**Бекитем**
**КР Энергетика министринин орун басары**

**____________ А.Д. Рысбеков**

**2026-жылдын «____» январы**

***Кыргыз Республикасынын Энергетика Министрлиги***

***Даттанууларды кароо механизми (ДКМ)***

***«Кыргыз Республикасында кайра жаралуучу энергетиканы өнүктүрүү (Фаза-1)» долбоорунун кызматкерлери үчүн***

• *Кыргыз Республикасынын «Жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө» Мыйзамына, ошондой эле Дүйнөлүк банктын (ДБ) Экологиялык жана социалдык алкактуу программанын (ЭСАП) алкагындагы Экологиялык жана социалдык стандарттарынын (ЭСС) талаптарына ылайык, Энергетика министрлигинин алдындагы Долбоорлорду башкаруу бөлүмү (ДББ) өз кызматкерлерине «Кыргыз Республикасында кайра жаралуучу энергетиканы өнүктүрүү (Фаза-1)» долбоорунун алкагында ишке ашырылып жаткан иштерге жана иш-чараларга байланыштуу даттанууларды тез аныктоо, кароо жана чечүү үчүн долбоорду ишке ашырууга катыша турган өнөктөштөр, кызматкерлер жана подрядчылар, анын ичинде консультанттар жана эксперттер үчүн платформа, атап айтканда, Даттанууларды кароо механизмин (ДКМ) камсыз кылат.*

• *ДКМ долбоордун кызматкерлери менен байланышты бекемдейт, пикир алмашуу каналдарын камсыз кылат, көйгөйлөрдү аныктайт жана чечет, ошондой эле ачык-айкындуулукту жана жоопкерчиликти жогорулатат.*

• *Бул механизм аркылуу пландаштырылган иш-аракетке таасир этиши мүмкүн болгон долбоордун кызматкерлери өздөрүнүн даттанууларын жана кайрылууларын ар кандай каналдар аркылуу - мисалы, почта, телефон, электрондук почта, WhatsApp же SMS*

*аркылуу - алардын кызыкчылыктарына таасир этиши мүмкүн болгон маселелерди же кырдаалдарды баяндап жана/же долбоорду ишке ашыруу боюнча суроолорду, сунуштарды же сунуштамаларды бере алышат.*

*• ДББ анонимдүү түрдө берилиши мүмкүн арыздарды жана дооматтарды кароонун купуялуулугун камсыздайт.*

*• ДКМ боюнча толук маалыматты, анын ичинде даттануу формасын төмөнкү даректерден алса болот:*

*• Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлигинин Долбоорлорду башкаруу бөлүмү, Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү 326, электрондук почтасы: kemskred@gmail.com , веб-сайты: https://minenergo.gov.kg/ru ; телефон номери жана WhatsApp: +996771661223*

*• Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлиги Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү 326, веб-сайт: https://minenergo.gov.kg , телефон номери: +(0312) 67 03 60, 67 02 46; же КРЭМ ишеним телефонунун номери: +996(312) 67-02-12.*

• Баардык талаа кеңселери

“Чакан ГЭС” Ачык акционердик коому
Кыргыз Республикасы, Чүй облусу, Аламүдүн району,
ГЭС-3 айылы, Суворов көчөсү, 113
Тел: +996 (312) 48-30-85, Факс: +996 (312) 90-16-23
Электрондук почта: chakanges@mail.ru

“Кыргызстан улуттук электр тармагы” Ачык акционердик коому
Кыргыз Республикасы, Бишкек шаары, Жибек-Жолу проспектиси, 326
Тел: +996 (312) 66-10-01, Факс: +996 (312) 66-16-09, 90-44-41
Электрондук почта: nesk@elcat.kg
Веб-сайт: http://www.nesk.kg

ДКМ жөнүндө толук маалымат төмөнкү шилтемеде:
https://minenergo.gov.kg/ru/activities/activity/19

Гүлжигит Мурзакаримов,
Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлигинин Долбоорлорун башкаруу бөлүмүнүн директору, Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү, 326
Тел.: + 996 555 911 271
Электрондук почта: kemskred@gmail.com

## *ДАТТАНУУЛАРДЫ КАРОО МЕХАНИЗМИ*[1]

Кызматкерлер (түз жана келишимдик кызматкерлер) жумуш берүүчүлөрдүн терс аракеттеринин же бир жактуулуктун коркунучусуз жумуш ордундагы маселелер боюнча даттанууларды берүүгө укуктуу. Даттанууларды берүүнү жеңилдетүү жана ЭСС талабын аткаруу үчүн, долбоордун жалпы даттануу механизминен тышкары, KRED долбоорунун кызматкерлери үчүн өзүнчө ДКМ түзүлгөн.

