

Алматы Халықаралық әуежайын кеңейту жобасы

Орналасқан жері:
Қазақстан

Жоба нөмірі:
51186

Сала:
көлік

Мемлекеттік/жеке меншік сектор:
Жеке меншік

Экологиялық санаты:
B

Бекітілген күні:
2020 жылғы 4 қараша

Жағдайы:
Бекіту күтілуде

Жоба түйіндемесінің ағылшын тілінде жарияланған күні: 2020 жылғы 2 қараша

Осы Жобаның түйіндемесін жариялау «Ақпаратқа қолжетімділік» директивасының 1.44-тармағына сәйкес кейінге қалдырылды, бұл Ақпаратқа қолжетімділік саясатының III бөлімінің 2.6-тармағында рұқсат етілген.

Жоба сипаттамасы

229,4 млн. АҚШ долларына дейінгі сомаға синдикатталған кредит беру:

- i) жаңа жолаушылар терминалының құрылысын қамтитын Алматы Халықаралық әуежайының («АХӘ») инвестициялық бағдарламасын қаржыландыру үшін;
- ii) TAV Airports басшылығымен инвесторлар консорциумы АХӘ және «Venus Trading» («VT») ЖШС қауымдастырылған отын компаниясын сатып алуды қайта қаржыландыру үшін..

Жоба мақсаттары

Жоба әуежай инфрақұрылымын дамытуға және Алматы халықаралық әуежайы кешенінің аумағында қызмет көрсету деңгейін арттыруға бағытталған.

Жолаушылар саны бойынша АХӘ Қазақстандағы ең ірі әуежай болып табылады (2019 жылы әуежай 6,4 миллион жолаушыға қызмет көрсетті), алайда ол әуежай инфрақұрылымының халықаралық стандарттарына сәйкес келмейді. Жаңа халықаралық терминалдың құрылысы, ішкі рейстерге арналған терминалды жаңғырту және ИАТА қызмет көрсетудің оңтайлы деңгейінің стандарттарын енгізу нәтижесінде әуежай авиациялық емес қызметтердің кең спектрін ұсыну үшін жоғары сапалы авиациялық қызметтерді ұсына алады және коммерциялық алаңдарын кеңейте алады. Тәжірибелі жаһандық оператор TAV Airports-тың қатысуы әуе қатынасын, қызмет көрсету сапасын жақсартады және ірі өңірлік транзиттік торап ретінде АХӘ әлеуетін дамытуға көмектеседі. Бұл жоба Қазақстандағы әуежай инфрақұрылымы секторына ірі ауқымды тікелей шетелдік инвестициялардың (ТШИ) алғашқы үлгісіне, сондай-ақ Орталық Азиядағы осындай ең ірі мәмілеге айналады.

Өтпелі процеске әсер ету

Өтпелі процеске күтілетін әсерді балдық бағалау: 65

Жобаның өтпелі процеске күтілетін әсері әуежайдың қолданыстағы инфрақұрылымын кеңейтумен, қызмет көрсету сапасын арттырумен (бастапқы атрибут – интеграциялылық) байланысты; клиент ұйымдастыратын TAV Academy бағдарламасы шеңберінде жас әйелдер мен ерлер үшін аккредиттелген оқудың жаңа мүмкіндіктерін құру; озық халықаралық тәжірибеге сәйкес денсаулық мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жұмысқа орналастырудың жаңа мүмкіндіктерін ашу (екінші атрибут – инклюзивтілік);

Клиент туралы ақпарат

«Алматы Халықаралық әуежайы» АҚ

Жоба демеушілер – VPE Eurasia GP Limited (15%) басшылығымен TAV Havalimanlari Holding A.i. («TAV Airports» – 85%) және Kazakhstan Infrastructure Fund C.V. («KIF»).

TAV Airports-әуежайлардың жетекші операторы. Компания 1997 жылы құрылған және қазіргі уақытта оның қоржынына 14 әуежай кіреді. TAV Airport негізгі акционері Aeroports de Paris (46,1%) болып табылады, акциялардың бір бөлігі еркін айналымда (44,5%), акциялардың екінші бөлігі Tere Insaat Sanayi A.S. (5,1%), сондай-ақ 5%-дан аз үлесіен миноритарлық акционерлерге тиесілі.

