

**ТС-7566 REG: УСИЛЕНИЕ И ПРИМЕНЕНИЕ НАЦИОНАЛЬНЫХ
СИСТЕМ ПО ЗАЩИТНЫМ МЕРАМ - КОНСУЛЬТАЦИИ С
ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ И МЕХАНИЗМ РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБ**

**РУКОВОДСТВО ПО МЕХАНИЗМУ РАЗРЕШЕНИЯ
ЖАЛОБ ПО ЭКОЛОГИЧЕСКИМ И СОЦИАЛЬНЫМ
ЗАЩИТНЫМ МЕРАМ ДЛЯ ПРОЕКТОВ В
ДОРОЖНОМ СЕКТОРЕ**

**Комитет Автомобильных Дорог при
Министерстве по Инвестициям и Развитию
Республики Казахстан**

АО НК «КазАвтоЖол»

18 августа 2014

СОКРАЩЕНИЯ

АБР	Азиатский банк развития
СП	Строительные подрядчики
КАД	Комитет автомобильных дорог
КНС	Консультант по надзору за строительством
КРЖ	Комитет по разрешению жалоб
МРЖ	Механизм разрешения жалоб
Руководство по МРЖ	Руководство по механизму разрешения жалоб
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
МФИ	Международный финансовый институт
Казавтожол	АО НК «КазАвтоЖол»
МИР	Министерство по инвестициям и развитию
НПО	Неправительственная организация
ОАИ	Офис антикоррупции и интегрирования
КУП	Консультант по управлению проектом
РК	Республика Казахстан
ВБ	Всемирный банк

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ¹

Жалоба может относиться к любому недовольству, беспокойству, несправедливости, правонарушению, обвинению связанному с осуществлением проекта. Она также включает вопросы, предложения и комментарии.

Механизм разрешения жалоб (МРЖ) представляет собой набор определенных процедур по выявлению, оценке, методичному рассмотрению жалоб или споров и их разрешению и мониторингу. Это механизм, посредством которого запросы или разъяснения о проекте, получают систематический ответ, проблемы, которые возникают в процессе реализации, решаются, а жалобы адресуются эффективно и результативно.

Комитет по Рассмотрению Жалоб (КРЖ) является специальным органом, созданным в целях укрепления механизма по рассмотрению жалоб для проектов в дорожном секторе, реализуемых Комитетом автомобильных дорог (КАД) при Министерстве инвестициям и развитию (МИР) Республики Казахстан (РК) и АО НК «КазАвтоЖол» (Казавтожол). КРЖ создается для каждого проекта и включает комитеты регионального и центрального уровней.

1. Определение терминов основано на Руководстве по Группе вовлечения общественности, подготовленном для проектов по коридору ЦАРЭС 1 финансируемых АБР в Жамбылской области и утвержденном в 2011.

СОДЕРЖАНИЕ

	Страница
СОКРАЩЕНИЯ	2
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ	3
1. ВВЕДЕНИЕ	5
2. ЦЕЛЬ РУКОВОДСТВА ПО МРЖ	6
3. ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН, УРОВНИ И ВРЕМЕННОЙ ГРАФИК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	7
4. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	13
5. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА	17
6. ОБНАРОДОВАНИЕ ПРОЦЕДУР ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ	18
7. ВВОД МРЖ В ДЕЙСТВИЕ	19
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ	20
ПРИЛОЖЕНИЕ В. ФОРМА ПРОТОКОЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ КРЖ	21
ПРИЛОЖЕНИЕ С. ФОРМА МОНИТОРИНГА РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБЫ	22

1. ВВЕДЕНИЕ

1. Механизмы рассмотрения жалоб приобретают все большее значение для проектов реализуемых в сфере развития инфраструктуры, которые связаны с рисками или неблагоприятными воздействиями. Подобные механизмы служат способом обеспечения соответствия требованиям, вовлечения общественности, уменьшения рисков и содействия процессам позитивных социальных изменений. Механизмы рассмотрения жалоб может быть эффективным инструментом для раннего выявления, оценки и рассмотрения жалоб по проектам

2. В рамках инвестиционных программ, финансируемых международными финансовыми институтами (МФИ), и, в частности Азиатским банком развития (АБР), Европейским банком реконструкции и развития (ЕБРР) и Всемирным банком (ВБ), требуется, чтобы был создан эффективный механизм консультаций и рассмотрения жалоб для оказания помощи затронутым лицам, а также для разрешения запросов и жалоб если таковые имеются, в установленные сроки. Такие требования включены в кредитные договоры для каждого проекта и подтверждены в документах экологических и социальных защитных мер. Данное Руководство по Механизму рассмотрения жалоб предполагает, что соответствующие ресурсы должны быть доступны для эффективного функционирования системы.

3. Механизм разрешения жалоб направлен на: (i) сокращение конфликтов, риска неоправданных задержек и осложнений в реализации проекта; (ii) улучшение качества проектной деятельности и результатов; (iii) обеспечение соблюдения прав затронутых лиц; (iv) выявление и реагирование на непредвиденные последствия проектов на физические лица; и, (v) максимизация участия, предоставления поддержки и выгод для местных общин.

4. Механизм разрешения жалоб (МРЖ) на уровне проекта является локально основанным, формальным способом для инициаторов и исполнителей проекта для принятия, оценки и решения жалоб, связанных с проектной деятельностью и его воздействиями. Он предлагает создание механизма реагирования и разрешения жалоб в русле понимания, прозрачности и культурной приемлемости вместе со специально обученным персоналом, и призван помочь сторонам достичь быстрых, эффективных и приемлемых дружественных решений с достоинством, справедливо и завершено.

5. Этот документ описывает цели, сферы и механизмы рассмотрения жалоб, которые будут доступны любому лицу (таких как, местные жители, местные предприятия или другие лица, которые считают себя пострадавшими от деятельности проекта). Это позволит им легко и эффективно сообщить о своих жалобах (термин "жалоба" указывается в определении терминов). МРЖ предоставляет общественности легкодоступное средство для решения вопросов, связывающих их с проектом - напрямую, быстро и без каких-либо затрат для стороны подавшей жалобу. Для того, чтобы механизм разрешения жалоб был эффективным, все участники проекта должны понимать и поддерживать его. Заинтересованные стороны, включая затронутые общины, должны быть осведомлены и четко понимать преимущества этого механизма для себя.

2. ЦЕЛЬ РУКОВОДСТВА ПО МРЖ

6. Данное Руководство по Механизму рассмотрения жалоб (Руководство по МРЖ) разработано как обобщающий документ, направленный на адресацию подходов к рассмотрению жалоб, которые будут применяться для проектов транспортного сектора. Следует отметить, что Руководство по МРЖ предназначено для использования в качестве руководящего документа для заинтересованных сторон, участвующих в разработке, подготовке и реализации дорожных проектов, и дополняет требования по разрешению жалоб, включенные в кредитные соглашения, а также документы по экологическим и социальным защитным мерам (в случае проектов финансируемых МФИ).

