

China Power International Holding Ltd.

---

# АКМОЛИНСКАЯ ВЕТРЯНАЯ ЭЛЕКТРОСТАНЦИЯ КАЗАХСТАН

План взаимодействия с  
заинтересованными сторонами

ТИП ДОКУМЕНТА (ВЕРСИЯ) КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЙ

ПРОЕКТ №. P00823

НАША ССЫЛКА. №. ПВЗС

ДАТА: АВГУСТА 2024 Г.

# Пустая страница

# СОДЕРЖАНИЕ

---

## АББРЕВИАТУРЫ

---

2

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	11
ТРЕБОВАНИЯ АБИИ	错误! 未定义书签。
МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	16
БУДУЩЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	17

## ТАБЛИЦЫ

Таблица 5-1 - Список заинтересованных сторон проекта	15
Таблица 6-1 - Деятельность заинтересованных сторон	16
Таблица 6-2 - Методы взаимодействия	19

## АББРЕВИАТУРЫ

---

Аббревиатура	Описание
ОО (CBO)	Общественная организация
ССО (CLO)	Сотрудник по связям с общественностью
СПИН	China Power International Limited
ОВОС (EIA)	Оценка воздействия на окружающую среду
ПЗС (EPC)	Проектирование, закупка и строительство
ОВОСС (ESIA)	Оценка воздействия на окружающую среду и социальную сферу
ПЭСУ (ESMP)	План экологического и социального управления
ЭСП (ESP)	Экологическая и социальная политика
МРЖ (GM)	Механизм рассмотрения жалоб
ЗБОС (HSE)	Здоровье, безопасность и окружающая среда
МВт (MW)	Мегаватт
НПО (NGO)	Неправительственная организация
ТП (PR)	Требование к производительности
ПВЗС (SEP)	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
КГЭИК (SPIC)	Китайская государственная энергетическая инвестиционная корпорация
ПВЭ (WPP)	Проект ветроэнергетики

# 1 ВВЕДЕНИЕ

Данный документ представляет собой план взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), в документе описываются основные заинтересованные стороны и планы по информированию и коммуникации, применимые к ряду проектов развития ветропарков (ВЭС - Ветряная электростанция), расположенных в Северном Казахстане. Европейский банк реконструкции и развития ("ЕБРР") и Азиатский банк инфраструктурных инвестиций ("АБИИ", вместе "Кредиторы") рассматривают возможность предоставления финансирования для этих проектов развития, которые включают в себя четыре уже разработанных проекта: ВЭС "Борей" мощностью 100 МВт, ВЭС "Энерго-Траст" мощностью 50 МВт, Софиевская ВЭС мощностью 40 МВт и Аркалыкская ВЭС мощностью 15 МВт. При условии внутреннего одобрения может быть рассмотрен вопрос о дополнительном финансировании со стороны Кредиторов для расширения вышеупомянутых проектов на 15 МВт, Джасыл Джел Энерджи ВЭС. Проекты в совокупности составляют до 220 МВт (вместе "Проект"; и отдельно "Субпроекты").

Все проекты уже построены и подключены к электросети. Трастовые компании субпроектов являются дочерними компаниями China Power International Ltd ("СПИИ" или "спонсор").

В ПВЗС учтена передовая международная практика в области раскрытия информации и изложены общие принципы взаимодействия, которых Клиент будет придерживаться в отношении Проекта. Общий подход к подготовке ПВЗС и более широкой экологической и социальной отчетности был основан на Требованиях к производительности ЕБРР, Экологической и социальной политике и Политике информирования общественности.

ПВЗС стремится определить технический и культурно приемлемый подход к консультациям и раскрытию информации. Цели заключаются в том, чтобы обеспечить

предоставление адекватной и своевременной информации людям, затронутым проектом, и другим заинтересованным сторонам, дать группам достаточно возможностей

для выражения своих мнений и опасений, а также обеспечить влияние этих опасений на решения по проекту.

Первоначально для проекта в 2021 году был разработан ПВЗС, а настоящий документ заменил предыдущий. ПВЗС - это "живой" документ, который будет пересматриваться и обновляться по мере необходимости на каждом этапе реализации проекта. В случае изменения деятельности или начала новых мероприятий, связанных с взаимодействием с заинтересованными сторонами, ПВЗС будет обновляться. ПВЗС также будет периодически пересматриваться в ходе реализации проекта и обновляться по мере необходимости.

