

Утверждаю

Заместитель Министра образования и науки
Кыргызской Республики /
Национальный координатор Проекта
«Качество и инновации в высшем образовании»


Махметкулов А. Д.
04 апреля 2025 г.

**Министерство образования и науки
Кыргызской Республики**

Проект «Качество и инновации в высшем образовании»

**Механизм рассмотрения жалоб
для сотрудников Проекта**

Бишкек 2025

Список сокращений

Высшее учебное заведение	ВУЗ
Механизм рассмотрения жалоб и обращений	МРЖ
Министерство образования и науки Кыргызской Республики	МОН КР
Отдел реализации/координации проектов	ОР/КП
Сексуальная эксплуатация и насилие/ сексуальные домогательства	СЭН/СД
Служба рассмотрения жалоб	СРЖ
Социально-экологический стандарт	СЭС
Кыргызская Республика	КР

1. Предисловие

В соответствии с Законом Кыргызской Республики (КР) «О порядке рассмотрения обращений граждан»¹, а также по требованиям социально-экологического стандарта (СЭС) 10 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации»² Социально-экологических принципов Всемирного Банка, разработан Механизм рассмотрения жалоб и обращений (МРЖ) для Проекта «Качество и инновации в высшем образовании (Проект)», финансируемый Всемирным банком.

Цель МРЖ – состоит в регистрации и рассмотрении любых жалоб сотрудников Проекта, которые могут возникнуть на этапе реализации Проекта и предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб сотрудников Проекта. МРЖ работает в существующих правовых и культурных рамках, предоставляя дополнительную возможность для урегулирования жалоб на местном уровне – уровне Проекта.

В соответствии с МРЖ, сотрудники Проекта смогут извещать руководство о существующих проблемах. При приеме на работу все работники будут проинформированы о данном механизме, а также о защите от любых репрессий, которые могут быть применены к сотрудникам.

В соответствии с СЭС 2 «Рабочий персонал и условия труда»³ и Процедурами по управлению трудовыми ресурсами⁴, имеются следующие работники Проекта:

- работники, непосредственно задействованные в Проекте, включая сотрудников Отдела реализации/координации проектов (ОР/КП);
- контрактные работники, нанятые для поставок оборудования (подрядчики) в рамках Компонента 1.

2. Основные положения МРЖ

МРЖ для сотрудников Проекта будет функционировать на двух уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования беспокойства, претензий и жалоб:

- На первом уровне сотрудники ОР/КП могут обращаться с жалобами/обращениями непосредственно в ОР/КП. Данная возможность должна быть указана в контрактах.
- На втором уровне сотрудники ОР/КП могут подавать жалобы/ обращения непосредственно в Министерство образования и науки Кыргызской Республики (МОН КР).

Таблица 1. Матрица управления жалобами

¹ <https://cbd.minjust.gov.kg/202100/edition/944926/ru>

² <https://projects.vsemirnyjbank.org/ru/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards#:~:text=%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82%2010%20%D0%92%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D0%B5%20%D1%81%20%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%BC%D0%B8.%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8>

³ <chrome-extension://kdpelmjpfajppnhblofjcpeomlnpah/https://pubdocs.worldbank.org/en/378671548277189871/ESF-GN2-russian.pdf>

⁴ <https://edu.gov.kg/legislations/179/>

Уровень МРЖ	Ответственные лица	Форма обращения	Процедура управления жалобами	Период рассмотрения (количество дней)
Первый уровень – ОР/КП	Менеджер ОР/КП	Устно или по телефону/письменно	Офис-менеджер ОР/КП / Специалист по социальным вопросам и PR регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; Специалист по социальным вопросам и PR организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения, поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости проводит встречи с заявителем.	14 дней
Второй уровень – МОН КР	Специалист отдела документационного обеспечения и контроля МОН КР	Устно или по телефону/письменно.	МОН КР регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОР/КП и заявителя о принятом решении	14 дней

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

МРЖ для сотрудников Проекта управляется ОР/КП.

Жалобы и обращения могут быть выражены в любое время на протяжении всего периода реализации Проекта. Работники смогут задействовать МРЖ различными способами: отправить письменную жалобу, обратиться по телефону, электронной почте, факсу, через социальные сети и т.д. (МРЖ должен быть реализован, а все проблемы и жалобы должны храниться и регистрироваться на каждом уровне). ОР/КП будет вести электронную базу данных жалоб.

3. МРЖ на уровне подрядчиков.

Первый уровень - Подрядчик. Подрядчики должны разработать собственный МРЖ и рассматривать жалобы работников по контракту. Назначенный подрядчиком ответственный сотрудник по рассмотрению жалоб будет вести учет жалоб и обращений работников по контракту и помогать ускорить процесс рассмотрения жалоб. Если проблему нельзя решить на уровне подрядчика в течение 14 рабочих дней, проблема будет передана на уровень ОР/КП.