7. Общей целью Руководства по МРЖ является создание эффективного канала коммуникации между заинтересованными сторонами для обеспечения своевременного и эффективного двустороннего механизма обратной связи для решения любых жалоб, поданных по проекту, в том числе от членов общин, местных предприятий и других заинтересованных сторон, а также повышение уровня информированности общественности о проектах и о доступности МРЖ механизма. Процедура разрешения жалоб предполагает их разрешение, проведенных в духе медиации между сторонами, и должны соответствовать духу стандартов и практики МФИ.

8. Ожидается, что разработанный надлежащим образом процесс управления жалобами может обеспечить преимущества как для исполнителей проекта так и для общин, увеличивая вероятность разрешения мелких споров быстро и справедливо - с решениями, которые разумно удовлетворяют обе стороны. МРЖ может также помочь выявить и устранить проблемы, прежде чем они достигнут уровня формальных методов разрешения споров, включая их разрешение в судебном порядке.

9. Ожидается, что с помощью данного Руководства по МРЖ задержки в реализации проекта могут быть сокращены, качество работы может быть улучшено, неблагоприятное воздействие на окружающую среду и людей может быть предотвращено или уменьшено, а выгоды от проектов для общин расположенных вдоль коридора дороги могут быть максимизированы.

10. Конкретные цели Руководства по МРЖ включают:

- Содействие эффективному и открытому диалогу между заинтересованными сторонами проекта и общественностью;
- Разработка доступной, прозрачной и эффективной процедуры для лиц вовлеченных в или затронутых проектами реализуемыми в дорожном секторе;
- Четкое определение ролей и ответственностей различных сторон вовлеченных в рассмотрение и разрешение жалоб;
- Создание процедур и стандартов для регистрации, сортировки, расследования, разрешения жалоб и обеспечения обратной связи;
- Создание механизма реагирования и разрешения жалоб в русле понимания, прозрачности и культурной приемлемости;
- Повышение осведомленности о деятельности по проектам и о наличии доступного механизма для дружественного разрешения жалоб;
- Минимизация жалоб, касающихся деятельности в рамках проекта и воздействий, более эффективное управление ожиданиями;
- Улучшение эффективности реализации проектов (в том числе в экологическом и социальном плане) путем обеспечения проведения мониторинга за процессом разрешения жалоб и предоставлением периодической отчетности о достигнутом прогрессе.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН, УРОВНИ И ВРЕМЕННОЙ ГРАФИК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

11. МРЖ будет доступен для тех, кто живет или работает на территории затронутой проектной деятельностью. Любое лицо, затронутое или имеющее отношение к деятельности в рамках проекта будет иметь право на участие в МРЖ, ему/ей будет предоставлен легкий доступ к МРЖ и его использование будет поощряться. Предлагаемый МРЖ не заменяет государственные механизмы разрешения жалоб и конфликтов, предусмотренных правовой системой РК, однако является попыткой минимизировать его использование по мере возможности.

12. МРЖ соответствует общей структуре управления проекта инвестиционной программы, в которой общая ответственность за своевременное осуществление МРЖ лежит на КАД и Казавтожолу при поддержке консультантов, таких как Консультанты по управлению проектом (КУП), Консультанты по надзору за строительством (КНС), вовлеченные в управление и надзор за строительными работами и другими мероприятиями в рамках инвестиционной программы, в то время как Строительные подрядчики (СП) фактически выполняют строительные работы. Соответствующие областные, районные и сельские акиматы, которые в соответствии с законом выполняют задачи, связанные с рассмотрением жалоб, и медиаторы / НПО, вовлеченные в процесс дружественного разрешения жалоб, также включены в данный механизм.

13. Данное Руководство по МРЖ предусматривает два уровня разрешения жалоб для проектов дорожного сектора, реализуемых под руководством КАД: рассмотрение жалоб Комитетами по разрешению жалоб (КРЖ) на региональном (областном) и центральном (Астана) уровнях. Схема процесса МРЖ указана на рисунке 1, приведенном после текстового описания, представленного в подразделах 3.1 - 3.3.

3.1 МРЖ: региональный уровень

14. На первом этапе, будет предпринята попытка разрешать жалобы посредством КРЖ на региональном уровне. КРЖ на региональном уровне состоит из представителей соответствующего областного филиала Казавтожола, представителей соответствующих акиматов (на районном и областном уровнях), строительных подрядчиков, Консультантов по надзору за строительством и др. КРЖ на региональном уровне рассматривает следующие задачи:

- (a) Зарегистрировать жалобу;
- (b) Рассмотреть целесообразность ее рассмотрения в рамках руководства по МРЖ;
- (c) Сортировать и координировать все связанные с проектом жалобы (т.е. все жалобы, касающиеся проекта, который включает в себя как социальные, так и экологические компоненты);
- (d) Рассмотреть жалобу, изучить вопрос, содействовать и предоставлять посредничество в разрешении жалобы;
- (e) Документировать статус жалобы и ее разрешения;
- (f) Если жалоба не может быть разрешена, направить ее для разрешения в КРЖ на центральном уровне (Астана), включая соответствующую документацию и объяснение, почему она не была разрешена на региональном уровне;
- (g) Предоставить обратную связь стороне подавшей жалобу и обеспечить отчетность;

- (h) Содействовать повышению осведомленности и обеспечению связи между населением и сторонами проекта, включая областные филиалы Казавтожола, акиматы, КУПы, КНСы, СП, НПО / медиаторов;
- (i) Распространять информацию о проекте (брошюры, листовки, др.) местному населению.

15. Для каждого проекта будет создан КРЖ на региональном уровне, который будет включать:

- (a) Представителей областного филиала Казавтожола (заместитель директора и специалист по защитным мерам или юрист);
- (b) Представителей КУП (специалист по защитным мерам и специалист по связям с общественностью);
- (c) Представителей областного и районных акиматов (по одному из каждого акимата расположенного на проектной территории);
- (d) Представителей КНС (руководитель / заместитель руководителя и специалист по защитным мерам / специалист по связям с общественностью);
- (e) Представители СП (руководитель / заместитель руководителя и специалист по защитным мерам / специалист по связям с общественностью).

16. Акимы сельских округов расположенных на проектной территории будут проинформированы о процессе МРЖ и будут вовлечены в рассмотрение жалоб, и могут посещать заседания КРЖ в случае если вопрос связан с сельским округом руководимом ими.

17. В дополнение, профессиональный медиатор (представитель НПО или эксперт-медиатор по резолюции рассмотрения жалоб) может быть вовлечен в разрешения жалобы, по необходимости.

