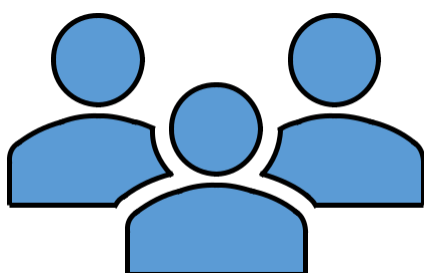


ПРОЕКТ

**Кыргызская Республика
Министерство труда и социального развития**

**ПРОЕКТ «СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ПОДДЕРЖКИ
РАБОЧИХ МЕСТ И ПЛАН ДЕЙСТВИЙ В
ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ»
(P174072)**

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С
КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ**



Июнь 2020 г.

Содержание

Сокращения	3
1. ВВЕДЕНИЕ.....	4
2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	8
3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА.....	10
3.1 Применимые национальные законы и положения	10
3.2 Экологический и социальный стандарт Всемирного банка, регулирующий взаимодействие с ключевыми сторонами.....	12
4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ КЛЮЧЕВЫХ СТОРОН.....	14
4.1 Картирование и анализ ключевых сторон	14
4.2 Непосредственно затрагиваемые проектом стороны	14
4.3 Другие заинтересованные стороны.....	14
4.4 Социально незащищенные /уязвимые лица или группы.....	15
4.5 Категории ключевых сторон и их приоритетность	16
5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ.....	18
.....	19
5.1 Краткий обзор взаимодействия с ключевыми сторонами в ходе подготовки проекта	19
5.2 Потребности ключевых сторон и методы, инструменты и способы взаимодействия с ключевыми сторонами – как действовать в условиях COVID	21
5.3 План взаимодействия с ключевыми сторонами	22
5.4 Предлагаемая стратегия для учета мнения уязвимых групп.....	23
5.5 Предлагаемая стратегия раскрытия информации	23
5.6 Информирование ключевых сторон	23
6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ.....	28
6.1 Механизмы реализации.....	28
6.2 Роли и обязанности	28
6.3 Раскрытие информации.....	29
6.4 Примерный бюджет.....	29
7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	30
7.1 Описание механизма рассмотрения обращений.....	30
7.2 Процедура рассмотрения обращений	31
7.3 Мониторинг обращений и соответствующая отчетность	34
7.4 Каналы для подачи обращений.....	35
7.5 Система рассмотрения обращений Всемирного банка	36
8. ОТЧЕТНОСТЬ	37

Сокращения

АБР	– Азиатский банк развития
АПСД	– Активные программы содействия занятости
COVID-19	– Коронавирусная инфекция 2019
ККД	– Координационный комитет доноров
ЭиС	– Экологический и социальный
ЕБРР	– Европейский банк реконструкции и развития
ПСЭО	– План экологических и социальных обязательств
СЭП	– Социально-экологические принципы
СЭС	– Социально-экологический стандарт
ПУОСС	– План управления окружающей и социальной средой
ВВП	– Внутренний валовой продукт
GIZ	– <i>Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit</i> - Германское общество по международному сотрудничеству
МРО	– Механизм рассмотрения обращений
КРО	– Комитет по рассмотрению обращений
СРО	– Служба по рассмотрению обращений Всемирного банка
ИЧР	– Индекс человеческого развития
ВИЧ/СПИД	– Вирус иммунодефицита человека/Синдром приобретенного иммунодефицита
ИКТ	– Информационно-коммуникационные технологии
ИБР	– Исламский банк развития
KfW	– <i>Kreditanstalt für Wiederaufbau</i> (Credit Institute for Reconstruction – Германский Банк Развития KfW)
КС	– Кыргызский сом
КПЭ	– Ключевые показатели эффективности
МСУ	– Органы местного самоуправления
ФОМС	– Фонд обязательного медицинского страхования
МТСР	– Министерство труда и социального развития
МИБ	– Многомерный индекс бедности
н/п	– Неприменимо
НПО	– Неправительственная организация
ТБ	– Техника безопасности
ФП	– Финансовые посредники
ФОР	– Финансирование на основе результатов
ОЗ	– Организация здравоохранения
ОРП	– Отдел по реализации проекта
МНР	– Механизм начала работы
СК	– Социальный контракт
ПВКС	– План взаимодействия с ключевыми сторонами
СЗ	– Социальная защита
УБК	– пособие «Уй-булого комок»
ПРООН	– Программа развития Организации Объединенных Наций
ЮНИСЕФ	– Детский фонд Организации Объединенных Наций
USAID	– Агентство США по международному развитию
ВК	– Видеоконференция
ГВБ	– Группа Всемирного банка
ВОЗ	– Всемирная организация здравоохранения

1. ВВЕДЕНИЕ

Пандемия COVID-19 так или иначе повлияла на многие страны мира. Кыргызстан не стал исключением. Кризис, вызванный коронавирусом COVID-19, привел к экономическому спаду, и системе социальной защиты Кыргызской Республики предстоит сыграть ключевую роль в поддержке малообеспеченных и уязвимых лиц. Острее всего экономические последствия этого спада ощущаются именно малообеспеченными и уязвимыми домохозяйствами. Ожидается значительное сокращение рабочих мест, что увеличит распространение и глубину бедности. В Кыргызской Республике ситуация усугубляется еще и тем, что огромное количество граждан работает в неформальном секторе (60 процентов от общей занятости) либо самозанято (35 процентов от общей занятости). Эти люди не охвачены программами социального страхования. Помимо этого, из-за сокращения денежных переводов трудовых мигрантов (а это – 30% внутреннего валового продукта (ВВП), и получают их в основном малообеспеченные домохозяйства) и высокой инфляции снизилась покупательная способность домохозяйств. Кроме того, местный бизнес, зависящий от зарубежного сырья, столкнется с перебоями в поставках, что приведет к сокращению производства и доходов. В этих условиях система социальной защиты играет важнейшую роль – обеспечивает экстренную поддержку уязвимым домохозяйствам и помогает бизнесу и домохозяйствам во время восстановления экономики.

В этой связи Всемирный банк для борьбы с кризисом оказывает не только экстренную финансовую поддержку, но и совместно с Правительством КР в лице Министерства труда и социального развития, Министерства финансов и Социального фонда подготовил три долгосрочных стратегии, включающие: (i) укрепление оказываемой гражданам социальной поддержки; (ii) поддержка лиц, потерявших работу в результате кризиса; (iii) укрепление систем и регламентов социального фонда. Цель настоящего проекта – смягчить последствия кризиса, связанного с коронавирусной инфекцией COVID-19, для доходов, занятости и благосостояния наиболее уязвимых групп населения и обеспечить устойчивость в долгосрочной перспективе. Проект опирается на существующие регламенты и программы в области социальной защиты.

Так как этот кризис, скорее всего, приведет к затяжному экономическому спаду, системе социальной защиты Кыргызской Республики предстоит сыграть ключевую роль в поддержке малообеспеченных и уязвимых лиц. Острее всего экономические последствия вызванного кризисом спада ощущают именно малообеспеченные и уязвимые домохозяйства. Ожидается значительное сокращение рабочих мест, что увеличит распространение и глубину бедности. В Кыргызской Республике ситуация усугубляется еще и тем, что огромное количество граждан работает в неформальном секторе (60 процентов от общей занятости) либо самозанято (35 процентов от общей занятости). Эти люди не охвачены программами социального страхования. Помимо этого, из-за сокращения денежных переводов от трудовых мигрантов (а это – 30% внутреннего валового продукта (ВВП), а получают их в основном малообеспеченные домохозяйства) и высокой инфляции снизилась покупательная способность домохозяйств. Кроме того, местный бизнес, зависящий от зарубежного сырья, столкнется с перебоями в поставках, что приведет к сокращению производства и доходов. В этих условиях система социальной защиты играет важнейшую роль – обеспечивает экстренную поддержку уязвимым домохозяйствам и помогает бизнесу и домохозяйствам во время восстановления экономики. Система социальной защиты не только предлагает экстренную социальную поддержку, но и (используя среднесрочные и долгосрочные инвестиции) улучшает механизмы обеспечения социальной защиты, чтобы малообеспеченные и уязвимые группы населения могли получать постоянную поддержку и после окончания чрезвычайной ситуации.

Правительство Кыргызской Республики (ПКР) приняло меры для борьбы с кризисом и смягчения его последствий, однако ему требуется дополнительное содействие. Государство запустило программы социальной поддержки малообеспеченных лиц, а также тех сегментов населения, на которых кризис сказался наиболее сильно. Помимо мер в области здравоохранения, государство

автоматически продлило для домохозяйств сроки обращения за государственными пособиями, а также временно отменило требования о предоставлении отчетности; предоставило продуктовые наборы (в дополнение к денежным пособиям) малообеспеченным семьям с детьми, а также детям и взрослым с ограниченными возможностями; помогло крупным городам (Бишкек и Ош) обеспечить малообеспеченные семьи необходимыми продуктами питания и медицинскими товарами. Однако, на фоне ожидаемых последствий кризиса при росте уровня бедности необходимы дополнительные меры, которые позволили бы эффективно поддержать малообеспеченные и уязвимые слои. Эта поддержка должна быть продолжена и после окончания чрезвычайной ситуации, чтобы на этапе экономического восстановления домохозяйства смогли отказаться от получения социальной помощи.

В стране предусмотрено три направления социальной защиты (СЗ): социальная поддержка, содействие занятости и социальное страхование. Эффективная реализация этих программ зависит от того, насколько эффективно будет организована система. Целевыми группами СЗ являются дети и семьи, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, лица с ограниченной возможностью здоровья (ЛОВЗ), пожилые люди и безработные. Основные направления СЗ: (i) социальная поддержка и социальные услуги; одной из ключевых программ является выплачиваемое малообеспеченным семьям ежемесячное пособие на ребенка «Уй-булого комок» (УБК); (ii) программы содействия занятости, включая общественные работы, профессионально-техническое обучение и поддержку безработных, (iii) программы социального страхования, включая пенсии, выплачиваемые из социальных отчислений работникам, самозанятым и фермерам. Реализацию программ социальной поддержки и содействия занятости контролирует Министерство труда и социального развития (МТСР). Именно оно способно обеспечить эффективное оказание услуг и помочь получателям отказаться от социальной поддержки и найти работу. За реализацию программ социального страхования отвечает Социальный фонд.

Социальная поддержка. Основная программа социальной поддержки в стране – ежемесячное пособие на ребенка, выплачиваемое малообеспеченным семьям (УБК). Пособие является адресным, однако некоторые семьи не могут его получить из-за недостаточного доступа. Действующая система социальной защиты состоит из нескольких программ, включая единовременное пособие за рождение ребенка; денежные пособия детям из малообеспеченных домохозяйств; ежемесячные социальные пособия для определенных категорий (семей, в которые есть лица с ограниченными возможностями); субсидии на оплату электроэнергии и компенсации уязвимым группам. УБК – крупнейшая программа социальной поддержки, предусматривающая ежемесячные денежные пособия детям из малообеспеченных семей, где доход на человека ниже гарантированного минимального дохода (1000 сом в месяц на одного члена семьи). Пособие является адресным – значительная часть получателей представляет самый нижний квинтиль. Однако общий охват остается низким – пособие получают 8,5% населения, что намного ниже, чем количество граждан, живущих за чертой бедности. Частично это объясняется ограниченностью бюджета программы, а частично – критерием, определяющим, какой именно доход надо считать низким¹. Государство ищет различные пути решения этой проблемы, включая пересмотр этого критерия.

