

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Программа модернизации сетевой инфраструктуры в Туркестанской области, Казахстан

Редакция: 4.0

Октябрь 2025

Публичный документ

Контактные данные

ФИО: Адамиди Мира Багдатовна

Телефон: + 7 (7252) 777–333

Почта: m.adamidi@ojt.kz

Адрес: г. Шымкент, ул. Токаева, д.27

Сведения о документе

Заголовок	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
Проект	Программа модернизации сетевой инфраструктуры в Туркестанской области, Казахстан
Дата	Октябрь 2025 г.
Редакция	4.0

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ.....	1
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И АББРЕВИАТУР	2
СПИСОК ТАБЛИЦ И РИСУНКОВ.....	2
1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА.....	3
3. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ.....	4
4. НОРМАТИВНЫЕ И ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	5
4.1 Требования законодательства Республики Казахстан в области общественных слушаний и раскрытия информации.....	5
4.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития	5
5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	7
5.1 Выявление и анализ заинтересованных сторон	7
5.2 Резюме ранее проведенных мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках Проекта.....	12
6. ПЛАН ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	14
6.1 Информация для раскрытия и места по размещению	14
6.2 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации	14
7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	20
8. РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНА, МОНИТОРИНГ, ОТЧЕТНОСТЬ	23
8.1 Роли и обязанности	23
8.2 Мониторинг и отчетность	24
8.3 Пересмотр ПВЗС и внесение изменений.....	25
Приложение 1 ФОРМА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ	26
Приложение 2 ОБРАЗЕЦ РЕЕСТРА ОБРАЩЕНИЙ.....	27

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И АББРЕВИАТУР

Сокращение	Расшифровка
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
НГО	Негосударственная организация
МВт	Мегаватт
ВЛ	Воздушная линия электропередачи
ТП	Трансформаторная подстанция
КТП	Комплексная трансформаторная подстанция
АО	Акционерное общество
ГНД	Гендерное насилие и домогательства
ЕБРР	Европейский Банк Реконструкции и Развития
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
НТР	Нетехническое резюме
РК	Республика Казахстан
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами

СПИСОК ТАБЛИЦ И РИСУНКОВ

Список таблиц

Таблица 1:	Задачи по взаимодействию с заинтересованными сторонами	4
Таблица 2:	Основные группы заинтересованных сторон (ЗС)	8
Таблица 3:	План действий по взаимодействию	15
Таблица 4:	Контактная информация	23
Таблица 5:	Роли и обязанности персонала при реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами	23

Список рисунков

Рисунок 1:	Процесс механизма рассмотрения жалоб	22
------------	--------------------------------------	----

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ представляет собой План взаимодействия с заинтересованными сторонами (далее именуемый “ПВЗС” или “План”), разработанный для Программы модернизации сетевой инфраструктуры в Туркестанской области Казахстана (“Проект”).

Проект реализуется ТОО “Онтустык Жарык Транзит” (“Компания” или “ОЖТ”), которое на 100% принадлежит ТОО “Казахстанские коммунальные системы”. Проект является частью Национального плана модернизации электросетей (2025-2029).

В настоящем документе описываются механизмы, с помощью которых общественность – особенно местные сообщества – и другие заинтересованные стороны информируются о Проекте и получают возможность высказать свои замечания и внести свой вклад в разработку Проекта.

ПВЗС является “живым” документом и будет обновляться по мере продвижения Проекта, отражая потребности и специфику дальнейшего взаимодействия с заинтересованными сторонами.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Проект направлен на модернизацию распределительной инфраструктуры в Южном Казахстане (Туркестанская область и г. Шымкент), повышение надежности сети, сокращение технических потерь и обеспечение эффективной интеграции возобновляемых источников энергии. Эти обновления повысят устойчивость системы, качество обслуживания конечных пользователей и будут способствовать более широкой декарбонизации энергетического сектора.

Проект включает в себя строительство и модернизацию линий электропередачи, распределительных линий и подстанций, а также модернизацию вспомогательной инфраструктуры. Проект направлен на удовлетворение растущего спроса в регионе, сокращение степени износа электросетей, сокращению потерь, а также интеграцию цифровых решений (SMART GRID, SCADA и т.д.) в Шымкенте и нескольких районах Туркестанской области.

Модернизация позволит быстрее обнаруживать неисправности, более оперативно управлять нагрузкой и улучшить интеграцию возобновляемых источников энергии на уровне распределения электроэнергии. Ожидается, что Проект также будет способствовать устойчивости к изменению климата и принесет значительные экологические выгоды за счет сокращения технических потерь, снижения выбросов CO₂ и повышения общей эффективности передачи электроэнергии конечным потребителям.

Проект включает в себя следующие подпроекты:

- Реконструкция воздушной линии 0,4-10 кВ (2026-2029 гг.);
- Замена провода переменного тока на высокотемпературный провод (2026 г.);
- Реконструкция ТП/КТП (2026-2029);
- Установка интеллектуальных счетчиков (2025-2027).

В настоящее время разработка рабочего проекта находится на ранней стадии, детально завершен только подпроект замены воздушной линии электропередачи (ВЛ).

3. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Взаимодействие с заинтересованными сторонами включает процесс выявления и анализа заинтересованных сторон, планирования взаимодействия с заинтересованными сторонами, раскрытия информации, содержательные консультации, внедрение механизма рассмотрения жалоб и постоянную отчетность перед соответствующими заинтересованными сторонами. Общие цели Компании по взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках Проекта изложены в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1: Задачи по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Задача	Пояснение
Определение заинтересованных сторон Проекта	Определить и классифицировать лиц или организации, которые могут быть затронуты Проектом или имеют интерес к Проекту
Открытый и прозрачный процесс раскрытия информации	Обеспечить, чтобы все заинтересованные стороны, особенно те, кого Проект непосредственно затрагивает, располагали всей необходимой информацией для обоснованных комментариев и будущего планирования. Информация должна помогать заинтересованным сторонам понимать потенциальные последствия, риски и выгоды, а открытый и прозрачный подход является ключевым для достижения этой цели
Установление подходов к коммуникации для различных групп заинтересованных сторон.	Использовать проактивный подход к проведению мероприятий по взаимодействию и предотвращение конфликтов, основанных на слухах и дезинформации. Установить надежные каналы коммуникации для подачи жалоб на ранних стадиях.
Регистрация обратной связи, замечаний и мнения заинтересованных лиц в отношении Проекта	Проводить содержательные консультации, позволяющие заинтересованным сторонам свободно высказывать свою позицию, что позволит Компании лучше понять опасения и ожидания заинтересованных сторон. Документировать вопросы, опасения и комментарии заинтересованных сторон, что позволит отслеживать и понимать обоснование решений по Проекту.
Регулярная отчетность перед затронутыми заинтересованными сторонами.	Предоставлять регулярные отчеты затронутым заинтересованным сторонам, о реализации Плана действий Проекта по управлению текущими рисками и воздействиями на заинтересованные стороны, а также о решении вопросов, которые в процессе консультаций или в рамках механизма рассмотрения жалоб были определены как вызывающие озабоченность.
Выполнение национальных и международных требований к проведению консультаций	Обеспечить соответствие требованиям для минимизации бизнес-рисков и предотвращения задержек в реализации Проекта через фокус на ключевых процедурных аспектах, а не на второстепенных вопросах. Особое внимание уделяется получению социальной лицензии на осуществление деятельности, а также формированию эффективных и доверительных отношений с заинтересованными сторонами.

