР «Об ассоциациях водопользователей» определяет правовой статус, организационные основы создания и деятельности объединений (ассоциаций) водопользователей, как некоммерческих организаций, для обеспечения в общественных интересах эксплуатации и содержания ирригационных систем в сельской местности.

В Законе КР «О некоммерческих организациях» говорится, что некоммерческая организация - добровольная самоуправляемая организация, созданная физическими и/или юридическими лицами на основе общности их интересов для реализации духовных или иных нематериальных потребностей в интересах своих членов и/или всего общества, для которых извлечение прибыли не является основной целью деятельности, а полученная прибыль не распределяется между членами, учредителями и должностными лицами. Некоммерческая организация имеет право заниматься любыми видами деятельности, не запрещенными законом.

Закон КР «О правах и гарантиях лиц с ограниченными возможностями» устанавливает гарантии защиты и помощи, оказываемой людям с ограниченными возможностями, меры, направленные на охрану здоровья населения, профилактику инвалидности и создание условий для интеграции людей с ограниченными возможностями в общество. Предусматривает: социальные права и гарантии; политические права и гарантии; охрана здоровья и медико-санитарная помощь; охрана труда и занятость; культурная и образовательная интеграция в общество; право доступа к объектам инфраструктуры; реабилитация лиц с ограниченными возможностями.

3.2. Требования Всемирного Банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Экологические и социальные принципы (ЭСП/ESF) Всемирного банка вступили в силу 1 октября 2018 года. Они включают экологический и социальный стандарт 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации», в котором признается «важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами Проекта как неотъемлемого элемента передовой международной практики». В СЭС 10 подчеркивается, что эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами может значительно повысить экологическую и социальную устойчивость проектов, повысить их приемлемость и внести значительный вклад в успешную разработку и реализацию проектов. СЭС 10 применяется ко всем Проектам, поддерживаемым Банком в рамках финансирования инвестиционных проектов. Заемщик будет взаимодействовать с заинтересованными сторонами, что является неотъемлемой частью экологической и социальной оценки Проекта, а также его разработки и реализации. Согласно экологическим и социальным правилам Всемирного банка, требования, изложенные в СЭС 10, следующие:

- Заемщики будут взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта, начиная такое взаимодействие как можно раньше в процессе разработки Проекта и в сроки, позволяющие проводить содержательные консультации с заинтересованными сторонами по вопросам разработки Проекта. Характер, объем и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами будут пропорциональны характеру и масштабу Проекта и его потенциальным рискам и последствиям.
- Заемщики будут участвовать в содержательных консультациях со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики будут предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и консультироваться с ними культурно приемлемым образом, без манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации и запугивания.
- Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет включать следующее, как более подробно изложено в СЭС: (i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование того, как будет происходить взаимодействие с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) рассмотрение жалоб и реагирование на них; и (vi) отчетность перед заинтересованными сторонами.
- Заемщик будет вести и раскрывать, в рамках экологической и социальной оценки, документально оформленный отчет о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включая описание заинтересованных сторон, с которыми проводились консультации, краткое изложение полученных замечаний и комментариев и краткое объяснение того, как эти замечания и комментарии были учтены, или причины, по которым вышеупомянутое не было реализовано.

Заемщик должен разработать План взаимодействия с заинтересованными сторонами, пропорциональный характеру и масштабу Проекта, а также его потенциальным рискам и воздействиям. Он должен быть раскрыт как можно раньше и до оценки Проекта, а Заемщику необходимо запросить мнения заинтересованных сторон о ПВЗС, в том числе об определении заинтересованных сторон и предложениях по будущему взаимодействию. Если в ПВЗС вносятся существенные изменения, Заемщик должен раскрыть обновленную версию ПВЗС (Всемирный банк, 2017: 99). Согласно СЭС10, Заемщик также должен предложить и внедрить механизм рассмотрения жалоб для своевременного получения и содействия разрешению опасений и жалоб затронутых проектом сторон, связанных с экологическими и социальными показателями Проекта (Всемирный банк, 2017: 100). Для получения более подробной информации об экологических и социальных стандартах ВБ перейдите по ссылкам ниже:

- www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards
- <http://projectsbeta.vsemirnyjbank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards>.

4. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕДЫДУЩЕЙ И ПРЕДСТОЯЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

ОРП подготовит рамочные документы и разместит на сайте Службы водных ресурсов с целью информирования заинтересованных сторон о реализации предлагаемого Проекта и получения обратной связи. В свою очередь ОРП рассмотрит полученные комментарии, внесет дополнения и/или изменения и доработает социально-экологические рамочные документы. Нижеследующие финальные рамочные документы будут размещены на сайте ВБ:

- (i) Управление экологическими и социальными рисками (УЭСР/ESMF);
- (ii) Основы политики переселения (ОПП/RPF);
- (iii) План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВСЗ/SEP),
- (iv) План по экологическим и социальным обязательствам (ПЭСО/ESCP);
- (v) Процедуры управления трудовыми ресурсами (ПУТР/LMP).

4.1. Проведенные встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами

В процессе подготовки настоящего Проекта проведены встречи, приведенные в таблице 1.

Таблица 1. Список проведенных встреч и консультаций и ключевые вопросы для обсуждения.

Место	Дата	Участники	Ключевые вопросы обсуждения
ГУРПВСВО	24.11.2023	Представители: ВБ ГУРПВСВО ОРП ГУРПВСВО	Видение ВБ по реализации в КР Программы «Всеобщий доступ к водоснабжению и санитарии» на период с 2024 по 2028 гг. согласно многоэтапному программному подходу.
ОРП ГУРПВСВО	01.12.2023	Представители: ВБ ОРП ГУРПВСВО	Социально - экологические требования проекта согласно СЭС 10 ВБ.
ГУРПВСВО	05.12.2023	Представители: ВБ ГУРПВСВО ОРП ГУРПВСВО	• Идентификация и согласование списка приоритетных населенных пунктов. • Основные компоненты проекта. • Институциональный механизм

4.2. Планируемые встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами

В процессе детальной оценки и разработки настоящего проекта ОРП проведет нижеследующие мероприятия с заинтересованными сторонами на местном и национальном уровнях с целью информирования о реализации предстоящего Проекта, которое окажет благоприятное воздействие и пользу на жизнедеятельность проекта:

- официальные встречи с государственными органами на национальном и местном уровнях;
- первичные консультации с заинтересованными сторонами (включая бенефициаров) на районном и местном уровнях, касающиеся потребностей в доступе безопасной питьевой воде посредством строительства и/или реабилитации систем питьевого водоснабжения в отобранных населенных пунктах КР;
- общественные консультации по экологическим и социальным инструментам, для смягчения неблагоприятных воздействий;
- общественные слушания с участием, заинтересованных стороны как на местном, так и национальном уровнях.

ОРП планирует провести следующие мероприятия с ключевыми заинтересованными сторонами проекта. Основные виды деятельности указаны в Таблице 2 ниже.

Таблица 2. Список заинтересованных сторон и ключевые вопросы для обсуждения

Заинтересованные стороны	Основные обсуждаемые вопросы
ОРП	• Стратегия для достижения поставленных целей Проекта. • Индикаторы измерения достижения целей Проекта. • Механизмы мониторинга реализации Проекта. • Правомочные закупки. • Социально-экологические риски и влияние Проекта. • Реализация проекта по строительству и восстановлению систем питьевого водоснабжения с использованием современных технологий.
ГУРПВСВО, СВР	• Инвестиционная жизнеспособность Проекта. • Обеспечение населения отдаленных регионов страны безопасной питьевой водой. • Строительство и восстановление систем питьевого водоснабжения с использованием современных технологий. • Вклад Проекта в экономическое развитие, сокращение бедности и общее процветание региона.
МФ КР МЧС КР МПРЭиТН КР	• Приведение Проекта в соответствие с Национальной стратегией развития на 2018-2040 годы. • Инвестиционная жизнеспособность Проекта. • Вопросы устойчивого развития при разработке Проекта. • Вклад Проекта в экономическое развитие, сокращение бедности и общее процветание регионов.

