ASIAN INFRASTRUCTURE INVESTMENT BANK

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ДОРОЖНОЕ АГЕНТСТВО РОСАВТОДОР

Предварительный Механизм Рассмотрения Жалоб для публичного раскрытия

Проект модернизации дорог в Российской Федерации

11 ноября 2019 г.

Сведения о документе	
Название	Предварительный Механизм Рассмотрения Жалоб для публичного раскрытия
Заголовок	Проект модернизации дорог в Российской Федерации
Дата	11 ноября 2019 г.
Версия	1.0

11 ноября 2019 г.

Предварительный Механизм Рассмотрения Жалоб для публичного раскрытия

Проект модернизации дорог в Российской Федерации

СОДЕЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ 2

2. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА 2

2.1 Проект модернизации автомобильных дорог 2
2.2 Подпроект Р-21 «Кола» 2
2.3 Подпроекты 4

3. ДЕЙСТВУЮЩИЙ МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ 4

3.1 Росавтодор 4
3.2 ФКУ Упрдор «Кола» 4

4. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДОПОЛНЕНИЯ 5

4.1 Требования Азиатского Банка Инфраструктурных Инвестиций 5
4.2 Мероприятия по внедрению обновлённого МРЖ 6
4.2.1 Внедрение обновленного МРЖ: ПРП 8
4.2.2 Внедрение обновленного МРЖ: Росавтодор 14

ПРИЛОЖЕНИЯ 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ РОСАВТОДОРА 18
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ *ПРП* 20
ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ *РОСАВТОДОР* 23
ПРИЛОЖЕНИЕ 4: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОСТИ *ПРП* 26
ПРИЛОЖЕНИЕ 5: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОСТИ *РОСАВТОДОР* 30
ПРИЛОЖЕНИЕ 6: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ РАБОТНИКОВ ПОДПРОЕКТА *ПРП* 35
ПРИЛОЖЕНИЕ 7: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ РАБОТНИКОВ ПОДПРОЕКТА *РОСАВТОДОР* 39
ПРИЛОЖЕНИЕ 8: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ КОРЕННЫХ МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ *ПРП* 43

Список сокращений

Сокращение	Значение
АБИИ	Азиатский Банк Инфраструктурных Инвестиций
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
Программа	Рамочная Программа Экологического и Социального Управления
ПРП	Подразделения по реализации подпроектов
Росавтодор	Федеральное дорожное агентство
РФ	Российская Федерация
ФКУ Упрдор «Кола»	Федеральное казенное учреждение «Управление автомобильной магистрали Санкт-Петербург — Мурманск Федерального дорожного агентства»
ЭСП	Экологическая и Социальная Политика АБИИ
ЭСС	Экологические и Социальные Стандарты АБИИ

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ подготовлен для Проекта модернизации автомобильных дорог (далее «Проект»), реализуемого Федеральным дорожным агентством (далее «Росавтодор») и его местными подразделениями.

Данный документ является неотъемлемой частью Программы и описывает Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ), который будет применяться для всех подпроектов и видов деятельности в рамках Проекта.

Механизм рассмотрения жалоб предназначен для принятия к рассмотрению и содействия решению волнующих вопросов и удовлетворению жалоб заинтересованных сторон, в частности, касающихся деятельности местных подразделений Росавтодора в экологической и социальной сфере, в соответствии с ЭСП АБИИ.

2. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

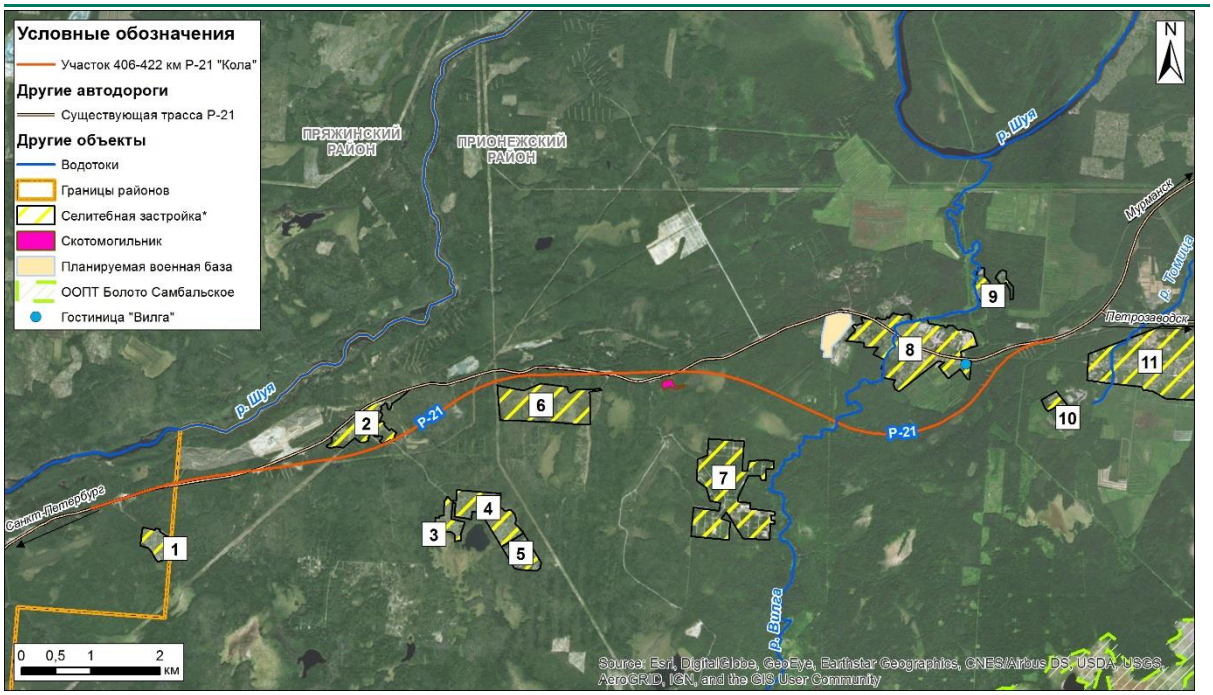
2.1 Проект модернизации автомобильных дорог

Модернизация участков будет реализована местными подразделениями Росавтодора в пределах Российской Федерации (далее Подпроекты).

2.2 Подпроект Р-21 «Кола»

Подпроектом предусматривается строительство участка 406 км – 422 км автодороги Р-21 «Кола» Санкт-Петербург – Петрозаводск – Мурманск – Печенга – граница с Королевством Норвегия, протяженностью около 14,82 км на территории Прионежского и Пряжинского районов, в 12 км к западу от г. Петрозаводск на территории Республики Карелия, Российской Федерации (Рисунок 1). Реализацию подпроекта будет осуществлять Федеральное казенное учреждение «Управление автомобильной магистрали Санкт-Петербург — Мурманск Федерального дорожного агентства» (ФКУ Упрдор «Кола»).

Существующая автодорога Р-21 «Кола» на данном участке проходит через населенные пункты Вилга и Половина, вблизи дачных поселков и имеет две полосы движения с интенсивностью более 8 тысяч автомобилей в сутки.



Район	Сельское поселение	Населенный пункт (численность населения) *Номер населенного пункта соответствует номеру на карте*
Пряжинский район	Матросское СП	1. Дачный кооператив «Восход» (н/д).
Прионежский район	Нововилговское сельское поселение	2. Д. Половина (66 чел.[1]), 3. Некоммерческое садоводческое объединение (НСО) «Ландыш» (н/д), 4. НСО «Эко» (н/д), 5. НСО «Белое» (н/д), 6. Проектируемый населенный пункт (постоянное население не проживает), 7. НСО «Ветеран-3» (н/д), 8. Д. Вилга (1063 чел.), 9. НСО «Совет» (н/д), 10. НСО б/н (н/д), 11. Д. Новая Вилга (1765 чел.).

Рисунок 1: Расположение реконструируемого участка Р-21

Проектом предусматривается:

- Реконструкция действующей автодороги в начале и в конце участка с расширением до 4 полос движения (по две полосы в каждую сторону);
- Строительство нового четырехполосного участка трассы в обход деревень Половина и Вилга;
- Обустройство 12 автобусных остановок с автопавильонами и тротуаром по обочине;
- Строительство 8 разворотных петель и 18 съездов на местные дороги (ведущие к населенным пунктам и садовым участкам);
- Установка дорожных знаков, металлического барьерного ограждения и сигнальных столбиков;
- Строительство мостового перехода через реку Вилга, длинной 37,75 м.

[1] Численность населения по состоянию на 2013 год

2.3 Подпроекты

На момент разработки данного документа был определен первоначальный подпроект в рамках Проекта, в то время как остальные виды деятельности и территории для реализации еще не были определены.