[1] ДКМ жана KRED долбоору боюнча кошумча маалымат Энергетика министрлигинин https://minenergo.gov.kg/ru/news/116 веб-сайтында берилген.

Кызматкердин/жумушчунун ДКМинин максаты - жумуш ордундагы маселелерди кызыкдар тараптарга алар түшүнгөн тилде өз убагында, кесепеттерсиз пикир билдирүүчү так жана ачык-айкын процесс аркылуу тез арада чечүү. Кызматкердин ДКМси көз карандысыз жана объективдүү иштейт. Тактап айтканда, Кызматкер үчүн ДКМ төмөнкүлөрдү аткарат:

• Долбоордун кызматкерлери менен оң мамилелерди калыбына келтирүү максаттарына жетүү үчүн даттануулардын, нааразычылыктардын жана маселелердин адилеттүү, ачык-айкын жана жеткиликтүү түрдө каралышын жана чечилишин камсыз кылуу;

• Долбоордун кызматкерлеринин муктаждыктарына жооп берүү жана алардын даттанууларын карап чыгуу жана чечүү;

• Суроо-талаптарды, сунуштарды чогултуу жана долбоордун кызматкерлеринин катышуусун жогорулатуу үчүн канал катары кызмат кылуу;

• Иштин натыйжалуулугун жогорулатуу үчүн колдонула турган маалыматтарды чогултуу;

• Ачык-айкындуулукту жана жоопкерчиликти жогорулатуу;

• Алдамчылыктын жана коррупциянын алдын алуу жана долбоордун тобокелдиктерин азайтуу;

• Долбоордун үзгүлтүксүз өркүндөтүүгө болгон милдеттенмесин колдоо үчүн долбоордун кызматкерлеринен ДББ боюнча өз убагында пикир алууга көмөктөшүү.

Ошентип, ДКМ төмөнкү функцияларды аткарат:

• ДКМ уюмдун ичинде байланыш борбору катары кызмат кылат, анда кызматкерлер өз даттанууларын билдирип, консультация ала алышат, андан кийин бул даттануулар жана көйгөйлөр жетекчиликке берилет.

• Механизм түзөтүүчү иш-аракеттер, ортомчулук, жөнгө салуу же талаш-тартыштарды чечүү түрүндө ички жол-жоболор аркылуу ишке ашырылууга тийиш болгон укуктук коргоо чараларын аныктоого ыйгарым укуктуу болушу керек.

• Механизм даттануучуларды же иштерди тиешелүү тышкы механизмдерге, анын ичинде даттануу комиссиялары/соттор сыяктуу мамлекеттик механизмдерге жөнөтүү мүмкүнчүлүгүнө ээ.

**KRED долбоорунун кызматкерлери үчүн даттанууларды кароо системасы**

Даттанууларды кароо механизми - бул жумушка алуу жана жумушка орношууга байланыштуу арыздарды чечүү үчүн так жана ачык-айкын алкакты камсыз кылган жол-жобо. Кызматкерлер, адатта, арыздарын ички каналдар аркылуу беришет, андан кийин кароо, жетекчиликтин жообу жана пикири каралат.

ДББ өнөктөштөр, кызматкерлер, өнөктөштөр жана подрядчылар, анын ичинде долбоорду ишке ашыруу үчүн жалданган же тартылган консультанттар жана эксперттер үчүн арыздарды кароонун так механизмдерин камсыз кылат.

ДББ кызматкерлерге телефон номерлери жана электрондук почта даректери сыяктуу даттануу каналдары жөнүндө маалымат берет. Энергетика министрлиги жана ДББ социалдык камсыздоо боюнча адиске кызматкерлерден (келишимдик кызматкерлерден жана туруктуу кызматкерлерден) даттанууларды кабыл алууга, каттоого жана сорттоого

уруксат берет. Даттануулар катталат жана алардын жүрүшү Даттануулар реестринде көзөмөлдөнөт.