Полномочные представители Президента в Чуйской, Ошской и Иссык-Кульской областей	• Экономическое развитие регионов. • Экономическое благосостояние населения. • Обеспечение население безопасной питьевой водой. • Экологические и социальные требования, включая рассмотрение жалоб.
Районные госадминистрации	• Экономическое развитие • Сокращение уровня бедности в сельской местности. • Обеспечение населенных пунктов безопасной питьевой водой. • Экологические и социальные требования, включая рассмотрение жалоб.
Органы местного самоуправления (ОМСУ)	• Обеспечение благоприятной средой в период реализации проекта по водоснабжению. • Обеспечение населения безопасной питьевой водой. • Экологические и социальные требования, включая рассмотрение жалоб.
Сельские общественные объединения потребителей питьевой воды (СООППВ) и/или Муниципальные предприятия по водоснабжению (МПВ).	• Активное участие в процессе строительства и/или восстановления систем питьевого водоснабжения. • Обеспечение местного населения безопасной питьевой водой. • Обеспечение устойчивости систем водоснабжения после завершения строительства и/или восстановления.
Местное население, проживающее на территории проекта	• Реализация проекта по строительству и восстановлению систем питьевого водоснабжения с использованием современных технологий. • Социально-экологические риски и влияние Проекта. • Экологические и социальные требования, включая МРЖ. • Механизмы вовлечения сообщества в процесс принятия решений. • Участие уязвимых групп (дети, пожилые люди и ЛОВЗ), чтобы удовлетворить их специфические потребности. • Процесс обратной связи и коммуникации с местным сообществом в ходе подготовки и реализации проекта.
Районное управление водных хозяйств (РУВХ)	• Управление водными хозяйствами на районном уровне

5. ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И АНАЛИЗ

Согласно требованиям СЭС10 ВБ, ОРП на этапе подготовки и реализации Проекта рассматривает и уделяет особое внимание на следующие широкие категории заинтересованных сторон в каждом проектном сообществе:

- (i) Затронутые проектом стороны – в эту категорию относятся лица и/или группа, включая местные общины, кого затрагивает проект в связи с фактическими воздействиями или потенциальными рисками для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных норм, благополучия или средств к существованию.
- (ii) Другие заинтересованные лица - означает лица, группы или организации, проявляющие к Проекту интерес, который может быть обусловлен местоположением проекта, его характеристиками, воздействиями или вопросами, касающимися общественных интересов.
- (iii) 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 воспользоваться выгодами проекта. Для этой категории могут потребоваться особые усилия по взаимодействию, для обеспечения их равного представительства в консультациях и принятии решений, и имеющих отношение к Проекту.

5.1. Выявление заинтересованных сторон Проекта

Заинтересованные стороны Проекта также определяются как местные органы власти, государственные структуры, официальные или неформальные группы и организации, и отдельные лица, чьи интересы или права будут затронуты Проектом, прямо или косвенно, позитивно и отрицательно, и которые могут быть заинтересованы в реализации Проекта, и которые могут каким-либо образом повлиять на результаты Проекта.

Деятельность Проекта окажет воздействие на множество заинтересованных сторон начиная от государственных органов, частного сектора, гражданского общества и широкой общественности. Для целей настоящего документа ПВЗС, заинтересованные стороны, которые могут быть непосредственно затронуты и вовлечены в реализацию Проекта, классифицируются как Затрагиваемые стороны. К ним относятся, среди прочих, местные сообщества малых городов/сел, поставщики услуг водоснабжения и водоотведения (муниципальные организации, водоканалы), органы местного самоуправления, женщины, малоимущие граждане, уязвимые лица или группы.

Конкретные заинтересованные стороны, для соответствующих мероприятий, будут рассмотрены в ходе реализации Проекта, чтобы убедиться, что все они определены и задействованы, с особым вниманием к различным уязвимым группам. Другие заинтересованные стороны включают, среди прочего, региональные и районные органы власти, местные предприятия (сектор туризма), государственные учреждения, которые могут быть вовлечены в Проект различными способами, а также гражданское общество, международные организации, средства массовой информации.

5.1.1. Затрагиваемые стороны

К этой категории относятся «те, которые могут быть затронуты Проектом из-за фактических воздействий или потенциальных рисков для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных обычаев, благосостояния или средств к существованию. Это люди или домохозяйства, которые с наибольшей вероятностью наблюдают изменения,

связанные с экологическими и социальными воздействиями Проекта. Анализ затрагиваемых лиц представлены в Таблице №3.

Таблица 3. Описание затрагиваемых проектом сторон

Затрагиваемая сторона	Описание	Ответственности/Роли	Значимость
Жители населенных пунктов проектных территорий	Все население	- участвовать в процессах принятия решений относительно дизайна, внося предложения, предоставляя обратную связь, так как они являются конечными пользователями воды, поэтому их потребности и предпочтения должны учитываться при проектировании системы водоснабжения; - участвовать в мониторинге качества водоснабжения, предоставляя обратную связь о состоянии и безопасности воды; - участвовать в образовательных программах, направленных на повышение осведомленности о правильном использовании воды и обеспечении санитарии, гигиены.	Высокий
Водопользователи не являющиеся членами СООППВ\МПВ (местный уровень)	Частные домовладения	Все домохозяйства будут подключены к новой системе водоснабжения через приборы учета воды и будут включены в базу данных МПВ\СООППВ.	Средний
Сельские общественные объединения потребителей питьевой воды (местный уровень)	Членами МПВ\СООППВ являются частные домовладения.	Предоставление услуг по поставке безопасной питьевой воды и приему сточных вод, физическим и юридическим лицам.	Высокий
Домохозяйства с низким доходом, которые не имеют доступа к водопроводной	В отобранных подпроектах для реализации	- Обеспечение информации о потребностях потребления воды и проблемах, с которыми они сталкиваются; - участие в обучении и получение навыков санитарным	От среднего к высокому

питьевой воде и канализации		и гигиеническим практикам, что может способствовать повышению уровня общественного здоровья; - улучшенные навыки по управлению системой водоснабжения в их домах, чтобы обеспечить эффективное использование ресурсов.	
Люди с ограниченными физическими возможностями	В отобранных подпроектах для реализации	- участие на сельских сходах и встречах по обсуждению вопросов доступа к безопасной питьевой воде, подключения в новой СВС; - участие на обучающих мероприятиях Проекта; - подключение к СВС через приборы учета воды; - участие в обучении для получения навыков санитарным и гигиеническим практикам, что может способствовать повышению уровня здоровья и качества жизни.	От среднего к высокому
Пожилые люди	В отобранных подпроектах для реализации	- получение доступа к безопасной питьевой воде; - воздействие на создание благоприятных и комфортных условий в ДХ; - укрепление здоровья; - улучшение качества жизни в сельской местности.	От среднего к высокому
Домохозяйства, возглавляемые женщинами	В отобранных подпроектах для реализации	- получение доступа к безопасной питьевой воде; - создание благоприятных и комфортных условий в ДХ; - участие в обучении для получения навыков санитарным и гигиеническим практикам, что может способствовать повышению уровня здоровья и качества жизни. - уделение больше времени на воспитание детей и организации своего досуга.	От среднего к высокому

5.1.2. Другие заинтересованные стороны

К другим заинтересованным сторонам относятся лица/группы/организации, которые могут не испытывать прямого воздействия от Проекта, но которые считают или воспринимают свои интересы, как затронутые проектом, и/или которые могут каким-либо образом повлиять на проект и процесс его реализации. К другим заинтересованным сторонам относятся, среди прочего, государственные органы, которые могут быть вовлечены в проект различными способами, а также организации сферы науки, организации гражданского общества, международные организации, СМИ и общественность. Описание других заинтересованных сторон представлено в Таблице №4.

Таблица 4. Описание других заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	Уровень	Описание	Роль в вопросах, связанных с проектом	Значимость
Национальный совет по воде (НСВ/NWC)	Национальный	Консультативный орган, которому поручено контролировать и координировать выполнение Водного кодекса КР.	Важность надлежащей координации между всеми заинтересованными сторонами является решающим фактором успеха в многокомпонентных Проектах в водном секторе с участием нескольких агентств. В данном направлении проект работает с НСВ и расширяет его полномочия. Ожидается, что благодаря поддержке этого существующего механизма координации и стимулированию агентств по реализации Проекта к работе в рамках существующих институциональных	Высокий

			х структур проект укрепит координирующую роль НСВ и будет способствовать улучшению координации в секторе	
МФ КР	Национальный	МФ КР является центральным государственным органом исполнительной власти, обеспечивающим функции по разработке и реализации государственной политики в области управления государственными финансами, а также политики в сфере внутреннего аудита и государственных закупок.	Основная задача МФ - формирование государственной политики управления государственными финансами и неналоговых платежей, совершенствовани е нормативного правового регулирования в сфере внутреннего аудита, бухгалтерского учета и финансовой отчетности сектора государственного управления, государственных закупок и управление внешним и внутренним государственным долгом Кыргызской Республики.	Высокий
СВР МВРСХПП	Национальный	СВР МВРСХПП является административным ведомством, осуществляющим функции органа исполнительной власти в сфере питьевого водоснабжения и	В задачи МВРСХПП входит разработка и реализация единой государственной политики в сфере питьевого водоснабжения и водоотведения; реализация мероприятий по	Высокий

		водоотведения	строительству, восстановлению и реабилитации социальных объектов строительства и объектов систем питьевого водоснабжения и водоотведения, финансируемых за счет средств республиканского бюджета, международных проектов и иных источников, не противоречащих законодательству КР.	
ГУРПВСВО	Национальн ый	ГУРПВСВО осуществляет свою деятельность в области развития централизованног о питьевого водоснабжения и водоотведения населенных пунктов.	ГУРПВСВО выступает в качестве исполнительного агентства по Проектам государственных инвестиций в сфере питьевого водоснабжения и водоотведения; также выступает в качестве Заказчика строительства и реконструкции объектов централизованного питьевого водоснабжения и водоотведения, финансируемых за счет республиканского бюджета и международных проектов.	Высокий

