

**ОАО «НАЦИОНАЛЬНАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ ХОЛДИНГОВАЯ
КОМПАНИЯ» КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Проект модернизации и устойчивости энергосектора

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С
ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ
ПРОЕКТ**

Март 2022 года

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ВСТУПЛЕНИЕ / ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	5
1.1.	Компоненты и мероприятия Проекта.....	5
1.2.	Задачи Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами	6
1.3.	Методология.....	7
2.	НОРМАТИВНАЯ БАЗА	9
2.1.	Применимое национальное законодательство.....	9
2.2.	Социально-экологический стандарт Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами	11
3.	КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РАНЕЕ ПРОВЕДЕННОЙ РАБОТЫ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	13
4.	ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	14
4.1.	Общая информация	14
4.2.	Определение заинтересованных сторон: затронутые проектом стороны .	14
4.3.	Определение заинтересованных сторон: иные заинтересованные стороны	15
4.4.	Социально незащищенные / уязвимые лица или группы	16
4.5.	Разделение заинтересованных сторон на сегменты / определение приоритетов.....	17
5.	ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	21
5.1.	Объем работ по ПВЗС и структура	21
5.2.	Текущий этап Проекта.....	21
5.3.	Планируемые мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами.....	22
6.	РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	28
6.1.	Механизмы реализации	28
6.2.	Функции и обязанности	28
6.3.	Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами	29
6.4.	Стратегия учета мнений социально незащищенных / уязвимых групп	30
6.5.	Примерный бюджет	31
7.	МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	33
7.1.	Описание механизма подачи и рассмотрения жалоб	33
7.2.	Процесс подачи и рассмотрения жалоб	33
7.3.	Мониторинг и отчетность по жалобам	37
7.4.	Рассмотрение жалоб деликатного характера	38
7.5.	Действующий МПРЖ НЭХК	39

7.6. Механизм подачи и рассмотрения жалоб работников	39
7.7. Система подачи и рассмотрения жалоб.....	40
8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ	42
8.1. Вовлечение заинтересованных сторон в мероприятия по мониторингу ...	42
8.2. Отчетность для групп заинтересованных сторон.....	42
Приложение 1. Список участников встреч	43
Приложение 2. Информация о консультациях и встречах с заинтересованными сторонами.....	45

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И АББРЕВИАТУР

СЭП	- Социально-экологические принципы
ПМУЭ	- Проект модернизации и устойчивости энергосектора
ESMS	- Система управления социально-экологическими рисками и воздействиями
СЭС	- Социально-экологические стандарты
МПРЖ	- Механизм подачи и рассмотрения жалоб
КРЖ	- Комитет по рассмотрению жалоб
GRS	- Корпоративная служба ВБ по рассмотрению жалоб
МиО	- Мониторинг и оценка
МЭ	- Министерство энергетики
НЭХК	- ОАО «Национальная энергетическая холдинговая компания»
ЗПС	- Затронутые проектом стороны
ЦРП	- Цели развития проекта
ПВЗС	- План взаимодействия с заинтересованными сторонами
СЭД/СП	- Сексуальная эксплуатации и домогательства / сексуальные притеснения
ВБ	- Всемирный банк

1. ВСТУПЛЕНИЕ / ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Настоящий проект Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) был подготовлен Открытым акционерным обществом «Национальная энергетическая холдинговая компания» (далее - ОАО «НЭХК» или Нацэнергохолдинг) при Министерстве энергетики (Минэнерго) Кыргызской Республики для Проекта модернизации и устойчивости энергосектора (ПМУЭ) в соответствии с Социально-экологическим стандартом №10 Всемирного банка «Взаимодействие с заинтересованными сторонами и раскрытие информации» (СЭС №10). Данный стандарт определяет программу для взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая раскрытие информации для общественности и консультации с общественностью, на протяжении всего жизненного цикла проекта. В стандарте описываются способы определения заинтересованных сторон и коммуникации команды проекта, и механизм, с помощью которого население может озвучить свои опасения, оставить отзывы или подать жалобы в отношении проекта и любых связанных с ним мероприятий.

Предлагаемый проект направлен на повышение операционной эффективности энергетического сектора многомерным образом: внедрением методов сокращения потерь, модернизацией и цифровизацией системы за счет развитой инфраструктуры измерений, управления, а также коммерческих информационных систем. Ожидается, что финансовые показатели улучшатся при соблюдении тарифной траектории в направлении возмещения затрат. Социальная устойчивость будет подкреплена системами социальной помощи для защиты уязвимых групп населения, на которые может негативно повлиять повышение тарифов. Проект также будет способствовать повышению прозрачности энергетического сектора и финансовой дисциплины посредством оказания технической помощи и наращивания потенциала по совершенствованию практики управления сектором и системы корпоративного управления.

Предлагаемый проект учитывает важность социально-экологических вопросов, которые отражены с соблюдением Социально-экологических принципов Всемирного банка и взаимодействия с заинтересованными сторонами по данным вопросам. Настоящий план предлагает подробный обзор способов определения заинтересованных сторон, картирования и их вовлечения в Проектные мероприятия, а также подход для привлечения соответствующих заинтересованных сторон в рамках подготовки и реализации проекта.

1.1. Компоненты и мероприятия Проекта

Целью развития проекта является улучшение финансовых показателей, операционной надежности и социальной устойчивости электроэнергетического сектора.

Проект реализуется на территории Кыргызской Республики.

Проект состоит из следующих компонентов:

- **Компонент 1. Реконструкция и модернизация распределительных сетей**
- **Компонент 2. Цифровизация распределительной сети**
 - Подкомпонент 2.1: Установка Развитой инфраструктуры измерений (РИИ) для защиты доходов.
 - Подкомпонент 2.2: Установка цифровых инструментов для эксплуатационной эффективности и повышения надежности.

- **Компонент 3: Укрепление систем социальной защиты.**
 - Подкомпонент 3.1: Повышение эффективности и оперативности социальной помощи в среднесрочной перспективе.
 - Подкомпонент 3.2: Дополнение существующих мер социальной помощи для смягчения воздействия на бедных и уязвимых в краткосрочной перспективе.
- **Компонент 4: Институциональное развитие и поддержка реализации проекта**
 - Подкомпонент 4.1: Институциональное развитие
 - Подкомпонент 4.2: Управление, прозрачность и подотчетность энергетического сектора.
 - Подкомпонент 4.3: Поддержка реализации проекта.

1.2. Задачи Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

Согласно СЭС №10 СЭП Всемирного банка учреждение-исполнитель должно подготовить и исполнить План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС). Взаимодействие с заинтересованными сторонами является инклюзивным процессом, осуществляемым на протяжении всего жизненного цикла проекта, в соответствии с которым проводятся консультации и коммуникационная работа, а также рассматриваются жалобы. В данном Плате определена программа взаимодействия с заинтересованными сторонами, в том числе раскрытие информации для общественности и консультации с общественностью на протяжении всего жизненного цикла проекта. В ПВЗС определяются способы, с помощью которых учреждения-исполнители и подрядчики будут общаться с заинтересованными сторонами, а также механизм, благодаря которому население может выразить обеспокоенность и предоставить обратную связь о деятельности проекта. ПВЗС имеет практическую ценность в части управления процессом обмена информацией между проектом и его заинтересованными сторонами, включая бенефициаров.

Конкретные задачи ПВЗС можно кратко описать следующим образом:

- Описать требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики и СЭС Всемирного банка.
- Дать рекомендации по взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая сроки и способы взаимодействия с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта.
- Определить основные заинтересованные стороны, которые затронуты, получают выгоды от проекта, и (или) могут повлиять на проект.
- Описать меры, которые будут использоваться для устранения препятствий для участия, и как будут учитываться мнения различных затронутых групп.
- Определить эффективные способы и методы распространения информации о проекте через различные площадки, доступные для различных типов заинтересованных сторон в соответствии с их потребностями.
- Дать рекомендации Учреждениям-исполнителям, подрядчику и консультанту по надзору касательно построения взаимоуважительных, выгодных и долгосрочных отношений с заинтересованными сторонами.
- Создать механизм(ы) подачи и рассмотрения жалоб на уровне проекта.
- Определить функции и обязанности по реализации ПВЗС.

1.3. Методология

Взаимодействие с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта является залогом его успеха. Эти же заинтересованные стороны будут продолжать реализовывать проект и отслеживать его результаты. Участие заинтересованных сторон является ключевым фактором, способствующим подотчетности Проекта и устойчивости его результатов, а также обеспечению обратной связи для улучшения реализации и результатов. ПВЗС также поможет усилить поддержку проекта со стороны заинтересованных сторон, обеспечить хорошо организованное сотрудничество между персоналом Проекта и целевыми заинтересованными сторонами, а также устранить социально-экологические риски, связанные с деятельностью Проекта.

В соответствии с подходами, основанными на передовой практике, Нацэнергохолдинг и другие учреждения-исполнители будут применять следующие принципы в своих мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами

- **Открытость:** Консультации с общественностью на протяжении всего жизненного цикла подготовки и реализации Проекта будут проводиться открыто, без внешних манипуляций, вмешательства, принуждения или запугивания. Места проведения консультаций будут легкодоступны, не потребуют длительных поездок, платы за вход или предварительного разрешения на доступ.
- **Совместимость с культурой:** Мероприятия, формат, время и место проведения консультаций будут соответствовать местным обычаям и нормам.
- **Информированное участие и обратная связь:** Информация будет заранее предоставлена и распространена среди всех заинтересованных сторон в соответствующем формате. Заинтересованным сторонам будут предоставлены возможности для обратной связи, а также будут проанализированы и учтены замечания и опасения заинтересованных сторон.
- **Инклюзивность:** В консультациях будут участвовать все категории местного общества, включая лиц с ограниченными возможностями, пожилых людей и другие уязвимые группы населения. При необходимости, учреждения-исполнители окажут логистическую поддержку, чтобы участники с ограниченными возможностями здоровья и лица без достаточных финансовых средств или без наличия транспортных средств смогли посетить общественные встречи, организованные в рамках Проекта.
- **Гендерная чувствительность:** Консультации будут организованы таким образом, чтобы обеспечить равный доступ к ним как женщин, так и мужчин. При необходимости, учреждения-исполнители будут организовывать отдельные встречи и обсуждения в фокус-группах для мужчин и женщин, привлекать фасилитаторов того же пола, что и участники, и оказывать дополнительную поддержку для облегчения доступа фасилитаторов.

Более того, Нацэнергохолдинг обеспечит полноценные консультации в соответствии с СЭС №10. В частности, полноценные консультации – это двусторонний процесс, который опирается на следующие принципы:

- Должен начинаться на ранних этапах процесса планирования проекта для сбора первоначальных мнений о проектном предложении и информирования о разработке проекта.

- Должна поощряться обратная связь с заинтересованными сторонами, особенно в качестве способа информирования о разработке проекта и вовлечения заинтересованных сторон в выявление и смягчение социально-экологических рисков и воздействий.
- Процесс должен выполняться на постоянной основе по мере возникновения рисков и воздействий.
- Соответствующая, прозрачная, объективная, значимая и легкодоступная информация должна предварительно раскрываться и распространяться в сроки, позволяющие провести полноценные консультации с заинтересованными сторонами в культурно приемлемом формате, на соответствующем местном языке (языках) и в понятном для заинтересованных сторон виде.
- Замечания и предложения должны быть рассмотрены и в их отношении должны быть приняты меры.
- Взаимодействие с затронутыми проектом сторонами должно быть активным и инклюзивным.
- Не допускаются внешние манипуляции, вмешательство, принуждение, дискриминация и запугивание; и,
- Должна вестись и раскрываться документация.

