

**Гидрометеорологическая служба при Министерстве чрезвычайных ситуаций
Кыргызской Республики**

ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

**Проект модернизации гидрометеорологической службы и раннего предупреждения
Кыргызской Республики (ПМГМРП)**

Сентябрь 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 уровней	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

АО	Айыл окмоту
ПСД	Проектно-сметная документация
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
ПМГМРП	Проект модернизации гидрометеорологической службы и раннего предупреждения КР
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
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
ОРП	Отдел реализации проектов
ОПП	Основы политики переселения
ПДП	План действий по переселению
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ТП	Техническая помощь
ДМПМЧС	Департамент мониторинга и прогнозирования ЧС МЧС
ЦАИГИ	Центральноазиатский институт геоэкологии и исследований

ВВЕДЕНИЕ / ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

1.1. ВВЕДЕНИЕ

В настоящем документе представлен План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), разработанный и реализуемый Отделом по реализации проекта (ОРП) Министерства чрезвычайных ситуаций (МЧС) для Проекта модернизации гидрометеорологической службы и раннего предупреждения Кыргызской Республики (ПМГМРП, или Проект). Проект финансируется Международной ассоциацией развития (МАР) в соответствии с Экологическим и социальным стандартом 10 (ЭСС 10) Всемирного банка «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации».

Предлагаемый проект опирается на Проект модернизации гидрометеорологических служб Центральной Азии (САНМР I), закрытый в марте 2023 года с рейтингом «Удовлетворительно». В Кыргызской Республике в рамках САНМР I были автоматизированы метеорологические и гидрологические станции; создан центр сбора данных, калибровочная лаборатория, гидрометеорологическая база данных и высокопроизводительные вычислительные мощности; оцифрованы исторические архивы; модернизирован лавинный мониторинг. На региональном уровне поддерживались системы раннего предупреждения о паводках, численное прогнозирование погоды, обмен данными и профессиональная подготовка кадров. Эти инвестиции заложили важную основу, однако охватили лишь отдельные части национальной системы.

ПМГМРП устранил эти ограничения на всей цепочке гидрометеорологических услуг. Проект расширит и модернизирует гидрологические, метеорологические, снегомерные, гляциологические и иные сети наблюдений; создаст национальную доплеровскую радиолокационную систему; укрепит лаборатории, цифровую инфраструктуру, управление данными, метеорологический и гидрологический прогноз. Проект согласован с Национальной программой развития Кыргызской Республики до 2030 года и Национальной водной стратегией до 2040 года.

Региональное сотрудничество особенно важно для гидрометеорологических служб Центральной Азии с учётом взаимосвязанных водных систем, общих речных бассейнов и трансграничных погодных и гидрологических угроз. ПМГМРП укрепит интеграцию Кыргызгидромета с региональными и глобальными гидрометеорологическими системами, включая участие в системах и стандартах ВМО и Центральноазиатской системы прогнозирования внезапных наводнений.

1.2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Проект включает четыре компонента:

Компонент 1 – Модернизация сетей гидрометеорологических наблюдений (29 млн долл. США)

Данный компонент направлен на снижение выявленных климатических уязвимостей путем укрепления потенциала Кыргызгидромета в области формирования надежной и своевременной гидрометеорологической информации, а также информации о водных ресурсах, климате и состоянии окружающей среды посредством модернизации сетей наблюдений, систем

прогнозирования и цифровых систем, а также лабораторной инфраструктуры. Данные инвестиции позволят повысить качество, охват и доступность данных и прогнозов, обеспечить принятие решений с учетом климатических факторов и создать базовую инфраструктуру климатической информации, необходимую для адаптации страны к усиливающимся рискам наводнений, селевых потоков, отступления ледников и гидрологической изменчивости.