KIF-бұл Қазақстанда мамандандырылатын және толығымен VGL Limited (VPE Capital холдингтік компаниясына) тиесілі арнайы жобалау компаниясы болып табылатын VPE Eurasia GP Limited басқаруындағы тікелей инвестициялардың инфрақұрылымдық қоры. VPE Capital-тікелей инвестициялар қоры және ТМД елдерінде жұмыс істейтін және басқаруында екі бөлек тікелей инвестициялар қоры бар: VPE Russia Fund және KIF активтерді басқару компаниясы.

ЕҚДБ қаржыландыру

150 млн. АҚШ доллары

229,4 млн. АҚШ долларына дейін

Несие Банктің балансынан 150 миллион АҚШ долларына дейінгі А несиесінен және коммерциялық банктерге синдикатталған 79,4 миллион АҚШ долларына дейінгі В несиесінен тұрады.

Жобаның жалпы құны

737 млн. 821 мың 824 АҚШ доллары

Шамамен 737 млн. АҚШ доллары

Жобаның жалпы құнына кіреді: 1) сатып алу құны - 415 млн. АҚШ долларына дейін; 2) 200 млн. АҚШ долларынан артық инвестициялық бағдарлама есебіне, сондай-ақ басқа да шығыстар. Жоба үлестік қатысуды, қарыз қаражатын тарту және операциялық ақша ағындарынан қаржыландырылады деп болжануда.

Толықтыру

Банк ұзақ мерзімді қаржыландыруды ұсынады, оны қазіргі уақытта елдің коммерциялық банктерінен алу мүмкін емес. Банктің қаржыландыруға және инвестициялық бағдарламаға қатысуға дайындығы коммерциялық несие берушілер үшін қосымша кепілдіктерді қамтамасыз етеді, белгісіздікті азайтады және бүкіл әлемдегі әуежайлар секторына айтарлықтай әсер ететін COVID-19 дағдарысының қиын жағдайларында нарықтағы қаржыландыру тапшылығын өтейді. Банк ерекше шарттарды ұсыну арқылы неғұрлым жоғары стандарттарға қол жеткізуді қолдайды (мысалы, ЭӘІЖ, ЖАКНҚ, ИАТА қызмет көрсету деңгейлері). Банк тарапынан қолдау әуежайға ЕҚДБ Экономикалық инклюзивтілік стратегиясына және Жыныстардың теңдігін қамтамасыз ету стратегиясына сәйкес денсаулық мүмкіндігі шектеулі адамдар мен әйелдерді жұмысқа қабылдауды ынталандыру үшін кадр саясаты мен тәжірибесін реформалауға мүмкіндік береді.

Экологиялық және әлеуметтік мәселелер

Әуежайды сатып алуды қайта қаржыландыру мәселелерін, сондай-ақ жаңа терминал салу жөніндегі инвестициялық бағдарламаны қамтитын экологиялық және әлеуметтік кешенді тексеруді (ЭӘКТ) бірқатар тәуелсіз консультанттар жүргізеді.

ЭӘКТ объектіге баруды және Алматы әуежайының операциялық қызметінің ағымдағы жағдайын, басқару жүйесін және тиісті рұқсаттарды шолуды; жаңа жолаушылар терминалының болашақ құрылысының жоспарларын шолуды қамтыды. ЭӘКТ-мен қоса, шудың әсері және ұшу қауіпсіздігі; 2019-2040 жж. Кезеңіне шудың әсерін үлгілеу; адамдардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету және өрт қауіпсіздігі; мәдени мұра және жерді алып қою мен қоныс аударудың ықтимал қажеттілігі сияқты проблемаларға қатысты арнайы зерттеулер жүргізілді. Банк клиентпен және ЭӘКТ нәтижелерімен таныс жобаларды іске асыруға қойылатын ЕҚДБ талаптарына (IT) сәйкес клиенттің институционалдық мүмкіндіктері мен іске асыруға ұмтылысы бар екенін расталды. Әуежайдың операциялық қызметіне шолу Жобаның әуежай аумағына қатысты ұлттық талаптарға айтарлықтай дәрежеде сәйкес келетінін көрсетті. Жаңа терминал ғимаратының құрылысы Несие беруші мен ЕО талаптарын ескере отырып, уақытылы әзірленетін ұлттық ҚОӘБ жүргізуді талап етеді.