18. Представитель областного филиала Казавтожол будет председательствовать в КРЖ на региональном уровне и будет ответственен за общее функционирование МРЖ и его эффективное и своевременное осуществление. Специалист по защитным мерам / специалист по связи с общественностью назначается руководством областного филиала Казавтожола. Он будет действовать в качестве координатора КРЖ на региональном уровне, ответственного за привлечение соответствующих сторон и координацию работ КРЖ на региональном уровне. В командах СП и КНС будут назначены (руководителями соответствующих компаний) уполномоченные лица, ответственные за получение жалоб и попытку их разрешения на месте, регистрацию жалоб, поданных в их офисах, сбор соответствующей информации, касающейся случаев обжалования, за передачу вопроса координатору КРЖ на региональном уровне назначенном в Казавтожоле (соответствующем областной филиале). В начале каждого проекта будет создан КРЖ на региональном уровне и соответствующий протокол (включая состав КРЖ) будет составлен региональным филиалом Казавтожола и разослан всем вовлеченными сторонам, в том числе и в центральный аппарат Казавтожола и в КАД.

19. Роли и ответственности: функции координатора КРЖ на региональном уровне (на основе соответствующего областного филиала Казавтожола) включают:

- (a) Установить и поддерживать связь с членами КРЖ на региональном уровне, КП, КНС, акиматами затронутых общин и областными филиалами Казавтожола о возможных проблемах или вопросах жителей, связанных с проектом;
- (b) Собирать жалобы, сортировать их и записывать в журнале, а также заполнить форму регистрации жалобы (Приложение А);
- (c) Подтвердить получение жалобы по почте, электронной почте или по факсу на позднее 3 рабочих дней. Получение жалоб поданных на месте или по телефону подтверждается немедленно;

- (d) Организовать заседание КРЖ на региональном уровне для рассмотрения случая обжалования и обеспечить предоставление всех соответствующие материалов членам КРЖ на региональном уровне в срок не позднее 1 недели. По итогам заседания КРЖ на региональном уровне, заполнить Протокол рассмотрения жалобы со стороны КРЖ, предоставить его всем членам и стороне подавшей жалобы на подтверждение (Приложение В);
- (e) Регистрировать шаги и мероприятия, проводимые в отношении каждого случая в форме по мониторингу за разрешением жалобы (Приложение С);
- (f) Предоставлять информацию о статусе разрешения жалобы стороне, подавшей жалобу;
- (g) Поддерживать и регулярно обновлять базу данных жалоб по каждому проекту;
- (h) Поддерживать связь с координатором КРЖ на центральном уровне и передать ему / ей жалобы, которые остаются нерешенными КРЖ на региональном уровне;
- (i) Убедиться, что жители и акимы затронутых общин хорошо осведомлены о МРЖ, включая контактные данные уполномоченных лиц СП и КНС, членов КРЖ на региональном уровне, и областного филиала Казавтожола, а также имеют доступ к информационным листовкам и брошюрам по МРЖ;
- (j) Обеспечить отчетности по рассмотрению жалоб на ежеквартальной основе (включая заполненные формы, а также базу данных жалоб) для покрытия полученных жалоб и статусе их разрешения для включения в ежеквартальных отчетах о ходе работ.

20. Областной филиал Казавтожола будет оказывать административную / кадровую поддержку КРЖ на региональном уровне, в том числе: (i) назначение координатора КРЖ, который знаком с экологической и социальной информацией о проекте; (ii) ведение записей о заседаниях и деятельности КРЖ на региональном уровне; (iii) создание и регулярное обновление сводной базы данных по жалобам, полученным для каждого проекта; и (iv) подготовка сводки о прогрессе по разрешению жалоб и деятельности КРЖ, и предоставления отчетов в центральный аппарат Казавтожола и в КАД, а также соответствующим МФИ (по мере необходимости).

21. Регулярные заседания КРЖ на региональном уровне будут проводиться два раза в месяц, в целях обеспечения соблюдения сроков разрешения жалобы. Тем не менее, при необходимости внеочередные заседания могут быть организованы для обсуждения срочных дел, с участием ключевых заинтересованных сторон. После рассмотрения каждого случая обжалования, протокол заседания будет составлен для документирования предпринятых шагов и принятого решения/рекомендации (формат протокола КРЖ приводится в Приложении В). Протокол заседания КРЖ на региональном уровне будет составлен координатором КРЖ. Все документы и записи о разрешении жалобы будут храниться координатором КРЖ на региональном уровне и связаны с базой данных МРЖ.

22. Для проектов реализуемых при финансировании МФИ, по просьбе КРЖ на региональном уровне, команда проекта МФИ может предоставить вклад в МРЖ по вопросам связанным с действующей политикой МФИ, в том числе теми, которые касаются антикоррупционных мер, защитных мер, гендера, закупок, консультационных услуг, а также выплат. Команда проекта МФИ может выразить желание принять участие в заседаниях КРЖ, проводить проверки, по мере необходимости.

23. В целом, МРЖ предоставляет возможность подачи жалобы через различные каналы, включая акимов, СП, КНС, КУП, областные филиалы Казавтожола. Затронутые лица и общественность в целом могут обращаться с жалобами и запросами к любой из организаций, вовлеченных в МРЖ.

24. Запросы и жалобы, которые были разъяснены и разрешены принимающей стороной могут быть немедленно закрыты. Случаи, которые требуют дальнейшей оценки и принятия мер сторонами вовлеченными в реализацию проектов, будут рассмотрены КРЖ на региональном уровне. В течение десяти рабочих дней КРЖ на региональном уровне обсудит случай обжалования и выдаст сторонам рекомендацию по его разрешению. Случаи, которые не могут быть разрешены КРЖ на региональном уровне будут переданы КРЖ на центральном уровне.

3.2 МРЖ: центральный уровень

25. После неудачного рассмотрения жалобы КРЖ на региональном уровне, будет предпринята попытка разрешить жалобу на центральном уровне, где будет создан КРЖ. КРЖ на центральном уровне состоит из представителей центрального аппарата Казавтожола, КАД, и др. Функции КРЖ на центральном уровне включают следующие задачи:

- (a) Рассмотрение деталей обжалования и соответствующей исходной информации, в том числе записей / протоколов заседаний КРЖ на региональном уровне по конкретному случаю обжалования;
- (b) Рассмотрение жалоб, изучение вопроса, содействие и медиация процесса разрешения жалобы;
- (c) Координация и вовлечение соответствующих гос. органов и сторон проекта (КУП и др.) для содействия процессу разрешения жалоб;
- (d) Документирование статуса жалобы и ее разрешения;
- (e) Предоставление обратной связи стороне подавшей жалобу;
- (f) Если жалоба не может быть разрешена КРЖ на центральном уровне, предоставление рекомендации ее разрешения со ссылкой на нормативно-правовые акты РК, включая обоснование, почему данная жалоба не может быть разрешена в рамках неформального процесса;
- (g) Содействие повышению осведомленности и обеспечению связи между различными сторонами проекта (КАД, Казавтожол, включая областные филиалы Казавтожола, КУПы, НПО / медиаторы, МФИ);
- (h) Распространение информации о проекте (брошюры, листовки и др.) государственным и местным заинтересованным сторонам.

