



Европейский Банк
Реконструкции и Развития

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Модернизация Алматинской ТЭЦ-2,
Казахстан

Июнь 2022 г.

Проект №: 0643787

Сведения о документе	
Название	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
Заголовок	Модернизация Алматинской ТЭЦ-2, Казахстан
Проект №	0643787
Дата	Июнь 2022 г.
Версия	2.2
Автор	ERM
Заказчик	Европейский банк реконструкции и развития

Июнь 2022 г.

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Модернизация Алматинской ТЭЦ-2, Казахстан

ERM Romania

010072, Румыния, Бухарест, Каля Викторией, д. 145, Victoria Center, Сектор 1, 8-й этаж

© Copyright 2022 by The ERM International Group Limited and/or its affiliates ('ERM'). All Rights Reserved. No part of this work may be reproduced or transmitted in any form or by any means, without prior written permission of ERM.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	I
Список таблиц	i
Список рисунков	i
Акронимы и сокращения	ii
1. ВВЕДЕНИЕ	1
1.1 О документе	1
1.2 О Проекте	1
2. СТАНДАРТЫ ПРОЕКТА	2
2.1 Национальные требования	2
2.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития	3
3. ИСТОРИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	4
4. ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	5
4.1 ПВЗС АО «АлЭС»	5
4.2 Выявление заинтересованных сторон	5
4.3 Документы, подлежащие раскрытию	7
4.4 Специалист по взаимодействию с заинтересованными сторонами	8
4.5 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами	10
ПРИЛОЖЕНИЕ А МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	19
МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	20
Существующий механизм	20
Внутренние обращения	20
Внешние обращения	21
Обновление МПРЖ	21
Этап 1: прием обращения или жалобы	21
Этап 2: категоризация обращения/ жалобы и направление ее в соответствующее структурное подразделение Компании	23
Этап 3: первоначальный ответ	23
Этап 4: анализ и предложение решения	23
Этап 5: уведомление о решении	23
Этап 6: согласие (или несогласие) с предложенным решением	23
Этап 7: отслеживание и оценка	24
ПРИЛОЖЕНИЕ В ОБРАЗЕЦ ЖУРНАЛА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	25

Список таблиц

Таблица 1. Предварительный список основных групп заинтересованных сторон	6
Таблица 2. Места хранения и предоставления документации по Проекту	8
Таблица 3. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами	10
Таблица 4. Время, необходимое для обработки жалоб и обращений	22

Список рисунков

Рисунок 1. Площадки Проекта	2
-----------------------------------	---

Акронимы и сокращения

Сокращение	Расшифровка
АО	Акционерное общество
АО "АлЭС"	Акционерное общество «Алматинские электрические станции»
АП	Анализ пробелов
ДПБ	Декларация промышленной безопасности
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ЕС	Европейский союз
ЗС	Заинтересованные стороны
ИСМ	Интегрированная система управления (менеджмента)
МОТ	Международная организация труда
МПРЖ	Механизм подачи и рассмотрения жалоб
МФК	Международная финансовая корпорация
НПО	Неправительственная организация
НТР	Нетехническое резюме
ОВОС	Оценка воздействия на окружающую среду
ОВОСС	Оценка воздействия на окружающую среду и социальную сферу
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПВХУ	План восстановления хозяйственного уклада
ПДП	План действий по переселению
ПЭСМ	План экологических и социальных мероприятий
СВЗС	Специалист по взаимодействию с заинтересованными сторонами
СЗЗ	Санитарно-защитная зона
СИЗ	Средства индивидуальной защиты
СМИ	Средства массовой информации
СПО	Специалист по связям с общественностью
СТ	Садоводческое товарищество
СЭСМ	Система экологического и социального управления (менеджмента)
ТР	Требования к реализации (ЕБРР)
ТЭЦ	Теплоэлектроцентраль
ЧР	Человеческие ресурсы

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 О документе

Европейский банк реконструкции и развития («ЕБРР» или «Банк») и АО «Самрук Энерго», Казахстан, рассматривают возможность модернизации и реконструкции Алматинской ТЭЦ-2 («Проект»), одной из двух ТЭЦ, которые обеспечивают теплом сеть централизованного теплоснабжения города, которую эксплуатирует АО «Алматинские электрические станции» («АлЭС» или «Компания»). Основной целью Проекта является полная замена угля природным газом в качестве основного топлива.

В связи с этим ЕБРР нанял ERM («Консультант» или «ERM») для проведения детального изучения Проекта на уровне, достаточном для принятия Банком решения о его возможном финансировании и обеспечения соответствия Проекта принятым Банком Требованиям к реализации (ТР).

Настоящий документ представляет собой План взаимодействия с заинтересованными сторонами (далее — «ПВЗС» или «План») для подготовительного (пред-строительного) этапа Проекта. План является рабочим документом, который будет дополняться по мере реализации Проекта, в т. ч. при возникновении тех изменений, которые могут привести к появлению новых заинтересованных сторон или изменению отношений между заинтересованными сторонами.

Компанией проведен ряд консультаций, которые не описаны в настоящем документе. Эти консультации проводятся в рамках внутренних процедур Компании или являются юридически обязательными и дополняющими некоторые виды проектной деятельности. Они включают, в частности, получение согласований и разрешений на реализацию проекта, вопросы, связанные с управлением закупками и подрядчиками, решения о стратегии коммуникации со средствами массовой информации и партнерские отношения.

1.2 О Проекте

Проект расположен в Алатауском районе города Алматы, Казахстан. В настоящее время площадь Алматы составляет около 70 тыс. га; на начало 2021 года численность населения города составляет 1 977 011 человек. ТЭЦ-2 расположена на двух площадках (Рисунок 1). Основные и вспомогательные генерирующие объекты размещены на площадке №1 (промплощадка). На расположенной западнее площадке №2 размещается золоотвал.

Площадь, занимаемая промплощадкой №1, составляет 93 га, площадь занимаемая промплощадкой №2, составляет 413 га. Для каждой площадки установлены санитарно-защитные зоны: площадка №1 — 1000 м, площадка №2 — 500 м.

Ожидается, что переход с угля на природный газ окажет существенное влияние на долгосрочное сокращение выбросов парниковых газов, а также на сокращение местных выбросов загрязняющих веществ, особенно пыли, NOx и оксидов серы, связанных с использованием угля для отопления жилого сектора г. Алматы.