Подкомпонент 1.1: Укрепление систем мониторинга, прогнозирования и информационного обеспечения в области водных ресурсов (6 млн долл. США). Данный подкомпонент направлен на укрепление мониторинга и прогнозирования стока, формируемого за счет таяния ледников и снежного покрова, изменчивость которого возрастает в условиях изменения климата, что позволит обеспечить адаптивное управление водными ресурсами и засухами посредством: (i) реабилитации и расширения национальной сети гидрологических наблюдений на реках, озерах, водохранилищах и приоритетных водотоках, включая внедрение автоматизированных систем мониторинга и телеметрии, а также модернизацию гидрологического измерительного оборудования и объектов; (ii) усиления высокогорного мониторинга снежного покрова, ледников и других параметров криосферы, имеющих значение для оценки водных ресурсов; (iii) совершенствования гидрологических измерений, контроля качества данных, мониторинга и оценки речного стока; и (iv) укрепления гидрологического прогнозирования посредством разработки и применения гидрологических моделей и моделей водного баланса для поддержки оценки водных ресурсов, сезонного прогнозирования, эксплуатации водохранилищ, управления орошением, реагирования на засухи и принятия других решений в сфере управления водными ресурсами и климатическими рисками.

Подкомпонент 1.2: Модернизация сетей метеорологических наблюдений (4 млн долл. США). Данный подкомпонент направлен на устранение критических пробелов в наблюдениях в климатически уязвимых районах и зонах высокого риска, укрепляя тем самым наблюдательную основу для мониторинга изменения климата, прогнозирования опасных явлений и раннего предупреждения посредством: (i) оценки, оптимизации, реабилитации и расширения национальной сети метеорологических наблюдений, включая автоматические метеорологические станции, соответствующие требованиям ВМО, а также станции в районах с недостаточным охватом данными, с приоритетным охватом водосборных бассейнов, определенных как зоны высокого риска или имеющих важное экономическое значение; (ii) модернизации аэрологических и специализированных метеорологических наблюдений; (iii) реабилитации приоритетной инфраструктуры наблюдений, включая здания и сооружения станций, системы электроснабжения, связи и передачи данных, для повышения эксплуатационной надежности; (iv) усиления систем калибровки, поверки и контроля качества; и (v) укрепления технического потенциала для эксплуатации и устойчивого технического обслуживания модернизированной сети наблюдений.

Подкомпонент 1.3: Создание национальной системы метеорологических радиолокаторов (15 млн долл. США). Данный подкомпонент направлен на устранение наиболее критического технологического пробела страны в области предупреждения об опасных погодных явлениях, частота и интенсивность которых, согласно прогнозам, будут возрастать вследствие изменения климата, посредством: (i) подготовки детального проекта радиолокационной системы; (ii) установки доплеровских метеорологических радиолокаторов и сопутствующей строительной, ИКТ-, энергетической, коммуникационной инфраструктуры и инфраструктуры обработки данных; (iii) интеграции радиолокационных данных с другими системами наблюдений, прогнозирования и

раннего предупреждения, а также разработки систем контроля качества, визуализации и автоматизированного выявления опасных погодных явлений; (iv) разработки оперативных радиолокационных продуктов для сверхкраткосрочного (nowcasting), краткосрочного и ориентированного на воздействие прогнозирования с приоритетным применением в водосборных бассейнах высокого риска и экономически важных бассейнах, уделяя особое внимание бассейнам рек с высоким уровнем опасности, где динамика ледников и снеготаяния усиливает риск внезапных паводков и где своевременные предупреждения обладают наибольшим потенциалом для сокращения потерь, связанных с климатическими явлениями; и (v) укрепления потенциала в области эксплуатации, калибровки, технического обслуживания, обеспечения качества и оперативного использования радиолокаторов.

Подкомпонент 1.4: Модернизация лабораторных систем и систем управления качеством (4 млн долл. США). Данный подкомпонент обеспечит соответствие данных экологического и гидрометеорологического мониторинга требованиям к качеству и надежности, необходимым для оценки последствий изменения климата, долгосрочного климатического мониторинга и планирования адаптационных мер, посредством: (i) модернизации и оснащения гидрохимических лабораторий и лабораторий экологического мониторинга; (ii) модернизации поверочной и метрологической лаборатории, включая оборудование для калибровки и поверки гидрометеорологических приборов; (iii) внедрения лабораторных информационных систем управления, аналитических методов, стандартных операционных процедур, а также систем обеспечения и контроля качества; (iv) поддержки аккредитации соответствующих лабораторий согласно применимым международным стандартам; и (v) укрепления технического потенциала, систем технического обслуживания оборудования и калибровки, а также обеспечения устойчивой работы лабораторий.