4. НОРМАТИВНЫЕ И ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

4.1 Требования законодательства Республики Казахстан в области общественных слушаний и раскрытия информации

Согласно требованиям Экологического кодекса Республики Казахстан (РК)¹ общественность имеет право доступа к экологической информации (статья 18). Кодекс определяет права граждан на участие в процессе экологической оценки и иных процедурах (статья 15). Экологический кодекс Республики Казахстан устанавливает этапы и последовательность процедуры оценки воздействия на окружающую среду (статья 67) и требования к проведению общественных слушаний (статья 73). Проект не предусматривает проведение оценки воздействия на окружающую среду, поскольку все объекты относятся к категории IV; таким образом, общественные обсуждения воздействий Проекта на окружающую среду в соответствии с национальными требованиями не планируются.

Закон Республики Казахстан «О доступе к информации» от 16 ноября 2015 года № 401-В ЗРК определяет общественно значимую информацию, доступ к которой не может быть ограничен для граждан (в частности, доступ к экологической информации, статья 6). Согласно требованиям национального законодательства граждане имеют право обратиться с письменным запросом в надзорные органы, владеющие соответствующей информацией. В соответствии со статьей 17 п.2 надзорные органы обязаны обеспечить доступ к информации уязвимым слоям населения (в частности, лицам с ограниченными возможностями) путем соответствующей адаптации веб-контента в целях обеспечения его доступности.

ОЖТ является естественной монополией, и в соответствии с законодательством² повышение тарифов на электрическую энергию подлежит общественному обсуждению. За организацию общественных слушаний отвечает Комитет по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан. Комитет публикует объявления об общественных слушаниях в региональных средствах массовой информации за 30 дней до даты проведения слушаний (за 10 дней в случае применения упрощенной процедуры).

Законодательство РК не устанавливает требований к юридическим лицам – держателям информации – по применению механизма рассмотрения жалоб, а также необходимости уведомлять заинтересованные стороны о ходе реализации Проекта на всех его этапах. Однако ОЖТ как естественная монополия, сотрудничающая с Комитетом, обязана ежемесячно проводить личный прием своих потребителей.

4.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития

Экологические и социальные требования ЕБРР (ЭСТ) актуальны в контексте потенциального финансирования Проекта ЕБРР и устанавливают эталон надлежащей практики управления экологическими и социальными рисками в проектах частного сектора. Экологическая и

¹ Источник: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2100000400>

² [Закон Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 204-VI "О естественных монополиях" \(с изменениями и дополнениями от 29.07.2025\)](#)

социальная политика ЕБРР³ включает требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами (ЭСТ 10).

Ключевые требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами на протяжении всего срока реализации Проекта обобщены ниже:

- **Определение и анализ заинтересованных сторон.** Компания должна определить и задокументировать заинтересованные стороны, то есть лиц или группы лиц, на которых проект может оказать влияние, и которые могут быть заинтересованы в проекте. Среди всех заинтересованных сторон компания также должна выявить уязвимых лиц, поскольку для них могут потребоваться дополнительные меры по смягчению воздействий и вовлечению их в диалог.
- **Планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами.** Для проектов, где вероятны неблагоприятные экологические или социальные риски и воздействия, Компания должна вовлекать затронутые сообщества посредством раскрытия информации, консультаций и информированного участия таким образом, чтобы это было значимо для заинтересованных сторон и соизмеримо с рисками и воздействиями проекта на затронутые сообщества. Компания должна подготовить План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), в котором все подходы и форматы взаимодействия будут обобщены, раскрыты заинтересованным сторонам и обсуждены с ними, а затем реализованы.
- **Раскрытие информации.** В случае если проект оказывает существенное влияние на окружающую среду или общество, компания должна предоставлять заинтересованным лицам информацию об этом по мере её поступления.
- **Проведение содержательных консультаций.** Компания должна обеспечить проведение содержательных консультаций с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта. Процесс консультаций основывается на предварительном раскрытии и распространении информации о проекте и тщательно документируется. В ходе консультаций компания собирает мнения и опасения участников и учитывает их при разработке мер по минимизации возможных негативных последствий.
- **Работа с обращениями посредством механизма приема и рассмотрения жалоб (МРЖ).** МРЖ должен обеспечивать объективное рассмотрение вопросов заинтересованных сторон, приемлемое с точки зрения культурного контекста и свободное от применения репрессивных мер. МРЖ должен быть конфиденциальным, предоставлять возможность подачи анонимных жалоб и быть доступным для всех заинтересованных сторон, включая уязвимые группы населения.
- **Создание процедуры внешних коммуникаций,** пропорциональной рискам и потенциально неблагоприятным воздействиям проекта, которая включает различные каналы коммуникации с заинтересованными сторонами проекта и реагирования на их запросы.
- **Мониторинг эффективности взаимодействия.** Процесс взаимодействия должен осуществляться на протяжении всего жизненного цикла проекта, при необходимости, обеспечивать конфиденциальность заинтересованных сторон и быть свободным от применения каких-либо репрессивных действий в отношении заинтересованных сторон. В ходе реализации Проекта необходимо обеспечить мониторинг эффективности процесса взаимодействия и механизма подачи и рассмотрения жалоб.

³ Экологическая и социальная политика ЕБРР, 2024. Source: <https://www.ebrd.com/home/news-and-events/publications/institutional-documents/environmental-and-social-policy-2024.html>

5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

5.1 Выявление и анализ заинтересованных сторон

Выявление и анализ заинтересованных сторон помогают наладить равноправное и содержательное взаимодействие для каждой из групп заинтересованных сторон. Определение заинтересованных сторон – непрерывный процесс, поэтому оно будет продолжаться на всех этапах Проекта.