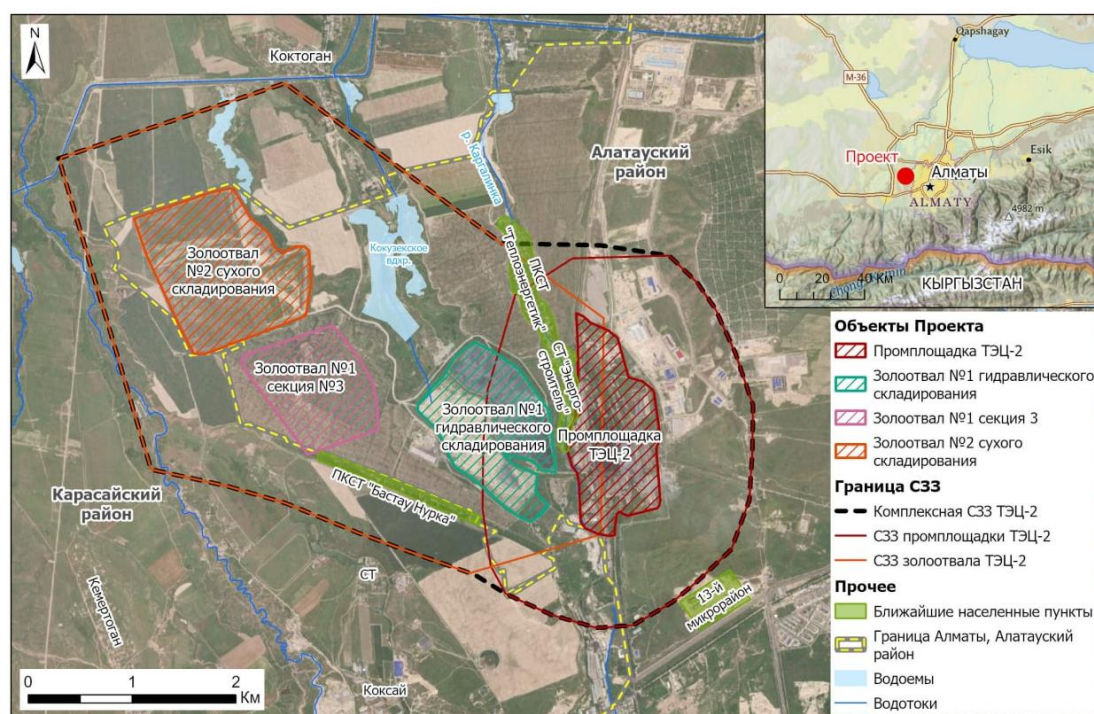


Рисунок 1. Площадки Проекта

2. СТАНДАРТЫ ПРОЕКТА

2.1 Национальные требования

Экологический кодекс Республики Казахстан в редакции от 27 декабря 2021 года № 400-VI предусматривает привлечение местных сообществ к принятию решений, которые могут повлиять на охрану окружающей среды и устойчивое развитие РК. Местные сообщества вовлекаются с самого раннего этапа, когда открыты все возможности для рассмотрения различных вариантов и когда можно обеспечить эффективное участие местных сообществ.

Государственные органы и должностные лица обеспечивают гласность планируемых к принятию решений на условиях, позволяющих местным сообществам выражать свое мнение, которое учитывается при принятии решений. Экологический кодекс также требует раскрывать информацию о планируемых мероприятиях, которые могут оказать воздействие на окружающую среду, а также информировать об этом местные сообщества.

В **Правилах проведения общественных слушаний**, утвержденных приказом исполняющего обязанности Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 3 августа 2021 года № 286 (с изменениями от 26 октября 2021 года), указано, что общественные слушания проводятся в отношении проектов, которые могут оказать непосредственное воздействие на окружающую среду и здоровье человека. Общественные слушания предоставляют участникам равные права на выражение своего аргументированного мнения по вопросам, имеющим общественную значимость.

В число участников общественных слушаний входят:

- представители заинтересованной общественности;
- общественные и неправительственные организации и объединения;
- местные исполнительные и представительные органы, органы государственной власти, уполномоченные принимать соответствующие решения;

- средства массовой информации.

В Правилах проведения общественных слушаний также указано, что инициатор планируемой хозяйственной деятельности обязан организовать общественные слушания по обсуждению материалов ОВОС. Компания предварительно согласует с местными исполнительными органами дату и место проведения общественных слушаний и включит эту информацию в сообщение об общественных слушаниях, которое Компания опубликует в средствах массовой информации. Объявление должно быть опубликовано за 20 рабочих дней до даты проведения общественных слушаний.

Компания может использовать дополнительные средства информирования населения (информационные листы, стенды и т.п.).

В объявлении также должны быть указаны контактные данные офисов, в которых представители общественности могут ознакомиться с материалами ОВОС. Начиная с даты объявления Компания обеспечивает доступ общественности к материалам ОВОС. Общественные слушания проводятся независимо от количества участвующих представителей общественности.

В ходе слушаний любой участник будет иметь право высказать свое мнение, задать вопросы выступающим и получить от них ответы.

Результаты общественных слушаний будут оформлены в виде протоколов. Компания и разработчик ОВОС рассмотрят результаты и могут принять решение о доработке проекта с учетом общественного мнения.

Ответственность за финансирование, техническую и информационную поддержку общественных слушаний несет инициатор проекта.

2.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития

ЕБРР признает важность взаимодействия с заинтересованными сторонами как неотъемлемого элемента передовой международной практики и корпоративной социальной ответственности. ТР10 содержит следующие положения:

- **Выявление и анализ заинтересованных сторон.** Компания обязана выявить и документально зафиксировать различные заинтересованные стороны, которые: i) затрагиваются или с большой долей вероятности могут затрагиваться (прямо или косвенно) проектом (затрагиваемые стороны); или ii) могут быть заинтересованы в проекте (другие заинтересованные стороны).
- Компания должна разработать *План воздействия с заинтересованными сторонами*, в котором излагается порядок осуществления информационной связи с выявленными заинтересованными сторонами на всем протяжении подготовки и реализации проекта.
- **Обнародование информации.** Обнародование соответствующей информации о проекте помогает заинтересованным сторонам понять риски, воздействия и возможности, сопряженные с Проектом.
- **Содержательные консультации.** Если затрагиваемые сообщества в будущем могут подвергнуться значительным неблагоприятным воздействиям проекта, Компания проводит процесс содержательных консультаций таким образом, чтобы обеспечивать заинтересованным сторонам возможность выражения своих взглядов на риски и воздействия проекта и меры по их смягчению, а клиенту — возможность проанализировать их и принять меры реагирования.
- **Механизм подачи и рассмотрения жалоб.** Клиент обязана быть в курсе вопросов, вызывающих озабоченность заинтересованных сторон в связи с проектом, и своевременно реагировать на них. С этой целью Компания обязана внедрить действенный механизм, процесс или процедуру подачи и рассмотрения жалоб, предназначенные для принятия к

рассмотрению и содействия решению волнующих вопросов и удовлетворению жалоб заинтересованных сторон, в частности, касающихся деятельности Компании в экологической и социальной сфере.

- *Отчетность перед заинтересованными сторонами.* В течение всего срока реализации Проекта Компания будет предоставлять информацию выявленным заинтересованным сторонам на постоянной основе. При необходимости Компания также будет запрашивать отзывы у затронутых сторон об эффективности мер по смягчению воздействия.

3. ИСТОРИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Общественные слушания по отчету о предварительной ОВОС Проекта состоялись 29 ноября 2021 года в г. Алматы. Всего в общественных слушаниях приняли участие 86 человек, в том числе представители Компании, местных СМИ, общественных организаций, акимата г. Алматы, а также жители города. Уведомление о слушании было опубликовано в нескольких источниках:

- на вебсайте Компании (<http://www.ales.kz/ru/novosti-kompanii/155-2021-god/1874-ob-yavlenie-o-provedenii-obshchestvennykh-slushanii-2>) 25 октября 2021 года;
- на вебсайте «Единый экологический портал» (<https://ecoportal.kz/>);
- на вебсайте Управления зеленой экономики (<https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-eco/press/article/details/65461?lang=ru>) 26 октября 2021 года;
- на информационном стенде в Общественной приемной аппарата акима Алатауского района г. Алматы;
- в газете «Алматы акшамы», №129 (6105) от 26 октября 2021 года;
- в газете «Вечерний Алматы», №129 (1390) от 26 октября 2021 года;
- на телевизионном канале «Алматы» 26 октября 2021 года.

Протоколы заседаний опубликованы на сайте акимата¹.

В ходе встречи были обсуждены следующие темы:

- Основные проектные решения, АО «Институт «КазНИПИЭнергопром» (Пред-ТЭО Проекта с общими техническими решениями);
- Отчет о возможных воздействиях, АО «Институт «КазНИПИЭнергопром» (Отчет о Пред-ОВОС).

Участники встречи подняли ряд вопросов по реализации Проекта, связанных со следующими темами:

- график реализации Проекта и продолжительность этапа строительства;
- затраты на реализацию Проекта;
- технические решения, связанные с продолжительностью этапа строительства, конструктивными решениями, системой фильтрации и т. д.;
- изменение тарифов на тепловую и электрическую энергию в связи с реализацией Проекта;
- воздействие на окружающую среду, особенно на грунтовые воды, близлежащие жилые кварталы и пр.

¹ Источник: https://www.gov.kz/uploads/2021/11/30/28656ad1a5f8019bf23388f9443ffded_original.20343344.pdf. Дата обращения: 24 мая 2022 г.

В ходе слушаний представители Компании и Проектировщика дали ответы на все вопросы, что отражено в протоколе собрания.

4. ПЛАНИРОВАНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

4.1 ПВЗС АО «АлЭС»

В 2020 году Компанией разработан План взаимодействия с заинтересованными сторонами² (далее — ПВЗС АлЭС), в котором уточнены принципы и подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках Проекта. Этот документ состоит из следующих разделов:

- Общая информация о Компании.
- Краткое описание Проекта.
- Принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами, отражающие положения Руководства в области устойчивого развития АО «Самрук-Энерго». Эти принципы включают уважение к мнению заинтересованных сторон, регулярное раскрытие информации и выполнение взятых на себя обязательств.
- Выявление и анализ заинтересованных сторон, что обеспечивается разделением кандидатов на две основные группы – внутренние и внешние заинтересованные стороны. Дальнейший анализ и детали должны быть представлены в Приложении 1 к ПВЗС АлЭС, однако приложение к документу отсутствует.
- Требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, в которые кратко описаны внутренние требования Компании, требования законодательства РК и требования ЕБРР. В этом разделе также содержится описание направлений деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами, однако конкретные меры не предусмотрены.
- Требования национального законодательства, включая международные конвенции, ратифицированные РК, и требования по взаимодействию с заинтересованными сторонами в отношении ОВОС.
- Рекомендации по разработке ПВЗС.
- Описание механизма рассмотрения жалоб, который включает несколько способов подачи обращений и краткое описание последующего процесса.
- Мониторинг и отчетность.
- Вспомогательные разделы по процедуре управления изменениями, хранению документа и т. д.

ПВЗС АлЭС носит декларативный характер и не содержит конкретных сведений о заинтересованных сторонах Проекта и методах взаимодействия и, следовательно, не полностью соответствует требованиям ЕБРР.

4.2 Выявление заинтересованных сторон

Настоящий План соответствует принципам идентификации заинтересованных сторон, изложенным в ТР10 ЕБРР, которые делят заинтересованные стороны на две группы:

² Источник: <http://www.ales.kz/images/2022/dog/%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D0%BD%20%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D1%8F.pdf>. Date of reference:

- стороны, которые затронуты или могут быть затронуты (прямо или косвенно) проектом (затрагиваемые стороны);
- стороны, которые могут иметь интерес к проекту (другие заинтересованные лица).

Процесс идентификации заинтересованных сторон включает в себя несколько шагов:

- (i) выявление лиц, групп, местных сообществ и других заинтересованных сторон, которые могут быть затронуты проектом положительно или отрицательно, прямо или косвенно, особенно тех, на кого непосредственно или отрицательно влияет деятельность проекта, включая тех, кто находится в неблагоприятном или уязвимом положении;
- (ii) выявление более широкого круга заинтересованных сторон, которые могут повлиять на результат проекта благодаря своим знаниям о затронутых сообществах или политическому влиянию на них;
- (iii) определение законных представителей заинтересованных сторон, включая выборных должностных лиц, невыборных лидеров сообщества, лидеров неформальных или традиционных общественных институтов и старейшин затронутых сообществ;
- (iv) составление карт зон воздействия и нанесение на них территории затронутых сообществ, что должно помочь в определении или обновлении зоны охвата проекта.

Предварительный список заинтересованных сторон сформирован в соответствии с описанной выше методикой, а также на основе анализа предоставленной Компанией информации, находящейся в открытом доступе, интервью, проведенных с работниками Компании и внешними заинтересованными сторонами. Список сведен в таблицу ниже (Таблица 1)

Список заинтересованных сторон и план взаимодействия для различных групп будут составляться и пересматриваться на регулярной основе, чтобы гарантировать, что руководители Проекта имеют реалистичное представление о тех, кто заинтересован и/или связан с проектом и, следовательно, должен быть вовлечен в процесс взаимодействия.

Основной целью идентификации заинтересованных сторон является выбор механизмов взаимодействия, подходящих для различных групп. В частности, важно наладить регулярные и целенаправленные контакты с наиболее затронутыми сторонами и/или сторонами, которые могут оказать существенное влияние на реализацию Проекта, что позволит надлежащим образом раскрывать информацию и получать соответствующую обратную связь. Список заинтересованных сторон может быть изменен на любом этапе реализации Проекта.

