

**Департамент развития питьевого водоснабжения
и водоотведения при Министерстве водных ресурсов, сельского хозяйства
и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики**

ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

**Проект по улучшению санитарных условий в сельской местности и управлению
фекальным илом**

(P509563)

Февраль 2026 г.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ / ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА.....	1
1.1. ВВЕДЕНИЕ.....	1
1.2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА.....	1
2. Цель/Описание ПВЗС.....	3
2.1 Цель и Задачи ПВЗС.....	3
2.2 Структура и область применения ПВЗС.....	4
2.3 Бенефициары.....	4
3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА.....	5
3.1. Ключевые положения, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики	5
3.2. Экологический и социальный стандарт Всемирного банка в сфере взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	7
4. ПРОВЕДЕННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН В ХОДЕ ПОДГОТОВКИ ПРОЕКТА.....	9
5. ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И АНАЛИЗ.....	12
5.1. Методология.....	12
5.2. Категории заинтересованных сторон.....	13
5.1.1. Стороны, затронутые проектом.....	15
5.1.2. Другие заинтересованные стороны.....	18
5.1.3. Уязвимые лица или группы.....	21
6. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	22
6.1. Механизм реализации проекта.....	22
6.2. Роли и ответственности по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....	27
6.3. Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	28
6.3.1. Общественные консультации.....	28
6.3.2. Связь с общественностью и социальные медиа.....	28
6.3.3. Информационные материалы.....	28
6.3.4. Повышение потенциала Заинтересованных сторон.....	29
6.3.5. Механизм рассмотрения жалоб.....	29
6.3.6. Пресс-туры для представителей СМИ и интернет-изданий местного и национального уровнях.....	29
6.3.7. Информационные стенды.....	29
6.4. Стратегия учета мнения уязвимых групп.....	29

ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

6.5. Раскрытие информации	29
6.6. Предполагаемый бюджет	34
7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.....	35
7.1. Ключевые задачи МРЖ.....	35
7.2. Процесс рассмотрения и разрешения жалоб.....	35
Таблица 11. Матрица рассмотрения жалоб.....	37
7.3. Работа с особыми жалобами.....	39
7.4. Служба рассмотрения жалоб ВБ.....	40
8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ.....	41
8.1. Отчетность о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами	41
8.2. Полугодовые и годовые отчеты ГРП	42
8.3. Полугодовые отчеты по соблюдению экологических и социальных защитных мер для Всемирного банка.....	42
9. ПРИЛОЖЕНИЯ	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Протоколы общественных слушаний и лист регистрации.....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Образец формы жалобы.....	48

Сокращения

АБИИ	Азиатский банк инфраструктурных инвестиций
АО	Айыл окмоту
ПСД	Проектно-сметная документация
РУВХ	Районное управление водным хозяйством
ЭСС	Экологические и социальные стандарты
ЭСП	Экологические и социальные принципы
ЭСО	Экологическая и социальная оценка
ПУОСС	План управления окружающей и социальной средой
РДУОСС	Рамочный документ по управлению окружающей и социальной средой
ПЭСО	План экологических и социальных обязательств
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
КР	Кыргызская Республика
ПУТР	Процедуры управления трудовыми ресурсами
ОМСУ	Органы местного самоуправления
МиО	Мониторинг и оценка
МПВ	Муниципальное предприятие по водоснабжению
МПРЭТН КР	Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора КР
МВРСХиПП КР	Министерство водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности КР
МЧС	Министерство чрезвычайных ситуаций
МФ	Министерство финансов
МЭК	Министерство экономики и коммерции
ОТиТБ	Охрана труда и техника безопасности
ЛЗП	Лицо, затрагиваемое воздействием проекта
ГРП	Группа реализации проектов
ОПП	Основы политики переселения
ПДП	План действий по переселению
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ДРПВВ	Департамент развития питьевого водоснабжения и водоотведения
ТП	Техническая помощь
ВБ	Всемирный банк
ВСС	Водоснабжение и санитария
ВКС	Водный комитет села на уровне подпроекта
СВР	Служба водных ресурсов
УФИ	Управление фекальным илом

ВВЕДЕНИЕ / ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

1.1. ВВЕДЕНИЕ

В настоящем документе представлен План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), который разработан и будет реализован Департаментом развития питьевого водоснабжения и водоотведения при Министерстве водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики в рамках подготовки проекта «Улучшение санитарных условий в сельской местности и управление фекальным илом» (далее ПУСиУФИ или Проект).

Предлагаемый проект при поддержке Японского фонда социального развития (ЯФСР) апробирует комплексную инклюзивную модель управления фекальными илами (УФИ) в Аксуйском районе, объединяя санитарную инфраструктуру, предоставление услуг, создание рабочих мест и безопасное повторное использование обработанного осадка. При том, что 80% населения не имеют доступа к надлежащей санитарии, проект позволит снизить уровень заболеваний и загрязнение окружающей среды, одновременно создавая возможности для трудоустройства, особенно для уязвимых групп, посредством услуг УФИ и связанных с повторным использованием перспектив. Он будет продвигать побочные продукты обработанного осадка в качестве органического удобрения для непродуктивных культур и других целей, снижая зависимость от дорогостоящих химических средств и помогая фермерам адаптироваться к климатическим рискам. Ориентированные на общину усилия улучшат состояние здоровья, экономическую стабильность и экологическую устойчивость, способствуя формированию более жизнестойкого и социально активного сообщества Ак-Суу.

1.2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Целью предлагаемого проекта (ЦПР) является: (i) улучшение доступа к базовым санитарным услугам; (ii) повышение предпринимательских навыков и расширение доступа к занятости на территории проекта.

ПУСиУФИ состоит из трех компонентов:

Компонент 1: Развитие инфраструктуры санитарии и переработки фекального ила . В рамках данного компонента будут финансироваться работы, товары и услуги для строительства инфраструктуры по очистке сточных вод и фекального ила, а также для улучшения санитарных условий на уровне домохозяйств.

Подкомпонент 1.1: Комбинированное сооружение по очистке сточных вод и фекального ила . В рамках данного подкомпонента будет профинансировано строительство комбинированного сооружения по очистке сточных вод и фекального ила, расположенного в районном центре Ак-Суу, которое способно безопасно перерабатывать сточные воды и фекальный ил, поступающие от домохозяйств и социальных учреждений всего района. Очистное сооружение будет спроектировано таким образом, чтобы обеспечить возможность повторного использования ила и получения вторичных побочных продуктов для продуктивного использования путем преобразования ила в богатое питательными веществами органическое удобрение для выращивания непродуктивных сельскохозяйственных культур и других целей (например, озеленение, лесовосстановление, садоводство), а также в биогаз для использования на местах.

Подкомпонент 1.2: Улучшение санитарии на местах . В рамках данного подкомпонента будет профинансировано строительство и реабилитация/реконструкция санитарных объектов на местах, включая модернизацию туалетов и септиков (с удельной стоимостью от 1000 до 1900 долл. США), примерно для 900 домохозяйств или 4530 человек, из которых 50% - уязвимые группы населения.

Компонент 2: Создание услуг по УФИ, создание рабочих мест на местном уровне и повышение осведомленности населения . В рамках данного компонента будут финансироваться работы, товары и услуги по созданию услуг санитарии и УФИ, продвижению экономики замкнутого цикла и повышению осведомленности населения о преимуществах УФИ и повторного использования на территории проекта.

Подкомпонент 2.1: Создание операторов по санитарии и УФИ и профессиональное обучение . В рамках данного подкомпонента будет оказана техническая помощь в разработке модели УФИ и поддержка в создании специализированных отделов по санитарии/УФИ в четырех действующих муниципальных предприятиях (МП) в Ак-Суйском районе, которые будут отвечать за управление, эксплуатацию и техническое обслуживание (УЭиТО) очистного сооружения, а также за услуги санитарии и УФИ по всему району. Проект предусматривает трудоустройство и обучение жителей, особенно уязвимых групп, управлению всей цепочкой предоставления услуг (включая сбор, транспортировку, переработку и конечное/повторное использование). Консультант разработает стандартные операционные процедуры по сбору и транспортировке ила, а также руководство по эксплуатации, включающее вопросы технического обслуживания оборудования, гигиены и безопасности труда. Консультант также определит структуру ценообразования для модели УФИ, включая субсидии для уязвимых домохозяйств с целью обеспечения долгосрочной финансовой устойчивости, в том числе УЭиТО очистных сооружений.