Долбоордун кызматкерлери үчүн ДКМ алуу, баалоо жана тынчсызданууларды, дооматтарды жана даттанууларды жөнгө салууну камсыз кылуу үчүн эки деңгээлде иштейт. ДКМ долбоордун кызматкерлери үчүн кайрылууларды, комментарийлерди, сунуштарды жана даттанууларды берүү же эмгек ресурстарын башкарууга байланышкан маселелер боюнча ар кандай түрдөгү кайтарым байланышты берүү үчүн жеткиликтүү. Ишке орношууда долбоордун кызматкерлери ДКМ менен маалыматтык материалдар — брошюралар, плакаттар жана башка визуалдык алып жүрүүчүлөр аркылуу таанышышат. Мындан тышкары, ДББ жана подряддык уюмдардын персоналы үчүн ички окутуу уюштурулат, ал ДКМ ишинин жол-жоболорун жана принциптерин түшүндүрүүгө багытталат. Долбоордун кызматкерлери үчүн ДКМ долбоорлорду башкаруу бөлүмүнүн тарабынан башкарылат. Даттануулар жана кайрылуулар долбоорду ишке ашыруунун бүткүл мезгилинин аралыгында кандай гана болбосун убакта билдирилиши мүмкүн.

Даттанууларды кароо жол-жоболору жамааттык келишимдерге киргизилиши мүмкүн. ЭСС2ге ылайык келүү үчүн, подрядчынын деңгээлиндеги жамааттык келишимге жумушка байланыштуу айрым кызматкерлердин арыздарын берүү механизмин белгилеген жобону киргизүү жетиштүү (балким, профсоюз аркылуу жана/же профсоюздун жардамы менен).

Бардык кызматкерлер ДКМ кире алышат жана даттанууну ар кандай каналдар аркылуу бере алышат: кат жөнөтүү, телефон, факс, социалдык тармактар аркылуу ж.б. ДББ даттануулардын реестрин жүргүзөт.

**ДКМнин деңгээлдери жана даттанууларды кароо мөөнөттөрү**

**ДББнүн кызматкерлери үчүн ДКМнин түзүмү:**

Персоналга байланыштуу тобокелдиктерди азайтуу үчүн долбоордун алкагында даттануулар боюнча комитет түзүлөт. Төмөндөгү 3-сүрөттө даттанууларды кароо жол-жобосу сүрөттөлгөн.

**1-деңгээл – Долбоорлорду башкаруу бөлүмү.** Эмгек келишиминин ажырагыс бөлүгү болгон ДББ жүрүм-турум жана этика кодексине ылайык. ДББ директору жана адистери көтөрүлгөн маселенин мүнөзүнө жараша, кызматкерлердин эмгек келишимин бузууларына байланыштуу маселелерди кошо алганда, арыздарды өз убагында кабыл алуу жана чечүү үчүн жооптуу. Эгерде маселе биринчи деңгээлде 7 жумушчу күндүн ичинде чечилбесе, ал кийинки деңгээлге көтөрүлөт.

**2-деңгээл – Энергетика министрлиги**. Даттанууларды кароонун экинчи инстанциясы Энергетика министрлигинин алдында түзүлгөн Даттанууларды кароо комиссиясы болот. Даттанууларды кароо комиссиясынын курамына төмөнкүлөр кирет: Рысбеков А.Д., министрдин орун басары – төрага;- • Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлиги Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү 326, веб-сайт: https://minenergo.gov.kg , телефон номери: +(0312) 67 03 60, 67 02 46; же КРЭМ ишеним телефонунун номери: +996(312) 67-02-12. Урматбеков Д.У., долбоорлорду илгерилеттүү жана мониторинг бөлүмүнүн башчысы – комиссия мүчөсү;- • Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлиги Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү 326, телефон номери: 996558671781 Мурзакаримов Г.А., ДББ башчысы – комиссиянын координатору.- • Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлигинин Долбоорлорду башкаруу бөлүмү, Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү 326, электрондук почтасы: kemskred@gmail.com , веб-сайты: https://minenergo.gov.kg/ru ; телефон номери:996558671781.

Эгерде Арыздарды кароо комиссиясы арызга жооп бербесе же жооп канааттандырарлык болбосо, арыз ээси жана жооп берген Арыздарды кароо комиссиясынын адиси түздөн-түз Арыздарды кароо комиссиясынын төрагасына кайрылууга укуктуу. Арыздар каралып, 14 жумушчу күндүн ичинде жооп берилиши керек. Эгерде кызматкер жоопко нааразы болсо, алар өз арызын сот механизмдери аркылуу чечүүнү талап кылууга укуктуу.

