



Кыргыз Республикасынын коомчулукту
өнүктүрүү жана инвестициялоо Агентствосу

Агентство развития и инвестирования
сообществ Кыргызской Республики

Kyrgyz Republic's Community
Development and Investment Agency

Кыргыз Республикасы, Бишкек ш. 720040, Бөкөнбаев көчөсү - 102.
102, Bokonbaeva St., 720040 Bishkek, Kyrgyz Republic.

Кыргызская Республика, г. Бишкек, 720040, ул. Боконбаева - 102.
Tel: +996 (312) 301805; fax +996 (312) 62-47-48, E-mail: office@aris.kg

Б У Й Р У К

П Р И К А З

№ 115/20

« 1 » июня 2020 ж. г.

**Об утверждении нормативных актов Агентства развития и
инвестирования сообществ Кыргызской Республики**

В целях повышения прозрачности и совершенствования организации деятельности Агентства развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики (АРИС), **приказываю:**

1. Утвердить:

- Финансовую политику Агентства развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики согласно приложению 1;

- Процедуры закупок в Агентстве развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики согласно приложению 2;

- Гендерную политику Агентства развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики согласно приложению 3;

- Социально-экологическую политику Агентства развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики согласно приложению 4;

- Положение о системе мониторинга и оценки Агентства развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики согласно приложению 5;

- Положение о механизме обратной связи Агентства развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики согласно приложению 6.

2. Сотрудникам АРИС принять к руководству и исполнению вышеутвержденные нормативные акты АРИС.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя исполнительного директора и координаторов проектов АРИС.

Исполнительный директор

Б.Т. Супаналиев

Утверждено
приказом Агентства развития
и инвестирования сообществ
Кыргызской Республики
от « 01 » 06 2020 г. № 115/20

Положение о механизме обратной связи Агентства развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики

1. Общие положения

1.1. В Агентстве развития и инвестирования сообществ Кыргызской Республики (АРИС) функционирует система - Механизм обратной связи (МОС).

1.2. МОС представляет собой систему обратной связи, позволяющую гражданам, бенефициарам проектов и другим заинтересованным лицам направлять обращения (заявления, предложения, жалобы, запросы, позитивные отзывы) по вопросам проектов/программ (проекты) АРИС, на всех этапах их реализации, также по вопросам сферы деятельности АРИС и получать ответы в порядке, сроки, установленные Законом Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» и внутренними документами АРИС.

1.3. Заинтересованные лица проекта - это лица, на которые проект напрямую или косвенно окажет положительное и/или отрицательное воздействие. Заинтересованные лица проекта имеют, среди прочих, следующие права: право на получение информации; право на защиту от неправомерного вмешательства со стороны третьих лиц; право на проект без мошенничества и коррупции. При этом, любое заинтересованное лицо (включая жителей села, подрядчиков, сотрудников проекта, органов власти и других вовлеченных сторон) могут подать жалобу, если такое лицо считает, что одно или несколько из выше представленных прав, либо какой-либо из проектных принципов или процедур были нарушены.

1.4. Посредством МОС обеспечивается взаимодействие по получению оперативной, объективной информации по проектам и деятельности АРИС.

1.5. Система МОС охватывает все 7 областей республики и районы, где реализуются проекты АРИС.

2. Задачи и функции МОС

2.1. Основные задачи МОС:

2.1.1. Содействие получению комплексной информации от бенефициаров, при помощи различных каналов МОС.

2.1.2. Анализ обращений и их проработка.

2.1.3. Содействие регулярному информированию ключевых заинтересованных сторон.

2.1.4. Содействие сотрудникам АРИС, включая областные и районные офисы, в информационном продвижении реализуемых проектов АРИС и широком информировании общественности о роли АРИС в решении вопросов местного значения в рамках реализуемых проектов АРИС.

2.2. Функции МОС:

1) работа с обращениями, поступающими по линии МОС от бенефициаров/заинтересованных лиц;

2) содействие усилению механизма обратной связи с бенефициарами АРИС;

3) содействие в распространении среди населения Кыргызской Республики информации о МОС АРИС;

4) проведение постоянного анализа работы МОС, выявление зон рисков, анализ по количеству, качеству и характеру поступающих обращений;

5) проведение постоянного контроля за исполнением поручений руководства сотрудниками АРИС по обращениям граждан, участие в комиссиях по рассмотрению обращений;

6) проведение контроля за исполнением сотрудниками АРИС решений, принятых по итогам рассмотрения обращений;

7) анализ рисков и барьеров при реализации проектов АРИС, а также разработка общих рекомендаций по обеспечению качественной, доступной, открытой, постоянной и многоканальной связи в рамках МОС АРИС;

8) на постоянной основе ведение мониторинга сообщений СМИ, с целью выявления тенденций восприятия местным сообществом, различными целевыми группами деятельности АРИС.

3. Функционирование МОС

3.1. Все обращения должны быть зафиксированы и переданы ответственному сотруднику МОС для подготовки надлежащего ответа по согласованию с сотрудниками АРИС в компетенции которых находятся вопросы обращения.

3.2. В целях обеспечения доступности МОС, каналами обратной связи через которые заинтересованные лица могут направлять обращения являются, в частности, но не исключительно:

- обращения по телефону (разговоры могут быть записаны);
- WhatsApp - система оперативного обмена текстовыми сообщениями;
- социальные сети (Фейсбук, Одноклассники и др.);
- устные или письменные обращения, полученные в ходе рабочих визитов, встреч на местах и/или ЭПРО;
- входящая корреспонденция нарочно в офис АРИС;
- входящая корреспонденция по электронной почте.

3.3. Посредством МОС для граждан, заинтересованных лиц, желающих подать обращения обеспечивается доступность в использовании каналов обратной связи.

3.4. Информация о МОС может распространяться гражданам, бенефициарам и заинтересованным лицам проекта посредством регулярных информационных каналов (теле-радио-компании, печатные издания, радиостанции, информационные агентства, социальные сети), в том числе путем организации совещаний, круглых столов, общественных слушаний, рабочих встреч на всех этапах реализации проектов АРИС, и по иным источникам информирования.

4. Отчетность о функционировании МОС

4.1. Сотрудники МОС готовят в установленные сроки обновленные информации по количеству и содержанию обращений по проектам, осуществляют анализ отправляемых ответов.

5. Мониторинг эффективности МОС

5.1. В АРИС проводится анализ данных по отчетности МОС и обеспечивается периодическая оценка функционирования системы МОС.