Конкретные задачи ПВЗС заключаются в следующем;

- Методы, процедуры, политика и действия, предпринятые спонсором для своевременного информирования заинтересованных сторон о потенциальном воздействии Проекта, являются основной темой данного документа.

- . В ходе реализации проекта уже был проведен ряд мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, краткое резюме которых представлено в ПВЗС.
- . Связь будет продолжаться после завершения строительства и во время эксплуатации.
- . В данном документе определены основные заинтересованные стороны. Если какие-либо заинтересованные стороны не были определены, они должны связаться с Заказчиком и попросить включить их в будущие коммуникации/возможности взаимодействия. Кроме того, в настоящем документе описывается, как Заказчик будет рассматривать любые проблемы или жалобы.

В настоящее время деятельностью по взаимодействию с заинтересованными сторонами руководит Фань Чуньфэн, cffan@cpibj.com.cn или +7 717 279 29 99.

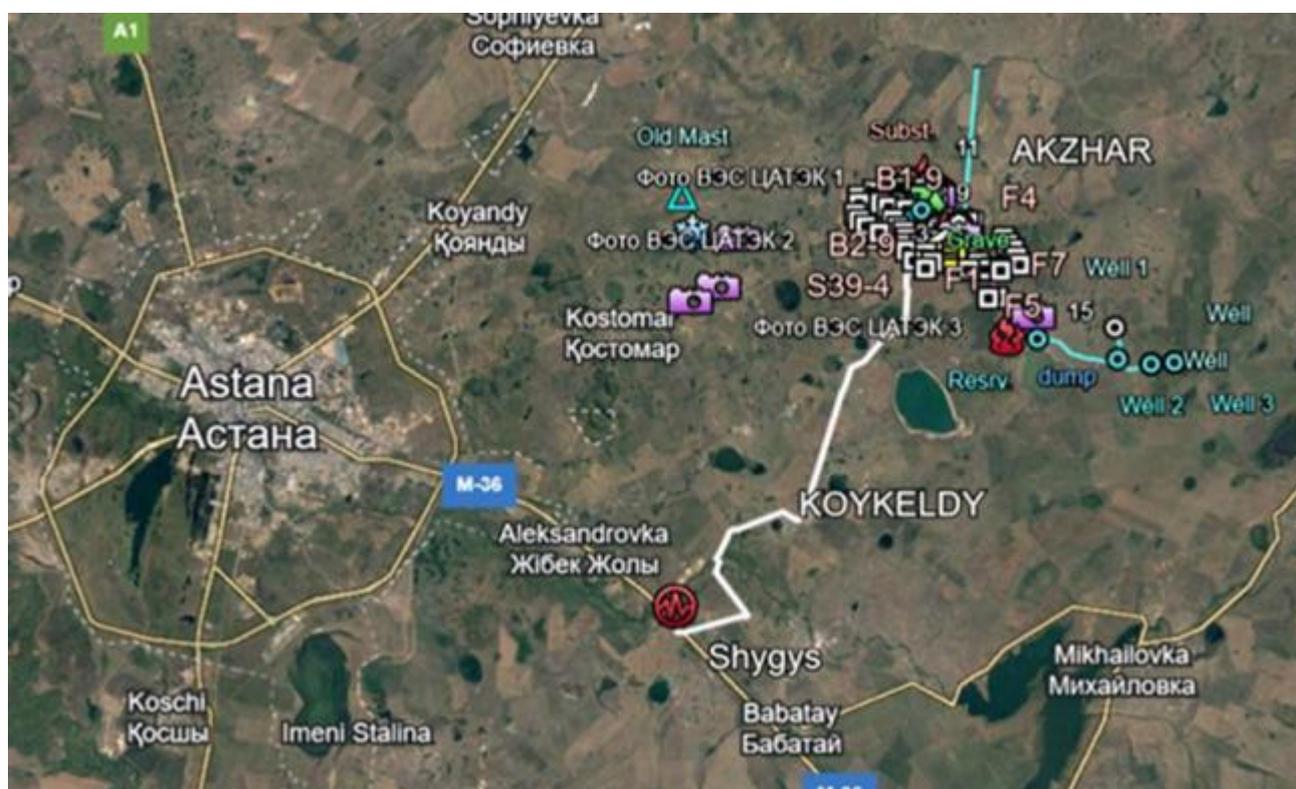
## 2 ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Проект представляет собой строительство ветропарка установленной мощностью 220 МВт, расположенного вблизи поселков Булаксай и Сарыоба в Акмолинской области Центрального Казахстана, примерно в 30 км к северо-востоку от Астаны (Рисунок 2-1).