3. ДЕЙСТВУЮЩИЙ МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1 Росавтодор

Рассмотрение обращений Росавтодором осуществляется в соответствии с законодательством РФ[2]. Согласно требованиям законодательства РФ, обращения граждан и юридических лиц могут быть поданы:

- В письменной форме с указанием учреждения или ФИО и/или должности соответствующего должностного лица, а также своих ФИО, почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, и суть обращения.
- В электронной форме с указанием своих ФИО, адреса электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, и суть обращения,
- В устной форме в ходе личного приема граждан руководителями и уполномоченными на то лицами.

Анонимные обращения не рассматриваются за исключением случаев, когда в них сообщаются сведения о противоправном деянии. В этом случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращения, касающиеся территории, подведомственной подразделению Росавтодора, могут передаваться на рассмотрение в эти подразделения напрямую. Исключение составляют случаи, когда в обращении обжалуется деятельность таких подразделений – в таком случае, расследование проводит непосредственно Росавтодор.

Контакты, с помощью которых можно подать обращение в Росавтодор, представлены ниже[3]:

- Адрес: г. Москва, ул. Бочкова 4, 129085;
- Телефон для справок: +7 (495) 870-97-22, +7 (495) 870-99-40;
- Факс: +7 (495) 870-97-13;
- E-mail: rad@fad.ru.

3.2 ФКУ Упрдор «Кола»

Общий порядок направления обращений, заявлений, жалоб в соответствии с действующим законодательством[4], – право на обращение (личное обращение, направление индивидуальных или коллективных обращений, по методу реализации - свободно и добровольно, при этом не должно нарушать права и свободы других лиц) в органы государственной власти и местного самоуправления и к их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам.

При рассмотрении обращений ФКУ Упрдор «Кола» руководствуется следующими принципами:

- Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

---

[2] ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

[3] Источник: http://rosavtodor.ru/about/kontakty. Дата обращения: 8 октября 2019 г.

[4] Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

- Законодательно установленные гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
- Граждане вправе обращаться в письменном виде, в том числе в форме электронного документа.
- Законодательно установленные сроки регистрации и рассмотрения обращений, обязательность и объективность при рассмотрении.
- Анонимные обращения не рассматриваются за исключением случаев, когда в них сообщаются сведения о противоправном деянии. В этом случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Кроме того, перед границами производства работ подрядной организацией устанавливаются информационные аншлаги с указанием наименования объекта строительства, наименований заказчика работ, подрядной организации, ответственных лицах и их контактов, а также о сроках производства работ.

Контакты, с помощью которых можно подать обращение в ФКУ Упрдор «Кола», представлены ниже[5]:

- Адрес: Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Антикайнена, д. 1А, 185035,
- Телефон приемной: +7 (8142) 444-488,
- Факс: +7 (8142) 444-489,
- Онлайн-приемная: https://fad.karelia.ru/?page_id=67
- E-mail: info@fad.karelia.ru.

4. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДОПОЛНЕНИЯ

4.1 Требования Азиатского Банка Инфраструктурных Инвестиций

В соответствии с ЭСП АБИИ[6] для проектов, реализуемых при участии Банка, требуется разработка и внедрение подходящего механизма рассмотрения жалоб (МРЖ), обеспечивающего получение жалоб и содействующего разрешению проблем или жалоб людей, которые считают, что они были негативно затронуты экологическими или социальными последствиями реализации проекта, а также информирования людей о наличии такого механизма.

Механизм рассмотрения жалоб разрабатывается с учетом рисков и воздействий проекта. Он может использовать существующие формальные или неформальные механизмы рассмотрения жалоб при условии, что они разработаны и внедрены надлежащим образом, а также считаются Банком достаточными для данного проекта.

Механизм рассмотрения жалоб призван оперативно решать проблемы и жалобы затрагиваемых лиц с использованием понятного, прозрачного и доступного для всех затрагиваемых лиц процесса, учитывающего гендерные аспекты и культурные особенности. Механизм рассмотрения жалоб должен включать положения, направленные на защиту заявителей от преследования и сохранение анонимности по просьбе заявителя.

[5] Источник: https://fad.karelia.ru/?page_id=73. Дата обращения: 8 октября 2019 г.

[6] Источник: https://www.aiib.org/en/policies-strategies/_download/environment-framework/Final-ESF-Mar-14-2019-Final-P.pdf. Дата обращения: 14 октября 2019 г.

МРЖ предусматривает ведение общедоступного регистра случаев (журнала жалоб), а также подготовку отчетов о результатах процесса рассмотрения жалоб, которые раскрываются в соответствии с применимыми Экологическими и Социальными Стандартами.

В соответствии с требованиями Банка так же необходимо внедрить механизм рассмотрения жалоб от работников Проекта для решения проблем на рабочих местах.

4.2 Мероприятия по внедрению обновлённого МРЖ

Существующая процедура рассмотрения обращений будет усовершенствована для достижения соответствующих требований Экологической и Социальной Политики АБИИ (Таблица 1, Таблица 2). Обновленный механизм рассмотрения жалоб будет действовать на всем протяжении жизненного цикла каждого из Подпроектов и будет состоять из двух уровней (Рисунок 2).

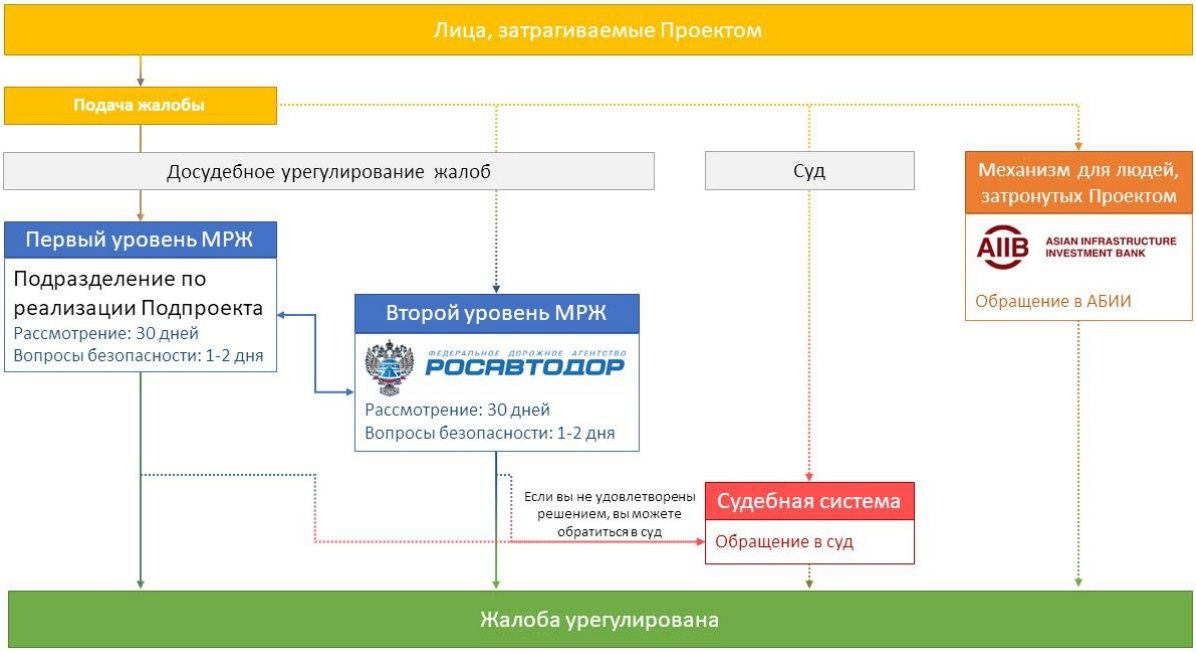


Рисунок 2: Уровни Механизма рассмотрения жалоб

Ответственность за первичное урегулирование жалоб лежит на ПРП, в том числе по ситуациям, в которых задействованы их подрядчики. Жалобы и обращения, подаваемые на объектах Проектов, будут собираться сотрудником ПРП, ответственным за реализацию МРЖ, и решаться на уровне ПРП, с передачей информации об урегулировании Росавтодору. Обращения, выходящие за рамки ответственности ПРП, эскалируются на уровень Росавтодора.

В определенных случаях для урегулирования жалоба может передаваться подрядчикам. Несмотря на это, конечная ответственность за урегулирование лежит на ПРП, даже если повод для обращения входит в сферу ответственности подрядчика, а также если подрядчик не смог добиться урегулирования. Для случаев, когда для урегулирования обращения привлекаются подрядчики, в договоры между ними и ПРП будут включены специальные положения, прописывающие обязанность подрядчиков осуществлять прием и рассмотрение жалоб, а также назначать лиц, ответственных за урегулирование. Обращения, касающиеся обжалования деятельности подрядчика, будут расследоваться ПРП, решения по таким жалобам и мероприятия, необходимые для урегулирования (в случае если они необходимы) будут сообщаться подрядчику. ПРП будет устанавливать сроки выполнения мероприятий и

проводить регулярный мониторинг их выполнения (частота будет определена исходя из характера мероприятия).