При определении заинтересованных сторон используется системный подход, учитывающий уровень потенциального воздействия Проекта. Предварительная идентификация заинтересованных сторон была проведена на начальном этапе Проекта (август – сентябрь 2025 г.) с использованием широкого спектра методов, включая:

- Анализ открытой информации: материалов СМИ, социальных сетей, веб-сайтов местных органов власти и т.д.;
- Анализ предшествовавшего взаимодействия Компании с ее заинтересованными сторонами;
- Информация из первых рук, полученная во время посещения площадки Проекта и интервью, проведенных Компанией в августе 2025 года.

Предварительная идентификация была проведена независимым консультантом, привлеченным для экологической и социальной оценки Проекта в соответствии с требованиями ЕБРР. В последующем ОЖТ будет обновлять и пересматривать настоящий ПВЗС по мере развития и прогресса Проекта.

На основе этого всестороннего анализа был составлен предварительный Реестр заинтересованных сторон: группы заинтересованных сторон представлены в таблице ниже (Таблица 2). Этот реестр включает в себя подробный список заинтересованных сторон, доступную контактную информацию и описание их потенциальных ожиданий и проблем. В нем также содержится другая важная информация, необходимая для содействия эффективному взаимодействию и диалогу с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта.

В настоящем ПВЗС определены два типа заинтересованных сторон:

- Первого порядка – индивиды или группы, которые напрямую или опосредованно затрагиваются, или, вероятно, будут затронуты Проектом (т.е. затронутые стороны), либо
- Второго порядка – индивиды или группы, которые могут иметь заинтересованность в отношении Проекта.

Данные о заинтересованных сторонах, полученные на ранней стадии Проекта, позволят Компании получить представление о тех, кто заинтересован в Проекте и/или обеспокоен им, и, следовательно, должен быть включен в процесс взаимодействия.

Компания будет постоянно верифицировать заинтересованные стороны Проекта на протяжении всего его жизненного цикла и корректировать методы взаимодействия по мере продвижения Проекта и изменения потребностей и интересов заинтересованных сторон с течением времени.

Таблица 2: Основные группы заинтересованных сторон (ЗС)

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС
ОЖТ	Руководящий персонал Компании	ЗС первого порядка	Внутрикорпоративное взаимодействие	Процесс принятия решений Реализация Проекта Взаимодействие с заинтересованными сторонами
Местное население	Жители населенных пунктов в районе реализации Проекта, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> ■ Келесского района ■ Жетысайского района ■ Толебийского района ■ Сарыагашского района ■ Илийского района ■ Казыгуртского района ■ Ордабасинского района ■ Города Арысь ■ Шардаринского района ■ Отрарского район ■ Мактааральского района ■ Байдибекского района ■ Тюлькубасского района ■ Сауранского района ■ Г. Туркестан ■ Г. Кентау ■ Г. Шымкент 	ЗС первого порядка	Консультации и объявления о графике проведения строительных работ Публикации в СМИ Информация на веб-сайте Компании Обработка обращений и жалоб Предупреждающие знаки на объектах ОЖТ	Информация о возможных воздействиях и положительных эффектах Информация о начале строительных работ и планируемых отключениях электроэнергии Информация об изменении тарифа Механизм рассмотрения жалоб
Потребители электроэнергии – юридические лица	Потребители электроэнергии в районах реализации Проекта, включая: <ul style="list-style-type: none"> ■ Производственные предприятия ■ Прочие юридические лица 	ЗС первого порядка	Информация на веб-сайте Компании и в социальных сетях Прямые коммуникации и уведомления о планируемых отключениях электроэнергии и и резервных решениях Ежегодное анкетирование	Информация о возможных воздействиях и положительных эффектах Информация о начале строительных работ и планируемых отключениях электроэнергии

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС
				Информация об изменении тарифа
Потребители электроэнергии – государственные органы и учреждения	Объекты социальной инфраструктуры и другие государственные учреждения, подключенные к электрическим сетям ОЖТ	ЗС первого порядка	Информация на веб-сайте Компании и в социальных сетях Прямые коммуникации и уведомления о планируемых отключениях электроэнергии и и резервных решениях	Информация о начале строительных работ и планируемых отключениях электроэнергии
Землепользователи, расположенные вблизи объектов Проекта	Землепользователи, проживающие / владеющие землями в охранных зонах объектов Проекта	ЗС первого порядка	Переговоры в соответствии с процедурой, обеспечивающей исключение и минимизацию воздействий на землепользователей и согласование безопасного доступа на объекты Компании Информировать землепользователей о том, как были оптимизированы строительные работы, и об обеспечении безопасного обслуживания существующего оборудования ОЖТ Публикации в СМИ Информация на веб-сайте Компании Обработка запросов и жалоб Предупреждающие знаки на объектах ОЖТ	Обеспечение безопасного доступа ОЖТ к объектам Проекта, сопровождаемого достаточным информированием землепользователей. Доступ к объектам без нарушения возможности пользоваться земельным участком для землепользователя Информация о возможных воздействиях и положительных эффектах Информация о начале строительных работ и соответствующих остановках Информация об изменениях тарифов Механизм рассмотрения жалоб
	Владельцы сельскохозяйственных земель, на территории которых расположены объекты Проекта	ЗС первого порядка	Прямые коммуникации по графику строительных работ, исключению воздействий и мероприятиям по их смягчению	Обеспечение безопасного доступа ОЖТ к объектам Проекта, сопровождаемого достаточным информированием землепользователей

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС
			Информировать землепользователей о том, как были оптимизированы строительные работы, и об обеспечении безопасного обслуживания существующего оборудования ОЖТ Информация на веб-сайте компании Обработка запросов и жалоб Предупреждающие знаки на объектах ОЖТ	Информация о возможных воздействиях и положительных эффектах Информация о начале строительных работ Механизм рассмотрения жалоб
Государственные органы власти, надзорные органы	Государственные органы власти республиканского, областного и муниципального уровня	ЗС второго порядка	Официальные отчеты, письма, телефон или электронная почта, Встречи с представителями власти	Соответствие нормативным требованиям Проекты, направленные на улучшение качества жизни населения
Уязвимые группы	Заинтересованные стороны, уязвимые в случае повышения тарифов: ■ Домохозяйства с низким доходом, ■ Семьи с одним родителем, ■ Пожилые люди, Заинтересованные стороны, уязвимые в случае отключения электроэнергии: ■ Лица с ограниченными возможностями	ЗС первого порядка	Консультации Прямые коммуникации Информация на веб-сайте Компании Рассмотрение жалоб и обращений	Информация об изменении тарифа и адресной помощи ⁴ Информация о начале строительных работ и планируемых отключениях электроэнергии
Местные негосударственные организации (НГО)	НГО, представляющие права женщин НГО, поддерживающие уязвимые группы	ЗС второго порядка	Информация на веб-сайте Проекта Привлечение НГО, занимающихся защитой прав	Информация относительно гендерного равенства и рисков ГНД