Таблица 1: Предварительный список основных групп заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны	Основные группы
Местные жители, проживающие рядом с площадкой Проекта и соответствующей инфраструктурой	<ul style="list-style-type: none">■ СТ Энергостроитель■ СТ Теплоэнергетик■ СТ Бастау Нурка■ Алатауский район г. Алматы■ Карасайский район Алматинской области■ Другие районы г. Алматы
Органы власти и надзорные органы	<ul style="list-style-type: none">■ Районные и городские органы власти (акиматы)■ Областные органы власти■ Республиканские органы власти

Заинтересованные стороны	Основные группы
Неправительственные организации и независимые эксперты	<ul style="list-style-type: none"> ■ Специализированные экологические, общественно-научные и исследовательские организации, эксперты и неправительственные организации ■ Общественные организации, участвующие в реализации социальных программ ■ Другие общественные организации и объединения на территории Проекта
Средства массовой информации и коммуникаций	<ul style="list-style-type: none"> ■ Печатные СМИ ■ Телевидение ■ Радио ■ Интернет-ресурсы
Организации, специализирующиеся на обучении и подборе персонала	<ul style="list-style-type: none"> ■ Учреждения среднего и высшего профессионального образования, в которых обучаются работники Компании ■ Центры занятости
Акционеры	<ul style="list-style-type: none"> ■ АО «Самрук-Энерго», ■ АО «Самрук-Қазына»
Организации, участвующие в реализации Проекта, и субподрядчики	<ul style="list-style-type: none"> ■ Строительные и проектные организации, которые могут быть привлечены к реализации Проекта ■ Персонал компании и работники подрядных организаций ■ Консультанты, участвующие в реализации Проекта
Персонал Проекта	<ul style="list-style-type: none"> ■ Работники АО АлЭС
Бенефициары социальных программ Компании	<ul style="list-style-type: none"> ■ Некоммерческие организации, расположенные в регионах присутствия Компании. ■ Уязвимые группы граждан – бенефициары социальных программ Компании
Уязвимые группы*	<ul style="list-style-type: none"> ■ Малообеспеченные граждане и семьи ■ Родители-одиночки и домохозяйства с одним кормильцем, особенно домохозяйства, возглавляемые женщинами ■ Женщины ■ Пожилые люди ■ Лица с ослабленным здоровьем, инвалидностью или нуждающиеся в регулярном медицинском обслуживании

* Уязвимые группы определены специально для Проекта с использованием следующих критериев ЕБРР: люди или группы людей, которые могут пострадать от воздействия проекта в большей степени, чем другие, в силу таких характеристик, как их пол, гендерная идентичность, сексуальная ориентация, религия, этническая принадлежность, статус коренного населения, возраст (включая детей, молодежь и пожилых людей), физические или умственные недостатки, грамотность, политические взгляды или социальный статус. Уязвимые лица и/или группы могут также включать, помимо прочего, людей, находящихся в уязвимом положении, например, людей, живущих за чертой бедности, безземельных, членов неполных домохозяйств, общин, зависящих от природных ресурсов, рабочих-мигрантов, беженцев, внутренне перемещенных лиц, людей или других перемещенных лиц, которые не могут быть защищены национальным законодательством и/или международным публичным правом.

4.3 Документы, подлежащие раскрытию

Компания опубликует пакет документов по анализу пробелов на трех языках (английском, русском и казахском).

1. **Отчет об анализе пробелов** с оценкой соответствия Проекта требованиям ЕБРР.
2. **План экологических и социальных мероприятий (ПЭСМ)**, в котором будут устранены пробелы и проблемы, выявленные в ходе оценки Проекта в рамках Анализа пробелов; в нем будет кратко изложен комплекс мероприятий для выполнения.

3. **План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС)** — настоящий документ, в котором представлен текущий процесс взаимодействия и подробно описывается, как участники Проекта будут продолжать взаимодействовать с внешними заинтересованными сторонами на следующих этапах реализации Проекта.
4. **Концепция переселения**, в которой определены права на получение компенсации в связи с возможным отчуждением и изъятием земельных участков.
5. **Нетехническое резюме (НТР)**, содержащее основную информацию о Проекте, включая описание процедуры, с помощью которой заинтересованные стороны могут представлять замечания по Проекту.

Кроме того, актуальная информация о Проекте будет доступна на сайте Проекта (<http://www.ales.kz/ru/>), где можно будет прочитать или скачать материалы.

Основная цель раскрытия информации – предоставить доступ к информации как можно большему количеству местных жителей, особенно в населенных пунктах, затронутых Проектом. Все раскрываемые документы, в том числе материалы Анализа пробелов, будут размещены в офисе Компании в г. Алматы и в администрации ТЭЦ-2, а также в ближайших населенных пунктах.

Полный комплект документов в электронном виде также будет доступен для замечаний на сайте Проекта (<http://www.ales.kz/ru/>). Анонсы предстоящих консультаций будут размещены в местных и региональных СМИ.

В приведенной ниже таблице (Таблица 2) представлен список материалов, которые доступны в период раскрытия информации и как минимум за неделю до начала презентаций в населенных пунктах (см. последующие разделы).

Таблица 2: Места хранения и предоставления документации по Проекту

Документация	Возможность доступа в период раскрытия информации	
	в электронном виде	в печатном виде
<ul style="list-style-type: none"> ■ Анализ пробелов (русский / английский) ■ ПЭСМ (русский/ английский) ■ ПВЗС (русский/ английский/ казахский) ■ Концепция переселения (русский/ английский) ■ НТР русский/ английский/ казахский) 	Вебсайт Проекта: http://www.ales.kz/ru/	Офис Компании: 050002, г. Алматы, пр-т Достык, д. 7 Офис ТЭЦ-2: 040809, г. Алматы, мкр-н Алгабас, ул. 7, д. 130 Акимат Алатауского района (продолжение следует)
<ul style="list-style-type: none"> ■ НТР русский/ казахский) 		Садовые товарищества: СТ Энергостроитель, СТ Теплоэнергетик, СТ Бастау Нурка Микрорайон Алгабас

4.4 Специалист по взаимодействию с заинтересованными сторонами

За раскрытие информации о Компании и ее деятельности в настоящее время отвечают следующие лица и подразделения.

- Совет директоров и Правление АО «АлЭС» отвечают за связь и взаимодействие с заинтересованными организациями на уровне их руководства.
- Специалист по связям с общественностью отвечает за взаимодействие со СМИ, издание корпоративной газеты, раскрытие информации для внешних заинтересованных сторон и

общественности, такой как финансовая отчетность, тарифная политика, производственные новости и т. д., а также за наполнение сайта Компании информацией о ее деятельности, новостями и пр..

- Секретариат «АлЭС» обеспечивает регистрацию всех обращений, заявлений и жалоб, поступающих в Компанию, и перенаправляет их в соответствующие подразделения.
- Омбудсмен АО «АлЭС» отвечает за содействие разрешению внутренних конфликтов.

В рамках настоящего ПВЗС рекомендуется привлечь на работу в Компании эксперта на должность «Специалист по взаимодействию с ЗС» (СВЗС), который будет нести ответственность за реализацию мер и мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, предусмотренных Планом (см. таблицу 1).

В настоящее время заинтересованные стороны могут обращаться в Компанию, используя следующую контактную информацию, опубликованную на сайте Компании:

- АО «АлЭС», тел. **+77272540331**, факс +77272507974
- Алматинская ТЭЦ-2, тел. **+77272503140**, факс +77272503155

Заинтересованные стороны могут послать обращение или жалобу по электронной почте на адрес **kancel@ales.kz**.