2. НОРМАТИВНАЯ БАЗА

2.1. Применимое национальное законодательство

В Кыргызской Республике в соответствии с Конституцией, рядом нормативных правовых актов и международными договорами, ратифицированными Кыргызской Республики, заложены основополагающие положения о доступе общественности к информации, в т.ч. информации в сфере охраны окружающей среды.

Конституция

Конституция Кыргызской Республики гарантирует свободу слова и выражения, является основой всей нормативной правовой базы страны. Согласно Конституции все граждане имеют право на благоприятную для жизни и здоровья экологическую среду, на возмещение вреда, причиненного здоровью или имуществу действиями в области природопользования.

Окружающая среда, здоровье населения и безопасность

Закон Кыргызской Республики «Об охране окружающей среды» № 53 от 16 июня 1999 года (в редакции Закона Кыргызской Республики № 29 от 23 марта 2020 года) и подзаконные нормативные акты имеют важное значение. Закон определяет политику и регулирует правовые отношения в области природопользования и охраны окружающей среды в Кыргызской Республике. В законе устанавливаются требования и принципы различных мер, направленных на охрану окружающей среды в части оценки воздействия на окружающую среду, экологической экспертизы, регулирования, платы за использование природных ресурсов, и, в частности, системы мониторинга:

- Статья 16. Экологическая экспертиза
- Статья 17. Экологические требования к размещению, проектированию, строительству, реконструкции, вводу в эксплуатацию предприятий, сооружений и других объектов.

Закон Кыргызской Республики «Об экологической экспертизе» № 54 от 16 июня 1999 года (в редакции Закона Кыргызской Республики № 92 от 4 мая 2015 года) регулирует правовые отношения в области экологической экспертизы, направлен на реализацию конституционного права граждан на благоприятную окружающую среду посредством предупреждения негативных экологических последствий, возникающих в результате осуществления хозяйственной и иной деятельности, и основывается на соответствующих положениях Конституции Кыргызской Республики, Закона Кыргызской Республики «Об охране окружающей среды» и других принимаемых в соответствии с ними нормативных правовых актах, в частности:

- Статья 3. Объекты экологической экспертизы;
- Статья 4. Принципы экологической экспертизы;
- Статья 9. Проведение государственной экологической экспертизы;
- Статья 10. Оценка воздействия на окружающую среду (ОВОС).

Закон Кыргызской Республики № 151 от 8 мая 2009 года (в редакции Закона Кыргызской Республики от 8 июля 2019 года №83) «Общий технический регламент по обеспечению экологической безопасности в Кыргызской Республике» определяет основные положения технического регулирования в области экологической безопасности и устанавливает общие требования к обеспечению экологической безопасности при проектировании и осуществлении деятельности на объектах хозяйственной и иной деятельности для процессов производства, хранения, перевозки и утилизации продукции.

Закон определяет виды хозяйственной деятельности, подлежащей экологической экспертизе, и их категории опасности (I, II и III), которые определяются в зависимости от объемов загрязнения окружающей природной среды, количества и видового состава вредных веществ, выбрасываемых в атмосферу, сбрасываемых на рельеф местности или в водные объекты, а также размещаемых отходов. Категория опасности по видам хозяйственной деятельности, подлежащим оценке воздействия на окружающую среду (ОВОС), устанавливается специально уполномоченным государственным органом в области охраны окружающей среды на основании информации, предоставляемой субъектом хозяйственной и иной деятельности.

В Постановлении Правительства Кыргызской Республики № 120 от 3 марта 2020 года «Типовая инструкция по делопроизводству в Кыргызской Республике» устанавливаются основные требования к работе с документами и определен порядок организационной и документарной поддержки.

Закон Кыргызской Республики «Об охране труда» № 167 от 1 августа 2013 года (в редакциях от 17 апреля 2009 г. № 127 и 31 октября 2014 года № 149) устанавливает правовые основы регулирования отношений в сфере охраны труда между работодателями и работниками и направлен на создание условий труда, соответствующих требованиям сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности.

Закон Кыргызской Республики «Об общественном здравоохранении» № 248 от 24 июля 2009 года (в последней редакции от 7 мая 2020 года) направлен на улучшение здоровья населения через повышение доступа к услугам общественного здравоохранения, продвижение вопросов охраны и укрепления здоровья общества в целом.

Закон Кыргызской Республики «О промышленной безопасности опасных производственных объектов» № 93 от 19 ноября 2001 года (в последней редакции от 30 апреля 2009 года № 145) определяет правовые, экономические и социальные основы обеспечения безопасной эксплуатации опасных производственных объектов и направлен на предупреждение аварий на опасных производственных объектах и обеспечение готовности эксплуатирующих опасные производственные объекты юридических лиц и индивидуальных предпринимателей к локализации и ликвидации последствий указанных аварий.

Закон Кыргызской Республики «Технической регламент «Промышленная безопасность» (от 2013 года) определяет основные положения технического регулирования в области промышленной безопасности, направлен на предупреждение аварий на опасных производственных объектах и обеспечение готовности организаций к локализации их последствий.

Закон Кыргызской Республики «Об обеспечении пожарной безопасности» (от 2016 года) направлен на защиту жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества от пожаров, определяет основные положения технического регулирования в области пожарной безопасности и устанавливает общие требования пожарной безопасности к продукции, объектам защиты, в том числе к зданиям и сооружениям, производственным объектам, пожарно-технической продукции и продукции общего назначения.

Доступ к информации

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления Кыргызской Республики» (от 2006 года, в последней редакции от 2017 года), каждый

государственный орган и орган местного самоуправления обязаны предоставлять соответствующую информацию гражданам и юридическим лицам в течение двухнедельного срока (статья 10).

Согласно Закону Кыргызской Республики «О гарантиях и свободе доступа к информации» (от 1997 года, в последней редакции от 2017 года) каждое физическое и юридическое лицо имеет право доступа к информации. В соответствии со статьей 6 указанного закона все организации, предприятия, объединения обязаны обеспечить доступ к информации, затрагивающей права и законные интересы заявителя. В статье 12 закона определено право обжалования.

Рассмотрение жалоб

Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» (от 2007 года, в последней редакции от 2016 года) обеспечивает регистрацию обращений, поданных гражданами Кыргызской Республики, их надлежащее рассмотрение своевременным, объективным и ответственным образом (статьи 2 и 4 закона). Каждый гражданин имеет право обращаться лично или через своего представителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к их должностным лицам, которые обязаны предоставить обоснованный ответ в установленный законом срок (статья 4). Обращение, поступившее в государственный орган или орган местного самоуправления, рассматривается в течение 14 рабочих дней со дня его регистрации письменного (электронного) обращения. Указанный срок может быть продлен в порядке исключения, но не более чем на 30 дней (статья 8).

Нормативная правовая база Кыргызской Республики обеспечивает адекватную государственную поддержку. Меры реагирования на обращения граждан и подотчетность государственных органов (органов самоуправления) хорошо закреплены в нормативных правовых актах различного уровня.

2.2. Социально-экологический стандарт Всемирного банка по взаимодействию с заинтересованными сторонами

1 октября 2018 года Социально-экологические принципы Всемирного банка вступили в силу. СЭП включают стандарт, касающийся взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации, который учитывает «важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и заинтересованными сторонами по проекту как важного элемента передовой мировой практики». СЭС №10 подчеркивает, что эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами может повышать социально-экологическую устойчивость проектов, улучшать их восприятие и вносить существенный вклад в их успешную разработку и реализацию. СЭП распространяются на все проекты, осуществляемые при поддержке Банка с использованием инструмента инвестиционно-проектного финансирования (ИПФ). Заемщик осуществляет взаимодействие с соответствующими заинтересованными сторонами в процессе социально-экологической оценки, разработки и реализации проекта. В соответствии с СЭП Всемирного банка требования, предусмотренные СЭС №10, заключаются в следующем:

- Заемщики должны взаимодействовать с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта, начиная такое взаимодействие на как можно более раннем этапе процесса разработки проекта и в сроки, которые позволяют провести конструктивные консультации с заинтересованными сторонами по содержанию проекта. Характер, масштабы и частота взаимодействия

с заинтересованными сторонами должна быть соразмерна характеру и масштабам проекта и его потенциальным рискам и воздействиям

- Заемщики проводят содержательные консультации со всеми заинтересованными сторонами. Заемщики предоставляют заинтересованным сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию и проводят с ними консультации, которые являются приемлемыми с точки зрения местных культурных традиций и исключают манипуляции, вмешательство, принуждение, дискриминацию и запугивание
- Процесс вовлечения заинтересованных сторон должен включать следующее, как это будет более подробно показано далее в настоящем СЭС: (i) выявление и анализ заинтересованных сторон; (ii) планирование способов взаимодействия с заинтересованными сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с заинтересованными сторонами; (v) реагирование на жалобы и их урегулирование; и (vi) предоставление отчетности заинтересованным сторонам
- Заемщик готовит и раскрывает в рамках социально-экологической оценки документированный отчет о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включающий описание заинтересованных сторон, с которыми были проведены консультации, краткое изложение полученной обратной связи и краткое объяснение того, как учитывалась эта обратная связь или причин, по которым она не учитывалась.

Заемщик разрабатывает и внедряет План взаимодействия с заинтересованными сторонами, соответствующий характеру и масштабам проекта и его потенциальным рискам и воздействиям. ПВЗС должен быть обнародован на как можно более раннем этапе до проведения оценки проекта, и Заемщик должен выяснить мнения заинтересованных сторон, в частности, в отношении эффективности выявления заинтересованных сторон и получения от них предложений по вопросам будущего взаимодействия. Если в ПВЗС вносятся существенные изменения, Заемщик обнародует обновленный ПВЗС. В соответствии с СЭС №10 Заемщик также предлагает и внедряет механизм подачи и рассмотрения жалоб, позволяющий получать и урегулировать такие жалобы и своевременно снимать озабоченность затронутых проектом лиц в отношении социально-экологических аспектов проекта.

Более подробная информация о Социально-экономических стандартах ВБ представлена по нижеследующим ссылкам:

www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards.

3. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РАНЕЕ ПРОВЕДЕННОЙ РАБОТЫ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

3.1. Встречи и консультации с заинтересованными сторонами

Органы власти Кыргызской Республики приняли активное участие в подготовке данного проекта. В первоначальных обсуждениях на этапе разработки концепции участвовали руководители высшего звена из Министерства энергетики КР, Нацэнергохолдинга, Министерства финансов КР и Министерства труда, социального обеспечения и миграции КР.

Нацэнергохолдинг принял решение ограничить консультации на данном этапе ключевыми заинтересованными сторонами, ввиду того, что дальнейшие консультации по ПВЗС будут проводиться на этапе завершения оценки в соответствии с национальным законодательством и требованиями Всемирного банка.

Нацэнергохолдинг провел встречи с координаторами в каждом министерстве, национальном или государственном ведомстве, определенном в качестве ключевых заинтересованных сторон проекта с 31 января по 9 февраля 2022 года. (См. Приложение 1).