Компонент 2 – Укрепление служб гидрометеорологического прогнозирования и систем раннего предупреждения (9 млн долл. США)

Данный компонент предназначен прежде всего для снижения климатической уязвимости Кыргызской Республики путем преобразования улучшенных климатических и гидрометеорологических наблюдений в более качественные прогнозы, системы раннего предупреждения с увеличенным временем упреждения в отношении наводнений и селевых потоков, а также практически применимую информацию для государственных органов, отраслей экономики и местных сообществ, включая сельское население и население, подверженное воздействию опасных природных явлений. Одновременно компонент предусматривает укрепление институционального потенциала Кыргызгидромета для устойчивого предоставления и дальнейшего расширения таких услуг, имеющих ключевое значение для адаптации к возрастающим климатическим рискам.

Подкомпонент 2.1: Развитие цифровых информационных систем и систем прогнозирования (2,5 млн долл. США). Данный подкомпонент формирует цифровую основу, необходимую для преобразования данных наблюдений в своевременные предупреждения о климатических опасностях и прогнозы с учетом климатических факторов, а также для обеспечения непрерывного функционирования этих услуг во время экстремальных погодных явлений, когда потребность в них особенно высока, посредством: (i) создания интегрированных систем автоматизированного сбора, передачи, контроля качества, обработки, хранения и управления гидрометеорологическими данными; (ii) модернизации вычислительной

инфраструктуры, систем хранения данных, телекоммуникаций, кибербезопасности, резервного копирования и соответствующей ИТ-инфраструктуры; (iii) укрепления систем метеорологического и гидрологического прогнозирования и соответствующих инструментов, включая интеграцию данных наблюдений, спутниковых данных, данных дистанционного зондирования и моделирования; (iv) создания централизованных баз данных и цифровых архивов гидрометеорологической информации, включая системы управления данными и их долгосрочного хранения; (v) разработки цифровых инструментов и платформ для анализа, визуализации, обмена и распространения гидрометеорологической информации; и (vi) укрепления совместимости, устойчивости и эксплуатационной эффективности цифровых информационных систем и систем прогнозирования.

Подкомпонент 2.2: Разработка климатических услуг, ориентированных на потребности пользователей (1,5 млн долл. США). Данный подкомпонент предусматривает разработку готовых к практическому применению услуг, адаптированных к климатическим рискам приоритетных секторов, включая прогнозы засух и сезонного стока для управления водными ресурсами и гидроэнергетики, а также ориентированные на воздействие предупреждения для управления рисками стихийных бедствий, посредством: (i) проведения оценки потребностей пользователей и укрепления взаимодействия между Кыргызгидрометом и приоритетными пользователями; (ii) разработки ориентированных на пользователей гидрометеорологических, водных и климатических информационных продуктов и услуг для приоритетных секторов, включая управление водными ресурсами, гидроэнергетику, сельское хозяйство, авиацию и управление рисками стихийных бедствий; (iii) укрепления партнерских отношений и механизмов обмена данными с отраслевыми учреждениями, а также содействия интеграции гидрометеорологической информации в отраслевые системы поддержки принятия решений и операционные процессы; и (iv) укрепления потенциала пользователей по интерпретации и применению информации о погоде, водных ресурсах и климате в процессе планирования и принятия оперативных решений.

Подкомпонент 2.3: Укрепление сквозной системы раннего предупреждения (End-to-End Early Warning System) (3 млн долл. США). Данный подкомпонент направлен на укрепление всей цепочки раннего предупреждения об опасных явлениях, частота и интенсивность которых, согласно прогнозам, будут возрастать вследствие изменения климата, обеспечивая доведение предупреждений до наиболее уязвимых к климатическим рискам сообществ посредством: (i) укрепления ориентированных на воздействие служб прогнозирования и предупреждения о приоритетных гидрометеорологических опасностях, включая разработку стандартных операционных процедур и механизмов институциональной координации для формирования, распространения предупреждений и реагирования на них; (ii) разработки совместно с МЧС единой цифровой платформы раннего предупреждения, объединяющей гидрометеорологические наблюдения, прогнозы, радиолокационную и спутниковую информацию, данные о рисках и инструменты поддержки принятия решений; (iii) укрепления многоканального распространения предупреждений, включая внедрение Общего протокола оповещения (Common Alerting Protocol – CAP) и технологий доведения информации до конечных пользователей («последней мили»); (iv) разработки механизмов обратной связи, оперативных информационных панелей, средств визуализации опасностей и подверженности рискам, а также процедур анализа после произошедших событий; и (v) проведения обучения, имитационных учений и эксплуатационного тестирования для укрепления координации и готовности в рамках всей сквозной системы раннего предупреждения.

