

Утверждаю

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


Мамбеткулов А. А.
04 апреля 2025 г.

Министерство образования и науки
Кыргызской Республики

Проект «Качество и инновации в высшем образовании»

Механизм рассмотрения жалоб

Бишкек 2025

Список сокращений

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

1. Предисловие

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

Цель МРЖ – состоит в регистрации и рассмотрении любых жалоб, которые могут возникнуть на этапе реализации Проекта, и/или любых будущих операционных проблем, которые потенциально могут быть решены на этапе реализации. МРЖ предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб без каких-либо последствий (с точки зрения затрат, дискриминации) на основании любых сообщений, направляемых лицами, затронутыми Проектом. МРЖ работает в существующих правовых и культурных рамках, предоставляя дополнительную возможность для урегулирования жалоб на местном уровне – уровне Проекта.

2. Основные положения Механизма рассмотрения жалоб

МРЖ в рамках Проекта будет функционировать на трех уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб:

- На первом уровне граждане могут обращаться с жалобами и обращениями в высшее учебное заведение (ВУЗ). Представитель ВУЗа будет включен в комитет по рассмотрению жалоб на местном уровне;
- На втором уровне граждане могут подавать жалобы и обращения непосредственно в Отдел реализации/координации проектов (ОР/КП);
- На третьем уровне граждане могут подавать жалобы и обращения непосредственно в Министерство образования и науки Кыргызской Республики (МОН КР).

Таблица 1. Матрица управления жалобами

Уровень МРЖ	Ответственные лица	Форма обращения	Процедура управления жалобами	Период рассмотрения (количество дней)
Первый уровень - местный	Проректор ВУЗа, курирующий научно-исследовательский или академический блок	Устно или по телефону/ Письменно/электронно	Ответственный сотрудник ВУЗа регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОР/КП и заявителя о принятом решении	14 дней

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

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

Второй уровень – ОР/КП	Менеджер ОР/КП	Устно или по телефону/письменно/электронно	Офис-менеджер ОР/КП / Специалист по социальным вопросам и PR регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; Специалист по социальным вопросам и PR организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения, поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости проводит встречи с заявителем.	14 дней
Третий уровень – МОН КР	Специалист отдела документационного обеспечения и контроля МОН КР	Устно или по телефону/письменно/электронно	МОН КР регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы, информирует ОР/КП и заявителя о принятом решении	14 дней

МРЖ доступен всем заинтересованным сторонам Проекта для подачи обращений, комментариев, предложений и жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности Проекта. МРЖ доступен для всех, включая этнические, религиозные, гендерные, лица с ограниченными возможностями здоровья, социально-уязвимые слои населения, и другие.

Бенефициары Проекта, на которых Проект оказал воздействие (прямо или косвенно, положительно или отрицательно), а также другие граждане могут использовать МРЖ для подачи жалоб и обращений.

МРЖ для Проекта управляется ОР/КП.

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

3. Комиссии по рассмотрению жалоб/обращений

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на местном и центральном уровнях.

Комиссия на местном уровне состоит из следующих лиц:

1. Проректор, председатель комиссии;
2. Член профсоюзного комитета;
3. Декан, член комиссии;
4. Зав кафедрой, член комиссии;
5. Студенческий совет (представитель);

Комиссия на уровне ОР/КП состоит из следующих лиц:

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

Комиссия на уровне МОН КР состоит из следующих лиц:

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

4. Каналы обращения

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

В ВУЗ по следующим каналам граждане/ бенефициары могут подавать жалобы и обращения:

ВУЗ _____

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Контактный телефон: _____

В рамках Проекта по следующим каналам граждане/ бенефициары могут подавать жалобы и обращения:

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

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

5. Процедура регистрации и рассмотрения жалоб/обращений

ОР/КП несет ответственность за создание и функционирование МРЖ в ходе реализации Проекта и действует как секретарь МРЖ чтобы обеспечить, что МРЖ работает для эффективного управления экологическими и социальными вопросами лиц, затронутых Проектом (ЛЗП). ОР/КП обеспечивает своевременное и удовлетворительное рассмотрение

обращений и жалоб ЛЗП. Доступны все возможные пути решения их претензий на уровне Проекта.

Все полученные жалобы, будут регистрироваться в журнале регистрации, который должен быть доступен на уровнях 1 и 2, в каждом ВУЗе и в офисе ОР/КП.

ВУЗ регистрирует жалобу в журнале жалоб и присваивает ей порядковый номер, Рассматривает жалобу и в течение 14 дней информирует ОР/КП и заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения жалобы. Если заявитель не согласен с принятым решением, ВУЗ передает жалобу на рассмотрение на центральный уровень.