В случае, если жалобы не были урегулированы посредством проектных механизмов рассмотрения жалоб, заявители могут обратиться напрямую в АБИИ в соответствии с политикой Механизма для людей, затронутых проектом[7], или обратиться в суд.

Мероприятия по внедрению механизма рассмотрения жалоб от внешних заинтересованных сторон и работников Проекта и Подпроектов в системы управления ПРП и Росавтодора представлены в разделах ниже.

[7] https://www.aiib.org/en/policies-strategies/operational-policies/policy-on-the-project-affected-mechanism.html

4.2.1 Внедрение обновленного МРЖ: ПРП

Таблица 1: Мероприятия по реализации Механизма рассмотрения жалоб в ПРП

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
1.	**Внедрение обновлённого Механизма рассмотрения жалоб внешних заинтересованных сторон**			
1.1.	Утверждение Процедуры рассмотрения жалоб и обращений (Приложение 2)	■ Процедура МРЖ, утвержденная ПРП и согласованная Росавтодором	ПРП Росавтодор	До начала строительных работ
1.2.	Размещение на вебсайтах ПРП брошюры МРЖ для внешних заинтересованных сторон (Приложение 4)	■ Брошюра МРЖ для внешних заинтересованных сторон, размещенная на вебсайте ПРП	ПРП	До начала строительных работ
1.3.	Назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ. Обязанности сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ, включают следующее: ■ Осуществлять прием жалоб и обращений в соответствии с процедурой МРЖ, ■ Собирать замечания и вопросы общественности касательно Подпроекта и предоставлять ответы на вопросы по ходу беседы в рамках своей компетенции (при невозможности дать ответ / комментарий на поставленный вопрос, принять обращение в соответствии с процедурой МРЖ), ■ Координировать коммуникацию с местным населением, отслеживать предоставление ответов на получаемые обращения и внешние коммуникации по Подпроекту, ■ Администрировать процесс приема и рассмотрения жалоб и обращений.	■ Приказ ПРП о назначении лиц, ответственных за реализацию МРЖ внешних заинтересованных сторон	ПРП	До начала строительных работ
1.4.	Создание *Учетного журнала жалоб* внешних заинтересованных сторон – упрощенной базы данных, необходимой для управления полученными обращениями и отслеживания их статуса. В Учетный журнал жалоб будут заноситься все поступившие жалобы, с указанием следующей информации: ■ ФИО и контактные данные заявителя; ■ Дата получения обращения; ■ Суть обращения;	■ Учетный журнал жалоб ПРП	ПРП	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	■ ФИО сотрудника, назначенного на рассмотрение обращения; ■ Решение, принятое по обращению; ■ Дополнительные меры, принятые по обращению; ■ Дата и содержание ответа заявителю о принятом решении; ■ Принятые мероприятия по недопущению подобных обращений в будущем (при необходимости).			
1.5.	Включение в контракты с подрядными организациями требований по внедрению элементов МРЖ: ■ Прием и регистрация жалоб от заинтересованных сторон (см. п.1.4), ■ Передача жалоб ПРП, ■ Предоставление ответов по обращениям и жалобам в рамках компетенций подрядчика.	■ Контракты с подрядчиками, включающие соответствующие положения по МРЖ внешних заинтересованных сторон	ПРП	До начала строительных работ
2.	**Внедрение Механизма рассмотрения жалоб от коренного населения**[8]			
2.1.	Размещение на вебсайтах ПРП брошюры МРЖ для коренного населения	■ Брошюра МРЖ коренного населения, размещенная на вебсайте ПРП	ПРП	До начала строительных работ
2.2.	Назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ. Обязанности сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ, включают следующее: ■ Осуществлять прием жалоб и обращений коренного населения в соответствии с процедурой МРЖ, ■ Собирать замечания и вопросы коренного населения касательно Подпроекта и предоставлять ответы на вопросы по ходу беседы в рамках своей компетенции (при невозможности дать ответ / комментарий на поставленный вопрос, принять обращение в соответствии с процедурой МРЖ), ■ Проводить консультации с коренным населения по вопросам реализации Подпроекта,	■ Приказ ПРП о назначении специалиста(ов), ответственного(ых) за реализацию МРЖ коренного населения	ПРП	До начала строительных работ

[8] Мероприятия применяются, в случае, если реализация Подпроекта затрагивает территории традиционного природопользования КМНС (в соответствии с определением, приведенным в Федеральном законе от 7 мая 2001 г. N 49-ФЗ), а также, если таковые будут выделены в ходе скрининга Подпроекта

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	■ Координировать коммуникацию с коренным населением, отслеживать предоставление ответов на получаемые обращения и внешние коммуникации по Проекту, ■ Администрировать процесс приема и рассмотрения жалоб и обращений.			
2.3.	Создание *Учетного журнала жалоб* (см. п. 1.4).	■ Учетный журнал жалоб ПРП (см. п. 1.4).	ПРП	До начала строительных работ
2.4.	Включение в контракты с подрядными организациями требований по внедрению элементов МРЖ коренного населения: ■ Прием и регистрация жалоб (см. п.1.4), ■ Передача жалоб ПРП, ■ Предоставление ответов по обращениям и жалобам в рамках компетенций подрядчика.	■ Контракты с подрядчиками, включающие соответствующие положения по МРЖ коренного населения	ПРП	До начала строительных работ
3.	**Внедрение обновлённого Механизма рассмотрения жалоб работников Подпроектов**			
3.1.	Размещение брошюры МРЖ для работников Подпроекта на вебсайте ПРП	■ Брошюра МРЖ для работников Подпроекта, размещенная на вебсайте ПРП	ПРП	До начала строительных работ
3.2.	Размещение брошюры МРЖ для работников Подпроекта на информационных стендах в офисе ПРП, в строительном городке генподрядчика, др.	■ Брошюра МРЖ для работников Подпроекта, размещенная на информационных стендах	ПРП Подрядчики	До начала строительных работ
3.3.	Назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ. Обязанности сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ включают следующее: ■ Осуществлять прием жалоб и обращений в соответствии с процедурой МРЖ, ■ Администрировать процесс приема и рассмотрения жалоб и обращений.	■ Приказ ПРП о назначении лиц, ответственных за реализацию МРЖ работников Подпроекта	ПРП Подрядчики	До начала строительных работ
3.4.	Создание отдельного *Учетного журнала жалоб работников Подпроекта* – упрощенной базы данных, необходимой для управления полученными обращениями и отслеживания их	■ Учетный журнал жалоб работников Подпроекта ПРП	ПРП	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	статуса. В Учетный журнал жалоб будут заноситься все поступившие жалобы, с указанием следующей информации: ■ ФИО и контактные данные заявителя; ■ Дата получения обращения; ■ Суть обращения; ■ ФИО сотрудника, назначенного на рассмотрение обращения; ■ Решение, принятое по обращению; ■ Дополнительные меры, принятые по обращению; ■ Дата и содержание ответа заявителю о принятом решении; ■ Принятые мероприятия по недопущению подобных обращений в будущем (при необходимости).			
3.5.	Включение в контракты с подрядными организациями требований по внедрению МРЖ для работников, включая разработку процедуры МРЖ, информирование работников подрядчика о функционировании МРЖ и назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ (см. п. 3.1 – 3.3)	■ Контракты с подрядчиками, включающие соответствующие положения по МРЖ от работников Подпроекта	ПРП	До начала строительных работ
4.	**Информирование общественности о работе Механизма рассмотрения жалоб**			
4.1.	Публикации объявлений о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Росавтодора, ответственных за реализацию МРЖ, в местных средствах массовой информации	■ Публикации в СМИ районов, затрагиваемых реализацией Подпроектов	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ
4.2.	Размещение уведомлений о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Росавтодора, ответственных за реализацию МРЖ, на информационных стендах: ■ Подпроекта на границах строительных площадок, ■ Местных органов власти (по согласованию), ■ В населенных пунктах, расположенных в пределах территории реализации Подпроектов, ■ В специально оговоренных по результатам консультаций местах размещения объявлений.	■ Уведомления на информационных стендах	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ
4.3.	Размещение уведомлений на вебсайтах ПРП о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Ростава дора, ответственных за реализацию МРЖ	■ Уведомления на вебсайте ПРП	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
4.4.	Информирование заинтересованных сторон в ходе консультаций, проводимых в рамках реализации ПВЗС (План взаимодействия с заинтересованными сторонами) о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Росавтодора, ответственных за реализацию МРЖ	■ Протоколы консультаций, включающие информацию о МРЖ	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ и в течение всего жизненного цикла Подпроекта
5.	**Информирование коренного населения о работе Механизма рассмотрения жалоб**			
5.1.	Публикации объявлений в местных средствах массовой информации о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Росавтодора, ответственных за реализацию МРЖ, и специалиста по вопросам коренного населения	■ Публикации в СМИ районов, затрагиваемых реализацией Подпроектов	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ
5.2.	Информирование коренного населения о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Росавтодора, ответственных за реализацию МРЖ, в ходе общих консультаций, индивидуальных встреч и встреч в мини-группах (см. подробнее *Принципы управления вопросами коренного населения*)	■ Протоколы консультаций с коренным населением, включающие информацию о МРЖ	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ и в течение всего жизненного цикла Подпроекта
5.3.	Проведение консультаций с представителями местных администраций районов, сельских и городских поселений, ответственных за управление вопросами КМНС. В рамках консультаций: ■ уточнить наиболее приемлемые методы взаимодействия и способы вовлечения в диалог представителей коренных народов, ■ уточнить контактные данные уполномоченных представителей коренных народов, старейшин, лидеров общин, др.	■ Протоколы консультаций в администрациях	ПРП	До начала строительных работ
5.4.	Размещение уведомлений о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Росавтодора, ответственных за реализацию МРЖ, на информационных стендах: ■ Подпроекта на границах строительных площадок, ■ Местных органов власти (по согласованию), ■ В населенных пунктах, расположенных в пределах территории реализации Подпроектов,	■ Уведомления на информационных стендах	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	■ В специально оговоренных по результатам консультаций местах размещения объявлений.			
5.5.	Размещение уведомлений на вебсайтах ПРП о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников ПРП и Росавтодора, ответственных за реализацию МРЖ	■ Уведомления на вебсайте ПРП	ПРП совместно с Росавтодором	До начала строительных работ
6.	**Информирование работников о Механизме рассмотрения жалоб**			
6.1.	Информирование работников о МРЖ при приеме на работу	■ Трудовые договоры, включающие информацию МРЖ	ПРП	В ходе найма работников
6.2.	Размещение информации о МРЖ на информационных стендах в офисах ПРП, в строительном городке генподрядчика	■ Уведомления на информационных стендах	ПРП Подрядчики	До начала строительных работ и в течение всего этапа строительства
7.	**Мониторинг и отчетность**			
7.1.	Анализ жалоб, поступающих в рамках Подпроекта: ■ Количество открытых / урегулированных / закрытых обращений, полученных за отчетный период от заинтересованных сторон; ■ Количество открытых / урегулированных / закрытых обращений, полученных за отчетный период от работников Подпроекта / подрядчиков; ■ Разбивка обращений по темам (строительство / шум / дорожная безопасность, др.); ■ Динамика показателей (например, по общему количеству полученных обращений, по количеству обращений, полученных из определенных населенных пунктов).	■ Ежемесячный отчет ПРП о реализации МРЖ внешних сторон направлен в Росавтодор, ■ Ежемесячный отчет ПРП о реализации МРЖ работников Подпроекта направлен в Росавтодор	ПРП	Один раз в квартал в течение всего цикла реализации Подпроекта
7.2.	Результаты анализа жалоб, поступающих от внешних заинтересованных сторон, публикуются на вебсайте ПРП (Ежемесячный отчет ПРП о реализации МРЖ внешних сторон)	■ Ежемесячный отчет ПРП о реализации МРЖ внешних сторон опубликован на вебсайте ПРП	ПРП	Один раз в квартал в течение всего цикла реализации Подпроекта

