**Кыргызская Республика**

**Министерство труда, социального обеспечения и миграции КР развития**

**ПРОЕКТ «ЭКСТРЕННОЕ УСИЛЕНИЕ ПРОГРАММЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И РЫНКА ТРУДА В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ»**

**(P174072)**

**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ**



**Июнь 2020 г.**

Содержание

[Сокращения 2](#_Toc43033950)

[1. ВВЕДЕНИЕ 4](#_Toc43033951)

[2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА 8](#_Toc43033952)

[3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА 10](#_Toc43033953)

[3.1 Применимые национальные законы и положения 10](#_Toc43033954)

[3.2 Экологический и социальный стандарт Всемирного банка, регулирующий взаимодействие с ключевыми сторонами 12](#_Toc43033955)

[4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ КЛЮЧЕВЫХ СТОРОН 14](#_Toc43033956)

[4.1 Картирование и анализ ключевых сторон 14](#_Toc43033957)

[4.2 Непосредственно затрагиваемые проектом стороны 14](#_Toc43033958)

[4.3 Другие заинтересованные стороны 14](#_Toc43033959)

[4.4 Социально незащищенные /уязвимые лица или группы 15](#_Toc43033960)

[4.5 Категории ключевых сторон и их приоритетность 16](#_Toc43033961)

[5. ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ 19](#_Toc43033962)

[19](#_Toc43033963)

[5.1 Краткий обзор взаимодействия с ключевыми сторонами в ходе подготовки проекта 19](#_Toc43033964)

[5.3 План взаимодействия с ключевыми сторонами 23](#_Toc43033966)

[5.4 Предлагаемая стратегия для учета мнения уязвимых групп 23](#_Toc43033967)

[5.5 Предлагаемая стратеги раскрытия информации 23](#_Toc43033968)

[5.6 Информирование ключевых сторон 23](#_Toc43033969)

[6. РЕСУРСЫ И ОБЯЗАННОСТИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛЮЧЕВЫМИ СТОРОНАМИ 28](#_Toc43033970)

[6.1 Механизмы реализации 28](#_Toc43033971)

[6.2 Роли и обязанности 28](#_Toc43033972)

[6.3 Раскрытие информации 29](#_Toc43033973)

[6.4 Примерный бюджет 29](#_Toc43033974)

[7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ 31](#_Toc43033975)

[7.1 Описание механизма рассмотрения обращений 31](#_Toc43033976)

[7.2 Процедура рассмотрения обращений 31](#_Toc43033977)

[7.3 Мониторинг обращений и соответствующая отчетность 35](#_Toc43033978)

[7.4 Каналы для подачи обращений 35](#_Toc43033979)

[7.5 Система рассмотрения обращений Всемирного банка 36](#_Toc43033980)

[8. ОТЧЕТНОСТЬ 38](#_Toc43033981)

# 

# 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 валовый продукт |
| GIZ | – | *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* -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 | – | *Kreditanstalt für Wiederaufbau* (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 |

# 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 на только экстренную финансовую поддержку, но и 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 социальными пособиями, а также временно отменило требования о предоставлении отчетности; предоставило продуктовые наборы (в дополнение к денежным пособиям) малообеспеченным семья 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 для роста 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; главной программой 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 очень многие не могут его получить. Действующая система социальной защиты состоит из нескольких программ, включая единовременное пособие за рождение ребенка; денежные переводы 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 переводы детям из малообеспеченных семей, где доход на человека ниже гарантированного минимального дохода (1000 сом в месяц на одного члена домохозяйства). 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, и очень многие заявки отклоняются ошибочно. Частично это объясняется ограниченностью бюджета программы, а частично – критерием, определяющим, какой именно доход надо считать низким[[1]](#footnote-1). 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, 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. Ежегодно на рынок труда выходят более 250 тыс. молодых людей, что требует создания рабочих мест для обеспечения их работой. В Кыргызской Республике наблюдается значительный уровень безработицы среди молодежи, 49% безработных граждан составляет молодежь, причем наиболее остро проблема безработицы стоит в городской местности. Доля молодежи, которая не работает, не проходит тренинги и не получает образования, составляет 21 процент (среди женщин этот показатель превышает 30 процентов). Высока доля молодежи, работающей в неформальном секторе. Согласно данным НСК КР уровень экономической активности молодежи поступательно снижается. Если, в 2015 г. уровень экономической активности была равна 66,4%, то в 2020г. 61,5%. Среди молодых мужчин уровень безработицы составляет около 9,9%, а среди молодых женщин – 18%, что подтверждает общую проблему сохранения более высокого уровня безработицы среди женщин, чем среди мужчин. 2/3 безработной молодежи не имеет опыта работы. По данным выборочного обследования НСК КР средняя продолжительность поиска работы среди молодежи около 8 месяцев. Вызывает озабоченность, уровень молодых людей, отчаявшихся найти работу, который составил 14%.

По действующему закону КР «О содействии занятости» для оказания услуг безработным гражданам предлагаются две активные меры – это организация оплачиваемых общественных работ и профессиональное обучение на краткосрочных курсах. Других конкретных услуг, предлагаемых для молодёжи, кроме вышеперечисленных, на сегодняшний день нет. Тогда как, молодежь представляет собой стратегический ресурс развития государства, ценнейший кадровый ресурс экономического роста и обеспечения благосостояния поколений. В этой связи, необходима качественная государственная услуга по обеспечению занятости молодежи, внедрение новой меры по содействию в трудоустройстве безработной молодежи, впервые вступающих на рынок труда, которая даст возможность молодому человеку получить первый опыт практической работы по своей профессии, приобрести навыки работы, закрепить на практике профессиональные знания, умения и навыки, полученные в результате теоретической подготовки.