Проект ПВЗС был обнародован 11 марта 2022 года и консультации по нему прошли 18 марта 2022 года с ключевыми заинтересованными сторонами, указанными в ПВЗС. Основная задача консультаций – предложить результаты анализа определения заинтересованных сторон/ разделения на сегменты, механизма подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ), и описать процесс социально-экологической оценки и управления социально-экологическими рисками согласно стандартам СЭП ВБ и национальному законодательству.

Проект ПВЗС был опубликован на следующих веб-страницах:

http://www.kyr.se.kg/content/articles_view/2949;

http://www.severelectro.kg/content/articles_view/3539;

<https://www.oshelectro.kg/main/show/1245> на русском языке.

Документ был обнародован для общественных обсуждений и подачи замечаний, предложений и вопросов всеми заинтересованными сторонами. Также на вебсайте был указан адрес электронной почты и специальное всплывающее окно. На данный момент не было получено ни одного замечания или предложения.

Более подробную информацию о консультациях с основными заинтересованными сторонами, прошедших 18 марта 2022 года, см. в Приложении 2.

3.2 Основные обсужденные вопросы на встречах и в ходе консультаций

В ходе встреч и консультаций обсуждались следующие ключевые вопросы:

- Компоненты проекта, институциональные механизмы, включая обязанности ОУП;
- Мероприятия по наращиванию потенциала для правительственных и областных партнеров проекта;
- Отбор подпроектных в период реализации проекта;

- Социальные и экологические требования для обеспечения подготовки и реализации проекта в соответствии с национальным законодательством и СЭП Всемирного банка;
- Важность мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами в ходе реализации проекта с особым вниманием к уязвимым и социально незащищенным группам населения;
- Механизм подачи и рассмотрения жалоб для эффективного и своевременного решения проблем затронутых проектом сторон.

Основная часть высказанных мнений и предложений, представленных в ходе встреч, была учтена при разработке проекта, документов СЭП, а также будет дополняться по мере необходимости.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

4.1. Общая информация

СЭС №10 определяет две широкие категории заинтересованных сторон: «Затронутые проектом стороны» и «иные заинтересованные стороны». Последние – это *«те, которые могут быть затронуты проектом в связи с фактическим воздействием или потенциальной угрозой их физической среде, здоровью, безопасности, культурным нормам, благополучию или средствам к существованию. Данные заинтересованные стороны могут включать отдельные лица или группы, в т.ч. местные сообщества»*. Эти отдельные лица или домашние хозяйства наиболее вероятно будут наблюдать изменения в результате социально-экологических воздействий Проекта. Затронутые проектом стороны описываются ниже.

- **Затронутые проектом стороны (ЗПС)** – лица, группы, и другие стороны на проектной территории, на которых напрямую или косвенно, положительно или отрицательно (фактически или потенциально) влияет проект и (или) которые были определены как наиболее восприимчивые к изменениям, связанным с проектом, и которые должны принимать активное участие в определении воздействий и их значимости, а также в принятии решений о мерах по смягчению последствий и управлению.
- **Уязвимые группы** - лица, которые могут подвергнуться непропорциональному воздействию или оказаться в еще более неблагоприятном положении в результате реализации проекта(ов) по сравнению с любыми другими группами в силу своего уязвимого статуса, и в отношении которых могут потребоваться особые меры по обеспечению их равного представительства в процессе консультаций и принятия решений, связанных с проектом(ами).
- **Иные заинтересованные стороны** – отдельные лица/ группы/ организации, которые считают или ощущают, что их интересы затронуты проектом и (или) которые потенциально могут повлиять на результаты проекта и процесс его реализации каким-либо образом.

4.2. Определение заинтересованных сторон: затронутые проектом стороны

Одна из приоритетных задач ПВЗС – это определить заинтересованных сторон, на которых проектные мероприятия могут иметь положительные и отрицательные воздействия, в частности, воздействия на жизни людей и устойчивость получения

средств к существованию. В этой связи, был составлен список основных заинтересованных групп:

- Министерство финансов Кыргызской Республики;
- Министерство энергетики Кыргызской Республики;
- Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики;
- ОАО «Национальная энергетическая холдинговая компания»;
- ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана»;
- Распределительные энергокомпании – ОАО «Северэлектро», ОАО «Жалалабатэлектро», ОАО «Ошэлектро», ОАО «Востокэлектро»;
- Министерство экономики и коммерции Кыргызской Республики;
- Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора;
- Государственное агентство по регулированию топливно-энергетического комплекса;
- Прочие правительственные организации;
- ОАО «Чакан ГЭС»;
- Айыл окмоту;
- Малые и средние предприятия;
- Потенциальные подрядчики и рабочие;
- Потребители электроэнергии;
- Лица, на которых проект будет иметь отрицательное воздействие;
- Социально незащищенные и уязвимые лица или группы населения¹.

4.3. Определение заинтересованных сторон: иные заинтересованные стороны

«Иные заинтересованные стороны» – это отдельные лица, группы или организации, которые имеют заинтересованность в проекте. Заинтересованность может быть связана с местоположением проекта, его характеристиками, его воздействием или вопросами, затрагивающими общественные интересы. Такими сторонами могут быть различные министерства и ведомства, так как Нацэнергохолдинг работает со многими государственными органами, и данный проект напрямую или косвенно затронет их.

Иные заинтересованные стороны Проекта:

- Группы гражданского общества, исследовательские центры/институты и НПО, заинтересованные в мониторинге финансовой деятельности Кыргызской Республики.
- Местные органы власти, включая министерства и комитеты.
- Государственные предприятия.
- Местные и иностранные инвесторы, заинтересованные в инвестировании в Кыргызскую Республику.
- Частные фирмы, предприниматели, молодежь и женские группы, которые выиграют от конкурентных экономических возможностей.
- Средства массовой информации и связанные с ними заинтересованные круги, включая местные и национальные печатные и вещательные СМИ, цифровые/веб структуры и их ассоциации.

¹ Более подробная информация о социально незащищенных и уязвимых лицах или группах содержится в пункте 4.4.

- Международные партнеры в области развития, вовлеченные в сектор социально-экономического развития.

4.4. Социально незащищенные / уязвимые лица или группы

Особенно важно понимать, могут ли последствия проекта непропорционально затрагивать социально незащищенные или уязвимые лица или группы, которые зачастую не имеют возможности сообщить о своей обеспокоенности или осознать воздействия проекта. Уязвимый статус может быть обусловлен происхождением, полом, возрастом, состоянием здоровья, экономическими трудностями, финансовой незащищенностью, социально незащищенным положением в сообществе (например, безработная молодежь), зависимостью от других лиц (иждивение) или от природных ресурсов и т.д. Взаимодействие с уязвимыми группами и лицами зачастую требует применения специальных мер и помощи, направленных на поддержку их участия в принятии решений, касающихся проекта, для того, чтобы их осведомленность и вклад в общий процесс были сопоставимы с осведомленностью и вкладом других заинтересованных сторон. В рамках проекта уязвимые или социально незащищенные группы могут включать следующие категории, помимо прочего.

- Малоимущие домохозяйства и отдельные лица;
- Пожилые люди, люди предпенсионного возраста;
- Люди с ограниченными возможностями;
- Одинокие родители с несовершеннолетними детьми;
- Домохозяйства, возглавляемые женщинами;
- Жители горных и приграничных районов;
- Безработная молодежь;
- Трудовые мигранты.

Социально незащищенные и уязвимые ЗПС будут проверены по мере продвижения работы, и с ними будут проводиться консультации с применением специальных методов, при необходимости. Описание методов взаимодействия, которые будут использованы в рамках Проекта, предлагается в разделах далее.

Веб-сайт Нацэнергохолдинга www.nehk.energo.kg будет использоваться для раскрытия проектной документации, включая ПВЗС, обновления и информацию о проекте, а также МПРЖ проекта на русском/кыргызском языке. В тех случаях, когда использование Интернета не представляется возможным, для информирования уязвимых групп и их вовлечения будут использоваться традиционные методы, например, личные встречи, обсуждения в фокус-группах, информационные стенды, раздача буклетов. Дальнейшие консультации для определения окончательного списка уязвимых групп в рамках оценки социального воздействия, запланированного по компоненту 3, будут проводиться в процессе реализации Проекта.

Для раскрытия информации для уязвимых групп будут применяться следующие механизмы:

1. Социальные сети и традиционные СМИ для любых объявлений, касающихся проекта. К ним относятся официальные страницы министерств в Facebook и официальные газеты.
2. Публикация всей информации о проекте, включая процесс МПРЖ, на русском/кыргызском языке.
3. В случае проведения общественных собраний, включая семинары или встречи, данные встречи должны проводиться в подходящее время и

подходящим месте для женщин, и также должны учитываться потребности лиц с ограниченными возможностями (если имеются), или же препятствия, с которыми сталкиваются уязвимые или социально незащищенные группы. Часто такие встречи удобнее проводить в общественных местах или в женских организациях гражданского общества (если имеются).

4.5. Разделение заинтересованных сторон на сегменты / определение приоритетов

Выявленные заинтересованные стороны проекта были разделены по сферам их влияния. Заинтересованные стороны, имеющие высокую и существенную значимость, описаны в таблице 4.1 ниже.

Таблица 4.1. Разделение заинтересованных сторон на сегменты

Заинтересованные стороны	Уровень	Описание	Сфера влияния	Заинтересованность	Уровень влияния
Министерство финансов Кыргызской Республики	Национальный	Общий надзор за Проектом по финансовым вопросам	Осуществляет надзор и контроль за выплатой средств проекта отделу управления проектом (ОУП) и подпроектам. Ведет мониторинг и выполняет оценку соответствия финансовой отчетности по проектным средствам со стороны ОУП.	Высокая	Высокий
Министерство энергетики Кыргызской Республики	Национальный	Общий надзор за Проектом	Осуществляет надзор и контроль за выплатой средств проекта отделу управления проектом (ОУП) и подпроектам. Ведет мониторинг и выполняет оценку соответствия финансовой отчетности по проектным средствам со стороны ОУП. Получает прямую выгоду от Компонентов 1, 2 и 4, реализация которых будет способствовать реконструкции и модернизации распределительных сетей, цифровизации распределительных сетей, институциональному развитию и поддержке реализации проекта.	Высокая	Высокий
Нацэнергохолдинг, включая ОУП	Национальный	Общий надзор за Проектом Прямой бенефициар Компонентов	Осуществляет надзор и контроль за выплатой средств проекта отделу управления проектом (ОУП) и подпроектам. Ведет мониторинг и выполняет оценку	Высокая	Высокий

		1,2,4 Координация и МиО	соответствия финансовой отчетности по проектным средствам со стороны ОУП. Фидуциарные (процесс закупок /финансовое управление) и защитные СЭ меры		
Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики	Национальный	Надзор по Компоненту 3 Проекта Прямые бенефициары Компонента 3	Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики будет прямым бенефициаром компонента «Укрепление систем социальной защиты», в рамках подкомпонентов «Дополнение существующих мер социальной помощи для смягчения воздействия на малоимущие и уязвимые слои населения в краткосрочном периоде» и «Повышение эффективности социальной помощи и повышение оперативности реагирования в среднесрочном периоде».	Высокая	Высокий
ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана»	Национальный	Бенефициары Компонентов 1 и 2	ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана» извлечет выгоду от реконструкции и модернизации распределительных сетей и цифровизации распределительных сетей	Высокая	Высокий
Распределительные компании - ОАО «Северэлектро», ОАО «Жалалабатэлектро», ОАО «Ошэлектро», ОАО «Востокэлектро»;	Субнациональный	Бенефициары Компонентов 1, 2 и 4	Распределительные компании получат инструмент, который позволит выявлять потери и утечки доходов, модернизировать и эффективно управлять услугами для потребителей. Финансирование будет выделено для поставки, установки, а также необходимого обучения сотрудников работе с управленческими информационными системами. Подходящие для данного проекта решения по цифровизации и УИС могут включать в себя: систему планирования ресурсов предприятия (ERP),	Высокая	Высокий