⁴ В соответствии с Законом РК от 16 апреля 1997 года № 94-І «О жилищных отношениях», ст.97, п.4 малообеспеченные семьи имеют право на поддержку государства при оплате коммунальных платежей

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС
			женщин, в качестве посредника при рассмотрении жалоб на гендерно-обусловленное насилие и домогательства (ГНД)	Информация об изменении тарифа
Персонал ОЖТ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Работники, вовлеченные в реализацию Проекта ■ Работники, попадающие под риски увольнения в результате реализации Проекта 	ЗС первого порядка	Внутренние каналы коммуникации, включая непосредственных руководителей, отдел кадров, высшее руководство, профсоюз	Деятельность Компании и реализация Проекта Безопасность на рабочем месте План управления коллективными увольнениями Механизм рассмотрения жалоб
Подрядчики и цепочка поставок	■ Поставщики и строительные подрядчики	ЗС первого порядка	Прямые коммуникации Тендерный процесс	Участие в реализации Проекта
	■ Работники подрядных организаций и цепочки поставок		Рассмотрение жалоб Коммуникация во время инспекций и мониторинга объектов	Безопасность на рабочем месте Труд и условия труда Механизм рассмотрения жалоб
СМИ	Печатные СМИ регионального, районного и муниципального уровней Телевидение Интернет-ресурсы	ЗС второго порядка	Официальные отчеты, письма, телефон или электронная почта Пресс-конференции	Прозрачность жизненного цикла Проекта
Акционеры и Кредиторы	ЕБРР	ЗС второго порядка	Прямое общение Коммуникация с привлечением независимого консультанта по экологическим и социальным вопросам	Предоставление кредита для финансирования Проекта, а также выполнение Компанией экологических, социальных и технических требований

5.2 Резюме ранее проведенных мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках Проекта

Поскольку Проект находится на ранней стадии реализации, Компания еще не проводила мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами для раскрытия информации о Проекте. Однако ОЖТ активно взаимодействует с заинтересованными сторонами в рамках своей текущей деятельности через различные способы коммуникации:

- Взаимодействие со СМИ, публикация информации на веб-сайте Компании и в социальных сетях

Компания регулярно делится с местными СМИ информацией о годовых результатах деятельности, реализации инвестиционных программ, общественных мероприятиях и событиях.

Веб-сайт ОЖТ⁵ содержит информацию о ее текущей деятельности и инвестиционных программах, а также блок "Пресс-центр", содержащий информацию для потребителей и заинтересованных сторон. Компания также регулярно публикует информацию, связанную с ее деятельностью, в социальных сетях (Instagram и Facebook).

Такой вид коммуникации призван информировать широкую общественность о текущей и планируемой деятельности, подчеркивают достижения в области повышения качества обслуживания и безопасности, а также обеспечивают прозрачность роли Компании в энергетическом секторе. Социальные сети Компании являются одним из каналов получения обратной связи от заинтересованных сторон о ее деятельности.

- Обработка запросов и жалоб от потребителей и государственных учреждений

Центр обслуживания потребителей (ЦОП) ОЖТ обеспечивает работу механизма приема и рассмотрения жалоб. ЦОП регистрирует, обрабатывает и разрешает поступающие запросы, жалобы или обращения как от отдельных потребителей, так и от государственных учреждений. Заявки и жалобы рассматриваются в установленные сроки. Существующая система обеспечивает подотчетность, помогает выявлять повторяющиеся проблемы и способствует постоянному улучшению обслуживания. Однако этот подход не учитывает внутренние заинтересованные стороны и не позволяет рассматривать анонимные обращения.

- Ежегодные опросы потребителей (юридических лиц) об их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

ОЖТ проводит структурированные опросы бизнес-клиентов для отслеживания уровня удовлетворенности, оценки качества обслуживания и определения областей для улучшения. Результаты ежегодно анализируются и учитываются в стратегии обслуживания клиентов Компании, что позволяет ОЖТ адаптировать услуги в соответствии с ожиданиями потребителей.

- Информирование потребителей о перебоях в подаче электроэнергии (плановых и аварийных отключениях)

В соответствии с законодательством, Компания заблаговременно уведомляет потребителей электроэнергии о планируемых отключениях посредством взаимодействия с представителями местных акиматов и прямых контактов с юридическими лицами. Акиматы, в свою очередь, информируют население по нескольким каналам: местные группы в социальных сетях, уведомления на веб-сайтах акиматов и информационных досках, прямая связь с населением. Информация об аварийных отключениях передается в режиме реального времени по всем каналам связи.

⁵ [ТОО «Оңтүстік Жарық Транзит» — Мы делаем вашу жизнь светлее!](#)

■ **Общественные слушания (в случаях, предусмотренных законодательством).**

Компания проводит общественные слушания в соответствии с законодательством по проектам, подлежащим оценке воздействия на окружающую среду, а также при повышении тарифов на электроэнергию.

Слушания позволяют заинтересованным сторонам высказать озабоченность, задать вопросы и получить информацию о потенциальных воздействиях и мерах по их смягчению. Результаты документируются и, по возможности, учитываются при разработке проекта и принятии управленческих решений.

ЦОП является ключевым подразделением по взаимодействию с потребителями, ежедневно обрабатывает запросы и жалобы (среднее время рассмотрения обращений составляет 2-3 дня). Центр также регистрирует обращения, относящиеся к другим темам (например, жалобы, связанные с земельными спорами), и перенаправляет их в соответствующие отделы Компании. Существует несколько каналов приема обращений от заявителей:

- Горячая линия (номера телефонов указаны на сайте Компании для каждого района),
- Социальные сети (ОЖТ анализирует комментарии в своих аккаунтах в социальных сетях и, при необходимости, регистрирует их и дает ответ; ОЖТ также отслеживает социальные сети на предмет аварийных отключений),
- Общественная приемная.

ЦОП выступает в качестве связующего звена между потребителями, коммуникациями и техническими операциями, обеспечивая надлежащее информирование о жалобах и их практическое решение.

Согласно результатам ежегодного опроса 2024 года, большинство бизнес-потребителей были удовлетворены качеством предоставляемых услуг, выявленные жалобы были связаны с обеспечением электроэнергией в летний период (отключения из-за жары).