26. Состав КРЖ на центральном уровне включает следующие стороны:

- (a) Представители Казавтожола (руководитель вовлеченный в реализацию проекта и специалист ответственного по защитным мерам);
- (b) Представитель КАД (занимающийся инвестиционными проектами и защитными мерами);
- (c) Представители областного филиала Казавтожола (заместитель директора, и специалист по защитным мерам или юриста).

27. Для жалоб, связанных с каждым проектом, представители КУП для этого проекта (руководитель команды и соответствующие специалисты по защитным мерам) будут приглашены принять участие в заседании КРЖ на центральном уровне. Сторона, подавшая жалобу, а также представители соответствующих государственных заинтересованных сторон, областные / районные / сельские акиматы, КНС, СП (по мере необходимости) будут также приглашены принять участие в заседании КРЖ.

28. В дополнение, профессиональный медиатор (представитель НПО или эксперт-медиатор по резолюции рассмотрения жалоб) может быть вовлечен в разрешения жалобы, по необходимости.

29. Представитель Казавтожола (руководитель вовлеченный в надзор над реализацией проекта) будет председателем КРЖ на центральном уровне и будет ответственен за общее функционирование МРЖ и его эффективную и своевременную работу в проектах, в том числе финансируемых МФИ. Специалист по защитным мерам Казавтожола будет выступать в качестве координатора КРЖ на центральном уровне, и отвечать за получение жалоб от КРЖ на региональном уровне, обеспечивать надлежащий учет и сбор данных, включая соответствующие стороны, координировать работы КРЖ на центральном уровне, и информировать участников об итогах рассмотрения жалоб. Протоколы и другие документы по созданию КРЖ на центральном уровне (включая приказы о составе КРЖ, соответствующая переписка и согласования, приказы о назначении координатора КРЖ, и другие соответствующие документы) будут составлены координатором КРЖ на центральном уровне (специалистом по защитным мерам Казавтожола) и переданы всем вовлеченным сторонам, а также соответствующим МФИ (по мере необходимости).

30. Роли и ответственности: функции координатора КРЖ на центральном уровне включают:

- (a) Установить и поддерживать связь с членами КРЖ на центральном уровне, областными филиалами Казавтожола (включая координатора КРЖ на региональном уровне) и КУП о возможных проблемах или вопросах заинтересованных сторон, связанных с каждым проектом;
- (b) Собирать жалобы и записывать в журнале жалобы не разрешенные КРЖ на региональном уровне;
- (c) Подтвердить получение неразрешенных жалоб от координаторов на региональном уровне на позднее 3 рабочих дней;
- (d) Организовать заседание КРЖ на центральном уровне для рассмотрения случая обжалования и обеспечить предоставление всех соответствующие материалов членам КРЖ;
- (e) По итогам заседания КРЖ, составить Протокол рассмотрения жалобы со стороны КРЖ, предоставить его всем членам и стороне подавшей жалобы на подтверждение (Приложение В);
- (f) Регистрировать шаги и мероприятия, проводимые в отношении каждого случая в форме по мониторингу за разрешением жалобы (Приложение С);
- (g) Вести журнал жалоб, обеспечить наличие записей соответствующей информации и деталей о статусе и шагах предпринятых для разрешения случая обжалования;
- (h) Предоставлять информацию о статусе разрешения жалобы стороне, подавшей жалобу и соответствующему координатору КРЖ на региональном уровне;
- (i) На основе данных, предоставленных областными филиалами Казавтожола (координаторами КРЖ на региональном уровне), а также данных КРЖ на центральном уровне, вести и регулярно обновлять централизованную базу данных жалоб, включая отдельные записи для каждого проекта;
- (j) Вести раздельного учет случаев, которые не были разрешены посредством МРЖ и были перенаправлены на разрешения в рамках правовой системе РК;
- (k) Убедиться, что государственные и местные заинтересованные стороны хорошо осведомлены о МРЖ;
- (l) На основании данных предоставляемых областными филиалами Казавтожола (координаторами КРЖ на региональном уровне), а также данных предоставленных КРЖ на центральном уровне, на ежемесячной основе разрабатывать сводный отчет о разрешении полученных жалоб, и статусе их разрешения, и предоставление отчетов КАД и МФИ (по мере необходимости).

31. КРЖ на центральном уровне будет обсуждать жалобу в течение двадцати рабочих дней и рекомендовать его урегулирование заинтересованным сторонам. Регулярные встречи КРЖ на центральном уровне будут проводиться на ежемесячной основе (при наличии жалоб). В то же время, при необходимости внеочередные заседания могут быть организованы для обсуждения срочных дел, с участием ключевых заинтересованных сторон.

32. После рассмотрения каждого случая обжалования, протокол заседания будет составлен для документирования предпринятых шагов и принятого решения/рекомендации (формат протокола КРЖ приводится в Приложении В).

33. Для проектов реализуемых при финансировании МФИ, по просьбе КРЖ на центральном уровне, команда проекта МФИ может предоставить вклад в МРЖ по вопросам связанным с действующей политикой МФИ, в том числе теми, которые касаются антикоррупционных мер, защитных мер, гендера, закупок, консультационных услуг, а также выплат. Команда проекта МФИ может выразить желание принять участие в заседаниях КРЖ, проводить проверки, по мере необходимости.