Подкомпонент 2.4: Укрепление институционального потенциала и развитие человеческих ресурсов (1 млн долл. США). Данный подкомпонент направлен на развитие технического и институционального потенциала Кыргызгидромета, необходимого для устойчивого предоставления гидрометеорологических услуг и услуг раннего предупреждения, имеющих значение для адаптации к усиливающимся климатическим рискам, посредством: (i) оценки компетенций персонала и разработки механизмов управления человеческими ресурсами и профессионального развития; (ii) укрепления технических и управленческих компетенций, необходимых для эксплуатации и устойчивого функционирования метеорологических, гидрологических, криосферных, лабораторных, прогнозных, цифровых систем, климатических услуг и систем раннего предупреждения; (iii) создания механизмов непрерывного профессионального развития, управления знаниями, оценки компетенций и развития персонала; (iv) разработки и внедрения общеорганизационной системы управления качеством в соответствии со стандартами ВМО, а также совершенствования операционных процедур и управления эффективностью деятельности; и (v) поддержки технического обмена и партнерства с университетами, научно-исследовательскими учреждениями, национальными гидрометеорологическими службами, ВМО и другими соответствующими техническими организациями.

Подкомпонент 2.5: Интеграция с региональными и глобальными гидрометеорологическими системами и услугами (1 млн долл. США). Данный подкомпонент расширяет возможности страны по мониторингу и реагированию на обусловленные изменением климата и трансграничные гидрологические опасности сверх возможностей, обеспечиваемых исключительно национальной инфраструктурой, посредством: (i) укрепления интеграции Кыргызгидромета с региональными и глобальными гидрометеорологическими системами и расширения доступа к ним для более эффективного мониторинга и реагирования на климатически обусловленные опасности; (ii) интеграции международных и региональных продуктов прогнозирования, включая Центральноазиатскую систему оперативного прогнозирования паводков (Central Asia Flash Flood Guidance System – FFGS), в национальные процессы прогнозирования; (iii) создания и ввода в эксплуатацию узла Кыргызгидромета в рамках Информационной системы ВМО 2.0 (WIS 2.0), а также укрепления участия во Всемирной опорной сети наблюдений (GBON); (iv) разработки совместимых механизмов обмена данными в соответствии со стандартами ВМО; и (v) поддержки обмена и обеспечения совместимости данных метеорологических радиолокаторов и других гидрометеорологических данных с соседними странами, где это целесообразно.

Компонент 3 – Управление проектом (2 млн долл. США)

Компонент предусматривает поддержку повседневного управления, координации и реализации Проекта, включая финансовое управление, закупки и управление контрактами, управление экологическими и социальными рисками, мониторинг и оценку, отчетность, аудит, коммуникацию, взаимодействие с заинтересованными сторонами, техническую координацию, операционные расходы и укрепление потенциала, необходимые для эффективной реализации Проекта.

Компонент 4 – Компонент условного реагирования на чрезвычайные ситуации (CERC) (0 долл. США)

Компонент с нулевым первоначальным финансированием, предусматривающий возможность оперативного перераспределения неиспользованных средств Проекта для обеспечения незамедлительного реагирования на соответствующий критериям кризис или чрезвычайную ситуацию, при необходимости, в соответствии с применимыми требованиями и процедурами Всемирного банка.

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:

1. модернизацию гидрометеорологических наблюдательных систем;
2. модернизацию и развитие метеорологических и гидрологических станций;
3. установку и эксплуатацию метеорологических радаров;
4. совершенствование гидрометеорологического прогнозирования;
5. развитие системы раннего предупреждения о природных опасностях;
6. обеспечение доведения предупреждений до населения, включая отдаленные и уязвимые сообщества;
7. взаимодействие с населением, подверженным наводнениям, селям, лавинам, засухам и другим гидрометеорологическим рискам;
8. взаимодействие с фермерами, водопользователями, энергетическим сектором, авиацией и другими пользователями гидрометеорологической информации;
9. учет потребностей уязвимых и социально незащищенных групп;
10. механизм рассмотрения жалоб и обратной связи;
11. информирование заинтересованных сторон о потенциальных экологических и социальных рисках;
12. институциональное укрепление и повышение потенциала соответствующих

государственных органов.