МПРЭТН	Национальн й	МПРЭТН КР осуществляет разработку и реализацию государственной политики и координацию в сферах охраны окружающей среды, экологии и климата, геологии и недропользовани я, использования и охраны природных ресурсов, включая биоресурсы, недра и водные ресурсы, за исключением ирригационной и мелиоративной инфраструктуры, осуществляющий государственный контроль и надзор за соблюдением требований экологической, промышленной безопасности, безопасности горных работ, охраны недр, качеством угля и топлива.	МПРЭТН реализует государственную политику в управлении качеством воды; проводит государственную экологическую экспертизу проектов; надзор за соблюдением экологических требований.	Средний
Другие соответствующие министерства и ведомства	Нац.	Государственные органы, осуществляющие государственный контроль и надзор за соблюдением требований в области питьевого водоснабжения и	В функции соответствующих госорганов входит оформление, выдача документов; контроль за СМР СВС, соц-экол. безопасности; контроль качества	Высокий

		водоотведения.	питьевой воды и т.д.	
ОМСУ	Местный	ОМСУ - представительные, исполнительные органы, обеспечивающие решение вопросов местного значения.	В функции ОМСУ входит контроль за деятельностью предприятий, организаций и учреждений, других хозяйствующих субъектов по исполнению законодательства об охране окружающей среды, за использованием земли и природных ресурсов, соблюдением норм и правил градостроительства и архитектуры, санитарных норм, проведением экологических мероприятий в порядке, установленном законодательством КР.	Высокий

5.1.3. Малоимущие/уязвимые лица или группы

В качестве особой категории заинтересованных сторон, ПВЗС также выявляет уязвимые группы, то есть лица или группы, которым может потребоваться особый подход при взаимодействии с ними, из-за их уязвимого статуса², для обеспечения их равного представительства в процессе консультаций и принятия решений, связанных с Проектом. В контексте настоящего Проекта это могут быть группы, которым по разным причинам (например, инвалидности) особенно трудно получить доступ к информации и донести свое мнение о Проекте и его воздействии. К уязвимой группе можно отнести следующую категорию лиц:

- домохозяйства с низким уровнем дохода;

² Уязвимый статус может исходить из национального, этнического или социального происхождения человека или группы, расовой принадлежности, цвета кожи, пола, языка, религии, политических или иных взглядов, собственности, возраста, культуры, грамотности, болезни, физической или умственной инвалидности, бедности или экономического неблагополучия, и зависимость от уникальных природных ресурсов.

- люди с ограниченными физическими возможностями/инвалиды;
- пожилые люди;
- домохозяйства, возглавляемые женщинами.

Более детальная оценка будет проведена на ранней стадии реализации Проекта, и мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут адаптированы к потребностям социальных групп, которые могут быть исключены на основании убеждений, этнической принадлежности, пола, социального положения или любых других вопросов. Обсуждения с малоимущими/ неблагополучными группами, затронутыми проектом, направлены на предоставление возможностей базового исследования, на местах, потенциальных социальных последствий в результате мероприятий по Проекту в области развития сектора питьевой воды в отдельных подпроектах. Для уязвимых групп будут организованы обсуждения в фокус-группах, с учетом их конкретных потребностей (если таковые имеются) и предложений, полученных в ходе первоначальных общественных консультаций.

Чтобы гарантировать, что консультации с местными сообществами охватывают уязвимые группы, презентации будут проводиться на кыргызском и других языках (по мере необходимости), чтобы сделать их более удобными для членов местного сообщества.

Сообщества, в районах реализации Проекта, будут привлечены для обеспечения того, чтобы учитывались потребности уязвимых домохозяйств, например, посредством поддержки уязвимых групп в услугах водоснабжения и/или дополнительных стимулов, которые могут быть нацелены на обеспечение того, чтобы малоимущие и уязвимые домохозяйства могли подключиться к недавно разработанным сетям ВСС. Услуги при транспортировке (если таковые имеются) уязвимых групп, для участия в консультациях с общественностью, будут координироваться и решаться участвующими муниципалитетами.

5.2. Оценка воздействия и управление рисками

Результаты оценки воздействия Проекта и управление рисками приведены в **Таблице 5** ниже. Характер воздействий и масштабы деятельности будут уточнены после завершения разработки подпроектов. В рамках оценки воздействия на окружающую и социальную среду (ОВОСС/ESIA) для конкретной площадки будут оцениваться риски и воздействия, а также будут даны рекомендации по соответствующим мерам по смягчению последствий, которые необходимо выполнить.

Таблица 5. Оценка воздействия и управление рисками

Затрагиваемые группы лиц	Воздействие	Меры смягчения	Ответственные стороны
Этап отбора целевых сообществ			
Жители подпроектов	Отказ жителей от участия села в Проекте в связи с отсутствием учета мнения	Тщательный отбор целевых сообществ согласно критериев отбора как:	ГУРПВСВО ОРП ГУРПВСВО.

	населения относительно строительства и/или реабилитации системы, т.к. после ввода в эксплуатацию СВС, будет установлен тариф за услугу поставки питьевой воды.	• отсутствие доступа к безопасной питьевой воде; • готовность и согласие населения; • экономическая целесообразность; • наличие потенциала к обеспечению дальнейшей устойчивости функционирования СВС. Провести разъяснительную работу с ОМСУ по информированию населения о важности здоровья каждого жителя посредством наличия безопасной питьевой воды в селе и приоритетности строительства и/или реабилитации СВС. Распространение информации с использованием каналов как: WA мессенджеры, через активистов и лидеров села, квартальные встречи и т.д.	ОМСУ. Активисты и лидеры села.
Жители подпроектов	Недовольство жителей относительно повышения существующего тарифа на услуги водоснабжения, который находится ниже своего уровня, возмещаемых затрат, и однозначно, после ввода в эксплуатацию СВС, тариф будет увеличен до соответствующего уровня.	В рамках проекта провести мероприятия: - информационно-разъяснительная работа и мероприятия, чтобы целевая группа могла получить информацию и доступ к преимуществам проекта. - наращивание потенциала ОМСУ и МПВ, ответственных за оказание: услуг по вопросам тарифообразования, системы выдачи счетов на оплату и его сбора, обучение эксплуатации и	ОРП ГУРПВСВО АО

		техническому обслуживанию систем (к примеру, дезинфекция), тестирование качества воды, взаимоотношения с потребителями, механизмы рассмотрения жалоб, управление человеческими ресурсами и коммерческое управление, и т.д.	
Этап проектирования подпроектов Проекта			
Жители подпроектов, проживающие на окраинах сел и в новостройках.	Ограничение доступа к безопасной питьевой воде посредством исключения и/или не включения в подпроект.	Регулярные встречи с заинтересованными сторонами для согласования плана мероприятий по охвату всех улиц и ДХ в целях избежания социального напряжения во время СМР СВС в подпроекте.	ОРП ГУРПВСВО. ОМСУ. Проектный институт. Активисты сел.
Этап строительно-монтажных работ на объектах СВС			
Уязвимые домохозяйства/люди	Негативные экономические и социальные последствия, связанные с отчуждением земли или ограничением доступа к коммунальным объектам	Разработаны рамочные документы по управлению экологическими и социальными мерами (РДУЭСМ/ESMF), согласно принципам СЭС 1 ВБ и основам политики переселения (ОПП/RPF), согласно принципам СЭС 5 ВБ, чтобы служить в качестве "руководства" по обеспечению предоставления подробной информации о процедурах, критериях и обязанностях для предварительной проверки каждого подпроекта, подготовки, реализации и мониторинга. Обширные консультации с ЛПВП. МРЖ.	Сотрудники ОРП ГУРПВСВО по социальным и экологическим вопросам. Представители органов местного самоуправления.
	Возможные потенциальные воздействия на здоровье, безопасность и благополучие	Регулируется разработкой и соблюдением Планов управления окружающей и социальной среды. Соблюдение правил и норм	Сотрудники ОРП ГУРПВСВО по социальным и экологическим вопросам.