ОЖТ информирует потребителей о планируемых изменениях в работе электросети через местные акиматы, которые распространяют информацию среди местных жителей. Пользователи из числа юридических лиц информируются в письменном уведомлении с возможностью дальнейшего согласования даты отключения.

Взаимодействие с внутренними заинтересованными сторонами осуществляется по внутренним каналам связи. В то же время в Компании отсутствует документированная процедура рассмотрения жалоб и обращений. Сотрудники могут поднять интересующий вопрос следующими способами:

- Встреча с непосредственным руководителем – прямое общение по любому вопросу, связанному с условиями труда
- Встреча с представителем отдела кадров и бухгалтером – вопросы, связанные с начислением заработной платы и выплатами;
- Согласительная комиссия – для рассмотрения индивидуальных трудовых споров (за последние 3 года таких случаев не было).

6. ПЛАН ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

6.1 Информация для раскрытия и места по размещению

Документация по экологическим и социальным аспектам Проекта подлежит публичному раскрытию на казахском/русском языках и включает следующие документы:

- Нетехническое резюме (НТР);
- План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС);

Документы будут доступны на веб-сайте Компании и в печатной версии в офисах ОЖТ и акиматов в следующих локациях: город Арысь, Байдибекский район, Жетысайский район, Казыгуртский район, Келесский район, город Кентау, Мактааральский район, Ордабасинский район, Отырарский район, Сайрамский район, Сарыагашский район, Сауранский район, Созакский район, Толебийский район, Тюлькубасский район, Шардаринский район, город Туркестан.

НТР и ПВЗС будут доступны на вебсайте Компании в течение всего жизненного цикла Проекта; распечатанные копии будут размещены в акиматах в течение периода раскрытия информации (30 дней) и по крайней мере за две недели до начала консультаций с общественностью.

6.2 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации

В настоящем ПВЗС представлены мероприятия по взаимодействию, раскрытию информации о Проекте и дается общее описание взаимодействия, которое должно быть реализовано на всех этапах Проекта.

В таблице ниже (Таблица 3) представлен предварительный план действий по взаимодействию, основанный на данных, доступных для ранней стадии реализации Проекта. Этот план действий подлежит уточнению по мере его реализации и развития Проекта на каждой стадии и должен быть детализирован и доработан.

Таблица 3: План действий по взаимодействию

Заинтересованные стороны	Организационные действия	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / частота
Внутренние акционеры Проекта (высшее руководство ОЖТ)	<p>Назначить Менеджера по социальным вопросам / Специалиста по связям с общественностью, ответственного за реализацию ПВЗС и МРЖ.</p> <p>Создать страницу веб-сайте Компании, посвященную Проекту.</p> <p>Опубликовать на веб-сайте Компании на казахском, русском и английском языках следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Обзор Проекта и график его реализации, ■ НТР, ПВЗС и краткая информация об МРЖ, ■ Контакты лица, ответственного за ПВЗС и МРЖ. <p>Обновить НТР и ПВЗС после консультаций с учетом комментариев, полученных от заинтересованных сторон.</p>	Внутренние встречи с Менеджером по социальным вопросам / Специалистом по связям с общественностью (проводятся ежемесячно и по мере необходимости)	НТР, ПВЗС и другая релевантная информация	<p>Публикация информации до начала строительства</p> <p>Встречи с Социальным менеджером / Специалистом по связям с общественностью ежемесячно и по мере необходимости</p>

Заинтересованные стороны	Организационные действия	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / частота
	Включить результаты реализации ПВЗС в годовой отчет о мониторинге и опубликовать его на веб-сайте.			
Местные сообщества	Провести обучение работников Проекта и сотрудников службы охраны по взаимодействию с местными жителями (этика поведения и информация о Проекте).	Информировать заинтересованные стороны о раскрытии экологической и социальной информации по Проекту и предлагаемых консультациях следующим образом:	<ul style="list-style-type: none"> ■ НТР, ■ ПВЗС, ■ График реализации Проекта, ■ График отключений электроэнергии, ■ Протоколы совещаний, ■ План управления безопасностью дорожного движения, ■ Ограничения доступа на строительную площадку, ■ Процедура МРЖ. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Обучение сотрудников: до начала строительных работ, ■ Раскрытие информации: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения, ■ Информирование о раскрытии информации: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения, но не позднее, чем за 30 дней до консультаций, ■ Организация консультаций: до начала строительных работ, ■ Информировать местные сообщества о планируемых отключениях электроэнергии: не позднее, чем за 3 дня до отключения,
Потребители электроэнергии – предприятия и бизнес	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ Опубликовать объявление на веб-сайте Компании и в аккаунтах в социальных сетях, ■ Распространить информацию через акиматы Туркестанской области и Шымкента, ■ Опубликовать объявление в средствах массовой информации. <p>Организовать встречи по раскрытию информации с ключевыми заинтересованными сторонами, включая население.</p>		
Потребители электроэнергии – государственные учреждения	-			

Заинтересованные стороны	Организационные действия	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / частота
		<p>Информировать население о планируемых отключениях электроэнергии через местные акиматы, информацию на веб-сайте Компании и объявления в средствах массовой информации.</p> <p>Информировать население о процедуре МРЖ для внешних заинтересованных сторон на веб-сайте Компании.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ Информировать о процедуре МРЖ: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения, а затем раз в полгода.
Землепользователи, расположенные вблизи объектов Проекта	<p>Составить полный список землепользователей с контактными данными и краткой информацией о предыдущей коммуникации</p> <p>Составить карту существующих объектов и активов ОЖТ и выявить проблемы с доступом с точки зрения безопасности и ограничений в землепользовании; оптимизировать размещение объектов ОЖТ, где это возможно, и согласовать права доступа с соответствующими землевладельцами и пользователями.</p>	<p>Организовать встречи с землепользователями, расположенными в охраняемых зонах объектов Проекта, в соответствии с внутренней процедурой получения письменного согласия от землепользователей.</p> <p>Объяснить требования по безопасности и техническому обслуживанию объектов ОЖТ и ограничения в землепользовании</p> <p>Проинформировать о процедуре МРЖ для внешних заинтересованных сторон на веб-сайте Компании.</p>	<p>Повестки встреч и согласованный порядок действий в случае, если объект ОЖТ находится на частном земельном участке</p> <p>Информация о требованиях к безопасности и техническому обслуживанию объектов ОЖТ, а также ограничениях в землепользовании</p> <p>Процедура МРЖ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Организовать встречи: до начала строительных работ, ■ Информировать о процедуре МРЖ: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения, а затем раз в полгода.