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 — институциональный анализ заинтересованных сторон.
- Раздел V — идентификация и приоритизация заинтересованных сторон.
- 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.

2.3 Бенефициары

Проект принесёт пользу широкому кругу потребителей гидрометеорологической информации в Кыргызской Республике. Получатели выгод делятся на следующие категории:

Прямые бенефициары:

- Гидрометеорологическая служба при МЧС КР;
- Департамент мониторинга и прогнозирования ЧС МЧС (ДМПМЧС);
- Кризисный центр управления при МЧС КР;
- Сообщества, подверженные паводкам, сели, лавинам и экстремальным погодным явлениям в отдалённых районах;
- Фермеры и сельскохозяйственные производители;
- Операторы гидроэлектростанций, водопользователи, авиационный сектор и жители сельских и подверженных опасностям сообществ.

Косвенные бенефициары:

- Министерство чрезвычайных ситуаций КР;
- Министерство водных ресурсов, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности КР;
- Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора КР;
- Министерство энергетики КР;
- Государственное агентство гражданской авиации КР;
- Органы местного самоуправления (Айыл окмоту) в проектных зонах;
- Центральноеазиатский институт геоэкологии и исследований;
- Институт водных проблем и гидроэнергетики Национальной академии наук КР;
- Всё население страны — за счёт снижения уязвимости к гидрометеорологическим угрозам и экономических потерь от стихийных бедствий.

3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

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 от 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.

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. ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

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).

5. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРИОРИТИЗАЦИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

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

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.

5. Выявление уязвимых лиц и групп является важным шагом для эффективного вовлечения их в процесс консультаций на протяжении всего цикла проекта. Это позволяет ОРП 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.

6. 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; 4) сельское население в отдаленных районах; 5) домохозяйства под руководством женщин.

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.

5.1.1. Затронутые проектом стороны

Таблица 3. Описание сторон, затронутых проектом

Затронутая сторона	Описание	Участие	Важность
Гидрометеорологическая служба при МЧС КР	Основные получатели помощи и	Участие в обмене данными, обучении и применении новых технологий	Высокая

	технической поддержки		
ДМПМЧС МЧС КР	Обеспечивает эффективность мониторинга, сбора данных и анализа для прогнозирования ЧС	Мониторинг, прогнозирование и предупреждение чрезвычайных ситуаций в целях защиты населения и территорий от опасных природных и техногенных процессов.	Высокая
Центр управления кризисами при МЧС КР	Оперативный управляющий орган единой информационно-управленческой системы в ЧС	Создание единой базы данных об опасных природных процессах, а также ведение статистических данных о чрезвычайных ситуациях и кризисных явлениях для их последующего обобщения и прогнозирования развития ситуации.	Высокая
МЧС КР	Реализует функции по разработке и осуществлению государственной политики в области гражданской обороны	Обеспечение административного управления и координации Проекта; руководство процессом взаимодействия и консультаций с заинтересованными сторонами; управление механизмом рассмотрения жалоб и обращений (МРЖ).	Высокая
Сообщества в зонах риска	Доступ к прогнозам и предупреждениям	Участие в планировании и принятии решений	Высокая
Фермеры и сельхозпроизводители	Метеопрогнозы, информация о засухах, сезонные прогнозы	Участие в планировании и принятии решений	Высокая
Операторы ГЭС, водопользователи, авиасектор	Гидрологическая информация, сезонные прогнозы стока	Участие в планировании и принятии решений	Высокая
Жители сельских и подверженных	Прямые бенефициары улучшенных услуг	Участие в планировании и принятии решений	Высокая

опасностям сообществ	раннего предупреждения		
----------------------	------------------------	--	--