	работников и населения.	охраны труда и техники безопасности и здоровья (ПУОСС, ОТиТБ), которые обязаны разработать Подрядчики. Своевременное оповещение населения о графиках предстоящих строительных работ. МРЖ.	Представители органов местного самоуправления. Подрядная организация.
Уязвимые группы	Риски сексуальной эксплуатации/ надругательства и домогательств (СЭНиСД).	Регулируется разработкой и соблюдением Процедуры управления трудовыми ресурсами (ПУТР/LMP) и Кодексом Поведения с созданием анонимных и безопасных механизмов для представления жалоб (МРЖ).	Сотрудники ОРП ГУРПВСВО по социальным и экологическим вопросам. Представители органов местного самоуправления. Подрядная организация.
На этапе реализации Проекта			
Уязвимые группы населения подпроектных зон	Риски непропорционального воздействия проекта на группы населения, находящиеся вследствие специфических условий, в неблагоприятном или уязвимом положении.	Разъяснительная работа и мероприятия, для того чтобы целевая группа могла получить информацию и доступ к преимуществам проекта. Раскрытие информации. МРЖ.	Сотрудники ОРП ГУРПВСВО по социальным и экологическим мерам безопасности. Представители органов местного самоуправления.
	Любое предвзятое отношение или дискриминация в отношении лиц или групп в части предоставления им доступа к ресурсам развития и выгодам от проекта, особенно, групп населения, которые могут быть в неблагоприятном или уязвимом положении.	Надлежащие социальные, экологические, трудовые стандарты, стандарты взаимодействия с заинтересованными сторонами в период реализации проектной деятельности будут разработаны и включены пункты о недискриминации ни по возрастным, религиозным, этническим, гендерным, физическим и др. признакам. МРЖ.	Сотрудники ОРП ГУРПВСВО по социальным и экологическим вопросам. Представители органов местного самоуправления.

6. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

ОРП ГУРПВСВО будет проводить консультации с общественностью и всеми соответствующими заинтересованными сторонами по ключевым мероприятиям, имеющим отношение к Проекту. В свою очередь, ОРП ГУРПВСВО будет предоставлять информацию о разработке Проекта, технико-экономическом обосновании, технических, экологических и социальных оценках, а также запрашивать отзывы у заинтересованных сторон и общественности о мероприятиях по Проекту. Результаты таких консультаций будут согласованы с участниками и задокументированы. Отзывы, мнения и предложения, полученные от заинтересованных сторон, будут должным образом учитываться. Предварительные мероприятия приведены в таблицах №6 и №7.

6.1. Механизм реализации Проекта

Национальный водный совет (НВС) – это консультативный орган, обеспечивающий координацию деятельности министерств, государственных комитетов/агентств и других административных органов, таких как местные администрации, а также органов самоуправления, занимающихся управлением, охраной и оказанием услуг в области водных ресурсов. (например, ассоциации водопользователей). Важность надлежащей координации между всеми заинтересованными сторонами является решающим фактором успеха многокомпонентных проектов в водном секторе с участием нескольких агентств. Ожидается, что благодаря поддержке существующего механизма координации и стимулированию агентств по реализации Проекта к работе в рамках существующих институциональных структур Проект укрепит координирующую роль Национального совета по и водным земельным ресурсам и внесет вклад в улучшение координации в секторе.

ГУРПВСВО СВР отвечает за развитие как сельского, так и городского секторов водоснабжения и санитарии, включая политику, планирование и координацию сектора. В его обязанности будут входить общие обязанности исполнительного агентства по водоснабжению, санитарии и очистке сточных вод; общая координация сектора и поддержка политики развития, связь с правительством и донорами, участие во всех закупочных мероприятиях (например, в качестве члена оценочной комиссии), выявление и приоритезация отраслевых мероприятий (включая инвестиции в инфраструктуру и институциональную поддержку), координация организационно-вспомогательной деятельности на национальном уровне.

Также, ГУРПВСВО СВР будет нести общую ответственность за реализацию Проекта. МВРСХПП получит поддержку через ОРП ГУРПВСВО, которому поручено выполнять фидуциарную функцию (расходование средств, финансовое управление, закупки, экологические/ социальные стандарты, а также мониторинг и оценка). Социально-экологические меры безопасности будут осуществляться в соответствии с требованиями экологической и социальной политики Всемирного банка, которая будет изложена в Соглашении о финансировании. ОРП ГУРПВСВО разработает план закупок и управлять потоком средств от имени МВРСХПП.

Компонент по мониторингу качества воды будет реализован в тесном сотрудничестве с Министерством природных ресурсов, экологии и технического надзора. МПРЭТК было создано в октябре 2021 года на базе бывшего Государственного агентства охраны

окружающей среды и лесного хозяйства при Правительстве для разработки и реализации политики в области охраны окружающей среды. МПРЭТК владеет полномочиями на разработку политики, регулирование и надзор за охраной окружающей среды и изменением климата, а также стало секретариатом Национального совета по воде. Департамент мониторинга окружающей среды (ДМОС/DEM) МПРЭТК ответственно за реализацию политики мониторинга окружающей среды, включая качество поверхностных вод и почвы. Будет проведена оценка потребностей для определения требований к этому Департаменту для выполнения своего мандата, в отношении тестирования и сертификации качества питьевой воды.

Таблица 6. Ключевые мероприятия по информированию/вовлечению других заинтересованных сторон Проекта.

Тема	Метод	График	Ответственные
Экологическое и социальное воздействие Проекта.	Общественные консультации/слушания. Раскрытие информации на сайте ГУРПВСВО Социальные медиа ОРП ГУРПВСВО. МРЖ.	Согласно графику подготовки и реализации подпроектов	ОРП ГУРПВСВО АО (айыл-окмоту)
Информация о механизмах реализации Проекта.	Информационные встречи. Информационные стойки с инф. продуктами проекта Раскрытие информации на сайте ГУРПВСВО Социальные медиа ОРП ГУРПВСВО. МРЖ	В начале реализации Проекта, далее по графику подготовки и реализации подпроектов.	ОРП ГУРПВСВО АО (айыл-окмоту)
Жалобы, обращения, предложения учет мнений.	МРЖ.	Постоянно	ОРП ГУРПВСВО АО (айыл-окмоту) МПВ/СООППВ
Повышение потенциала ЗПС	В соответствии с разработанным планом и программой информационно-образовательных мероприятий.	Регулярно по графику согласно Программе информационно-образовательных мероприятий.	ОРП ГУРПВСВО
Обсуждение подпроектов.	Информационные встречи/консультации Сайт ГУРПВСВО.	По графику подготовки и реализации	ОРП ГУРПВСВО АО МПВ/СООППВ

	Социальные медиа ОРП ДРППВ. Раскрытие информации.	подпроектов.	
Регулярный мониторинг. Промежуточная оценка. Финальная оценка.	Анкетирование по вопросу удовлетворительности бенефициаров Проекта / лиц, затронутых проектом.	Постоянно В середине реализации и итоговая оценка	ОРП ГУРПВСВО Консультант по оценке.
Общее информирование о процессе реализации Проекта.	Пресс – туры для СМИ. Социальные медиа и сайт ОРП ГУРПВСВО. Отчеты.	Постоянно на протяжении реализации Проекта	ОРП ГУРПВСВО

Таблица 7. Планируемые мероприятия по взаимодействию с другими заинтересованными сторонами

Ответственность	Заинтересованные стороны	Цель	Методы взаимодействия	Каналы взаимодействия	Место встречи	Периодичность
Всемирный банк (ВБ)	МФ, МВРСХПП, ГУРПВСВО, ОРП	Регулярный мониторинг хода реализации проекта и оказание технической поддержки проекта.	Технические Миссии Памятные записки	Электронная почта, Миссии по поддержке реализации и надзору Проекта.	Виртуально, посещения подпроектов, видео конференция.	Ежеквартальные отчеты, полугодовые Миссии, регулярные контрольные посещения подпроектов
Минфин	МЭК, МВРСХПП, ГУРПВСВО, ВБ	Обмен информацией, обзоры, разрешение и обращение за поддержкой, чтобы информировать правительства КР о финансовой гарантии.	Прогресс Проекта, бюджет и финансирование. Официальные запросы и письма.	Официальная внутренняя, внешняя коммуникация, письменные запросы через официальные письма и почты.	Визиты, официальные встречи.	Регулярно.
Национальный совет по воде	МВРСХПП, ГУРПВСВО	Координация между всеми заинтересованными сторонами является решающим фактором успеха в многокомпонентных Проектах водного сектора с участием нескольких агентств.	Встречи, Официальные сообщения	Протоколы, рекомендации	Официальные встречи	По мере необходимости
ГУРПВСВО,	МФ, ВБ, ОРП	Реализация Проекта.	Закупки	Официальная	Строительные	Ежеквартально

МВРСХПП	ГУРПВСВО	Технический надзор за строительными подрядными организациями. Социально-экологический надзор.	Координация деятельности консультационных компаний по разработке ПСД, СЭО, ПУОСС. Проведение консультаций с общественностью. Мониторинг за деятельностью подрядных организаций. Обобщение ежемесячных отчетов о реализации ПУОСС, предоставляемых подрядными организациями. Подготовка и предоставление ежеквартальных отчетов в ВБ.	внутренняя, внешняя коммуникация, письменные запросы через официальные письма и почты. Электронная почта и другие каналы	площадки объектов реализации Офис Проекта Офисы ОМСУ/СОППВ/МПВ.	
ОРП, при поддержке консультантов ОРП	Все заинтересованные лица, включая бенефициаров и ЛПВП, Другие заинтересованные стороны, бенефициары, ВБ	Эффективно внедрять компоненты Проекта. Увеличение взаимодействия с ЛПВП, раскрытие информации об экологических и социальных аспектах Проекта, получение отзывов о	Пресс-конференции, семинары, личные встречи со всеми заинтересованными сторонами Проекта, СМИ / социальные сети, информационное табло, заинтересованные	Официальная внутренняя, внешняя коммуникация, письменные запросы через официальные письма и почты. Электронная почта и другие каналы	Строительные площадки подпроектов реализации Офис Проекта Офисы СООППВ/МПВ	Регулярно.