			систему управления аварийными отключениями (OMS), географическую информационную систему (GIS) и SCADA.		
Министерство экономики и коммерции Кыргызской Республики	Национальный	Общий надзор за Проектом по экономическим вопросам	Участствует в обеспечении обратной связи с проектом.	Высокая	Средний
Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора	Национальный	Общий надзор за Проектом по экологическим вопросам	Будет осуществлять общий контроль за соблюдением природоохранных и экологических мероприятий при реализации подпроектов; Участствует в обеспечении обратной связи с проектом.	Средняя	Средний
Государственное агентство по регулированию топливно-энергетического комплекса	Национальный	Общий надзор за Проектом	Участствует в обеспечении обратной связи с проектом.	Высокая	Средний
Прочие государственные организации	Национальный	Бенефициары компонентов 1 и 2	Выиграют от проекта в части реализации стратегии цифровизации	Высокая	Высокий
ОАО «Чакан ГЭС»	Субнациональный	Бенефициары компонентов 1 и 2	Получит косвенную выгоду от Компонентов 1 и 2 за счет реконструкции, модернизации и цифровизации электросетевой системы.	Высокая	Средний
Айыл окмоту	Национальный	содействие в реализации проекта	Участствует в обеспечении обратной связи с проектом. Содействие в получении жалоб относительно проекта.	Высокая	Средний
Малые и средние предприятия	Национальный	Бенефициары компонентов 1 и 2	Новые цифровые решения, поддерживаемые в рамках Проекта, помогут распределительным компаниям улучшить качество обслуживания, а также принять более ориентированный на клиента подход, позволяя компании быстрее и эффективнее реагировать на перебои в обслуживании, более точно отвечать на запросы клиентов, используя достоверную информацию	Высокая	Низкий

			в режиме реального времени (например, показания счетчиков, платежи, время повторного подключения и т.д.).		
Перспективные подрядчики и рабочие	субнациональной	Рабочие Проекта и бенефициары Проекта	Исполнение проектных мероприятий. Возможности трудоустройства. Источник дохода.	Высокая	Высокий
Потребители электроэнергии	Национальный	Бенефициары / ЗПС	Получают выгоду от потребления электроэнергии в повседневной жизни.	Высокая	Низкий
Потребители электроэнергии, подверженные отрицательному воздействию	национальный	ЗПС	Проект разработает меры по смягчению в сотрудничестве с ЗПС и включит в инструменты СЭП, а также обеспечит исполнение принятых мер.	Высокая	Высокий
Социально незащищенные и уязвимые лица и группы	Национальный	Бенефициары Проекта / ЗПС	Проект разработает параметры социальных мер для компенсации потенциального негативного воздействия энергетической реформы на социально незащищенные и уязвимые домохозяйства и план их внедрения	Высокая	Средний

5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

5.1. Объем работ по ПВЗС и структура

Настоящий документ представляет собой План взаимодействия с заинтересованными сторонами, который будет осуществляться на протяжении всего жизненного цикла реализации предлагаемого Проекта финансового оздоровления энергетического сектора. В ПВЗС определены заинтересованные стороны проекта и описано, как эти заинтересованные стороны будут вовлечены в проект посредством полноценных консультаций на протяжении всего жизненного цикла проекта. Кроме того, подрядчики и консультанты, привлекаемые в ходе реализации проекта, являются важными заинтересованными сторонами проекта. Поскольку они не определены в ходе подготовки ПВЗС конкретного проекта, с ними не проводятся консультации. Важно рассматривать ПВЗС как актуализируемый документ и включить подрядчиков и других работников в процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами, как только они будут определены. ПВЗС может быть пересмотрен в ходе реализации проекта, если это будет сочтено необходимым, при этом любые изменения должны быть официально доведены до сведения клиента (Нацэнергохолдинга) и Всемирного банка, а пересмотренная версия ПВЗС должна быть обнародована.

Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет проходить по следующим этапам, изложенным в настоящем ПВЗС:

- (i) выявление и анализ заинтересованных сторон;
- (ii) планирование стратегии, сроков и способов взаимодействия с заинтересованными сторонами.
- (iii) своевременное раскрытие и распространение информации, связанной с проектом.
- (iv) консультации с заинтересованными сторонами через различные доступные площадки.
- (v) рассмотрение жалоб и реагирование на них;

5.2. Текущий этап Проекта

Проект в настоящее время находится на этапе планирования и завершается разработка всех необходимых планов и документов по управлению социально-экологическими воздействиями и рисками в соответствии с требованиями СЭП Всемирного банка.

Нацэнергохолдинг подготовит проект документов по управлению социально-экологическими воздействиями и рисками, таких как Контрольный перечень Системы управления социально-экологическими рисками и воздействиями (ESMF), в котором изложены принципы, правила, рекомендации и процедуры оценки социально-экологических рисков и воздействий, а также меры по смягчению последствий. Наряду с комплексной ESMF были также подготовлены: Рамочная политика переселения (РПП), Процедура управления трудовыми ресурсами (ПУТР) и План социально-экологических обязательств (ПСЭО). В целях привлечения заинтересованных сторон на протяжении всего жизненного цикла проекта, деятельность по привлечению заинтересованных сторон на этапе подготовки проекта будет сосредоточена на:

- Раскрытии информации о проекте, включая альтернативные варианты;
- Информировании заинтересованных сторон о ходе реализации Проекта.

- Запросе мнений заинтересованных сторон по различным социально-экологическим вопросам, мерам смягчения воздействий и повышения выгоды; и
- Получении мнений заинтересованных сторон, которые помогут в оценке альтернативных вариантов Проекта.

5.3. Планируемые мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами

После определения и анализа заинтересованных сторон Проекта будет разработан и реализован комплексный план взаимодействия с заинтересованными сторонами, как указано в таблице 5.1. В представленной ниже таблице описаны три этапа взаимодействия, а также соответствующие мероприятия и целевые заинтересованные стороны. Данные мероприятия должны быть выполнены с учетом предлагаемой информации для размышления, касающейся адаптации мероприятий по взаимодействию в контексте COVID-19.

Деятельность по Проекту осуществляется по всей стране, поэтому команда Проекта должна иметь программу подготовки ПВЗС. Работа по взаимодействию с заинтересованными сторонами Проекта должна проводиться в горизонтальном и вертикальном направлениях. Горизонтальное направление предполагает взаимодействие с заинтересованными сторонами на национальном уровне. Предполагается, что деятельность на горизонтальном уровне будет направлена на повышение осведомленности и координацию усилий в финансовом секторе страны. Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами должна обеспечить предоставление конкретным группам заинтересованных сторон соответствующей информации и возможностей для выражения своего мнения по важным для них темам.

В таблице 5.1 ниже описана предлагаемая программа взаимодействия с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта, включая фазу до и после реализации Проекта. Проект направлен на то, чтобы различные заинтересованные стороны проекта имели полный доступ к информации о проекте и могли в любое время высказать свои опасения по важным для них темам.

Таблица 5.1: Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами

Этап Проекта	Целевые заинтересованные стороны	Тема(ы) для взаимодействия	Методы	Местоположение/ частота	Ответственная сторона
Подготовка; детальное проектирование и предпроектный этап	Затронутые проектом стороны (ЗПС)	<p>Раскрытие информации о проекте, т.е. объем работ и обоснование проекта</p> <p>Социально-экологические принципы Проекта.</p> <p>Получение обратной связи о потенциальном воздействии проекта, ожиданиях и опасениях</p> <p>Получение обратной связи по конкретным потребностям (кадровые, будущий персонал, тренинги)</p> <p>Функционирование Механизма подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ)</p> <p>Раскрытие информации о ПВЗС.</p> <p>Ознакомление с деятельностью проекта</p>	<p>Официальные встречи</p> <p>Официальные письма (корреспонденция)</p> <p>Электронная почта</p>	<p>Через Zoom, лично (по необходимости)</p> <p>Вебсайт Нацэнергохолдинга</p>	Нацэнергохолдинг
	Министерство труда и социального обеспечения и комитет айыл окмоту	<p>Раскрытие информации о проекте, т.е. объем работ по Проекту и обоснование;</p> <p>Ознакомление с деятельностью проекта</p> <p>Определение</p>	<p>Официальные встречи</p> <p>Официальные письма (корреспонденция)</p> <p>Электронная почта</p>	<p>Через Zoom, лично (по необходимости)</p> <p>Вебсайт Нацэнергохолдинга</p>	Нацэнергохолдинг

		основных уязвимых групп			
Этап реализации	Затронутые проектом стороны (ЗПС)	<p>Статус проекта</p> <p>Актуальная информация о конкретных мероприятиях по проекту (время, дата, место проведения)</p> <p>Информация о специализированных тренингах по наращиванию потенциала</p> <p>Раскрытие информации о МПРЖ проекта</p> <p>Социально-экологические аспекты</p> <p>Отчеты, включая количество жалоб, полученных за отчетный период (ежемесячно, ежеквартально или ежегодно), и количество рассмотренных жалоб.</p> <p>Удовлетворенность деятельностью проекта</p>	<p>Официальные встречи</p> <p>Консультации с общественностью</p> <p>Официальные письма (корреспонденция)</p> <p>Электронная почта</p> <p>Опросы степени удовлетворенности</p>	<p>Ежемесячные, ежеквартальные встречи со всеми заинтересованными сторонами (лично или через Zoom)</p> <p>Вебсайт Нацэнергохолдинга</p> <p>Отчеты должны представляться периодически (по согласованию) на протяжении всего этапа реализации проекта.</p> <p>Раскрытие информации о проекте для общественности в соответствии с национальным законодательством и требованиями ВБ на ежеквартальной основе</p> <p>Обратная связь и удовлетворенность деятельностью по проекту, включая тренинги по наращиванию потенциала, которые будут проводиться в конце каждого мероприятия/ Обратная связь будет использоваться для будущих мероприятий</p>	Нацэнергохолдинг ОУП

	Министерство труда и социального обеспечения и комитет айыл окмоту	Раскрытие информации о проекте, т.е. объем работ по Проекту и обоснование; Общественные встречи/ встречи с местным сообществом, личные встречи сообществ с представителям и айыл окмоту и бенефициарами для обеспечения включения малоимущих и уязвимых ЗПС.	Официальные встречи Официальные письма (корреспонденция) Электронная почта	Через Zoom, лично (по необходимости) Вебсайт Нацэнергохолдинга	Нацэнергохолдинг
	Социально незащищенные / уязвимые лица или группы	Общественные встречи/ встречи с местным сообществом, личные встречи сообществ с представителям и айыл окмоту и бенефициарами Активное участие	Официальные встречи Официальные письма (корреспонденция) Электронная почта	Через Zoom, лично (по необходимости) Вебсайт Нацэнергохолдинга	Нацэнергохолдинг совместно с Министерством труда и социального обеспечения, и комитетом айыл окмоту
	Иные заинтересованные стороны	Объявление о вакансиях (консультанты, тренеры) Механизм МПРЖ	Публичное объявление согласно официальным правилам найма персонала и (или) закупок	Официальные газеты, Сайт Нацэнергохолдинга и платформы социальных сетей (Facebook) Сайты основных заинтересованных сторон	Нацэнергохолдинг ОУП
Этап после реализации	Затронутые проектом стороны (ЗПС) Прочие министерства косвенно затронутые проектом.	Результаты реализации проекта, общий прогресс и основные достижения Удовлетворенность	Официальные встречи Отчеты (включая количество жалоб от населения, полученных за отчетный	Лично или через Zoom (двусторонние или групповые) Шесть месяцев после обеспечения стабильности проекта	Нацэнергохолдинг