Данный подкомпонент также предусматривает финансирование программы профессионального обучения с выдачей сертификатов. Консультант разработает и проведет программу обучения, направленную на развитие технических и предпринимательских навыков, а также навыков по обеспечению безопасности в области санитарии и УФИ для муниципальных предприятий Ак-Суу, а также для партнерских организаций (например, санитарно-эпидемиологических служб (СЭС) при Министерстве здравоохранения, сельскохозяйственных исследовательских центров) на территории проекта. Данная программа обучения будет также доступна для остальных жителей. Программа направлена на расширение возможностей жителей, особенно уязвимых групп, для выполнения технических или руководящих функций в области санитарии и УФИ.

Кроме того, она обеспечит контроль качества и маркетинговое продвижение побочной продукции, получаемой из ила, которая будет разработана в рамках проекта. Муниципальные предприятия Ак-Суу и партнерские организации будут обеспечены необходимым оборудованием для постоянного мониторинга и контроля качества ила, процессов переработки и побочных продуктов из ила, чтобы обеспечить соответствие переработанного ила стандартам здравоохранения, безопасности и охраны окружающей среды до его утилизации, переработки в побочные продукты или их распространения. Кроме того, консультант будет поддерживать сертификацию и брендинг продукции для подтверждения качества и доверия к рынку, а также для привлечения внимания к экологическим преимуществам и повышения признания этой продукции среди жителей. МП в центре Ак-Суу будет служить местным центром хранения и распространения побочной продукции. Удобрения будут бесплатно распространяться среди фермеров, особенно уязвимых фермеров, в рамках этого пилотного проекта, чтобы оценить их спрос и рыночную стоимость. Долгосрочной целью является продвижение удобрений в качестве экономически эффективной, благоприятной для почвы альтернативы химическим удобрениям для дальнейшего масштабирования в рамках Программы «Всеобщий доступ к водоснабжению и санитарии – Фаза-2» (WSSUAP).

Подкомпонент 2.2: Кампания по повышению осведомленности населения и изменению поведения . В рамках данного подкомпонента будет проведена кампания по повышению осведомленности населения и изменению поведения, направленная на повышение осведомленности о УФИ на уровне сообщества и на преимущества восстановления ресурсов с акцентом на безопасное использование побочных продуктов из ила. Образовательные

мероприятия продемонстрируют важность правильного опорожнения и транспортировки ила, а также то, как обработанный ил может стать ценным компостом. В рамках кампаний будет также сделан акцент на использовании компоста для улучшения почвы для непродовольственных культур, чтобы устранить опасения по поводу безопасности и стимулировать признание и принятие компоста. На общественных мероприятиях и фермерских ярмарках будут представлены побочные продукты переработки ила и продемонстрирована их роль в поддержке устойчивого сельского хозяйства. Такой подход гарантирует, что жители будут хорошо информированы, вовлечены и мотивированы для поддержки системы УФИ и признания ее практических преимуществ.

Компонент 3: «Управление и администрирование проекта, мониторинг и оценка, распространение знаний». Данный компонент будет финансировать управление и администрирование проекта, включая дополнительные операционные расходы, мониторинг и оценку (МиО), вовлечение заинтересованных сторон и распространение знаний.

В рамках проекта будет использована система МиО Программы WASUAP и внедрен подход, предполагающий широкое участие членов сообщества. Члены сообщества пройдут обучение по мониторингу проекта, а механизм обратной связи через социальные сети, доступный всем жителям, дополнительно обеспечит прозрачность и оперативность. Проект также наймет консультанта для проведения базовой, промежуточной и итоговой оценки.

Особое внимание будет уделено обмену и распространению знаний. Будет проведен семинар по запуску проекта с участием представителей ОМСУ, гражданского общества и других заинтересованных сторон для обсуждения целей проекта. В ходе реализации специалист по коммуникациям ГРП будет документировать и передавать информацию об извлеченных уроках, передовом опыте и воздействии проекта. Знания будут распространяться через налаженные сети на местном, национальном, региональном и глобальном уровнях. В проекте также будут задействованы международные партнеры, например, японские эксперты в области УФИ, для внедрения современных технологий и передового мирового опыта.

Проект по улучшению санитарных условий в сельской местности и управлению фекальным илом готовится в рамках Экологических и социальных принципов (ЭСП) Всемирного банка. Согласно экологическому и социальному стандарту ЭСС10 по взаимодействию с заинтересованными сторонами и раскрытию информации, реализующие агентства должны предоставлять заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию, а также проводить консультации с ними в культурно приемлемой манере, без манипуляций, вмешательства, принуждения, дискриминации или запугивания.

2. Цель/Описание ПВЗС

2.1 Цель и Задачи ПВЗС

Общая цель данного ПВЗС заключается в определении программы взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая раскрытие информации для общественности и консультации на протяжении всего проектного цикла. ПВЗС описывает способы, с помощью которых команда проекта будет поддерживать связь с заинтересованными сторонами, и включает механизм, с помощью которого люди могут высказывать опасения, предоставлять обратную связь или подавать жалобы на деятельность проекта или любую деятельность, связанную с проектом.

Консультации и взаимодействие с местным населением имеют важное значение для успеха проекта, чтобы обеспечить слаженное сотрудничество между сотрудниками проекта и местными сообществами, а также минимизировать и смягчить экологические и социальные риски, связанные с предлагаемым проектом.

2.2 Структура и область применения ПВЗС

ПВЗС разрабатывается в соответствии с рекомендациями и требованиями Экологического и социального стандарта (ЭСС)10 Всемирного банка и является частью экологической и социальной оценки.

К заинтересованным сторонам проекта относятся лица или группы, которые:

- а) затрагиваются или могут быть затронуты Проектом (стороны, затрагиваемые Проектом);
- б) могут быть заинтересованы в Проекте (другие заинтересованные стороны).

Оценка и взаимодействие с заинтересованными сторонами сосредоточены на следующих видах деятельности Проекта:

- **развитие инфраструктуры санитарии и обработки фекального ила**
- расширение доступа к базовым услугам санитарии, включая модернизацию туалетов для уязвимых домохозяйств;
- расширение доступа к модернизированным санитарно-гигиеническим объектам в социальных учреждениях, таких как общеобразовательные, дошкольные и медицинские учреждения;
- улучшение предпринимательских навыков и доступа к трудоустройству на территории проекта
- укрепление потенциала для развития технических, профессиональных и предпринимательских навыков в области УФИ
- образовательные мероприятия о важности надлежащего опорожнения и транспортировки ила, а также о том, как обработанный ил может стать ценным компостом.

ПВЗС состоит из 8 разделов и имеет следующую структуру:

- Раздел I — краткий обзор проекта и контекста ПВЗС.
- Раздел II — информация о ПВЗС и его структуре.
- Раздел III — нормативно-правовая база КР, обеспечивающая участие всех заинтересованных сторон в реализации проекта и легитимность ПВЗС.
- Раздел IV — предыдущие мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами при подготовке Проекта.
- Раздел V — институциональный анализ заинтересованных сторон и институциональный анализ, применяемый к проекту.
- Раздел VI — подробная информация о планируемых мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами, механизмах реализации и методах взаимодействия, а также о бюджете.
- Раздел VII — Механизм рассмотрения жалоб по проекту.
- Раздел VIII — Механизмы мониторинга, документирования и отчетности.

В целом, ПВЗС описывает способы, с помощью которых команда проекта будет взаимодействовать с заинтересованными сторонами, включая механизм, с помощью которого люди могут выражать обеспокоенность, предоставлять обратную связь или подавать жалобы по проекту и любой деятельности, связанной с проектом.

2.3 Бенефициары

В рамках данного проекта будут проведены необходимые мероприятия по строительству сооружения по очистке сточных вод и фекального ила и реабилитации/модернизации систем санитарии на местах, включая модернизацию туалетов для уязвимых домохозяйств и

отдельных социальных учреждений. Получатели выгод от реализации данного проекта, в зависимости от уровня полученных выгод, делятся на следующие категории: прямые и косвенные:

Прямые бенефициары:

- 900 домохозяйств или 4 530 человек, из которых 50% относятся к уязвимым группам населения, получают прямую выгоду от инвестиций, направленных на улучшение санитарных условий на местах и услуг по УФИ, а также связанных с ними информационных и образовательных мероприятий по улучшению гигиены и изменению поведенческих навыков в образовательных учреждениях;
- расширение доступа к трудоустройству и предпринимательским навыкам в области УФИ, создание 25 новых или улучшенных рабочих мест
- около 100 человек пройдут обучение и получат навыки развития бизнеса в области санитарии и УФИ, чтобы присоединиться и/или создать бизнес в цепочке предоставления услуг по УФИ
- 5 человек (из числа уязвимых групп населения) будут наняты для эксплуатации и технического обслуживания систем санитарии на местах в 5 социальных учреждениях.
- около 5 местных поставщиков услуг, таких как сельские предприятия по водоснабжению, укрепят свою материально-техническую базу для дальнейшего устойчивого функционирования системы УФИ. Кроме того, будут организованы соответствующие мероприятия по повышению потенциала, направленные на развитие технических и предпринимательских навыков, а также навыков безопасности в области УФИ.