Контакты и область ответственности СВЗС будут обнародованы, в том числе на веб-сайте Компании, после его принятия на работу.

4.5 Программа взаимодействия с заинтересованные стороны

Таблица 3: Программа взаимодействия с заинтересованные стороны

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
Внутренние процедуры						
1.	Согласование и утверждение ПВЗС	<ul style="list-style-type: none"> ■ Управление процессом взаимодействия с заинтересованными сторонами 	Июнь-Июль 2022	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС» Самрук Энерго	Утвержденная версия ПВЗС
2.	Нанять дополнительных специалистов по взаимодействию с ЗС, которые будут отвечать за внедрение ПВЗС и в целом за взаимодействие с ЗС	<ul style="list-style-type: none"> ■ Назначение лиц, отвечающих за реализацию ПВЗС 	До финансового закрытия	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС»	Приказ о назначении
3.	Создание раздела, посвященного Проекту, на сайте Компании	<p>Раздел должен содержать следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Краткое описание проекта, сроки и условия реализации ■ Подраздел экологической и социальной документации, ■ Контактные данные для получения более подробной информации о Проекте, включая контакты сотрудника, ответственного за МПРЖ 	До финансового закрытия	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС»	Раздел Проекта на веб-сайте Компании, включая все отчеты, подлежащие раскрытию в соответствии с разделом 4.3
4.	Внедрить обновленный МПРЖ	См. приложение В	До финансового закрытия	Внутренние ЗС Внешние ЗС	АО «АлЭС»	Внедренная обновленная процедура ПРЖ, с которой ознакомлены ЗС

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
Раскрытие информации: материалы по анализу пробелов						
5.	Утверждение и раскрытие материалов анализа пробелов (согласно разделу 4.3.) на сайте Компании	<p>Раздел, связанный с проектом, обеспечивает доступ к следующим материалам:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Отчет об анализе пробелов ■ ПЭСМ, ■ ПВЗС (действующий документ) ■ Концепция переселения ■ Нетехническое резюме <p>В разделе «Новости» должно быть предусмотрено объявление о наличии перечисленных документов. Печатный экземпляр НТР раздать главам близлежащих населенных пунктов: СТ Энергостроитель, СТ Теплоэнергетик и СТ Бастау Нурка</p>	Июнь 2022	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС»	Публикации на сайте Компании: страница проекта и раздел «Новости компании»
Разработка и раскрытие материалов ОВОСС (предварительного исследования — «скоупинга»)						
6.	Проведение консультаций с заинтересованными сторонами для получения исходной социально-экономической информации	В рамках фонового социально-экономического исследования для определения объема работ (скоупинга) провести углубленные интервью с ключевыми заинтересованными сторонами (представителями акимата, местными жителями, НПО и т. д.)	Уточняются	Список заинтересованных сторон согласовывается при утверждении программы фонового социально-экономического базового исследования	АО «АлЭС» Внешний консультант	Раздел о фоновых социально-экономических условиях в отчете о Предварительном исследовании
7.	Проведение консультаций с жителями дачных поселков (СТ)	Провести углубленные интервью с жителями дачных поселков, расположенных в санитарно-защитной зоне Проекта.	Уточняются	Жители близлежащих СТ: Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка	АО «АлЭС» Внешний консультант	Раздел о фоновых социально-экономических условиях в отчете о Предварительном исследовании

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
8.	Распространение информации об общественных слушаниях среди местных сообществ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Размещение объявлений на казахском и русском языках не менее чем в одной газете и не менее чем на одном теле- или радиоканале, функционирующем на территории соответствующих административно-территориальных единиц ■ Объявление на сайте Компании, ■ Объявление на сайте акиматов Алатауского района и Карасайского района ■ Объявления на информационных стендах в акиматах Алатауского района и Карасайского района; ■ Объявления на информационных стендах в Энергостроитель, Теплоэнергетик и СТ Бастау Нурка ■ Прямые приглашения руководителей СТ Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка 	Не позднее, чем за 30 рабочих дней до проведения общественных слушаний	<p>Приоритетные:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ жители близлежащих СТ (Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка) ■ жители микрорайона Алгабас, поселков Кокосек и Коктоган ■ НПО и эксперты (Airkaz.org, AirVision.kz, канал Гиперборей и др.) <p>Другие заинтересованные стороны</p>	АО «АлЭС»	Объявления, размещенные на сайте Компании, сайтах акиматов, информационных стендах
9.	Проведение общественных слушаний для обсуждения результатов Предварительного исследования и	Консультации должны предоставить заинтересованным сторонам возможность выразить свою озабоченность в связи с реализацией Проекта, обсудить	Уточняются	<p>Приоритетные:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ жители близлежащих СТ (Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка) 	АО «АлЭС» «Самрук Энерго» Внешний консультант	Протокол слушаний

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
	дальнейшего развития Проекта	результаты Предварительного исследования и тарифную политику в связи с реализацией Проекта. Консультации проводятся на территории Алатауского района, желательно в офисе ТЭЦ-2. Уязвимые группы населения, а именно -- маломобильные и инвалиды, должны быть обеспечены транспортными средствами. Офлайн-консультации будут сопровождаться онлайн-трансляцией посредством конференцсвязи, что позволит онлайн-участникам задавать вопросы и получать ответы.		<ul style="list-style-type: none"> жители микрорайона Алгабас, поселков Кокосек и Коктоган НПО и эксперты (Airkaz.org, AirVision.kz, канал Гиперборей и др.) Другие заинтересованные стороны		
10.	Обновление Отчета о предварительном исследовании (если требуется по результатам консультаций) и раскрытие обновленных документов	См. п. 5	Не позднее 20 рабочих дней после консультаций	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС» «Самрук Энерго» Внешний консультант	Обновленные документы на странице проекта Анонсы в разделе «Новости компании»
Разработка и раскрытие материалов ОВОСС (полномасштабной оценки)						
11.	Проведение «фоновых» консультаций и углубленных интервью с заинтересованными сторонами	Провести фоновое исследование на территории Проекта, которое будет включать в себя углубленные интервью как минимум со следующими заинтересованными сторонами: <ul style="list-style-type: none"> Акимат Алатауского района Акимат Карасайского района и Ельтайского сельского поселения 	Будут уточнены в процессе ОВОСС	<ul style="list-style-type: none"> Акимат Алатауского района Акимат Карасайского района и Ельтайского сельского поселения руководители СТ Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка Другие заинтересованные стороны (по 	Внешний консультант	Глава о фоновых социально-экономических условиях в отчете об ОВОС