Заинтересованные стороны	Организационные действия	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / частота
Государственные и регулирующие органы	-	<p>Взаимодействие с местными органами власти</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Согласования и разрешения ■ Информирование об изменениях 	Информация о соблюдении национального законодательства	<ul style="list-style-type: none"> ■ В соответствии с графиками строительства и эксплуатации
Местные НГО	-	<p>Размещение информации, связанной с Проектом, на веб-сайте Компании</p> <p>Взаимодействие с НГО, занимающимися защитой прав женщин в случае, если жалобы по проблеме гендерного насилия требуют посредничества третьей стороны</p>	Изменение тарифов Процедура МРЖ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Общее раскрытие информации: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения ■ Запрос на посредничество: по мере необходимости.
Персонал ОЖТ	<p>Назначить человека, ответственного за внедрение внутреннего МРЖ</p> <p>Разработать план управления коллективными увольнениями</p>	<p>Информирование о процедуре МРЖ для внутренних заинтересованных сторон.</p> <p>Организовать консультации с работниками ОЖТ в рамках реализации Плана управления коллективными увольнениями, проинформировать работников о наличии программ обучения</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Процедура МРЖ, ■ Протоколы совещаний 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информировать об МРЖ: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения, а затем ежеквартально ■ Организовать консультации: перед коллективными увольнениями

Заинтересованные стороны	Организационные действия	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / частота
Персонал подрядчиков	-	Информирование работников подрядных организаций о процедуре МРЖ	Процедура МРЖ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информировать о МРЖ: в течение одного месяца с момента заключения кредитного договора, а затем ежемесячно
Подрядчики и цепочка поставок	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информировать о тендерах на веб-сайте КомпанииI, ■ Информировать о процедуре МРЖ 	Процедура МРЖ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информировать о тендерах в соответствии с процедурами тендеров ■ Информировать о МРЖ: один месяц действия кредитного соглашения, а затем раз в полгода на этапе строительства.
Кредитная организация	Назначить лицо, ответственное за отчетность о результатах экологической и социальной деятельности	Информировать о ходе реализации Проекта и результатах социальной и экологической деятельности	<ul style="list-style-type: none"> ■ ПВЗС ■ НТР ■ Отчет о соответствии Проекта требованиям экологической и социальной политики ЕБРР 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Назначение лица: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения ■ Отчетность: ежегодно

7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В задачи механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) входит оценка и решение проблем заинтересованных сторон, связанных с реализацией Проекта. МРЖ предусматривает соблюдение следующих ключевых принципов в соответствии с требованиями ЕБРР:

- Назначение ответственного лица, группы или функции для организации процесса рассмотрения жалоб;
- Определение сроков для подтверждения получения жалоб и последующего рассмотрения;
- Практические меры по сохранению конфиденциальности, рассмотрению и разрешению жалоб, включая ресурсы и организационные меры;
- Информация о механизме рассмотрения жалоб доступна и может быть легко найдена на веб-сайте Компании, в местах, где размещена информация о Проекте в печатном виде, и/или у представителей Компании⁶.

В соответствии с передовой международной практикой, механизм рассмотрения жалоб ОЖТ будет придерживаться принципов доступности, анонимности, отсутствия преследования, а также конфиденциальности и деликатности при рассмотрении дел о гендерном насилии и домогательствах. Механизм рассмотрения жалоб, описанный в этом разделе, предназначен для обработки всех типов жалоб, в том числе связанных с гендерным насилием, и позволяет подавать жалобы анонимно.

Чтобы обеспечить безопасное и надлежащее реагирование на такие деликатные вопросы, ОЖТ назначит подготовленную сотрудницу-женщину в качестве координатора по гендерным вопросам. Координатор будет отвечать за взаимодействие с заявителями по вопросам гендерного насилия и обеспечение того, чтобы жалобы подавались и рассматривались в безопасной, конфиденциальной обстановке с учетом интересов жертв.

Все жалобы, связанные с гендерным насилием, будут рассматриваться в условиях строгой конфиденциальности. Личность заявителей всегда будет защищена от любого ответного преследования. При необходимости, информация о гендерной дискриминации будет передана квалифицированному персоналу, включая юристов, психологов и специалистов по защите детей. Этими случаями будут заниматься только подготовленные специалисты, а серьезные инциденты могут быть переданы соответствующим национальным органам власти или внешним поставщикам услуг для принятия дальнейших мер. Такой подход укрепляет приверженность Компании созданию безопасной, инклюзивной и уважительной среды для всех заинтересованных сторон.

Получение запросов / жалоб / предложений / замечаний

Заинтересованные стороны могут использовать следующие способы подачи жалоб и обращений:

- Лично во время встреч с представителями Компании – Менеджером по социальным вопросам / Специалистом по связям с общественностью, в задачи которого входит документирование и рассмотрение всех жалоб местных жителей, подаваемых в ходе консультаций. Специалист будет обладать остаточной квалификацией, чтобы эффективно рассматривать жалобы, связанные с негативными воздействиями или рисками Проекта, в том числе – рисками безопасности, ГНД, неудобствами, связанными с проведением строительных работ и др.;

⁶ Grievance management, guidance note, EBRD, 2012

- Отправив запрос в Центр обслуживания потребителей по горячей линии и лично.
- Через партнерские учреждения или доверенных посредников, таких как лидеры местных сообществ, акиматы или местные НГО, продвигающие права женщин.

Если в ЦОП поступят анонимные жалобы, будут приняты меры для их рассмотрения наряду с другими жалобами; с заявителем будут проведены консультации для определения канала предоставления ему результатов расследования жалобы.

Представленные варианты подачи обращения призваны сделать механизм рассмотрения жалоб доступным, инклюзивным и простым в использовании для всех членов сообщества, включая уязвимые группы

Регистрация и работа с обращениями

Менеджер МРЖ обеспечивает внесение всех жалоб и обращений, полученных по всем каналам, в реестр жалоб – обновленную версию текущего реестра ЦОП, как указано в Приложении 3.

Каждый заявитель получает письменное подтверждение о получении обращения в течение 3 дней с момента получения заявления с указанием идентификационного номера обращения и времени подготовки ответа, позволяющего ОЖТ разобраться в вопросе и провести должное расследование.

Если жалобы связаны с несчастными случаями, нарушениями безопасности и другими проблемами, связанными с безопасностью местного населения, подтверждение будет направлено в день получения запроса, и жалоба будет немедленно перенаправлена ответственным лицам.

Схема процесса МРЖ представлена на Рисунке (Рисунок 1).