Жобаның негізгі экологиялық және әлеуметтік тәуекелі тұрғын үй объектілерінің әуежайға тікелей жақын орналасуымен байланысты. Бұл ғимараттар негізінен соңғы 15 жылда әуежайдың айналасында ресми түрде құрылған және құқық қолдану тәжірибесімен қамтамасыз етілген санитарлық-қорғау аймағының (СҚА) болмауына байланысты салынған. Қазіргі уақытта түнгі уақытта 7040-қа жуық үй шаруашылықтары ұлттық заңнамамен және ДДҰ ұсынымдарымен белгіленген шектерден асатын жоғары шу әсеріне ұшырайды. 2040 жылға қарай жоғары шу әсеріне ұшыраған үй шаруашылықтарының саны әуежайдың өткізу қабілетін арттыру нәтижесінде 667-ден 7707-ге дейін артады деп күтілуде. Шу әсерінің орын алған проблемаларын қарау кезінде ЕО/ИКАО Хаттамасы негізге алынды, бұл әуежайдың операциялық қызметінде белгілі бір жақсартуларды (ҚКҚ жұмыс уақытын қысқарту, түнгі рейстерді солтүстік ұшу-қону жолағына ауыстыру), сондай-ақ жергілікті жердегі шу деңгейінің тиісті мониторингін және мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды талап етеді. Клиент СҚА құруға өтінім беруге және ДДҰ ұсынымдарын орындау үшін ғимараттарды шуды оқшаулаудың ауқымды бағдарламасын орындауға міндетті (авиациялық шу әсер еткен кезде ұйқының орташа сапасы үшін үй-жайда 40 дБА). Шуды азайту шаралары тұрғындардың денсаулығына ықтимал әсерін азайтады және қазіргі жағдайды жақсартады. СҚА құру шу әсеріне ұшыраған халық санын шектеу арқылы осы ауданда жаңа құрылыстың пайда болуына жол бермейді. Алайда, тұрғын аудандардың әуежайға жақын болуына және ұшу және қону кезінде ұшақтардың шу деңгейін төмендету үшін техникалық мүмкіндіктердің болмауына байланысты ДДҰ шу бойынша ұлттық талаптары мен стандарттарын толық сақтауды қамтамасыз ету мүмкін емес. Осыған байланысты шу әсері бөлігінде IT-3-тен ауытқу қажет.

Тұрғын үйлердің әуежайға жақындығы ұшу қауіпсіздігі және тұрғындар үшін ықтимал әуе апатына байланысты тәуекелдерге де тексерілді.

Тәуелсіз бағалау нәтижелері бойынша әуежайдың операциялық қызметі ИКАО талаптарына және талаптарға сәйкес келеді деген қорытынды жасалды; алайда, болашақ тәуекелдерді жою үшін әуе кемелерінің ұшу және қону бағдарларының белгіленген өту аймағында жаңа тұрғын және коммерциялық объектілердің пайда болуын шектеу және адамдардың қауіпсіздігіне қауіп төндіруді шектеу үшін әуеайлақ маңындағы аумақтардағы жағдайды тиісті түрде басқару үшін қауіпсіздік аймағын құру қажет. Санитариялық-қорғаныш аймағын да, қауіпсіздік аймағын да құру Мемлекеттік қолдау туралы келісімде (МҚК) ескертілетін болады. Сонымен қатар, Мемлекеттік қолдау туралы келісімге сәйкес, егер Үкімет авиациялық қауіпсіздік аймағынан 4 км шегінде 6770 жылжымайтын мүлік объектілерін көшіру/алып қою туралы шешім қабылдаса, Қазақстан Үкіметі ЕҚДБ ЭӘС IT-5 ұстануға міндеттеме алады. Бұл міндеттеме Мемлекеттік қолдау туралы келісімде және Жерді алып қою мен көшіру туралы негіздемелік құжатта (ЖАКНҚ) көрсетіледі. Банк Үкіметтің МҚК және ЖАКНҚ мақұлдауына қол жеткізе алмаған жағдайда, жоба одан әрі іске асырылмайды.