		достижениях Проекта.	стороны / бенефициары / мнения лиц, затронутых проектом / опросы восприятия, коммуникационные материалы. Общественные консультации и рассмотрение жалоб			
Стороны, затронутые проектом	ОРП, ОМСУ, МПВ / СОППВ	Участие в реализации Проекта, включая разработку подпроектов, экологические и социальные оценки для конкретных площадок и меры по смягчению экологических и социальных воздействий.	Просьбы/жалобы, предложения/ рекомендации	Каналы МРЖ: телефон, электронная почта, вебсайт и ответственный работник офиса, МРЖ, общественные консультации	Места подпроектов, офисы МСУ/ МПВ/ СООППВ, офис ОРП ГУРПВСВО	На протяжении всего периода реализации Проекта

6.2. Роли и ответственности по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Основная группа по взаимодействию с заинтересованными сторонами, состоящая из сотрудников ОРП ГУРПВСВО (главный инженер, специалисты по экологическим и социальным вопросам, специалист по мониторингу и оценке, специалисты по фидуциарным вопросам) будет нести ответственность и руководить всеми аспектами взаимодействия с заинтересованными сторонами. Однако для реализации различных мероприятий, предусмотренных в ПВЗС, группе по взаимодействию необходимо будет тесно координировать свою деятельность с другими ключевыми заинтересованными сторонами, другими национальными и местными государственными организациями, подрядчиком, а также субподрядчиками, затронутыми сообществами и затронутыми лицами. Роли и обязанности этих участников/заинтересованных сторон представлены в таблице №8.

Таблица 8. Обязанности основных участников/заинтересованных сторон в реализации ПВЗС

Действующая сторона	Обязанности
ГУРПВСВО, МВРСХПП	• Общий контроль и надзор за ходом реализации Проекта; • Подотчетность перед МВРСХПП при КМ КР.
ОРП ГУРПВСВО	• Планирование и внедрение ПВЗС; • Мероприятия по взаимодействию с ведущими заинтересованными сторонами; • Управление и разрешение жалоб; • Координация / контроль деятельности подрядчиков по ПЭСО и ЭСС; • Мониторинг и отчетность по социальным и экологическим показателям перед Правительством и Всемирным банком.
Подрядные организации / субподрядные организация	• Информировать ОРП о любых вопросах, связанных с взаимодействием с заинтересованными сторонами; • Передавать и разрешать жалобы, вызванные строительными работами, в тесном сотрудничестве и по указанию ОРП; • Готовить, раскрывать и реализовывать различные планы (например: ПУОСС, План управления трудовыми ресурсами и т.д.); • Информировать местные сообщества о любом мониторинге окружающей среды, например: мониторинг шума, вибрации, качества воды; • Объявить важные строительные работы.

Государственные органы: - Министерство экономики и коммерции; - Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора; - Государственное агентство земельных ресурсов.	• Мониторинг соответствия Проекта законодательству КР; • Участвовать в реализации некоторых мероприятий по ПУОСС/ОПП и ПВЗС; • Участвовать в реализации процесса приобретения земли; • Сделать доступным и взаимодействовать с общественностью в отчетах об анализах и ОВОСС.
Муниципалитеты и местные сообщества, затронутые проектом.	• Передать все жалобы специалисту по социальным вопросам ОРП ГУРПВСВО и участие в процессе рассмотрения жалоб на местном уровне; • Оказать содействие ИА/ОРП при проведении мероприятий с участием местного населения в рамках реализации ПВЗС; • Предоставить доступ к раскрытым документам ОВОСС.
Проектом затронутые лица	• Участвовать и поднимать вопросы о (под)проекте на встречах и в обсуждениях с командой ОРП по мониторингу и надзору, где это представляет интерес или актуальность; • Подача жалоб с использованием МРЖ, определенного в ПВЗС (раздел о механизме рассмотрения жалоб); • Содействие (под)проекту определить меры по смягчению последствий.

6.3. Методы и каналы взаимодействия с заинтересованными сторонами

6.3.1. Общественные консультации/слушания

В рамках старта реализации Проекта ОРП ГУРПВСВО организует встречи по запуску Проекта в проектных зонах. Команда ОРП ГУРПВСВО по экологическим и социальным мерам безопасности окажет содействие в организации и проведении общественных встреч согласно графику мероприятий Проекта на протяжении жизнедеятельности Проекта. В целях подтверждения проведенных мероприятий вся информация будет зафиксирована в протоколах общественных встреч, слушаний и вводных собраний, а также будут приложены регистрационные листы участников и фотоматериалы.

6.3.2. Связь с общественностью и социальные медиа

Специалист по связям с общественностью ОРП ГУРПВСВО будет задействован в Проекте для подготовки и размещения информации о Проекте на сайте и в социальных сетях ОРП ГУРПВСВО на протяжении всего цикла Проекта на государственном и официальном языках. Каналы социальных сетей будут использоваться в максимально возможной степени для распространения информации, поскольку показатели использования социальных сетей (особенно Facebook), высоки среди пользователей разного возраста и происхождения, затронутых Проектом.

6.3.3. Средства связи

Письменная информация будет открыта для общественности с помощью различных информационных материалов, включая брошюры, листовки, плакаты и т.д. Будет специально разработан инструмент для связей с общественностью, который будет распространяться как в печатной, так и в онлайн-форме. ОРП ГУРПВСВО также будет регулярно обновлять свой веб-сайт с основными обновлениями Проекта и отчетами об экологических и социальных показателях Проекта на английском и русском языках. На веб-сайте также будет представлена информация о механизме рассмотрения жалоб по проекту.

6.3.4. Повышение потенциала Заинтересованных сторон

Заинтересованным сторонам будут предоставлены информационно-образовательные мероприятия по различным экологическим и социальным вопросам, включая инструменты экологического и социального управления, разработку и внедрение, повышение осведомленности о включении/исключении, трудовые вопросы, риски СЭН/СД, ПВЗС, МРЖ.

6.3.5. Механизм рассмотрения жалоб

В соответствии с требованием СЭС 10 Всемирного банка, для Проекта будет создан специальный механизм рассмотрения жалоб. Будут созданы специальные коммуникационные материалы (брошюры МРЖ, плакаты), чтобы помочь местным жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб. Внутреннее обучение МРЖ также будет проходить для сотрудников ОРП и подрядчиков. Веб-сайт Проекта будет содержать четкую информацию о том, как любая заинтересованная сторона может направлять отзывы, вопросы, комментарии, опасения и жалобы, и будет включать возможность подачи жалоб в электронном виде.

6.3.6. Пресс-туры для представителей СМИ и интернет-изданий местного и национального уровня

В процессе и/или после завершения строительства и/или реабилитации системы водоснабжения в подпроектах будут организованы пресс-туры для представителей СМИ и интернет-изданий в целевые подпроекты с целью информирования населения о результатах и/или статусе объектов. Также, по мере необходимости, демонстрационные туры для отдельных заинтересованных сторон, из средств массовой информации или органов местного самоуправления в целевые подпроекты с целью ознакомления и информирования о результатах и/или статусе объектов системы водоснабжения. Данные мероприятия будут организованы и проведены согласно плану и графику мероприятий Проекта.

6.3.7. Информационные стенды

Информационные стенды о Проекте будут организованы в каждом целевом подпроекте, где размещаются информация Проекта по взаимодействию с заинтересованными сторонами, о сроках, ходе строительства и видах работ, контактные данные местного представителя Проекта и т.д. Информационные стенды будут размещены в офисах АО/ОМСУ и МПВ/СООППВ, где они будут легко доступны для лиц, затронутых проектом и других заинтересованных сторон и которые могут ознакомиться с информацией о Проекте, механизме подачи и рассмотрения обращений граждан. На этих информационных стендах будут размещены брошюры и листовки по различным социальным и экологическим вопросам, связанным с (под)проектом.

6.4. Стратегия учета мнения уязвимых групп

В рамках Проекта будут приняты меры для обеспечения того, чтобы обездоленные и уязвимые группы имели равные возможности для участия в проектной деятельности, доступа к информации и преимуществ Проекта, предоставления обратной связи или подачи обращений/жалоб. Представители Проекта, в отобранных (под)проектах, помогут обеспечить всесторонний охват всех групп населения. В АО и МПВ/СООППВ, охваченных Проектом, будут информационно-просветительские мероприятия для обеспечения более широкого участия целевых групп населения. Все вышеперечисленные методы взаимодействия с заинтересованными сторонами, специально предназначенные для уязвимых групп, будут использоваться ОРП ГУРПВСВО по мере необходимости.