		мероприятиями ПВЗС и процессом механизма подачи и рассмотрения жалоб. Удовлетворенность деятельностью проекта	период, и количество рассмотренных жалоб в установленные сроки)		
	Министерство труда и социального обеспечения и комитет айыл окмоту	Результаты реализации проекта, общий прогресс и основные достижения Удовлетворенность мероприятиями ПВЗС и процессом механизма подачи и рассмотрения жалоб. Удовлетворенность деятельностью проекта	Официальные встречи Отчеты (включая количество жалоб от населения, полученных за отчетный период, и количество рассмотренных жалоб в установленные сроки)	Лично или через Zoom (двусторонние или групповые) Шесть месяцев после обеспечения стабильности проекта	Нацэнергохолдинг
	Социально незащищенные / уязвимые лица или группы	Результаты реализации проекта, общий прогресс и основные достижения Удовлетворенность мероприятиями ПВЗС и процессом механизма подачи и рассмотрения жалоб. Удовлетворенность деятельностью проекта		Лично или через Zoom (двусторонние или групповые) Шесть месяцев после обеспечения стабильности проекта	Нацэнергохолдинг
	Иные заинтересованные стороны (ИЗС)	Мероприятия Проекта, результаты, процесс МПРЖ	Официальные встречи СМИ/социальные сети	Пресс-релизы Раскрытие информации о проекте в соответствии с национальным законодательст	Нацэнергохолдинг

				вом требованиями Всемирного банка	и	
--	--	--	--	--	---	--

6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

6.1. Механизмы реализации

Будет создан Руководящий комитет проекта (РКП) для обеспечения общего стратегического и политического руководства и содействия координации между различными ведомствами по реализации проекта. Председателем РКП будет Минэнерго, и в состав комитета войдут представители Минэнерго, Министерства финансов, Министерства труда, социального обеспечения и миграции и т.д.

Офис управления проектом (ОУП) будет создан в рамках Нацэнергохолдинга при Минэнерго во главе с Директором проекта. В ОУП будут работать специальные группы сотрудников, которые будут заниматься техническим проектированием, социально-экологическими стандартами, закупками, финансовым управлением и выплатами. Два координационных подразделения ОУП отвечают за координацию и надзор за техническими аспектами компонентов энергетики и социальной защиты, соответственно. Работу данных подразделений обеспечивает персонал Проекта по закупкам, финансовому управлению, социальному и экологическому менеджменту. Координационный отдел по мероприятиям, связанным с энергетикой (Компоненты 1, 2 и 4), будет укомплектован техническими специалистами, ответственными за каждую из распределительных компаний-бенефициаров. Координационный отдел по мероприятиям в области социальной защиты (Компонент 3 и Подкомпонент 4.2) будет укомплектован одним техническим специалистом по вопросам социальной защиты и одним координатором по реализации. Данный отдел будет работать под руководством Министерства труда, социального обеспечения и миграции. Обучающие мероприятия по вопросам закупок, финансового управления, социально-экологических стандартов запланированы и будут проводиться Банком для сотрудников ОУП на протяжении подготовки и реализации Проекта.

6.2. Функции и обязанности

ОУП при Нацэнергохолдинге будет отвечать за проведение мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, работая в тесном сотрудничестве с другими организациями, такими как республиканские и местные органы власти, СМИ, отдельные фермеры и т.д. Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами будет документироваться в отчетах о ходе реализации проекта, которые будут предоставляться Всемирному банку два раза в год. Характер проекта требует наличия механизмов партнерства и координации между национальными и местными заинтересованными сторонами.

Таблица 6.1. Ответственность основных структур / заинтересованных сторон в реализации ПВЗС

Структура	Ответственность заинтересованной стороны
ОУП при поддержке Нацэнергохолдинга	<ul style="list-style-type: none">• Планирование и реализация ПВЗС и других соответствующих планов.• Управление мероприятиями по взаимодействию с заинтересованными сторонами и общественными консультациями.• Работа по жалобам и урегулирование.• Координация/контроль над подрядчиками (если таковые)

	<p>имеются) по выполнению Плана социально-экологических обязательств (ПСЭО) и мероприятий ПВЗС.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Мониторинг и отчетность по социальным показателям перед Правительством и Всемирным банком.
Территориальные подразделения Нацэнергохолдинга	<ul style="list-style-type: none"> • Информировать ОУП о любых вопросах, связанных с их взаимодействием с заинтересованными сторонами • Информировать о жалобах координатора ОУП по механизму подачи и рассмотрения жалоб. • Передача и рассмотрение жалоб, вызванных вмешательством проекта, в тесном сотрудничестве с ОУП и по его указаниям, а также путем участия в местном Комитете по рассмотрению жалоб. • Информационная поддержка при исполнении различных планов (например, ПВЗС, План управления трудовыми ресурсами и т.д.).
Затронутые проектом стороны	<ul style="list-style-type: none"> • Приглашаются к участию и задают вопросы о Проекте на общественных консультациях и в ходе обсуждений, когда это представляет для них интерес или имеет значение. • Подают свои жалобы, используя Механизм подачи и рассмотрения жалоб, указанный в ПВЗС. • Помогают Проекту в определении мер по смягчению последствий;
Прочие заинтересованные стороны проекта	<ul style="list-style-type: none"> • Работают с ОУП по вопросам определения структуры проекта. • Поднимают проблемы, чтобы помочь проекту быть инклюзивным.

6.3. Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Встречи с общественностью/местным населением

В начале реализации проекта ОУП НЭХК организует встречи по запуску проекта в каждом из районов проекта. Специалисты ОУП по СиЭ помогут организовать встречи с населением в муниципалитетах на ежеквартальной основе в течение всего жизненного цикла проекта. Встречи в муниципалитетах проекта также будут организованы по мере необходимости для выполнения мероприятий по выбранным подпроектам.

Массовая коммуникация/коммуникация в социальных сетях

Специалисты ОУП по СиЭ будут привлечены к проекту для размещения информации о конкретном проекте и общения с местным населением посредством кампаний в социальных сетях на протяжении всего жизненного цикла проекта. Для распространения информации будут максимально использоваться каналы социальных сетей, поскольку в затронутых проектом сообществах отмечается очень большое количество пользователей социальными сетями разного возраста и происхождения.

Коммуникационные материалы

Информация в письменной форме будет доводиться до общественности с помощью различных коммуникационных материалов, включая брошюры, листовки, плакаты и т.д. Будет разработан специальная подборка (пресс-кит) материалов по связям с

общественностью, которая будет распространяться как в печатной, так и в электронной форме. ОУП Нацэнергохолдинга также будет регулярно (не реже одного раза в квартал) обновлять свой веб-сайт с ключевой актуальной информацией о проекте и отчетах о его выполнении как на русском, так и на английском языках. На сайте также будет размещена информация о механизме рассмотрения жалоб по проекту.

Механизм рассмотрения жалоб

В соответствии с требованием СЭС №10 Всемирного банка, для проекта будет создан специальный механизм рассмотрения жалоб. Будут созданы специальные коммуникационные материалы (брошюры, плакаты по МПРЖ), которые помогут местным жителям ознакомиться с каналами и процедурами рассмотрения жалоб. Также будет проведен внутренний тренинг по МПРЖ для сотрудников ОУП и подрядчиков. На веб-сайте Нацэнергохолдинга будет размещена доступная информация о том, как любая заинтересованная сторона может направить отзывы, вопросы, комментарии, проблемы и жалобы, а также будет предусмотрена возможность подачи жалоб в электронном виде.

Информационные стенды

Информационные стенды в каждом муниципалитете будут предлагать местным жителям информацию о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами, актуальную информацию о строительстве, контактные данные ОУП Нацэнергохолдинга, местного представителя и т.д. Брошюры и листовки по различным социальным и экологическим вопросам, связанным с проектом, будут доступны на этих информационных стендах.

6.4. Стратегия учета мнений социально незащищенных / уязвимых групп

В рамках проекта будут приняты специальные меры для обеспечения того, чтобы социально незащищенные и уязвимые группы населения имели равные возможности для участия в проектной деятельности, доступа к информации и преимуществам проекта, предоставления обратной связи или подачи жалоб. Все методы вовлечения заинтересованных сторон, предназначенные для консультаций с уязвимыми группами, будут использоваться ОУП Нацэнергохолдинга по мере необходимости. ОУП будет проводить ежегодные общественные консультации и обсуждения в фокус-группах с бенефициарами по ключевым мероприятиям, связанным с проектом, чтобы обеспечить регулярные возможности для всех граждан поднимать вопросы, включая потребителей из уязвимых групп, которые будут специально приглашены на фокус-группы.

В ходе реализации проекта будет проведена подробная социальная оценка (СО), которая предоставит информацию о рисках и воздействиях проекта и определит меры, которые необходимо принять, в том числе в рамках Компонента 3. СО будет содержать информацию о мерах по минимизации социальных рисков, особенно для малоимущих и уязвимых слоев населения, чтобы они могли получить выгоду от проекта.

Будет проведено исследование по оценке влияния социально ориентированных тарифов на электроэнергию на положение семей с низкими доходами в краткосрочной и среднесрочной перспективе. Результаты оценки будут использованы для определения или составления профиля уязвимых групп и минимизации вероятности социального исключения, а также для анализа информационно-просветительской деятельности и продвижения программ, чтобы целевые группы были осведомлены о программах социальной помощи и имели к ним доступ.

В ходе реализации проекта будут выполнены следующие мероприятия по вовлечению граждан, связанные с укреплением систем предоставления социальной защиты (Компонент 3): (i) проведение совместного анализа потребностей, взаимодействие с уязвимыми группами для понимания их проблем и потребностей (в плане доступа к информации и услугам программ социальной защиты и занятости, а также других проблем, с которыми они сталкиваются дома, на рабочих местах и в своих сообществах); (ii) проведение регулярных опросов удовлетворенности бенефициаров с соответствующими получателями социальной помощи; (iii) организация обсуждений в фокус-группах (с администраторами соответствующих программ, представителями сообществ, а также уязвимыми группами и теми, на кого негативно повлияла реформа тарифов на электроэнергию) для обсуждения результатов опроса и разработки планов мероприятий, направленных на решение вопросов, возникающих в ходе реализации; и (iv) укрепление инструментов МПРЖ, включая обязательность предоставления ответов на обращения в соответствии с процедурами (например, своевременность и открытая и полугодовая публикация процента отвеченных обращений). Эти мероприятия будут носить инклюзивный характер и учитывать культурные особенности, тем самым обеспечивая полный доступ целевых уязвимых групп населения к выгодам проекта.