Жаңа терминал құрылысы аясында қолданыстағы ВИП-терминал ғимаратын көшіру қажет. Бұл ғимарат тарихи және мәдени маңызға ие және ұлттық заңнамамен қорғалады. Халықаралық мамандандырылған компания жүргізген мәдени мұраны бағалау: а) ВИП-терминал маңызды мәдени мұра болып табылмайтынын; б) ғимарат жаңғыртылатын мәдени мұраға жататынын және оның негізгі құрылымдық элементтері бөлшектелуі және сақталуы мүмкін екенін; с) ғимараттың жаңғыртылатын элементтерін аумақтан тыс сақтау немесе оларды жаңа терминал ғимаратына қайта біріктіру үшін қажетті сараптамалық әлеуетті растады.

Үкімет IT-8 шеңберінде зерттеудің негізгі ұсынымдарын қолдады, ал тапсырыс беруші ВИП-ғимараттың негізгі конструктивтік элементтерін сақтауға өзінің бейілділігін растады. IT-8-ге байланысты салдарларды жұмсарту жөніндегі негізгі шаралар мен міндеттемелер экологиялық және әлеуметтік іс-шаралар жоспарында (ЭӘІЖ) көрсетілген.

Жобаның және ағымдағы операциялардың басқа экоәлеуметтік аспектілеріне қызметкерлер мен халықтың денсаулығы мен қауіпсіздігі, төтенше жағдайларға дайындық, алдыңғы кезеңдегі жер мен жер асты суларының ластануы, атмосфералық шығарындылар мен қалдықтарды қайта өңдеу, жеткізушілер тізбегінде және мердігерлермен жұмыс кезінде экоәлеуметтік мәселелерді шешу, еңбек қатынастары және ресурс тиімділігі бөлігіндегі талаптар жатады. Тапсырыс беруші штатты қысқартуды жоспарламайды; керісінше, әуежайды кеңейту және оның операциялары барысында қосымша қызметкерлер алынады.

Экологиялық және әлеуметтік іс-шаралар жоспары (ЭӘІЖ) әуежайды пайдаланудың экологиялық және әлеуметтік мәселелері бойынша басқарудың ресмилендірілген жүйелерін құруды, тиісті экологиялық талаптарды, өнеркәсіптік қауіпсіздікке, еңбекті қорғауға және мердігерлер үшін еңбек қатынастарына қойылатын талаптарды (оның ішінде COVID-19 тәуекелдерін басқару) енгізуді және олардың қызметіне тұрақты аудитті; шу әсері мәселелері бойынша ауқымды жоспарды әзірлеуді және енгізуді; алдыңғы кезеңдерде топырақтың ластану мәселелерін одан әрі зерттеу және шешу; қалдықтарды қайта өңдеудің тиісті жүйесін енгізу (оның ішінде кез келген ықтимал радиоактивті қалдықтарды тиісінше кәдеге жарату); жаңа терминал жобасына

адамдардың қауіпсіздігі мен өртке қарсы қауіпсіздік аудитінің нәтижелерін енгізу; және мәдени мұраны бағалау жөніндегі ұсынымдарды есепке алуды қамтиды.

Қайта өңделген ЭЭІЖ шеңберінде Демеушілер негізгі мүдделі тараптармен, әсіресе әуежайдың айналасында тұратын жергілікті тұрғындармен кеңейтілген қашықтықтан кеңес береді.

Жаңа терминал EDGE Advanced стандарты бойынша сертифицирталған Орталық Азия өңіріндегі алғашқы экологиялық әуежай терминалы болады. Ұлттық нормативтермен айқындалатын бастапқы деңгейлерден 40%-ға артық көрсеткіштер кезінде EDGE сертификатын алу бойынша міндеттемен расталған климаттық әсерді жұмсарту, суды үнемдеу және материал тиімділігі әдістерін енгізудің арқасында жоба 40% ЖЭӨ-құраушы кезінде «жасыл» экономикаға өту (ЖЭӨ) тұжырымдамасының талаптарына жауап береді.

Банк Жобаның орындалуын жарты жылдық экоәлеуметтік есептілікті тексеру форматында, ал қажет болған жағдайда – Банк өкілдерінің жобалық объектілерге баруымен бақылайды.