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
		<ul style="list-style-type: none"> ■ руководители СТ Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка ■ Другие заинтересованные стороны (по результатам фонового исследования) 		результатам фонового исследования)		
12.	Провести перепись затронутых домохозяйств/ семей/ граждан, проживающих в границах СЗЗ Проекта	<p>После установления СЗЗ в рамках фонового социального исследования провести перепись затронутых домохозяйств/семей/лиц, проживающих в санитарно-защитной зоне Проекта на территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ СТ Энергостроитель, ■ СТ Теплоэнергетика и ■ СТ Бастау Нурка. 	Будут уточнены в процессе ОВОСС	<p>Жители ближайших СТ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Энергостроитель, ■ Теплоэнергетика и ■ Бастау Нурка. 	Внешний консультант	Результаты переписи
13.	Провести консультации с затрагиваемыми землепользователями по Концепции переселения	Ознакомление затронутых землепользователей в проектной СЗЗ с Концепцией переселения и обсуждение с ними ее положений, условий, прав на компенсацию и эффективности предлагаемых мер поддержки.	Будут уточнены в процессе ОВОСС до проведения общественных слушаний	<p>Жители ближайших СТ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Энергостроитель, ■ Теплоэнергетика и ■ Бастау Нурка. 	АО «АлЭС» Внешний консультант	Протоколы встреч/ консультаций
14.	Провести консультации с работниками и профсоюзом относительно плана коллективного увольнения	Обсуждение с представителями профсоюза и работниками, которые будут уволены в связи с реализацией Проекта, Плана коллективных увольнений для того, чтобы узнать их мнение о панируемом порядке увольнения, достаточности мер поддержки и т. д.	Будут уточнены в процессе ОВОСС до проведения общественных слушаний	<p>Профсоюз</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Работники ТЭЦ-2, подлежащие сокращению в связи с реализацией Проекта 	АО «АлЭС»	Протоколы встреч/ консультаций План коллективных увольнений, обновленный по результатам консультаций
15.	Провести консультации с НПО	Обсуждение с представителями НПО во время предметных	Будут уточнены в процессе	■ Представители НПО	АО «АлЭС»	Протоколы встреч/ консультаций

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
		консультаций (круглый стол, обсуждение в фокус-группах) вопросов, связанных с реализацией Проекта, основными воздействиями и мерами по их смягчению, тарифной политикой и т. д.	ОВОСС до проведения общественных слушаний		Внешний консультант	Обновление Проекта и ОВОСС по результатам консультаций
16.	<p>Раскрытие материалов ОВОСС на сайте Компании, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Отчет по ОВОС ■ Планы управления ■ Обновленный ПВЗС ■ Обновленный ПЭСМ ■ НТР ■ План действий по переселению ■ Другие документы (по требованию). <p>Распространение материалов ОВОСС в печатном виде через:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Руководство СТ Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка ■ Акимат Алатауского района ■ Акимат Ельтайского сельского округа 	<p>Раздел сайта, посвященный Проекту, должен обеспечивать доступ к материалам ОВОСС. В разделе «Новости компании» должно быть предусмотрено объявление о наличии перечисленных документов. Печатный экземпляр НТР ОВОСС раздать главам близлежащих населенных пунктов -- СТ Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка -- и другим заинтересованным сторонам (если этого требуют результаты ОВОСС).</p>	<p>Будут уточнены в процессе ОВОС</p> <p>Не позднее чем за 30 рабочих дней до начала общественных слушаний</p>	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС» Акима Алатауского района Акима Ельтайского сельского округа.	Публикации на сайте Компании: страница Проекта и раздел «Новости компании»
17.	Распространение информации об общественных слушаниях среди местных сообществ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Размещение объявлений на казахском и русском языках не менее чем в одной газете и не менее чем на одном теле- или радиоканале, 	Не позднее, чем за 30 рабочих дней до проведения общественных слушаний	<p>Приоритетные:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ жители близлежащих СТ (Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка) 	АО «АлЭС»	Объявления на сайте Компании, сайтах акиматов, информационных стендах

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
		<p>функционирующем на территории соответствующих административно-территориальных единиц</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Объявление на сайте Компании ■ Объявление на сайтах акиматов Алатауского и Карасайского районов ■ Объявления на информационных стендах в акиматах Алатауского и Карасайского районов ■ Объявления на информационных стендах в СТ Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка ■ Прямые приглашения руководителей СТ Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка ■ Прямые приглашения НПО и экспертов ■ Другие каналы (должны быть подтверждены в ходе ОВОСС) 		<ul style="list-style-type: none"> ■ жители микрорайона Алгабас, поселков Кокосек и Коктоган ■ НПО и эксперты (Airkaz.org, AirVision.kz, канал Гиперборей и др.) <p>Другие заинтересованные стороны</p>		
18.	Проведение общественных слушаний для обсуждения результатов ОВОСС и дальнейшего развития Проекта	Консультации должны предоставить заинтересованным сторонам возможность выразить свою озабоченность в связи с реализацией Проекта, обсудить результаты Предварительного исследования и тарифную	Будут уточнены в процессе ОВОС	<p>Приоритетные:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ жители близлежащих СТ (Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка) ■ жители микрорайона Алгабас, поселков Кокосек и Коктоган 	АО «АлЭС» Самрук Энерго Внешний консультант	Протокол слушаний

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
		<p>политику в связи с реализацией Проекта.</p> <p>Консультации проводятся на территории Алатауского района, желательно в офисе ТЭЦ-2.</p> <p>Уязвимые группы населения, а именно -- маломобильные и инвалиды, должны быть обеспечены транспортными средствами.</p> <p>Офлайн-консультации будут сопровождаться онлайн-трансляцией посредством конференцсвязи, что позволит онлайн-участникам задавать вопросы и получать ответы.</p>		<ul style="list-style-type: none"> НПО и эксперты (Airkaz.org, AirVision.kz, канал Гиперборей и др.) <p>Другие заинтересованные стороны</p>		
19.	Раскрытие материалов ОВОСС, обновленных по результатам общественных слушаний (см. п. 166)	См. п. 166	Будут уточнены в процессе ОВОС	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС»	Публикации на сайте Компании: страница Проекта и раздел «Новости компании»
20.	Распространение информации о <i>втором раунде</i> общественных слушаний среди местных сообществ (если этого требуют итоги слушаний и обновленная ОВОСС)	См. п. 17	Не позднее 20 рабочих дней после консультаций	<p>Приоритетные:</p> <ul style="list-style-type: none"> жители близлежащих СТ (Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка) жители микрорайона Алгабас, поселков Кокосек и Коктоган НПО и эксперты (Airkaz.org, AirVision.kz, канал Гиперборей и др.) 	АО «АлЭС»	Объявления на сайте Компании, сайтах акиматов, информационных стендах
21.	Проведение <i>второго раунда</i> общественных слушаний для обсуждения результатов ОВОСС и дальнейшего развития	См. п. 18	Будут уточнены в процессе ОВОС	<p>Приоритетные:</p> <ul style="list-style-type: none"> жители близлежащих СТ (Энергостроитель, 	АО «АлЭС» Самрук Энерго Внешний консультант	Протокол слушаний

ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Модернизация Алматинской ТЭЦ-2, Казахстан