**4.2 Келишимдик жумушчулар жана негизги жеткирүүчүлөрдүн кызматкерлери үчүн ДКМнин түзүмү:**

**1-деңгээл - Подрядчы.** Подрядчынын өздөрүнүн ДКМ иштеп чыгышат жана келишимдик жумушчулардын даттанууларын чечишет. Подрядчылар келишимдик жумушчулардын даттанууларын жана суроо-талаптарын каттоо жана даттанууларды чечүүгө көмөктөшүү үчүн ДКМ координаторлорун дайындашат. Подрядчынын өзүнүн даттануу механизми болгону менен, Аткаруучу агенттик (ЭМ/ДББ) долбоордун жумушчулары үчүн даттануу механизмин түзүү жана ишке ашырууну камсыз кылуу үчүн көзөмөл жүргүзөт жана жалпы жоопкерчилик тартат. Буга байланыштуу, ДББ директору подрядчынын келишимдик жумушчулар үчүн даттануу механизмин түзүүсүн жана ишке ашыруусун камсыз кылууга жооптуу болот. Подрядчыга бул жагынан ДББ экологиялык жана социалдык адиси же дайындалган кызматкерлер колдоо көрсөтөт. Ал ошондой эле жумушчулардын даттанууларын көзөмөлдөө жана чечүү үчүн жооптуу болот. Эгерде маселе 7 жумушчу күндүн ичинде Подрядчынын деңгээлинде чечилбесе, ал ДББнүн кароосуна берилет.

**2-деңгээл - ДББ.** ДББнүн социалдык маселелер боюнча адиси ДКМнин координатору болуп кызмат кылат жана долбоордун кызматкерлеринин арыздарын жана даттанууларын каттайт. Даттанууларды чечүү үчүн ал ар кандай бөлүмдөрдүн/уюмдардын жана жеке адамдардын аракеттерин координациялайт. ДББ арызды 14 жумушчу күндүн ичинде чечиши керек. Эгерде кызматкер жоопко нааразы болсо, ал өз арыздарын сот механизмдери аркылуу чечүүнү талап кылууга укуктуу.

**4.3 Сезимтал даттанууларды кароо**

Дүйнөлүк банк тарабынан каржыланган долбоорлордон сексуалдык эксплуатациянын жана зомбулуктун/сексуалдык асылуунун (СЭЗ/СА) алдын алуу боюнча өзүнүн стандарттарына ылайык келүүсүн талап кылат жана долбоорлордон СЭЗ/СА жөнүндө маалымдуулукту жогорулатуу жана СЭЗ/СА алдын алуу үчүн тиешелүү чараларды көрүүнү талап кылат. Ушуга байланыштуу, долбоордун бардык кызматкерлери жана подрядчылары СЭЗ/СА менен байланышкан тобокелдиктерди көзөмөлдөө жана алдын алуу чаралары жөнүндө маалымат алышат. ДКМ оңой жеткиликтүү болот жана арыз ээлеринин купуялуулугу алардын өч алуудан коркпошу үчүн камсыздалат. Арыздар тез арада каралат жана бардык жооптуу адамдар жоопкерчиликке тартылат.

Социомаданий ар түрдүүлүк жана зомбулуксуз баарлашуу маселелеринен тышкары, кызматкерлер үчүн багыт берүүчү окутуу төмөнкү СЭЗ/СА маселелерин да камтыйт:

- Улуттук жана эл аралык документтерде аныкталгандай, аялдарга карата зомбулук;
- Зомбулуктун түрлөрү (физикалык, сексуалдык, экономикалык, эмоционалдык);
- Мыйзамда белгиленген жазанын түрлөрү;

Бул механизм жөнүндө жумушчуларды жана айланадагы коомчулуктарды маалымдоо үчүн маалымдуулукту жогорулатуу өнөктүктөрү өткөрүлөт. Бул өнөктүктөр төмөнкү маалыматтарды камтыйт:

- Аялдардын укуктары;