Техникалық ынтымақтастық және гранттық қаржыландыру

Қол қойылғаннан кейін: инклюзивтілік мәселелері бойынша ТЫ Клиентке Covid-19 пандемиясынан туындаған дағдарыс жағдайында және озық халықаралық тәжірибеге сәйкес денсаулық мүмкіндіктері шектелген адамдарды жұмысқа алу, оқыту және интеграциялауды кеңейту мақсатында қызметкерлермен жұмыс істеу саясаты мен тәжірибесін қайта қарауға көмектеседі. Тапсырманың болжамды құны 75 000 еуроны құрайды, ол инклюзивтілік мәселелері бойынша техникалық ынтымақтастықтың Негіздемелік бағдарламасы қаражатынан қаржыландырылады, ол өз кезегінде ЕҚДБ акционерлерінің арнайы қоры (ААҚ) есебінен қаржыландырылады.

Шығыстарды бірлесіп жүргізу: Клиент шығыстарды параллельді бөлу шеңберінде ТЫ құнын (ТЫ бюджетінің жалпы сомасының 10%) жабуға қатысады

Компаниядағы байланыс тұлғасы

Фатих Омур
Fatih.Omur@tav.aero
+90 530 780 91 87

Жоба түйіндемесінің соңғы жаңартылған күні

2020 жылғы 2 қараша

Өтпелі процесс дегеніміз не

ЕҚДБ-ның өтпелі процеске ықпал етуді бағалауға көзқарасына қатысты қосымша ақпарат [мұнда](#) қамтылған

Жобаларға қатысу үшін мүмкіндіктер

Жобаға немесе сатып алу қатысуға қатысты компания-клиентке хабарласыңыз.

ЕҚДБ-мен ынтымақтастық жөнінде (сатып алуға қатысы жоқ):

тел: +44 20 7338 7168

эл. пошта: projectenquiries@ebrd.com

Мемлекеттік сектордағы жобалар: [EBRD Procurement](#) қараңыз

Анықтамалар: тел. +44 20 7338 6794, эл. пошта: procurement@ebrd.com

Жалпы анықтамалары

Нақты ақпараттық сауалдарды [ақпараттық сауалдар үшін ЕҚДБ формулярын](#) пайдалана отырып жолдауға болады.

Экологиялық және әлеуметтік саясат (ЭӘС)

[ЭӘС](#) және оған байланысты жобаларды іске асыруға қойылатын талаптар (IT) ЕҚДБ өзінің «экологиялық жауапты және орнықты дамуды» ілгерілетуге өз ұмтылысын жүзеге асыратын рәсімді анықтайды. ЭӘС және IT-да клиенттерге қоғамды ақпараттандыру және кеңестер бойынша ұлттық заңнаманың тиісті нормаларын орындау, сондай-ақ мүдделі тараптардың, әсіресе клиент пен жобаның экоәлеуметтік қызметіне қатысты алаңдаушылықтары мен шағымдарын қарау және қанағаттандыруға ықпал ету үшін шағымдарды беру және қарау тетігін белгілеу бойынша нақты талаптар қамтылған.

Жобаларды іске асырудың экоәлеуметтік тәуекелдері және салдарларының сипаты мен ауқымына қарай қажет болған кезде ЕҚДБ өз клиенттерінен жобаларды іске асырудың тәуекелдері мен салдарлары туралы ақпаратты ашуды, сондай-ақ пікірлер алу және олар бойынша жауап шараларын қабылдау мақсатында мүдделі тараптармен егжей-тегжейлі консультациялар жүргізуді қосымша талап етеді.

Осы саладағы ЕҚДБ тәжірибесі бойынша қосымша ақпарат ақпаратта [ЭӘС-](#)

[те](#) қамтылған.

Іскерлік адалдық және белгіленген нормаларды сақтау

ЕҚДБ Комплаенс-бақылау басқармасы (КББ) жауапты басқаруға ықпал етеді және ЕҚДБ қызметінің барлық аспектілеріне озық халықаралық тәжірибеге сәйкес іскерлік адалдықтың ең жоғары стандарттарының қолданылуын қадағалайды. ЕҚДБ жобалары үшін қолайсыз заңды және бедел тәуекелдерін болдырмау үшін іскерлік адалдықты тексеру ЕҚДБ-ның барлық клиенттеріне қатысты жүргізіледі. Ол жобаларды алдын ала бағалау және мақұлдау сатыларындағы проблемалық аспектілерді анықтау және алып тастау ЕҚДБ мәмілелерінің бедел тазалығын қамтамасыз етудің неғұрлым тиімді құралы болып табылады деп пайымдайды. Комплаенс-бақылау басқармасы (КББ) осы алдын алу іс-шараларында негізгі рөл атқарады, сондай-ақ инвестициядан кейінгі кезеңде ЕҚДБ іскерлік беделі үшін тәуекелдердің мониторингін жүзеге асыруға көмектеседі.