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)	Нац	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
Министерство экономики и торговли КР	Нац	Разработка и реализация государственной экономической политики	Создание благоприятных условий для участия частного сектора; привлечение инвестиций; разработка бизнес-модели предоставления метеорологических услуг	высокая
Министерство природных ресурсов,	Национальный	МПРЭТН КР осуществляет разработку и	Реализация государственной политики по мониторингу и	средняя

экологии и технического надзора КР МПРЭТН КР		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 иригационной и мелиоративной инфраструктуры, осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением требований экологической, промышленной безопасности, безопасности ведения горных работ, охраны недр, качества угля и топлива.	прогнозированию климатических и экологических рисков	
Минсельхоз	Нац	Обеспечивает устойчивое развитие сельскохозяйствен ного сектора и эффективное управление водными ресурсами.	Повышение эффективности управления водными ресурсами и планирования в сельскохозяйственном секторе за счет использования усовершенствованных метеорологических данных; повышение устойчивости сельскохозяйственного сектора к изменению климата.	высокая

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, социальной и экологической безопасности и тд	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

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;
- сельское население в отдаленных районах;
- 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. .

6. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

ОРП будет проводить консультации с общественностью и всеми соответствующими заинтересованными сторонами по ключевым мероприятиям, связанным с Проектом. ОРП 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

Министерство чрезвычайных ситуаций Кыргызской Республики (МЧС) будет осуществлять управление Проектом. ОРП при МЧС имеет подтвержденный опыт реализации проектов, финансируемых Всемирным банком, начиная с 2011 года, включая проект «Повышение устойчивости к рискам стихийных бедствий в Кыргызской Республике» (ERIK, P162635) и другие проекты. ОРП будет выполнять функции по управлению и координации Проекта, обеспечивая основной состав персонала и, при необходимости, привлекая дополнительных экспертов для поддержки отдельных направлений реализации Проекта с целью передачи знаний и укрепления потенциала сотрудников Гидрометеорологической службы.

ОРП при МЧС будет отвечать за выполнение таких функций, как закупки, финансовое управление, управление экологическими и социальными рисками, мониторинг и оценка (МиО), отчетность, коммуникация, а также функционирование механизма рассмотрения жалоб и обращений (МРЖ). ГРП также будет отвечать за подготовку ежегодных планов работ и бюджетов, которые будут утверждаться МЧС и Министерством финансов Кыргызской Республики.

В обязанности ОРП также будет входить координация взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами Проекта, обеспечение соблюдения Экологических и социальных стандартов (ЭСС) Всемирного банка, а также надлежащего функционирования Механизма рассмотрения жалоб и обращений (МРЖ).

Ключевые организации и подведомственные подразделения Гидрометеорологической службы в выбранных проектных зонах также будут выполнять консультативные, информационные и организационно-вспомогательные функции.

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

Тема	Метод	График	Ответственные стороны
Экологические и социальные воздействия Проекта	Публичные консультации/слушания; веб-сайт МЧС; социальные сети; встречи в сёлах; WhatsApp; МРЖ	В соответствии с графиком подготовки и реализации подпроектов	ОРП МЧС
Информация о механизме реализации Проекта	Информационные встречи; стенды;	С начала реализации	ОРП МЧС

	веб-сайт МЧС; социальные сети; МРЖ	Проекта, затем по графику	
Жалобы, предложения, учёт мнений	МРЖ	На регулярной основе	ОРП МЧС
Наращивание потенциала затронутых сторон	В соответствии с планом информационно-просвет ительских мероприятий	Регулярно по графику	ОРП МЧС
Обсуждение подпроектов	Информационные встречи/консультации; веб-сайт МЧС; социальные сети	По графику подпроектов	ОРП МЧС
Регулярный мониторинг	Анкетирование бенефициаров	Регулярно; промежуточная и итоговая оценка	ОРП МЧС
Общая информация о ходе реализации	Пресс-туры; социальные сети; веб-сайт; отчёты	Регулярно на протяжении реализации	ОРП МЧС

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 МЧС ОРП	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, ВБ Гидромет МЧС ОРП	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.
МЧС Гидромет. служба	МФ ВБ МЧС ОРП	Реализация проекта. Технический надзор за строительными подрядчиками.	Закупки. Координация деятельности консалтинговых компаний по	Официальная внутренняя и внешняя коммуникация.	Строительные площадки подпроектов. Офис ОРП.	На полугодовой основе