4.2.2 Внедрение обновленного МРЖ: Росавтодор

Таблица 2: Мероприятия по реализации Механизма рассмотрения жалоб в Росавтодоре

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
8.	**Внедрение обновлённого Механизма рассмотрения жалоб внешних заинтересованных сторон**			
8.1.	Утверждение процедуры МРЖ (Приложение 3)	■ Процедура МРЖ, утвержденная Росавтодором	Росавтодор	До начала строительных работ
8.2.	Размещение на вебсайте Росавтодора брошюры МРЖ для внешних заинтересованных сторон (Приложение 5)	■ Брошюра МРЖ для внешних заинтересованных сторон, размещенная на вебсайте Росавтодора	Росавтодор	До начала строительных работ
8.3.	Назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ. Обязанности сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ включают следующее: ■ Осуществлять прием жалоб и обращений в соответствии с процедурой МРЖ, ■ Собирать замечания и вопросы общественности касательно Проекта и предоставлять ответы в рамках своей компетенции, ■ Координировать коммуникацию с местным населением, отслеживать предоставление ответов на получаемые обращения и внешние коммуникации по Проекту, ■ Администрировать процесс приема и рассмотрения жалоб и обращений.	■ Приказ Росавтодора о назначении лиц, ответственных за реализацию МРЖ внешних заинтересованных сторон	Росавтодор	До начала строительных работ
8.4.	Создание *Учетного журнала жалоб* от внешних заинтересованных сторон – упрощенной базы данных, необходимой для управления полученными обращениями и отслеживания их статуса. В Учетный журнал жалоб будут заноситься все поступившие жалобы, с указанием следующей информации: ■ ФИО и контактные данные заявителя; ■ Дата получения обращения; ■ Суть обращения; ■ ФИО сотрудника, назначенного на рассмотрение обращения; ■ Решение, принятое по обращению; ■ Дополнительные меры, принятые по обращению;	■ Учетный журнал жалоб Росавтодора	Росавтодор	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	■ Дата и содержание ответа заявителю о принятом решении; ■ Принятые мероприятия по недопущению подобных обращений в будущем (при необходимости).			
9.	**Внедрение обновлённого Механизма рассмотрения жалоб работников Проекта**			
9.1.	Размещение брошюры МРЖ для работников Проекта на вебсайте Росавтодора	■ Брошюра МРЖ для работников Проекта, размещенная на вебсайте Росавтодора	Росавтодор	До начала строительных работ
9.2.	Размещение брошюры МРЖ для работников Проекта на информационных стендах в офисе Росавтодора	■ Брошюра МРЖ для работников Подпроекта, размещенная на информационных стендах	Росавтодор	До начала строительных работ
9.3.	Назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ. Обязанности сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ включают следующее: ■ Осуществлять прием жалоб и обращений в соответствии с процедурой МРЖ, ■ Администрировать процесс приема и рассмотрения жалоб и обращений.	■ Приказ Росавтодора о назначении лиц, ответственных за реализацию МРЖ работников Проекта	Росавтодор	До начала строительных работ
9.4.	Создание отдельного *Учетного журнала жалоб работников Проекта* – упрощенной базы данных, необходимой для управления полученными обращениями и отслеживания их статуса. В Учетный журнал жалоб будут заноситься все поступившие жалобы, с указанием следующей информации: ■ ФИО и контактные данные заявителя; ■ Дата получения обращения; ■ Суть обращения; ■ ФИО сотрудника, назначенного на рассмотрение обращения; ■ Решение, принятое по обращению; ■ Дополнительные меры, принятые по обращению; ■ Дата и содержание ответа заявителю о принятом решении; Принятые мероприятия по недопущению подобных обращений в будущем (при необходимости).	■ Учетный журнал жалоб работников Проекта Росавтодора	Росавтодор	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
10.	**Информирование общественности о работе Механизма рассмотрения жалоб**			
10.1.	Размещение уведомлений о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ, на вебсайте Росавтодора	■ Уведомления на вебсайте Росавтодора	Росавтодор	До начала строительных работ
11.	**Информирование работников о Механизме рассмотрения жалоб**			
11.1.	Информирование работников о МРЖ при приеме на работу	■ Трудовые договоры, включающие информацию МРЖ	Росавтодор	В ходе найма работников
11.2.	Размещение информации о МРЖ на информационных стендах в офисах Росавтодора	■ Уведомления на информационных стендах	Росавтодор	До начала строительных работ
12.	**Мониторинг и отчетность**			
12.1.	Мониторинг деятельности ПРП по урегулированию жалоб: ■ Длительность рассмотрения жалоб, ■ Эффективность рассмотрения жалоб и принятых мероприятий по урегулированию, ■ Анализ обратной связи от заявителей, др.	■ Ежемесячные отчеты получены от всех ПРП, ■ Разработаны и внедрены корректирующие мероприятия по результатам мониторинга	Росавтодор	Ежемесячно в течение всего цикла реализации Проекта
12.2.	Анализ жалоб, поступающих в рамках общего Проекта: ■ Количество открытых / урегулированных / закрытых обращений, полученных за отчетный период от заинтересованных сторон по Подпроектам; ■ Количество открытых / урегулированных / закрытых обращений, полученных за отчетный период от работников Проекта / Подпроекта / подрядчиков; ■ Разбивка обращений по темам (строительство / шум / дорожная безопасность, др.); ■ Динамика показателей (например, по общему количеству полученных обращений, по количеству обращений, полученных из определенных населенных пунктов, др.).	■ Ежегодный отчет Росавтодора о реализации МРЖ внешних заинтересованных сторон направляется в Банк, ■ Ежегодный отчет Росавтодора о реализации МРЖ работников Проекта направляется в Банк	Росавтодор	Один раз в год в течение всего цикла реализации Проекта
12.3.	Результаты анализа жалоб, поступающих от внешних заинтересованных сторон, публикуются на вебсайте Росавтодора (Ежегодный отчет Росавтодора о реализации МРЖ внешних сторон)	■ Ежегодный отчет Росавтодора о реализации МРЖ внешних сторон опубликован на вебсайте Росавтодора	Росавтодор	Один раз в год в течение всего цикла реализации Проекта

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ РОСАВТОДОРА

Источник: http://rosavtodor.ru/about/normativno-pravovaya-osnova/reglament-federalnogo-dorozhnogo-agentstva

Дата обращения: 8 октября 2019 г.