Каждая жалоба отслеживается и оценивается на предмет прогресса в их разрешении. Информационная система мониторинга и оценки Проекта также включает индикаторы для измерения мониторинга и разрешения жалоб.

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

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

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

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

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

Все личные данные и жалобы, полученные в рамках МРЖ, будут рассматриваться конфиденциально, если заявитель не даст согласия на раскрытие своей личной информации. В частности, будет соблюдаться конфиденциальность деликатных вопросов и жалоб, связанных с СЭН/СД, поступивших от сообществ.

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

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

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

В случаях, если для разрешения жалобы гражданина необходимо проведение изучения, проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб в порядке исключения могут быть продлены, но не более чем на 30

календарных дней. Решение об этом принимается менеджером ОР/КП и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

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

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

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

Ответственное лицо за рассмотрение жалобы будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его жалобы и гарантировать, что жалоба рассматривается надлежащим образом.

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

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

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

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

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что Проект, поддерживаемый Всемирным банком, оказывает на них негативное воздействие, могут подавать жалобы с помощью существующих МРЖ на уровне Проекта или в Службу рассмотрения жалоб (СРЖ)³ Всемирного банка. СРЖ обеспечивает своевременное рассмотрение полученных жалоб с целью устранения обеспокоенности, связанной с Проектом. Сообщества и отдельные лица, затронутые Проектом, могут подать жалобу в независимую инспекционную комиссию⁴ Всемирного банка, которая определяет факт причинения вреда или возможность его причинения в результате несоблюдения Всемирным банком его политик и процедур. Жалобы могут подаваться в любое время после того, как обеспокоенность была доведена до сведения непосредственно Всемирного банка, и руководству банка была предоставлена возможность предоставить ответ.

³ <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

⁴ www.inspectionpanel.org

6. Классификация жалоб/обращений

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

№ категорий	Наименование категории
Категория 1	Вопросы/ жалобы, связанные СЭС 5 «Отчуждение земель, ограничение землепользования и принудительное переселение», если таковые имеются
Категория 2	Экологическое воздействие (загрязнение воды, воздуха, почвы и т.д) Проекта
Категория 3	Вопросы в рамках Проекта, включая равноправие мужчин и женщин, СЭН/СД и т.д.
Категория 4	Вопросы социально-уязвимых слоев населения, ЛОВЗ относительно Проектной деятельности
Категория 5	Вопросы по трудовым отношениям, включая детский труд
Категория 6	Привлечение заинтересованных граждан, информирование общественности и раскрытие информации о деятельности Проекта
Категория 7	Жалобы на работу специалистов ОР/КП
Категория 8	Любые другие жалобы, в том числе претензии, коррупция, связанные с реализацией Проекта
Категория 9	Другие обращения, включая предложения, рекомендации, благодарность и т.д.

7. Информирование общественности

На начальном этапе реализации Проекта специальные информационные материалы (брошюры о МРЖ, плакаты, буклеты) будут созданы, чтобы помочь студентам, сотрудникам и преподавателям ВУЗов ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб.

Также будет проведено внутреннее обучение по МРЖ как для ОР/КП, так и для персонала подрядчиков. На сайте МОН КР содержится четкая информация о том, как любые заинтересованные стороны могут отправлять отзывы, вопросы, комментарии, проблемы и жалобы, и будет включать возможность подачи жалоб в электронном виде⁵.

Информация об МРЖ будет распространена среди всех бенефициаров и лиц, затронутых Проектом, через регулярные информационные каналы, используемые проектом, например, через общественные консультации, проводимые в рамках Проекта, открытые встречи во время реализации Проекта, брошюры на кыргызском и русском языках, размещение на информационных стендах в ВУЗах, на сайте МОН КР⁶ и в социальных мессенджерах.

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

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

Ответственность специалистов ОР/КП

⁵ https://portal.tunduk.kg/public_services/new_message_sed

⁶ www.edu.gov.kg

Менеджер:

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

Специалист по социальным вопросам и PR:

- запись/регистрация жалоб, обращений
- общее управление системой МРЖ;
- ознакомление и сортировка /категоризация жалоб, обращений;
- организация рассмотрения жалоб/обращений и принятия решения по ним;
- разработка и поддержка повышения потенциала;
- публикация ответов на жалобы, обращения;
- отчетность и отзывы о результатах МРЖ.

Офис-менеджер:

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

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

Основное контактное лицо

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

8. Деликатные жалобы

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

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

Основное контактное лицо по деликатным жалобам

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

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

Приложение А

Образец заявления

Кому _____
(Руководитель учреждения)

(ФИО руководителя)

От кого _____
(Фамилия и имя заявителя)

Проживающего _____
(Адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Подробная информация о себе, место жительства, вид деятельности)

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

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

Подпись заявителя _____
(Фамилия и имя заявителя)

(Дата)

Телефон _____