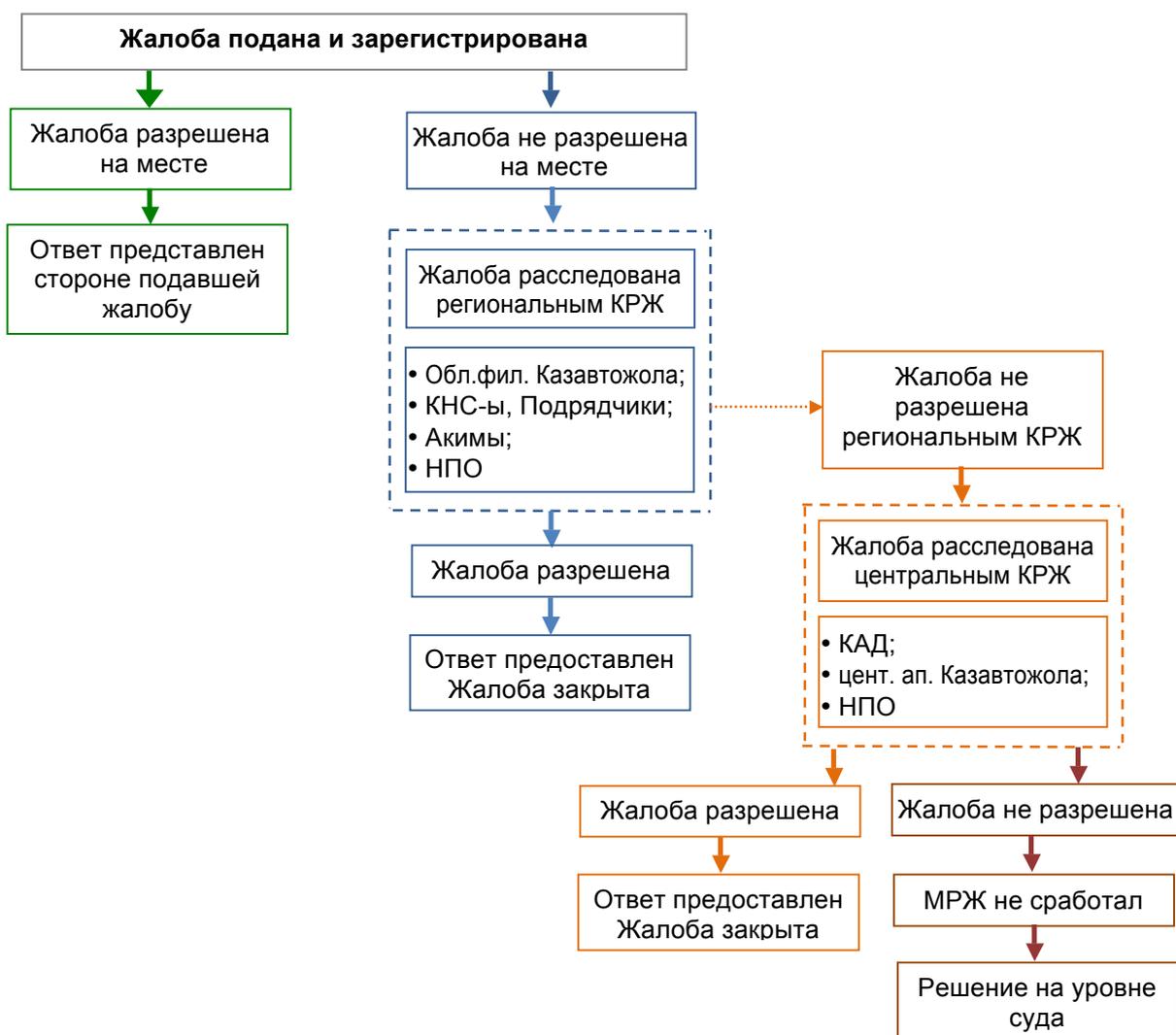


Рисунок 1: Схема процесса МРЖ

3.3 МРЖ: правовая система

34. Если после вмешательства и помощи со стороны КРЖ на региональном и центральном уровнях, никакого решения не было достигнуто, и если система по разрешению жалоб не удовлетворяет жалующихся сторон, дело будет передано в суд для разрешения в соответствии с законодательством РК.

35. В то же время, следует подчеркнуть, что данное Руководство по МРЖ не ограничивает право стороны подавшей жалобы передать дело в суд на первой стадии процесса рассмотрения жалобы.

4. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

36. Процесс рассмотрения жалоб включает следующие четыре главных шага:

- (а) Регистрация жалобы;
- (б) Сортировка жалобы;
- (в) Рассмотрение жалобы;
- (г) Предоставление обратной связи/отчетности.

4.1 Регистрация жалоб

37. Заявители или заинтересованные лица могут посетить, позвонить или отправить письмо или же отправить письмо по электронной почте или факсу в сельский акимат, уполномоченным лицам СП и КНС, координатору КРЖ в областном филиале Казавтожола и зарегистрировать свои жалобы, связанные с проектами дорожного сектора. Получение жалобы в письменном виде или по электронной почте или по факсу также должно быть подтверждено письмом / электронной почтой / факсом в течение 3 рабочих дней координатором КРЖ на региональном уровне. Получение жалоб, поданных лично или по телефону будет подтверждено сразу.

38. Каждая сторона вовлеченная в КРЖ на региональном уровне, должна вести учетную книгу для регистрации жалоб, и регулярно сообщать детали жалоб с координатору КРЖ на региональном уровне, для ведения записей о жалобах и статусе их разрешения. Координатор КРЖ на региональном уровне должен координировать свои действия с каждым членом КРЖ на региональном уровне на еженедельной основе, собирать соответствующие документы, поддерживать консолидированный реестр полученных жалоб, следить за статусом разрешения каждой полученной жалобы, вести обновленную базу данных о жалобах и предоставлять соответствующую отчетность.

39. Какой бы метод не использовался для получения жалобы (например, электронная почта, почта, факс, звонок и т.д.), она должна быть зарегистрирована координатором КРЖ на региональном уровне, который получает ее, затем следует расследование и рассмотрение жалобы КРЖ на региональном уровне. Все жалобы будут зарегистрированы в стандартном формате (Приложение А), который включает, но не ограничивается следующими данными:

- Контактная информация затронутой стороны;
- Дата, время и место, где была получена жалоба;
- Имя лица, получившего жалобу;
- Описание случая обжалования.

40. В случае, если лицо подавшее жалобу отказывается предоставить контактные данные или контактная информация не указана в жалобе, полученной по электронной почте / почте / факсу, КРЖ на региональном уровне рассмотрит анонимную жалобу. В

таких случаях напечатанный ответ будет размещен на информационной доске соответствующего областного филиала Казавтожола, а также на информационной доске соответствующего акимата, чтобы сторона, подавшая жалобу могла быть проинформирована об ответе.

41. Координатор КРЖ на региональном уровне будет собирать данные о жалобах и вести обобщенный реестр жалоб, где каждое затронутое лицо, группа или сообщество имеет индивидуальный номер реестра и что последующая деятельность и корректирующие действия реализуются в соответствии с предложенным решением, или если вопрос не был решен на региональном уровне, он передан на рассмотрение и возможное разрешение на центральном уровне. База данных жалоб будет вестись и обновляться дважды в месяц координатором КРЖ на региональном уровне для каждого проекта. База данных будет разработана в простом формате для облегчения ввода данных, получения информации о жалобе и статусе ее разрешения, сроках разрешения и уровнях, на которых этот вопрос был рассмотрен и решен, отслеживания отдельных жалоб и т.д. В базе данных жалоб будет указана подробная информация о разрешении жалоб и включена информация об удовлетворенности стороны подавшей жалобу принятым решением (за исключением случаев жалоб поданных анонимно). База данных будет также включать соответствующую информацию о случаях обжалования, где не удалось прийти к решению удовлетворяющему обе стороны. Координатор КРЖ на региональном уровне для каждого проекта предоставит базу данных жалоб специалисту по защитным мерам центрального аппарата Казавтожола / координатору КРЖ на центральном уровне, который будет вести и обновлять централизованную базу данных жалоб для всех проектов дорожного сектора.

4.2 Сортировка жалоб

42. После получения жалоб, координатор КРЖ на региональном уровне должен рассортировать жалобы в соответствии со следующими категориями. Все жалобы, независимо от типа, должны быть зарегистрированы в журнале и базе данных жалоб:

Тип А: запросы, комментарии и предложения:

Этот тип не связан с наличием спора и требует только разъяснения или ответа. Ответ может быть предоставлен на месте приема сотрудниками СП, КНС, сельского/ районного / областного акимата, или медиаторов/ НПО, после согласования с Казавтожолом и КУП.