XI. Порядок работы с обращениями граждан и организаций, прием граждан

11.1. Агентство в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан и организаций, принятия по ним решений и направление ответа в установленный срок.

11.2. Организация работы по приему, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан и организаций (далее - обращения) в адрес Агентства осуществляется Управлением делами Агентства.

11.3. Обращения передаются руководителю Агентства на рассмотрение.

Рассмотренные руководителем Агентства обращения граждан с резолюцией и отметкой о контроле передаются для работы исполнителю.

Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Агентства, направляются в 5-дневный срок по принадлежности, о чем сообщается заявителю и, в случае необходимости, вышестоящему органу государственной власти, направившему письменное обращение на рассмотрение.

11.4. Обращения граждан рассматриваются в срок до одного месяца. Исполненными считаются обращения граждан после направления заявителю ответа с полностью решенными вопросами, представленными в обращении.

11.5. При необходимости срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем Агентство сообщает заявителю с указанием причин и, в случае необходимости, вышестоящему органу государственной власти, направившему письменное обращение на рассмотрение.

11.6. В случаях, когда для дополнительной проверки и рассмотрения обращения требуется продление срока исполнения, головной исполнитель обязан согласовать (за 3 дня до окончания установленного срока) продление срока с Управлением делами.

11.7. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и почтового адреса для ответа), обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в Агентстве, как правило, не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

Сообщения, в том числе анонимные, о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются Агентством в соответствующие правоохранительные органы.

11.8. Запрещается направлять обращения граждан для исполнения тем должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

11.9. Право подписи исходящих писем по обращениям граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации имеет руководитель Агентства.

11.10. Письменные ответы на обращения граждан и организаций в адрес Агентства подписываются руководителем Агентства или иными должностными лицами Агентства в соответствии с их компетенцией. В ответе обязательно указываются фамилия исполнителя и его служебный телефон.

В случае устного ответа на обращение составляется справка, подписываемая исполнителем, в которой указывается, какие меры приняты, когда, кем и кому дан устный ответ, удовлетворен ли заявитель устными разъяснениями.

Справка передается в Управление делами.

11.11. Организация личного приема граждан руководителем Агентства осуществляется Управлением делами.

Организация личного приема граждан заместителями руководителя Агентства и руководителями структурных подразделений Агентства осуществляется должностными лицами Агентства, на которых возложена указанная функция.

11.12. Учет и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется в журнале установленной формы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ *ПРП*

1.	**Получение жалобы**		
	Способ получения жалобы	**Срок регистрации жалобы**	**Срок направления заявителю уведомления о регистрации жалобы**
	На личном приеме	В ходе личного приема	В течение одного дня с момента получения жалобы, если жалоба касается вопросов безопасности; В течение 5 рабочих дней с момента получения жалобы – для всех остальных жалоб
	По телефону	В ходе телефонного разговора	
	По электронной почте	В день получения электронного письма	
	По почте	В день получения письма	
	Обращение через вебсайт	В день обращения	
	Перенаправление жалобы от Генподрядчика, субподрядчиков	В день получения жалобы Генподрядчиком	
	Перенаправление жалобы от Росавтодора	В день обращения заявителя в Росавтодор	Уведомление направляет Росавтодор
2.	**Определение ответственного лица по рассмотрению жалобы:**		
	■ Жалоба расследуется внутри ПРП (см. далее пункт 2.1), ■ Жалоба адресуется Генподрядчику (см. далее пункт 2.2), или ■ Жалоба направляется в Росавтодор (см. далее 2.3).		
	Тип жалобы		**Срок определения ответственной стороны: ПРП, Генподрядчик или Росавтодор**
	Вопросы безопасности, связанные с поведением работников и деятельностью на строительных площадках, функционированием реконструируемого участка, т.д.		В день получения жалобы
	Остальные вопросы		В течение 5 рабочих дней с момента получения жалобы
2.1.	**Расследование жалобы внутри ПРП:**		
	■ Расследование фактов и причин возникновения проблемы, ■ Разработка мероприятий по устранению проблемы / смягчению воздействия, ■ Консультирование с заявителем по разработанным мерам, ■ Реализация корректирующих мероприятий, ■ Направление уведомлений специалисту МРЖ Росавтодора при выполнении этапов (для жалоб, перенаправляемых от Росавтодора в ПРП).		
	Тип жалобы	**Срок назначения ответственного лица ПРП**	**Срок рассмотрения ПРП**
	Вопросы безопасности.	В день получения жалобы	1-2 дня с момента получения жалобы
	Остальные вопросы	В течение 3 рабочих дней с момента получения жалобы	30 календарных дней с момента получения жалобы

2.2. Мониторинг деятельности Генподрядчика по рассмотрению жалобы:

- Уведомление заявителя о направлении жалобы на рассмотрение Генподрядчику (параллельно с направлением жалобы Генподрядчику),
- Контроль назначения ответственного лица,
- Контроль расследования фактов и причин возникновения проблемы,
- Контроль разработки мероприятий по устранению проблемы / смягчению воздействия,
- Контроль консультирования с заявителем по разработанным мерам,
- Контроль реализации корректирующих мероприятий.

Тип жалобы	Срок назначения ответственного лица Генподрядчика	Срок рассмотрения Генподрядчиком
Вопросы безопасности	В день получения жалобы	1-2 дня с момента получения жалобы
Остальные вопросы	В течение 3 рабочих дней с момента получения жалобы	30 календарных дней с момента получения жалобы

2.3. Уведомление заявителя о направлении жалобы на рассмотрение в Росавтодор (параллельно с направлением жалобы Росавтодору)

3. Закрытие жалобы

Результат расследования жалобы	Дальнейшие действия
Жалоба урегулирована	Заявителю предлагается подписать заявление об удовлетворении решением
Жалоба не урегулирована: требуется дополнительное время для расследования	Заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения жалобы. Дополнительный срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 календарных дней
Жалоба не урегулирована:	Жалоба рассматривается повторно, с заявителем проводятся консультации по возможным путям решения. Жалоба может быть направлена Росавтодор для дальнейшего рассмотрения. Если жалоба не может урегулирована, заявителю может быть предложено обратиться в суд.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ *РОСАВТОДОР*

1.	Получение жалобы		
	Способ получения жалобы	**Срок регистрации жалобы**	**Срок направления заявителю уведомления о регистрации жалобы**
	На личном приеме	В ходе личного приема	В течение одного дня с момента получения жалобы, если жалоба касается вопросов безопасности; В течение 5 рабочих дней с момента получения жалобы – для всех остальных жалоб
	По телефону	В ходе телефонного разговора	
	По электронной почте	В день получения электронного письма	
	По почте	В день получения письма	
	Обращение через вебсайт	В день обращения	
	Перенаправление жалобы от ПРП	В день обращения заявителя в ПРП	Уведомление направляет ПРП

2.	Определение ответственного лица по рассмотрению жалобы:	
	■ Жалоба расследуется внутри Росавтодора (см. далее пункт 2.1) или ■ Жалоба адресуется ПРП (см. далее пункт 2.2)	
	Тип жалобы	**Срок определения ответственной стороны: ПРП или Росавтодор**
	Вопросы безопасности, связанные с поведением работников и деятельностью на строительных площадках, функционированием реконструируемого участка, т.д.	В день получения жалобы
	Остальные вопросы	В течение 5 рабочих дней с момента получения жалобы

2.1.	Расследование жалобы внутри Росавтодора:		
	■ Расследование фактов и причин возникновения проблемы, ■ Разработка мероприятий по устранению проблемы / смягчению воздействия, ■ Консультирование с заявителем по разработанным мерам, ■ Реализация корректирующих мероприятий, ■ Направление уведомлений специалисту МРЖ ПРП при выполнении этапов (для жалоб, перенаправляемых от ПРП в Росавтодор).		
	Тип жалобы	**Срок назначения ответственного лица Росавтодором**	**Срок рассмотрения Росавтодором**
	Вопросы безопасности.	В день получения жалобы	1-2 дня с момента получения жалобы
	Остальные вопросы	В течение 3 рабочих дней с момента получения жалобы	30 календарных дней с момента получения жалобы

2.2.	Мониторинг деятельности ПРП по рассмотрению жалобы:
	■ Уведомление заявителя о направлении жалобы на рассмотрение ПРП (параллельно с направлением жалобы ПРП), ■ Контроль назначения ответственного лица, ■ Контроль расследования фактов и причин возникновения проблемы, ■ Контроль разработки мероприятий по устранению проблемы / смягчению воздействия,

- Контроль консультирования с заявителем по разработанным мерам,
- Контроль реализации корректирующих мероприятий.