6.5. Примерный бюджет

Нацэнергохолдинг будет отвечать за проведение мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках проекта. Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут документироваться согласно требованиям к отчетности о ходе реализации проекта, а также в соответствии с Планом социально-экологических обязательств (ПСЭО). Предварительный бюджет для реализации плана взаимодействия с заинтересованными сторонами отражен в таблице 6.2. Вышеуказанные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами охватывают целый ряд социальных вопросов, которые могут быть частью других проектных документов, поэтому возможно, что они также были предусмотрены в других планах. Однако в приведенной ниже таблице все мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами собраны в одном месте для лучшей координации и мониторинга. Нацэнергохолдинг будет пересматривать этот план каждые шесть месяцев, чтобы определить, требуются ли какие-либо изменения в классификации заинтересованных сторон или взаимодействии с ними. Если такие изменения необходимы, то план будет обновлен, и будет распространена новая редакция. Бюджет будет пересмотрен соответствующим образом.

Таблица 6.2. План взаимодействия с заинтересованными сторонами – примерный бюджет (на 5 лет)

Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами	по с	Стоимость за единицу (USD)	Количество	Общая стоимость (USD)
Специалист по социальному развитию в ОУП (5 лет x 980 долл. США в месяц)		980	60 месяцев	58,800
Транспортные расходы персонала (стоимость в год)		2,000	в год	10,000
Коммуникационные материалы				10,000

(брошюры, постеры, PR-пакеты, включая дизайн)			
Пресс-конференции Проекта	1000	5 раз	5,000
Тренинги для ОУП, городских и районных офисов			5,000
Горячая линия для МПРЖ / ящики МПРЖ (ОРП и в каждом областном и районном офисах)			5,000
Подитог			93,800
Непредвиденные расходы			4,690
Всего			98,490

7. МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

7.1. Описание механизма подачи и рассмотрения жалоб

Основная цель Механизма подачи и рассмотрения жалоб состоит в содействии своевременному, эффективному и результативному разрешению претензий и жалоб, удовлетворяющему все вовлеченные стороны. В частности, МПРЖ обеспечивает прозрачный и надежный процесс достижения справедливых, эффективных и долгосрочных результатов. МПРЖ также укрепляет доверие и сотрудничество, являясь неотъемлемым компонентом более широких консультаций с населением, которые способствуют принятию корректирующих мер. В частности, МПРЖ:

- предоставляет затрагиваемым лицам возможности для подачи жалобы или разрешения любого спора, который может возникнуть в ходе реализации проектов;
- обеспечивает определение и реализацию соответствующих и взаимоприемлемых корректирующих действий к удовлетворению заявителей;
- позволяет избежать необходимости прибегать к судебному разбирательству

ОУП введет в действие МПРЖ по проекту для рассмотрения всех жалоб и запросов граждан, связанных с проектом. Повседневная реализация МПРЖ и отчетность перед Всемирным банком будет входить в обязанности ОУП. Привлеченный специалист по социальным вопросам будет основным ответственным за МПРЖ сотрудником в ОУП. Система и требования (в том числе кадровые) к цепочке действий по рассмотрению жалоб, начиная с регистрации, сортировки и обработки, подтверждения и последующих действий, проверки и принятия мер, и, наконец, обратной связи, включены в МПРЖ. Жалобы более деликатного характера, такие как гендерное насилие (ГН), включая сексуальную эксплуатацию и домогательства / сексуальные притеснения (СЭД / СП), описаны отдельно в разделе 7.4. Для обеспечения надзора со стороны руководства за обработкой жалоб, МиО ОУП будет отвечать за мониторинг всего процесса, включая проверку выполнения согласованных между сторонами решений.

7.2. Процесс подачи и рассмотрения жалоб

Информация о МПРЖ будет опубликована в рамках мероприятий по связям с общественностью / населением (например, через вебсайты, социальные сети). Брошюры и плакаты будут вывешены в общественных местах, офисах, офисах проекта, отделениях и досках объявлений Нацэнергохолдинга и т.д. Информация о МПРЖ будет также размещена в Интернете на сайте Нацэнергохолдинга. Общий процесс МПРЖ будет состоять из шести этапов, как описано на рисунке 7.1 ниже.

Рисунок 7.1 Процесс подачи и рассмотрения жалобы



Шаг 1: Подача жалобы. Заинтересованные стороны проекта смогут предоставлять обратную связь и сообщать о жалобах по нескольким каналам: по почте, телефону, электронной почте, через социальные сети, SMS и мессенджеры What’sApp/Telegram.

Шаг 2: Сортировка и обработка жалобы. Жалобы и отзывы будут собираться на уровне ОУП специалистом по социальным вопросам и регистрироваться в журнале. Их рассмотрение поручается соответствующим лицам / ведомствам.

Шаг 3: Подтверждение получения жалобы и последующие действия. Ответственное лицо / ведомство связывается с лицом, подавшим жалобу, и предоставляет информацию о вероятном ходе действий и предполагаемых сроках разрешения жалобы. Если жалоба не будет рассмотрена в течение установленного периода для каждого уровня, ответственное лицо предоставит лицу, подавшему жалобу, обновленную информацию о статусе жалобы / вопроса и еще раз оценит, сколько времени потребуется для решения проблемы.

Шаг 4: Проверка, расследование и принятие мер. Данный этап включает в себя сбор информации о жалобе для определения фактов, связанных с проблемой, и проверку обоснованности жалобы, а затем выработку предлагаемого решения, которое может включать изменение решений в связи с правом на смягчение мер, получение помощи, изменения в самой программе, другие действия или отсутствие действий. В зависимости от характера жалобы, процесс может включать посещение объекта, изучение документов, встречу с лицом, подавшим жалобу (если он известен и готов к участию), а также встречи с другими лицами (как связанными с проектом, так и сторонними), которые могут обладать информацией или иным образом помочь решить

проблему. Ожидается, что многие или большинство жалоб будут разрешены на этом этапе. Все действия, предпринятые на этом и других этапах, будут полностью задокументированы, и любое решение будет занесено в журнал.

Шаг 5: Мониторинг и оценка. Мониторинг относится к процессу отслеживания жалоб и оценки прогресса, достигнутого в их разрешении. ОУП будет ответственен за консолидацию, мониторинг и отчетность по полученным, разрешенным или ожидающим разрешения жалобам, запросам и другим обращениям, что будет осуществляться путем ведения журнала жалоб и записей всех шагов, предпринятых для разрешения жалоб или иного ответа на обращения и вопросы.

Шаг 6: Обратная связь. Данный шаг включает в себя информирование тех, кто должен представить жалобы, обращения и вопросы о том, как были решены проблемы, или предоставление ответов на вопросы. По возможности, лицо, подавшее жалобу, следует информировать о предложенном решении лично (общение по телефону или другими способами).

Если лицо, подавшее жалобу, не удовлетворено решением, его/ее проинформируют о дальнейших вариантах, которые будут включать обращение за средствами правовой защиты через Всемирный банк, как описано ниже, или через средства защиты, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики. ОУП будет направлять НЭХК на ежемесячной основе информацию о жалобах, разрешенных с момента подачи предыдущего отчета, и о жалобах, которые остаются неразрешенными, с объяснением шагов, которые необходимо предпринять в отношении жалоб, неразрешенных в течение 30 дней. Данные о жалобах и/или оригиналы журналов регистрации жалоб будут предоставляться миссиям Всемирного банка по запросу, а краткие сведения о жалобах и принятых решениях будут включаться в периодические отчеты Всемирному банку. Журналы регистрации жалоб будут включать, по крайней мере, следующую информацию

- Индивидуальный контрольный номер;
- ФИО лица, подавшего жалобу, вопрос или обращение, адрес и/или контактная информация (если только жалоба не была подана анонимно);
- Содержание жалобы, обращения или вопроса / его/ее местонахождение и детали его/ее жалобы
- Дата подачи жалобы;
- ФИО лица, которому поручено рассмотрение жалобы (направление подтверждение лицу, подавшему жалобу, проведение расследования, предложить решение и т.д.);
- Информация о предлагаемом решении, включая лицо (лица), ответственное за одобрение и реализацию любых корректирующих действий, являющихся частью предлагаемого решения;
- Дата, когда предложенное решение было доведено до сведения лица, подавшего жалобу (если оно не анонимное);
- Дата, когда лицо, подавшее жалобу, подтвердило, по возможности в письменном виде, что было проинформировано о предложенном решении;
- Подробная информация о том, удовлетворено ли лицо, подавшее жалобу, решением, и может ли жалоба быть закрыта;

- Дата выполнения решения (если таковое имеется).

НЭХК предложит свои каналы для подачи жалоб на местном/районном уровнях. Для управления МПРЖ проекта будут предусмотрены следующие последовательные уровни внесудебного рассмотрения и разрешения жалоб:

- Органы местного самоуправления на низовом уровне, ответственные за оказание помощи членам местного сообщества и осуществление иной социальной деятельности (разрешение конфликтов, общее содержание сообщества и т.д.). На них лежит ответственность за получение/регистрацию жалобы, передачу в местный офис Нацэнергохолдинга и содействие офису Нацэнергохолдинга в процессе рассмотрения и подготовки ответа заявителям.
- Местный офис Нацэнергохолдинга регистрирует жалобу в Журнале регистрации жалоб/предложений, рассмотрит жалобу и даст ответ заявителю. Офис также будет отчитываться каждый месяц в письменной форме ОУП, Специалисту по социальным вопросам о статусе работы по жалобам.

Следующий уровень МПРЖ – это МРПЖ на уровне Нацэнергохолдинга/ОУП. У ЗПС будет возможность подавать жалобы непосредственно в ОУП. На этом уровне будет сформирован КРЖ из числа представителей Нацэнергохолдинга и ОУП, руководителей районного и местного уровня и одного лидера на уровне села, при необходимости. КРЖ будет решать вопросы, которые не смог решить местный офис или вопросы, поступившие в КРЖ напрямую. В целях содействия прозрачной и эффективной реализации проекта, ОУП будет принимать и расследовать запросы от любых затронутых проектом сторон, включая анонимные запросы.

Таблица 7.2. Механизм рассмотрения жалоб и обратной связи

Кому подается жалоба	Форма подачи жалобы	Порядок управления жалобами	Срок рассмотрения жалоб
ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ: Офис Муниципалитета (Айыл окмоту, Мэрия): Адрес: Тел Факс: Адрес эл. почты: Сотрудник, ответственный за ведение журнала жалоб:	Устно В письменной форме В электронном формате	1. Муниципалитет (Айыл окмоту, Мэрия) получает/ регистрирует жалобу / предложение и передает в местный офис Нацэнергохолдинга; 2. Содействует местному офису Нацэнергохолдинга в процессе рассмотрения и подготовки ответа подателю жалобы.	3 дня
ВТОРОЙ УРОВЕНЬ Офис местного отделения НЭХК Адрес: Тел.:	Устно В письменной форме В электронном формате	1. Местные офисы НЭХК регистрируют жалобы / предложения в Журнале регистрации жалоб и предложений;	5 дней

Кому подается жалоба	Форма подачи жалобы	Порядок управления жалобами	Срок рассмотрения жалоб
Факс: Адрес эл. почты: Сотрудник, ответственный за ведение журнала жалоб:		2. Ведут и отслеживают процесс рассмотрения и удовлетворения жалоб; 3. На ежемесячной основе Специалисту ОУП по социальным вопросам подается информация о статусе работы по жалобам.	
ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ КРЖ на уровне Нацэнергохолдинга/ ОУП ОУП НЭХК: Адрес: Тел.: Факс: Адрес эл. почты: Сотрудник, ответственный за ведение журнала жалоб:	Устно В письменной форме В электронном формате	1. ОУП регистрирует жалобы / предложения в Журнале регистрации жалоб и предложений; 2. Ведет и отслеживает процесс рассмотрения и удовлетворения жалоб; 3. Рассмотрение жалобы может потребовать дополнительной проверки вопроса, в т.ч. сбора дополнительных документов. 4. На ежемесячной основе в НЭХК (в зависимости от характера вопроса) подается информация о статусе работы по жалобам, оформленная в письменной форме.	5 дней

7.3. Мониторинг и отчетность по жалобам

ОУП будет нести ответственность за:

- Анализ качественных данных о количестве, сути и статусе жалоб и их загрузку в базы данных проекта, созданные ОУП;
- Мониторинг нерешенных вопросов и предложение мер по их разрешению;
- Подготовка отчетов по МПРЖ в рамках составления отчетов о ходе реализации проекта для предоставления ВБ.