Расследование обращений

Жалобы, поступившие в ЦОП, будут рассмотрены сотрудниками Центра.

Жалобы, не связанные с проблемами потребителей (например, вопросы эксплуатационной безопасности, нарушения прав землепользователей), будут рассмотрены специальным представителем Компании. В случаях, когда возникают серьезные претензии (например, в связи с рисками, связанными с гендерным насилием), ответственный за ПВЗС также несет ответственность за то, чтобы каждое дело рассматривалось деликатно и конфиденциально.

Все жалобы (за исключением тех, которые связаны с несчастными случаями и вопросами безопасности) будут рассмотрены в течение 2 недель с момента подачи. Если для рассмотрения жалоб потребуется больше времени, заявитель будет проинформирован об этом и о предполагаемом сроке ответа. Запросы, содержащие информацию об обстоятельствах, которые могут привести к несчастным случаям и проблемам безопасности, рассматриваются незамедлительно.

Принятие решений

Решение по жалобе будет доведено до сведения заявителя в письменном или устном виде в зависимости от выбранного формата, но во всех случаях Компания будет документировать этапы работы с заявлением в Реестре обращений.

Ответы на анонимные жалобы будут переданы заявителю с помощью согласованных средств связи или, если это уместно, размещены на информационных досках местных акиматов или на веб-сайте Компании.

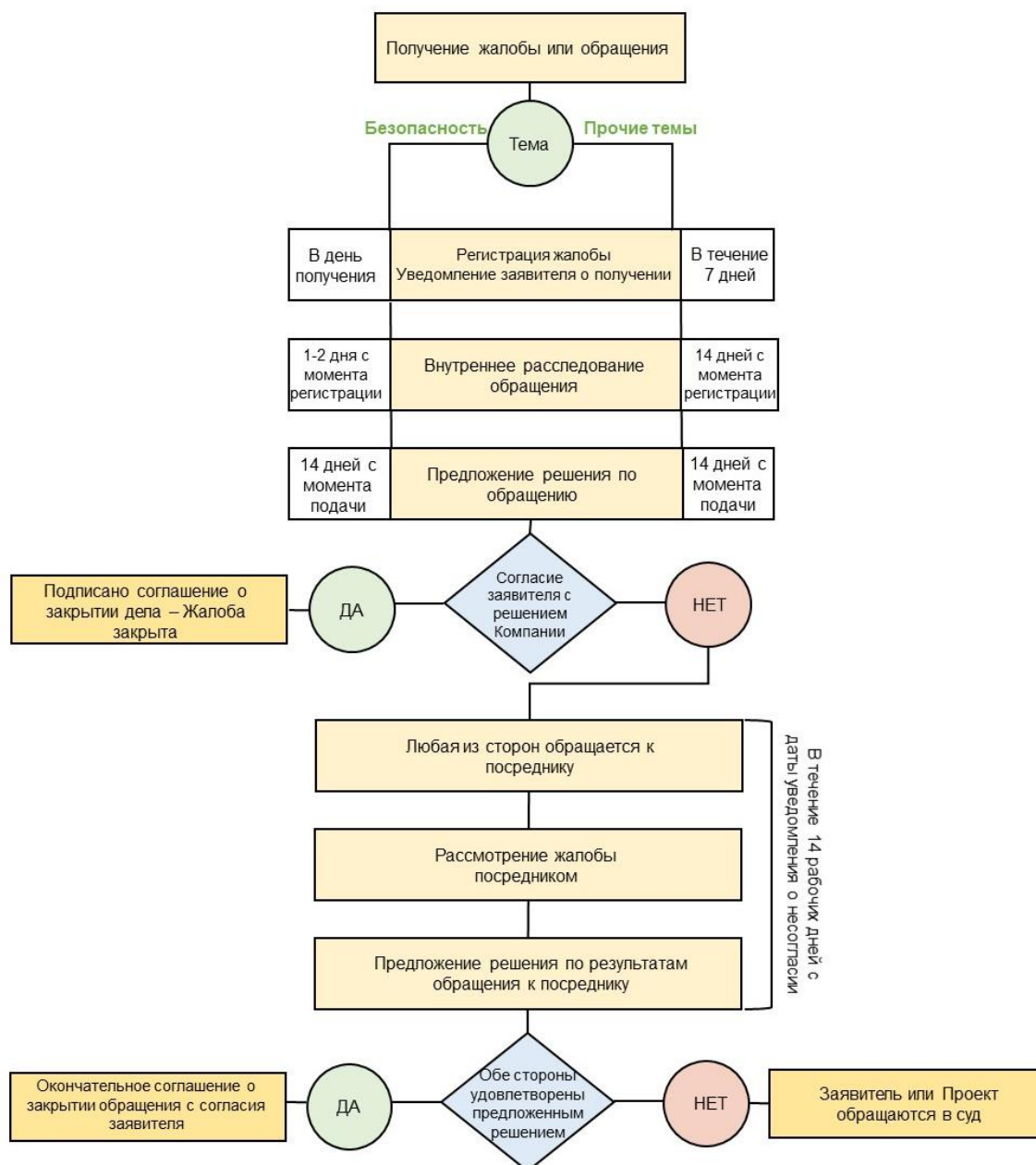


Рисунок 1: Процесс механизма рассмотрения жалоб

Урегулирование обращения/жалобы

Если жалоба подтверждается, заявителю в течение установленного срока будет предложено решение, и для закрытия обращения заявителю необходимо подписать заявление о согласии с предложенным решением.

Если жалоба не урегулирована и требуется дополнительное время для расследования, заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения жалобы. Дополнительный срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 календарных дней.

Если заявитель не удовлетворен предложенным решением, могут проводиться дальнейшие консультации с медиатором до тех пор, пока предмет жалобы не будет разрешен. Если заявитель по-прежнему не согласен с предложенным решением со стороны медиатора, он может обратиться к внешним источникам урегулирования разногласий, в том числе судебным.

Заккрытие обращений жалобы

Жалоба «закрывается», когда достигается решение, удовлетворяющее обе стороны.

8. РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНА, МОНИТОРИНГ, ОТЧЕТНОСТЬ

Для того чтобы План взаимодействия с заинтересованными сторонами функционировал эффективно, важно определить и назначить подходящий персонал для реализации его положений.

8.1 Роли и обязанности

Компания несет общую ответственность за реализацию Проекта и соблюдение применимых экологических и социальных гарантий.

Для координации работы с местным сообществом будет назначен Менеджер по социальным вопросам / Специалист по связям с общественностью, в его обязанности будет входить информирование общественности, вовлечение заинтересованных сторон и работа с обращениями. Также будет назначен Менеджер МРЖ, ответственный за прием и рассмотрение обращений и жалоб заинтересованных сторон: Кокенова Бахыт – менеджер центра по обслуживанию потребителей.