Тип В: заявление о нарушении прав или неисполнении / недостаточном исполнении обязательств консультантами, подрядчиками, Казавтожолом, или в случае спора.

В зависимости от сложности случая, может потребоваться проведение дальнейшего сбора данных / расследование, содействие или медиация. Случай будет направлен на рассмотрение и разрешение посредством КРЖ на региональном уровне.

Тип С: заявление о мошенничестве или коррупции

Этот тип жалоб не может быть рассмотрен в рамках механизма по разрешению жалоб проекта. В таких случаях, лицу подавшему жалобу будет порекомендовано обратиться к соответствующему государственному органу или проектной команде соответствующего МФИ для получения дальнейшей информации и поддержке в подаче жалобы.

43. Жалобы не относящиеся к деятельности или воздействиям проекта не будут рассмотрены в рамках руководства по МРЖ, не будут включены в журнал регистрации и базу данных, и будут перенаправлены в соответствующий сельский / районный / областной акимат. Обратная связь будет предоставлена стороне, подавшей жалобу с объяснением, почему этот вопрос не может быть рассмотрен в рамках Руководства по МРЖ и к какой организации он был направлен.

4.3 Рассмотрение жалоб

44. В зависимости от характера жалобы, этот шаг может включать проверку, расследование, переговоры, посредничество или арбитраж, координацию с соответствующими органами и принятие решений. Проверка включает в себя сбор документов, доказательств и фактов, а также уточнение исходной информации, для получения четкого представления об обстоятельствах случая обжалования. Проверка будет проводиться членами КРЖ на региональном уровне, и общая координация деятельности будет обеспечиваться координатором КРЖ на региональном уровне. Результаты проверки или деятельности по установлению фактов будут представлены на заседании КРЖ на региональном уровне, где этот вопрос будет рассмотрен и будет предпринята попытка разрешения вопроса.

45. КРЖ на региональном уровне будет обсуждать жалобу в течение десяти рабочих дней и рекомендовать его урегулирование сторонам. Регулярные встречи КРЖ на региональном уровне будут проводиться два раза в месяц, однако специальные внеочередные заседания могут быть организованы между регулярными встречами по мере необходимости. Координатор КРЖ на региональном уровне будет обеспечивать, чтобы действия и решения были надлежащим образом оформлены, чтобы продемонстрировать, что КРЖ на региональном уровне оказывает соответствующее внимание жалобам и активно ищет пути решения вопроса к удовлетворению сторон.

46. Если жалоба не может быть разрешена КРЖ на региональном уровне и передается на рассмотрение КРЖ на центральном уровне, соответствующие документы, собранные в ходе расследования и установления фактов, будут предоставлены координатору КРЖ на центральном уровне. Координатор КРЖ на центральном уровне будет распространять данные документы среди членов КРЖ на центральном уровне, чтобы удостовериться, что они проинформированы о всех соответствующих деталях до заседания КРЖ.

47. Рассмотрение случая обжалования КРЖ на центральном уровне, может потребовать дополнительной проверки вопроса, в том числе сбора дополнительных документов, получения информации от различных государственных заинтересованных сторон и участников проекта, для получения четкого представления об обстоятельствах случая обжалования. Дополнительная проверка будет осуществляться членами КРЖ на центральном уровне (по мере необходимости), и общая координация деятельности будет обеспечиваться координатором КРЖ на центральном уровне. Результаты проверки будут представлены на заседании КРЖ на центральном уровне, где этот вопрос будет рассмотрен и будет предпринята попытка разрешения вопроса.

48. КРЖ на центральном уровне рассмотрит жалобу в течение двадцати рабочих дней и рекомендовать его урегулирование сторонам. Регулярные встречи КРЖ на центральном уровне будут проводиться на ежемесячной основе, однако специальные внеочередные заседания могут быть организованы между регулярными встречами по мере необходимости.

49. Если после ее рассмотрения КРЖ на центральном уровне, жалоба не может быть полюбовно разрешена к удовлетворению жалующихся сторон, будет рекомендован поиск ее разрешения через суд. Независимо от исхода рассмотрения жалобы, документация касающаяся обсуждения дела КРЖ на региональном и центральном уровнях будет собрана и сохранена координатором КРЖ на центральном уровне (с участием координатора КРЖ на региональном уровне). Координатор КРЖ на центральном уровне будет отдельно прослеживать случаи, которые не были урегулированы МРЖ и были переданы в правовую систему РК.

4.4 Предоставление обратной связи

50. Данный раздел представляет подходы о процессе информирования стороне подавшей жалобу о статусе ее рассмотрения или предоставления информации относительно проекта, запрошенной заинтересованной стороной.

51. На региональном уровне, для жалоб, поданных в офисе или по телефону координатору КРЖ, получение жалоб будет подтверждено сразу. Подтверждение получения жалоб по почте, электронной почте или по факсу будет предоставлено координатором КРЖ на региональном уровне в течение 3 рабочих дней. В случае, если жалоба не связана с проектной деятельностью или его воздействиями, вызванных в результате реализации проекта и не может быть рассмотрена в рамках данного Руководства по МРЖ, обратная связь будет предоставлена стороне, подавшей жалобу, кому (сельский / районный / областной акимат, соответственно) она была перенаправлена.

52. Подтверждение получения жалоб, а также ответ / рекомендации будут предоставлены стороне подавшей жалобу предпочитаемым способом сообщения, упомянутым в форме регистрации жалобы.

53. Если жалоба была разрешена на региональном уровне, сторона, подавшая жалобу будет проинформирована о результатах рассмотрения. Если жалоба не была разрешена на региональном уровне и была передана КРЖ на центральном уровне для рассмотрения и разрешения, соответствующая информация будет предоставлена стороне, подавшей жалобу, включая дату, когда дело было передано в КРЖ на центральном уровне и дату, когда ожидается результат рассмотрения жалобы на центральном уровне.

54. Если жалоба была разрешена на центральном уровне, сторона, подавшая жалобу будет проинформирована о результатах разрешения жалобы. Если жалоба не была решена КРЖ на центральном уровне, соответствующая информация будет предоставлена стороне, подавшей жалобу, включая детали, почему дело не было разрешено, а также рекомендации, для поиска ее разрешения посредством правовой системы РК.

55. Если жалоба была анонимной или заявитель отказался предоставить контактные данные, информация о статусе рассмотрения жалоб и результатов процесса разрешения, будет размещена на информационных досках соответствующих областных филиалов Казавтожола и соответствующих сельских / районных / областных акиматов. Итоги процесса разрешения жалоб также будут документированы в базе данных жалоб и отражены в периодических отчетах о ходе выполнения работ по проекту.

5. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА

56. Жалобы должны быть прослежены для мониторинга и отчетности с использованием формы регистрации жалобы и журналов сторон МРЖ на региональном уровне. Форма регистрации жалобы должна быть заполнена для каждого случая обжалования (имеющего отношение к проекту) сторонами МРЖ на региональном уровне, где жалоба была подана (СП, КНС, КУП, акиматы, областной филиал Казавтожола), если это необходимо.