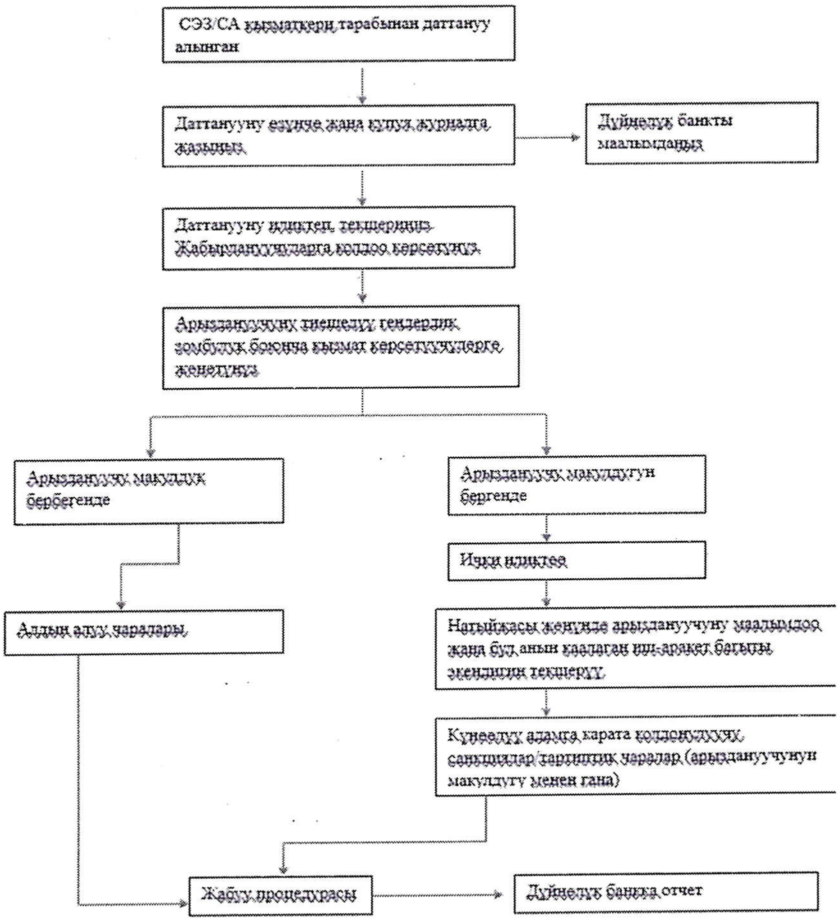
• Зомбулук жана сексуалдык зомбулук учурларында өзүн-өзү коргоо;

• Ишеним телефонунун номерлери;

• Аялдар колдоо ала турган мекемелер жана уюмдар үчүн системалар жана байланыш маалыматы;

• Даттанууларды кароо механизми жана купуялык саясаты.

Бардык маалыматтык материалдар даттанууларды кароо механизми арыз ээсинин купуялуулугун камсыз кылаарын баса белгилейт. Мындай сезимтал даттанууларды кароонун жол-жобосу төмөндө баяндалган.




Бул ДКМге оңой жетүүнү камсыз кылуу үчүн, даттанууларды кароо механизминин бар экендиги жөнүндө маалымат долбоордун бардык кызматкерлерине (түз жана келишимдик негизде) курулуш аянтчасындагы жарыя такталары (1-тиркеме) жана жумушчулардын жатакана аймактарындагы, сунуштар/даттануу кутучаларындагы жана зарылчылыкка жараша башка каражаттар аркылуу оңой жеткиликтүү болот. Даттануу формалары жумушчулардын жатакана аймактарында, ДББ кеңселеринде жана жумушчулар толтуруп, зарылчылыкка жараша тапшыра турган даттануу кутучаларынын жанында да жеткиликтүү болот (2-тиркеме).

Долбоордун кызматкерлери жумуш ордундагы ден соолук жана коопсуздук боюнча сунуштарын, комментарийлерин билдирүүгө жана маалымат берүүгө укуктуу. Эгерде алардын өмүрүнө же коопсуздугуна коркунуч туулса же жумуш ордундагы ден соолукту жана коопсуздукту камсыз кылуу үчүн тийиштүү чаралар көрүлбөсө, алар жумуштан баш тарта алышат. Долбоордун кызматкерлери өздөрүнүн түздөн-түз жетекчилерине же

менеджерлерине, дайындалган ден соолук жана коопсуздук боюнча кызматкерге жана жумушчулардын өкүлдөрү аркылуу тынчсызданууларын билдире алышат же арыздарын бере алышат.

Долбоор тиешелүү тобокелдиктерге шайкеш келген кошумча тобокелдиктерди азайтуу чараларын ишке ашырышы мүмкүн. Подрядчылар өз кызматкерлерине, ошондой эле Долбоордо иштеген субподрядчылардын кызматкерлерине колдонула турган эмгекти башкаруу жол-жоболорун, эмгекти коргоо жана коопсуздук пландарын жана СЭЗ/СА протоколдорун иштеп чыгууга жооптуу болушат. Бул жол-жоболор жана пландар подрядчылар курулуш иштерин баштоодон мурун карап чыгуу жана бекитүү үчүн ДББнө берилет. Бардык подрядчылар келишимдеринде балдардын же мажбурлап эмгекке жол бербей тургандыктарын жана СЭЗ/СА азайтуу боюнча чараларды көрүшү керек, ал эми подрядчыларды көзөмөлдөгөн ДББ кызматкерлери подрядчылардын жумуш чөйрөсү мажбурлап эмгектен жана СЭЗ/СА эркин экенин көзөмөлдөп, тастыкташат. Арыздарды карoo үчүн жооптуу адис, арыз ээси өзүнүн жеке маалыматтарын ачыкка чыгарууга макулдугун бергенден башка учурларда, ал алган бардык жеке маалыматтардын жана даттануулардын купуялуулугун камсыз кылат. СЭЗ/СА менен байланышкан сезимтал кайрылуулардын жана даттануулардын купуялуулугун коргоо үчүн атайын аракеттер көрүлөт.