6.5. Раскрытие информации

В рамках Проекта будет использован сайт ГУРПВСВО для раскрытия проектной документации, в том числе по экологическим и социальным показателям на государственном и официальном, а также английском языках. Все будущие отчеты по экологическому и социальному мониторингу, перечисленные в вышеупомянутых разделах, будут опубликованы на этом веб-сайте. Информации о проекте (включая новости о строительных работах и соответствующие экологические и социальные данные) также будут размещены на данном веб-сайте Проекта. На сайте также будет размещено простое для понимания руководство по терминологии, используемой в экологических и социальных отчетах или документах. Все информационные брошюры/листки будут размещены на сайте. Электронная форма подачи жалобы также будет доступна на веб-сайте Проекта. Контактные данные команды и всех специалистов по экологическим и социальным мерам безопасности также будут размещены на веб-сайте. ОРП будет регулярно обновлять и поддерживать веб-сайт. Подробности раскрытия информации о Проекте приведены в таблице 9.

Таблица 9. Раскрытие информации

Вид информации	Ответственность	Целевая группа	Периодичность	Канал связи \ место
Общая информация о Проекте, включая компоненты, запланированные мероприятия, все инструменты ЭСП/ESF	ОРП /ГУРПВСВО	Все заинтересованные стороны	Во время подготовки Проекта и до начала реализации Проекта Любые обновления на протяжении реализации Проекта	Вебсайт ОРП ГУРПВСВО
Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ), каналы МРЖ и данные МРЖ	ОРП /ГУРПВСВО Участвующие местные органы власти/ муниципалитеты	Все заинтересованные стороны	На период реализации Проекта	Вебсайт Проекта. Участвующие местные органы власти/ муниципалитеты. Информационные стенды в офисах соответствующих АО/СООППВ/МПВ. Facebook страница
Отчеты о ходе реализации Проекта	ОРП /ГУРПВСВО	Все заинтересованные стороны	Ежеквартально	Вебсайт ОРП ГУРПВСВО
Полугодовые отчеты о мониторинге выполнения экологических и социальных	ОРП /ГУРПВСВО	Все заинтересованные стороны	Раз в полгода	Вебсайт ОРП ГУРПВСВО

стандартов				
План управления окружающей и социальной средой (ПУОСС)	ОРП /ГУРПВСВО Участвующие местные органы власти/ муниципалитеты	Все заинтересованные стороны, включая местные сообщества / бенефициаров Проекта в соответствующей области подпроекта	Проект ПУОСС при проведении оценки воздействия на окружающую и социальную среду до проведения общественных консультаций. Окончательный ПУОСС – после утверждения ЭО/ВБ до начала строительных работ	Вебсайт ОРП ГУРПВСВО Участвующие местные органы власти/муниципалитеты Информационные стенды/офисы соответствующих АО/СООППВ/МПВ
Отчеты о реализации	ОРП /ГУРПВСВО	Все заинтересованные стороны, включая местные сообщества	После одобрения ЭО/ВБ, до	Вебсайт ОРП ГУРПВСВО
Новостной блок о ходе реабилитации /строительства Проекта	ОРП /ГУРПВСВО Участвующие местные органы власти/муниципалитеты	Все заинтересованные стороны Местные сообщества/бенефициары проекта на соответствующей территории Проекта	В соответствии с планом реализации проекта и графиком начала строительных работ	Вебсайт ОРП ГУРПВСВО. Участвующие местные органы власти/ муниципалитеты. Информационные стенды/офисы соответствующих АО/СООППВ/МПВ. Facebook страница, WhatsApp группы.

Информационные брошюры /листовки о деятельности Проекта	ОРП /ГУРПВСВО Участвующие местные органы власти/муниципалитеты	Все заинтересованные стороны Местные сообщества/бенефициары проекта на соответствующей территории подпроекта	На период реализации Проекта	Вебсайт ОРП ГУРПВСВО Участвующие местные органы власти/ муниципалитеты Информационные стенды/офисы соответствующих АО/СООППВ/МПВ.
--	---	---	------------------------------------	--

6.6. Предполагаемый бюджет

Ориентировочный бюджет для реализации настоящего плана взаимодействия с заинтересованными сторонами предварительно в течение четырех лет приведено в таблице 10. Мероприятия будут финансироваться в рамках компонента по управлению Проектом. Приведенные ниже мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами охватывают различные экологические и социальные вопросы, которые могут быть частью других (под)проектных инструментов/мероприятий, поэтому возможно, что они также включены в другие планы. Тем не менее, ниже в таблице №10 отражены все мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами в настоящем документе для лучшей координации и мониторинга. ОРП ГУРПВСВО будет пересматривать этот план один раз в год, чтобы определить, требуются ли какие-либо изменения в классификации, или взаимодействии с заинтересованными сторонами. Если таковое случится, то план будет обновлен, а новая редакция будет согласована и одобрена Всемирным банком и обнародована.

Таблица 10. Предполагаемый бюджет (4 года)

Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами	Кол-во	Стоимость единицы (USD)	Период / лет	Общая стоимость (USD)	Замечания
Специалист ОРП по связям с общественностью	1	1000	4	48 000	
Командировочные расходы на персонал (стоимость в год)		3000	4	12 000	
Информационные стенды в каждом целевом населенном пункте.	80	120	1	9 600	
Встречи по запуску Проекта в областях	3	2500	1	7 500	Аренда площади, питание, печатные материалы
Встречи с сообществами	50	100	4	5 000	
Информационные материалы (брошюры, плакаты, PR материалы, включая дизайн)				25 000	10 различных тем, здоровье сообщества/ безопасность, окружающая среда и приобретение земли и т.д.
Пресс-туры о Проекте для СМИ и интернет-изданий	7	1, 000	2	14 000	

Тренинг для соответствующего персонала ОРП и подрядчика/ консультанта	5	1000	2	5 000	
Мероприятия по МРЖ:					
Информационные материалы (брошюры по МРЖ)	100 000	0,5	1	50 000	
Внутреннее обучение персонала Проекта и подрядчика по МРЖ	1	1000	4	4 000	
Лабораторные измерения факторов окружающей среды	1	4000	4	16 000	
Итого:				196 100	

7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В соответствии с требованиями социального и экологического стандарта (СЭС) №10 Всемирного банка, ОРП ГУРПВСВО применит свой действующий механизм подачи и рассмотрения жалоб (МРЖ) в рамках соответствующих мероприятий компонентов в процессе деятельности настоящего Проекта. МРЖ позволит упорядочить процесс приёма, рассмотрения и разрешения жалоб, которые могут возникнуть в результате реализации мероприятий настоящего Проекта.

Процесс МРЖ необходимо для того, чтобы прямые и косвенные бенефициары, заинтересованные стороны и сотрудники Проекта имели возможность, на всех этапах реализации Проекта:

- к доступу информации о Проекте;
- на всех этапах деятельности Проекта подавать свои обращения для улучшения мероприятий Проекта;
- в повышении прозрачности и гласности в процессе реализации мероприятий Проекта;
- своевременному устранению вопросов / проблем желательно без каких-либо затрат и с гарантией их своевременного разрешения.

Рассмотрению подлежат обращения граждан, непосредственно связанные с реализацией Проекта. Обращения или жалобы могут быть как индивидуальными, так и коллективными. Этот механизм также позволит подавать и рассматривать анонимные жалобы. В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 4 мая 2007 года №67, граждане/ жители подпроектов могут направлять любые обращения по вопросам, касающимся сферы реализации Проекта, на всех этапах его реализации. Настоящий МРЖ, будет применяться для всего Проекта, однако акцент будет сделан на компонент по строительству и/или реабилитации системы водоснабжения, поскольку прямое негативное воздействие от деятельности Проекта получают жители/население, проживающие на выбранных территориях и зоне действия Проекта, и могут возникнуть вопросы социального, экологического, и другого характера, во время строительства и/или реабилитации системы питьевого водоснабжения и водоотведения.

7.1. Ключевые задачи МРЖ

- Регистрировать, проверять, рассматривать, отслеживать и отвечать на поступившие жалобы или обращения, связанные с социальными, экологическими и любыми другими вопросами, касающейся деятельности Проекта;
- Приходить к взаимосогласованным решениям, удовлетворительным как для Проекта, так и для затрагиваемых проектом лиц, и решать любые жалобы на местах, консультируясь с пострадавшей стороной;
- Содействовать процессу развития на местном уровне при сохранении прозрачности, а также устанавливать степень ответственности перед затронутыми проектом лицами;
- Установить обратную связь;
- Давать возможность уязвимым лицам и/или группам выразить свое мнение.

7.2. Процесс рассмотрения и разрешения жалоб

Механизм рассмотрения жалоб / обращений граждан, подпадающих под воздействие в период реализации Проекта и предоставление соответствующих ответов по социальным и экологическим мерам безопасности и гендерным вопросам будет реализован согласно следующих трех уровней, т.е. на всех уровнях создаются Комиссии по рассмотрению обращений:

- на уровне подпроекта;
- на уровне айыл окмоту;
- на уровне ГУРПВСВО.