Определенные ниже контактные лица будут отвечать за обеспечение рассмотрения всех жалоб, связанных с Проектом, в соответствии с национальным законодательством и Экологической и социальной политикой ЕБРР (Таблица 4). В связи с ранней стадией реализации Проекта, специалист, ответственный за взаимодействие с заинтересованными сторонами и МРЖ, еще не определен. Более точная информация о назначении ответственных лиц будет доступна после разработки проектной документации.

Таблица 4: Контактная информация

ФИО специалиста по связям с общественностью	Адрес	Телефон	Адрес электронной почты
Адамиди Мира	г. Шымкент, ул. Токаева, д.27	+7 (7252) 777–333, вн. 231	m.adamidi@ojt.kz
Кокенова Бахыт	г. Шымкент, ул. Токаева, д.27	+7 (7252) 777–333, вн. 271	b.kokenova@ojt.kz

Краткое описание конкретных ролей и обязанностей, связанных с реализацией Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), представлено в таблице ниже (Таблица 5).

Таблица 5: Роли и обязанности персонала при реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

Роль	Задачи
Менеджер Проекта	<ul style="list-style-type: none">■ Общая ответственность за реализацию Проекта в соответствии с национальным законодательством и требованиями кредитора.■ Обеспечить выделение достаточных ресурсов (человеческих, финансовых и технических) для реализации ПВЗС.

Роль	Задачи
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Контролировать эффективную реализацию ПВЗС и механизма рассмотрения жалоб. ■ Периодически проверять эффективность взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизма рассмотрения жалоб. ■ Обеспечить управление условиями работы и труда, гендерным равенством, правами человека, а также охраной здоровья и безопасностью населения в соответствии со стандартами Кредитора. ■ Контролировать подрядчиков и выполнять соответствующие проектные мероприятия и План управления подрядчиком для обеспечения соблюдения требований Проекта и Кредитора в области охраны здоровья, безопасности и гигиены труда. ■ Тесно сотрудничать с Менеджером по охране окружающей среды и социальной сферы Проекта и Менеджером по социальным вопросам / Специалистом по связям с общественностью.
Менеджер по социальным вопросам / Специалист по связям с общественностью	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проводить общественные консультации и обеспечивать постоянное взаимодействие с заинтересованными сторонами в соответствии с настоящим ПВЗС. ■ Обеспечивать своевременную публикацию обновлений на веб-сайте Проекта. ■ Контролировать и сообщать о рисках ГНД. ■ Оказывать постоянную поддержку лицам, пострадавшим от ГНД, свидетелям и/или сообщившим о проблеме по мере необходимости.
Менеджер МРЖ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Рассматривать и разрешать жалобы своевременно и прозрачно. ■ Контролировать и сообщать об эффективности мероприятий по взаимодействию и разрешению жалоб. ■ Разрабатывать и предоставлять материалы по повышению осведомленности и обучению по вопросам недопущения ГНД для всех работников. ■ Контролировать и сообщать о рисках ГНД. ■ Выступать в качестве координатора для женщин и лиц, пострадавших от гендерного насилия и домогательств (ГНД). ■ Обеспечивать конфиденциальный процесс подачи жалоб, ориентированный на затронутых лиц. ■ Оказывать постоянную поддержку лицам, пострадавшим от ГНД, свидетелям и/или сообщившим о проблеме по мере необходимости.

8.2 Мониторинг и отчетность

Статистическая отчетность по жалобам/обращениям будет разрабатываться на регулярной основе по следующим показателям:

- Количество зарегистрированных жалоб/обращений за отчетный период;
- Количество закрытых жалоб/обращений за отчетный период;

- Количество неисполненных жалоб/обращений и сравнение с аналогичными показателями предыдущего периода;
- Количество жалоб/обращений по темам;
- Количество повторных жалоб/обращений по одной и той же теме или от одной и той же заинтересованной стороны.

8.3 Пересмотр ПВЗС и внесение изменений

План взаимодействия с заинтересованными сторонами является постоянно обновляемым документом, который будет реализовываться на протяжении всего жизненного цикла Проекта. Таким образом, необходимо обновлять ПВЗС по мере необходимости, чтобы включить в него любые соответствующие изменения, такие как: состав и график реализации Проекта, применимые требования, релевантные заинтересованные стороны, методы и способы взаимодействия, ответственный персонал, функционирование МРЖ и т. д.

Необходимость в обновлении ПВЗС и механизма рассмотрения жалоб может возникнуть по результатам независимого аудита или консультаций с заинтересованными сторонами.

ПВЗС будет пересматриваться один раз в три года с целью постоянного совершенствования.

Приложение 1 ФОРМА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Номер документа:	
<i>Заполняется сотрудником Компании</i>	
Ф.И.О. <i>Примечание: укажите, пожалуйста, согласны ли Вы на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам без Вашего согласия</i>	Имя и фамилия _____ <input type="checkbox"/> Да, я хочу подать жалобу анонимно <input type="checkbox"/> Нет, анонимность не требуется
Контактная информация <i>Примечание: укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи (почта, телефон, электронная почта)</i>	<input type="checkbox"/> Адрес _____ <input type="checkbox"/> Телефон / электронная почта _____ _____
Предпочтительный язык для связи	<input type="checkbox"/> Казахский <input type="checkbox"/> Русский <input type="checkbox"/> Другой (пожалуйста, укажите) _____
Описание инцидента или суть жалобы: В чем заключается ваше обращение/жалоба? Что случилось? Где и когда это произошло? С кем это произошло? Каковы последствия?	
Дата инцидента / жалобы	<i>Укажите дату (месяц и год)</i>
	<input type="checkbox"/> Однократно (дата) <input type="checkbox"/> Происходило неоднократно (сколько раз?) <input type="checkbox"/> Происходит в данный момент (текущая проблема)
Что, по Вашему мнению, должно быть предпринято для решения проблемы?	
Подпись: Дата: Отправьте, пожалуйста, эту форму на электронный адрес: m.adamidi@ojt.kz или по почте по указанному адресу: г. Шымкент, ул. Токаева, д.27.	

Приложение 2

ОБРАЗЕЦ РЕЕСТРА ОБРАЩЕНИЙ

Дата получения обращения	Имя заявителя	Контактная информация заявителя	Канал подачи жалоб	Категория жалобы	Описание жалобы	Лицо, ответственное за решение	Решение	Дата сообщения о решении	Статус