До места реализации проекта можно добраться в течение всего года по асфальтированным и гравийным дорогам, хотя некоторые из них находятся в очень плохом состоянии, и на доступ к ним влияет плохая погода. До территории также можно добраться по железной дороге.

Окрестности представляют собой равнинные сельскохозяйственные угодья и пастбища, используемые для выпаса скота, включая овец, коз и коров. Общая площадь земельного участка под проект составляет 343,15 га. Права на землю закреплены, получены акты государственной регистрации земель, утверждена аренда земли сроком на 49 лет.

**Рисунок 2-1 - Общее расположение участка проекта**



Ближайшие жилые районы, окружающие проект, находятся:

- . Село Булаксай окружена с северо-запада, запада и юга компонентами проекта, ближайшая точка находится примерно в 1 км к юго-востоку от турбины A10-1;
- . Село Сарыоба окружена с северо-запада, севера, востока и юго-востока компонентами Проекта, ближайшая точка находится примерно в 750 м к юго-востоку от турбины S39-9;
- . Поселок станции Сарыоба, окруженный с северо-запада, севера, востока и юго-востока компонентами проекта с ближайшей точкой примерно в 1 км к северо-западу от турбин B1-13 и B1-14.

Проект состоит из следующих основных компонентов:

- . 44 турбины Windey WD172-5000, каждая номинальной мощностью 5 МВт,
- . Подземные кабели среднего напряжения 35 кВ,
- . Новая повысительная подстанция 35/110 кВ, включая административные помещения (административно-управленческое здание),
- . Воздушная линия электропередач, соединяющая повысительную подстанцию "Борей" с национальной сетью (подстанция "Шыгыс"), и
- . Подъездные пути.

Спонсором проекта является China Power International Holding (СПИН), дочерняя компания Китайской государственной энергетической инвестиционной корпорации (КГЭИК). Проект разделен на несколько компаний, каждая из которых занимается отдельным подпроектом:

- . ТОО "Борей Энерго" (Борей),
- . ТОО "Энерго Траст" ("Энерго Траст"),
- . ТОО "Софиевская ветроэлектростанция" (Софиевская),
- . ТОО "Аркалыкская ветроэлектростанция" (Аркалык), и
- . Jasyl Jel Energy (JJE).

В настоящее время строительные работы завершены, и субпроекты подключены к электросети.

### **3 РОЛИ И ОБЯЗАННОСТИ**

Ответственность сторон проекта заключается в следующем:

Спонсором проекта является компания СРІН. Управление активами ВЭС осуществляется дочерней компанией СРІН ТОО Казахстанские энергетические инвестиции (КЕІ) в соответствии с договорами об управлении активами, подписанными с каждой ВЭС на предоставление услуг по эксплуатации и техническому обслуживанию (О&М)..

Спонсор сохраняет за собой общую ответственность за обеспечение соответствия всех мероприятий проекта стандартам кредитора, в том числе в отношении взаимодействия с заинтересованными сторонами. Однако, несмотря на сохранение юридической ответственности, выполнение обязанностей по взаимодействию с заинтересованными сторонами по договору передается ТОО КЕІ.

КЕІ (включая любую будущую сторону, которая может быть привлечена для управления активами Проекта) несет ответственность и может назначить стороннего профессионального консультанта, занимающегося разработкой и отвечает за разработку, пересмотр и обновление ПВЗС и Плана экологического и социального управления (ПЭСУ), а также повседневное управление и выполнение ПВЗС, ПЭСУ и соответствующих контрактных обязательств подрядчиков по эксплуатации и техническому обслуживанию. Кроме того, на регулярной основе будет осуществляться мониторинг и аудит реализации ПВЗС и ПЭСУ. КЕІ обеспечит соответствующее обучение своего персонала (и персонала соответствующих подрядчиков и субподрядчиков) в связи с реализацией ПВЗС и ПЭСУ.