Атап айтканда, коомчулуктар тарабынан көтөрүлгөн сексуалдык эксплуатациян жана зомбулук/сексуалдык асылуу (СЭЗ/СА) байланыштуу сезимтал маселелер жана даттануулар купуя сакталат. Сезимтал арыздарды/дооматтарды ДББнүн социалдык маселелер боюнча адисине төмөнкү дарек боюнча жөнөтсө болот:

Аты-жөнү: Астра Жееналиева
Ээлеген кызматы: Социалдык маселелер боюнча адис
Дареги: КР Энергетика министрлиги, Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү, 326
Тел. №: +996 550079807
Веб-сайт: minenergo.gov.kg
Электрондук дареги: kemskred@gmail.com

Долбоордун ДКМси Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык сотко кайрылууга тыюу салбайт. Эгерде арыз атайын кароону (карап чыгууну), кошумча материалдарды же башка чараларды талап кылса, анда чечүү мөөнөтү Кыргыз Республикасынын 2007-жылдын 4-майындагы "Жарандардын кайрылууларын карoo тартиби жөнүндө" № 67-Мыйзамына ылайык узартылышы мүмкүн, бирок 30 календардык күндөн ашпашы керек. Долбоордун алкагында анонимдүү арыздар да каралат жана тиешелүү чаралар көрүлөт.

**Даттануулардын журналы**

Бардык келип түшкөн даттануулар, өтүнүчтөр жана сунуштар даттануулар журналына катталат. Журналдагы маалымат көчүрүлүп, электрондук маалымат базасына киргизилет. Электрондук маалымат базасында жок дегенде тиешелүү маалыматтар камтылышы керек: берилген күнү, каттоо номери, маселе, жооптуу адам, арызды чечүү мөөнөтү жана жооп (оң же терс). Адис арыздын жүрүшүн анын каттоо номери аркылуу көзөмөлдөйт. Максаттуу жоопту камсыз кылуу үчүн арыздарды/даттанууларды каттоо/байкоо төмөнкүдөй классификацияланат:

| Категориянын № | Категориянын сыпаттамасы |
|---|---|
| 1 Категория | **Жумушка байланыштуу даттануулар**<br>Кызматкердин ишине, милдеттерине же иштөө шарттарына түздөн-түз байланыштуу маселелер. |
| 2 Категория | **Этика жана абийирдүүлүккө байланыштуу даттануулар**<br>Уюмдун бүтүндүгүнө, этикасына же баалуулуктарына байланыштуу маселелер. |
| 3 Категория | **Дискриминация жана куугунтуктоо боюнча даттануулар**<br>Жумуш ордунда кадыр-барктын, теңдиктин, гендердик теңчиликтин, СЭЗ/СА же сый-урматтын бузулушу. |
| 4 Категория | **Компенсация жана жеңилдиктер боюнча даттануулар**<br>Эмгек акыга, стимулдарга же башка акчалай жана акчалай эмес жеңилдиктерге байланыштуу маселелер. |
| 5 Категория | **Жетекчилердин же менеджерлердин жүрүм-турумуна даттануу / кесиптештерге даттануу**<br>Жетекчилердин же менеджерлердин жүрүм-турумуна же башкаруу стилине даттануулар. |
| 6 Категория | **Саясатка же процедураларга байланыштуу даттануулар**<br>Уюмдун саясатына, эрежелерине же аларды ишке ашырууга байланыштуу маселелер. |
| 7 Категория | **Жумушка байланыштуу даттануулар**<br>Жумушка орношуу шарттарына же узактыгына байланыштуу маселелер. |
| 8 Категория | **Жумуш-жашоо балансына жана бакубаттуулукка байланыштуу даттануулар**<br>Стресске, психикалык ден-соолукка же жеке бакубаттуулукка байланыштуу даттануулар. |