Косвенные бенефициары:

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

- Департамент развития питьевого водоснабжения и водоотведения при Министерстве водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности КР;
- Органы местного самоуправления (Айыл Окмоту) на территориях, участвующих в проекте.
- Департамент профилактики заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора при Министерстве здравоохранения КР и его районные подразделения получают выгоду от проекта в виде лабораторного оборудования, необходимого для проведения мониторинга и контроля качества ила, процессов очистки и побочных продуктов из ила.
- Проект косвенно принесет выгоду всему населению района, которому будет предоставлен доступ к услугам УФИ.

3. 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 Кыргызской Республики «О государственных гарантиях равных прав и равных возможностей мужчин и женщин» №184 от 04.08.2008г.;
- Закон КР «О праве на доступ к информации» №217 (29.12.2023)
- Закон КР «О порядке рассмотрения обращений граждан» №67 от 04.05.2007г.;
- 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 12.01.2001г.;
- Закон КР «Об охране окружающей среды» №53 от 16.06.1999г.;
- Закон КР «О местном самоуправлении» №101 от 15.07.2011г.;
- Закон КР Об ассоциациях водопользователей» №38 от 15.03.2002г.;
- Закон КР «О некоммерческих организациях» №111 от 15.10.1999г.;
- Закон КР «О правах и гарантиях лиц с ограниченными возможностями здоровья» №38 03.04.2008г.

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, свободу прессы, передачу 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 для лиц разного пола в политической, социальной, экономической, культурной и других сферах человеческой жизни, предназначен для защиты мужчин и женщин от дискриминации по признаку пола, направлен на установление прогрессивных демократических отношений между мужчинами и женщинами.

Закон КР «О праве на доступ к информации» содержит положения о реализации и защите права каждого на доступ к информации, находящейся в распоряжении обладателей информации, включая государственные органы и органы местного самоуправления. Он направлен на достижение максимальной информационной открытости, прозрачности и подотчетности в их деятельности, в том числе через форму открытых данных (доступ к информации через Интернет, Открытое правительство). Закон предусматривает раскрытие информации о деятельности государственных органов, текущих решениях и официальных мероприятиях, обеспечение доступа к документам и т. д.

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.

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 к 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; охрану здоровья и медико-санитарную помощь; охрану труда и занятость; культурную и образовательную интеграцию в общество; право доступа к объектам инфраструктуры; реабилитацию лиц с ограниченными возможностями.

3.2. Экологический и социальный стандарт Всемирного банка в сфере взаимодействия с заинтересованными сторонами

Экологические и социальные принципы (ЭСП/ЭСП) Всемирного банка вступили в силу 1 октября 2018 года. Они включают экологический и социальный стандарт (ЭСС) 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 ЭСС 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. ЭСС 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 ЭСС 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 воздействиям.
- 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 ЭСС: (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.

4. ПРОВЕДЕННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН В ХОДЕ ПОДГОТОВКИ ПРОЕКТА

4.1. Встречи и консультации со Всемирным банком

На начальном этапе подготовки данного Проекта были проведены следующие встречи со Всемирным банком.

Таблица 1. Список встреч

Место	Дата	Участники	Ключевые вопросы
ДРПВВ	10.03.2025	Представители ВБ, ДРПВВ, ГРП	Видение ВБ по реализации ПУСиУФИ
ГРП	11.03.2025	Представители ВБ, ГРП	Социальные и экологические требования проекта в соответствии с СЭП Всемирного банка
ДРПВВ	12.03.2025	Представители ВБ, ДРПВВ, ГРП	Идентификация и утверждение перечня населенных пунктов. Встреча с представителями местных органов власти и сообщества.
ГРП	12.06.2025	Специалисты ГРП по социальным и экологическим мерам безопасности	Проведение консультаций на местном уровне с жителями Аксуского района.

4.2. Встречи и консультации с ключевыми заинтересованными сторонами

В процессе детальной оценки и разработки данного проекта **ГРП ДРПВВ** провел следующие мероприятия с заинтересованными сторонами на местном и национальном уровнях:

- Официальные встречи с органами государственной власти на национальном и местном уровнях;
- Первоначальные консультации с заинтересованными сторонами (включая бенефициаров) на районном и местном уровнях по вопросам потребностей в доступе к безопасной питьевой воде путем строительства и/или реабилитации систем водоснабжения в выбранных районах Кыргызской Республики;
- Общественные консультации по вопросам деятельности проекта, его экологическим и социальным воздействиям, а также инструментам для смягчения негативных последствий;
- Общественные слушания с участием заинтересованных сторон как на местном, так и на национальном уровнях.

ГРП ДРПВВ провел следующие мероприятия с ключевыми заинтересованными сторонами проекта. Основные мероприятия указаны в таблице 2 ниже.

Таблица 2. Список заинтересованных сторон и ключевые вопросы для обсуждения

Заинтересованные стороны	Ключевые вопросы для обсуждения
ГРП	• Стратегия достижения целей проекта. • Индикаторы для измерения достижения целей проекта. • Механизмы реализации проекта. • Допустимые закупки. • Социальные и экологические риски и воздействие проекта. • Реализация проекта по строительству и восстановлению систем питьевого водоснабжения с использованием современных технологий.
ДРПВВ	• Инвестиционная жизнеспособность Проекта. • Обеспечение населения удаленных 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 МПРЭТН КР	• Приведение Проекта в соответствие с Национальной стратегией развития на 2018-2040 годы. • Инвестиционная жизнеспособность Проекта. • Вопросы устойчивого развития в ходе разработки Проекта. • Вклад Проекта в экономическое развитие, сокращение бедности и общее процветание региона.
Районные государственные администрации	• Экономическое развитие. • Сокращение бедности в сельских районах. • Обеспечение населенных пунктов безопасной питьевой водой. • Экологические и социальные требования, включая работу с жалобами.
Органы местного самоуправления	• Обеспечение благоприятных условий

	в ходе реализации проекта водоснабжения. • Обеспечение населения безопасной питьевой водой. • Экологические и социальные требования, включая работу с жалобами.
Районное управление водного хозяйства (РУВХ)	• Управление водными ресурсами на районном уровне. • Устойчивость системы водоснабжения.
Муниципальные предприятия водоснабжения	• Активное участие в процессе строительства и/или реабилитации систем питьевого водоснабжения. • Обеспечение местного населения безопасной питьевой водой. • Обеспечение устойчивости систем водоснабжения после завершения строительства и/или реабилитации.
Местные некоммерческие организации / Общественные организации	• Содействие в мобилизации населения в ходе реализации подпроекта. • Участие в процессах обсуждения вопросов обеспечения местного населения безопасной питьевой водой и принятия решений. • Содействие в распространении информации о деятельности Проекта среди населения в зоне подпроекта
Местное население, проживающее на территории проекта.	• Реализация проекта по строительству и восстановлению систем питьевого водоснабжения с использованием современных технологий. • Социальные и экологические риски и воздействие Проекта. • Экологические и социальные требования, включая Механизм рассмотрения жалоб (ГРМ). • Механизмы вовлечения сообщества в процесс принятия решений. • Участие уязвимых групп (дети, пожилые люди и лица с ограниченными возможностями) для удовлетворения их особых потребностей. • Процесс обратной связи и коммуникации с местным сообществом в ходе подготовки и

4.3.Общественные консультации

В рамках продвижения Программы всеобщего доступа к водоснабжению и санитарии в Кыргызской Республике ГРП были организованы и проведены следующие мероприятия среди заинтересованных сторон на национальном и местном уровнях:

8 февраля 2024 года по инициативе **Департамента развития питьевого водоснабжения и водоотведения (ДРПВВ)** был проведен круглый стол с участием представителей Министерства финансов КР, Министерства экономики и коммерции КР, Госстроя и представителей международных организаций, включая Всемирный банк, Азиатский банк развития, ЕБРР, Посольство Швейцарии в КР и др. В ходе круглого стола ДРПВВ представил презентацию Программы всеобщего доступа к водоснабжению и санитарии в Кыргызской Республике, что стало ключевым событием для представителей ключевых государственных органов и международных партнеров. Обсужденные вопросы стали приоритетными направлениями для обеспечения устойчивого и всеобщего доступа к водоснабжению и санитарии в Кыргызской Республике.