Кредиторы и акционеры будут требовать соблюдения соответствующих стандартов, указанных в Разделе 4.

Заказчик назначит специалиста по связям с общественностью (ССО), который будет отвечать за связь с населением и организацию коммуникаций с местным населением. ССО будет доступен на протяжении всего Проекта и будет нести основную ответственность за реализацию ПВЗС, а также за управление механизмом рассмотрения жалоб. ССО будет находиться в непосредственной близости от проекта и легко доступен для местных заинтересованных сторон.

## 4 ПРАВИЛА И ТРЕБОВАНИЯ

---

### НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Основным законодательным актом Казахстана, касающимся участия общественности в принятии экологических решений, является Экологический кодекс Республики Казахстан. Последняя редакция Экологического кодекса вступила в силу в июле 2021 года и гарантирует, что представители общественности, затрагиваемые экологическим решением, имеют право участвовать в экологических оценках и других процессах принятия экологических решений. Взаимодействие с заинтересованными сторонами при проведении оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС) осуществляется путем проведения общественных слушаний, в которых участвуют представители заинтересованных государственных органов и общественности.

Объявления о проведении общественных слушаний публикуются на казахском и русском языках не менее чем в одной газете и не менее чем на одном теле- или радиоканале, распространяемом или транслируемом на затрагиваемой территории. Информация должна включать тему слушаний, место, дату и время их проведения, ссылку на веб-сайт, где можно ознакомиться с проектом ОВОС, данные (включая контактную информацию) организатора планируемой деятельности, информацию (включая контактную информацию) о том, как запросить дополнительную информацию, и контактные данные органа по охране окружающей среды, куда можно направить замечания и предложения по планируемой деятельности. Любой человек, независимо от места проживания, может принять участие в общественных слушаниях и высказать свои замечания и предложения по проекту ОВОС.

Комментарии и предложения, высказанные по проекту ОВОС (и не отозванные в процессе общественных слушаний), должны быть использованы для пересмотра проекта ОВОС. После пересмотра проекта ОВОС процесс общественных слушаний будет повторен для рассмотрения изменений, внесенных в ответ на полученные комментарии.

### ТРЕБОВАНИЯ АБИИ

АИВ требует учитывать вопросы экологических и социальных(ЭС) во всех аспектах деятельности АИВ, а требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, раскрытию информации и управлению жалобами описаны в ЭСП АИВ.

**Консультации:** Банк требует проведения значимых консультаций с заинтересованными сторонами на этапах подготовки и реализации проекта в порядке, соизмеримом с рисками и воздействием на тех, кого затрагивает проект.

**Раскрытие информации:** Банк обязан своевременно и доступно раскрывать информацию о рисках и воздействиях проекта в области ООС и С в форме и на языке(ах), понятных затронутым проектом лицам, другим заинтересованным сторонам и широкой общественности, чтобы они могли внести значимый вклад в разработку и реализацию проекта.

**Жалобы:** Банк требует создания ГРМ на уровне проекта для получения и содействия разрешению проблем и жалоб тех, кто считает, что они пострадали от воздействия проекта на ЭИС, а также информирования затронутых проектом людей о наличии ГРМ

Краткое описание требований к взаимодействию с заинтересованными сторонами АИИБ представлено в таблице