№ п/п.	Мероприятие	Описание	Сроки	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность
	Проекта (если этого требуют результаты слушаний и обновленная ОВОСС)			<p>Теплоэнергетик и Бастау Нурка)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ жители микрорайона Алгабас, поселков Кокосек и Коктоган ■ НПО и эксперты (Airkaz.org, AirVision.kz, канал Гиперборей и др.) 		
22.	Раскрытие материалов ОВОСС, обновленной по результатам <i>второго раунда</i> общественных слушаний (см. п. 16) (если этого требуют итоги слушаний и обновленная ОВОСС)	См. п. 16	Будут уточнены в процессе ОВОС	Все заинтересованные стороны	АО «АлЭС»	Публикации на сайте Компании: страница Проекта и раздел «Новости компании»
23.	Определение необходимости дополнительных консультаций с общественностью после оценки и выполнения мероприятий по взаимодействию.	Встречи с жителями близлежащих населенных пунктов (по запросу или каждые полгода на этапе подготовки и строительства)	Будут уточнены в процессе ОВОС	<ul style="list-style-type: none"> ■ Жители близлежащих СТ (Энергостроитель, Теплоэнергетик и Бастау Нурка) ■ Жители микрорайона Алгабас, поселков Кокосек и Коктоган 	АлЭС	Протокол слушаний

ПРИЛОЖЕНИЕ А МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Существующий механизм

Существующий механизм подачи и рассмотрения жалоб (МПРЖ) обеспечивает рассмотрение и разрешение обращений как внутренних, так и внешних заинтересованных сторон, однако он не полностью соответствует требованиям ЕБРР.

Внутренние обращения

Работа с внутренними жалобами в Компании регулируется следующими документами:

- Положение о согласительной комиссии по разрешению индивидуальных трудовых споров в АО «АлЭС» (приложение 11 к Коллективному договору);
- Положение об Омбудсмене;
- Корпоративный конфликт интересов и политика разрешения конфликтов.

Работники могут подавать свои жалобы по нескольким каналам:

- устное обращение к руководителю;
- обращение в согласительную комиссию, организованную в каждом подразделении;
- обращение к омбудсменам;

В соответствии с «Положением о согласительной комиссии» согласительная комиссия по рассмотрению индивидуальных трудовых споров является обязательным досудебным первичным органом по рассмотрению индивидуальных трудовых споров, возникающих между работниками и работодателем, и вправе рассматривать все индивидуальные трудовые споры в пределах своей компетенции. Согласительная комиссия рассматривает споры заявителей, связанные с применением законодательства о труде, коллективным договором, иными договорами и внутренними нормативными документами, трудовым договором, в том числе по следующим вопросам:

- погашение задолженности по заработной плате;
- изменение условий трудового договора;
- применение дисциплинарных взысканий;
- восстановление на работе;
- гарантии и компенсации, предусмотренные нормами Трудового кодекса, трудовыми и коллективными договорами;
- отчисления от заработной платы;
- проблемы в связи с неточностью записей в трудовой книжке;
- оплата труда;
- оплата труда при совмещении должностей, временной замене отсутствующего работника, работе по совместительству, сверхурочной работе, работе в ночное время, в выходные и праздничные дни;
- перевод на другую работу и перевод на другое рабочее место;
- возмещение причиненного материального ущерба;
- выдача спецодежды, спецобуви, средств индивидуальной защиты;
- отмена решений аттестационной комиссии;

- иные споры (примирение), кроме споров, разрешение которых отнесено к компетенции суда.

В соответствии с «Положением об Омбудсмене» к общим обязанностям Омбудсмана по урегулированию конфликтов относятся:

- содействие в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также обеспечение соответствия поведения работников принципам деловой этики;
- содействие в повышении рейтинга и имиджа Компании, своевременное предупреждение и урегулирование споров и конфликтов;
- обеспечение неформального общения между должностными лицами и работниками Компании, своевременное выявление на этой основе проблем и возможностей для улучшения, внесение предложений по совершенствованию политик и процедур Компании.

Внешние обращения

Согласно информации, предоставленной представителями Компании в ходе интервью, внешние обращения и жалобы рассматриваются, но специальной процедуры для этого нет. Жалобы вносятся в единый реестр корреспонденции.

Тем не менее, есть несколько способов подачи жалоб, доступных для заинтересованных сторон:

- по горячей линии АО «Самрук Энерго»³;
- по телефону доверия Омбудсмана АО «АлЭС»;
- по телефону (+77272540331) и на электронный адрес (kancel@ales.kz) администрации АО «АлЭС»;
- по телефону ТЭЦ-2 (+77272503140);
- через акимат (в основном по экологическим вопросам).

Согласно информации, предоставленной представителями Компании в ходе интервью, внешние жалобы в основном подаются через «Управление зеленой экономики» акимата Алматы и связаны с экологическими проблемами, такими как загрязнение воздуха при залповых выбросах и растопке котлов. Общепринятой практикой разрешения таких жалоб является оперативное рассмотрение ситуации и предоставление ответа в акимат в течение нескольких часов, а акимат дает окончательный ответ самому заявителю в течение нескольких дней.

Обновление МПРЖ

Для обеспечения соответствия требованиям ЕБРР необходимо обновить действующий МПРЖ и унифицировать подход к разрешению жалоб, обеспечить его прозрачность и эффективность. В связи с этим рекомендуется внедрить Процедуру рассмотрения жалоб, описанную ниже.

Этап 1: прием обращения или жалобы

Все полученные обращения или жалобы должны быть задокументированы и зарегистрированы в электронной базе данных — Журнале жалоб, связанном со всеми каналами подачи жалоб. В нем должна быть зафиксирована следующая информация:

³ <http://www.ales.kz/ru/contact-info/2-uncategorised/749-goryachaya-liniya-gruppy-kompanij-aktsionernogo-obshchestva-samruk-azyna>

- ФИО и контактные данные отправителя (название организации, если применимо)/ анонимные обращения;
- дата поступления;
- суть обращения/жалобы/просьбы;
- ФИО сотрудника, назначенного для рассмотрения обращения;
- решение/резолюция;
- дополнительные меры;
- дата и содержание ответа заявителю о принятом решении;
- меры, принимаемые для предотвращения подобных жалоб/претензий в будущем.

Подрядчики/субподрядчики ежемесячно отчитываются перед Компанией о количестве полученных ими жалоб и обращений. Критические жалобы должны быть немедленно переданы Компании. Обращения и жалобы считаются «критическими» в случае соответствия хотя бы одному из следующих критериев:

- существует угроза жизни, здоровью, безопасности или благополучию работников Компании, подрядчиков и/или субподрядчиков или местных сообществ, если не будут приняты меры;
- существует риск повторения серьезной проблемы, если не будет предпринято никаких действий;
- существует риск того, что деятельность Компании приведет к значительным негативным воздействиям на большое количество людей;
- существует риск претензий по политическим или процедурным вопросам.