Тип жалобы	Срок назначения ответственного лица ПРП	Срок рассмотрения ПРП
Вопросы безопасности	В день получения жалобы	1-2 дня с момента получения жалобы
Остальные вопросы	В течение 3 рабочих дней с момента получения жалобы	30 календарных дней с момента получения жалобы

3.	Закрытие жалобы	
	Результат расследования жалобы	**Дальнейшие действия**
	Жалоба урегулирована	Заявителю предлагается подписать заявление об удовлетворении решением
	Жалоба не урегулирована: требуется дополнительное время для расследования	Заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения жалобы. Дополнительный срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 календарных дней
	Жалоба не урегулирована	Жалоба рассматривается повторно, с заявителем проводятся консультации по возможным путям решения. Если жалоба не может урегулирована, заявителю может быть предложено обратиться в суд.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОСТИ *ПРП*

ПРП (*Вставить название*)

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОБЩЕСТВЕННОСТИ

Инфраструктурные проекты, такие, как строительство и реконструкция федеральных автодорог, могут оказывать негативное воздействие на жителей населенных пунктов, расположенных в пределах территории реализации таких проектов.

ПРП *(вставить название)* в рамках реализации совместного с АБИИ Проекта модернизации дорог в Российской Федерации берет на себя обязательство рассматривать возможные проблемы и беспокойства, вызванные деятельностью по подготовке, строительству или эксплуатации объектов Проекта, на справедливой и прозрачной основе.

Данная процедура рассмотрения жалоб включает информацию о том, какие жалобы будут рассмотрены, какими способами можно передать жалобу или выразить беспокойство в связи с реализацией Проекта, а также этапы решения таких вопросов.

Настоящая процедура не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Какую жалобу можно подать?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта оказывает на вас или ваш населенный пункт негативное воздействие, например:

- Шум и пыль при строительстве,
- Угроза дорожной безопасности,
- Неэтичное поведение работников Проекта,
- Нарушение прав местных жителей деятельностью по Проекту,
- Правонарушения, совершаемые работниками Проекта, или деятельностью по Проекту, др.

ПРП *(вставить название)* будет рассматривать все получаемые жалобы. В случае, если полученная жалоба не связана с деятельностью по Проекту, это будет письменно объяснено. В остальных случаях ПРП *(вставить название)* будет расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

Как подать жалобу?

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

- Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу: ……;
- Отправить письмо на адрес электронной почты: …….;
- Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте ПРП (вставить название): …….;
- Позвонить по телефону: ……;
- Записаться на личный прием.

Конфиденциальность и анонимность

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут публиковаться на вебсайте ПРП, если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками,

ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

Этапы рассмотрения жалоб

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Подпроектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

В случае, если жалоба не может быть урегулирована в рамках механизма рассмотрения жалоб ПРП, вы можете направить ее в Росавтодор.

Этап 1 Получение жалобы

- Вы можете подать жалобу в ПРП (*вставить название*) одним из способов, указанных выше

Этап 2 Регистрация жалобы

- После получения жалоба будет зарегистрирована, а для рассмотрения жалобы будет назначено ответственное лицо

Этап 3 Уведомление о получении жалобы

- ПРП (*вставить название*) отправит вам письмо о получении и регистрации жалобы в течение 5 рабочих дней с момента получения. В письме будут указаны ФИО и контакты ответственного лица и регистрационный номер жалобы

Этап 4 Расследование и урегулирование жалобы

- ПРП (*вставить название*) будет расследовать факты и причины возникновения вашей проблемы. В ходе расследования ответственные лица могут связываться с вами для выяснения дополнительной информации. По окончании расследования вам будет отправлено письмо с результатами и предлагаемыми мерами по решению, если они необходимы.

Этап 5 Закрытие жалобы

- ПРП (*вставить название*) будет прилагать усилия, чтобы жалобы была урегулирована в течение 30 календарных дней с момента ее получения. Если по результатам расследования и принятых мероприятий вы будете согласны, что жалоба разрешена, ПРП (*вставить название*) предложит подписать заявление об удовлетворении результатами и процессом взаимодействия. Если жалоба останется неразрешенной, она будет рассмотрена повторно, и с вами обсудят возможность дальнейших мероприятий по ее урегулированию. Если жалоба не может быть решена в рамках компетенций ПРП (*вставить название*), она будет перенаправлена в Росавтодор.

Этап 6 Мониторинг

- ПРП (*вставить название*) может дополнительно связаться с вами, чтобы убедиться, что предмет жалобы не вызывает дальнейшей обеспокоенности

Форма для жалоб

	Номер документа *(Заполняется сотрудником Проекта)*:	
1.	Ф.И.О. заявителя	
2.	Контактная информация *(укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи)*	Адрес:
		Телефон:
		E-mail:
3.	Предпочтительный язык для связи	□ Русский □ Другой (пожалуйста, укажите)
4.	Пожалуйста, отметьте следующее: □ Я согласен / согласна на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам. □ Прошу не раскрывать мои персональные данные без моего согласия / Хочу подать жалобу анонимно.	
5.	Описание инцидента или суть жалобы: Что произошло? Где и когда это произошло? Кто участвовал в инциденте? Каковы последствия произошедшего?	
6.	Что, по Вашему мнению, должно быть предпринято для решения проблемы?	
7.	Подпись:	
8.	Дата:	
Отправьте, пожалуйста, эту форму по адресу: ……. (вставить адрес ПРП)		

ПРИЛОЖЕНИЕ 5: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОСТИ *РОСАВТОДОР*

РОСАВТОДОР

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОБЩЕСТВЕННОСТИ

Инфраструктурные проекты, такие, как строительство и реконструкция федеральных автодорог, могут оказывать негативное воздействие на жителей населенных пунктов, расположенных в пределах территории реализации таких проектов.

Росавтодор в рамках реализации совместного с АБИИ Проекта модернизации дорог в Российской Федерации берет на себя обязательство рассматривать возможные проблемы и беспокойства, вызванные деятельностью по подготовке, строительству или эксплуатации объектов Проекта, на справедливой и прозрачной основе.

Большую часть вопросов можно решить посредством подачи Вашего обращения в Подразделение, выполняющего Проект:

- Проект строительства автодороги Р-21 «Кола» Санкт-Петербург – Петрозаводск – Мурманск – Печенга – граница с Королевством Норвегия на участке км 406 – км 422, Республика Карелия. Ответственное ПРП – ФКУ Упрдор «Кола», (веб-сайт?)
- …

Вы можете подать жалобу напрямую в Росавтодор, в том числе, если жалоба не может быть урегулирована посредством механизма рассмотрения жалоб ответственного подразделения.

Данная процедура рассмотрения жалоб включает информацию о том, какие жалобы будут рассмотрены, какими способами можно передать жалобу или выразить беспокойство в связи с реализацией Проекта, а также этапы решения таких вопросов.

Настоящая процедура не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Какую жалобу можно подать?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта оказывает на вас или ваш населенный пункт негативное воздействие, в том числе, если жалоба не была урегулирована в ходе обращения в территориальное Подразделение, реализующее Проект, например:

- Шум и пыль при строительстве,
- Угроза дорожной безопасности,
- Неэтичное поведение работников Проекта,
- Нарушение прав местных жителей деятельностью по Проекту,
- Правонарушения, совершаемые работниками Проекта, или деятельностью по Проекту, др.

Росавтодор будет рассматривать все получаемые жалобы. В случае, если полученная жалоба не связана с деятельностью по Проекту, это будет письменно объяснено. В остальных случаях Росавтодор будет расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

Как подать жалобу?

