



ИЧҮҮЧҮ СУУ МЕНЕН КАМСЫЗДООНУ  
ЖАНА САРКЫНДЫ СУУЛАРДЫ  
ЧЫГАРУУНУ ӨНҮКТҮРҮҮ  
ДЕПАРТАМЕНТИ

720001, Бишкек шаары, Киев к, 96а  
тел. 0 312 31-72-45, E-mail: dpry00@mail.ru  
Расчетный счет №4402041101034067  
Свердлов РКБ  
БИК 440204, ОКПО 31838501  
ИНН 01004202310435

720001, г. Бишкек, ул. Киевская, 96а  
тел. 0 312 31-72-45, E-mail: dpry00@mail.ru  
Расчетный счет №4402041101034067  
Свердловский РОК  
БИК 440204, ОКПО 31838501  
ИНН 01004202310435

**БУЙРУК  
ПРИКАЗ**

15.04.2026 № 01-13/47

**"Тунук Суу" долбоорун ишке ашыруу тобунун кызматкерлеринин арыздарын берүү жана кароо механизмдин түзүү жөнүндө**

Климаттын өзгөрүшүнө туруктуу «Суу кызматтарын жакшыртуу долбоорун» жана «суу менен камсыздоо жана санитарияга жашы мүмкүнчүлүк» Программасын ишке ашыруу үчүн кабыл алынган Экологиялык жана социалдык милдеттенмелер шарттарынын жоболоруна ылайык, Ичүүчү суу менен камсыздоо жана саркынды сууларды чыгарууну өнүктүрүү департаментинин (ИСКССЧД) алдындагы «Тунук Суу» долбоорун ишке ашыруу тобунун (ДИАТ) кызматкерлери жана келишимдин негизинде иштеген кызматкерлери (консультанттары) үчүн арыздарды берүү жана кароо механизмдин (АБКМ) бекитүү зарыл.

Кызматкерлердин даттанууларын жана кайрылууларын кароонун так жана ачык-айкын негизин камсыз кылуу максатында, **буйрук кылам:**

1. ИСКССЧӨД ДИАТ кызматкерлери үчүн арыздарды берүү жана кароо боюнча ички механизм түзүлсүн.
2. Тобокелдиктерди азайтуу үчүн, арыздарды жана даттанууларды кароонун эки этаптуу түзүмүн бекитилсин, аларды берүү үчүн тиешелүү каналдарды бекитилсин түзүлсүн (Тиркеме 1).
3. ДИАТтин социалдык маселелер боюнча адиси арыздарды жана даттанууларды кабыл алуу, каттоо жана өз убагында кароону уюштуруу үчүн жооптуу болуп дайындалсын.
4. Бул АБКМ жөнүндө маалымат ДИАТ бардык кызматкерлерине берилсин.
5. Бул буйруктун аткарылышын контролдоону өзүмө калтырам.

Директор

А.Ж. Шадманов

Макулдаштылган

ИСКССЧӨД ДИАТ директору

А.К. Муктаров

## **"Тунук Суу" долбоорун ишке ашыруу тобунун кызматкерлери үчүн арыздарды кароо механизминин структурасы**

"Тунук Суу" долбоорун ишке ашыруу тобу тарабынан ишке ашырылган долбоорлор үчүн кабыл алынган Адам ресурстарын башкаруу пландарына ылайык, Арыздарды берүү жана кароо механизми (АБКМ) - бул ДИАТ кызматкерлеринин арасында алардын ишинин жүрүшүндө пайда болгон арыздарды чечүү үчүн так жана ачык негизди камсыз кылган жол-жобо.

АБКМ ички даттанууларды кароо процедурасы түрүндө жүргүзүлөт, андан кийин карап чыгуу, жетекчиликтин жообу жана пикир билдирүү жүргүзүлөт. АБКМ бардык алдыңкы жана келишимдик кызматкерлерге (консультанттарга) жумуш ордунда койгойлорду көтөрүү үчүн аянтча менен камсыз кылынат. Бардык кызматкерлерге келишимдерге кол коюу учурунда АБКМ жөнүндө маалымат берилет, анын ичинде купуялуулук принциби жана АБКМ пайдалангандыгы үчүн ар кандай репрессиядан коргоону камсыз кылуу.

АБКМ колдонуу мүмкүнчүлүгү төмөнкү структурага ылайык бардык жумушчуларга берилет.

АБКМ түзүмү:

### **Биринчи деңгээл:**

Даттануу же кайрылуу Социалдык маселелер боюнча адистин дарегине:

- What's app жана башка тиркемелер аркылу билдирүү
- Жумушчу электрондук почта дарегине
- ДИАТ жайгашкан дарек боюнча жазуу жүзүндө колго берүү

ДИАТ социалдык маселелер боюнча адиси келип түшкөн даттанууну же кайрылууну кабыл алуу, каттоо, кароого берүү, ошондой эле кайра байланыш үчүн жооптуу болот. Кызматкерлерден келген ар кандай даттануу же кайрылуу 5 жумушчу күндүн ичинде ДИАТ директору тарабынан каралат же аны кароо үчүн ДИАТ тиешелүү координаторлоруна жана адистерине жөнөтүлөт.