Второй уровень – ОР/КП. Если подрядчик не реагирует на поступившую жалобу или если полученный ответ не удовлетворяет заявителя, то лицо, направившее жалобу и ответственный сотрудник, предоставивший ответ, имеют право обратиться напрямую к

Специалисту по социальным вопросам и PR ОР/КП. Срок рассмотрения составит 14 дней. Вопрос рассматривает комиссия на уровне ОР/КП.

4. Комиссии по рассмотрению жалоб и обращений

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на первом и втором уровнях.

Комиссия на первом уровне состоит из следующих лиц:

1. Менеджер ОР/КП, председатель комиссии;
2. Заместитель менеджера ОР/КП, член комиссии;
3. Специалист по мониторингу и оценке ОР/КП, член комиссии;
4. Специалист по социальным вопросам и PR ОР/КП, член комиссии;
5. Специалист ОР/КП согласно профилю жалобы.

Комиссия на втором уровне состоит из следующих лиц:

1. Начальник Управления среднего, высшего профессионального и послевузовского образования МОН КР, председатель комиссии;
2. Ведущий специалист Управления среднего, высшего профессионального и послевузовского образования МОН КР, член комиссии;
3. Заместитель менеджера ОР/КП, член комиссии;
4. Специалист по мониторингу и оценке ОР/КП, член комиссии;
5. Специалист по социальным вопросам и PR ОР/КП, член комиссии.

5. Каналы обращения

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

В ОР/КП по следующим каналам сотрудники Проекта могут подавать жалобы и обращения:

- 1) Адрес электронной почты: officeorp@gmail.com
- 2) Телефон +996 312 31 70 16
- 3) Факс +996 312 31 70 16
- 4) Сайт МОН КР: www.edu.gov.kg
- 5) Почтовые ящики, находящиеся при входе по адресу: г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А.
- 6) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А

В МОН КР по следующим каналам сотрудники Проекта могут подавать жалобы и обращения:

- 1) Адрес электронной почты: edu@mail.gov.kg
- 2) Телефон +996 312 62 05 19
- 3) Факс +996 312 62 15 20
- 4) Сайт МОН КР: www.edu.gov.kg
- 5) Письма направлять по адресу: г. Бишкек, ул. Тыныстанова, 257

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

6. Процедура регистрации и рассмотрения жалоб и обращений

ОР/КП несет ответственность за создание и функционирование МРЖ в ходе реализации Проекта и действует как секретарь МРЖ чтобы обеспечить, что МРЖ работает для эффективного управления экологическими и социальными вопросами лиц, затронутых проектом (ЛЗП). ОР/КП обеспечивает своевременное и удовлетворительное рассмотрение обращений и жалоб ЛЗП. Доступны все возможные пути решения их претензий на уровне Проекта.

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

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

Жалобы и обращения регистрируются офис-менеджером ОР/КП / Специалист по социальным вопросам и PR ОР/КП в электронном журнале жалоб. В заявлении указываются следующие данные:

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

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

Допускается прием анонимных обращений, в том числе/в особенности по вопросам сексуальной эксплуатации и насилия/ сексуальных домогательств (СЭН/СД). В данном случае соблюдается анонимность заявителя.

Все личные данные и жалобы, полученные в рамках 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 работников Проекта.

В случаях обращения в электронном виде, сотрудники в своем обращении указывают фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона (домашний, мобильный или рабочий), адрес проживания и излагают суть обращения.

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

Менеджер ОР/КП назначает лицо, ответственное за рассмотрение жалобы и ее удовлетворения.

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

В случаях, если для разрешения жалобы сотрудника ОР/КП необходимо проведение изучения, проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки

разрешения жалоб в порядке исключения могут быть продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается менеджером ОР/КП и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

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

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

По итогам рассмотрения обращения, ОР/КП принимается решение о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.

Специалист по социальным вопросам и PR будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его жалобы и гарантировать, что жалоба рассматривается надлежащим образом.

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

В случае, если сотрудник Проекта не удовлетворен(а) ответом, жалоба должна быть направлена офис менеджером ОР/КП для решения вопроса в МОН КР. В МОН КР жалоба регистрируется и в течение 14 рабочих дней ему/ей предоставляются ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

Если по поводу решения у бенефициара есть какие-либо возражения, дело может быть передано в суд. Заявитель не ограничен действием данного МРЖ. Согласно законодательству КР, заявитель имеет право обратиться в органы судопроизводства и иные компетентные органы.