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

- Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу: г. Москва, ул. Бочкова 4, 129085;
- Отправить письмо на адрес электронной почты: rad@fad.ru;

- Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте Росавтодора: …;
- Позвонить по телефону: +7 (495) 870-97-22, +7 (495) 870-99-40;
- Записаться на личный прием: http://rosavtodor.ru/obshestvennaya-priemnaya/zapis-na-priem.

Конфиденциальность и анонимность

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут публиковаться на вебсайте ПРП, если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками, ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

Этапы рассмотрения жалоб

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Подпроектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

Этап 1 Получение жалобы

- Вы можете подать жалобу в Росавтодор одним из способов, указанных выше

Этап 2 Регистрация жалобы

- После получения жалоба будет зарегистрирована, а для рассмотрения жалобы будет назначено ответственное лицо

Этап 3 Уведомление о получении жалобы

- Росавтодор отправит вам письмо о получении и регистрации жалобы в течение 5 рабочих дней с момента получения. В письме будут указаны ФИО и контакты ответственного лица и регистрационный номер жалобы

Этап 4 Расследование и урегулирование жалобы

- Росавтодор будет расследовать факты и причины возникновения вашей проблемы. В ходе расследования ответственные лица могут связываться с вами для выяснения дополнительной информации. По окончании расследования вам будет отправлено письмо с результатами и предлагаемыми мерами по решению, если они необходимы.

Этап 5 Закрытие жалобы

- Росавтодор будет прилагать усилия, чтобы проблема, изложенная в жалобе, была урегулирована в течение 30 календарных дней с момента ее получения. Если по результатам расследования и принятых мероприятий вы будете согласны, что жалоба разрешена, Росавтодор предложит подписать заявление об удовлетворении результатами и процессом взаимодействия. Если жалоба останется неразрешенной, она будет рассмотрена повторно, и с вами обсудят возможность дальнейших мероприятий по ее урегулированию. В случае, если вы не удовлетворены решением по жалобе, вы можете обратиться в суд.

Этап 6 Мониторинг

- Росавтодор может дополнительно связаться с вами, чтобы убедиться, что предмет жалобы не вызывает дальнейшей обеспокоенности

Форма для жалоб

	Номер документа *(Заполняется сотрудником Проекта)*:	
1.	Регион	Название автодороги
2.	Ф.И.О. заявителя	
3.	Контактная информация *(укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи)*	Адрес:
		Телефон:
		E-mail:
4.	Предпочтительный язык для связи	□ Русский □ Другой (пожалуйста, укажите)
5.	Пожалуйста, отметьте следующее: □ Я согласен / согласна на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам. □ Прошу не раскрывать мои персональные данные без моего согласия / Хочу подать жалобу анонимно.	
6.	Описание инцидента или суть жалобы: Что произошло? Где и когда это произошло? Кто участвовал в инциденте? Каковы последствия произошедшего?	
7.	Что, по Вашему мнению, должно быть предпринято для решения проблемы?	
8.	Подпись:	
9.	Дата:	
Отправьте, пожалуйста, эту форму по адресу: г. Москва, ул. Бочкова 4, 129085		

ПРИЛОЖЕНИЕ 6: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ РАБОТНИКОВ ПОДПРОЕКТА *ПРП*

ПРП (*Вставить название*)

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ РАБОТНИКОВ

Сотрудники Проекта могут выражать недовольство в связи с действиями других сотрудников или действиям ПРП и его подрядчиков в отношении их трудовой деятельности путем подачи жалоб. Большую часть жалоб можно урегулировать в рабочем порядке посредством обсуждения ее с непосредственным руководителем. В этой связи, ПРП рекомендует до использования данной процедуры, попытаться решить вопрос с помощью такого обсуждения.

Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда обсуждение с непосредственным руководителем невозможно, например, если жалоба касается его лично или не входит в компетенцию руководителя. В таких случаях сотрудник вправе воспользоваться механизмом подачи жалоб, представленным ниже.

Данная процедура рассмотрения жалоб включает информацию о том, какие жалобы будут рассмотрены, какими способами можно передать жалобу или выразить беспокойство в связи с реализацией Проекта, а также этапы решения таких вопросов.

Настоящая процедура не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Какую жалобу можно подать?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Подпроекта не соответствует требованиям безопасности, оказывает на вас или ваших коллег негативное воздействие, др. например:

- Несоблюдение мер безопасности при производстве работ, транспортировке грузов и персонала, др.,
- Неэтичное поведение работников Подпроекта,
- Нарушение прав работников деятельностью по Подпроекту,
- Правонарушения, совершаемые работниками Подпроекта, или деятельностью по Подпроекту, др.

ПРП *(вставить название)* будет рассматривать все получаемые жалобы, расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

Как подать жалобу?

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

- Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу: ……;
- Отправить письмо на адрес электронной почты: …….;
- Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте ПРП (вставить название): …….;
- Позвонить по телефону: ……;
- Записаться на личный прием.

Конфиденциальность и анонимность

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут вывешены на информационных стендах в офисе ПРП или строительном городке (в зависимости от сути вопроса), если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками, ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

Этапы рассмотрения жалоб

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Подпроектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

Этап 1 — Получение жалобы

- Вы можете подать жалобу в ПРП (*вставить название*) одним из способов, указанных выше

Этап 2 — Регистрация жалобы

- После получения жалоба будет зарегистрирована, а для рассмотрения жалобы будет назначено ответственное лицо

Этап 3 — Уведомление о получении жалобы

- ПРП (*вставить название*) отправит вам письмо о получении и регистрации жалобы в течение 3 рабочих дней с момента получения. В письме будут указаны ФИО и контакты ответственного лица и регистрационный номер жалобы

Этап 4 — Расследование и урегулирование жалобы

- ПРП (*вставить название*) будет расследовать факты и причины возникновения вашей проблемы. В ходе расследования ответственные лица могут связываться с вами для выяснения дополнительной информации. По окончании расследования вам будет отправлено письмо с результатами и предлагаемыми мерами по решению, если они необходимы.

Этап 5 — Закрытие жалобы

- ПРП (*вставить название*) будет прилагать усилия, чтобы жалобы была урегулирована в течение 30 календарных дней с момента ее получения. Если по результатам расследования и принятых мероприятий вы будете согласны, что жалоба разрешена, ПРП (*вставить название*) предложит подписать заявление об удовлетворении результатами и процессом взаимодействия. Если жалоба останется неразрешенной, она будет рассмотрена повторно, и с вами обсудят возможность дальнейших мероприятий по ее урегулированию. Если жалоба не может быть решена в рамках компетенций ПРП (*вставить название*), она будет перенаправлена в Росавтодор.

Этап 6 — Мониторинг

- ПРП (*вставить название*) может дополнительно связаться с вами, чтобы убедиться, что предмет жалобы не вызывает дальнейшей обеспокоенности

Форма для жалоб

	Номер документа *(Заполняется лицом, ответственным за реализацию МРЖ)*:	
1.	Ф.И.О. заявителя	
2.	Контактная информация *(укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи)*	Адрес:
		Телефон:
		E-mail:
3.	Предпочтительный язык для связи	□ Русский □ Другой (пожалуйста, укажите)
4.	Пожалуйста, отметьте следующее: □ Я согласен / согласна на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам. □ Прошу не раскрывать мои персональные данные без моего согласия / Хочу подать жалобу анонимно.	
5.	Описание инцидента или суть жалобы: Что произошло? Где и когда это произошло? Кто участвовал в инциденте? Каковы последствия произошедшего?	
6.	Что, по Вашему мнению, должно быть предпринято для решения проблемы?	
7.	Подпись:	
8.	Дата:	
Отправьте, пожалуйста, эту форму по адресу: ……. (вставить адрес ПРП)		

ПРИЛОЖЕНИЕ 7: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ РАБОТНИКОВ ПОДПРОЕКТА *РОСАВТОДОР*

Росавтодор

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ РАБОТНИКОВ

Сотрудники Проекта могут выражать недовольство в связи с действиями других сотрудников или действиям ПРП и его подрядчиков в отношении их трудовой деятельности. Большую часть жалоб можно урегулировать в рабочем порядке посредством обсуждения ее с непосредственным руководителем. Помимо этого, для каждого Подразделения Росавтодора, задействованного в реализации Проекта, разработана собственная процедура рассмотрения обращений.

В случае, если оба механизма не позволяют урегулировать возникшую проблему, либо жалоба касается деятельности руководства ПРП, сотрудник вправе воспользоваться механизмом подачи жалоб, представленным ниже.

Данная процедура рассмотрения жалоб включает информацию о том, какие жалобы будут рассмотрены, какими способами можно передать жалобу или выразить беспокойство в связи с реализацией Проекта, а также этапы решения таких вопросов.