Полугодовые отчеты, представляемые в ВБ, должны включать раздел, касающийся МПРЖ, в котором содержится обновленная информация о следующем:

- статус реализации МПРЖ (процедуры, обучение, кампании по информированию общественности, бюджетирование и т.д.);
- качественные данные о количестве полученных жалоб (заявления, предложения, жалобы, запросы, положительные отзывы), с указанием количества разрешенных жалоб;
- количественные данные о типе жалоб и ответов на них, предоставленных вопросах и жалобах, которые остались нерешенными;
- уровень удовлетворенности принятыми мерами (ответом);
- любые принятые меры по исправлению ситуации.

7.4. Рассмотрение жалоб деликатного характера

Принимая во внимание стандарты, касающиеся предотвращения СЭД / СП, которые, в соответствии с требованиями Всемирного банка, должны соблюдаться во всех проектах, финансируемых Всемирным банком, эти стандарты будут соблюдаться, а также будут приняты меры по повышению осведомленности о предотвращении и пресечении СЭД / СП. Вопросы СЭД / СП требуют некоторых дополнительных мер:

- При найме специалистов по взаимодействию с заинтересованными сторонами и коммуникациям, которые будут работать в регионе, будет учитываться фактор СЭД / СП.
- Специалисты по взаимодействию с заинтересованными сторонами и коммуникациям будут проинформированы о проблемах СЭД / СП.
- Помимо социокультурных особенностей и способов ненасильственного общения в процессе обучения работников, на повестке дня также будут стоять вопросы СЭД / СП.
- Механизм подачи и рассмотрения жалоб будет доступен и обеспечит конфиденциальность личной информации.
- В целях информирования женщин о таком механизме будут проводиться информационные мероприятия.
- Принцип конфиденциальности механизма подачи и рассмотрения жалоб будет отражаться во всех информационных материалах.

В ходе реализации проекта будут использоваться дополнительные меры по снижению риска пропорционально риску. Подрядчик будет нести ответственность за разработку процедуры управления рабочей силой, планов охраны здоровья и безопасности, а также протоколов СЭД / СП, которые будут применяться к собственным сотрудникам и сотрудникам субподрядчиков, работающим по проекту. Данные процедуры и планы будут представлены в НЭХК и ОУП для рассмотрения и утверждения до того, как подрядчикам будет разрешено мобилизоваться на строительные работы. Все подрядчики будут обязаны при заключении договоров взять на себя обязательство не использовать детский и принудительный труд, принять меры по смягчению последствий СЭД / СП, а сотрудники НЭХК / ОУП, ответственные за надзор за работой подрядчиков, будут контролировать и сообщать об отсутствии принудительного труда и случаях СЭД / СП. Все личные данные и жалобы, полученные по МПРЖ, будут рассматриваться в конфиденциальном порядке, если только лицо, подавшее жалобу, не даст согласие на раскрытие своей личной информации. В частности, будет соблюдаться конфиденциальность в отношении деликатных вопросов и жалоб, связанных с СЭД / СП, которые поступают от местных жителей.

Система МПРЖ будет включать специальные каналы для подачи жалоб и претензий о СЭД / СП, включая жалобы о сексуальных домогательствах, сексуальной эксплуатации и сексуальных притеснениях, а также жалобы, связанные с трудовой деятельностью. Каналы для приема и реагирования на жалобы о СЭД / СП, при обеспечении высокого уровня конфиденциальности, будут доведены до сведения затрагиваемых проектом сторон во время консультационных встреч и в ходе реализации проекта. Также будет проведено обучение экспертом для сотрудника по социальным вопросам по выявлению случаев гендерного насилия и обработке запросов, жалоб и обращений, связанных с СЭД / СП.

После найма сотрудника по социальным вопросам, его/ее адрес электронной почты и номер телефона будут сообщены затрагиваемым проектом сторонам во время консультаций и с помощью различных методов взаимодействия с заинтересованными сторонами. Сотрудник по социальным вопросам будет нести ответственность за рассмотрение такого рода жалоб в приоритетном порядке, проявляя серьезность, соблюдая обязанность по защите данных и обеспечению конфиденциальности при направлении жалобы руководителю ОУП и при реализации последующих мер.

7.5. Действующий МПРЖ НЭХК

Наряду с требованиями Всемирного банка к разработке и внедрению механизма подачи и рассмотрения жалоб по каждому проекту, финансируемому Банком, также в соответствии с требованиями национального законодательства требуется порядок подачи и рассмотрения жалоб. В Кыргызстане порядок подачи и рассмотрения жалоб регулируется Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 15 июля 2013 года № 144.

Таблица 7.3. Каналы доступа к информации и подачи жалоб²

Описание	Контактная информация
Комитет по рассмотрению жалоб – 1-ый уровень	Офисы Муниципалитета (Айыл окмоту, мэрия) в проектной территории
Комитет по рассмотрению жалоб – 2-ой уровень	Местный офис Национальной энергетической холдинговой компании
Комитет по рассмотрению жалоб – 3-ий уровень	Отдел реализации проекта/ Нацэнергохолдинг
Адрес:	г. Бишкек, 720055, ул. Ахунбаева, 119
Телефон:	+996 (312) 561822, 561922
Горячая линия:	+996 (312) 561932
Веб-платформа:	https://nehk.energo.kg/elektronnaya_priemnaya
Адрес эл. почты:	office@nehk.energo.kg
Платформы социальных сетей:	Vkontakte, Facebook, Twitter, WhatsApp, Telegram
Анонимные жалобы могут также быть поданы по вышеуказанным каналам	

7.6. Механизм подачи и рассмотрения жалоб работников

Нацэнергохолдинг обеспечит четкие механизмы подачи и рассмотрения жалоб для партнеров, рабочих, сотрудников и подрядчиков, включая консультантов и экспертов, которые будут наняты или привлечены в связи с Проектом. Нацэнергохолдинг проинформирует работников о доступных инструментах подачи жалоб, таких как номера телефонов и электронная почта. Нацэнергохолдинг с ОУП определят отдел /специалиста, ответственного за получение, регистрацию и сортировку жалоб, связанных с рабочими и сотрудниками (нанятыми по контракту и долгосрочными работниками). Жалобы будут регистрироваться и рассмотрение жалоб будет отслеживаться в журнале жалоб.

Механизм подачи и рассмотрения жалоб работников включает следующее:

- порядок получения жалоб таких как, форма жалобы / замечания, ящик для предложений, электронная почта, горячая телефонная линия.
- установленные сроки для ответа на жалобу;

² Контактная информация будет обновлена после того, как только будет создан ОУП.

- журнал для регистрации и отслеживания своевременного рассмотрения жалоб;
- сотрудник / отдел / управление, ответственное за получение, регистрацию и отслеживание рассмотрение жалоб.

Механизм подачи и рассмотрения жалоб работников будет описан в вводных тренингах для персонала, которые будут проведены для всех работников проекта. Информация о существовании механизма подачи и рассмотрения жалоб будет легко доступна всем работникам проекта (прямым и наемным) через доски объявлений, наличие «ящиков для предложений/жалоб» и другими способами по мере необходимости. НЭХК будет контролировать регистрацию и рассмотрение жалоб и сообщать об этом в отчетах о ходе реализации проекта.

7.7. Система подачи и рассмотрения жалоб

Население и отдельные лица, которые считают, что на них негативно повлиял проект, поддерживаемый Всемирным банком, также могут обращаться с жалобами непосредственно в Банк через Службу рассмотрения жалоб (GRS) Банка (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Жалоба может быть подана на английском, кыргызском или русском языках. Для обработки жалоб, поданных не на английском языке, потребуется дополнительное время. Жалоба может быть подана в GRS Банка 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
- Через офис Всемирного банка в Бишкеке: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Московская, 210, bishkek@worldbank.org, тел.: +996 312 625262
niosipenko@worldbank.org
<https://www.worldbank.org/kg>

В жалобе должно быть четко указано неблагоприятное воздействие (воздействия), которое, предположительно, вызвано или может быть вызвано проектом, поддерживаемым Банком. Жалоба должна быть по возможности подкреплена имеющейся документацией и перепиской. Заявитель также может указать желаемый результат рассмотрения жалобы. Наконец, в жалобе следует указать заявителя (заявителей) или назначенного представителя (представителей) и предоставить контактную информацию. Жалобы, поданные через GRS, рассматриваются оперативно, что позволяет быстро уделить внимание проблемам, связанным с проектом.

Кроме того, затронутые проектом сообщества и лица могут подавать жалобы в независимую Инспекционную комиссию Всемирного банка, которая затем определит, был ли причинен или мог ли быть причинен вред в результате несоблюдения Всемирным банком его политики и процедур. Жалобы могут быть поданы в Инспекционную комиссию в любое время после того, как проблемы были доведены непосредственно до сведения Всемирного банка и после того, как руководству Банка была предоставлена возможность ответить на них. Информацию о том, как подавать жалобы в Инспекционную комиссию Всемирного банка, можно найти на сайте www.inspectionpanel.org

8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

8.1. Вовлечение заинтересованных сторон в мероприятия по мониторингу

ПСЭО и СЭП требуют проведения регулярных консультаций с заинтересованными сторонами для получения обратной связи об эффективности мер по содействию и сбора предложений по дальнейшим улучшениям. Результаты взаимодействия с заинтересованными сторонами будут доводиться до сведения групп заинтересованных сторон, на заседаниях правления Нацэнергохолдинга, а при необходимости и по другим каналам коммуникации. К ним могут относиться средства массовой информации, письменные отчеты, пресс-релизы и т.д. Такие консультации будут также использоваться для сбора информации о прогрессе проекта в достижении показателей результатов, как указано в рамках результатов проекта. Полугодовые отчеты о мониторинге исполнения ПСЭО будут готовиться и представляться специалистами ОУП по экологическим и социальным вопросам на протяжении всего срока реализации проекта. ОУП также будет представлять Всемирному банку полугодовые отчеты о ходе реализации проекта.

Кроме того, Всемирный банк будет оказывать поддержку реализации проекта и осуществлять надзор в течение всего срока реализации проекта. Миссии по поддержке реализации и надзору будут проводиться не реже одного раза в шесть месяцев. В рамках миссий будет отслеживаться и сообщаться о прогрессе, достигнутом в реализации проекта в форме отчетов о статусе и результатах реализации проекта (ОСР).