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

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

Сотрудники ОР/КП, которые считают, что Проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы с помощью существующих МРЖ на уровне Проекта или в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ)⁵ Всемирного банка. СРЖ обеспечивает своевременное рассмотрение полученных жалоб с целью устранения обеспокоенности, связанной с Проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые

⁵ <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Проектом, могут подать жалобу в независимую инспекционную комиссию⁶ Всемирного банка, которая определяет факт причинения вреда или возможность его причинения в результате несоблюдения Всемирным банком его политик и процедур. Жалобы могут подаваться в любое время после того, как обеспокоенность была доведена до сведения непосредственно Всемирного банка и руководству банка была предоставлена возможность предоставить ответ.

7. Классификация жалоб/обращений

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

№ категорий	Наименование категории
Категория 1	Общие запросы/обращения относительно Проекта, включая тендерные вопросы
Категория 2	Коррупция при реализации Проекта
Категория 3	Гендерные вопросы в рамках Проекта, включая равноправие мужчин и женщин, гендерное насилие и т.д.
Категория 4	СЭН/СД
Категория 5	Персонал, условия труда и оплата труда
Категория 6	Жалобы на работу специалистов ОР/КП
Категория 7	Любые другие жалобы, претензии или рекомендации, связанные с реализацией Проекта

8. Информирование общественности

Также будет проведено внутреннее обучение по МРЖ как для ОР/КП, так и для персонала подрядчиков. На сайте МОН КР содержится четкая информация о том, как любые заинтересованные стороны могут отправлять отзывы, вопросы, комментарии, проблемы и жалобы, и будет включать возможность подачи жалоб в электронном виде⁷.

Информация о системе рассмотрения жалоб/обращений будет содержать каналы для подачи жалобы, процедуру подачи жалобы, процесс изучения, временные сроки для ответа заявителю, а также принцип конфиденциальности и право на анонимные жалобы.

Проект также информирует пользователей МРЖ об их правах на апелляцию, если они не удовлетворены решением, указав как внутренние, так и внешние варианты рассмотрения.

Ответственность специалистов ОР/КП

Менеджер:

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

Специалист по социальным вопросам и PR:

- запись/регистрация жалоб, обращений;
- общее управление системой МРЖ;
- ознакомление и сортировка /категоризация жалоб, обращений;

⁶ www.inspectionpanel.org

⁷ https://portal.tunduk.kg/public_services/new_message_sed

- организация рассмотрения жалоб/обращений и принятия решения по ним;
- разработка и поддержка повышения потенциала;
- публикация ответов на жалобы, обращения;
- отчетность и отзывы о результатах МРЖ.

Офис-менеджер:

- сбор жалоб;
- запись/регистрация жалоб, обращений и ответов по ним.

При решении жалоб/обращений, требующих коллегиального рассмотрения, в ОР/КП будут привлечены соответствующие специалисты: координаторы, специалист по охране окружающей среды др.

Основное контактное лицо

ФИО	Эркинбеков Т.
Должность	Специалист по социальным вопросам и PR
Почтовый адрес	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А
Телефон	+ 996 312 31 70 16
Сайт МОН КР	www.edu.gov.kg
Электронный адрес	officeorp@gmail.com

9. Деликатные жалобы

В соответствии с требованиями Всемирного банка и принимая во внимание СЭН/СД, на всех этапах реализации Проекта, все сотрудники Проекта будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков СЭН/СД. МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб, а также позволит заявителю не опасаться преследования. Вопросы СЭН/СД требуют некоторых дополнительных мер:

- МРЖ будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации;
- Будут проведены информационные мероприятия по информированию о МРЖ, включая деликатные жалобы;
- Принцип конфиденциальности МРЖ будет повторяться во всех информационных материалах.

Подрядчик будет нести ответственность за разработку процедур управления персоналом, планов охраны труда и техники безопасности, а также протоколов СЭН/СД, которые будут применяться к его собственным сотрудникам и сотрудникам субподрядчиков, которые работают на Проекте. Эти процедуры и планы будут представлены в ОР/КП для рассмотрения и утверждения до того, как подрядчик приступит к исполнению контракта. Все жалобы, в том числе личные данные, полученные в рамках 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 работников.

Основное контактное лицо по деликатным жалобам

ФИО	Сагынбекова А.
Должность	Офис менеджер ОР/КП
Почтовый адрес	г. Бишкек, пр. Манаса, 22 А
Телефон	+ 996 312 31 70 16

Сайт МОН КР	www.edu.gov.kg
Электронный адрес	officeorp@gmail.com

Приложение А

Образец заявления

Кому _____
(Руководитель учреждения)

(ФИО руководителя)

От кого _____
(Фамилия и имя заявителя)

Сотрудника _____
(наименование подразделения)

(Адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Подробная информация о себе, место жительства, должность)

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

Пути устранения проблемы _____
(прошу... ..., о том или ином действии/бездействии, жалуюсь..., предлагаю)

Подпись заявителя _____
(Фамилия и имя заявителя)

(Дата)

Телефон _____

Электронная почта (если имеется) _____