Социальная поддержка почти не предусматривает механизмов, помогающих получателям отказаться от нее. У УБК есть несколько особенностей, позволяющих снизить иждивенческие настроения (например, требование зарегистрироваться в качестве безработного) и помочь отказаться от пособия с помощью «социального контракта», в рамках которого можно получить все причитающиеся социальные выплаты единой суммой, чтобы открыть небольшой бизнес. Однако эти меры ограничены по масштабу и зачастую не способны устранить основные барьеры, мешающие найти оплачиваемую работу или организовать доходную деятельность. В этой связи,

¹ ГМД представляет собой одну треть от нижней границы прожиточного минимума (черты бедности).

необходимо срочно разработать политику, которая бы помогала получателям отказаться от пособия, включая направление на работу и совершенствование программ продуктивной инклюзивности.

Содействие занятости. В Кыргызской Республике большое количество граждан трудоспособного возраста, однако, рынки труда сталкиваются с многочисленными сложностями: высокая безработица, неформальная занятость, внешняя миграция, а также серьезная разница в количестве работающих мужчин и женщин. Большой процент населения страны составляет молодежь: почти треть населения – это люди активного трудоспособного возраста (29-59 лет). Однако официальная безработица находится на стабильно высоком уровне – почти 7,2%. Создание новых рабочих мест, особенно в формальном секторе, не успевает за приростом рабочей силы. Например, в 2016 году в стране было создано 88 000 рабочих мест и лишь 6% из них в формальном секторе. В результате растет занятость в неформальном секторе, для которой характерны низкие доходы и ограниченное социальное страхование. На высоком уровне остаются показатели внешней миграции – на заработки в Россию выезжает 15-20% населения. Это обеспечивает значительные денежные поступления от трудовых мигрантов (относительно ВВП они являются одними из самых высоких в мире)², но и делает домохозяйства уязвимыми для внешних шоков. На рынке труда наблюдаются серьезное гендерное неравенство – работающих женщин (42%) намного меньше работающих мужчин (75%). Кроме того, занятость среди женщин со временем сокращается, вызывая серьезную озабоченность. Таким образом, назрела необходимость в политике, позволяющей создавать рабочие места для всех и задействовать производственный потенциал рабочей силы.

Правительство КР запустило множество программ, приняло нормативно-правовые акты и создало институциональную среду для реализации активных программ содействия занятости (АПСЗ). Однако как в самой структуре этих программ, так и в механизмах их реализации есть серьезные недочеты. Контроль над программами, нацеленными на активизацию рабочей силы, возложен на МТСП. Территориальные структуры МТСП отвечают за их реализацию на уровне муниципалитетов: регистрируют соискателей, организуют общественные работы, направляют соискателей на курсы профессионально-технической подготовки или переподготовки и т. д. Основные виды АПСЗ – общественные работы и профессионально-техническая подготовка, а главная цель – задействовать уязвимые группы (низкоквалифицированную молодежь и лиц с особыми нуждами), чтобы помочь им отказаться от социальной поддержки. Однако АПСЗ ограничены по разнообразию и масштабу: они не предусматривают поддержку самозанятых лиц или развитие малого предпринимательства; почти не предлагают консультации по вопросам выбора работы, производственную практику, субсидии, стимулирующие занятость, поддержку лицам, которым сложно найти работу и т.д.

Кризис, связанный с COVID-19, скорее всего, будет иметь серьезные последствия для рынка труда, включая сокращение рабочих мест. При этом, предлагаемые в настоящее время пособия по безработице помогают решить ситуацию лишь отчасти. В силу целого ряда факторов (включая самоизоляцию и снижение спроса) в результате кризиса, скорее всего, значительно сократятся рабочие места. В стране предлагаются пособия по безработице, однако в силу жестких критериев отбора (включая минимальный срок внесения социальных отчислений и подтверждение того, что безработный действительно ищет работу) и небольшого размера пособия, охват пособием остается крайне низким. В этой связи необходимо срочно разработать программы оказания поддержки и помощи лицам, отправленным в отпуск без содержания.

²Всемирный банк. 2017. Обзор экономики Кыргызской Республики, весна 2017 г.: Устойчивая экономика... на пути постепенного роста. Всемирный банк, Вашингтон, Округ Колумбия. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/27523> Лицензия: CC BY 3.0 IGO."

Социальное страхование. основополагающий элемент социального страхования в Кыргызской Республике – это пенсионная система. С ней связано множество сложностей. Система управляется Социальным фондом и включает в себя основную пенсию, распределительную часть, условно-накопительные пенсионные счета и пенсионные планы с фиксированными взносами. Лица, не имеющие право на страховую пенсию, получают социальную пенсию. В целом, система обеспечивает почти всеобщий доступ к пенсиям по старости. Однако она сильно зависит от негативных макроэкономических и фискальных факторов и конъюнктуры на рынке труда, и страдает от системных недостатков. Сегодня трудовую пенсию получает около 90% пожилого населения, однако в отдельно взятый момент времени лишь 30% населения трудоспособного возраста делает необходимые отчисления, чтобы со временем получить право на пенсию. В результате растет риск бедности среди лиц пожилого возраста в будущем. Государство ищет новые механизмы, чтобы расширить охват трудовыми пенсиями – например, на пилотной основе объединяет сбор пенсионных отчислений со сбором налогов налоговыми органами. Необходимо отметить, что в стране высокие расходы на пенсионную систему. При этом они продолжают расти: если в 2007-2008 гг. они составляли менее 5%, то в 2012-2013 гг. – уже около 9%. Если не будут проведены реформы, общие государственные расходы могут вырасти еще больше, поставив под угрозу устойчивость пенсионной системы.

В сложившихся условиях Правительство КР и Всемирный банк готовят инвестиционный проект («Системы предоставления социальной защиты и поддержки рабочих мест и план действий в чрезвычайной ситуации»), задача которого – поддержать и/или дополнить три перечисленные направления социальной защиты.

Проект учитывает экологические и социальные аспекты политики Всемирного банка, изложенные в Социально-экологических принципах (СЭП)³. Один из десяти социально-экологических стандартов (СЭС) – СЭС №10 – регулирует взаимодействие с ключевыми сторонами. В соответствии с этим стандартом, организации, занимающиеся реализацией проекта, должны предоставлять ключевым сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию, а также консультироваться с ними. При этом консультации должны быть организованы с учетом культурных особенностей страны и не допускать манипуляции, вмешательства, принуждения, дискриминации или запугивания. Основная цель настоящего Плана взаимодействия с ключевыми сторонами (ПВКС) – определить программу для работы с ключевыми сторонами, включая раскрытие информации и консультации в ходе всего проекта. В ПВКС представлены способы обмена информацией с ключевыми сторонами, а также механизмы, позволяющие людям поднимать те или иные вопросы, предоставлять комментарии или подавать жалобу на проект и любые связанные с ним мероприятия. С этой целью был подготовлен План взаимодействия с ключевыми сторонами.

К проекту применимы СЭС №1, №2, №9 и №10. В соответствии СЭС №10 («Взаимодействие с ключевыми сторонами и раскрытие информации»), организации, занимающиеся реализацией проекта, должны предоставлять ключевым сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию, а также консультироваться с ними. При этом консультации должны быть организованы с учетом культурных особенностей страны и не допускать манипуляции, вмешательства, принуждения, дискриминации или запугивания. Основная цель настоящего Плана взаимодействия с ключевыми сторонами (ПВКС) – определить программу для работы с ключевыми сторонами, включая раскрытие информации и консультации в ходе всего проекта. В ПВКС представлены способы обмена информацией с ключевыми сторонами, а также механизмы, позволяющие людям поднимать те или иные вопросы, предоставлять комментарии или подавать жалобу на проект и любые связанные с ним мероприятия. С этой целью был подготовлен План взаимодействия с ключевыми сторонами.

³ www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Проект подготовлен с учетом общей стратегии Группы Всемирного банка (ГВБ) по борьбе с пандемией COVID-19, двойной цели ГВБ (сократить крайнюю бедность и обеспечить всеобщее процветание) и действующего Рамочного документа о партнерстве. Предлагаемый проект поможет достичь в Кыргызской Республике указанной двойной цели. Для этого он поддержит ряд структурных мер, позволяющих укрепить и повысить эффективность систем социальной защиты, чтобы они могли более эффективно оказывать поддержку нуждающимся и уязвимым слоям и помогать им отказаться от социальной помощи. 12 апреля 2020 года был утвержден Проект по экстренному реагированию на COVID-19 в Кыргызской Республике (P173766, стоимость – \$12,5 млн), который предусматривает медицинские меры реагирования на пандемию COVID-19. Настоящий проект дополняет эту инициативу, предлагая ряд мер в области социальной защиты и сохранения рабочих мест, позволяющих смягчить последствия COVID-19 соответствии с недавно утвержденной антикризисной программой. В частности, предлагаемый проект поможет Правительству реализовать меры, связанные с оказанием необходимой поддержки социально уязвимым группам населения.

Цель проекта – укрепить системы социальной защиты, чтобы смягчить чрезвычайную ситуацию и помочь малообеспеченному и уязвимому населению Кыргызской Республики восстановиться после экономических последствий пандемии COVID-19, а также развить устойчивость к будущим шокам.

Описание проекта. Указанная цель в области развития будет достигаться за счет реализации трех направлений, которые должны: (i) смягчить последствия экстренной ситуации, вызванной пандемией COVID-19 и повлиявшей на доходы домохозяйств; (ii) помочь получателям пособий возобновить экономическую деятельность (для этого домохозяйствам будут предлагаться возможности для занятия доходоприносящей деятельностью до тех пор, пока экономический рост не ускорится и не возникнет потребность в рабочей силе); (iii) поддержать структурные мероприятия, позволяющие укрепить систему социальной защиты, чтобы она могла оказывать поддержку целевым группам населения более эффективно и своевременно. В целом, предлагаемый проект поможет Правительству разработать систему социальной защиты, которая способна эффективно справляться с будущими кризисами, отрицательно влияющими на доходы малоимущих и уязвимых домохозяйств. Для реализации предлагаемого проекта будут использоваться разные механизмы финансирования. Компоненты 1 и 2 будут финансироваться за достижение результатов, а в рамках Компонента 3 будут использоваться обычные механизмы финансирования инвестиционных проектов. Для подкомпонентов 1.1 и 1.2 можно прибегнуть к ретроактивному финансированию, что позволит возместить расходы, уже понесенные государством с начала кризиса.

Компонент 1: Экстренная помощь для защиты доходов малообеспеченных семей

Цель компонента – предоставить семьям и лицам, доходы которых больше всего пострадали от негативных экономических последствий COVID-19, комплексную краткосрочную поддержку, а также обеспечить своевременные выплаты лицам, зависящим от пособий и пенсий. Для этого будет использоваться уже действующая в стране система оказания социальной защиты. Это позволит: (i) поддержать потребление существующих и новых получателей социальной поддержки, отвечающих установленным требованиям; (ii) предоставить временную поддержку лицам, только потерявшим работу, (iii) обеспечить регулярные выплаты лицам, получающим пособия и пенсии.