Важно отметить, что ОРП ГУРПВСВО внедрит подход, применяемое в процессе мобилизации сообщества в период реализации действующего проекта, посредством создания водного комитета села (ВКС) состоящий из числа представителей айыл окмоту, айылного кенеша, совета аксакалов, совета женщин, совета молодежи, уязвимой категории населения, этнических меньшинств, МПВ или СООППВ, а также из числа заинтересованных жителей села. Основная цель формирования ВКС и взаимодействие с ним заключается в содействии Проекту широкому вовлечению жителей села к участию в процессе решения вопросов водоснабжения и санитарии села, а также в:

- распространении среди жителей села достоверной информации о ходе реализации проекта по строительству/ реабилитации СВС и модернизации санитарных объектов социальных учреждений;
- содействию в повышении прозрачности и гласности в процессе реализации мероприятий Проекта;
- проведении совместного мониторинга деятельности айыл окмоту и СООППВ/МПВ по управлению системой водоснабжения и обеспечению населения безопасной питьевой водой.

Создание общинного водного комитета села на уровне подпроекта производится на вводном собрании села, где населению села предоставляется информация о Проекте, согласованием состава ВКС и принятому Положению о ВКС, которые все вместе фиксируются Протоколом общего вводного собрания села. На первом заседании ВСК избираются председатель, секретарь и ответственное лицо за продвижение МРЖ в подпроекте. Информация фиксируется в протоколе первого заседания ВКС.

Со стороны Проекта проводится обучение по механизму реализации проекта для представителей ОМСУ, АК, МПВ, активистов села, местных НКО и общинных организаций. В процессе обучения, в целях широкого вовлечения жителей села в вопросах обеспечения достоверной и своевременной информации о ходе реализации проекта в подпроекте, а также своевременного и оперативного реагирования на обращения/жалобы жителей села, создаются мобильные группы по водоснабжению в разрезе улиц и/или кварталов села, состоящие из числа активных и заинтересованных жителей. Количество групп зависит от количества населения, географического расположения села. Количество членов этих мобильных групп варьируется от 10 до 25 человек, которые объединяются виртуально через WhatsApp группы. Лидерами данных групп являются члены ВКС. Во время строительно-монтажных работ системы водоснабжения в подпроекте, жители определенного участка/улицы могут получать конкретные ответы на интересующие их вопросы от

соответствующих специалистов проекта ОРП ГУРПВСВО, которые в обязательном порядке состоят в каждой WhatsApp группе. Ответственный член ВКС производит все обращения/жалобы в журнале регистрации обращений граждан. На уровне подпроекта ответственность за ведение МРЖ возложена на полевого сотрудника проекта ОРП ГУРПВСВО по институциональному развитию. Также, в ОРП ГУРПВСВО организован специальный канал через мобильный телефон с поддержкой голосовой и видеосвязи по номерам GRM + 996 998 544 575 и +996 707 544 575. Таким образом, на первоначальном этапе ВКС заслушивает Заявителя и предлагает приемлемые решения. Если, Заявитель не удовлетворен(а) решением ВКС, он или она подает жалобу в письменной форме в местную Комиссию по рассмотрению обращений.

Далее, Комиссия по рассмотрению обращений граждан местного уровня создается на уровне айыл окмоту на основании Приказа АО в составе главы АО, являющийся председателем Комиссии, председатель АК назначается со-председателем Комиссии, представители регионального филиала государственного учреждения «Кадастр», территориального управления МПРЭИТН КР, РЦПЗИГСЭН МЗ КР, директора СООПВ/МПВ, председателя ВКС подпроекта, житель села и представитель ОРП ГУРПВСВО в подпроекте.

Относительно Комиссии по рассмотрению обращений граждан на национальном уровне в рамках действующего Проекта ОРП ГУРПВСВО создана данная Комиссия на основании Приказа ДРПВВ ГААСиЖКХ за №27/п от 09.11.2023. В составе Комиссии:

- Директор Департамента развития питьевого водоснабжения и водоотведения (ГУРПВСВО) МВРСХПП при Кабинете Министров КР является председателем Комиссии по рассмотрению обращений граждан;
- Заведующий отдела питьевого водоснабжения и водоотведения ГУРПВСВО - сопредседатель Комиссии;
- Представитель Госагентства по делам госслужбы и МСУ;
- Представитель управления Министерства природных ресурсов, экологии и технического надзора Кыргызской Республики;
- Представитель Департамента профилактики заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора Министерства здравоохранения КР;
- Директор ОРП ГУРПВСВО;
- Специалист по охране окружающей среды ОРП ГУРПВСВО;
- Специалист по социальным мерам безопасности ОРП ГУРПВСВО.

В таблице №11 представлена информация об уровнях, сроках и ответственных за рассмотрение обращений и жалоб граждан и заинтересованных сторон.

Таблица 11. Матрица по управлению обращениями/жалобами граждан, подпадающих под воздействие Проекта

Шаг	Уровень действия	Процесс	Срок
1	Решение на уровне Водного комитета села	На первоначальном этапе ВКС заслушивает Заявителя и предлагает приемлемые решения.	2-3 рабочих дня

	под-проекта (ВКС).	Если, Заявитель не удовлетворен(а) решением ВКС, он или она подает жалобу в письменной форме в местную Комиссию по рассмотрению обращений.	
2	Решение на уровне айыл окмоту	После получения письменного обращения от Заявителя, Комиссия АО на местном уровне проведет анализ обращения и подготовит пакет документов. Решение большинства членов Комиссии считается окончательным и подписывается финальный протокол. Решение выносится в течение 14 рабочих дней с направлением заключением решения комиссии Заявителю. Если, Заявитель не удовлетворен(а) решением Комиссии, он/она подает обращение в письменной форме в Комиссию центрального уровня с заключением и вспомогательными документами, полученные на местном уровне.	14 рабочих дней
3	Решение центрального уровня	После получения письменного обращения от Заявителя, Комиссия на центральном уровне рассмотрит и подготовит пакет документов обращения. Официальное слушание проводится в день, согласованный с членами Комиссии. Члены Комиссии свяжутся с Заявителем по телефону и организуют выезд в сообщество Заявителя для проверки объективной оценки фактов и проверить их достоверность в случае необходимости. В течение 14 рабочих дней после подачи обращения, Комиссия выносит решение и подписывается финальный протокол для дальнейшего предоставления Заявителю.	14 рабочих дней

На всех уровнях специалист ОРП ГУРПВСВО по социальным мерам безопасности будет поддерживать прямую связь с ЛПВП. Проект определит обоснованность претензии, уведомит жалобщика, что ему/ей будет оказано содействие. Ответ будет предоставлен в течение вышеуказанных сроков указанные выше в матрице, во время которого будут проводиться встречи и обсуждения с пострадавшим лицом. В случаях, когда разрешение

обращения требует проведения специальной проверки (экспертиза), истребования дополнительных материалов или принятия иных мер, сроки разрешения жалоб могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней в соответствии с Законом Кыргызской Республики от 4 мая 2007 года № 67 «О порядке рассмотрения обращений граждан». Проект поможет ЛПВП на всех этапах разрешить жалобу и обеспечить, чтобы их жалоба была рассмотрена наилучшим образом.

МРЖ Проекта не является препятствием для обращения в суд, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, ЛПВП имеет право обратиться в суд на любом этапе рассмотрения его/ее жалобы. В рамках Проекта будут рассмотрены анонимные жалобы и будут предприняты меры по ним.

Журнал регистрации обращений / жалоб.

Все поступающие жалобы или обращения подлежат регистрации в Журнале регистрации жалоб на местном и национальном уровнях, информация из которой дублируется в электронной базе данных. База данных должна содержать, как минимум, соответствующую информацию о дате подачи, регистрационный номер, сути вопроса, ответственным лице, сроке решения проблемы и обратной связи. Важно отметить о процессе обратной связи с заявителем обращений\жалоб, относительно удовлетворенности решением его\ее обращения\жалоба.

Данные обращений\жалоб местного уровня на ежемесячной основе предоставляются в центральный офис ОРП посредством ежемесячного отчета регионального сотрудника ОРП в подпроекте. Ответственный сотрудник ОРП по управлению МРЖ на ежемесячной основе фиксирует данные МРЖ в ИСУ 1С ОРП ГУРПВСВО.

В рамках действующего Проекта ОРП ГУРПВСВО установлены следующие каналы связи, посредством которых жители/бенефициары могут направлять обращения на разных этапах реализации Проекта:

- WhatsApp группа - система мгновенного обмена текстовыми сообщениями для мобильных устройств с поддержкой голосовой и видеосвязи на следующие МРЖ номера + 996 998 544 575 и +996 707 544 575;
- устные или письменные обращения, полученные в ходе рабочих встреч на местах и полевыми специалистами Проекта в подпроекте;
- входящая корреспонденция нарочно в приемную ОРП;
- входящая корреспонденция по электронной почте PIU@tunuksuu.kg
- по почте – г. Бишкек, ул. Байтик Баатыра 34.
- по телефону – 0312 54-45-75.