8.2. Отчетность для групп заинтересованных сторон

Полугодовые отчеты будут содержать соответствующую информацию для включения в ОСР проекта. Проект также поддерживает усилия НЭХК по наращиванию потенциала в области коммуникаций и связи с общественностью путем найма опытных специалистов по коммуникациям для разработки и проведения тренингов по компонентам проекта, образовательных кампаний и обеспечения обратной связи.

Информация о мероприятиях по привлечению общественности, проводимых Проектом в течение жизненного цикла проекта, может быть доведена до заинтересованных сторон двумя возможными способами:

- Публикация отдельного ежегодного отчета о взаимодействии проекта с заинтересованными сторонами.
- Ряд ключевых показателей эффективности (КПЭ) также будет отслеживаться проектом на регулярной основе, включая следующие параметры:
 - частота мероприятий по взаимодействию с общественностью;
 - количество жалоб населения, полученных за отчетный период (например, ежемесячно, ежеквартально или ежегодно), и количество жалоб, разрешенных в установленные сроки;
 - объем материалов для прессы, опубликованных/переданных в местные и национальные СМИ.

Приложение 1. Список участников встреч

Администрация Президента Кыргызской Республики		
1.	Г-н Алмаз Исанов	Начальник управления политических и экономических исследований
Министерство энергетики Кыргызской Республики		
2.	Г-н Тилек Айталиев	Заместитель министра
3.	Г-н Ырысмамат Макиев	И.о. начальника отдела внешних связей и продвижения проектов
4.	Г-жа Данакер Таирбекова	Начальник отдела внешних связей и реализации проектов
Министерство финансов Кыргызской Республики		
5.	Г-н Рустам Татилов	Заместитель министра
6.	Г-н Нурбек Акжолов	Начальник Управления международного сотрудничества
7.	Г-н Эрлан Аджикулов	Начальник отдела программ государственных инвестиций
8.	Г-н Эрболот Муратов	Ведущий специалист
Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики		
9.	Г-жа Жылдыз Полотова	Заместитель министра
10.	Г-жа Мираида Нактаева	Начальник отдела государственных выплат и развития социальных услуг
11.	Г-н Улан Чаначев	Начальник отдела информационных технологий и закупок
Министерство экономики и коммерции Кыргызской Республики		
12.	Г-н Санжар Болотбеков	Директор Центра ГЧП
13.	Г-н Абду-Салам Тайыров	Начальник отдела мониторинга и продвижения проектов ГЧП
Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора		
14.	Г-жа Дамира Кутманова	Министр
15.	Г-н Бексултан Ибраимов	Заместитель министра
Государственное агентство по регулированию топливно-энергетического комплекса		
16.	Г-н Азат Ишеналиев	Директор
17.	Г-жа Миргуль Айдарова	Заместитель директора
ОАО «Национальная энергетическая холдинговая компания»		
18.	Г-н Талайбек Байгазиев	Председатель
19.	Г-н Замир Худжоматов	Заместитель председателя
20.	Г-н Кубанычбек Беков	Начальник отдела международного сотрудничества
21.	Г-н Дамир Джакыпов	Руководитель отдела реформирования энергетического сектора
22.	Г-н Байзак Азизбеков	Директор департамента по правовому обеспечению, корпоративному взаимодействию и логистике энергосистемы
23.	Г-н Кожобек Уулу Кадырбек	Начальник отдела экономического анализа, планирования и закупок
24.	Г-жа Мария Джапаркулова	Эксперт
25.	Г-жа Алтынай Сыдыкова	Эксперт, Департамент международного сотрудничества
26.	Г-н Зарылбек	Крестон Бишкек

ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана»		
27.	Г-н Нурбек Абдылдабеков	Заместитель генерального директора
28.	Г-жа Ульяна Торопова	Ведущий инженер диспетчерского центра
29.	Г-н Гулжигит Мурзакаримов	Начальник отдела капитального и перспективного строительства
ОАО «Чакан ГЭС»		
30.	Г-н Кубанычбек Астапаев	Заместитель генерального директора
31.	Г-н Улан Кылышбеков	Начальник отдела капитального строительства
ОАО «Северэлектро»		
32.	Г-н Нурдин Осмонов	Генеральный директор
33.	Г-н Данияр Мырзабеков	Заместитель директора по техническим вопросам
34.	Г-н Бакыт Джакыпов	Заместитель директора по коммерческим вопросам
35.	Г-н Азамат Мамбетжанов	Заместитель начальника отдела строительства и развития сетей
36.	Г-н Азамат Канагатов	Начальник планово-экономического отдела
37.	Г-н Ренат Казатов	Начальник отдела развития информационных систем
38.	Г-н Самат Ырысдоолотов	Начальник диспетчерской службы
ОАО «Джалалабатэлектро»		
39.	Г-н Нурманбет Алымбаев	Первый заместитель генерального директора
40.	Г-н Жениш Сатаров	Заместитель директора по коммерческим вопросам
41.	Г-н Джакып Романов	Главный бухгалтер
ОАО «Ошэлектро»		
42.	Г-н Нурсултан Жороев	Заместитель генерального директора
43.	Г-н Раимберди уулу Нурлан	Начальник отдела реализации проекта
ОАО «Востокэлектро»		
44.	Г-н Бакыт Сабаталов	Генеральный директор
ОАО «Электрические станции»		
45.	Г-жа Гулина Аалиева	Начальник планово-экономического отдела
SECO		
46.	Г-жа Николь Меркт	Менеджер программ (Штаб-квартира SECO)
47.	Г-н Тунжурбек Кудабаяв	Национальный программный специалист
48.	Г-жа Натали Семорро	Руководитель группы
Консалтинговая компания Акчабар		
49.	Г-н Нурдин Султамбаев	Генеральный директор
50.	Г-жа Перизат Бакытова	Менеджер проекта

Приложение 2. Информация о консультациях и встречах с заинтересованными сторонами.

Проект: Проект модернизации и устойчивости энергосектора

Дата: 18 марта 2022 года

Место проведения: Платформа ZoomIn

Общественные консультации: Вовлечение заинтересованных сторон. Раскрытие плана

Представляют: Маманбек Реймов, специалист по социальным вопросам Нацэнергохолдинга

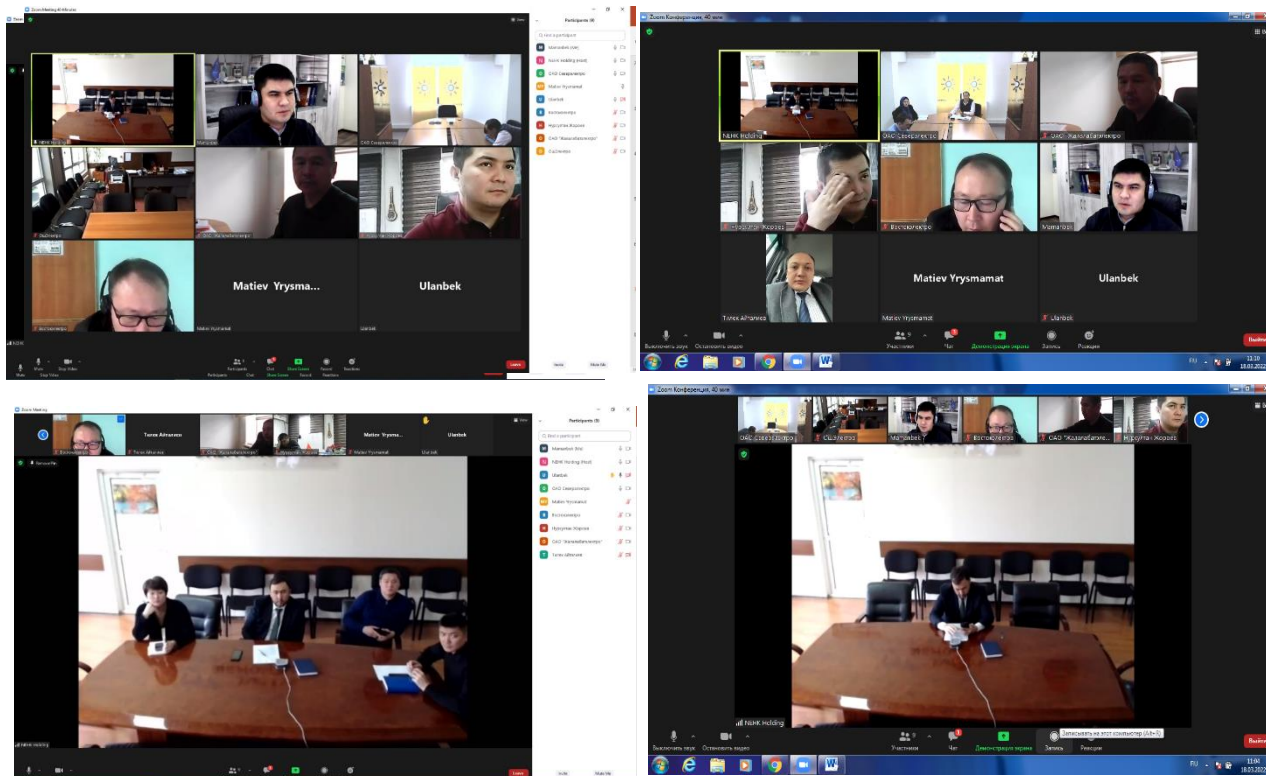
Заинтересованные стороны:

- Министерство энергетики Кыргызской Республики,
- ОАО «Северэлектро»;
- ОАО «Жалалабатэлектро»;
- ОАО «Ошэлектро»;
- ОАО «Востокэлектро» и др.

Основной целью консультаций является представление результатов анализа определения/распределения по сегментам заинтересованных сторон, механизма подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ) и описание процесса социально-экологической оценки и управления социально-экологическими воздействиями и рисками в соответствии со стандартами СЭП ВБ и национальным законодательством.

В ходе консультаций были обсуждены экологические и социальные требования, предлагаемые меры по смягчению последствий, мероприятия по вовлечению заинтересованных сторон, МПРЖ проекта и институциональные механизмы, связанные с МПРЖ.

Фото:



Список участников:

1. Айталиев Т.А. - заместитель директора Министерства энергетики Кыргызской Республики
2. Беков К.Н. - начальник управления международного сотрудничества и реализации проектов Нацэнергохолдинга;
3. Сидигалиев И.М. - начальник управления распределения электроэнергии и теплоснабжения Нацэнергохолдинга;
4. Джакипов Д.М. - Руководитель отдела реформирования энергетического сектора Нацэнергохолдинга;
5. Канагатов А. - начальник планово-экономического отдела ОАО «Северэлектро»;
6. Зарикулова С.Е. - ведущий инженер ОАО «Северэлектро»;
7. Туралиев Е.А. - инженер ОАО «Северэлектро»;
8. Жороев Н.Н. - заместитель генерального директора по коммерческим вопросам ОАО «Ошэлектро»;
9. Абдуллаев Б.Р. - начальник отдела ОАО «Ошэлектро»;
10. Сатаров Ж.Ж. - заместитель генерального директора ОАО «Жалалабатэлектро».
11. Алибаев А.К. - начальник отдела ОАО «Жалалабатэлектро».
12. Аширов Н. - инженер ОАО «Жалалабатэлектро».