В августе 2025 года ГРП опубликовал на сайте www.tunuksuu.kg проекты рамочных документов по социальным и экологическим стандартам, подготовленные для **Проекта по улучшению санитарных условий в сельской местности и управлению фекальным илом**, с целью информирования заинтересованных сторон и общественности о целях развития данной Программы и применимых к ней экологических и социальных стандартах Всемирного банка.

Для информирования заинтересованных сторон о Проекте (ПУСиУФИ) и раскрытия результатов социальной и экологической документации ГРП провел общественные консультации в Ак-Суйском районе 12 июня 2025 года. В общественных слушаниях приняли участие представители районной государственной администрации, главы айыл окмоту, старейшины сел, депутаты айылных кенешей, представители социальных служб, местных государственных и общественных учреждений, а также жители Ак-Суйского района.

По итогам консультаций участники не высказали возражений или замечаний относительно представленных рамочных документов по экологическим и социальным гарантиям. Участники единогласно поддержали реализацию Проекта. Протокол общественных слушаний приведен в Приложении 1.

5. ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И АНАЛИЗ

5.1. Методология

В целях соответствия передовому опыту в проекте будут применяться следующие принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами:

- **Открытость и подход, основанный на жизненном цикле:** общественные консультации по проекту(ам) будут организованы в течение всего жизненного цикла, проводиться открыто, без внешнего манипулирования, вмешательства, принуждения или запугивания.

- **Осознанное участие и обратная связь:** информация будет предоставлена и широко распространена среди всех заинтересованных сторон в соответствующем формате; будут созданы возможности для обратной связи с заинтересованными сторонами, а также для анализа и устранения замечаний и проблем.
- **Инклюзивность и чувствительность:** определение заинтересованных сторон проводится для улучшения коммуникации и построения эффективных отношений. Процесс участия в проектах носит инклюзивный характер. Все заинтересованные стороны всегда поощряются к участию в процессе консультаций. Всем заинтересованным сторонам предоставляется равный доступ к информации. Чувствительность к потребностям заинтересованных сторон является ключевым принципом, лежащим в основе выбора методов взаимодействия. Особое внимание уделяется уязвимым группам, которые могут оказаться лишенными выгод от реализации проекта, в частности женщинам, пожилым людям, лицам с ограниченными возможностями, перемещенным лицам, трудовым мигрантам и сообществам, а также культурным особенностям различных этнических групп.
- **Гибкость:** если социальное дистанцирование, культурный контекст (например, определенная гендерная динамика) или факторы управления (например, высокий риск ответных действий/возмездия) препятствуют традиционным формам личного взаимодействия, методологию необходимо адаптировать к другим формам взаимодействия, включая различные формы коммуникации через интернет или по телефону.

5.2. Категории заинтересованных сторон

1. **ЭСС10** выделяет две широкие категории заинтересованных сторон: «стороны, затронутые проектом» и «другие заинтересованные стороны». ЭСС10 также указывает, что Заемщик будет определять такие затронутые проектом стороны (отдельные лица или группы), которые в силу своих особых обстоятельств могут оказаться в неблагоприятном или уязвимом положении.
2. **Стороны, затронутые проектом** — это лица, группы и другие стороны на территории проекта, которые прямо или косвенно, положительно или отрицательно (фактически или потенциально) затронуты проектом и/или которые были определены как наиболее восприимчивые к изменениям, связанным с проектом, и которые должны активно участвовать в определении воздействий и их значимости, а также в принятии решений о мерах по смягчению последствий и управлению.
3. **Другие заинтересованные стороны** — это лица/группы/организации, которые считают или чувствуют, что их интересы затронуты проектом и/или которые могут каким-либо образом повлиять на результаты проекта и процесс его реализации.
4. **Уязвимые группы** — это лица, которые могут быть непропорционально затронуты или поставлены в еще более невыгодное положение проектом(ами) по сравнению с любыми другими группами из-за их уязвимого статуса, и в отношении которых могут потребоваться особые меры для обеспечения их равного представительства в процессах консультаций и принятия решений, связанных с проектом(ами).

Определение и приоритизация заинтересованных сторон

5. Определение заинтересованных сторон направлено на определение и приоритизацию заинтересованных сторон проекта для проведения консультаций. Определение заинтересованных сторон — это непрерывный процесс. Заинтересованные стороны также классифицируются в зависимости от их заинтересованности и влияния на проект. Заинтересованность/влияние классифицируются по 3 категориям: i) высокая; ii) средняя; и iii) низкая. Эта категоризация направлена на оценку соотношения сил, воздействия, поддержки и

отношения различных выявленных заинтересованных сторон. Заинтересованные стороны подробно описаны в таблице 1 ниже.

Уязвимые группы

6. Лица и группы, находящиеся в неблагоприятном/уязвимом положении, могут быть непропорционально затронуты проектом, как отрицательно, так и положительно. Из-за низкого социально-экономического статуса их голоса могут не быть услышаны в формальном процессе принятия решений или включены в процесс консультаций, но их отзывы не запрашиваются таким образом, чтобы обеспечить достаточное понимание того, как они затронуты, как они отреагируют и какая поддержка им может понадобиться, чтобы избежать или смягчить такое воздействие с их собственной точки зрения.

7. Выявление уязвимых лиц и групп является важным шагом для эффективного вовлечения их в процесс консультаций на протяжении всего цикла проекта. Это позволяет ГРП разработать меры по предотвращению неблагоприятных воздействий или минимизации или смягчению таких воздействий на уязвимые группы, если избежать их невозможно. Включение уязвимых/незащищенных лиц и групп на ранней стадии планирования проекта также может помочь в разработке проекта, который предоставит им возможности восстановить и улучшить свои средства к существованию.

8. Уязвимые группы в рамках проекта могут включать в себя, среди прочего, следующие категории: 1) домохозяйства и отдельные лица с низким доходом; 2) пожилые люди; 3) люди с ограниченными возможностями;

5.1.1. Стороны, затронутые проектом

В эту категорию входят "те, кто может быть затронут Проектом из-за фактического воздействия или потенциального риска для их физической среды, здоровья, безопасности, культурных обычаев, благосостояния или средств к существованию. Это люди или домохозяйства, которые с наибольшей вероятностью увидят изменения, связанные с экологическими и социальными воздействиями Проекта. Анализ затрагиваемых сторон по видам деятельности Проекта см. в Таблице 3.

Таблица 3. Описание сторон, затронутых проектом

Затронутая сторона	Описание	Участие	Важность
Жители Ак-Суйского района	Население села	-Участие в районных консультациях.; -; -Участие в образовательных программах, направленных на повышение осведомленности о правильном использовании воды, безопасность оборудования, повторное использование и обеспечении санитарии и гигиены.	высокая
900 домохозяйств-бенефициаров в Ак-Суйском районе, из которых 50% являются уязвимыми.	4 530 человек, имеющих ограниченный доступ к санитарным услугам (-900 домохозяйств; – 50% уязвимые)	Участие в процессах принятия проектных решений путем внесения предложений и предоставления обратной связи, так как они являются пользователями системы УФИ; их потребности и предпочтения должны учитываться при проектировании системы; Целевые консультации с четким разъяснением тарифов и субсидий; инклюзивное информирование; предоставление информации о доступе к услугам, безопасной утилизации сточных вод и фекальных осадков, тарифах и гигиене. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ)	высокая

Местные поставщики услуг / Муниципальные предприятия)	Мелкие местные коммунальные предприятия, созданные на территориях проекта, оказывающие услуги по эксплуатации; улучшенное предоставление услуг и сбора сточных вод для физических и юридических лиц.	Технические консультации/обучение, семинары и иные мероприятия по наращиванию потенциала..	высокая
Люди с ограниченными возможностями здоровья	Уязвимая группа на территориях реализации Проекта	- участие на встречах села для обсуждения вопросов услуг УФИ, улучшений инфраструктуры санитарии; - участие в обучающих мероприятиях проекта; -; - участие в обучении для получения навыков санитарно-гигиенических практик, которые могут помочь улучшить здоровье и качество жизни; - МРЖ.	высокая
Пожилые люди (пенсионеры согласно Трудовому кодексу КР)	Уязвимая группа на территориях реализации Проекта	- участие в сельских сходах для обсуждения вопросов услуг УФИ и улучшения санитарной инфраструктуры; -участие в обучающих мероприятиях в рамках Проекта; - влияние на создание благоприятных и комфортных условий в домохозяйствах; - укрепление здоровья; - улучшение качества жизни в сельской местности; - МРЖ	от средней до высокой
Домохозяйства, возглавляемые женщинами/Женщины/Девочки	Женщины, на которых традиционно лежат обязанности по ВСГ, сталкиваются с	- обеспечение доступа к улучшенным услугам ВСГ; - создание благоприятных и комфортных условий в домохозяйствах; - участие в обучении для	Высокая