- 1.1. Экстренная финансовая поддержка малообеспеченных и уязвимых семей
- 1.2. Временные пособия по безработице
- 1.3. Обеспечение выплат социальных пособий и пенсий

1.4. Компонент по оперативному реагированию на чрезвычайные ситуации (CERC)

Компонент 2: Содействие в возобновлении экономической деятельности и отказе от социальной помощи – продуктивная инклюзивность

Цель компонента – поддержать усилия Правительства по внедрению механизма продуктивной инклюзивности, который позволяет малообеспеченным и безработным лицам начать устойчивую доходоприносящую деятельность. Продуктивная инклюзивность – часть государственной стратегии по восстановлению экономической деятельности после того, как будут реализованы краткосрочные меры смягчения последствий этого кризиса, а также по переходу от социальной помощи к устойчивым источникам существования. Предлагаемая стратегия продуктивной инклюзивности обеспечит получателям комбинированную поддержку: тренинги, финансовую поддержку и техническую помощь (после предоставления жизнеспособного бизнес-плана), что позволит повысить вероятность выживания бизнеса в среднесрочной перспективе. Программа будет реализовываться поэтапно. Предлагаемый проект поможет реализовать ее первый этап и провести необходимую оценку, чтобы модель можно было доработать перед тем, как Правительство начнет применять ее в масштабах всей страны. По подсчетам Правительства, после того как программа будет развернута полностью, поддержку смогут получить до 20 000 человек.

В рамках программы продуктивной инклюзивности отвечающим требованиям бенефициарам предлагается пакет пособий и услуг, включающий в себя: (а) информирование потенциальных участников программы о возможных вариантах (в зависимости от местного/регионального рынка), а также о требованиях, касающихся наличия навыков и опыта, (б) специальные тренинги для отобранных получателей и оказание им технического содействия при составлении бизнес-плана, (с) финансовая поддержка в ходе запуске доходоприносящей деятельности в виде возвратной финансовой помощи, которая будет оказываться через коммерческие банки, отвечающие требованиям Всемирного банка, (d) техническая поддержка в ходе реализации. Предлагаемый проект поможет реализовать первый этап реализации этой программы, провести оценку и анализ первого этапа, а также доработать программу на основе результатов анализа и предложить план ее реализации в более широком масштабе.

Компонент 3: Системы оказания социальной помощи и системы социального страхования

Цель компонента – повысить эффективность системы оказания социальной помощи и системы социального страхования. В результате реализации этого проекта государство получит систему социальной защиты, которая будет (i) обеспечивать своевременную, безопасную и прозрачную выплату пособий целевым группам населения, (ii) обеспечивать более эффективный мониторинг работы системы социальной защиты и ее результатов, (iii) предлагать поддержку работникам, делающим отчисления в Социальный фонд, используя для этого эффективные механизмы страхования и надежные и понятные системы учета (включая планирование возможного отпуска работников в отпуск без содержания или в дополнительный отпуск). В целом, укрепление системы социальной защиты поможет Правительству Кыргызской Республики лучше подготовиться к будущим экономическим спадам и другим рискам, которые могут негативно повлиять на доходы малоимущих или уязвимых домохозяйств.

3.1: Укрепление систем оказания социальной помощи

3.2: Администрирование социального страхования

3.3. Управление проектом

3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

3.1 Применимые национальные законы и положения

Социальная защита граждан гарантирована **Конституцией** Кыргызской Республики. Основа для социальной защиты заложена в статьях 9 и 53:

Статья 9.

1. Кыргызская Республика разрабатывает социальные программы, направленные на создание достойных условий жизни и свободное развитие личности, содействие занятости.
2. Кыргызская Республика обеспечивает поддержку социально незащищенных категорий граждан, гарантированный минимальный размер оплаты труда, охрану труда и здоровья.
3. Кыргызская Республика развивает систему социальных служб, медицинского обслуживания, устанавливает государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты.

Статья 53.

1. Гражданам гарантируется социальное обеспечение в старости, в случае болезни и утраты трудоспособности, потери кормильца в случаях и порядке, предусмотренных законом.
2. Пенсии, социальная помощь в соответствии с экономическими возможностями государства обеспечивают уровень жизни не ниже установленного законом размера прожиточного минимума.
3. Поощряются добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительность.
4. Социальная деятельность государства не должна принимать форму государственного попечительства, ограничивающего экономическую свободу, активность и возможности гражданина самому достигать экономического благополучия для себя и своей семьи.

Социальные льготы и пособия

Государство предоставляет детям и лицам, не имеющим права на пенсионное пособие, социальную поддержку в виде льгот и единовременных пособий. В стране действует Закон Кыргызской Республики №163 от 28 июля 2017 года «О государственных пособиях в Кыргызской Республике». Он предусматривает следующие виды государственных пособий:

- 1) Единовременная выплата при рождении ребенка – «Балага суйунчу»»
- 2) Ежемесячное пособие нуждающимся гражданам (семьям), имеющим детей до 16 лет, – «Уй-булого комок»
- 3) Ежемесячное пособие лицам, не имеющим права на пенсионное обеспечение, – «Ежемесячное социальное пособие».

Назначение государственного пособия основывается на следующих принципах:

- 1) Адресность – предоставление государственных пособий конкретным получателям с учетом их индивидуальных особенностей и иных объективных причин (возраст, состояние здоровья, размер совокупного среднедушевого дохода, отсутствие кормильца, острая нуждаемость в государственной социальной поддержке, трудная жизненная ситуация);
- 2) Гарантированность - обязательное назначение государственного пособия лицам, имеющим на него право;
- 3) Открытость/публичность - создание механизмов прозрачности в предоставлении государственных пособий и инструментов обратной связи, позволяющих гражданам взаимодействовать с органами государственной власти и органами местного самоуправления;
- 4) Ответственность - создание механизмов реагирования государства на нарушения настоящего Закона со стороны органов государственной власти и органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Пенсионное социальное страхование

В соответствии с Законом Кыргызской Республики №57 от 21 июля 1997 года «О государственном пенсионном социальном страховании», право на пенсии по государственному пенсионному социальному страхованию имеют застрахованные граждане Кыргызской Республики, иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие в республике, вносящие взносы на государственное пенсионное социальное страхование на основании и условиях, предусмотренных Законом Кыргызской Республики «О государственном социальном страховании».

По этому Закону назначаются следующие виды пенсий:

- a) по возрасту;
- b) по инвалидности;
- c) по случаю потери кормильца.

Органами, отвечающими за весь цикл пенсионного социального страхования в Кыргызской Республике (от регистрации до выплаты пенсий) является Социальный фонд и его территориальные органы. Общественный контроль за применением этого Закона осуществляют профессиональные союзы

Поддержка безработных

Согласно Закону Кыргызской Республики №124 от 3 августа 2015 года «О содействии занятости населения», пособие по безработице выплачивается гражданину, признанному в установленном порядке официальным безработным, при наличии непрерывного страхового стажа не менее 12 месяцев за последние 3 года перед обращением в территориальное управление Министерства труда и социального развития (МТСР). Гражданам Кыргызской Республики в области занятости гарантируются:

- 1) свобода выбора рода деятельности, профессии (специальности), вида и характера труда;
- 2) содействие в подборе подходящей работы и трудоустройстве при посредничестве органов государственной службы занятости;
- 3) получение бесплатных услуг по профессиональной ориентации, профессиональной подготовке, переподготовке и повышению квалификации по направлению уполномоченного государственного органа;
- 4) получение стипендии в период профессиональной подготовки, повышения квалификации, переподготовки по направлению уполномоченного государственного органа, в том числе в период временной нетрудоспособности, за исключением обучения по чеку на обучение;
- 5) получение консультации по вопросам предпринимательской деятельности;
- 6) участие в программах оплачиваемых общественных работ;
- 7) выплата пособия по безработице официальным безработным, в том числе в период их временной нетрудоспособности.

Финансирование гарантий социальной поддержки безработных осуществляется за счет средств республиканского бюджета через уполномоченный государственный орган. Уполномоченный государственный орган обеспечивает возможность получения гражданами услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Кыргызской Республики, устанавливающими порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Доступ к информации

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «О доступе к информации государственных органов и органов местного самоуправления» (2006, в ред. 2007 года), каждый государственный

орган и орган местного самоуправления должен в течение двух недель предоставлять гражданам и юридическим лицам соответствующую информацию (статья 10).

В соответствии с *Законом Кыргызской Республики «О гарантиях и свободе доступа к информации» (1997 г., в ред. 2017 года)* каждое физическое и юридическое лицо имеет право на свободный доступ к информации. Согласно статье 6 все организации, предприятия и ассоциации обязаны обеспечить доступ к информации, связанной с правами и интересами обращающегося за информацией лица. Статья 12 регулирует право обжалования.

Рассмотрение обращений

Согласно *Закону «О порядке рассмотрения обращений граждан» (2007 г. В ред. 2016 года)* обращения граждан Кыргызской Республики должны регистрироваться. При этом обращениям гарантируется своевременность, объективность и полнота рассмотрения (статьи 2 и 4). 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. Сроки разрешения жалоб могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней (статья 8).

Нормативно-правовая база Кыргызской Республики обеспечивает эффективную государственную поддержку, своевременное реагирование и подотчетность государственных органов на разных уровнях.

3.2 Экологический и социальный стандарт Всемирного банка, регулирующий взаимодействие с ключевыми сторонами

1 октября 2018 года в силу вступили Социально-экологические принципы (СЭП) Всемирного банка. Они включают в себя социально-экологический стандарт (СЭС) №10 «Взаимодействие с ключевыми сторонами», который признает «признает важность открытого и прозрачного взаимодействия между Заемщиком и ключевыми сторонами проекта, как ключевого элемента передовой международной практики». В СЭС №10 подчеркивается, что эффективное участие ключевых сторон может повысить экологическую и социальную устойчивость проекта, обеспечить положительное отношение к проекту и внести значительный вклад в его успешную подготовку и реализацию. СЭС №10 применим ко всем мероприятиям, получающим поддержку Всемирного банка в рамках инвестиционных проектов. Взаимодействие Заемщика с ключевыми сторонами будет составлять неотъемлемую часть экологической и социальной оценки проекта, а также его подготовки и реализации. В СЭП Всемирного банка (июнь 2018 года) в рамках СЭС №10 установлены следующие требования:

- Заемщик будет взаимодействовать с ключевыми сторонами в течение всего цикла реализации проекта – взаимодействие начнется как можно раньше (еще на стадии разработки проекта) и будет продолжаться до тех пор, пока будут нужны консультации с ключевыми сторонами по вопросам разработки проекта. Характер, масштаб и периодичность участия ключевых сторон в работе будут пропорциональны характеру и масштабу проекта, его потенциальных рисков и последствий.
- Заемщик будет проводить предметные консультации со всеми ключевыми сторонами. Заемщики должны предоставлять ключевым сторонам своевременную, актуальную, понятную и доступную информацию, а также консультироваться с ними. При этом консультации должны быть организованы с учетом культурных особенностей страны и не допускать манипуляции, вмешательства, принуждения, дискриминации или запугивания.

- Согласно ЭСС, процедура взаимодействия с ключевыми сторонами будет включать в себя следующие элементы: (i) определение и анализ ключевых сторон; (ii) составление планов, в соответствии с которыми будет проходить взаимодействие с ключевыми сторонами; (iii) раскрытие информации; (iv) консультации с ключевыми сторонами; (v) рассмотрение обращений; (vi) отчетность перед ключевыми сторонами.
- Заемщик будет вести учет (результаты которого будут предоставляться в рамках экологической и социальной оценки) своего взаимодействия с ключевыми сторонами, включая описания сторон, с которыми проводились консультации, краткое описание полученных комментариев и мер, реализованных в связи с полученными комментариями, или причин того, почему никаких мер предпринято не было.