**Экинчи деңгээл:** эгерде кызматкерлерден келип түшкөн даттануу же кайрылуу биринчи деңгээлде чечилбесе же жооп канааттандырарлык эмес болсо, анда кызматкер ичүүчү суу менен камсыздоо жана саркынды сууларды чыгарууну өнүктүрүү департаментинин директоруна түздөн-түз кайрылууга укуктуу. Даттануу жазуу түрүндө ИСКССЧ директорунун кабылдамасына же электрондук почта дарегине жеткирилиши керек [drpv00@mail.ru](mailto:drpv00@mail.ru). Мындай даттануу 14 жумушчу күндүн ичинде каралат.

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН  
СУУ РЕСУРСТАРЫ, АЙЫЛ ЧАРБА  
ЖАНА КАЙРА ИШГЕТУУ  
ӨНӨР ЖАЙЫ  
МИНИСТРЛИГИНЕ КАРАШТУУ



ДЕПАРТАМЕНТ РАЗВИТИЯ  
ПИТЬЕВОГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ И  
ВОДООТВЕДЕНИЯ

ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ВОДНЫХ  
РЕСУРСОВ, СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ПЕРЕРАБАТЫВАЮЩЕЙ  
ПРОМЫШЛЕННОСТИ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ИЧУУЧУ СУУ МЕНЕН КАМСЫЗДООНУ  
ЖАНА САРКЫНДЫ СУУЛАРДЫ  
ЧЫГАРУУНУ ӨНУКТУРУУ  
ДЕПАРТАМЕНТИ

720001, Бишкек шаары, Киев к, 96а  
тел. 0 312 31-72-45, E-mail: drpv00@mail.ru  
Расчетный счет №4402041101034067  
Свердлов РКБ  
БИК 440204, ОКПО 31838501  
ИНН 01004202310435

720001, г. Бишкек, ул. Киевская, 96а  
тел. 0 312 31-72-45, E-mail: drpv00@mail.ru  
Расчетный счет №4402041101034067  
Свердловский РОК  
БИК 440204, ОКПО 31838501  
ИНН 01004202310435

## БУЙРУК ПРИКАЗ

15.04.2026 № 01-13/47

### О создании Механизма подачи и рассмотрения жалоб и обращений работников Группы реализации проектов «Тунук Суу»

В соответствии с положениями Планов экологических и социальных обязательств, принятых для реализации Проекта «Улучшение водохозяйственных услуг, устойчивых к изменению климата» и Программы «Всеобщего доступа к водоснабжению и санитарии», существует необходимость в утверждении механизма подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ) для непосредственных работников и работников по контракту (консультантов) Группы реализации проектов «Тунук суу» (ГРП) при Департаменте развития питьевого водоснабжения и водоотведения (ДРПВВ). В целях обеспечения четкой и прозрачной основы для рассмотрения жалоб и обращений от работников, **приказываю:**

1. Создать внутренний механизм подачи и рассмотрения жалоб и обращений (МПРЖ) для работников ГРП ДРПВВ.
2. Для снижения рисков, утвердить 2-х ступенчатую структуру рассмотрения жалоб и обращений с соответствующими каналами для подачи. (Приложение 1)
3. Назначить Специалиста по социальным вопросам ГРП ответственным за принятие, регистрацию и организацию своевременного рассмотрения жалоб и обращений.
4. Предоставить информацию о настоящем МПРЖ всем работникам ГРП ДРПВВ.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.Ж. Шадманов

Согласовано:  
Директор ГРП ДРПВВ

А.К. Муктаров

## **Структура Механизма подачи и рассмотрения жалоб для сотрудников Группы реализации проектов «Тунук Суу»**

В соответствии с Планами управления трудовыми ресурсами, принятыми для проектов, реализуемых Группой реализации проектов «Тунук Суу», механизм подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ) - это процедура, которая обеспечивает четкую и прозрачную основу для рассмотрения жалоб, возникающих у работников ГРП в процессе работы. МПРЖ имеет форму внутренней процедуры подачи жалоб, за которой следует рассмотрение, ответ руководства и обратная связь. МПРЖ будет предоставлен всем непосредственным работникам и работникам по контракту (консультантам), чтобы предоставить площадку для поднятия проблем на рабочем месте. Все работники будут проинформированы о МПРЖ во время подписания контрактов, включая принцип конфиденциальности и обеспечение защиты от любых репрессий за использование МПРЖ.

Возможность использовать МПРЖ будет предоставлена всем работникам в соответствии со следующей структурой.

### **Структура МПРЖ:**

**Первый уровень:** Жалоба или обращение могут быть направлены в адрес Специалиста по социальным вопросам через:

- What's app или другие мессенджеры
- На рабочий почтовый электронный адрес
- на руки в письменном виде по адресу размещения ГРП

Специалист ГРП по социальным вопросам будет ответственен за принятие, регистрацию, передачу на рассмотрение, а также обратную связь по поступившей жалобе или обращению. Любая жалоба или обращение от работников будет рассмотрена Директором ГРП или направлена соответствующим координаторам и специалистам ГРП для ее рассмотрения в течение 5 рабочих дней.

**Второй уровень:** если жалоба или обращение, полученные от сотрудников, не решены на первом уровне или если ответ не является удовлетворительным, у работника есть право обратиться непосредственно к Директору Департамента развития питьевого водоснабжения и водоотведения. Жалобу необходимо доставить в письменном виде на руки в приемную Директора ДРПВВ или на адрес электронной почты [drpv00@mail.ru](mailto:drpv00@mail.ru). Такая жалоба будет рассмотрена в течение 14 рабочих дней.