7.3. Работа с особыми жалобами

С учетом стандартов по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия/сексуальных домогательств (СЭН/СД), которые, в соответствии с требованиями Всемирного банка, должны соблюдаться во всех проектах, финансируемых Всемирным банком, данные стандарты и обязанности также должны соблюдаться, согласно которым, принимаются меры для повышения осведомленности о предотвращении и смягчении последствий СЭН/СД. На всех этапах реализации Проекта все сотрудники ОРП ГУРПВСВО и подрядные организации будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков

СЭН/СД. МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб, и позволит заявителю не опасаться вероятного возмездия. Эти жалобы будут расследованы без каких-либо задержек, и все виновные будут привлечены к ответственности. Вопросы СЭН/СД потребуют принятия определённых дополнительных мер:

- Гендерная чувствительность будет учитываться при приеме на работу специалистов для работы в ОРП ГУРПВСВО и полевых специалистов для работы в подпроектах.
- Специалисты по мерам безопасности будут проинформированы о проблемах СЭН/СД.
- В дополнение к социокультурным особенностям и ненасильственным способам коммуникации в обучении работников, СЭН/СД также будет включена в повестку дня. Обучение рабочих будет включать следующую информацию о СЭН/СД:
 - ✓ Определение насилия в отношении женщин в национальных и международных документах;
 - ✓ Виды насилия (физическое, сексуальное, экономическое, эмоциональное);
 - ✓ Юридические санкции.
- Механизм рассмотрения жалоб будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации.
- Будут проведены информационные мероприятия о информировании женщин относительно применения данного механизма. В этих мероприятиях будут представлены следующие виды информации:
 - ✓ Права женщин;
 - ✓ Самозащита в случаях насилия и сексуального насилия. Телефоны экстренных служб;
 - ✓ Контактная информация учреждений и организаций, в которые они могут обратиться;
 - ✓ Механизм рассмотрения жалоб и политика конфиденциальности.
- Принцип конфиденциальности механизма рассмотрения жалоб будет повторяться во всех информационных материалах.

В Проекте будут использованы дополнительные меры по смягчению последствий, пропорциональные риску. Подрядная организация будет нести ответственность за разработку процедур управления персоналом, планов по охране труда и технике безопасности, а также протоколов СЭН/СД, которые будут применяться к его собственным сотрудникам и сотрудникам (суб) подрядчиков, которые наняты Проектом. Эти процедуры и планы будут представлены в ОРП для рассмотрения и утверждения до того, как подрядчикам будет разрешено приступить к строительным работам. Все подрядчики должны будут, в соответствии с контрактом, взять на себя обязательство против использования детского и принудительного труда, принять меры относительно последствий СЭН/СД, а сотрудники ОРП, отвечающие за надзор за подрядчиками, будут отслеживать и сообщать об отсутствии принудительного труда и случаях СЭН/СД. Все личные данные и жалобы, полученные МРЖ, будут рассматриваться конфиденциально, если Заявитель не даст согласия на раскрытие своей личной информации. В частности, будет соблюдаться конфиденциальность деликатных вопросов и жалоб, связанных с СЭН/СД, поступивших от сообществ.

7.4. Служба рассмотрения жалоб ВБ

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что Проект, поддерживаемый Всемирным банком, отрицательно влияет на них, могут также подавать жалобы напрямую в ВБ через Службу рассмотрения жалоб (СРЖ) ВБ

(<http://projects-beta.worldbank.org/en/projectsoperations/products-and-services/grievance-redress-service>).

Жалоба может быть подана на английском, кыргызском или русском языках, хотя для жалоб, составленных не на английском языке, потребуется дополнительное время. Жалобу в СРЖ ВБ можно подать по следующим каналам:

- по электронной почте: grievances@worldbank.org
- по факсу: +1.202.614.7313
- по почте: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA

В офис Всемирного банка в Кыргызской Республике, в Бишкеке по адресу ул. Ю.Абрахманова 191, Хаятт Редженси Бишкек, 720011, город Бишкек, Кыргызская Республика, bishkek@worldbank.org, и по телефону: +996 312 625262

В жалобе должно быть четко указано неблагоприятное воздействие, предположительно вызванное или вероятно причиненное проектом, поддерживаемым Банком. Она должна, по возможности, подтверждаться доступной документацией и перепиской. Заявитель также может указать желаемый результат рассмотрения жалобы. В жалобе должны быть указаны Ф.И.О. заявителя или назначенные представители и контактная информация. Жалобы, поданные через СРЖ, рассматриваются в кратчайшие сроки, чтобы можно было быстро решить проблемы, связанные с Проектом.

Кроме того, сообщества и отдельные лица, затронутые Проектом, могут подавать жалобы в независимую инспекционную комиссию Всемирного банка, которая затем определяет, был ли причинен или мог быть причинен ущерб в результате несоблюдения Всемирным банком его политики и процедур. Жалобы могут быть поданы в Инспекционную комиссию в любое время после того, как вопросы были доведены до сведения Всемирного банка, и после того, как руководство банка сможет ответить. Для получения информации о том, как подавать жалобы в Инспекционную комиссию Всемирного банка, посетите сайт www.inspectionpanel.org.

8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

Мониторинг и оценка процесса заинтересованных сторон считаются жизненно важными для того, чтобы ОРП ГУРПВСВО смог 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;
- 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 следующие мероприятия по мониторингу:

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

8.2. Отчетность о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет проводиться в соответствии с политикой ВБ и требованием законодательства КР о необходимости информирования всех заинтересованных сторон о реализации Проекта до начала Проекта. Впоследствии, консультации с общественностью ОРП ГУРПВСВО будут проводиться во всех отобранных (под)проектах с привлечением всех заинтересованных сторон. При необходимости, в ходе реализации Проекта, будут проводиться дополнительные встречи/консультации с заинтересованными сторонами на местах. Кроме того, у группы по взаимодействию, совместно с специалистами по экологическим и социальным вопросам, 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;
- 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 мер по устранению недостатков.

Отчетность об экологических и социальных мероприятиях, проводимых ОРП ГУРПВСВО на этапе реализации Проекта, будет осуществляться в соответствии с требованиями ПУОСС и ПЭСО.

8.3. Квартальные и годовые отчеты ОРП ГУРПВСВО

На этапе разработки и строительства Проекта команда по экологическим и социальным мерам безопасности будет готовить краткие ежемесячные отчеты по эффективности экологических и социальных мер для руководства Проекта ОРП ГУРПВСВО, которые будут включать в себя обновленную информацию о реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами. Ежемесячные отчеты будут использоваться для составления квартальных, а годовые отчеты будут рассматриваться руководством ОРП ГУРПВСВО. Ежеквартальные и годовые отчеты будут опубликованы на веб-сайте ОРП ГУРПВСВО.

8.4. Полугодовые отчеты по соблюдению экологических и социальных мер безопасности для Всемирного банка

Полугодовые отчеты по экологическим и социальным стандартам будут подготовлены и представлены Всемирному банку в течение периода реализации Проекта. В эти отчеты будет включен раздел о взаимодействии с заинтересованными сторонами, который будет содержать обновленную информацию о реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Сканированные версии документов.

Сканированные версии протоколов, регистрационных листов участников мероприятий и фотоматериалов, которые будут приложены по мере их проведения в проектных зонах на местном и национальном уровнях.

Приложение 2. Образец формы жалобы

Форма жалобы			
Идентификационный номер жалобы (заполняется координатором МРЖ):			
Контактные данные (жалоба может быть подана анонимно)	ФИО:		
	Адрес:		
	Телефон:		
	Эл. адрес:		
Предпочтительный способ связи (отметьте один вариант)	По почте: ☐	По телефону: ☐	По электронной почте ☐
	Предпочтительный язык	☐ кыргызский	☐ русский

Подробно изложите суть вашей жалобы. Пожалуйста, опишите проблему, с кем это случилось, когда и где это произошло, сколько раз и т. д. Опишите как можно подробнее.			
Каково предлагаемое вами решение по жалобе, при его наличии? Каковы предлагаемые вами действия или другой стороны/лица для решения проблемы?			
Каким способом вы отправили эту форму в проект?	Вебсайт ☐	Эл. адрес ☐	Ручным способом ☐
	Лично ☐	По телефону ☐	Другое (указать) ☐
Кто заполнил эту форму (если отличается от лица, указанного выше)?	ФИО и контактные данные:		
Подпись			
ФИО контактного лица, назначенного ответственным сотрудником			
Урегулирована ли жалоба или она передана в Комиссию по рассмотрению жалоб 1?	☐ Урегулирована	☐ Передана	Если передана, указать дату:
Урегулирована ли жалоба или она передана в Комитет по рассмотрению жалоб 2?	☐ Урегулирована	☐ Передана	Если передана, указать дату:
Завершение			
Окончательное решение (кратко опишите)			
	Краткое описание	Принято? (Да/нет)	Подтверждающая подпись
Предлагаемое решение 1			
Предлагаемое решение 2			
Предлагаемое решение 3			