	повышенной нагрузкой по времени и обязанностями по уходу из-за болезней, передающихся через воду, что усугубляет циклы бедности, плохого здоровья и снижения человеческого капитала	получения навыков санитарно-гигиенических практик, которые могут способствовать улучшению здоровья и качества жизни. - уделение большего времени воспитанию детей; - МРЖ	
Местные фермеры	Мелкие землевладельцы с ограниченным доступом к доступным по цене удобрениям.	Участие в процессах принятия проектных решений путем внесения предложений и предоставления обратной связи о потенциальной переработке осадка в богатое питательными веществами органическое удобрение для сельского хозяйства (для непродовольственных культур) и других целей (например, озеленение, лесовосстановление, садоводство). Целевые консультации с лицами, избегающими рисков повторного использования осадка; информация о безопасном использовании компоста и безопасной обработке сточных вод. Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ).	Высокая
Стажёры/участники обучения в области санитарии и предпринимательства в сфере УФИ	Местные жители, неформальные работники и молодёжь	Инклюзивные программы обучения, консультации, семинары и другие мероприятия по наращиванию потенциала.	высокая

5.1.2. Другие заинтересованные стороны

К другим заинтересованным сторонам относятся лица/группы/организации, которые могут быть напрямую не затронуты Проектом, но которые считают или воспринимают свои интересы как затронутые Проектом, и/или которые могут каким-либо образом повлиять на Проект и процесс его реализации. Другие заинтересованные стороны включают, помимо прочего, региональные и районные администрации, местные предприятия, государственные учреждения, которые могут быть вовлечены в проект различными способами, а также гражданское общество, международные организации, средства массовой информации и широкую общественность. Подробная информация о других заинтересованных сторонах приведена в Таблице 4.

Таблица 4. Описание других заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	Уровень	Описание	Роль в вопросах, связанных с проектом	Важность
Министерство финансов (МФ)	Национальный	МФ — центральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по разработке и реализации государственной политики в сфере управления государственными финансами, а также политики в сфере внутреннего аудита и государственных закупок.	Основной целью МФ является формирование государственной политики по управлению государственными финансами и неналоговыми платежами, совершенствование правового регулирования в сфере внутреннего аудита, бухгалтерского учета и финансовой отчетности сектора государственного управления, государственных закупок и управления внешним и внутренним государственным долгом Кыргызской Республики.	высокая
СВР МВРСХиПП	Национальный	СВР МВРСХиПП — административное подразделение, осуществляющее функции исполнительного органа в сфере питьевого водоснабжения и водоотведения.	В задачи СВР МВРСХиПП входит разработка и реализация единой государственной политики в области питьевого водоснабжения и водоотведения; реализация мероприятий по строительству/реконструкции и реабилитации социальных объектов и сооружений питьевого водоснабжения и водоотведения, финансируемых за счет средств республиканского бюджета, международных проектов и иных источников, не противоречащих	высокая

			законодательству КР.	
ДРПВВ	Национальный	ДРПВВ осуществляет свою деятельность по развитию централизованного питьевого водоснабжения и водоотведения в жилой зоне.	ДРПВВ является исполнительным органом государственных инвестиционных проектов в сфере питьевого водоснабжения и водоотведения; - выступает заказчиком по строительству/реконструкции объектов/сооружений централизованного питьевого водоснабжения и водоотведения, финансируемых за счет средств республиканского бюджета и международных проектов.	высокая
Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора КР (МПРЭТН КР)	Национальный	МПРЭТН КР осуществляет разработку и реализацию государственной политики и координацию в сферах охраны окружающей среды, экологии и климата, геологии и недропользования, использования и охраны природных ресурсов, в том числе биологических ресурсов, недр и водных ресурсов, за исключением объектов ирригационной и мелиоративной инфраструктуры, осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением	МПРЭТН КР реализует государственную политику в области управления качеством вод; проводит государственную экологическую экспертизу проектов; надзор за соблюдением экологических требований.	средняя

		требований экологической, промышленной безопасности, безопасности ведения горных работ, охраны недр, качества угля и топлива.		
Другие соответствующие министерства и ведомства	Национальный	Государственные органы, осуществляющие государственный контроль и надзор за соблюдением требований в области питьевого водоснабжения и водоотведения.	В функции соответствующих государственных органов входит регистрация и выдача документов; контроль за выполнением строительных работ в сфере ВСС, социальной и экологической безопасности; контроль качества питьевой воды и т. д.	высокая
Органы местного самоуправления (ОМСУ)	Местный	ОМСУ являются представительным и исполнительными органами, обеспечивающими решение вопросов местного значения.	В функции ОМСУ входит контроль за деятельностью предприятий, организаций и учреждений, иных хозяйствующих субъектов по выполнению природоохранного законодательства, использованию земель и природных ресурсов, соблюдению норм и правил градостроительства и архитектуры, санитарных норм, природоохранных мероприятий в порядке, установленном законодательством.	высокая
Департамент профилактик и заболеваний и государственного санитарно-эпидемиологического надзора Министерства здравоохранения	Национальный	Национальный орган, ответственный за охрану общественного здоровья посредством санитарного, эпидемиологического и гигиенического контроля на всей территории	Департамент охраняет общественное здоровье путем мониторинга и профилактики заболеваний, связанных с санитарией, обеспечения соблюдения санитарно-гигиенических норм и проведения лабораторного контроля качества питьевой воды, сточных вод, осадка и санитарных объектов. Он оценивает риски для общественного здоровья, осуществляет нормативный надзор и предоставляет	высокая

Кыргызской Республики.		Кыргызской Республики.	технические рекомендации, а также обеспечивает соответствие услуг в области санитарии и управления фекальными осадками, включая практики повторного использования, требованиям безопасности и охраны здоровья.	
------------------------	--	------------------------	--	--

5.1.3. Уязвимые лица или группы

В качестве особой категории заинтересованных сторон ПВЗС также определяет уязвимые группы, то есть лиц или группы, которые могут нуждаться в особом подходе при взаимодействии с ними из-за их уязвимого статуса, чтобы обеспечить их равное представительство в процессе консультаций и принятия решений, связанных с Проектом. В рамках Проекта это могут быть группы, которым по разным причинам (например, инвалидности) особенно сложно получить доступ к информации и выразить свое мнение о Проекте и его воздействии. Как указано в Таблице 3 выше, к уязвимым группам относятся следующие категории лиц:

- домохозяйства с низким уровнем дохода;
- люди с ограниченными возможностями;
- пожилые люди;
- домохозяйства, возглавляемые женщинами.

Более подробная оценка подпроектов будет проводиться на ранней стадии реализации проекта, а мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут адаптированы к потребностям социальных групп, которые могут быть исключены по признаку убеждений, этнической принадлежности, пола, социального статуса или по любым другим признакам. Обсуждения с уязвимыми/незащищенными группами, затронутыми проектом, направлены на предоставление возможностей для проведения базового исследования на местах потенциального социального воздействия деятельности по проекту в выбранных подпроектах. Для уязвимых групп будут организованы обсуждения в фокус-группах с учетом их особых потребностей (если таковые имеются) и предложений, полученных в ходе консультаций.

Проект обеспечит проведение консультаций с местными сообществами с участием уязвимых групп, презентации будут проводиться на кыргызском языке. .

Сообщества на территориях проекта будут привлекаться для обеспечения учета потребностей уязвимых домохозяйств, например, посредством поддержки уязвимых групп в сфере услуг по управлению фекальным илом с субсидированными тарифами и улучшенными домашними туалетами.. Транспортные услуги (если таковые имеются) для уязвимых групп, участвующих в общественных консультациях, будут координироваться и определяться участвующими муниципалитетами.

6. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

ГРП будет проводить консультации с общественностью и всеми соответствующими заинтересованными сторонами по ключевым мероприятиям, связанным с Проектом. ГРП будет предоставлять информацию о ходе реализации Проекта, технико-экономических обоснованиях, технических, экологических и социальных оценках, запрашивать отзывы заинтересованных сторон и общественности по мероприятиям Проекта. Результаты таких консультаций будут согласовываться с участниками и документироваться. Отзывы, мнения и предложения, полученные от заинтересованных сторон, будут надлежащим образом рассмотрены. Планируемые мероприятия приведены в таблицах № 6 и № 7.

6.1. Механизм реализации проекта

Ключевыми учреждениями, участвующими в реализации проекта, являются МФ, МВРСХиПП КР и ДРПВВ, РПУ и органы местного самоуправления (АО) на местном уровне. ДРПВВ будет координировать проект и создавать необходимый потенциал на региональном и местном уровнях для предоставления услуг.

