

Какую информацию необходимо сообщить?

- Описание проблемы, возникшую из-за деятельности проекта
- Назвать ФИО и контакты лица и/или лиц, направляющих жалобу
- Указать, подается ли жалоба представителем лиц(а) или организаций(и)
- Если жалоба или обращение подается третьей стороной, включить письменные свидетельства полномочий этого представителя

Заявитель может предоставить подтверждающую документацию и фотоматериалы, а также предложить приемлемые с его точки зрения способы решения.

Как осуществляется обработка жалоб и обращений?

Местный уровень

Центральный уровень

- проводят заседание **КРЖ**, предоставляя т решение заявителю по итогам в течение **10 рабочих дней**
- для сложных жалоб срок рассмотрения составляет **30 рабочих дней**
- если заявитель не

Регистрация

- определяют соответствие критериям приемлемости
- жалоба или обращение регистрируют в журнале МРЖ с момента поступления к МКЛ.
- при необходимости запрашивают дополнительную информацию

- уведомляют о получении жалобы или обращения
- проводят разъяснительную работу и переговоры с заявителями в течение **3 рабочих дней**
- проводят заседание **ГРЖ**, предоставляя т решение заявителю по итогам в течение **10 рабочих дней**

удовлетворен решением **КРЖ**, он вправе обратиться в суд.

Как подать жалобу?

МРЖ принимает жалобы и обращения на двух языках – кыргызском и русском. Жалобы, полученные на других языках, будут рассмотрены в любом случае, после перевода, что продлит процесс рассмотрения жалобы/ обращения.

Жалобы и обращения могут подаваться:

- в устной форме во время встреч и мероприятий;
- на личном приеме;
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте.

Адрес: г. Бишкек ул.7 апреля 4/а Отдел реализации проекта

E-mail: busdepo25@gmail.com

Телефон: (0507) 980-254 (ватсап)

Помните: если не будут указаны **имя, фамилия** и контакты (**адрес и телефон**) заявителя, по которому должен быть представлен ответ, то жалоба признается анонимной и рассмотрению не подлежит.

Проект мэрии города Бишкек «Электрификация городского транспорта», финансируемый Азиатским банком развития (АБР) ратифицирован Законом Кыргызской Республики от 21 октября 2022 года № 98.

Целью Проекта является снижение негативного воздействия общественного транспорта в Бишкеке на окружающую среду, здоровье горожан и экономику города.

Задачи проекта:

- Модернизация Депо-1 и Депо-2;
- Использование в Бишкеке 120 электробусов;
- Создание пилотного зеленого коридора мобильности

Срок реализации с января 2024 г. по июль 2027 г.

Подробнее о Проекте можно узнать на сайте Отдела реализации проекта при ДТиРДТИ мэрии г.Бишкек <https://al.com.kg/o-nas/>

Бишкек 2025

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/ОБРАЩЕНИЙ

содействует более оперативному и эффективному разрешению индивидуальных и коллективных жалоб и предоставлению отзывов по проекту

Что такое механизм рассмотрения жалоб?

Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) предоставляет отдельным лицам и организациям дополнительный и доступный канал подачи жалоб и обращений, если они считают, что проект АБР на местном уровне имел или может иметь для них неблагоприятные воздействие.

Уровни МРЖ и сроки рассмотрения жалоб

I. МЕСТНЫЙ УРОВЕНЬ

- 1) Специалист по социальным гарантиям и переселению, как местное контактное лицо (МКЛ) принимает меры для разрешения жалобы путем разъяснений и переговоров с заявителями в течение **3 рабочих дней** со дня поступления;
- 2) заявители вправе подать жалобу в Группу по рассмотрению жалоб на местном уровне (ГРЖ) или Комиссию по рассмотрению жалоб (КРЖ);
- 3) **ГРЖ** в ходе коллегиального рассмотрения жалоб может принять следующие решения:
 - об удовлетворении жалобы и приняты все необходимые меры по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений;
 - об отказе в удовлетворении жалобы, с разъяснением порядка его обжалования;
 - о передаче жалобы на рассмотрение в Комиссию по рассмотрению жалоб в течение **5 рабочих дней**.

Если проблему нельзя решить на местном уровне, проблема будет передана на центральный уровень **КРЖ**.

II. ЦЕНТРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

- 1) если решение **ГРЖ** не удовлетворяет заявителя, то лицо, направившее жалобу, имеет право обратиться в Комиссию по рассмотрению жалоб (КРЖ);
 - 2) в ходе заседания члены КРЖ объективно оценивают представленные жалобу и соответствующие документы и фотографии, затем по итогам общего голосования принимают итоговое мотивированное заключение по жалобе со ссылкой на нормы законодательства и указанием о порядке обжалования;
 - 3) Работа КРЖ предусматривает по мере необходимости проведение нескольких заседаний по одной жалобе, в зависимости от обстоятельств и сложности рассматриваемых проблем, требующих дополнительного изучения, полевых изысканий, правовых экспертиз и документального подтверждения жалобы.
- Срок рассмотрения **10 рабочих дней**.

В заключении заседания **КРЖ** могут быть следующие решения:

- принято решение об удовлетворении жалобы и приняты все необходимые меры по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений;
- принято решение об отказе в удовлетворении жалобы, с разъяснением порядка его обжалования.

ПРАВА ЛИЦ, ПОДВЕРЖЕННЫХ ВОЗДЕЙСТВИЮ ПРОЕКТА:

- получать соответствующую информацию от МКЛ и ОРП;
- участвовать на заседаниях ГРЖ и КРЖ в качестве наблюдателей;
- предоставлять соответствующую информацию, связанную с поданными жалобами;
- обратиться с запросами и жалобами к МКЛ, в ГРЖ или КРЖ, а также в органы местного самоуправления и к их должностным лицам;
- знакомится с экспертными заключениями технических специалистов и протоколами заседаний ГРЖ и КРЖ;
- предоставлять МКЛ, в ГРЖ и КРЖ свои комментарии/рекомендации, излагающие их позицию по рассматриваемым жалобам, которые будут отражены в протоколах заседаний.

Заявитель может обратиться в АБР, где спорные вопросы будут рассматриваться согласно механизму подотчетности.

Заявитель вправе обратиться в судебные органы Кыргызстана на любом этапе урегулирования жалобы.

Данный проект нацелен на модернизацию Депо-1 и Депо-2; долгосрочное использование в городе Бишкек 120 электробусов; создание пилотного зеленого коридора мобильности. Благодаря ограничению загрязнения воздуха, проект улучшит (i) общественное здоровье, (ii) качество жизни и (iii) привлекательность города Бишкек.