В реализации данного компонента предусматривается активное вовлечение бизнес сообществ, союза работодателей, местных государственных администраций, учебных заведений и молодежных организаций. Необходимо будет провести анализ потребности в кадрах, такое исследование также позволит определить набор навыков, который необходим для успешного трудоустройства молодежи. В совокупности реализация данного компонента расширит комплекс реализуемых мер политики занятости молодежи, направленный на эффективное трудоустройство и закрепляемость выпускников на рабочих местах.

# ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

**Цель проекта** – Целью разработки проекта является экстренная поддержка Кабинета Министров Кыргызской Республики в смягчении последствий экономического кризиса для бедных семей и повышении эффективности систем реализации программ социальной помощи и мер содействия занятости в стране..

1. **Описание проекта.** Цели проекта в области развития будут достигаться с помощью трех отдельных компонентов, в задачу которых входит (а) смягчить последствия экономического кризиса ~~и~~ влияюще~~й~~го на покупательсую способность домохозяйств, (б) предоставить бедным домохозяйствам, группам, которым сложно найти работу, рабочие места и возможности для получения дохода, и (c) реализовать меры структурного характера, позволяющие укрепить системы обеспечения социальной защиты, чтобы в конечном итоге повысить эффективность оказания поддержки целевым группам населения-развитие профессиональной пригодности и расширение возможностей для трудоустройства среди бедной и уязвимой молодежи.

**Компонент 1: Экстренная помощь для защиты доходов домохозяйств**

2. Перед данным компонентом стоит двойная задача: (i) обеспечить экстренную помощь и своевременную выплату социальных пособий домохозяйствам, доходы которых наиболее сильно пострадали от неблагоприятных экономических эффектов, вызванных экономическим кризисом в России; и (б) повысить эффективность пособия УБК в целях поддержки бедных и уязвимых слоев населения и повышения уровня готовности к будущим потрясениям. В целях достижения поставленной задачи в рамках данного компонента будет использоваться действующая в стране система обеспечения социальной защиты, что позволит выделять финансирование для экстренного увеличения пособия, выплачиваемого в рамках основной программы, предназначенной для борьбы с бедностью среди семей с детьми (УБК). Проект также поможет Правительству повысить эффективность пособия УБК путем разработки, внедрения на пилотной основе и оценки более эффективных критериев и методологии отбора получателей пособия УБК, что позволит сократить количество случаев, когда получатели не включаются или наоборот включаются в эту программу по ошибке.

1.1. Увеличение размера пособия «уй-булого комок»;

1.2. Повышение эффективности пособия «уй-булого комок».

Компонент 2: Улучшение профессиональной пригодности уязвимых групп, включая трудовых мигрантов

8. Цель компонента – помочь Кабинету Министров Кыргызской Республики повысить профессиональную пригодность бедных и уязвимых лиц, граждан, которым сложно найти работу, а также потенциальных и возвратившихся трудовых мигрантов и предоставить им возможности для получения дохода путем оказаниям им более эффективных услуг по трудоустройству и укрепления отобранных программ. Указанные цели будут достигаться путем поддержки (i) получателей пособия УБК, чтобы со временем они могли отказаться от социальной помощи и начать трудовую деятельность, (ii) уязвимой молодежи и женщин для ~~(повторного)~~ выхода на рынок труда, (iii) возвратившихся и потенциальных трудовых мигрантов, чтобы более точно определить их потребности и возможности и оказать им индивидуальную поддержку. В предлагаемой структуре проекта этот компонент будет реализован через три подкомпонента, направленных на повышение квалификации и улучшение возможностей трудоустройства этой группы работников и укрепление связей с частным сектором для их привлечения к работе и деятельности, приносящей доход. Этот компонент также поможет Министерству труда, социального обеспечения и миграции и районным отделениям службы занятости повысить потенциал, получить операционные инструменты и оптимизировать бизнес-процессы для поддержки конкретных групп соискателей на местном уровне.

Подкомпонент 2.1 Поддержка постепенного отказа от социальной помощи через экономическую инклюзию (4 млн долларов США).

9. Цель данного подкомпонента – помочь получателям пособия УБК начать деятельность, приносящую доход (особое внимание уделяя получателям из сельской местности) посредством реализации программы продуктивной инклюзии, которая в Кыргызской Республике называется «Социальный контракт». Помимо улучшения адресности пособия УБК и увеличения его размера, предлагаемый проект поможет Правительству разработать и на пилотной основе реализовать стратегию постепенного отказа получателей от пособия УБК. Конечная цель этой деятельности – помочь получателям отказаться от социальной поддержки и получить устойчивые возможности для получения дохода. Ожидается, что стратегия, в рамках которой выплата пособия УБК будет проходить параллельно с участием в программе социального контракта, поможет бедным и уязвимым лицам отказаться от программ помощи, предложив им техническую поддержку и устойчивые и эффективные варианты экономической инклюзии, соответствующие их потребностям и потенциалу. Учитывая характеристики и место проживания получателей УБК, реализация социального контракта будет проходить преимущественно в сельской местности.

10. Продуктивная инклюзивность является частью стратегии Кабинета Министров КР по постепенному отказу получателей от участия в программах социальной помощи и получению устойчивых средств к существованию путем финансирования разработки и реализации индивидуальных бизнес-планов. При поддержке Всемирной продовольственной программы (ВПП) в течение последних 3 лет Министерство труда, социального обеспечения и миграции реализует пилотную программу «Социальный контракт», представляющую собой договор между отобранными получателями пособия УБК и территориальным подразделением МТСОМ, в рамках которого домохозяйства-бенефициары включаются в экономическую деятельность, а государство предоставляет им финансовую поддержку, обучение, коучинг и услуги . Пилотная программа была реализована в Кадамжайском и Джумгальском районах, где поддержку получили 100 семей, которым были выданы гранты в размере 100 000 сомов (1 200 долларов США). Предварительный мониторинг, проведенный ВПП, показывает, что на 1 мая 2022 года 62 из 100 участвующих в программе семей имеют доход благодаря социальному контракту.

11. Предлагаемая стратегия социального контракта, которая получит поддержку в рамках этого проекта, будет опираться на опыт пилотного проекта, финансируемого ВПП, и предлагать бенефициарам, отобранным из числа получателей УБК, пакет льгот и услуг, включающий в себя обучение, а также финансовую и техническую поддержку, которую бенефициары получат после утверждения их эффективных бизнес-планов, что позволит увеличить вероятность выживания бизнеса. Кроме того, программа продуктивной инклюзии будет включать в себя (i) информационно-разъяснительную работу, (ii) обучение сотрудников областных отделений МТСОиМ; (iii) разработку и внедрение методологии отбора получателей УБК исходя из того, что для эффективного управления хозяйственной деятельностью в рамках экономической инклюзии необходимы хоть какие-то минимальные способности и навыки; (iv) обучение получателей пособия УБК и оказанием им технической поддержки, включая помощь в подготовке реалистичных бизнес-планов; (v) финансовую поддержку (до 100 000 сомов), и (vi) техническую помощь и сопровождение в ходе реализации бизнес-плана. Проект также поможет Министерству скорректировать систему мониторинга, провести оценку первой фазы мероприятия и предложить план внедрения этой деятельности в более широком масштабе, включая расчет стоимости и разработку институциональных требований.

12. В рамках этого компонента будут финансироваться ориентированные на женщин мероприятия, позволяющие устранить связанные с гендером препятствия, которые возникают при получении кредита и организации микро-, малого и среднего бизнеса. В число таких препятствий входят трудности с доступом к стартовому капиталу для открытия бизнеса, недостаток информации и знаний, гендерные стереотипы и так далее. В рамках этого компонента будут организованы гендерно-ориентированные мероприятия: информационно-разъяснительная работа для включения женщин в программу, обучение, установление целевых показателей охвата, обучение предпринимательству и финансовой грамотности и т. д. Эти гендерно-ориентированные мероприятия будут описаны в Операционном Руководстве по данной программе.

13. Подготовка и реализация программы будут включать в себя, среди прочего, следующие мероприятия, которые необходимо отразить в Операционном руководстве:

(a) Для доработки структуры программы «Социальный контракт» и ее инструментов, связанных с обучением и технической поддержкой, очень важно постоянно следить за спросом на конкретную хозяйственную деятельность в районах, где будет проходить проект. В этой связи, данная программа поможет Министерству разработать элементы и инструменты для определения направлений, где предпринимательская деятельность более востребована. Проект поможет Министерству подготовить и оптимизировать набор инструментов, в число которых могут входить опросы потребителей и анализ местного рынка товаров и услуг, позволяющие выявлять и постоянно обновлять информацию о потребностях местного рынка и о связях с цепочками поставок.

(b) Отбор целевой аудитории на основе потребностей. Бенефициары будут отбираться из числа получателей пособия УБК. Поскольку предполагается, что социальный контракт является инициативой, позволяющей домохозяйствам, получающим пособие УБК, навсегда отказаться от этого пособия, в рамках этой деятельности будут разработаны подробные критерии участия в программе, гарантирующие, что бенефициары способны приобрести необходимые навыки (включая базовую финансовую грамотность) и успешно реализовать свои инициативы, связанные с экономической инклюзией, на основе утвержденного бизнес-плана. Критерии, процессы и обязанности по проведению оценки навыков будут определены в «Руководстве по финансированию социального контракта», которое также будет включать в себя подробное описание процесса отбора и соответствующих критериев.

(c) Обучение бенефициаров. Потенциальные участники программы «Социальный контракт», предварительно отобранные для подготовки бизнес-плана и получения финансовой поддержки и дополнительной технической помощи, пройдут организованные программой практические тренинги и получат от нее техническую помощь, что позволит бенефициарам приобрести необходимые навыки для осуществления указанной в бизнес-плане деятельности, приносящей доход. В рамках предлагаемого проекта будет оказана поддержка в подготовке и проведении обучения. Будет разработано руководство по проведению обучения, которое будет включено в Операционное руководство.

(d) Бизнес-план. Выделение финансовой поддержки и оказание дальнейшей технической помощи будет зависеть от подготовки потенциальным бенефициаром надежного бизнес-плана и его утверждения. В «Руководстве по финансированию социального контракта» будет предусмотрен подробный раздел, посвященный минимальным стандартам и содержанию бизнес-плана. В реальности проект предложит несколько шаблонов бизнес-планов для различных направлений деятельности, которые можно будет доработать под конкретную ситуацию. В соответствии с операционным руководством бизнес-план будет оцениваться и утверждаться техническим комитетом МТСОиМ. В «Руководстве по финансированию социального контракта» также будут описаны критерии оценки и утверждения бизнес-планов с учетом гендерных аспектов.

(e) Финансовая поддержка. В рамках проекта отвечающим требованиям бенефициарам будет оказываться безвозмездная финансовая поддержка. Финансовую поддержку (на сумму до 100 000 сомов) будет предоставлять МТСОиМ после того, разработанный заявителем бизнес-план пройдет оценку и будет утвержден. Для семей, получающих пособие УБК, в Операционное руководство будет предусмотрен протокол, определяющий продолжительность получения ежемесячного пособия и устанавливающий сроки для повторной подачи заявки на участие в программе.

(f) Дальнейшие меры и техническая поддержка экономической инклюзии. Программа будет следить за деятельностью бенефициаров, получивших финансовую помощь, и на первых порах предоставлять им техническую поддержку в развитии проектов, начатых в рамках экономической инклюзии. Описание такой поддержки, включая роли и обязанности сторон, характер и периодичность посещения бенефициаров, будет изложено в Операционном руководстве.

14. Деятельность, связанная с продуктивной инклюзивностью, будет расширяться поэтапно. Описание этих этапов приводится в Таблице 2. В рамках предлагаемого проекта будет предусмотрено финансирование для проведения анализа операционных аспектов деятельности, а также ее воздействия и устойчивости. Опираясь на результаты анализа, предлагаемый проект поможет МТСОиМ в случае необходимости скорректировать программу и подготовить план по ее расширению в масштабах всей страны. В ходе реализации этой деятельности проект проведет ряд мероприятий: (i) реализует вышеуказанный пакет услуг и льгот (то есть выделит финансовые средства, необходимые для а) отбора бенефициаров, б) проведения обучения и оказания технической помощи, включая поддержку в подготовке бизнес-плана, и c) оказания финансовой помощи 3000 бенефициаров), подробное описание которого предлагается в операционном руководстве программы, (ii) проведет анализ и оценку первого этапа. Выплаты по указанному комплексу мероприятий будут зависеть от подготовки и принятия Операционного руководства и принятия соответствующего законодательства, а также от отсутствия возражений со стороны Всемирного банка. Финансовые средства для поддержки реализации этого компонента будут выделены после подачи обычной заявки на снятие средств финансирования инвестиционных проектов.

**Компонент 2.2.** **Развитие профессиональной пригодности и расширение возможностей для трудоустройства среди молодежи**

Целью этого подкомпонента является развитие профессиональной пригодности и расширение возможностей для трудоустройства среди бедной и уязвимой молодежи, выпускники ВУЗов, ССУЗов, не имеющие опыта работы, а также молодежь, полностью выпавшая из образовательной системы, или получила только базовое образование и в настоящее время либо совсем не работает, либо занята на низкооплачиваемой работе в неформальном секторе. Приоритетным правом участия в проекте будет пользоваться молодежь из малообеспеченных, многодетных семей, находящиеся в ТЖС, выпускники ДУИТ, не имеющих образование, ЛОВЗ, сироты, полусироты, женщины, имеющие детей дошкольного возраста. Для достижения указанной цели предлагаемый проект поможет Министерству труда, социального обеспечения и миграции реализовать первую фазу программы занятости молодежи в основных городах (предварительный список: Бишкек (столица), Токмок (Чуйская область), Талас (Таласская область), Каракол (Иссык-Кульская область), Джалал-Абад (Джалал-Абадская область), Баткен (Баткенская область), Ош (Ошская область), Нарын (Нарынская область)). Предлагаемые меры будут предусматривать профессиональную теоретическую подготовку и создание возможностей для трудоустройства в частном или государственном секторе. Программа будет способствовать укреплению технических и межличностных навыков и обеспечит опыт работы сегменту населения, среди которого наблюдается высокий уровень безработицы и низкая активность, и которому обычно очень трудно найти работу. Ожидается, что программа улучшит возможности бенефициаров для поиска работы и подготовит их к более эффективному управлению рисками, влияющими на занятость и доход.

Предлагаемый проект поможет отделениям Министерства труда, социального обеспечения и миграции в отобранных городах организовать теоретические занятия по развитию навыков и предоставить опыт практической работы примерно 3000 молодым людям в возрасте от 15 до 24 лет. Программа будет опираться на два основных принципа. Во-первых, при подготовке теоретических курсов будут учитываться навыки, востребованные на рынке труда, и требования частного сектора, которые будут определяться по результатам анализа спроса на рабочую силу и консультаций с потенциальными работодателями. Во-вторых, все бенефициары пройдут не только теоретическое обучение, но и получат опыт практической работы в частном или государственном секторе, что означает, что все теоретические занятия будут напрямую связаны с их временной работой (будь то стажировка, субсидируемая работа или производственная практика).

Реализация проекта предусматривает следующие этапы:

1. Определение рыночного спроса на навыки и выявление пробелов в навыках. (b) Отбор бенефициаров и вводная информация для бенефициаров (c) Определение учебных курсов, консультации и соглашения с частными и государственными работодателями в целях временного трудоустройства бенефициаров, которые успешно прошли теоретический курс (d)Учебные курсы. (e) Возможность получения опыта работы.(f) Помощь в поиске работы.

Подкомпонент 2.3: Помощь трудовым мигрантам в получении более привлекательной работы

Мероприятия этого подкомпонента заложат фундамент для дальнейшей поддержки двух категорий работников: реинтеграция трудовых мигрантов, вернувшихся в Кыргызскую Республику из-за рубежа (возвратившиеся мигранты), и расширение возможностей для трудоустройства работников, которые намерены отправиться на заработки за границу (потенциальные мигранты). Для достижения этих целей подкомпонент будет поддерживать разработку, внедрение и интеграцию реестра потенциальных и возвратившихся трудовых мигрантов в Кыргызскую Республику. В этом реестре будут собраны сведения как о потенциальных, так и о возвратившихся мигрантах, что позволит предоставлять соответствующую информацию о них государственным службам занятости в целях поддержки этой группы населения. Внедрение реестра мигрантов и его связь с Информационной системой рынка труда (ИСРТ) позволит направлять мигрантов на получение услуг, которые предлагаются органами занятости или другими организациями, которые оказывают посреднические услуги, программы ориентации или обучение навыкам и т.д.

1. В рамках этого подкомпонента будут предусмотрены следующие мероприятия: (i) разработка реестра мигрантов, (ii) разработка и внедрение подхода к сбору данных для реестра, а также методологии и процедур для поддержания реестра в актуальном состоянии, (iii) информационная кампания для повышения осведомленности трудовых мигрантов, (iv) интеграция нового реестра мигрантов с существующей Информационной системой рынка труда. Реестр мигрантов будет предназначен для сбора подробных сведений об опыте работы граждан как в Кыргызской Республике, так и за рубежом, о текущей ситуации на рынке труда Кыргызской Республики, а также о их желании найти работу за границей (потенциальные мигранты) или в Кыргызской Республике (возвратившиеся мигранты). Чтобы зарегистрировать в реестре как можно больше нуждающихся в поддержке мигрантов, будет проведена информационная кампания. В основном, собранные сведения будут касаться тех районов страны, где наблюдается высокий уровень внешней миграции, что поможет мобилизовать трудовых мигрантов и информировать их о процессе и преимуществах, связанных с регистрацией в базе данных мигрантов. В рамках этого подкомпонента также будет разработан вопросник, который будет использоваться для сбора фактических данных для реестра мигрантов.

**Компонент 3: Укрепление систем обеспечения социальной защиты (1,5 млн долларов США)**

Перед данным компонентом стоит задача, относящаяся к среднесрочной и долгосрочной перспективе: повысить эффективность и действенность систем обеспечения социальной защиты в Кыргызской Республике. Для реализации поставленной задачи, в рамках данного компонента будут поддерживаться мероприятия Проекта модернизации и устойчивости энергетического сектора (P177871). Относящиеся к социальной защите мероприятия вышеназванного проекта предусматривают интеграцию модуля информационной системы социальной помощи «Социальный паспорт малоимущей семьи» (система сбора и обработки данных о домохозяйствах на местном уровне) с системами, используемыми энергетическими компаниями, и (ii) повышение потенциала и эффективности IT-системы социальной помощи, имеющей теперь новый сервер и оборудование. Чтобы дополнить проводимую работу, предлагаемый проект через данный компонент будет финансировать деятельность, связанную с IT-устойчивостью, дополнительной безопасностью данных и расширением функциональности IT-систем социальной защиты (подкомпонент 3.1). Кроме того, в рамках этого компонента будет финансироваться отдел реализации проекта (подкомпонент 3.2). В целом, за счет совершенствования IT-систем социальной защиты и улучшения обмена данными, этот компонент позволит Кабинету Министров Кыргызской Республики лучше подготовиться к предстоящему замедлению экономического роста или к другим рискам, включая климатические и природные риски, которые могут негативно сказаться на доходах бедных и уязвимых домохозяйств.

Данный подкомпонент обеспечит плавное и защищенное внедрение новой IT-архитектуры и электронный обмен данными, что позволит укрепить системы оказания социальной поддержки на местном уровне. Новая IT-архитектура, которая будет разработана в рамках Подкомпонентов 1.1 (увеличение размеров УБК), 1.2 (методологии УБК и модуль «Отбор бенефициаров» в IT-системе УБК), 2.1 (модуль «Социальный контракт» в IT-системе социальной поддержки), 2.2 (модуль «Занятость молодежи» в IT-системе рынка труда) и 2.3 (Модуль «Реестр мигрантов» в IT-системе рынка труда). Это будет достигнуто путем:

(а) модернизация действующих информационных систем МТСОМ;

(b) установления протоколов обмена данными между новой архитектурой программного обеспечения и системой межведомственного электронного взаимодействия «ТУНДУК»;

(c) улучшения сетевой инфраструктуры за счет приобретения надежных современных маршрутизаторов со встроенной системой защиты данных, на базе которых в дальнейшем будет построена локальная доменная сеть, позволяющая строить современные системы защиты персональных данных и осуществлять централизованный мониторинг,

(d) обеспечение доступа с локальных рабочих станций не только к базам данных, но и к определенным ресурсам на центральном уровне (в виде демо- и рабочих версий приложений, системных программ, базы знаний, а центральный офис позволит построить систему выборочного переключения и мониторинга периферийных рабочих станций и реализовать идею создания в будущем единого центра управления и мониторинга рабочей сети Министерства и рабочих станций). Это укрепит инфраструктуру децентрализованных клиентов, расширит доступные данные, тем самым улучшив адресность, обеспечит доступ к базам данных и другим ресурсам на центральном уровне: дистанционное обучение, актуальные приложения, защищенная система защиты данных, системные программы, база знаний и т. д.

(f) приобретение аппаратных средств взамен наиболее старого оборудования, которым пользуются областные отделения МТСОиМ, так как работа министерства связана с обработкой и хранением персональных данных граждан Кыргызской Республики в автоматизированных информационных системах (АИС).

В рамках этого подкомпонента будут финансироваться обучение, техническая помощь, консультационные услуги, IT-оборудование, программное обеспечение и модернизация информационных систем.

Подкомпонент 3.2 Отдел реализации проекта и мониторинг проекта (0,7 млн долларов США)

В рамках этого подкомпонента будет сформирован Отдел реализации проекта (ОРП), который будет обеспечивать бесперебойную реализацию мероприятий проекта. Данный подкомпонент будет финансировать Отдел реализации проекта (ОРП) при МТСОМ. ОРП будет обеспечивать бесперебойную коммуникацию и обмен между ВБ и МТСОМ вспомогательной документацией, касающейся мониторинга, технической поддержки, закупок, финансового управления, а также социальных и экологических аспектов проекта. Кроме того, ОРП будет обеспечивать мероприятиям проекта повседневную поддержку, включая отслеживание хода реализации, подготовку заявок на снятие средств и составление отчетов, как это определено в юридическом соглашении.

В состав ОРП войдут специалисты, отвечающие требованиям, указанным в техническом задании для каждой должности (техническое задание должно отвечать требованиям Банка). ОРП будет включать в себя как минимум следующих сотрудников: координатор проекта, специалист по финансовому управлению, специалист по закупкам, специалист по экологическим и социальным охранным мерам. Компонент будет финансировать: (a) расходы, связанные с сотрудниками ОРП; (b) услуги, предлагаемые сторонними консультантами (в случае необходимости); (c) приобретение канцелярских принадлежностей и оборудования; (d) обучение сотрудников ОРП и всех заинтересованных сторон (если это необходимо для реализации проекта); (e) аудиторские проверки и операционные расходы, включая возможные ознакомительные поездки и командировки для осуществления надзора; (f) семинары и конференции (по согласованию с Банком) для распространения передовой практики и обмена извлеченными уроками; (g) мониторинг и оценку проекта, мероприятия, обеспечивающие прозрачность проекта и обратную связь с гражданами (по мере необходимости).

# НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

## Применимые национальные законы и положения

Социальная защита граждан гарантирована **Конституцией** Кыргызской Республики. Основа для социальной защиты заложена в статьях 19 и 44:

**Статья 19.**

1. Государство заботится о благосостоянии народа и его социальной защите.

2. Кыргызская Республика обеспечивает поддержку социально незащищенных категорий граждан, охрану труда и здоровья.

3. Кыргызская Республика развивает систему социальных служб, медицинского обслуживания, обеспечивает гарантии государственных пенсий, пособий и иные гарантии социальной защиты.

**Статья 44.**

1. В Кыргызской Республике в предусмотренных законом порядке и случаях гарантируется социальное обеспечение за счет государства в старости, в случае болезни, инвалидности, утраты трудоспособности, потери кормильца.

2. Пенсия, социальное пособие и другая социальная помощь обеспечивают уровень жизни не ниже установленного законом размера прожиточного минимума.

3. Государство обеспечивает функционирование системы социальной защиты лиц с ограниченными возможностями здоровья, основанной на полном и равном осуществлении ими прав и свобод человека и гражданина, их социальную интеграцию без какой-либо дискриминации, создание доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и улучшения качества их жизни.

4. Государство поощряет добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительную деятельность.

5. 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 Кыргызкой 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.

**Поддержка безработных**

Согласно Закону Кыргызской Республики № 214 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, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики, при предоставлении выписки из личного страхового счета, подтверждающего отчисления страховых взносов в Социальный фонд Кыргызской Республики. 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).

Также, вопрос рассмотрения жалоб граждан по вопросам государственных пособий регулируется Положением о Комиссии по рассмотрению заявлений и жалоб граждан о назначении и выплате государственных пособий при местной государственной администрации и мэрии города, утвержденным Постановлением Правительства Кыргызской Республики от 29 июня 2018 года № 307.

Целью деятельности Комиссии является рассмотрение заявлений и жалоб граждан о назначении и выплате государственных пособий.

Задачами Комиссии являются:

- рассмотрение заявлений или жалоб граждан о спорных вопросах, возникших при назначении и выплате государственных пособий;

- урегулирование разногласий между гражданами и органами социального развития по вопросам назначения и выплаты государственных пособий;

- предотвращение злоупотребления служебными полномочиями должностными лицами уполномоченных органов, имеющими право на назначение и выплату государственных пособий.

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

## 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 измерения, 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.

# ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ КЛЮЧЕВЫХ СТОРОН

## 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:

1. 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;
2. 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;
3. 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 категории[[2]](#footnote-2); с такими лицами может потребоваться дополнительное взаимодействие, чтобы обеспечить их справедливое участие в связанных с проектом консультациях и решениях.

## Непосредственно затрагиваемые проектом стороны

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

* Малообеспеченные семьи с детьми до 16 лет;
* Домохозяйства и лица, на доходы которых кризис повлиял напрямую;
* 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.

## Другие заинтересованные стороны

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

* Министерство труда, социального обеспечения и миграции КР;
* Областные и районные управления Министерства труда, социального обеспечения и миграции КР;
* 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);

## 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 домохозяйства 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.

## 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

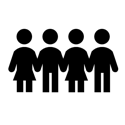
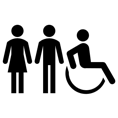
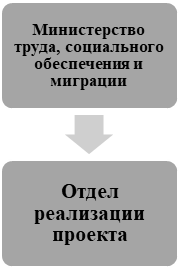
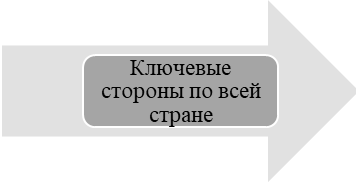
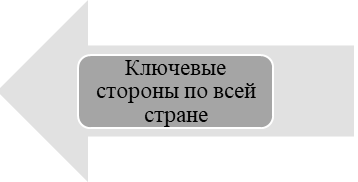
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ключевая сторона | Уровень | Описание | Сфера компетенции | Интерес | Степень влияния |
| Министерство финансов | Национальный | Министерство финансов – государственный орган, отвечающий за разработку государственной политики в бюджетной и налоговой 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, социального обеспечения и миграции | 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 |
|  |  |  |  |  |  |
| Районные[[3]](#footnote-3)/городские управления МТСОМ | местный | Администрируют и оформляют социальные выплаты и льготы в рамках района  Реализуют меры по содействию занятости | оординируют и реализуют мероприятия при взаимодействии с ключевыми сторонами | Умеренный | Высокая |
| Областные администрации  (Полномочные представители Президента 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  Мэрии городов Бишкек, Ош | 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.  Содействуют привлечению бизнес сообществ, работодателей и бенефициариев. | Умеренный | Умеренная |
| Айыл окмоту | Местный | Айыл окмоту – исполнительный орган местного самоуправления (МСУ) | Помогает определять получателей | Высокий | Высокая |
| Айыльный кенеш | Местный | Айыльный 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 |
|  |  |  |  |  |  |
| ~~Непосредственно затрагиваемые проектом стороны[[4]](#footnote-4):~~   * ~~Мигранты;~~ * Безработная молодежь | ~~Местный~~ | ~~Лица, потерявшие работу/доход в результате кризиса~~  Безработная молодежь в возрасте до 29 лет. | ~~Финансовая и техническая поддержка~~ | ~~Высокий~~ | ~~Низкая~~ |
| Социально незащищенные и уязвимые группы[[5]](#footnote-5). | Местный | Лица/группы, на которых непропорционально сильно повлиял экономический кризис в стране | Особая поддержка | Высокий | Низкая |
| Бизнес сообщества, Ассоциации работодателей, работодатели | Национальный/местный | Предоставляют вакансии для бенефецариев | Обеспечение рабочими местами | Высокий | Высокий |
| Профессиональные лицеи, учебные центры | Местный | Услуги провайдеров обучения по профессиональному обучения, переобучению и повышению квалификации бенефецариев | Организация качественных краткосрочных курсов | Высокий | Высокий |

# 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 сторонами 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.

Рисунок №1***.*** Схема взаимодействия с ключевыми сторонами

## 



## Краткий обзор взаимодействия с ключевыми сторонами в ходе подготовки проекта

. 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 МТСОМ. 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 Кабинета Министров КР, чтобы обсудить последствия пандемии для социального сектора и экономики и понять, как Всемирный банк может помочь государству в сложившихся условиях. Кабинет Министров КР попросило Всемирный банк помочь смягчить последствия экономического кризиса: укрепить готовность системы социальной защиты к кризису. После этого команда Всемирного банка провела дополнительные встречи с Министерством финансов, МТСОМ, 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; экономический кризис в стране негативно повлиял на эти доходы. |
| Доходы от трудовой деятельности составляют 70% доходов малообеспеченных домохозяйств и 68% всех домохозяйств. |
|  |
| Сокращение доходов от трудовой деятельности негативно скажется на потреблении домохозяйств, особенно наиболее уязвимых. |
| Экономический кризис, привел к росту цен на основные виды продуктов питания, товаров первой необходимости и лкарственные препараты, , 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 доходов от трудовой деятельности у малообеспеченных лиц. |
|  |
| Сбои в цепи поставок приводят к сокращению производства и доходов. |
| Последствия сильнее всего ощущаются малообеспеченными и уязвимыми домохозяйствами, |
| 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. |
| В связи с развитой неформальной занятостью в стране не представляется возможным обеспечить полноценную адресность системы предоставления пособия «уй-булого комок». |
|  |
|  |
|  |
| 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, социальные пособия необходимо эффективно реструктурировать (помимо этого, для них требуется возможность маневра бюджетными средствами). |
| В Кыргызстане наблюдается высокий уровень безработицы среди молодежи, особенно в городах. Доля молодежи, которая не работает, не проходит тренинги и не получает образования, составляет 21 процент (среди женщин этот показатель превышает 30 процентов). |
| Ограниченное количество активных мер по содействию занятости безработных граждан: профессиональное обучение, переобучение и оплачиваемые общественные работы. При этом, мера оплачиваемые общественные работы не пользуется спросом среди безработной молодежи. |
| Министерство труда, социального обеспечения и миграции через службы занятости в 8 районах запустило пилотную программу трудоустройства по линии оплачиваемых общественных работ, предлагающие временные стажировки молодежи с высшим образованием, средне специальным образованием. |
| Работодатели испытывают потребность в квалифицированных кадрах. В то же время, безработная молодежь имеет трудности при трудоустройстве по причине отсутствия опыта работы и соответствующей квалификации и навыков. |

## 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.

## 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.

## Предлагаемая стратеги 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 получат 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.

## Информирование ключевых сторон

Ключевые 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 |
| МТСОМ | 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, социального обеспечения и миграции | 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 |
|  |  |  |  |  |  | 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 МТСОМ | 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. |
| Районные/городские управления МТСОМ | 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 местные сообщества | Ежеквартально | Критерии получения пособий и льгот | Предотвратить ошибочное включение или невключение лиц в число получателей |
| Непосредственно затрагиваемые проектом стороны, получатели | Консультации и информационно-разъяснительная работа с получателями, информационные стенды | 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 | Информировать получателей о механизме рассмотрения обращений. |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Районные/городские управления МТСОМ | Все ключевые стороны, включая непосредственно затрагиваемые проектом стороны (ПППКР, МГА, мэрии городов, айыл окмоту и др.) | Информационно-разъяснительная работа и консультации с ключевыми сторонами | Районные/городские управления МТСОМ | Ежеквартально | Общественные встречи, личные встречи с ключевыми сторонами и получателями услуг. 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 |
| получатели услуг | Информационные стенды  Веб сайты  Социальные сети | районные/городские управления МТСОМ | Регулярно | Личные встречи с получателями. Листовки, плакаты, брошюры, раздаточные материалы | Информировать и проконсультировать |
| Непосредственно затрагиваемые проектом стороны, получатели | Механизм рассмотрения обращений | Районные/городские управления МТСОМ | Регулярно | Личные встречи, виртуально и офлайн | Информировать получателей о механизме рассмотрения обращений |
| Комитеты айыл окмоту | 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 |

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 по мере необходимости. Эти встречи будут проводиться в соответствии с технической запиской Всемирного банка «Общественные консультации и взаимодействие с ключевыми сторонами проектов, получающих поддержку ВБ,**.**

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

## Механизмы реализации

Все обязанности, связанные с взаимодействием с ключевыми сторонами, возлагаются на ОРП при Министерстве труда, социального обеспечения и миграции. 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 МТСОМ. 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.

## Роли и обязанности

За взаимодействие с ключевыми сторонами будет отвечать МТСОМ, 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 МТСОМ | * + 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; |
|  |  |
|  |  |
| Районные/городские управления МТСОМ | * + Информируют 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 ПВСК;   + 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 | * + 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 | * + Взаимодействуют с ОРП по вопросам структуры проекта;   + Озвучивают вопросы, которые вызывают опасения, помогая проекту учесть интересы всех сторон. |
| Финансовые учреждения | * По согласованию с ОРП работают с ключевыми сторонами; * Готовят, распространяют и публикуют отчеты в работе с ключевыми сторонами. |

## 

## Раскрытие информации

В настоящее время проектная документация, включая сведения о социальных последствиях проекта, публикуется на сайте МТСР на кыргызском, русском и английском языках (<https://mlsp.gov.kg/>). В будущем МТСР 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 МТСР 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 МТСР и всех его районных управлений. МТСР будет регулярно обновлять этот сайт (не реже одного раза в месяц). Помимо этого, МТСР будет регулярно публиковать информацию о проекте на своей странице в Facebook (<https://www.facebook.com/Эмгек-жана-социалдык-өнүгүү-министрлиги-270039493696936>).

## 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 информацию обо всех мероприятиях, связанных со взаимодействием с ключевыми сторонами, позволяя организовать координацию и мониторинг более эффективно. Каждые шесть месяцев МТСР 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 х $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 |

# МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

## 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.

## Процедура рассмотрения обращений

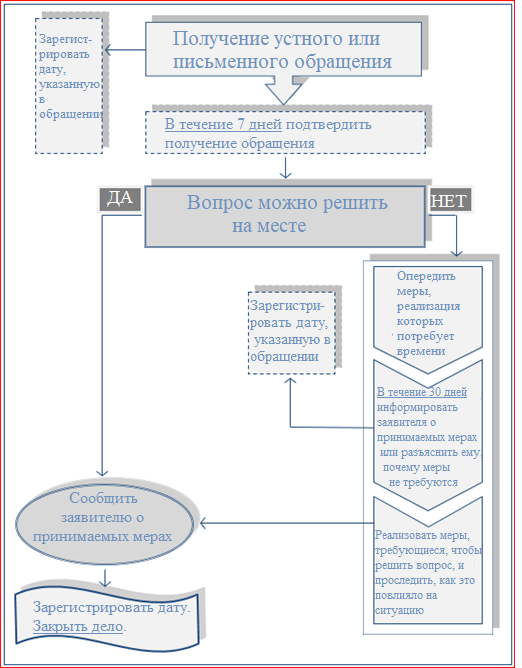
Информация о МРО будет распространяться в рамках общей работы с общественностью (например, через интернет-сайты и социальные сети). В общественных местах – включая управления МТСР и Соцфонда, госучреждения (включая областной и районный уровень), офисы проекта, сёла, айыл окмоту[[6]](#footnote-6), информационные стенды и др. – будут размещаться и раздаваться плакаты и брошюры. Помимо этого, информация о МРО будет публиковаться на сайтах МТСР и Соцфонда. Процедура рассмотрения обращений будет состоять из шести этапов (см. Рис. 3):



#### Рисунок №2. Процедура рассмотрения обращений[[7]](#footnote-7)

* ***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.
* ***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, кода жадоба подается анонимно);
* Дату, когда заявитель подтвердил получение информации о предлагаемом решении (желательно в письменно виде);
* Сведения о том, остался ли заявитель удовлетворен решением, и можно ли закрывать жалобу;
* Дату, когда решение было исполнено (если оно было исполнено).

МТСР предоставят в распоряжение проекта свои межрайонные и районные управления. Координаторами по рассмотрению обращений, действующими от имени ОРП, 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 ОРП, 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** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **ПЕРВЫЙ УРОВЕНЬ**  **GRC2**  **Районное отделение МТСР:**  Адрес:  Тел:  Факс:  Адрес электронной почты:  Сотрудник, отвечающий за журнал учета обращений: | Письменно и в электронном формате | 1. Районное управление МТСР 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 | 5 дней  15 дней |
| **ВТОРОЙ УРОВЕНЬ**  **GRC 3**  **Отдел реализации проекта:**  Адрес:  Тел.:  Факс:  Сотрудник, отвечающий за журнал учета обращений: | Письменно и в электронном формате | 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 МТСОМ | 7 дней  15 дней |

## 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.

## Каналы для подачи обращений

Подать обращение можно по одному из следующих каналов:

Таблица №5. Каналы для получения информации и подачи обращения[[8]](#footnote-8)

|  |  |
| --- | --- |
| 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-йуровень | 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 подчеркнуто). Помимо этого, информацию можно будет получить в МТСР и Соцфонде в Бишкеке. Полугодовые отчеты о реализации ПВКС можно будет скачать на сайте проекта или получить в областных и районных управлениях.

## 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](mailto: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](mailto: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 Всемирного 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](http://www.inspectionpanel.org/).

# 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.

1. ГМД представляет собой одну треть от нижней границы прожиточного минимума (черты бедности). [↑](#footnote-ref-1)
2. 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. [↑](#footnote-ref-2)
3. Rayon – administrative subdivision of oblast in the Kyrgyz Republic [↑](#footnote-ref-3)
4. Непосредственно затрагиваемые проектом стороны перечислены выше в разделе 4.2. [↑](#footnote-ref-4)
5. Социально незащищенные лица или группы перечислены выше в разделе 4.4. [↑](#footnote-ref-5)
6. Айыл окмоту – сельская управа – орган местного самоуправления. [↑](#footnote-ref-6)
7. 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. [↑](#footnote-ref-7)
8. Как только будет открыт ОРП, контактные данные будут изменены. [↑](#footnote-ref-8)