Заемщик разработает План взаимодействия с ключевыми сторонами, который должен быть адекватен характеру и масштабу проекта и потенциальным рискам и последствиям. Этот план должен быть размещен в открытом доступе как можно раньше – еще до проведения оценки проекта. Заемщик должен постараться получить мнение ключевых сторон о ПВКС, включая мнение о механизме определения ключевых сторон и предложения по будущему взаимодействию. Если в ПВКС вносятся существенные изменения, Заемщик должен разместить обновленный ПВКС в открытом доступе (Всемирный банк, 2017 г.:99). Согласно ЭСС №10, Заемщик также должен предложить и внедрить механизм рассмотрения обращений, с помощью которого непосредственно затрагиваемые проектом стороны могут своевременно озвучить вопросы, связанные с экологическими и социальными последствиями проекта, и добиться их решения (Всемирный банк, 2017 г.:100).

Подробная информация об Экологических и социальных стандартах ВБ доступна по ссылке: www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-standards.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ КЛЮЧЕВЫХ СТОРОН

4.1 Картирование и анализ ключевых сторон

ЭСС №10 предусматривает две основные категории ключевых сторон: «непосредственно затрагиваемые проектом стороны» и «другие заинтересованные стороны». Однако, чтобы обеспечить эффективное взаимодействие с учетом специфики этого проекта, для него были предусмотрены три категории ключевых сторон:

- (i) Непосредственно затрагиваемые проектом стороны – лица, группы или другие субъекты находящиеся в зоне воздействия проекта, на которых проект оказывает прямое влияние (фактически или потенциально) и/или которые наиболее чувствительны к связанным с проектом изменениям; с этими группами необходимо наладить тесное взаимодействие, чтобы определить последствия проекта и масштабы его влияния и принять согласованные решения о мерах по смягчению;
- (ii) Другие заинтересованные стороны – лица/группы/организации, которые, возможно, не испытывают прямых последствий проекта, однако считают, что проект сказывается на их законных интересах, и которые могут так или иначе повлиять на проект и процесс его реализации;
- (iii) Уязвимые группы – лица, на которых проект может повлиять сильнее, чем на другие группы, или еще больше ухудшить их положение ввиду того, что они относятся к уязвимой категории⁴; с такими лицами может потребоваться дополнительное взаимодействие, чтобы обеспечить их справедливое участие в связанных с проектом консультациях и решениях.

4.2 Непосредственно затрагиваемые проектом стороны

Непосредственно затрагиваемые проектом стороны (НЗПС) включают в себя лиц, на которых сказались ограничения, введенные в связи с пандемией COVID-19, и экономический спад в стране. Проект будет иметь прямые последствия для НЗПС. В эту группу, в частности, входят следующие лица и группы:

- Домохозяйства и лица, на доходы которых кризис повлиял напрямую;
- Домохозяйства и лица, потерявшие работу или отправленные в отпуск без содержания;
- Безработные;
- Лица, занятые в неформальном секторе;
- Домохозяйства, получающие денежные переводы от трудовых мигрантов;
- Возвратившиеся трудовые мигранты;
- Сезонные мигранты, не сумевшие выехать за границу;
- Сезонные работники (внутренние);
- Работники, занятые в малом и среднем бизнесе, строительстве, торговле и сельском хозяйстве;
- Работники, занятые в сфере услуг, включая туристические компании, туристические агентства, отели, рестораны, индивидуальных поставщиков туристических услуг;
- Профсоюзы.

4.3 Другие заинтересованные стороны

В число ключевых сторон проекта также входят организации, на которые проекта влияет напрямую, включая:

- Министерство труда и социального развития/ОРП;

⁴ Они могут относиться к уязвимой категории вследствие следующих факторов: расовое, национальное, этническое или социальное происхождение, цвет кожи, пол, язык, религия, политические и другие взгляды, наличие имущества, возраст, принадлежность к определенной культуре, уровень грамотности, состояние здоровья, физическая и психическая недееспособность, бедность или экономические недостатки, а также зависимости от уникальных природных ресурсов.

- Территориальные управления Министерства труда и социального развития;
- Социальный фонд и его городские и районные управления;
- Финансовые посредники (ФП);
- Фонд обязательного медицинского страхования (ФОМС) при Правительстве Кыргызской Республики;
- Традиционные СМИ и журналисты;
- Группы гражданского общества и НПО областного, национального и местного уровня, которые работают в экологической и социально-экономической сфере и могли бы стать партнерами проекта;
- Социальные медиа платформы;
- Организации, реализующие в Кыргызской Республике проекты, финансируемые Всемирным банком;
- Другие отечественные и международные организации здравоохранения (Международный Комитет Красного Креста, ВОЗ, Глобальный фонд, Служба Ага Хана по здравоохранению);
- Другие донорские организации (АБР, ЕБРР, ИБР, KfW, USAID, UNICEF, ПРООН и GIZ);
- Предприятия, имеющие зарубежных партнеров;
- Широкая общественность.

4.4 Социально незащищенные /уязвимые лица или группы

Очень важно понять, как проект может несоразмерно сильно повлиять на социально незащищенных или уязвимых лиц или группы, которые зачастую не имеют возможности поднять волнующие их вопросы или осознать последствия проекта. Они могут относиться к уязвимой категории вследствие следующих факторов: происхождение, пол, возраст, состояние здоровья, экономическое и финансовое положение, принадлежность к социально незащищенным слоям (например, безработная молодежь), зависимость от других лиц или уникальных природных ресурсов и т.д. Взаимодействие с уязвимыми группами или лицами зачастую требует применения специальных мер и оказания особой поддержки, позволяющей стимулировать их участие в принятии решений по проекту, чтобы их информированность о проекте и участие в его работе были соразмерны участию других ключевых сторон. В рамках проекта к числу уязвимых или незащищенных групп могут, помимо остальных кругов, относиться:

- Малообеспеченные семьи и лица;
- Пожилые люди и люди предпенсионного возраста;
- Лица с ограниченными возможностями здоровья;
- Родители-одиночки, воспитывающие несовершеннолетних детей;
- Домохозяйства, во главе которых стоит женщина;
- Жители горных и приграничных районов;
- Безработная молодежь;
- Неквалифицированные лица;
- Трудовые мигранты;
- Лица, подвергающиеся рискам домашнего насилия;
- Безработные лица, освободившиеся из мест заключения.

Круг социально незащищенных и уязвимых НЗПС, которые будут привлекаться к соответствующим консультациям, будет еще раз пересмотрен согласно установленному порядку. В следующих разделах приводится описание методов, которые будут использоваться в рамках проекта для взаимодействия с ключевыми сторонами.

4.5 Категории ключевых сторон и их приоритетность

Ключевые стороны проекта были распределены на категории в соответствии со сферой их компетенции. Ниже вашему вниманию предлагается таблица, в которой перечислены ключевые стороны, имеющие высокую и существенную важность для проекта.

Таблица №1. Категории ключевых сторон

Ключевая сторона	Уровень	Описание	Сфера компетенции	Интерес	Степень влияния
Министерство финансов	Национальный	Министерство финансов – государственный орган, отвечающий за разработку государственной политики в бюджетной и налоговой сфере	Осуществляет надзор и контроль за тем, как организация-исполнитель расходует средства проекта. Следит за тем, как организация-исполнитель готовит финансовую отчетность о расходовании средств проекта.	Высокий	Высокая
Министерство труда и социального развития	Национальный	Министерство труда и социального развития – центральный орган, отвечающий за реализацию в Кыргызской Республике программ социальной поддержки и развития рынка труда.	Контролирует и координирует реализацию проекта; руководит взаимодействием и консультациями с ключевыми сторонами; руководит рассмотрением жалоб и обращений	Высокий	Высокая
Социальный фонд	Национальный	Социальный фонд – организация на уровне министерства, отвечающая за администрирование программ социального страхования и социальных пособий.	Социальный фонд будет отвечать за реализацию компонентов 1.3 и 3.2. Вместе с МТСП он будет взаимодействовать с ключевыми сторонами рассматривать обращения, связанные с	Высокий	Высокая

			компонентами 1.3 и 3.2.		
Районные ⁵ /городские управления МТСП и Соцфонда	Областной	Администрируют и оформляют социальные выплаты и льготы в рамках района	Контролируют и координируют мероприятия, реализуемые в районе	Умеренный	Высокая
Областные администрации (Полномочные представители Правительства КР в областях)	Областной	Отвечают за реализацию бюджета и местное экономическое развитие соответствующей области	Поддерживают и координируют взаимодействие с ключевыми сторонами и рассмотрение обращений в рамках области.	Умеренный	Умеренная
Районные/городские администрации	Местный - районный	Отвечают за реализацию бюджета и местное экономическое развитие соответствующего района/города.	Поддерживают и координируют взаимодействие с ключевыми сторонами и рассмотрение обращений в рамках района/города.	Умеренный	Умеренная
Айыл окмоту	Местный	Айыл окмоту – исполнительный орган местного самоуправления (МСУ)	Помогает определять получателей	Высокий	Высокая
Айылыный кенеш	Местный	Айылыный кенеш – представительный орган МСУ	Помогает определять получателей	Высокий	Высокая
Финансовые посредники	Национальный	Коммерческие банки, оказывающие финансовые/банковские услуги	Отвечают за перевод средств в рамках финансовой поддержки и механизмы возврата средств	Умеренный	Высокая
Организации гражданского общества (ОГО)	Национальный	Следят за тем, чтобы мероприятия проекта проходили на принципах прозрачности, справедливости и участия всех сторон (инклюзивности)	Следят за соблюдением политики и наработок; предлагают услуги консультантов	Высокий	Существенная
Профсоюзы	Национальный	Добиваются повышения оплаты и улучшения соцпакета, условий	Представляют работников и защищают их права	Высокий	Существенная

⁵ Rayon – administrative subdivision of oblast in the Kyrgyz Republic

<p>Непосредственно затрагиваемые проектом стороны⁶:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работники неформального сектора; • Мигранты; • Сотрудники, которые были уволены или отправлены в отпуск без содержания, и др. <p>Социально незащищенные и уязвимые группы⁷.</p>	Местный	<p>труда или социально-политического статуса</p> <p>Лица, потерявшие работу/доход в результате кризиса</p>	<p>Финансовая и техническая поддержка</p>	<p>Высокий</p>	<p>Низкая</p>
	Местный	<p>Лица/группы, на которых непропорционально сильно повлиял кризис, вызванный COVID-19</p>	<p>Особая поддержка</p>	<p>Высокий</p>	<p>Низкая</p>

5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ

Так как мероприятиями проекта будет охвачена вся страна, команда проекта должна подойти к разработке ПВКС стратегически. Взаимодействие с ключевыми сторонами должно вестись как горизонтально, так и вертикально (см. рисунок №1). Горизонтальное взаимодействие подразумевает работу с ключевыми сторонами на национальном уровне. Ожидается, что мероприятия, осуществляемые в горизонтальной плоскости, позволят повысить осведомленность о проекте и эффективность координирования системы социальной защиты страны. Вертикальное взаимодействие подразумевает использование каскадного эффекта, который позволит проекту наладить связи с непосредственно затрагиваемыми проектом сторонами. Помимо этого, каскадный подход поможет нарастить потенциал на каждом уровне (областном, районном и айыл окмоту). В рамках взаимодействия каждая ключевая сторона должна получать необходимую именно ей информацию и возможность выразить свое мнение по вопросам, которые волнуют именно ее. Ниже приводится схема взаимодействия с ключевыми сторонами в рамках настоящего проекта.