**Дүйнөлүк банктын арыздарды кароо системасы**

Долбоордун кызматкерлери даттанууларды долбоордун деңгээлиндеги Даттанууларды Кароо Механизмдери аркылуу же KRED долбоорунун донору болгон Дүйнөлүк банктын даттанууларды кароо кызматына (ДКК) түз кайрыла алышат. ДКК арыздарды долбоорго байланыштуу маселелерди чечүү үчүн тез арада карайт. Долбоордун кызматкерлери ошондой эле Дүйнөлүк банктын Инспекциялык комиссиясына даттанууларды бере алышат, ал Дүйнөлүк банктын өзүнүн саясатын жана жол-жоболорун сактабагандыгынын натыйжасында зыян келтирилгенин (же келтирилген болушу мүмкүн экенин) аныктайт. Даттануулар Дүйнөлүк банктын көңүлүнө түздөн-түз жеткирилгенден жана Дүйнөлүк банктын жетекчилигине жооп берүү мүмкүнчүлүгү берилгенден кийин каалаган убакта Инспекциялык комиссияга берилиши мүмкүн. Дүйнөлүк банктын даттанууларды кароо кызматына даттанууну кантип берүү керектиги жөнүндө маалыматты http://www.worldbank.org/en/projectsoperations/products-and-services/grievance-redressservice дарегинен тапса болот. Дүйнөлүк банктын Инспекциялык комиссиясына даттанууну кантип берүү керектиги жөнүндө маалыматты www.inspectionpanel.org дарегинен тапса болот.

Даттанууда Банк тарабынан колдоого алынган долбоордон келип чыгышы мүмкүн болгон күтүлгөн же мүмкүн болгон терс таасирлер так көрсөтүлүшү керек. Даттануу, мүмкүн болгон жерде, документтер жана кат алышуулар менен бекемделиши керек. Даттанууда каалаган натыйжа да көрсөтүлүшү мүмкүн. Акырында, арызда даттануунун ээси (арыз

ээлери) же алардын ыйгарым укуктуу өкүлү (өкүлдөрү) көрсөтүлүп, байланыш маалыматы берилиши керек.

Кызыкдар тараптар даттанууларды төмөнкү каналдардын бири аркылуу Даттанууларды Кароо Кызматына бере алышат:

Электрондук почта: griements@worldbank.org
Факс: +1-202-614-7313 4

Дүйнөлүк банктын жергиликтүү кеңсеси аркылуу: Абдрахманов көчөсү, 191, Hyatt Regency, 2-кабат, Бишкек, Кыргыз Республикасы, 720011
Тел.: +996 312 625-262

**Мониторинг жана отчеттуулук**

ДББ төмөнкүлөр үчүн жооптуу:

- ✓ Суроо-талаптардын саны жана мүнөзү, ошондой эле аларды кароонун жүрүшү жөнүндө маалыматтарды талдоо жана аларды ДББ маалымат базасына киргизүү;
- ✓ Чечилбеген маселелерди жана аларды чечүү боюнча сунушталган чараларды көзөмөлдөө;
- ✓ Дүйнөлүк банкка берилген суроо-талаптарды кароо боюнча кварталдык отчетторду даярдоо.

Дүйнөлүк банкка берилген кварталдык отчеттордо төмөнкү маалыматтарды камтыган суроо-талаптарды кароо боюнча бөлүм камтылышы керек:

- ✓ ДКМни ишке ашыруунун жүрүшү (процедуралар, окутуу, маалымат кампаниялары, бюджет ж.б.);
- ✓ Каралган суроо-талаптардын жана чечилген маселелердин санын көрсөткөн келип түшкөн суроо-талаптардын саны (арыздар, сунуштар, даттануулар, суроо-талаптар, оң жооптор) жөнүндө маалыматтар;
- ✓ Суроо-талаптардын мүнөзү жана берилген жооптор, ошондой эле чечилбеген маселелердин саны жөнүндө маалыматтар;
- ✓ Берилген жоопторго жана көрүлгөн чараларга канааттануу деңгээли.

*Тиркеме 1 ДКМнин маалыматтык билдирүүсү*

# KRED Фаза-1 ДАТТАНУУНУ БЕРҮҮНҮН ЖОЛ-ЖОБОСУ

**БАРДЫК ЖУМУШЧУЛАР ӨЗ ТЫНЧСЫЗДЫКТАРЫН ЧЕКТӨӨСҮЗ, ТОСКООЛДУКСУЗ ЖАНА БАСМЫРЛООДОН ЖЕ РЕСПРЕССИЯДАН КОРКПОСТОН БИЛДИРҮҮГӨ УКУКТУУ. ЭГЕРДЕ СИЗДЕ ЖУМУШ ОРДУ, ИШ ШАРТТАРЫ ЖЕ ЖАЙГАШУУ ЖАЙЛАРЫ БОЮНЧА ТЫНЧСЫЗДЫКТАРЫҢЫЗ, АРЫЗДАРЫҢЫЗ ЖЕ СУНУШТАРЫҢЫЗ БОЛСО, СҮЙЛӨШҮП, ТӨМӨНКҮ КАДАМДАРДЫ АТКАРЫҢЫЗ.**

Эгер сиз арыз формасын колдонгуңуз келсе, аны колдонууга болот.