		Социальный и экологический надзор.	разработке проектно-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.	Письменные официальные письма-запросы и почта. Электронная почта и другие каналы связи.	Офисы АО и МЧС.	
ОРП	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.	Пресс-конференции, семинары, личные встречи со всеми заинтересованными сторонами (под)проекта. Средства массовой информации/социальные сети. Информационный стенд.	Официальная внутренняя и внешняя коммуникация. Письменные официальные письма. Запросы и электронная почта.	Участки (Под)проектов, офис ГРП, офисы МПВ	Регулярно

		Получить обратную связь.	Мнения заинтересованных сторон/ бенефициаров, опросы затронутых лиц/опросы общественного мнения, коммуникационные материалы. Общественные консультации и МРЖ	Другие каналы коммуникации.		
Стороны, затронутые проектом	ОРП АО МЧС	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 ОРП (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
Гидромет служба, МЧС	Общая координация и контроль за ходом реализации проекта;
ОРП	- 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 ОРП 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. - другие соответствующие государственные	- 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.

министерства и ведомства.	
Муниципалитеты, затронутые проектом.	• Оказывать содействие ОРП в проведении мероприятий с участием местных сообществ в рамках реализации ПВЗС; • Передавать все жалобы специалисту ОРП по социальным защитным мерам и участвовать в процессе рассмотрения жалоб на местном уровне; • Оказывать содействие ОРП 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 ОРП, 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	ОРП	Все заинтересованные стороны	Во время подготовки Проекта и до начала реализации Проекта Любые обновления на протяжении реализации Проекта	Вебсайт МЧС, Общественные консультации/слушания, Раскрытие информации на веб-сайте МЧС, 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	ОРП Участвующие ОМСУ/ муниципалитеты	Все заинтересованные стороны	На протяжении всего периода реализации проекта	Вебсайт МЧС, 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	ОРП	Все заинтересованные стороны	На полугодовой основе	Вебсайт МЧС
Полугодовые отчеты о мониторинге	ОРП	Все заинтересованные стороны	На полугодовой основе	Вебсайт МЧС

выполнения экологических и социальных стандартов.				
Экологические и социальные воздействия и меры по их снижению, включая ПУОСС и ПДП	ОРП МЧС 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 МЧС Веб-сайт соответствующих ОМСУ /муниципалитетов, если таковые имеются. Соответствующие информационные стенды/офисы соответствующих АО/МПВ. Общественные консультации.
Новостной блок о статусе Проекта в подпроектах	ОРП 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 МЧС. Соответствующие ОМСУ/ муниципалитеты. Информационные стенды/офисы соответствующих АО/МПВ. ГРП страница в Facebook.
Информационные брошюры /буклеты о деятельности Проекта	ОРП Участвующие ОМСУ / муниципалитеты	Все заинтересованные стороны, включая местные	На протяжении всего периода реализации проекта.	Вебсайт МЧС 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 шести 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. ОРП 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 персонала (в год)				18 000	
Информационные стенды (в каждой целевой зоне)	10	150	1	1 500	
Запуск Проекта	1	2 500	1	2 500	Аренда помещения, питание, печатные материалы
Встречи с местными сообществами	10	100	6	6 000	
Информационные материалы (брошюры, плакаты, PR-материалы)				5 000	Различные темы: здоровье/безопасность, окружающая среда, земельные вопросы
МРЖ: информационные материалы (брошюры)	10	50	6	3 000	
Итого:				36 000	

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

МРЖ в рамках ПМГМРП будет опираться на существующие институциональные и административные каналы. Координация реализации МРЖ осуществляется ОРП МЧС при поддержке представителей Гидрометслужбы. Жалобы принимаются как индивидуальные, так и коллективные, в том числе анонимные. Рассматриваются жалобы, непосредственно связанные с реализацией Проекта.

МРЖ функционирует на двух уровнях:

Первый уровень — местный: устное или письменное обращение ЛПП в подчинённые подразделения Гидрометеорологической службы МЧС на месте реализации проекта. Полученная письменная жалоба регистрируется в журнале МРЖ. Срок рассмотрения жалоб — 14 рабочих дней. Если жалоба не урегулирована на первом уровне, она передаётся на центральный уровень.