ДРПВВ отвечает за развитие как сельского, так и городского водоснабжения и санитарии, включая политику, планирование и координацию сектора. В его обязанности будет входить выполнение общих функций исполнительного агентства по водоснабжению, санитарии и очистке сточных вод; общая координация сектора и поддержка политики развития, поддержание связи с правительством и донорами, участие во всех мероприятиях по закупкам (например, в качестве члена оценочной комиссии), определение и приоритизацию мероприятий в секторе (включая инвестиции в инфраструктуру и институциональную поддержку), координация мероприятий по организационной поддержке на национальном уровне.

Кроме того, ДРПВВ будет нести общую ответственность за реализацию проекта. СВР будет получать поддержку через ГРП, на который возложена выполнение фидуциарной функции (расходы, финансовое управление, закупки, экологические/социальные стандарты, мониторинг и оценка). Социальные и экологические стандарты будут реализованы в соответствии с требованиями ЭСП Всемирного банка, которые будут изложены в ПЭСО как часть Финансового соглашения. Все операционные механизмы проекта будут подробно описаны в Операционном руководстве проекта (ОпРП), которое будет подготовлено до начала реализации проекта.

Таблица 6. Основные мероприятия по информированию/вовлечения других заинтересованных сторон проекта

Тема	Метод	График	Ответственные стороны
Экологическое и социальное воздействие Проекта.	Общественные консультации/слушания. Раскрытие информации на сайте ДРПВВ. Социальные сети ГРП. Собрания жителей в селе. WhatsApp мессенджер — мгновенный обмен сообщениями и голосовая связь через смартфон. МРЖ.	Согласно графику подготовки и реализации подпроектов.	ГРП Айыл окмоту

Информация о механизме реализации проекта.	Информационные встречи. Информационные стенды с информацией о проекте. Раскрытие информации на сайте ДРПВВ. ГРП в социальных сетях. МРЖ	В начале реализации Проекта, далее по графику подготовки и реализации подпроектов.	ГРП Айыл окмоту
Жалобы, предложения, рассмотрение мнений.	МРЖ	Регулярно	ГРП Айыл окмоту МПВ
Укрепление потенциала сторон, затронутых проектом.	В соответствии с разработанным планом и программой информационно-просветительских мероприятий.	Регулярно по графику в соответствии с Программой информационно-просветительских мероприятий.	ГРП
Обсуждение подпроектов.	Информационные встречи/консультации. Сайт ДРПВВ. ГРП в социальных сетях. Раскрытие информации.	Согласно графику подготовки и реализации подпроектов.	ГРП Айыл окмоту МПВ
Регулярный мониторинг. Промежуточная оценка. Итоговая оценка.	Анкета для оценки удовлетворенности бенефициаров проекта/затронутых лиц.	Регулярно. В середине реализации проекта и итоговая оценка	ГРП Консультанты по оценке.
Общая информация о ходе реализации проекта.	Пресс-туры для СМИ. ГРП в социальных сетях Сайт ДРПВВ. Отчеты.	Регулярно в течение всего периода реализации проекта.	ГРП

Таблица 7. План мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами проекта

Ответственные стороны	Заинтересованные стороны	Цель	Методы взаимодействия	Каналы коммуникации	Место проведения	Периодичность
Всемирный Банк	МФ КР СВР ДРПВВ ГРП	Регулярный мониторинг хода проекта и оказание технической поддержки проекту.	Технические миссии Памятные записки	Электронные письма, Миссии технической поддержки по внедрению и надзору за проектами.	Посещение подпроектов, Видеоконференции.	Полугодовые отчеты о ходе работ, Полугодовые отчеты о реализации ПЭСО Полугодовые миссии, Регулярные мониторинговые посещения подпроектов.
Министерство финансов КР	МЭК, СВР, ДРПВВ, ВБ	Обмен информацией, проверки, разрешения и обращения за поддержкой для информирования государственных органов КР о финансовой гарантии.	Ход реализации проекта, бюджет и финансирование. Официальные запросы и письма.	Официальная внутренняя и внешняя коммуникация, письменные официальные письма, запросы и почта.	Визиты, Официальные встречи	Регулярно.
СВР, ДРПВВ	МФ ВБ ДРПВВ ГРП	Реализация проекта. Технический надзор за строительными подрядчиками. Социальный и	Закупки. Координация деятельности консалтинговых компаний по разработке проектно-	Официальная внутренняя и внешняя коммуникация. Письменные	Строительные площадки подпроектов. Офис ГРП. Офисы АО и	На полугодовой основе

		экологический надзор.	сметной документации, экологическая и социальная оценка, ПУОСС. Проведение общественных консультаций. Мониторинг деятельности (суб)подрядчиков. Подведение итогов ежемесячных отчетов по реализации ПУОСС, представленных (суб)подрядчиками. Подготовка и предоставление полугодовых отчетов в ВБ.	официальные письма-запросы и почта. Электронная почта и другие каналы связи.	МПВ.	
ГРП	Все заинтересованные стороны, включая бенефициаров и ЛЗП. Другие заинтересованные стороны.	Эффективно реализовать компоненты проекта. Увеличить взаимодействие с ЛЗП. Раскрытие информации об экологических и социальных аспектах проекта. Получить обратную	Пресс-конференции, семинары, личные встречи со всеми заинтересованными сторонами (под)проекта. Средства массовой информации/социальные сети. Информационный стенд. Мнения	Официальная внутренняя и внешняя коммуникация. Письменные официальные письма. Запросы и электронная почта. Другие каналы коммуникации.	Участки (Под)проектов, офис ГРП, офисы МПВ	Регулярно

		связь.	заинтересованных сторон/ бенефициаров, опросы затронутых лиц/опросы общественного мнения, коммуникационные материалы. Общественные консультации и МРЖ			
Стороны, затронутые проектом	ГРП АО МПВ	Участие в реализации проекта, включая разработку подпроекта, проведение экологической и социальной оценки на конкретном участке, а также принятие мер по смягчению воздействия на окружающую среду и общество.	Запросы/жалобы Предложения/ рекомендации	Каналы обратной связи: телефон, электронная почта, веб-сайт и назначенный сотрудник. Механизм рассмотрения жалоб. Общественные консультации.	Участки подпроектов АО МПВ ГРП	На протяжении всего периода реализации проекта

6.2. Роли и ответственности по взаимодействию с заинтересованными сторонами

В состав ключевой группы по взаимодействию с заинтересованными сторонами входят сотрудники ГРП (главный инженер, специалисты по охране окружающей среды и социальным вопросам, специалисты по мониторингу и оценке, специалисты по фидуциарным вопросам), которые будут отвечать за все аспекты взаимодействия с заинтересованными сторонами и руководить этой работой. Однако для реализации различных мероприятий ПВЗС ГРП необходимо будет тесно координировать свою деятельность с другими ключевыми заинтересованными сторонами, другими национальными и местными государственными органами, (суб)подрядчиком, а также затронутыми сообществами и населением. Роли и обязанности этих участников/заинтересованных сторон описаны в Таблице 8 ниже.

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

Исполняющая сторона	Ответственность
ДРПВВ	• Общая координация и контроль за ходом реализации проекта; • Подотчетность перед СБР МВРСХиПП КР при Кабинете Министров КР.
ГРП	• Планирование и применение ПВЗС; • Основные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами; • Механизм подачи и рассмотрения жалоб; • Координация/контроль деятельности (суб)подрядчика в рамках ПЭСО и ЭСС; • Мониторинг и отчетность по социальным и экологическим показателям перед Кабинетом Министров КР и Всемирным Банком.
(Суб)подрядчики	• Информировать ГРП о любых проблемах взаимодействия с заинтересованными сторонами; • Передавать и разрешать жалобы, связанные со строительными/восстановительными работами в тесном сотрудничестве и под руководством ГРП; • Подготавливать, опубликовывать по мере необходимости и реализовывать ПУОСС; • Информировать местные сообщества о любых мероприятиях по мониторингу окружающей среды, например, о мониторинге шума, вибрации, качества воды; • Объявлять о важных строительных/восстановительных работах
Государственные органы: - Министерство экономики и коммерции; - Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора; - Государственное агентство по земельным ресурсам.	• Контроль за соблюдением (под)проектом законодательства КР; • Участие в реализации некоторых мероприятий в соответствии с РДУОСС/ОПП и ПВЗС; • Участие в реализации процесса отвода земель; • Предоставление общественности отчетов по анализу и оценке экологического и социального воздействия и взаимодействие с общественностью.