**Таблица №: Требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, изложенные в ЭСП АБИИ**

Аспекты	Ссылка АИИБ ESP	Основные требования
Раскрытие информации об экологических и социальных аспектах деятельности Клиентом Банка	ESS 1, пункты 19–22	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Как можно раньше раскройте следующую информацию по вопросам окружающей среды и безопасности:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Проекты отчетов об оценке E&amp;S и документы, необходимые для дополнения этих отчетов (включая ESIA, ESMP, ESMPF, LARP/LAP/RP, RPF/LARPF/LAPF, IPP, IPPF и/или другие формы документации, одобренные Банком).</li> <li>○ Информация о проектах GRM и IAM.</li> <li>○ Окончательные версии вышеуказанных отчетов, документов и информации по охране окружающей среды и социальным вопросам, а также любые обновления к ним.</li> <li>○ Документация по охране окружающей среды и социальным вопросам раскрывается в соответствии с принципами охраны окружающей среды и социальных вопросов.</li> <li>○ Существенные изменения в информации об окружающей среде и социальных аспектах.</li> <li>○ Отчеты по мониторингу окружающей среды и социальных условий.</li> <li>○ Банковская вывеска на месте проекта.</li> </ul> </li> <li>• Раскрыть документацию по охране окружающей среды и социальным вопросам: (а) на английском языке вместе с резюме, включающими элементы этой документации, которые имеют отношение к заинтересованным сторонам, включая лиц, затронутых Проектом, на понятном им языке (языках); и (b) на веб-сайте Клиента, при этом резюме также раскрываются доступным образом на территории Проекта.</li> </ul>
Консультация	ESS 1, пункт 23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проводить содержательные консультации с лицами, затронутыми проектом, и другими заинтересованными сторонами и содействовать их осознанному участию в консультациях.</li> <li>• Обеспечить «содержательные консультации», как определено в подпункте 23.2.</li> <li>• Продолжать консультации с лицами, затронутыми проектом, на протяжении всего периода его реализации по мере необходимости по вопросам, связанным с эффективностью в области охраны окружающей среды и социальной сферы, а также по внедрению МРЖ на уровне проекта.</li> </ul>
Механизм рассмотрения жалоб	ESS 1, пункт 24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать подходящий механизм реагирования на уровне проекта как можно раньше, чтобы получать и содействовать разрешению проблем людей, которые считают, что они пострадали от экологических и социальных воздействий проекта, и информировать людей, затронутых проектом, о его доступности.</li> <li>• Масштабировать МРЖ в соответствии с рисками и воздействиями Проекта и разработать его таким образом, чтобы он не препятствовал доступу к другим судебным или административным средствам правовой защиты, которые могут быть доступны в</li> </ul>

Аспекты	Ссылка АИВ ESP	Основные требования
		<p>соответствии с законом или посредством существующих процедур арбитража или посредничества.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработать механизм урегулирования жалоб для оперативного реагирования на проблемы и жалобы лиц, затронутых проектом.</li> <li>• Включить положения, позволяющие доводить до сведения МРЖ проблемы людей, затронутых проектом, и чтобы МРЖ своевременно регистрировал, реагировал и разрешал или передавал эти проблемы на более высокий уровень.</li> <li>• Включить положения, которые: (a) защищают заявителей от преследования, предоставляют им конфиденциальность и позволяют им сохранять анонимность по запросу; и (b) защищают тех, кто защищает права заявителей на подачу таких жалоб.</li> <li>• Обеспечить работоспособность МРЖ на уровне проекта не позднее начала реализации соответствующих мероприятий проекта и на весь срок реализации проекта.</li> <li>• Предусмотреть ведение общедоступного реестра дел и отчетов о рассмотрении жалоб и результатах, которые должны быть раскрыты в порядке, установленном в разделе 20 ESS 1.</li> </ul>

Кроме того, АБИИ создал Механизм для затронутых проектом лиц (PPM), чтобы предоставить возможность независимого и беспристрастного рассмотрения заявлений от затронутых проектом лиц, которые считают, что они пострадали или могут пострадать от невыполнения АБИИ своих ЭСП в ситуациях, когда их проблемы не могут быть удовлетворительно решены в рамках процессов GRM на уровне проекта или руководства АБИИ. Информацию о том, как направлять обращения в УПП, можно найти на сайте <https://www.aiib.org/en/about-aiib/who-we-are/project-affected-peoples-mechanism/how-we-assist-you/index.html>.

## 5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

---

Цель определения заинтересованных сторон - выявить и определить приоритетность заинтересованных сторон проекта для проведения консультаций на каждом этапе проекта, принимая во внимание ряд уже проведенных мероприятий. Определение заинтересованных сторон - это непрерывный процесс, и на разных этапах проекта будут выявляться новые заинтересованные стороны.