57. Координатор КРЖ на региональном уровне будет координировать деятельность МРЖ с членами КРЖ на региональном уровне на еженедельной основе, чтобы обновить сводную базу данных КРЖ о жалобах для каждого проекта. Каждый член КРЖ на региональном уровне будет иметь доступ к базе данных жалоб и будет обеспечен электронной копией файла базы данных жалоб в формате MS Excel.

58. Координатор КРЖ на региональном уровне будет проводить мониторинг процесса разрешения жалоб (образец формы для мониторинга жалоб приведен в Приложении С), и подготавливать сводный доклад о МРЖ, который будет включен в квартальный отчет о ходе работы. Координатор КРЖ на региональном уровне будет предоставлять формы мониторинга жалоб (заполненные в соответствующих частях), а также базу данных жалоб для каждого проекта, координатору КРЖ на центральном уровне на ежемесячной основе.

59. Координатор КРЖ на центральном уровне будет собирать данные от координаторов КРЖ на региональном уровне, проводить мониторинг всего процесса МРЖ (завершить заполнение форм, предоставленных в Приложении С и изначально заполненных координаторами КРЖ на региональном уровне), следить за сроками разрешения жалоб, рекомендовать корректирующие действия координаторам КРЖ на региональном уровне (в случае необходимости), и подготавливать сводный доклад по МРЖ, который будет направлен КАД (и МФИ по необходимости) ежеквартально. Кроме того, координатор КРЖ на центральном уровне будет вести централизованную базу данных жалоб по всем проектам дорожного сектора и будет обновлять ее ежемесячно. Копии базы данных жалоб следует передать КАД (и МФИ по необходимости), для совместного пользования, на ежемесячной основе. Кроме того, координатор КРЖ на центральном уровне подготовит сводные отчеты на полугодовой и годовой основе (по мере необходимости) и предоставит их КАД (и соответствующий МФИ по необходимости).

60. Для обеспечения своевременного и эффективного разрешения жалоб, рекомендуется создать систему отслеживания и определения ключевых показателей эффективности. Такой подход позволит оценить общую эффективность МРЖ и провести корректирующие действия по мере необходимости. Следующие ключевые показатели рекомендуются для оценки эффективности МРЖ:

- **Участие**
Процент жалоб, связанных с деятельностью и воздействиями проекта рассмотренных КРЖ на обоих уровнях. Цель - 100% жалоб рассмотрена посредством неформального МРЖ до того как жалоба будет подана на рассмотрение в судебном порядке;
- **Эффективность**
Процент жалоб, получивших эффективный и своевременный отклик через неформальный МРЖ. Цель - 100% жалоб адресованы посредством неформального МРЖ;

- *Разрешение*
Процент жалоб разрешенных на региональном и центральном уровнях. Цель - 70% жалоб урегулированы путем неформального МРЖ;
- *Снижение повторяемости*
Количество повторяющихся жалоб. Цель - постепенное сокращение количества жалоб каждого типа на 50% за счет улучшения управления и своевременного осуществления корректирующих действий, на основе аналогичных предыдущих случаев, рассмотренных и разрешенных ранее. Основной целью является обучение на предыдущем опыте и предоставление ответа на жалобы таким образом, который со временем приводит к снижению их повторяемости;
- *Влияние*
Этот показатель определяет изменение в эффективности работы / отношении заинтересованных сторон проекта, под воздействием мониторинга и оценки показателей эффективности работы МРЖ и анализа жалоб.

6. ОБНАРОДОВАНИЕ ПРОЦЕДУР ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ

61. Информация о процедуре разрешения жалобы для проекта будет распространена с помощью листовок и брошюр, и представлена в ходе встреч, связанных с проектом, и общественных консультаций. Во время таких встреч, надо будет подчеркнуть, что неофициальный МРЖ направлен на быстрое и дружелюбное разрешения жалоб и не заменяет правовой процесс, установленный в соответствии с национальным законодательством.

62. В начале каждого проекта (начало строительства на каждом участке дороги) СП и КНС при координации и под надзором координатора КРЖ на региональном уровне должны проводить общественные консультации с целью обеспечения осведомленности о неформальном МРЖ, предпринимаемых шагах для разрешения жалоб, а также контактных данных и местонахождений уполномоченных лиц к кому можно обратиться в случае наличия жалобы.

63. СП, КНС, КУП, областные филиалы Казавтожола и акиматы, а также НПО и профессиональные медиаторы рассматриваются как ключевые участники неформального МРЖ, играют важную роль в распространении информации о МРЖ и обеспечивают быстрое и дружелюбное разрешение жалоб. Координатор КРЖ на региональном уровне координирует мероприятия по распространению информации о МРЖ, и обеспечивает размещение постеров описывающих МРЖ и контактные данные уполномоченных лиц СП, КНС, координатора КРЖ на региональном уровне в общедоступных и видных местах на каждой строительной площадке и в каждом затронутом сельском округе. Кроме того, информация о МРЖ (листочки, брошюры), включая контактные данные уполномоченных лица СП, КНС, координатора КРЖ на региональном уровне должна быть доступна в офисах СП, КНС, КУП, акиматов, областных филиалов Казавтожола.

64. В районах, населенных национальными меньшинствами, встречи должны быть проведены и информационные буклеты должны быть составлены лингвистически приемлемым образом, если язык, используемый национальным меньшинством, отличается от официального языка РК.

7. ВВОД МРЖ В ДЕЙСТВИЕ

65. Ввод МРЖ в действие включает:
- (a) КАД утверждает Руководство по МРЖ;
 - (b) КРЖ на региональном и центральном уровнях созданы, члены КРЖ назначены;
 - (c) Координаторы КРЖ на региональном и центральном уровнях назначены;
 - (d) Соответствующие государственные заинтересованные стороны, органы местного самоуправления, акимы сельских округов, расположенных на территории реализации проекта проинформированы о Руководстве по МРЖ и создании КРЖ;
 - (e) Информация о МРЖ и его деталях, включая контактные данные членов КРЖ доступна на веб-сайте КАД МИР, Казавтожола, а также на интернет-страницах связанных с реализацией проекта (если таковые есть);
 - (f) Информация о МРЖ и его деталях, включая контактные данные членов КРЖ доступна в офисах всех сторон вовлеченных в МРЖ (СП, КНС, КУП, акиматы, НПО, областные филиалы Казавтожола).
66. Кроме того, мероприятия по наращиванию потенциала будут осуществляться для обеспечения осведомленности о МРЖ и знания соответствующих процедур и шагов. Раздаточные материалы по МРЖ будут подготовлены на казахском и русском языках для распространения между заинтересованными сторонами проекта, а также в сельских округах, расположенных в зоне реализации проекта.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ

ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ	
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	
Имя:	Пол: <input type="checkbox"/> Мужской / <input type="checkbox"/> Женский
Адрес:	
Сельский округ:	Телефон:
Район и область:	Эл-почта:
Анонимная жалоба: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет	Предпочитаемый способ коммуникации для поддержания обратной связи: <input type="checkbox"/> почта / <input type="checkbox"/> телефон / <input type="checkbox"/> эл-почта
ОПИСАНИЕ ЖАЛОБЫ / ПРЕДЛОЖЕНИЯ / ВОПРОСА	
Пожалуйста, предоставьте детали о жалобе (кто, что, где, когда):	
В случае если какие-либо действия были предприняты стороной подавшей жалобу, пожалуйста, предоставьте детали предыдущих действий (если таковые имели место):	
Пожалуйста, предоставьте детали Ваших предложений по разрешению жалобы:	
ДЕТАЛИ РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ	
Имя лица зарегистрировавшего жалобу:	
Организация:	Позиция:
Как жалоба была подана: <input type="checkbox"/> лично / <input type="checkbox"/> почта / <input type="checkbox"/> эл-почта / <input type="checkbox"/> телефон / <input type="checkbox"/> факс / <input type="checkbox"/> _____	Тип жалобы: <input type="checkbox"/> тип А / <input type="checkbox"/> тип В / <input type="checkbox"/> тип С
Приложенные документы:	Жалоба относится к проекту: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет если "Нет" то она была перенаправлена в: _____
Комментарии:	
Подпись лица зарегистрировавшего жалобу:	Дата регистрации жалобы:

ПРИЛОЖЕНИЕ В. ФОРМА ПРОТОКОЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ КРЖ

ФОРМА ПРОТОКОЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ КРЖ	
ДЕТАЛИ ЖАЛОБЫ	
Анонимная жалоба: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет	Номер жалобы в журнале:
Имя лица подавшего жалобу:	Номер жалобы в базе данных:
Дата жалобы:	Подтверждение предоставлено: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет посредством: <input type="checkbox"/> почты / <input type="checkbox"/> телефона / <input type="checkbox"/> эл- почты / <input type="checkbox"/> на месте
Дата регистрации:	
Имя лица зарегистрировавшего жалобу:	Дата подтверждения получения:
Краткое описание жалобы:	
ДЕТАЛИ ЗАСЕДАНИЯ: КРЖ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ	
Дата заседания:	Решение принято: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет
Участвующие стороны КРЖ и имена: <input type="checkbox"/> Казавтожол _____ <input type="checkbox"/> Акимы _____ <input type="checkbox"/> КУП _____ <input type="checkbox"/> КНС _____ <input type="checkbox"/> СП _____	Краткое описание предложенного решения / рекомендации:
Приглашенные стороны и имена: <input type="checkbox"/> Лицо подавшее жалобу _____ <input type="checkbox"/> НПО / медиатор _____ <input type="checkbox"/> Другое _____	Обратная связь предоставлена: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет посредством: <input type="checkbox"/> почты / <input type="checkbox"/> телефона / <input type="checkbox"/> эл- почты, <input type="checkbox"/> указана на информационной доске
Приложенные документы:	Дата предоставления обратной связи:
ДЕТАЛИ ЗАСЕДАНИЯ: КРЖ НА ЦЕНТРАЛЬНОМ УРОВНЕ	
Дата заседания:	Решение принято: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет
Участвующие стороны КРЖ и имена: <input type="checkbox"/> Казавтожол _____ <input type="checkbox"/> КАД _____	Краткое описание предложенного решения / рекомендации:
Приглашенные стороны и имена: <input type="checkbox"/> Лицо подавшее жалобу _____ <input type="checkbox"/> НПО / медиатор _____ <input type="checkbox"/> Другое _____	Обратная связь предоставлена: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет посредством: <input type="checkbox"/> почты / <input type="checkbox"/> телефона / <input type="checkbox"/> эл- почты, <input type="checkbox"/> указана на информационной доске
Приложенные документы:	Дата предоставления обратной связи:
Для использования координатором КРЖ / лицом составившим протокол:	
Комментарии:	
Имя и подпись лица составившего протокол:	Дата составления протокола:

ПРИЛОЖЕНИЕ С. ФОРМА МОНИТОРИНГА РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБЫ

ФОРМА МОНИТОРИНГА РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБЫ	
ДЕТАЛИ СТОРОНЫ ПОДАВШЕЙ ЖАЛОБУ:	
Имя лица подавшего жалобу:	Пол: <input type="checkbox"/> Мужской / <input type="checkbox"/> Женский
Адрес:	Телефон:
Дата жалобы:	Эл-почта:
Анонимная жалоба: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет	Предпочитаемый способ коммуникации для поддержания обратной связи: <input type="checkbox"/> почта / <input type="checkbox"/> телефон / <input type="checkbox"/> эл-почта
ДЕТАЛИ РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ:	
Имя лица зарегистрировавшего жалобу:	Подтверждение предоставлено: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет посредством: <input type="checkbox"/> почты / <input type="checkbox"/> телефона / <input type="checkbox"/> эл-почты / <input type="checkbox"/> на месте
Дата регистрации:	
Номер жалобы в журнале:	Дата подтверждения получения:
Номер жалобы в базе данных:	
Краткое описание жалобы:	
РАССМОТРЕНИЕ КРЖ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ	
Дата заседания:	Обратная связь предоставлена: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет посредством: <input type="checkbox"/> почты / <input type="checkbox"/> телефона / <input type="checkbox"/> эл-почты, <input type="checkbox"/> указана на информационной доске
Дата составления протокола:	Дата подтверждения получения:
Решение принято: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет	Сторона подавшая жалобу удовлетворена <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет / <input type="checkbox"/> не применяется
Краткое описание предложенного решения / рекомендации:	
РАССМОТРЕНИЕ КРЖ НА ЦЕНТРАЛЬНОМ УРОВНЕ	
Дата заседания:	Обратная связь предоставлена: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет посредством: <input type="checkbox"/> почты / <input type="checkbox"/> телефона / <input type="checkbox"/> эл-почты, <input type="checkbox"/> указана на информационной доске
Дата составления протокола:	Дата подтверждения получения:
Решение принято: <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет	Сторона подавшая жалобу удовлетворена <input type="checkbox"/> Да / <input type="checkbox"/> Нет / <input type="checkbox"/> не применяется
Краткое описание предложенного решения / рекомендации:	

ПОМЕТКИ ОБ ОБНОВЛЕНИИ СТАТУСА		
Действие 1	Действие 2	Действие 3
Описание действия:	Описание действия:	Описание действия:
Ответственная сторона:	Ответственная сторона:	Ответственная сторона:
Имя ответственного лица:	Имя ответственного лица:	Имя ответственного лица:
Дата:	Дата:	Дата:
Краткое описание результата:	Краткое описание результата:	Краткое описание результата:
ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ:		
Случай разрешен <input type="checkbox"/>	Случай закрыт/отклонен <input type="checkbox"/>	Случай передан в суд <input type="checkbox"/>
Комментарии:		
Имя и подпись координатора КРЖ заполнившего форму мониторинга:		Дата: