

Тиркеме

Кыргыз Республикасынын
коомчулукту өнүктүрүү жана
инвестициялоо Агентствосунун

2025-жылдын «04» 04
№129/25 буйругуна карата

**«Кыргыз Республикасынын коомчулукту өнүктүрүү
жана инвестициялоо Агентствосунун кайтарым байланыш механизми
жана даттанууларды кароо механизми жөнүндө»
ЖОБО**

1. Жалпы жоболор

1.1. Кыргыз Республикасынын коомчулукту өнүктүрүү жана инвестициялоо Агентствосунда (АРИС) кайтарым байланыш механизми жана даттанууларды кароо механизми (мындан ары – КБМ / ДКМ) иштейт.

1.2. КБМ / ДКМ - бул жарандарга, долбоордун бенефициарларына жана башка кызыкдар жактарга АРИСтин долбоорлоруна / программаларына (долбоорлоруна) тиешелүү маселелер боюнча кайрылууларды *(арыздарды, сунуштарды, даттанууларды, суроо-талаптарды, оң пикирлерди)* жөнөтүүгө жана Кыргыз Республикасынын 2007- жылдын 4-майындагы № 67 «Жарандардын кайрылууларын кароонун тартиби жөнүндө» Мыйзамы жана АРИСтин ички документтери менен белгиленген тартипте, мөөнөттөрдө жооп алууга мүмкүндүк берүүчү кайтарым байланыш системасын билдирет.

1.3. Долбоордун кызыкдар тараптары – бул долбоор түз же кыйыр түрдө оң жана / же терс таасирин тийгизиши мүмкүн болгон адамдар. Долбоордун кызыкдар тараптары башка укуктар менен катар төмөнкүдөй укуктарга ээ: маалымат алуу укугу; мыйзамсыз кийлигишүүдөн жана коррупциядан коргоо укугу. Мында, ар кандай кызыкдар жак *(анын ичинде эсергиликтүү тургундар, подрядчылар, долбоордун кызматкерлери, бийлик органдары жана башка кызыкдар тараптар)* эгерде мындай адам жогоруда көрсөтүлгөн укуктардын бири же бир нечеси, же долбоордун кандайдыр бир принциптери же жол-жоболору бузулду деп эсептесе, даттанууга укуктуу.

1.4. КБМ / ДКМ системасы боюнча АРИСтин долбоорлору жана иш-чаралары боюнча ыкчам, объективдүү жана ишенимдүү маалыматты алууда өз ара аракеттенүү камсыздалат.

1.5. КБМ / ДКМ системасы АРИСтин долбоорлору ишке ашырылып жаткан Кыргыз Республикасынын бардык облустарын, райондорун, шаарларын жана айыл аймактарын камтыйт.

2. КБМ / ДКМ милдеттери жана функциялары

2.1. КБМ / ДКМ негизги милдеттери:

2.1.1. КБМ / ДКМ ар кандай каналдары аркылуу бенефициарлардан ар тараптуу маалыматты алууга көмөк көрсөтүү;

2.1.2. суроо-талаптарды талдоо жана алар боюнча иш алып баруу;

2.1.3. негизги кызыкдар тараптар менен үзгүлтүксүз маалымдоого көмөк көрсөтүү;

2.1.4. АРИСтин түзүмдүк бөлүмдөрүнө / долбоорлоруна, анын ичинде облустук жана райондук *(эгерде бар болсо)* өкүлчүлүктөргө АРИСтин ишке ашырылып жаткан долбоорлорунун алкагында жергиликтүү маанидеги маселелерди чечүүдө АРИСтин ролу жөнүндө маалыматты жайылтууда жана кеңири коомчулукка маалымдоодо көмөк көрсөтүү.

2.2. КБМ / ДКМ функциялары:

2.2.1. КБМ / ДКМ аркылуу бенефициарлардан / кызыкдар тараптардан түшкөн суроо-талаптар менен иштөө;

2.2.2. АРИСтин бенефициарлары менен КБМ чыңдоого көмөк көрсөтүү;

2.2.3. Кыргыз Республикасынын калкынын арасында АРИСтин КБМ / ДКМ жөнүндө маалыматты жайылтууга көмөк көрсөтүү;

2.2.4. КБМ / ДКМ ишине үзгүлтүксүз талдоо жүргүзүү, тобокелдик аймактарын аныктоо, келип түшкөн суроо-талаптардын санын, сапатын жана мүнөзүн талдоо;

2.2.5. жарандардын кайрылуулары боюнча АРИСтин кызматкерлери тарабынан жетекчиликтин тапшырмаларынын аткарылышына туруктуу мониторинг жүргүзүү, кайрылууларды кароо боюнча комиссиялардын курамына катышуу;

2.2.6. кайрылууларды кароонун жыйынтыгы боюнча кабыл алынган чечимдердин АРИСтин кызматкерлери тарабынан аткарылышына көзөмөл жүргүзүү;

2.2.7. АРИСтин долбоорлорун ишке ашыруудагы тобокелдиктерге жана тоскоолдуктарга талдоо жүргүзүү, ошондой эле АРИС КБМ / ДКМ алкагында сапаттуу, жеткиликтүү, ачык, туруктуу жана көп каналдуу байланышты камсыз кылуу боюнча жалпы сунуштарды иштеп чыгуу;

2.2.8. жергиликтүү коомчулуктун жана ар кандай максаттуу топтордун АРИСтин ишмердүүлүгүн кабыл алуу тенденцияларын аныктоо максатында ЖМКнын отчетторуна үзгүлтүксүз мониторинг жүргүзүү.

3. КБМ / ДКМ иши

3.1. Бардык суроо-талаптар катталып, кайрылуунун маселелери компетенциясында турган АРИСтин кызматкерлери менен макулдашуу боюнча тиешелүү жоопту даярдоо үчүн КБМ / ДКМ жооптуу кызматкерине өткөрүлүп берилүүгө тийиш.

3.2. КБМ / ДКМ жеткиликтүүлүгүн камсыз кылуу үчүн, кызыкдар адамдар кайрылууларды жөнөтө ала турган кайтарым байланыш каналдары, атап айтканда *(бирок алар гана эмес)*:

- телефон аркылуу кайрылуу *(сүйлөшүүлөр жазылышы мүмкүн)*;
- WhatsApp – тексттик билдирүүлөр менен ыкчам алмашуу системасы;
- социалдык тармактар (Фейсбук, Инстаграм ж.б.);
- жеринде жана / же жергиликтүү адистер аркылуу жумушчу сапарларда, жолугушууларда келип түшкөн оозеки же жазуу жүзүндөгү кайрылуулар;
- АРИСтин кеңсесине түздөн-түз жөнөтүлгөн кирүүчү корреспонденция;
- КБМ / ДКМ электрондук почтасы боюнча кирүүчү корреспонденция;
- АРИСтин онлайн-платформасы.

3.3. КБМ / ДКМ аркылуу кайрылууну каалаган жарандарга, кызыкдар жактарга кайтарым байланыш каналдарын колдонууда жеткиликтүүлүк камсыздалат.

3.4. КБМ / ДКМ жөнүндө маалымат жарандарга, бенефициарларга жана долбоордун кызыкдар тараптарына үзгүлтүксүз маалымат каналдары *(телерадиокомпаниялар, басма басылмалар, радиостанциялар, маалымат агенттиктери, социалдык тармактар)*, анын ичинде АРИСтин долбоорлорун ишке ашыруунун бардык этаптарында жолугушууларды, тегерек столдорду, коомдук угууларды, жумушчу жолугушууларды уюштуруу аркылуу жана башка маалымат булактары аркылуу таратылышы мүмкүн.

4. Кайтарым байланышта жоопторду иштетүү жана берүү

4.1. Кайтарым байланышты каттоо.

4.1.1. Консолидациялоо, талдоо жана бирдиктүү маалыматтарды берүү максатында (донорлорго, АРИСтин Аткаруучу директоруна жана долбоордун координаторлоруна отчеттор) КБМ / ДКМ берилген же КБМ / ДКМ аркылуу өткөн бардык суроо-талаптар КБМ / ДКМ «1С» системасында катталат.

4.1.2. Жазышуу жүзүндө же оозеки алынган билдирүүлөр аркылуу келип түшкөн кайрылуулар КБМ / ДКМ «1С» программасынын конфигурациясына төмөнкү маалыматтар менен кирүүчү корреспонденцияларды талдоо жана контролдоо үчүн киргизилет (берилгенине жараша):

- фамилиясы, аты, атасынын аты;
- катталган жана жашаган дареги же уюлдук телефон номери;
- мазмуну;
- башка маалымдама маалыматтары.

4.1.3. КБМ / ДКМ каналдары аркылуу кабыл алынган электрондук кайрылуулар (электрондук почта, ишеним телефону, социалдык тармактар ж.б.) «1С» системасында КБМ / ДКМ конфигурациясында КБМ / ДКМ жооптуу адиси тарабынан катталат.

4.1.4. Кайрылуулар кайрылган жактын маалыматтарын көрсөтпөстөн купуя түрдө да берилиши мүмкүн. Кызыкчылыктардын кагылышын болтурбоо үчүн бардык учурларда, анын ичинде кайрылууну берген адамдын инсандыгы белгилүү болгондо да купуялуулук камсыз кылынууга тийиш.

4.2. Категориялардын классификациясы / КБМ / ДКМ категориялары боюнча бөлүштүрүү. Кайрылууларды алганда, КБМ / ДКМ адиси аларды «1С» системасында КБМ / ДКМ конфигурациясында кайрылуунун түрлөрү жана категориялары боюнча бөлүштүрөт.

КБМ / ДКМ конфигурациясында
төмөнкү **түрлөр** боюнча бөлүштүрүлөт:

№	Кайрылуунун түрү
1	Сунуштар
2	Билдирүүлөр
3	Даттануулар
4	Пикирлер
5	Суроо-талаптар

КБМ / ДКМ конфигурациясында
төмөнкү **категориялар** боюнча бөлүштүрүлөт:

№.	Классификация
1	Жалпы суроолор жана сунуштар
2	Долбоордун жол-жоболорун жана саясатын бузуулар
3	Келишимдик милдеттенмелерди бузуу
4	Финансылык жана бийликти кыянаттык менен пайдалануу (алдамчылык, каражаттарды кыянаттык менен пайдалануу, кийлигишүү)
5	Сексуалдык эксплуатация, зордук-зомбулук жана ыдык көрсөтүү (СЭЗ, СЫ, ГЗ)
6	Эмгек мыйзамдарын бузуулар
7	Ыраазычылык билдирүү

**Коопсуздук чаралары боюнча даттанууларды «1С» системасынын
КБМ / ДКМ конфигурациясында бөлүштүрүү**

№	Коргоочу чаралар	Чаралардын классификациясы (курулуш же башка иш-чаралардын жүрүшүнүн учурунда)
1.	Экологиялык (биологиялык)	- флора, - фауна.
2.	Социалдык	- ден соолук коопсуздугу, - көчүрүү саясаты, - коомчулуктун болгон коммуникацияларга жеткиликтүүлүгү, - эстетиканы жана ландшафтты сактоо, - маданий мурастарды сактоо (чыр-чатактардын алдын-алуу).
3.	Физикалык	- топурак, - суу ресурстары, - абанын сапаты.