Второй уровень — центральный: жалоба регистрируется в журнале жалоб и обращений специалистом по социальному развитию и коммуникациям ПРП. Ответ предоставляется в течение 14 рабочих дней. В случаях, когда разрешение жалобы требует специального расследования, срок может быть продлён, но не более чем до 30 календарных дней. Решение принимается директором ОРП и доводится до заявителя в письменной форме (в электронном виде).

МРЖ проекта не исключает судебного обращения; ЛПП имеют право обратиться в суд на любом этапе рассмотрения жалобы. 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	Местный (подразделения Гидрометслужбы)	- ПРП регистрирует жалобу/предложение в Журнале регистрации; - ведёт мониторинг рассмотрения; - ежемесячно информирует специалиста ПРП по социальному развитию; - при неурегулировании — передаёт на центральный уровень	14 рабочих дней
2	Центральный (ОРП МЧС)	- Специалист ОРП по социальному развитию регистрирует жалобу; - Ведёт мониторинг рассмотрения; - при необходимости проводит дополнительную проверку; - предоставляет ответ	14 рабочих дней

На всех уровнях специалист ОРП по социальным вопросам 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: +996 ____
- Устные или письменные обращения на рабочих встречах и к полевым специалистам
- Входящая корреспонденция приёмной ПРП
- Электронная почта: ____
- По почте: МЧС КР, 720033, г. Бишкек, ул. Манаса, 101/1
- По телефону: +996 312 ____

7.3. Рассмотрение деликатных жалоб

С учетом стандартов по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия/сексуальных домогательств (СЭН/СД), которые, в соответствии с требованиями Всемирного банка, должны соблюдаться во всех проектах, финансируемых Всемирным банком, данные стандарты и обязанности также должны соблюдаться, согласно которым, принимаются меры для повышения осведомленности о предотвращении и смягчении последствий СЭН/СД. На всех этапах реализации Проекта все сотрудники ОРП и подрядные организации будут проинформированы о понимании принципов контроля и предотвращения рисков СЭН/СД. МРЖ обеспечит доступ и конфиденциальность механизма подачи жалоб, и позволит заявителю не опасаться вероятного возмездия. Эти жалобы будут расследованы без каких-либо задержек, и все виновные будут привлечены к ответственности. Вопросы СЭН/СД потребуют принятия определённых дополнительных мер:

- Гендерная чувствительность будет учитываться при приеме на работу специалистов для работы в ОРП 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 ОРП МЧС 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 ОРП 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 МЧС.

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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. 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	☐ Урегулирована	☐ Передана	Если передана, указать дату:

по рассмотрению жалоб 2?			
Завершение			
Окончательное решение (кратко опишите)			
	Краткое описание	Принято ? (Да/нет)	Подтверждающая подпись
Предлагаемое решение 1			
Предлагаемое решение 2			
Предлагаемое решение 3			

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Форма протокола МРЖ

[номер жалобы:]

Дата: _____

Место: _____

Повестка дня:

1.

2.

3.

Решение по вопросу:

1.

2.

3.

Примечание: К настоящему протоколу прилагается краткий отчет о результатах встречи

Председатель: _____ (подпись)

Секретарь: _____ (подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Журнал регистрации жалоб

№	Краткое описание жалобы	Полное имя заявителя	Дата регистрации жалобы	Дата урегулировани я жалобы	Подпись заявителя
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Формат протокола консультации с заинтересованными сторонами
ПРОТОКОЛ КОНСУЛЬТАЦИИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

A	Наименование проекта:	
B	Наименование заинтересованной стороны:	

Примечание: Настоящий документ содержит рабочее резюме основных фактов, зафиксированных в ходе консультации/ключевого информационного интервью, и не является официальным протоколом. Документ намеренно не является исчерпывающим или хронологическим. Его цель — зафиксировать значимую информацию/обратную связь; он не предназначен для официального рассмотрения или утверждения.

C	Основные сведения:	
	Место:	
	Дата:	
D	Участники (список прилагается):	
№	Имя	Должность
1		
2		
3		
E	Цель консультации:	Column_3
F	Ключевые обсуждённые вопросы:	Column_3

Ключевые беспокойства и предложения, высказанные заинтересованной стороной: