

Механизм рассмотрения жалоб (GRM)

МГЭС «Боз-Учук» · ОсОО «Ананьево ГЭС» · Иссык-Кульская область,
Кыргызская Республика

1. Назначение документа

Настоящий документ описывает порядок приёма, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений (жалоб, замечаний, предложений), связанных с экологическими, социальными и иными аспектами деятельности малой гидроэлектростанции «Боз-Учук». Механизм рассмотрения жалоб (Grievance Redress Mechanism, GRM) обеспечивает прозрачную и доступную процедуру обратной связи для местного населения и всех заинтересованных сторон проекта.

2. Кто может подать обращение

Обращение может подать любое физическое или юридическое лицо, чьи интересы затрагивает деятельность станции: местные жители, органы местного самоуправления, общественные организации, подрядчики и иные заинтересованные стороны.

3. Способы подачи обращения

- через электронную форму на сайте bozuchukges.kg, раздел «Экологические и социальные обращения»;
- по электронной почте на адрес администратора станции;
- в письменном виде по месту нахождения администрации проекта.

4. Порядок рассмотрения и сроки

Этап	Срок
Подтверждение регистрации обращения	до 3 рабочих дней
Рассмотрение обращения и подготовка ответа	до 15 рабочих дней
Рассмотрение при необходимости дополнительного расследования	до 30 рабочих дней

5. Регистрация и присвоение номера

После получения обращения ему автоматически присваивается регистрационный номер. Заявителю направляется подтверждение о принятии обращения в обработку с указанием присвоенного номера и ожидаемых сроков рассмотрения.

6. Конфиденциальность

Указание Ф.И.О. заявителя не является обязательным. Персональные данные, указанные при подаче обращения, используются исключительно для обработки обращения и связи с заявителем и не передаются третьим лицам.

7. Защита данных и безопасность

- передача данных через форму обращения защищена SSL-шифрованием;
- форма обращения защищена CAPTCHA от автоматических и спам-обращений;
- все обращения и их история изменений сохраняются в системе учёта;
- регулярное резервное копирование данных.

Документ подготовлен в демонстрационных целях на этапе разработки сайта и подлежит согласованию и утверждению заказчиком — ОсОО «Ананьево ГЭС».
bozuchukges.kg