⁶ Непосредственно затрагиваемые проектом стороны перечислены выше в разделе 4.2.

⁷ Социально незащищенные лица или группы перечислены выше в разделе 4.4.

Рисунок №1. Схема взаимодействия с ключевыми сторонами



5.1 Краткий обзор взаимодействия с ключевыми сторонами в ходе подготовки проекта

Учитывая растущую угрозу распространения в стране вируса COVID-19 (в сочетании с объявлением чрезвычайного положения и запрет на большие скопления народа) этот проект пришлось разрабатывать в оперативном и срочном порядке, что не позволило подготовить полный ПВКС до того, как проект был утвержден Всемирным банком. Настоящий ПВКС является исходным документом. Он готовился и распространялся до проведения оценки проекта, и является пока только первым этапом продолжительного процесса, в рамках которого будет подготовлена более комплексная стратегия и план взаимодействия с ключевыми сторонами. Первые изменения в этот документ будут внесены уже на начальном этапе реализации проекта. Помимо этого, в случае необходимости свои изменения будут предлагать МТРСР и Социальный фонд. Местные управления проведут обсудят его с общественностью и непосредственно затрагиваемыми проектом сторонами. В настоящее время разрабатывается рабочий план для проведения обсуждений и готовится соответствующий бюджет.

Команда Всемирного банка, включая представителей Отдела по управлению страновой программой офиса Всемирного банка в Бишкеке, провели ряд онлайн встреч с представителями Правительства, чтобы обсудить последствия пандемии для социального сектора и экономики и понять, как Всемирный банк может помочь государству в сложившихся условиях. Правительство попросило Всемирный банк помочь смягчить последствия пандемии: укрепить готовность

сектора здравоохранения и системы социальной защиты к кризису. После этого команда Всемирного банка провела дополнительные встречи с Министерством финансов, МТСП и Социальным фондом, на которых обсуждался масштаб работы. Команды по подготовке проекта, представляющие Всемирный банк и Правительство, регулярно получали информацию о решениях, принимаемых донорами в ходе координационных встреч, посвященных пандемии.

Ключевые вопросы/наблюдения, сделанные в ходе первичных ограниченных консультаций:

Основные источники дохода в Кыргызстане, особенно для малообеспеченных лиц и жителей сельской местности: (i) заработная плата и доходы от трудовой деятельности; (ii) денежные переводы трудовых мигрантов; (iii) пенсии; (iv) социальные пособия; (v) сельскохозяйственные доходы.
Реализация сельхозпродукции – один из важных источников дохода, особенно для малообеспеченных сельских жителей; ситуация с COVID негативно повлияла на эти доходы.
Доходы от трудовой деятельности составляют 70% доходов малообеспеченных домохозяйств и 68% всех домохозяйств.
Денежные переводы трудовых мигрантов – распространенный источник дохода домохозяйств, особенно в южных регионах. Ситуация с COVID очень сильно повлияла на эти доходы, так как многие мигранты остались без работы и вернулись на родину.
Сокращение доходов от трудовой деятельности негативно скажется на потреблении домохозяйств, особенно наиболее уязвимых.
Кризис, связанный с COVID, привел к росту цен на пшеницу и пшеничную муку, что сильно сказалось на малообеспеченных слоях.
Рост цен на продукты питания снизит/снизил покупательскую способность домохозяйств и сократил потребление.
В результате сокращения объемов торговли, строительных работ и других услуг, а также снижения общей экономической активности снизился доход от трудовой деятельности у малообеспеченных лиц.
Неожиданная потеря дохода серьезно повлияла на малообеспеченные и уязвимые домохозяйства.
Сбои в цепи поставок приводят к сокращению производства и доходов.
Последствия сильнее всего ощущаются малообеспеченными и уязвимыми домохозяйствами, а также лицами, занятыми в неформальном секторе, и самозанятыми лицами (в силу ограниченного социального страхования).
Социальная защита Кыргызстана охватывает широкий спектр рисков, в значительной степени финансируется государством и играет важнейшую роль в сокращении масштабов бедности. Однако ее средства распределяются неравномерно: расходы на социальное страхование примерно в пять раз превышают расходы на социальную помощь, в то время как политика в области предоставления социальных услуг и содействия занятости среди незащищенных групп трудоспособного населения носит крайне ограниченный характер.
Существуют проблемы в полном охвате социальной защитой, особенно в отношении малоимущего городского населения, молодежи и значительного числа работников, занятых за рубежом.
Устойчивость пенсионной системы подорвана, поскольку увеличение числа пенсионеров опережает рост базы взносов. Это обусловлено быстрым ростом неформальной занятости в

последние годы, а также высоким уровнем эмиграции и сокращением доли женщин среди работающего населения.
Социальной поддержкой охвачены не все малообеспеченные семьи, особенно семьи, которые проживают в городах.
В Кыргызстане высокие показатели заболеваемости двух видов. Серьезной проблемой остаются инфекционные заболевания, такие как туберкулез и ВИЧ / СПИД (который встречается все чаще), однако еще большую обеспокоенность вызывают неинфекционные болезни. Так как определенные слои населения имеют ограниченный доступ к услугам здравоохранения, мероприятия по охране здоровья приносят желаемые результаты не для всех групп населения.
Чаще других малообеспеченными являются те домохозяйства, где есть люди с ограниченными возможностями, что отчасти обусловлено дополнительными расходами, а отчасти – низкой занятостью таких лиц.
В целом, пособия необходимо эффективно реструктурировать (помимо этого, для них требуется возможность маневра бюджетными средствами).

5.2 Потребности ключевых сторон и методы, инструменты и способы взаимодействия с ключевыми сторонами – как действовать в условиях COVID

В условиях вспышки и распространения коронавирусной инфекции COVID-19 национальное и местное законодательство требует от людей соблюдать социальную дистанцию – в частности, избегать большого скопления народа, чтобы предотвратить и снизить риск передачи инфекции. В Кыргызской Республике был принят ряд мер, включая жесткие ограничения, касающиеся проведения общественных мероприятий и встреч, а также передвижения людей. При этом общественность была хорошо информирована о рисках передачи инфекции, в особенности при большом скоплении людей.

В зависимости от развития ситуации с коронавирусом в Кыргызской Республике и вводимых государством ограничений, возможно, придется соблюдать следующие рекомендации. В частности, ОРП будет:

- Следить за распространением вируса COVID-19 в зоне реализации проекта и ограничениями, вводимыми государством, чтобы сдержать его распространение;
- Оценивать потенциальные риски передачи вируса при взаимодействии с ключевыми сторонами;
- Стараться не проводить общественные мероприятия (с учетом национальных ограничений), включая общественные слушания, семинары и собрания местной общественности, и свести к минимуму прямое общение между подразделениями проекта и бенефициарами/ непосредственно затрагиваемыми проектом сторонами;
- Проводить консультации в небольших группах, соблюдая социальную дистанцию, если небольшие встречи будут разрешены. Если будут запрещены даже такие встречи – сделать все возможное, чтобы организовать встречи в режиме онлайн с использованием платформ Webex, Zoom и Skype;
- Следить за тем, чтобы все члены ОРП понимали требования и соблюдали социальную дистанцию и гигиену, и чтобы любое мероприятие с ключевыми сторонами (если они будут организованы) начиналось с гигиенической обработки;

- Использовать различные каналы связи, в особенности социальные сети и онлайн каналы. По возможности создавать специальные онлайн платформы и чаты для конкретных видов и категорий ключевых сторон;
- Использовать традиционные каналы связи (ТВ, газеты, радио, выделенные телефонные линии, официальные объявления и посту), если у ключевых сторон нет доступа к онлайн каналам или если они не могут пользоваться ими частно. Эти каналы могут быть очень эффективны для передачи ключевым сторонам необходимой информации, и получения от них комментариев и предложений;
- Использовать онлайн инструменты, если на этапе подготовки проекта необходимы встречи и семинары с большим количеством участников. Эффективными инструментами проведения виртуальных семинаров могут быть платформы Webex и Skype, а если у участников низкий потенциал в ИТ-сфере – аудио встречи. Встречи, проводимые в таком формате, могут состоять из следующих этапов:
 - *Виртуальная регистрация участников*: участники могут зарегистрироваться онлайн через соответствующую платформу;
 - *Раздача участникам материалов семинара, включая программу, проектные документы, презентации, анкеты и темы для обсуждения*: эти материалы могут распространяться онлайн;
 - *Рассмотрение информационных материалов*: перед тем, как организовать обсуждение предоставленной информации, участникам будет дано время, чтобы ознакомиться с ними;
 - *Обсуждения и обмен мнениями и комментариями*:
 - ✓ Участники могут быть разбиты на тематические группы, команды или виртуальные «круглые столы» (если они согласны);
 - ✓ Группы, команды и круглые столы можно организовать через социальные медиа (Webex, Skype или Zoom) или через заполнение анкет или форм, которые участники могут отправить по электронной почте;
 - *Выводы и краткий обзор*: координатор семинара подведет итоги обсуждений, состоявшихся в рамках виртуального семинара, сформулирует выводы и вышлет их в электронной форме всем участникам.
- Если при проведении онлайн обсуждений возникают определенные трудности, информацию можно распространить через электронные платформы (если есть): Facebook, Twitter, группы в WhatsApp, интернет-сайты проекта и традиционные каналы связи (ТВ, газеты, радио, телефон и почта), четко объяснив, как можно оставить комментарий (отправив сообщение или позвонив по телефону). Необходимо объяснять ключевым сторонам, как они могут оставлять свои комментарии и предложения с помощью каждого из используемых каналов связи;
- Если несмотря на все попытки клиента (при поддержке Всемирного банка) провести содержательные обсуждения, которые имеют ключевое значение для конкретного мероприятия проекта, все же не представляется возможным, команда проекта должна будет решить, можно ли отложить предлагаемые проектные мероприятия на несколько недель ввиду риска распространения вируса. Это будет зависеть от развития ситуации в стране и от требований, которые будет устанавливать государство, чтобы сдержать распространение вируса.

В соответствии с вышеописанным подходом, предусматривающим соблюдение максимальной осторожности, ниже предлагаются различные методы взаимодействия, позволяющие охватить различные потребности ключевых сторон.

5.3 План взаимодействия с ключевыми сторонами

Для взаимодействия с ключевыми сторонами на разных уровнях (национальном и местном) был разработан специальный план. В Таблице №2 (см. ниже) приводятся соответствующие

мероприятия, которые предполагается проводить в ходе проекта. В рамках соответствующей Стратегии коммуникаций, а также после того, как будут определены критерии отбора получателей помощи, которые затем будет нужно обсудить с ключевыми сторонами, в этот план будут внесены изменения. Таким образом, этот ПВКС будет обновлен с учетом указанных выше ограничений и рекомендаций, связанных с COVID-19.

5.4 Предлагаемая стратегия для учета мнения уязвимых групп

При поддержке представителей местных сообществ проект организует работу с уязвимыми группами, чтобы понять их интересы/потребности с точки зрения доступа к информации и услугам, а также другие сложности, с которыми они сталкиваются дома, на работе и в своем сообществе. Все необходимые аспекты стратегии, которая будет принята для эффективного взаимодействия и обмена информацией с уязвимыми группами, будут продумываться в ходе реализации проекта.

5.5 Предлагаемая стратегия раскрытия информации

Необходимо разработать и использовать такую методологию, чтобы мероприятия проекта принимали во внимание интересы всех сторон и учитывали культурные особенности, тем самым гарантируя, что упомянутые выше уязвимые группы получают доступ к предлагаемым проектом льготам и пособиям. Сюда может входить информационно-разъяснительная работа с домохозяйствами и размещение информационных стендов на уровне области, района, города, села и айыл окмоту; подготовка материалов на разных языках (например, кыргызском, русском, узбекском); использование средств вербальной коммуникации (аудио и видео роликов, фотографий, буклетов и т.д.) вместо прямого личного общения. Таким образом, проект должен будет подстраиваться под разные требования. В рамках национальной информационной кампании будет необходимо спланировать и с учетом местных обстоятельств реализовать конкретные коммуникационные мероприятия в пограничных пунктах, на железнодорожных вокзалах и автовокзалах, в международных аэропортах, а также в карантинных центрах и лабораториях.

5.6 Информирование ключевых сторон

Ключевых стороны будут получать информацию о ходе реализации проекта, включая сведения о его экологическом и социальном воздействии и ходе реализации плана взаимодействия с ключевыми сторонами и механизма рассмотрения обращений.

Таблица №2. Планируемые мероприятия в рамках взаимодействия с ключевыми сторонами под руководством ОРП.

Подгруппа	Взаимодействует с	Каналы взаимодействия	Место	Периодичность	Предоставляемая информация / тема обсуждений	Цель
Министерство финансов	Другие ключевые стороны	Официальные внутренние и внешние коммуникации	—	Регулярно	Информация о ходе реализации проекта, бюджете и финансировании, включая публикации на сайте Минфина	Предоставить и рассмотреть информацию, получить одобрение и поддержку
	МТСП и Соцфонд	Письменные запросы: официальные письма и электронные сообщения	Виртуально, посещение офиса, официальные встречи	По необходимости	Отчеты о ходе реализации проекта, официальные запросы и письма	Получить финансовые гарантии ПКР
Министерство труда и социального развития	Другие ключевые стороны	Официальные внутренние и внешние коммуникации	—	Регулярно	Отчеты о мониторинге и ходе реализации проекта, личные встречи, виртуально и офлайн	Предоставить и рассмотреть информацию, получить одобрение и поддержку
Социальный фонд	Другие ключевые стороны	Официальные внутренние и внешние коммуникации	—	Регулярно	Отчеты о мониторинге и ходе реализации проекта, личные встречи, виртуально и офлайн	Предоставить и рассмотреть информацию, получить одобрение и поддержку
Отдел реализации проекта	Все ключевые стороны	Информационно-разъяснительная работа и консультации с ключевыми сторонами	Офисы отдела или ключевых сторон	Ежегодно	Общественные встречи, семинары, личные встречи со всеми ключевыми сторонами проекта	Предоставить информацию о достижениях проекта
	Региональные управления МТСП и Соцфонда	Оперативные встречи	Конференц-зал министерства	Ежеквартально	Отчеты о мониторинге и ходе реализации проекта, личные встречи, виртуально и офлайн	Реализовать мероприятия отдельных компонентов проекта

	Все ключевые стороны	Механизм рассмотрения обращений	Офис ОРП	Регулярно	Интернет-сайт, телефон, электронная почта, социальные медиа, листовки, объявления, плакаты, брошюры, раздаточные материалы	Информировать получателей о механизме рассмотрения обращений.
Финансовые посредники	Все ключевые стороны	Информационные кампании	Виртуально, посещение офиса, официальные встречи	Регулярно	Интернет-сайт, телефон, электронная почта, социальные медиа, листовки, объявления, плакаты, брошюры, раздаточные материалы	Информировать о предлагаемых проектом преимуществах
	Все ключевые стороны	Интернет-сайт	Виртуально	Ежеквартально	Система управления экологической и социальной средой	Предотвратить или смягчить экологические и социальные риски
	Все ключевые стороны	Интернет-сайт, консультации с получателями	Виртуально, офисы финансовых учреждений, местные сообщества	Ежеквартально	Критерии получения пособий и льгот	Предотвратить ошибочное включение или невключение лиц в число получателей
	Непосредственно затрагиваемые стороны, получатели информации	Консультации и разъяснительная работа с получателями информационных стендов	Офис ОРП	Регулярно	Личные встречи с получателями. Листовки, плакаты, брошюры, раздаточные материалы	Информировать и проконсультировать
			Механизм рассмотрения обращений	Офис ОРП	Регулярно	Личные встречи, виртуально и офлайн
Региональные управления МТСП и	Районные/городские управления	Оперативные встречи	Конференц-зал областной администрации	Ежеквартально	Отчеты о мониторинге, личные встречи с районными/городскими	Реализовать мероприятия отдельных компонентов проекта

Соцфонда	МТСП и Соцфонда				управлениями и получателями	
	Все ключевые стороны, включая непосредственно затрагиваемые проектом стороны	Информационно-разъяснительная работа и консультации с ключевыми сторонами	Конференц-зал районной администрации или	Раз в полугодие	Общественные встречи, семинары, личные встречи с получателями	Информировать, проконсультировать и получить комментарии
	Получатели	Информационные стенды	Приемная областных управлений	Регулярно	Личные встречи с получателями. Листовки, плакаты, брошюры, раздаточные материалы	Информировать и проконсультировать
Районные/городские управления МТСП и Соцфонда	Айыл окмоту и непосредственно затрагиваемые проектом стороны	Информационно-разъяснительная работа и консультации с ключевыми сторонами	Районные/городские управления МТСП/Соцфонда и частное помещение в местном сообществе	Ежеквартально	Общественные встречи, личные встречи с представителями айыл окмоту и получателями. Совместная оценка потребностей получателей и определение приоритетных под-проектов. Отчеты ОРП о результатах оценки потребностей и определении приоритетных под-проектов.	Охватить малообеспеченных и уязвимых получателей и лиц, непосредственно затрагиваемых проектом
	Непосредственно затрагиваемые проектом стороны, получатели	Информационные стенды	Приемные районных/городских управлений МТСП и Соцфонда	Регулярно	Личные встречи с получателями. Листовки, плакаты, брошюры, раздаточные материалы	Информировать и проконсультировать
	Непосредственно затрагиваемы	Механизм рассмотрения обращений	Районные/городские управления МТСП и	Регулярно	Личные встречи, виртуально и офлайн	Информировать получателей о механизме рассмотрения обращений

Комитеты айыл окмоту	е проектом стороны, получатели		Соцфонда			
	Непосредственно затрагиваемые проектом стороны, получатели	Открытые форумы	Офис айыл окмоту и служебное или частное помещение в местном сообществе	Ежеквартально	Общественные встречи, личные встречи с представителями айыл окмоту и получателями. Совместная оценка потребностей получателей и определение приоритетных под-проектов. Отчеты ОРП о результатах оценки потребностей и определении приоритетных под-проектов.	Охватить малообеспеченных и уязвимых получателей и лиц, непосредственно затрагиваемых проектом
	Непосредственно затрагиваемые проектом стороны, получатели	Механизм рассмотрения обращений	Служебное или частное помещение в селе	Регулярно	Телефон, социальные медиа, листовки, объявления, плакаты, брошюры, раздаточные материалы	Информировать получателей о механизме рассмотрения обращений

Учитывая текущее требование Правительства о соблюдении социальной дистанции, взаимодействие с ключевыми сторонами будет вестись в основном с помощью виртуальных средств и публикации документов. ОРП запустит интернет-сайт проекта, где будут размещаться все отчеты об экологическом и социальном мониторинге и другая проектная информация, а также механизм рассмотрения обращений, включая электронную форму подачи обращения. ОРП будет регулярно обновлять этот сайт. Личные встречи и консультации будут проводиться только после того, как установленные государством правила и ограничения в отношении общественных мероприятий будут смягчены или отменены. Эти встречи будут проводиться в соответствии с технической запиской Всемирного банка «Общественные консультации и взаимодействие с ключевыми сторонами проектов, получающих поддержку ВБ, в условиях ограничений на проведение общественных встреч» (20 марта 2020 года).

6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ

6.1 Механизмы реализации

Все обязанности, связанные с взаимодействием с ключевыми сторонами, возлагаются на ОРП при Министерстве труда и социального развития. Руководить работой ОРП по взаимодействию с ключевыми сторонами будет специально нанятый для этой цели специалист по социальному развитию. Учитывая, что этот проект имеет общереспубликанский масштаб, важную роль в этой работе будут играть и другие организации, например, межрайонные и районные/городские управления МТСП. В каждом районном управлении будет назначен сотрудник, который будет координировать взаимодействие с ключевыми сторонами. При этом в работе будут участвовать все сотрудники районного управления. Подробная информация о механизмах реализации будет представлена в ПВКС, который будет обновлен на начальном этапе реализации проекта.

6.2 Роли и обязанности

За взаимодействие с ключевыми сторонами будет отвечать МТСП, которое будет сотрудничать с другими организациями: районными отделениями государственных органов, СМИ, работниками здравоохранения и т.д. Мероприятия, связанные со взаимодействием с ключевыми сторонами, будут оформляться документально – они будут отражаться в квартальных отчетах, подаваемых во Всемирный банк. Характер проекта требует сотрудничества и координации между ключевыми сторонами национального, областного и районного уровня.

Таблица №3. Обязанности ключевых субъектов по реализации ПВКС

Субъект	Обязанности
ОРП при поддержке МТСП и Соцфонда	<ul style="list-style-type: none"> • Готовит и реализует ПВКС; • Руководит взаимодействием с ключевыми сторонами; • Руководит рассмотрением обращений; • Координирует работу подрядчиков (если есть) по реализации План экологических и социальных обязательств (ПСЭО) и ПВКС; • Следит за социальными последствиями проекта и подает в Правительство и Всемирный банк соответствующую отчетность;
Финансовые учреждения	<ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействуют с гражданским обществом; • Организуют отдельные мероприятия для женщин; • Организуют специальное окно для женщин-бенефициаров; • Обсуждают ПСЭО с ключевыми сторонами; • Публикуют ПСЭО.
Районные/городские управления МТСП и Соцфонда	<ul style="list-style-type: none"> • Информировать ОРП о любых сложностях, возникающих при взаимодействии с ключевыми сторонами; • Готовят для специалиста ОРП, отвечающего за рассмотрение обращений, отчеты обо всех поступающих жалобах; • Совместно с ОРП (и в рамках работы Комитета по рассмотрению обращений) рассматривают жалобы, связанные с деятельностью проекта; в соответствии с указаниями ОРП принимают необходимые меры; • Публикуют и реализуют различные планы (например, ПВКС, план управления трудовыми ресурсами и т.д.). Следят за соблюдением законодательства Кыргызской Республики; • Принимают участие в реализации мероприятий, предусмотренных ПСЭО и ПВКС;

	<ul style="list-style-type: none"> • Подают областному координатору по рассмотрению обращений отчет о всех поступающих жалобах; • Участвуют в работе местного Комитета по рассмотрению обращений; • Распространяют ПСЭО, ПВКС и информацию о механизме рассмотрения обращений.
Непосредственно затрагиваемые проектом стороны	<ul style="list-style-type: none"> • Принимают участие в посвященных проекту встречах, где задают интересующие их вопросы; принимают участие в обсуждениях с областными/районными координаторами; • Подают обращения через соответствующий механизм, прописанный в ПВКС; • Помогают проекту определять меры по смягчению.
Другие ключевые стороны	<ul style="list-style-type: none"> • Взаимодействуют с ОРП по вопросам структуры проекта; • Озвучивают вопросы, которые вызывают опасения, помогая проекту учесть интересы всех сторон.
Финансовые учреждения	<ul style="list-style-type: none"> • По согласованию с ОРП работают с ключевыми сторонами; • Готовят, распространяют и публикуют отчеты в работе с ключевыми сторонами.

6.3 Раскрытие информации

В настоящее время проектная документация, включая сведения о социальных последствиях проекта, публикуется на сайте МТСП на кыргызском, русском и английском языках (<https://mlsp.gov.kg/>). В будущем МТСП создаст на этом сайте специальную страницу, посвященную проекту, где будут размещаться все связанные с проектом отчеты о социальном мониторинге, перечисленные выше. Помимо этого, на главной странице сайта МТСП будут публиковаться новости проекта. Кроме того, на сайте будет размещен словарь терминов, используемых в отчетах о социальных последствиях проекта; вся информация, содержащаяся в брошюрах/листовках; механизм рассмотрения обращений; электронная форма подачи обращения; контактные данные специалиста по социальному развитию, а также соответствующих сотрудников МТСП и всех его районных управлений. МТСП будет регулярно обновлять этот сайт (не реже одного раза в месяц). Помимо этого, МТСП будет регулярно публиковать информацию о проекте на своей странице в Facebook (<https://www.facebook.com/Эмгек-жана-социалдык-өнүгүү-министрлиги-270039493696936>).

6.4 Примерный бюджет

В Таблице №4 приводится примерный пятилетний бюджет, связанный с реализацией плана взаимодействия с ключевыми сторонами. Вышеперечисленные типы взаимодействия касаются широкого круга социальных вопросов и могут подробно рассматриваться в других проектных документах. В этой связи вполне возможно, что некоторые вопросы были включены и в бюджеты других планов. Несмотря на это, таблице предлагает сводная информация обо всех мероприятиях, связанных со взаимодействием с ключевыми сторонами, позволяя организовать координацию и мониторинг более эффективно. Каждые шесть месяцев МТСП будет пересматривать этот план, чтобы определить, нужно ли внести какие-либо изменения в категории ключевых сторон или организацию взаимодействия с ними. Если возникнет такая необходимость, план будет изменен, а его новая версия размещена в открытом доступе. Соответствующие изменению будут отражены и в бюджете.

Таблица №4. План взаимодействия с ключевыми сторонами – примерный бюджет (4 года)

Мероприятия, связанные со взаимодействием с ключевыми сторонами	Стоимость за ед. (\$)	Кол-во	Итого (\$)
Специалист по социальному развитию в ОРП (4 года x \$500 в месяц)	980	48 месяцев	47 040
Транспортные расходы сотрудников (в год)	5 000	В год	20 000
Справочная служба (ОРП-1, район-54) =55	100	55 рабочих столов	5500
Информационные материалы (листовки, плакаты, информационные подборки для пресс, включая дизайн)			30 000
Пресс-конференции, посвященные проекту	1 000	4 пресс-конференции	4 000
Тренинги для ОРП, городских и районных управлений			10 000
«Горячая линия» по приему обращений / ящик для приема обращений (в ОРП и в каждом областном и районном управлении)			15 000
Интернет-сайт и информационная система/база данных с обращениями			20 000
Промежуточный итог			151 540
Непредвиденные расходы			8 460
Итого			160 000

7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1 Описание механизма рассмотрения обращений

Основная цель механизма рассмотрения обращений (МРО) – обеспечить своевременное и эффективное рассмотрение жалоб и обращений, и поиск решений, которые бы устраивали все стороны. В частности, этот механизм предлагает прозрачную и заслуживающую доверия процедуру, которая обеспечивает справедливые, эффективные и устойчивые результаты. Помимо этого, он позволяет установить доверие и сотрудничество, которые являются неотъемлемым элементом более широкого обсуждения с общественностью, позволяющего вносить в работу необходимые изменения. В частности, МРО:

- Дает непосредственно затрагиваемым проектом лицам возможность подать жалобу или решить любой спор, который может возникнуть в ходе реализации проекта;
- Гарантирует, что для решения жалоб используются подходящие механизмы, которые устраивают обе стороны;
- Позволяет избежать обращения в судебные органы.

ОРП внедрит МРО, подходящий именно для этого проекта, который позволит рассматривать жалобы граждан, связанные с проектом. ОРП будет отвечать за повседневную реализацию МРО и подачу текущей отчетности во Всемирный банк. Координировать МРО в ОРП будет специально нанятый специалист по социальному развитию. Подать жалобу в Проект можно будет по разным каналам и на разных уровнях, включая анонимную подачу жалобы (см. разделы 7.2. и 7.3.). МРО включает в себя все процедуры и требования (включая требования к персоналу), касающиеся рассмотрения обращений: регистрация, сортировка и оформление, подтверждение получения, проверка поступивших сведений, принятие мер и отправка заявителю соответствующих комментариев. Следить за всеми этими процессами (включая подтверждение

того, что утвержденные решения были исполнены) будет Отдел внутреннего аудита, что обеспечит контроль руководства над рассмотрением жалоб.

7.2 Процедура рассмотрения обращений

Информация о МРО будет распространяться в рамках общей работы с общественностью (например, через интернет-сайты и социальные сети). В общественных местах – включая управления МТСП и Соцфонда, госучреждения (включая областной и районный уровень), офисы проекта, сёла, айыл окмоту⁸, информационные стенды и др. – будут размещаться и раздаваться плакаты и брошюры. Помимо этого, информация о МРО будет публиковаться на сайтах МТСП и Соцфонда. Процедура рассмотрения обращений будет состоять из шести этапов (см. Рис. 3):



Рисунок №2. Процедура рассмотрения обращений⁹

- **Этап 1: Прием.** Ключевые стороны проекта смогут предоставить комментарии и подать жалобу по нескольким каналам: связаться с ОРП по почте, телефону, электронной почте, через социальные сети, СМС или Телеграмм.
- **Этап 2: Сортировка и оформление.** Специалист ОРП по социальному развитию будет собирать жалобы и комментарии и вносить их в журнал регистрации. После этого они будут направляться на рассмотрение соответствующим лицам/органам, которые в течение 15 дней после получения должны будут рассмотреть жалобу и прийти к какому-то решению.
- **Этап 3: Подтверждение получения.** В течение 7 (семи) дней после подачи жалобы соответствующее лицо/орган свяжется с заявителем, чтобы информировать его о порядке действий и предполагаемых сроках рассмотрения жалобы. Если вопрос не будет решен в течение 15 дней, заявителю будет отправлено еще одно письмо с описанием хода рассмотрения жалобы/вопроса и примерными сроками его решения.
- **Этап 4: Проверка, расследование и принятие мер.** На этом этапе собирается информация о характере обращения, чтобы выяснить факты и подтвердить обоснованность жалобы, а затем предложить решение, которое может включать в себя изменение первоначальных решений, касающихся права на получение поддержки, изменение самой программы, принятие других мер или решение не предпринимать ничего. В зависимости от характера жалобы эта процедура может включать в себя выезд на место, изучение документов, встречу с заявителем (если его личность известна и он готов сотрудничать), а также встречи с другими лицами (участниками проектами и внешними сторонами), которые могут располагать сведениями или помочь решить этот вопрос как-то еще.
- **Этап 5: Мониторинг о оценка.** Мониторинг – процесс отслеживания обращений и оценка действий, предпринятых, чтобы решить соответствующий вопрос. ОРП будет отвечать за сбор, мониторинг и отчетность, связанную с жалобами, а также другими запросами и комментариями, которые были получены и рассмотрены или еще ожидают своего решения. Для этого будет вестись журнал регистрации обращений и учет всех шагов, которые были предприняты, чтобы решить вопрос или каким-то иным образом отреагировать на комментарии и запросы.

⁸ Айыл окмоту – сельская управа – орган местного самоуправления.

⁹ Источник: Агарвал, Санджай и Дэвид Пост. 2009. Обратная связь очень важна: Разработка эффективных механизмов рассмотрения обращений для проектов, финансируемых банком – Часть I. SDV. Всемирный банк.

- **Этап 6: Отправка заявителю соответствующих комментариев.** Нам этом этапе лица, направившие в проект жалобу, комментарии или вопросы, информируются о том, как был решен их вопрос, или получают ответы на вопросы. По возможности заявителям нужно сообщать о предлагаемом решении лично (по телефону или как-то еще).

Если заявитель недоволен решением, он будет информирован о других вариантах – прибегнуть к средствам правовой защиты, предлагаемым Всемирным банком (процедура описана ниже) или судебной системой Кыргызской Республики. Ежемесячно ОРП будет подавать в организации, отвечающие за реализацию проекта (МТСР и Соцфонд), отчеты о обращениях, которые были успешно рассмотрены с момента подачи предыдущего отчета или пока остаются нерешенными (в этом случае отчет должен включать в себя сведения о том, какие меры будут предприняты для того, чтобы решить открытые вопросы в течение 30 дней). По запросу Всемирного банка ему будут предоставляться данные об обращениях и/или оригиналы журналов регистрации обращений, а в периодические отчеты Всемирному банку будет включаться краткое описание поступивших жалоб и решений.

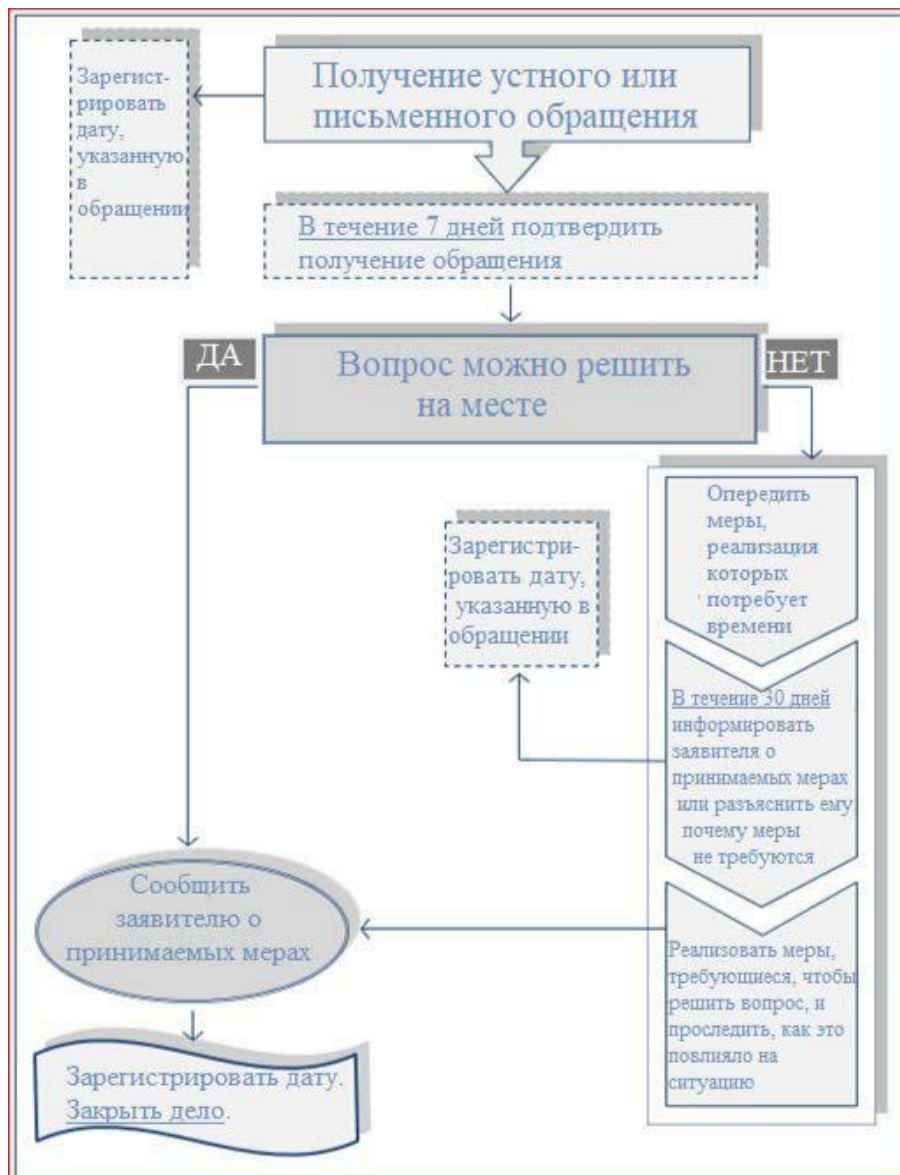


Рисунок №3. Процедура рассмотрения обращений.

Журнал регистрации обращений будет включать в себя как минимум следующую информацию:

- Регистрационный номер;
- Имя и фамилию человека, направившего жалобу, вопрос или комментарий, его адрес и/или контактную информацию (за исключением случаев, когда жалоба подается анонимно);
- Подробные сведения о жалобе, комментарии или вопросе; местоположение;
- Дату подачи жалобы;
- Имя и фамилию лица, назначенного рассматривать эту жалобу (подтвердить получение, провести расследование обстоятельств, предложить решение и т.д.);
- Подробные сведения о предлагаемом решении, включая перечень лиц, которые будут утверждать и реализовывать необходимые меры в рамках предложенного решения;
- Дату, когда заявитель был информирован о предлагаемом решении (за исключением случаев, когда жалоба подается анонимно);
- Дату, когда заявитель подтвердил получение информации о предлагаемом решении (желательно в письменном виде);
- Сведения о том, остался ли заявитель удовлетворен решением, и можно ли закрывать жалобу;
- Дату, когда решение было исполнено (если оно было исполнено).

МТСП и Соцфонд предоставят в распоряжение проекта свои межрайонные и районные управления. Координаторами по рассмотрению обращений, действующими от имени ОПП, будут

(i) межрайонные, (ii) районные и городские управления (iii) органы местного самоуправления (айыл окмоту). Благодаря такой схеме проект сможет более эффективно рассматривать обращения и решать вопросы, поднимаемые на местном уровне (домохозяйствами, которые будут неравномерно распределены по всей стране, включая отделенные районы). МРО проекта будет состоять из трех уровней, обеспечивающих внесудебное рассмотрение обращений:

- Первый уровень – айыл окмоту (GRC1), т.е. органы местного самоуправления, в задачи которых входит поддержка членов сообщества и другая социальная работа (решение конфликтов, поддержание общего благосостояния в сообществе и т.д.). Они будут выявлять домохозяйства и/или отдельных лиц, которым требуется социальная поддержка. Нерешенные вопросы будут передаваться на второй уровень – GRC2.
- Второй уровень – Районный комитет по рассмотрению обращений (GRC2), в состав которого будут входить представители областных управлений и села и/или айыл окмоту, к которому относится заявитель. На уровне GRC2 будут рассматриваться вопросы, которые не удалось решить на первом уровне. Нерешенные вопросы будут передаваться на третий уровень – GRC3.
- Третий уровень – Комиссия по рассмотрению обращений (GRC3). Руководить ее работой будет ОПП, а в ее состав войдут по одному (или несколько) представителю городских, межрайонных и районных управлений, а также айыл окмоту и сельские активисты. На уровне GRC3 будут рассматриваться вопросы, которые не удалось решить на уровне GRC2.

Если и на третьем уровне не удалось прийти к удовлетворительному решению, заявитель может обратиться в судебные инстанции.

Таблица №5. Механизм рассмотрения обращений и предоставления комментариев

Получатель жалобы	Форма подачи	Процедура рассмотрения жалобы	Сроки рассмотрения
<p>ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ Айыл окмоту Адрес: Тел.: Факс: Адрес электронной почты: Сотрудник, отвечающий за журнал учета обращений:</p>	<p>Устно, письменно, в электронном формате</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Айыл окмоту регистрирует жалобу/предложение в специальном журнале; 2. Организует процесс рассмотрения жалобы и отправки ответа; 3. Ежемесячно отправляет в ОРП (соответствующему сотруднику) отчет о ходе рассмотрения жалоб. 	<p>3 дня</p>
<p>ВТОРОЙ УРОВЕНЬ GRC2 Районное отделение МТСП: Адрес: Тел: Факс: Адрес электронной почты: Сотрудник, отвечающий за журнал учета обращений:</p>	<p>Письменно и в электронном формате</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Районное управление МТСП регистрирует жалобу в специальном журнале; 2. Организует процесс рассмотрения жалоб и решения вопросов; 3. Для рассмотрения жалобы может потребоваться дополнительное изучение вопроса, включая сбор дополнительных документов; 4. Ежемесячно отправляет в ОРП (в зависимости от характера вопроса) отчет о ходе рассмотрения жалоб 	<p>5 дней 15 дней</p>
<p>ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ GRC 3 Отдел реализации проекта: Адрес: Тел.: Факс: Сотрудник, отвечающий за журнал учета обращений:</p>	<p>Письменно и в электронном формате</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Жалоба регистрируется в специальном журнале; 2. Если жалоба обоснована, с заявителем проводятся обсуждения и готовятся соответствующие меры; 3. Для рассмотрения жалобы может потребоваться дополнительное изучение вопроса, включая сбор дополнительных документов 4. Сведения о рассмотренных обращениях собираются, обобщаются и включаются в квартальные отчеты, подаваемые в МТСП и Соцфонд. 	<p>7 дней 15 дней</p>

7.3 Мониторинг обращений и соответствующая отчетность ОРП будет отвечать за:

- Анализ данных о количестве и характере жалоб, и ходе рассмотрения, а также за внесение

их в базу данных ОРП;

- Мониторинг нерешенных вопросов и предлагаемых мер для их решения;
- Подготовку квартальных отчетов о рассмотрении обращений, которые будут подаваться во Всемирный банк.

В квартальных отчетах для Всемирного банка должен быть раздел, посвященный рассмотрению обращений, содержащий в себе следующую информацию:

- Ход внедрения МОР (процедуры, тренинги, информационные кампании, бюджетирование и т.д.);
- Данные о количестве поступивших обращений (заявки, предложения, жалобы, запросы, положительные отзывы) с указанием количества рассмотренных обращений и решенных вопросов;
- Данные о характере обращений и предоставленных ответов, а также о количестве все еще нерешенных вопросов;
- Уровень удовлетворенности предоставленными ответами и предпринятыми мерами;
- Предпринятые меры.

7.4 Каналы для подачи обращений

Подать обращение можно по одному из следующих каналов:

Таблица №5. Каналы для получения информации и подачи обращения¹⁰

Описание	Контактные данные
Адрес:	Кыргызстан, г. Бишкек, ул. Тыныстанова №215
Интернет-сайт:	https://mlsp.gov.kg/
Форма приема отзывов через интернет:	https://mlsp.gov.kg/obratnaya-svyaz-2/
Электронная почта:	msd@mlsp.kg
WhatsApp:	0990603030
Телефон:	+996 (312) 66 01 07
Факс:	+996 (312) 66-57-24
«Горячая линия»:	#1966
Комитет по рассмотрению обращений – 1-й уровень	Офис айыл окмоту соответствующего района
Комитет по рассмотрению обращений – 2-й уровень	Районное управление
Комитет по рассмотрению обращений – 3-й уровень	ОРП
По любому указанному каналов можно подать анонимную жалобу.	

Информация о проекте и будущих программах взаимодействия с ключевыми сторонами будет размещена на сайте проекта и на информационных стендах в селах (название которых подчеркнuto). Помимо этого, информацию можно будет получить в МТСП и Соцфонде в

¹⁰ Как только будет открыт ОРП, контактные данные будут изменены.

Бишкеке. Полугодовые отчеты о реализации ПВКС можно будет скачать на сайте проекта или получить в областных и районных управлениях.

7.5 Система рассмотрения обращений Всемирного банка

Сообщества и отдельные лица, которые считают, что на них негативно повлиял какой-либо проект, получающий поддержку Всемирного банка, могут направить жалобу напрямую во Всемирный банк через его Службу рассмотрения обращений (СРО) (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>). Сделать это можно на английском, кыргызском или русском языке, однако рассмотрение жалоб, составленных не на английском языке, может занять больше времени. Подать жалобу в СРО Всемирного банка можно следующими способами:

- 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 представительство Всемирного банка в Кыргызской Республике: Кыргызская Республика, г. Бишкек, 720010, ул. Московская №214, niosipenko@worldbank.org, +996 312 625-262.

В жалобе необходимо четко указать негативное влияние, которое предположительно оказал или вероятно окажет проект, финансируемый Всемирным банком. При этом по возможности необходимо предоставить соответствующую документацию и корреспонденцию. В жалобе также можно указать желаемое решение, имя и фамилию заявителя или его уполномоченного представителя, а также контактные данные. Жалобы, подаваемые через СРО, будут рассматриваться незамедлительно, чтобы в оперативном порядке обратить внимание на проблемные вопросы, которые вызывает проект.

Помимо этого, непосредственно затрагиваемые проектом сообщества и отдельные лица могут направить жалобу в независимую инспекцию Всемирного банка, которая определит, действительно ли заявителю был нанесен (или мог бы быть нанесен) какой-либо вред в результате того, что Всемирный банк нарушил собственные политики и процедуры. Жалобу в независимую инспекцию можно подать в любой момент после того, как проблемные вопросы были представлены напрямую Всемирному банку, а руководству банка была дана возможность принять необходимые меры. Дополнительная информация о процедуре подачи жалобы в независимую инспекцию Всемирного банка доступна на сайте: www.inspectionpanel.org.

8. ОТЧЕТНОСТЬ

В ходе реализации проекта План взаимодействия с ключевыми сторонами будет периодически пересматриваться и в случае необходимости обновляться, чтобы содержащаяся в нем информация всегда оставалась актуальной, а используемые методы эффективными и подходящими для проекта и конкретных этапов развития. Любые значительные изменения в связанных с проектом мероприятиях и в графике их реализации будут должным образом отражаться в ПВКС. Квартальные обзоры и промежуточные отчеты о рассмотрении обращений, запросов и связанных с ними инцидентов, а также о ходе реализации соответствующих мер по устранению выявленных недостатков (профилактических мер) будут изучаться уполномоченными сотрудниками и направляться руководству проекта. В квартальных обзорах будет предлагаться механизм оценки количества и характера жалоб и запросов на информацию, а также описание способности проекта своевременно и эффективно их рассматривать. Информация о мероприятиях по взаимодействию с ключевыми сторонами, которые проект реализовал в течение года, будет передаваться ключевым сторонам двумя способами:

- Публикация отдельного годового отчета о взаимодействии с ключевыми сторонами;
- Проект будет вести регулярный мониторинг определенных ключевых показателей эффективности (КПЭ).

Дополнительная информация будет предоставлена в обновленном ПВКС, который будет подготовлен в течение месяца после запуска проекта. В его основу ляжет Стратегия коммуникация, которая будет готовиться уже в ходе реализации проекта.