Сураныч, арызыңызды мүмкүн болушунча кененирээк сүрөттөп бериңиз, анын ичинде даталарды, жайгашкан жерлерди, катышкан адамдарды ж.б.

Кааласаңыз, анонимдүү бойдон кала аласыз.

ДББ даттанууну кароо жол-жобосунун купуялуулугун камсыз кылат.

## Даттануу ыкмалары:

**1. Даттануу кутучасы**

Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлиги Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү 326.

**2. Почта аркылуу**

- Кыргыз Республикасынын Энергетика министрлиги Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү 326, 720070 веб-сайт: https://minenergo.gov.kg , телефон номери: +(0312) 67 03 60, 67 02 46; же КРЭМ ишеним телефонунун номери: +996(312) 67-02-12.

**3. Телефон аркылуу**

**электрондук почтасы: kemskred@gmail.com**

**WhatsApp: +996771661223**

**4. Жеке өзү**

Аты-жөнү: Астра Жээналиева

Ээлеген кызматы: Социалдык маселелер боюнча адис

Дареги: Бишкек шаары, Жибек-Жолу көчөсү, 326

Тел. №: +996 550079807

## 2-тиркеме. Кызматкердин/жумушчунун даттануу формасы

<table>
<tr><td colspan="4">№:</td></tr>
<tr><td>Аты-жөнү</td><td></td><td>Алган күнү</td><td></td></tr>
<tr><td>Эскертүү:<br>каалаcаңыз, анонимдүү бойдон кала аласыз же сиздин макулдугуңузсуз үчүнчү жактарга өздүгүңүздү билдирбөөнү сурансаңыз болот</td><td colspan="3">☐ Мен өз даттануумду анонимдүү түрдө жазгым келет<br><br>☐ Менин жеке маалыматтарымды менин макулдугумсуз ачыкка чыгарбоону суранам</td></tr>
<tr><td>Байланыш маалыматы<br><br>Сиз менен кантип байланышууну каалаарыңызды көрсөтүңүз (почта, телефон же электрондук почта аркылуу)</td><td colspan="3">☐ Почта аркылуу: Сураныч, почта дарегиңизди көрсөтүңүз:____________________________________________<br>______________________________________________<br>______________________________________________<br>________<br><br>☐ Телефон аркылуу:<br>____________________________________<br><br>☐ Электрондук почта аркылуу:<br>______________________________</td></tr>
<tr><td>Тил<br>Сураныч, байланышуу үчүн каалаган тилиңизди көрсөтүңүз.</td><td colspan="3">☐ Кыргыз тили<br><br>☐ Башка тил (Көрсөтүңүз)</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">Окуянын же даттануунун сүрөттөлүшү: Эмне болду? Кайда болду? Бул ким менен болду? Көйгөйдүн натыйжасы кандай?</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Окуянын/<br>даттануунун күнү</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Сураныч, бир пункту тандаңыз:</td><td colspan="3">☐ Бир жолку окуя/даттануу (дата ________________)<br><br>☐ Бир эмес, бир нече жолу болгон (канча жолу болгон? _____)<br><br>☐ Учурдагы (учурда көйгөйлөр жаралууда)</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| Бул көйгөйдү чечүү үчүн эмне кылууну каалайсыз? | | |
| | | |
| Даттанууну алгандыгын тастыктоо | | |
| Ким тарабынан берилет: | Аты-жөнү | |
| | Колу: | |
| Ким тарабынан алынган: | Аты-жөнү | |
| | Колу: | |
| | | |
| Даттанууну чечүү/Жабыктоочу комментарийлер | | |
| Даттанууну чечүү үчүн кандай кадамдар жасалганын жазыңыз. | | |
| Даттануунун ээси | Аты-жөнү | |
| | Колу: | |
| Жыйынтыгы | Аты-жөнү | |
| | Колу: | |

Иштеп чыккан:

Социалдык маселелер боюнча адиси А. Жээналиева ________________

Макулдашылган:

Долбоордун координатору Ф. Жумагулов ________________

ДББ директору Г.А. Мурзакаримов ________________