Настоящая процедура не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Какую жалобу можно подать?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта не соответствует требованиям безопасности, оказывает на вас или ваших коллег негативное воздействие, и жалоба не была урегулирована в ходе обращения в территориальное Подразделение, реализующее Проект, например:

- Несоблюдение мер безопасности при производстве работ, транспортировке грузов и персонала, др.,
- Неэтичное поведение руководства Подпроекта,
- Нарушение прав работников деятельностью по Подпроекту,
- Правонарушения, совершаемые работниками Подпроекта, или деятельностью по Подпроекту, др.

Росавтодор будет рассматривать все получаемые жалобы, расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

Как подать жалобу?

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

- Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу: г. Москва, ул. Бочкова 4, 129085;
- Отправить письмо на адрес электронной почты: rad@fad.ru;
- Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте Росавтодора: …;
- Позвонить по телефону: +7 (495) 870-97-22, +7 (495) 870-99-40;
- Записаться на личный прием: http://rosavtodor.ru/obshestvennaya-priemnaya/zapis-na-priem.

Конфиденциальность и анонимность

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут вывешены на информационных

стендах в офисе Росавтодора, офисе ПРП или строительном городке (в зависимости от сути вопроса), если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками, ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

Этапы рассмотрения жалоб

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Подпроектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

Этап 1 Получение жалобы

- Вы можете подать жалобу в Росавтодор одним из способов, указанных выше

Этап 2 Регистрация жалобы

- После получения жалоба будет зарегистрирована, а для рассмотрения жалобы будет назначено ответственное лицо

Этап 3 Уведомление о получении жалобы

- Росавтодор отправит вам письмо о получении и регистрации жалобы в течение 3 рабочих дней с момента получения. В письме будут указаны ФИО и контакты ответственного лица и регистрационный номер жалобы

Этап 4 Расследование и урегулирование жалобы

- Росавтодор будет расследовать факты и причины возникновения вашей проблемы. В ходе расследования ответственные лица могут связываться с вами для выяснения дополнительной информации. По окончании расследования вам будет отправлено письмо с результатами и предлагаемыми мерами по решению, если они необходимы.

Этап 5 Закрытие жалобы

- Росавтодор будет прилагать усилия, чтобы жалобы была урегулирована в течение 30 календарных дней с момента ее получения. Если по результатам расследования и принятых мероприятий вы будете согласны, что жалоба разрешена, Росавтодор предложит подписать заявление об удовлетворении результатами и процессом взаимодействия. Если жалоба останется неразрешенной, она будет рассмотрена повторно, и с вами обсудят возможность дальнейших мероприятий по ее урегулированию. В случае, если вы не удовлетворены решением по жалобе, вы можете обратиться в суд.

Этап 6 Мониторинг

- Росавтодор может дополнительно связаться с вами, чтобы убедиться, что предмет жалобы не вызывает дальнейшей обеспокоенности

Форма для жалоб

	Номер документа *(Заполняется лицом, ответственным за реализацию МРЖ)*:	
	Регион	Название автодороги
1.	Ф.И.О. заявителя	
2.	Контактная информация *(укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи)*	Адрес:
		Телефон:
		E-mail:
3.	Предпочтительный язык для связи	□ Русский □ Другой (пожалуйста, укажите)
4.	Пожалуйста, отметьте следующее: □ Я согласен / согласна на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам. □ Прошу не раскрывать мои персональные данные без моего согласия / Хочу подать жалобу анонимно.	
5.	Описание инцидента или суть жалобы: Что произошло? Где и когда это произошло? Кто участвовал в инциденте? Каковы последствия произошедшего?	
6.	Что, по Вашему мнению, должно быть предпринято для решения проблемы?	
7.	Подпись:	
8.	Дата:	
Отправьте, пожалуйста, эту форму по адресу: г. Москва, ул. Бочкова 4, 129085		

ПРИЛОЖЕНИЕ 8: БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ КОРЕННЫХ МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ

ПРП

ПРП (*Вставить название*)

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КОРЕННЫХ МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ

Строительство автомобильных дорог может оказывать негативное воздействие на коренное население, проживающее вблизи строительных площадок.

ПРП *(вставить название)* совместно с Росавтодором при финансировании АБИИ планирует реализацию …. *(вставить название Подпроекта)* в пределах территории … *(указать территорию).*

ПРП *(вставить название)* обязуется рассматривать возможные проблемы и беспокойства, связанные со строительством и эксплуатацией автомобильной дороги на справедливой и прозрачной основе.

Ниже представлена информация о том, какие жалобы будут рассмотрены, какими способами можно подать жалобу или выразить беспокойство в связи с реализацией Проекта, а также этапы решения таких вопросов.

Настоящая процедура не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Какую жалобу можно подать?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта оказывает на вас негативное воздействие, например:

- Шум и пыль при строительстве,
- Угроза безопасности,
- Нарушение прав местных жителей деятельностью по Проекту,
- Правонарушения, совершаемые работниками или деятельностью по Проекту, др.

ПРП *(вставить название)* будет рассматривать все получаемые жалобы. В случае, если полученная жалоба не связана с деятельностью по Проекту, это будет дополнительно объяснено. В остальных случаях ПРП *(вставить название)* будет расследовать факты и причины проблемы и определять меры для решения и недопущения повторных инцидентов.

Как подать жалобу?

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

- Лично специалисту, ответственному за реализацию МРЖ,
- Позвонить по телефону: ……;
- В ходе встреч и консультаций с представителями Подпроекта,
- Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу: ……;
- Отправить письмо на адрес электронной почты: …….;
- Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте ПРП (вставить название): …….;
- Записаться на личный прием.

Конфиденциальность и анонимность

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения вашей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и

факты для расследования и решения проблемы без вашего участия, а также укажите способ направления вам ответа (например, публикация ответа на вебсайте ПРП).

По вашей просьбе ПРП не будет раскрывать вашу персональную информацию. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае ПРП предпримет усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

Этапы рассмотрения жалоб

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с реализацией Подпроекта, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

Этап 1 Получение жалобы

- Вы можете подать жалобу в ПРП (*вставить название*) одним из способов, указанных выше

Этап 2 Регистрация жалобы

- После получения жалоба будет зарегистрирована, а для рассмотрения жалобы будет назначено ответственное лицо

Этап 3 Уведомление о получении жалобы

- ПРП (*вставить название*) сообщит вам о получении и регистрации жалобы в течение 5 рабочих дней с момента получения. В сообщении будут указаны ФИО и контакты ответственного лица и регистрационный номер жалобы

Этап 4 Расследование и урегулирование жалобы

- ПРП (*вставить название*) будет расследовать факты и причины возникновения вашей проблемы. В ходе расследования ответственные лица могут связываться с вами для выяснения дополнительной информации. По окончании расследования вам будет отправлено письмо с результатами и предлагаемыми мерами по решению, если они необходимы.

Этап 5 Закрытие жалобы

- ПРП (*вставить название*) будет прилагать усилия, чтобы жалобы была урегулирована в течение 30 календарных дней с момента ее получения. Если по результатам расследования и принятых мероприятий вы будете согласны, что жалоба разрешена, ПРП (*вставить название*) предложит подписать заявление об удовлетворении результатами и процессом взаимодействия. Если жалоба останется неразрешенной, она будет рассмотрена повторно. Если жалоба не может быть решена в рамках компетенций ПРП (*вставить название*), она будет перенаправлена в Росавтодор

Этап 6 Мониторинг

- ПРП (*вставить название*) может дополнительно связаться с вами, чтобы убедиться, что предмет жалобы не вызывает дальнейшей обеспокоенности

Форма для жалоб

	Номер документа *(Заполняется сотрудником Проекта)*:	
1.	Ф.И.О. заявителя	
2.	Контактная информация *(укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи)*	Адрес:
		Телефон:
		E-mail:
3.	Предпочтительный язык для связи	□ Русский □ Другой (пожалуйста, укажите)
4.	Пожалуйста, отметьте следующее: □ Я согласен / согласна на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам. □ Прошу не раскрывать мои персональные данные без моего согласия / Хочу подать жалобу анонимно.	
5.	В случае анонимной жалобы, отметьте способ направления ответа: □ Опубликовать ответ на вебсайте ПРП. □ Направить ответ представителю администрации, ответственному за управление вопросами КМНС. □ Направить ответ старейшине общины / главе поселения (пожалуйста, укажите контактные данные) _____ □ Другое _____	
6.	Описание инцидента или суть жалобы: Что произошло? Где и когда это произошло? Кто участвовал в инциденте? Каковы последствия произошедшего?	
7.	Что, по Вашему мнению, должно быть предпринято для решения проблемы?	
8.	Подпись:	
9.	Дата:	
Отправьте, пожалуйста, эту форму по адресу: ……. (вставить адрес ПРП)		