- другие соответствующие государственные министерства и ведомства.	
Муниципалитеты, затронутые проектом.	• Оказывать содействие ГРП в проведении мероприятий с участием местных сообществ в рамках реализации ПВЗС; • Передавать все жалобы специалисту ГРП по социальным защитным мерам и участвовать в процессе рассмотрения жалоб на местном уровне; • Оказывать содействие ГРП в проведении мероприятий с участием местных сообществ при реализации ПВЗС; • Обеспечить доступ к опубликованным экологическим и социальным документам.
Лица, затронутые проектом	• Приглашаются участвовать и поднимать вопросы о (под)проекте на встречах и в обсуждениях с группой по мониторингу и надзору ГРП, если это представляет интерес или имеет значение; • Подача жалоб с использованием МРЖ, определенного в ПВЗС (раздел о механизме рассмотрения жалоб); • Оказание помощи (под)проекту в определении мер по смягчению последствий.

6.3. Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами

6.3.1. Общественные консультации

В рамках старта реализации настоящего Проекта ГРП организует встречи по запуску Проекта на территории реализации Проекта. Команда ГРП по экологическим и социальным защитным мерам 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 ГРП будет задействован в Проекте для подготовки и размещения информации о Проекте на сайте и в социальных сетях ДРПВВ 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. Информационные материалы

Письменная информация будет открыта для общественности с помощью различных информационных материалов, включая брошюры, буклеты, плакаты и т.д. Будет специально разработан инструмент для связей с общественностью, который будет распространяться как в печатной, так и в онлайн-форме. ГРП также будет регулярно обновлять свой веб-сайт ДРПВВ с основными обновлениями Проекта и отчетами об экологических и социальных показателях Проекта на русском языке. 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 документы по экологическому и социальному управлению, разработке и внедрению, повышению осведомленности о включении/исключении, трудовые вопросы, риски СЭН/СД, ПВЗС, МРЖ.

6.3.5. Механизм рассмотрения жалоб

В соответствии с требованием ЭСС 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 ГРП 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 уровней

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, МПВ, 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 буклеты 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 преимуществам 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, охваченных Проектом, будут проводиться 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 ГРП по мере необходимости.

6.5. Раскрытие информации

В рамках Проекта будет использован сайт ДРПВВ для раскрытия проектной документации, в том числе по экологическим и социальным показателям на государственном и официальном 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 защитным мерам также будут размещены на веб-сайте. ГРП 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 документы ЭСП	ГРП	Все заинтересованные стороны	Во время подготовки Проекта и до начала реализации Проекта Любые обновления на протяжении реализации Проекта	Вебсайт ДРПБВ, Общественные консультации/слушания, Раскрытие информации на веб-сайте ДРПБВ, Социальные сети ГРП, Сельские собрания, Мессенджер WhatsApp - мгновенный обмен сообщениями и голосовая связь через смартфон. МРЖ.
Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ), каналы МРЖ и данные МРЖ	ГРП Участвующие ОМСУ/ муниципалитеты	Все заинтересованные стороны	На протяжении всего периода реализации проекта	Вебсайт ДРПБВ, Веб-сайт соответствующих ОМСУ /муниципалитетов, если таковые имеются, Информационные стенды/офисы соответствующих АО/МПВ, ГРП страница в Facebook, Группы WhatsApp.
Отчеты о ходе реализации Проекта	ГРП	Все заинтересованные стороны	На полугодовой основе	Вебсайт ДРПБВ
Полугодовые отчеты о мониторинге	ГРП	Все заинтересованные стороны	На полугодовой основе	Вебсайт ДРПБВ

выполнения экологических и социальных стандартов.				
Экологические и социальные воздействия и меры по их снижению, включая ПУОСС и ПДП	ГРП ДРПВВ Участвующие ОМСУ / муниципалитеты	Все заинтересованные стороны, включая местные сообщества Бенефициары Проекта на соответствующей территории подпроекта	Проект ПУОСС и ПДП при проведении оценки воздействия на окружающую и социальную среду до проведения общественных консультаций. Окончательный ПУОСС, ПДП – после утверждения ИА/ВБ до начала строительных работ.	Вебсайт ДРПВВ Веб-сайт соответствующих ОМСУ /муниципалитетов, если таковые имеются. Соответствующие информационные стенды/офисы соответствующих АО/МПВ. Общественные консультации.
Новостной блок о статусе Проекта в подпроектах	ГРП Участвующие ОМСУ / муниципалитеты	Все заинтересованные стороны, включая местные Сообщества Бенефициары проекта на соответствующей территории подпроекта.	В соответствии с планом реализации проекта и графиком начала строительных работ	Вебсайт ДРПВВ. Соответствующие ОМСУ/ муниципалитеты. Информационные стенды/офисы соответствующих АО/МПВ. ГРП страница в Facebook.
Информационные брошюры /буклеты о деятельности Проекта	ГРП Участвующие ОМСУ / муниципалитеты	Все заинтересованные стороны, включая местные	На протяжении всего периода реализации проекта.	Вебсайт ДРПВВ Участвующие ОМСУ/ муниципалитеты.

		Сообщества Бенефициары проекта на соответствующей территории подпроекта.		Информационные стенды/офисы соответствующих АО/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 документов/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. ГРП 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 ПВЗС (4 года)

Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами	Кол-во	Стоимость единицы (USD)	Период / лет	Общая стоимость (USD)	Примечания
Командировочные расходы на персонал (стоимость в год)		3000	4	12 000	
Информационные стенды (в каждом целевом населенном пункте)	14	120	1	1680	
Мероприятие по запуску проекта	1	2500	1	2500	Аренда помещения, питание, печатные материалы
Встречи с местными сообществами	10	100	4	1000	
Информационные материалы (брошюры, плакаты, PR материалы, включая дизайн)				5 000	различные темы, здоровье сообщества/ безопасность, окружающая среда и отвод земель и т.д.
Мероприятия по МРЖ:					
Информационные материалы (брошюры по МРЖ)	14	50	1	700	
Итого:				22880	

7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В соответствии с требованиями ЭСС №10 Всемирного банка, ГРП применит свой действующий механизм 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, на всех этапах реализации Проекта имели:

- доступ информации о Проекте;
- возможность на всех этапах Проекта лица, прямо или косвенно затронутые Проектом, а также бенефициары Проекта подавать свои жалобы или пожелания по улучшению деятельности Проекта;
- возможность повышения прозрачности и гласности в процессе реализации мероприятий Проекта;
- возможность своевременного устранения 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 и санитарии, 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 санитарии.

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 защитным мерам и гендерным вопросам будет реализован согласно следующих трех уровней, т.е. на всех уровнях создаются Комиссии по рассмотрению обращений:

Важно отметить, что ГРП внедрит подход, применяемый 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, малых или небольших сообществ, 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;
- содействии в повышении прозрачности и гласности в процессе реализации мероприятий Проекта;
- проведении совместного мониторинга деятельности айыл окмоту и ВКС по управлению системой водоснабжения и обеспечению населения безопасной питьевой водой.

Создание 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 НПО 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 ГРП, которые в обязательном порядке состоят в каждой WhatsApp группе. Ответственный член ВКС регистрирует все обращения\жалобы в журнале регистрации обращений граждан. На уровне подпроекта ответственность за ведение МРЖ возложена на полевого сотрудника проекта ГРП по институциональному развитию. Также, в ГРП 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 (Приложение 2).

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 МПРЭТН КР, регионального представительства СЭС, директора МПВ, председателя ВКС подпроекта, жителя села и представителя ГРП в подпроекте.

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

- Директор ДРПВВ - является председателем Комиссии по рассмотрению обращений граждан;
- Заведующий отдела питьевого водоснабжения и водоотведения ДРПВВ - 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 ГРП;
- Специалист по охране окружающей среды ГРП;
- Специалист по социальным защитным мерам ГРП.

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

Таблица 11. Матрица рассмотрения жалоб

Шаг	Уровень действия	Процесс	Срок рассмотрения
1	Решение на уровне Водного комитета села подпроекта (ВКС).	На первоначальном этапе ВКС выслушивает 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.	2-3 рабочих дня
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 итоговый 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 подтверждающими документами, полученные на местном уровне.	14 рабочих дней
3	Решение на центральном уровне	После получения письменного обращения от Заявителя, Комиссия на центральном уровне рассмотрит и подготовит пакет документов обращения.	14 рабочих дней

		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 итоговый протокол для дальнейшего предоставления Заявителю.	
--	--	---	--

Источник: ДРПВВ

На всех уровнях специалист ГРП по социальным защитным мерам будет поддерживать прямую связь с ЛЗП. Проект определит обоснованность претензии, уведомит заявителя, 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 (экспертизы), 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 ЛЗП 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, ЛЗП 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.