4.3. Аракет / жооп. Бөлүштүрүлгөндөн кийин даттануу катары аныкталган учурлар зарыл болгон учурда кароо үчүн жооптуу адамга жөнөтүлөт. Даттануу менен иштей турган кызматкерлер фактыларды чогултуп, даттануунун негизинде жаткан жагдайлардын толук сүрөтүн түзүү үчүн маалыматтарды такташат. Текшерүү, адатта, зарылчылыкка жараша, жер-жерлерге барууларды, документтердин серебн, даттанып жаткан жак менен жолугушууну (эгерде арыздануучу ким экени белгилүү болсо жана катышууну кааласа) жана көйгөйдү чече ала тургандар менен жолугушууларды (анын ичинде формалдуу жана формалдуу эмес жергиликтүү коомчулуктун лидерлерин) камтыйт. Ошондой эле акча каражаттарын максатсыз пайдалануу боюнча даттануулар боюнча жабдып-жеткирүүчүлөр жана подрядчылар менен жолугушуулар уюштурулушу мүмкүн. Эмгек мыйзамдарынын бузулушуна байланыштуу даттануулар АРИСтин кадрлар, укуктук камсыздоо жана иш кагаздарын жүргүзүү боюнча адисинин кийлигишүүсүн талап кылат. Жооптуу адам КБМ / ДКМ кызматкери менен аракеттер планын макулдашат жана маселени чечүү үчүн мөөнөттөрдү белгилейт.

Эгерде даттануу долбоорду ишке ашырууга байланышкан маселелерге тиешелүү болсо, КБМ / ДКМ адиси даттанууну долбоордун тиешелүү координаторуна жөнөтөт.

Эгерде даттануу АРИСтин ишине, эмгек мыйзамдарын бузууга же долбоорлорду ишке ашыруунун алкагында АРИС тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтардын кайсы болбосун бенефициарына же ушундай бенефициарлар менен байланышкан ар кандай адамдарга (АРИСтин кызматкерлери, подрядчылар тарабынан) карата кадыр-баркты басмырлаган сексуалдык мүнөздөгү ар кандай аракеттерге (СЭЗ, СЫ, ГЗ) тиешелүү болсо, КБМ / ДКМ адиси аны АРИСтин Аткаруучу директоруна жөнөтөт.

АРИС сексуалдык эксплуатациянын, ырайымсыз мамиленин жана мыйзамга туура келбеген аракеттердин алдын-алуу үчүн акылга сыярлык чараларды көрүүгө милдеттенет.

КБМ / ДКМ тиешелүү кызматкери жана адиси жазуу жүзүндөгү (электрондук) кайрылуу катталган күндөн тартып 14 (он төрт) жумушчу күндүн ичинде текшерүү жүргүзөт. Эгерде кайрылууну чечүү үчүн атайын текшерүү жүргүзүү, кошумча материалдарды суратып алуу же болбосо башка чараларды көрүү зарыл болсо, кайрылууну чечүү мөөнөттөрү демейдегиден башкача тартипте узартылышы мүмкүн, бирок 30 календардык күндөн ашык эмес. Бул жөнүндө чечим АРИСтин Аткаруучу директору тарабынан кабыл алынат жана арыз ээсине жазуу жүзүндө (электрондук) билдирилет.

4.4. КБМ / ДКМ тиешелүү кызматкери жана адиси милдеттүү:

- жарандардын кайрылууларына карата ушул Жободо жана Кыргыз Республикасынын башка мыйзам актыларында белгиленген талаптарды сактоого;

- кайрылууну кароого кабыл алууга же тиешелүүлүгүнө карата жөнөтүүгө, же кайрылуучуга кайда кайрылуу керектигин түшүндүрүүгө;
- ушул Жободо белгиленген мөөнөттө кайрылууну маңызы боюнча кароого, анда көрсөтүлгөн фактыларга объективдүү баа берүүгө жана алардын чындыгын текшерүүгө;
- жарандардын укуктарын, эркиндиктерин жана мыйзамдуу таламдарын бузган мыйзамсыз аракеттерди (*аракетсиздикти*) жоюу боюнча токтоосуз чараларды көрүүгө;
- зарыл болгон учурда, кайрылууда камтылган маалыматтарды текшерүү үчүн жерине барууга;
- даттануу боюнча жүйөлүү жана негизделген чечим чыгарууга;
- кайрылууну кароонун натыйжалары жана ал боюнча кабыл алынган чечим жөнүндө жазуу жүзүндө же электрондук байланыш аркылуу жарандарга билдирүүгө.

4.5. Кабарлоо. Кайрылууну калтырган адамга 3 жумушчу күндүн ичинде анын даттануусу кабыл алынгандыгы жана кароо жана аткаруу жол-жобосу башталгандыгы жөнүндө телефон же башка КБМ / ДКМ каналдары аркылуу билдирилиши керек. Кабарлоо КБМ / ДКМ «1С» системасында катталууга тийиш. КБМ / ДКМ кызматкери төмөнкү маалыматтарды берүүгө милдеттүү:

- кайрылуу келип түшкөн аткаруучунун (*долбоордук адистин*) маалыматтары;
- аткаруу мөөнөтү (*14 жумушчу күндүн ичинде, же болбосо, суроо-талап катталган күндөн тартып 30 календардык күндүн ичинде*);

Кайрылуулар боюнча иш-аракеттердин жүрүшү долбоордун өзгөчөлүгүн эске алуу менен кайрылуу/даттанууну кароонун ички механизми аркылуу долбоордун жетекчиси тарабынан бекитилиши мүмкүн.

4.6. Аткарылышын контролдоо. Карап чыгуу аяктагандан кийин жаран/бенефициар анын кайрылуусу боюнча АРИС тарабынан кабыл алынган чечим жөнүндө кабарлоо алат. Эгерде жаран / бенефициар арызды кароонун натыйжасында алынган чечимге канааттанбаса, ал апелляцияга укуктуу. Апелляцияны кантип берүү боюнча нускама жооп менен бирге берилет.

4.7. Апелляция. Апелляция АРИСтин кайрылууларды кароо боюнча атайын түзүлгөн комиссиясы тарабынан каралат. АРИСтин Аткаруучу директору долбоордун жетекчилеринин, АРИСтин түзүмдүк бөлүмдөрүнүн жана башка кызыкдар жактардын ичинен Апелляцияларды кароо боюнча комиссияны түзөт, ал апелляциялык угууну өткөрөт.

Кайрылууларды кароо комиссиясынын курамына [X¹] адам кирет, алардын ичинен [X] КБМ / ДКМ мүчөлөрү жана [X] долбоорлорду ишке ашыруу бөлүмдөрүнөн жана АРИСтин Байкоочу кеңешинен көз карандысыз адамдар (*макулдашуу боюнча*).

Эгерде даттанууларда сексуалдык эксплуатацияга, зордук-зомбулукка жана ыдык көрсөтүүгө байланыштуу маселелер камтылса, анда комиссиянын курамына милдеттүү тартипте гендер боюнча адис, ал эми эгерде ал жок болсо, бул маселелер компетенциясына кирген адис кириши керек.

Кайрылууну апелляциялык кароодон кийин кароонун жыйынтыгында кабыл алынган чечимге нааразы болгон жаран/бенефициар чечимге сотко даттанууга укуктуу.

5. Персоналды комплектациялоо жана потенциалды жогорулатуу

5.1. Ролдор жана жоопкерчиликтер. КБМ / ДКМ кызматкери кайрылууларды кабыл алат жана аларды жооптуу кызматкерге же долбоордун кызматкерине аткаруу үчүн жөнөтөт. Кайрылуу жана аткаруучулар боюнча бардык маалыматтар КБМ / ДКМ «1С» системасына киргизилет, анда кайрылууну кароо боюнча бардык аракеттер чагылдырылат.

5.2. КБМ / ДКМ жүрүшү жөнүндө отчет төмөнкү маалыматтарды чагылдырууга тийиш:

¹ Кайрылуунун түрүнө жараша адамдардын курамы жана саны ар кандай болушу мүмкүн

- КБМ / ДКМ системасын жалпы башкаруу;
- калктын маалымдуулугун жогорулатуу боюнча аракеттерди өнүктүрүү жана колдоо;
- кайрылууларды чогултуу;
- даттанууларды эсепке алуу / каттоо;
- арыз ээсине билдирүү;
- кайрылууларды сорттоо жана аларды категорияларга бөлүштүрүү;
- кароонун натыйжалары;
- кароонун натыйжалары боюнча кабыл алынган чечим;
- апелляциялар үстүндө иштөө;
- маалыматтык материалдарды жана маалымдуулукту жогорулатуу боюнча кампанияларды уюштуруу жана ишке ашыруу;
- КБМ / ДКМ жыйынтыгы боюнча отчетторду жана комментарийлерди берүү.

5.3. КБМ / ДКМ кызматкеринин ыйгарым укуктары

КБМ / ДКМ кызматкери төмөнкүлөргө укуктуу:

- кайтарым байланыш механизм жана АРИСтин даттанууларды кароо механизм маалыматтык жактан жайылтууга багытталган иштерди жүргүзүүгө;
- АРИСтин координаторлорунан, кызматкерлеринен жана кызматчыларынан документтерди, маалыматтарды жана өз милдеттерин аткаруу үчүн зарыл болгон башка маалыматтарды белгиленген тартипте алууга;
- АРИСтин региондук түзүмдөрүнөн ишке керектүү материалдарды сурам кылууга;
- бул себеп боюнча АРИС өткөрүүчү жыйындарга жана конференцияларга катышууга;
- АРИСтин актылары жана ушул Жобо менен КБМ адисине берилген башка ыйгарым укуктарды жүзөгө ашырууга.
- КБМ боюнча улук адистин иликтөө жол-жоболорун өткөрүү мезгилиндеги сунуштары жана көрсөтмөлөрү КБМ боюнча адистер жана кайрылууларды тиешелүү иликтөө процессине тартылган АРИСтин башка кызматкерлери жана кызматчылары үчүн милдеттүү мүнөзгө ээ.

5.4. Потенциалды жогорулатуу. Бардык тиешелүү кызматкерлер жана кызыкдар тараптар үчүн окутуу жыл сайын же долбоордун иш-чараларына ылайык өткөрүлөт. Жаңы кызматкерлер ишке киргизүү процессинин алкагында окуудан өтүшөт. Окутуу ушул Главада баяндалган КБМ / ДКМ бардык аспектилерин камтыйт. Бардык тренингдер өзүнө КБМ / ДКМ принциптери жана жол-жоболору жөнүндө маалыматты камтууга тийиш.

6. КБМ / ДКМ иши жөнүндө отчет

6.1. КБМ / ДКМ кызматкерлери белгиленген мөөнөттө долбоорлор боюнча кайрылуулардын саны жана мазмуну боюнча жаңыланган маалыматты даярдашат жана жөнөтүлгөн жоопторду талдап чыгышат.

6.2. КБМ / ДКМ кызматкерлери КБМ / ДКМ натыйжалуулугун мониторингин жүргүзөт.

7. Ушул Жобого өзгөртүүлөрдү жана толуктоолорду киргизүү

7.1. Ушул Жобого толуктоолор жана өзгөртүүлөр аларды киргизүү зарылчылыгы кайрылууларды кароонун тартибин жөнгө салуучу Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын жана мыйзам алдындагы актыларынын жоболору менен талап кылынган учурларда АРИСтин Аткаруучу директорунун буйругу менен киргизилет.