Критические жалобы подрядчиков/субподрядчиков также регистрируются в Журнале жалоб Компании. Компания предоставляет отчетность на основе информации, содержащейся в базе данных.

Жалобы и обращения должны рассматриваться сразу по получении/ приеме, с использованием индивидуального подхода и с учетом значимости проблемы. Приоритет отдается жалобам, которые требуют немедленных действий, например жалобы на чрезвычайные ситуации и опасные условия труда (Таблица 4).

Таблица 4. Время, необходимое для обработки жалоб и обращений

Предмет	Срок для ответа
Этап строительства	
Происшествия и аварии во время строительства	немедленно
Небезопасные условия, снижение безопасности, шумовое и пылевое загрязнение, поведение сотрудников, дорожное движение	1–2 дня
Другие вопросы, замечания	30 дней
Этап эксплуатации	
Вопросы безопасности	1–2 дня
Другие вопросы, замечания	30 дней

Этап 2: категоризация обращения/ жалобы и направление ее в соответствующее структурное подразделение Компании

Полученный обращение или жалоба должны быть отнесены к определенной категории в зависимости от их типа и серьезности.

Обязательные категории включают поведение работников на площадке, поведение сотрудников за пределами площадки, движение транспортных средств в связи с Проектом, поведение персонала службы безопасности.

Если вопрос не выходит за рамки рутинных проблем и не требует особого внимания соответствующих специалистов (например, процедуры трудоустройства), заявителю направляется стандартный ответ. Далее следует этап 6 — принятие к рассмотрению или отказ. Если вопрос нестандартный или поступила жалоба, она направляется руководителю соответствующего подразделения. При необходимости обращение/жалоба может быть направлена вышестоящему руководству. Процесс рассмотрения жалоб в Компании координируют должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений или жалоб.

Этап 3: первоначальный ответ

Первоначальный ответ направляется лицу или организации, подавшей обращение или жалобу, по тому же каналу связи (телефон, электронная почта и т. д.) в течение 3 дней с момента получения обращения/жалобы (1 день в случае критической жалобы). В первоначальном ответе описывается порядок рассмотрения, указывается приблизительное время рассмотрения и при необходимости запрашивается дополнительная информация. Как правило, общее время обработки не должно превышать 30 дней с момента получения, однако по возможности сроки должны быть сокращены.

Этап 4: анализ и предложение решения

Компания своевременно рассматривает обращение/жалобу и сопутствующие обстоятельства. Результаты проверки представляются на рассмотрение начальнику подразделения или вышестоящему руководству. На основании этого предлагается соответствующее постановление. Процесс принятия решения может включать консультации с заинтересованными лицами или организациями.

Этап 5: уведомление о решении

После рассмотрения и принятия решения резолюция направляется заявителю и всем другим вовлеченным сторонам. Как правило, такое уведомление должно быть отправлено в течение 30 дней с момента принятия обращения. Если для решения вопроса требуется больше времени, уведомление об этом направляется заявителю не позднее 30 дней с даты получения обращения/жалобы.

Этап 6: согласие (или несогласие) с предложенным решением

После отправления ответа Компания свяжется с заявителем и всеми другими заинтересованными сторонами, чтобы выяснить, является ли предложенное решение удовлетворительным. Если все стороны удовлетворены предложенным решением, оно будет реализовано, и жалоба будет считаться разрешенной. Если стороны не удовлетворены предложенным решением, оно рассматривается снова, и заявителю предлагается пересмотренное решение.

Если заявитель не отвечает Компании в течение 30 дней после получения ответа от Компании, обращение/жалоба считается разрешенной удовлетворительно. Заинтересованные стороны могут в любой момент прибегнуть к решению вопроса внешними средствами (например, в судебном порядке), если, например, стороны не достигнут взаимоприемлемого решения.

Этап 7: отслеживание и оценка

Все решения по жалобе подлежат последующему контролю и оценке их эффективности. Координатор по рассмотрению жалоб должен направить всем сторонам уведомление о выполнении решения, чтобы получить отзыв о работе Механизма рассмотрения жалоб.

Оценка эффективности МПРЖ проводится на основе анализа работы с жалобами и обращениями, включая следующее:

- количество открытых/ решенных/ закрытых жалоб, полученных от заинтересованных сторон за отчетный период;
- количество открытых/ решенных/ закрытых жалоб, полученных от сотрудников Проекта за отчетный период;
- разбивку по темам (строительство/ шум/ безопасность дорожного движения и т. д.);
- динамику показателей (общее количество жалоб/ количество жалоб от конкретных населенных пунктов и т. д.).

Результаты анализа жалоб представляются в виде ежемесячного отчета и учитываются при оценке эффективности МПРЖ.

**ПРИЛОЖЕНИЕ В ОБРАЗЕЦ ЖУРНАЛА МЕРОПРИЯТИЙ ПО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ**

№ п/п	Мероприятие	Заинтересованные стороны	Ответственные	Отчетность	Сроки	Статус выполнения	Результаты	Необходимые действия
1.	Описание мероприятия по взаимодействию в соответствии с таблицей выше (Таблица 3). Подробная информация о месте проведения, порядке уведомления, документах/материалах, подлежащих раскрытию, и т.д.	Заинтересованные стороны, которые должны участвовать в мероприятии	ФИО работников, ответственных за мероприятие (специалист по взаимодействию, PR менеджер, внешний консультант, другие лица)	Ожидаемые документы/результаты мероприятия (отчеты, протоколы заседаний/встреч, публикации и т. д.)	Ожидаемые сроки проведения	Фактический статус выполнения мероприятия	Краткое описание результатов мероприятия: основные темы для обсуждения, проблемы, поднятые заинтересованными сторонами, отзывы заинтересованных сторон о мероприятии, изменения в мероприятии (дата, место проведения и т. д.) и причины этих изменений, другие детали состоявшегося мероприятия (если по необходимости)	Какие действия необходимо предпринять по результатам мероприятия (обновление документов, дополнительные консультации, внесение изменений в Проект и т. д.)
2.	...							
3.	...							

ERM имеет более 160 офисов в следующих странах и территориях по всему миру

Австралия	Нидерланды
Аргентина	Новая Зеландия
Бельгия	Норвегия
Бразилия	ОАЭ
Великобритания	Панама
Вьетнам	Перу
Германия	Польша
Гонконг	Португалия
Индия	Пуэрто-Рико
Индонезия	Россия
Ирландия	Румыния
Испания	Сингапур
Италия	США
Казахстан	Тайвань
Канада	Таиланд
Кения	Франция
Китай	Чили
Колумбия	Швейцария
Малайзия	Швеция
Мексика	ЮАР
Мозамбик	Южная Корея
Мьянма	Япония

Офис ERM в Бухаресте

010072
Румыния, Бухарест
Каля Викторией, д. 145
Victoria Center, Сектор 1, 8-й этаж

Т: +40 31 405 1680
Ф: +40 31 405 1681

Email: romania@erm.com

www.erm.com