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 ГРП посредством ежемесячного отчета регионального сотрудника ГРП в подпроекте. Ответственный сотрудник ГРП по управлению МРЖ на ежемесячной основе фиксирует данные МРЖ в ИСУ 1С ГРП.

В рамках действующего Проекта ГРП 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 ГРП;
- входящая корреспонденция по электронной почте office@tunuksuu.kg
- по почте – г. Бишкек, ул. Байтик Баатыра 34.
- по телефону – 0312 54-54-55.

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 ГРП 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 ГРП и полевых специалистов для работы в подпроектах.
- Все специалисты проекта 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, включая их определение, виды насилия и 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 ГРП 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 ГРП, 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 ГРП 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.

8.1. 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 ГРП 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 со 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 ГРП на этапе реализации Проекта, будет осуществляться в соответствии с требованиями ПУОСС и ПЭСО.

8.2. Полугодовые и годовые отчеты ГРП

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

8.3. Полугодовые отчеты по соблюдению экологических и социальных защитных мер 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, включая МРЖ.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Протоколы общественных слушаний и лист регистрации

ПРОТОКОЛ

общественных слушаний в рамках проекта «Улучшение санитарных условий в сельской местности и управление фекальным илом»

Цель: информирование заинтересованных сторон и общественности о целях Проекта «Улучшение санитарных условий в сельской местности и управление фекальным илом» и презентация рамочных основ по экологическим и социальным мерам безопасности.

Место, дата и время проведения: Ак-Суу, малый зал районной администрации
12 июня 2025 года в 11:00

Общественное слушание организовано: Отделом реализации проекта «Улучшение водохозяйственных услуг, устойчивых к изменению климата» совместно с администрацией Ак-Суйского района.

Информация о проведении общественного слушания доведена до сведения общественности посредством официального письма от 30 мая 2025 года № 55/25 главе Ак-Суйской районной государственной администрации К.А. Калдаралиеву об оказании содействия в проведении общественного слушания в рамках Проекта.

В соответствии с Национальной стратегией устойчивого развития страны на 2018-2040 годы Кабинет Министров Кыргызской Республики ставит перед собой задачу обеспечить к 2030 году всеобщий доступ, по крайней мере, к базовым услугам водоснабжения и санитарии.

Предлагаемый проект «Улучшение санитарных условий в сельской местности и управление фекальным илом» (далее- проект) дополнит две текущие инвестиционные операции, финансируемые Всемирным банком, а именно: текущий Проект развития устойчивого сельского водоснабжения и санитарии (ПРУСВС, P154778) и Проект улучшения водохозяйственных услуг, устойчивых к изменению климата (ПУВУИК, P173734), а также предлагаемый 10-летний проект в Кыргызской Республике: Программа всеобщего доступа к водоснабжению и санитарии, Фаза 1 (WASUAP, P500620), с некоторыми инвестициями, направленными на расширение доступа к безопасным услугам санитарии на уровне домохозяйств в сельских районах страны, в том числе в Ак-Суйском районе. Проект, финансируемый Японским Социальным Фондом Развития, также будет опираться на техническую помощь со стороны проекта WASUAP и текущих мероприятий в области санитарии по стратегическому планированию УФИ, инженерному проектированию, а также всестороннему взаимодействию с заинтересованными сторонами и повышению осведомленности о продуктах, разрабатываемых в рамках проекта, который финансируется за счет гранта.

Вышеуказанный Проект будет реализован Государственным учреждением «Питьевое водоснабжение и водоотведение» при Службе водных ресурсов Министерства водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кыргызской Республики, которое является государственным органом исполнительной власти, реализующий государственную политику в секторе водоснабжения и водоотведения.

Участники мероприятия:

1. Калдаралиев К.А. - Глава Ак-Суйской районной государственной администрации
2. Павлова О.И. - специалист по социальным мерам безопасности ОРП.

3. Асанбаева М.С. – ассистент по экологическим и социальным мерам безопасности ОРП.
4. Исмаилов Р. – региональный специалист по институциональному развитию ОРП Иссык-Кульской области
5. Иманбеков Т.У. - региональный специалист по институциональному развитию ОРП по Иссык-Кульской области.
6. представители местных государственных и общественных учреждений.
7. жители Ак-Сууйского района

Повестка дня:

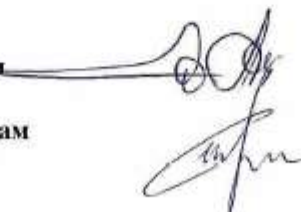
- 1) Представление общественности участников общественного слушания – Карыпбеков Адилет Карыпбекович, руководитель аппарата Ак-Суйского РГА.
- 2) Выступление специалистов ОРП о целях проекта «Улучшение санитарных условий в сельской местности и управление фекальным илом», презентация.
- 3) Представление общественности рамочных документов по экологическим и социальным мерам безопасности специалистами ОРП.
- 5) Вопросы, предложения и замечания представителей общественности в приложении настоящего Протокола.

Решение:

Участники общественного слушания единогласно поддержали реализацию Проекта «Улучшение санитарных условий в сельской местности и управление фекальным илом», как крайне важный для обеспечения улучшенных санитарных условий для жителей сельской местности Ак-Суйского района. Участники не имеют возражений и комментариев по представленным рамочным документам по экологическим и социальным мерам безопасности.

Также Ак-Суйская районная государственная администрация проинформировала, что с её стороны планируется принятие мер по поиску и привлечению дополнительного финансирования, с целью дальнейшего обеспечения строительства объектов канализационной инфраструктуры.

Глава Ак-Суйской районной
государственной администрации



Калдаралиев К.А.

Специалист по социальным мерам
безопасности ОРП



Павлова О.И.

Лист регистрации участников Общественных слушаний по проекту

«Улучшение санитарных условий в сельской местности и управление фекальным илом»

12 июня 2025 года

№	ФИО участника	Должность, организация	Пол	Контактный номер	Подпись
1	Насибиев Якуши Мамитович	Мед. Корпус	муж	0708856265	
2	Мамитович Ануар пайдарович	Башки Башки	м	0708508456	
3	Фотанович Галим Мамитович	Башки Башки	м	0500151148	
4	Самитов Мамит Мамитович	М/Башки	м	0704925023	
5	Байрамуллин Мамитович	М/Башки	муж	0708497697	
6	Байрамуллин Мамитович	М/Башки	муж	0702582136	
7	Байрамуллин Мамитович	М/Башки	муж	0703640470	
8	Байрамуллин Мамитович	М/Башки	муж	0703070400	
9	Султанов Мамит	М/Башки	м	0702640532	
10	Султанов Мамитович	М/Башки	м	05025886343	

11	Butts, J. M.	captain, 3rd	new	0708150768	
12	Chapman, G. A.	captain, 3rd	new	0708198551	
13	Chapman, M. E.	captain, 3rd	new	05000910357	
14	Chapman, P.	captain, 3rd	new	0508281185	
15	Chapman, Y. D.	captain, 3rd	new	0707007121	
16	Chapman, J. D.	captain, 3rd	new	0704213829	
17	Chapman, R. C.	captain, 3rd	new	0554106043	
18	Chapman, E. T.	captain, 3rd	new	0705422208	
19	Chapman, P. K.	captain, 3rd	new	0708454962	
20	Chapman, J. K.	captain, 3rd	new	0500408866	
21	Chapman, K. M.	captain, 3rd	new	0708202000	
22	Chapman, J. B.	captain, 3rd	new	0708263003	
23	Chapman, J. M.	captain, 3rd	new	0708188530	
24	Chapman, A. E.	captain, 3rd	new	0708202000	
25	Chapman, M. B.	captain, 3rd	new	0708330398	

26	Reubens, P. F.	was ena fl. rugie	0553209703	Shuuf
27	Maugros ST	capote Maugros rug	010236712	Lib
28	Loisue T.K	gouros fl. rug	0700032018	ST
29	Gayroux M.H	ml-dience	0702705878	ST
30	Keneb H.3	capote Keneb rug	0505150079	ST
31	Maugros ST	capote Maugros rug	0503201901	ST
32	Maugros M. U	capote Maugros rug	070527040	ST
33	Maugros M. A.	capote Maugros rug	0700245917	ST
34	Maugros M. H	AB capote Maugros rug	0700521515	ST
35	Maugros M. K	AB capote Maugros rug	0717345678	ST
36	Maugros M. H	AB capote Maugros rug	0707050751	ST
37	Maugros M. H	AB capote Maugros rug	0705636957	ST
38	Maugros M. H	AB capote Maugros rug	0558885985	ST
39	Maugros M. H	AB capote Maugros rug	0554199438	ST
40	Maugros M. H	AB capote Maugros rug	070303442	ST

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	☐ другой _____
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 ☐	Нарочно ☐
	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			