ЕҚДБ КББ сондай-ақ ЕҚДБ қаржыландыратын жобалар шеңберінде алаяқтық, сыбайлас жемқорлық және лауазымдық теріс қылықтар ақиқаттары туралы ақпаратты тексеруге жауап береді. Егер ЕҚДБ-да немесе одан тыс жерлерде кімде-кім алаяқтық немесе сыбайлас жемқорлық ақиқаттарын жасау туралы күдікке ие болса, олар туралы compliance@ebrd.com электрондық пошта мекенжайына хабарлама жібере отырып, бұл туралы комплаенс-бақылау басқармасының бастығына жазбаша түрде хабарлауы тиіс. Барлық хабарланған ақиқаттарды КББ олар бойынша тиісті шаралар қабылдау тұрғысынан қарайды. Жасырын хабарламаларды қоса, барлық хабарламалар бойынша тексерулер жүргізіледі. Хабарламаларды ЕҚДБ немесе оның операциялары елінің кез келген тілінде жасауға болады. Мұндай ақпарат жақсы ниетпен хабарлануы тиіс.

Ақпаратқа қолжетімділік саясаты (АҚС)

2020 жылғы 1 қаңтарда күшіне енген АҚС оның стратегияларын, саясаты мен операциялық қызметін неғұрлым терең ұғынуға және білуге жәрдемдесу үшін ақпаратты ашудың және мүдделі тараптармен консультациялар өткізудің ЕҚДБ-да белгіленген тәртібін анықтайды. Ақпаратпен танысу үшін ЕҚДБ веб-сайтындағы [«Ақпаратқа қолжетімділік саясаты»](#) бөліміне кіріңіз.

Нақты ақпараттық сауалдарды [ақпараттық сауалдар үшін ЕҚДБ формулярын](#) пайдалана отырып жолдауға болады.

Жобалар бойынша есеп беретін тәуелсіз орган (ЖЕБТО)

Егер экологиялық, әлеуметтік саладағы мәселелерді немесе жұртшылықты хабардар ету мәселелерін шешу бойынша Клиенттің немесе Банктің шаралары күтілгендей нәтижелер әкелмесе (мысалы, Клиенттің шағымдарын берудің және қараудың жобалық механизмі арқылы немесе Банктің басшылығымен тікелей өзара ықпалдасу арқылы), жеке тұлғалар мен ұйымдар өз мәселелерін ЕҚДБ-ның Жобалар бойынша есеп беретін тәуелсіз органы (ЖЕБТО) арқылы шешуге талпыныс жасай алады.

ЖЕБТО Банкпен қаржыландырылатын қандай да бір объект зиян келтірді немесе келтіруі мүмкін деп санайтын жеке тұлғалардың немесе ұйымдардың өтініштерін тәуелсіз қарауды жүргізеді. Бұл орган әлеуметтік саланың, экологияның және жұртшылықты хабардар етудің жобамен байланысты мәселелері бойынша мүдделі тараптар арасындағы келіспеушіліктерді еңсеруге ықпал етуді; [Экологиялық және әлеуметтік саясаттың](#) талаптарын және осы жобаға жататын [Ақпаратқа қолжетімділік саясатының](#) ережелерін Банктің орындайтынорындамайтындығын анықтауды; сонымен қатар, қажет болған жағдайда, аталған нормативтік құжаттарды ұстану Банк тарапынан орындалмай отырған жағдайларды қарауды және келешекте мұндай жағдайларды болдырмауды көздейді.

Жобалар бойынша есеп беретін тәуелсіз органның веб-сайтында Сіз біздің [құпия онлайн нысанымыз](#) бойынша, [электрондық пошта](#), [пошта немесе телефон](#) арқылы қалай Өтініш беруге болатының біле аласыз. ЖЕБТО [Жобалар бойынша есеп беру саясатына](#) және [Жетекшілікке](#) сәйкес келетін Өтініштер беру немесе оларды қарау жайлы Сізде туындауы мүмкін кез келген сұрақтарды талқылауға және оларға жауап беруге әзір. Сұраныс бойынша Өтінішкер тұлғасының құпиялылығын сақтауға болады.