Заинтересованная сторона определяется как любое лицо или группа лиц, на которых потенциально может повлиять проект или которые заинтересованы в проекте и его потенциальном воздействии. Таким образом, цель идентификации заинтересованных сторон - установить, какие организации и лица могут быть прямо или косвенно (положительно и отрицательно) затронуты проектом или заинтересованы в нем.

Определение заинтересованных сторон - это непрерывный процесс, требующий регулярного пересмотра и обновления базы данных заинтересованных сторон по мере реализации проекта.

Различные группы заинтересованных сторон включают (но не ограничиваются):

**Государственные органы** - Национальные, региональные и местные/районные государственные органы являются важными заинтересованными сторонами в процессе взаимодействия с Проектом, как источники информации, выдающие необходимые разрешения для реализации Проекта, а также в связи с их ролью в информировании местных сообществ и граждан и внесении вклада в управление местными проблемами и ожиданиями. Поэтому важно взаимодействовать со всеми соответствующими регулирующими органами на ранней стадии и поддерживать отношения с ними на протяжении всего жизненного цикла проекта.

**Национальные и международные неправительственные организации (НПО) и Общественные организации (ОО)** - НПО и ОО, особенно те, которые представляют сообщества, непосредственно затронутые проектом, могут быть важными заинтересованными сторонами для компаний, которых необходимо выявлять и привлекать на проактивной основе. НПО могут обладать экспертными знаниями, которые необходимы для эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Например, они могут быть источниками местных знаний, экспертными советами по разработке проекта и смягчению его последствий, проводниками консультаций с уязвимыми группами, а также партнерами в планировании, реализации и мониторинге различных программ, связанных с проектом<sup>4</sup>.

**Местная рабочая сила и местные предприятия** - включает в себя местную рабочую силу, необходимую для реализации проекта.

**Уязвимые группы** - Уязвимым людям могут потребоваться специальные меры помощи, поскольку они в меньшей степени, чем другие, способны справиться с потенциальным экономическим перемещением.

**Кредиторы** - любое кредитное учреждение, финансирующее проект.

Для данного проекта были определены следующие группы заинтересованных сторон:

---

<sup>4</sup> Взаимодействие с заинтересованными сторонами: Руководство по передовой практике для компаний, ведущих бизнес на развивающихся рынках (IFC), 2007 г.

**Таблица 5-1 - Список заинтересованных сторон проекта**

Заинтересованные стороны	Роль
Советы сельских районов	Органы местного самоуправления, представляющие населенные пункты Булаксай и Сарыоба, непосредственно затрагиваемые Проектом. Местные советники каждого села <sup>5</sup> будут играть ключевую роль в определении местных потребностей и проблем, связанных с Проектом, и поднимать эти проблемы от имени своих избирателей.
Департаменты районных советов	Акимат Аршалинского района
Региональные регулирующие органы	Аппарат акима Акмолинской области
Поставщики	Компании, предоставляющие товары и услуги для проекта.
Соискатели работы	Лица, ищущие работу
Местные работники проекта	Сотрудники, работающие на проекте (включая тех, кто работает непосредственно у Заказчика, а также тех, кто работает у подрядчиков).
Местные жители	Лица, проживающие в местных общинах Булаксай и Сарыоба, непосредственно затронутые работами по проекту, с воздействием на ландшафт, дороги и пастбища, мерцание теней, шум и вибрация, строительные работы и возможности трудоустройства.
Уязвимые группы	Лица в местных сообществах, которые могут быть более чувствительны к деятельности проекта, например, инвалиды и пожилые люди.
СМИ	Цифровые и печатные СМИ, освещающие деятельность, представляющую интерес для широкой общественности. К ним относятся национальный телеканал КТК, газеты Аршалинского района ("Вперед" и "Аршалы Арнасы"), а также блогеры, включая K_Asia и Akmola Media.
Местные и международные НПО	Независимые организации, заинтересованные в проекте, включая ASBK, GreenNGO, AcoAlliance и EcoJer.
Кредиторы	Азиатский банк инфраструктурных инвестиций (АБИИ)

<sup>5</sup> На момент написания статьи один член совета временно представлял общины Булаксай и Сарыоба.

## 6 КОНСУЛЬТАЦИИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

### МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Взаимодействие с заинтересованными сторонами - это непрерывный процесс обмена информацией о проекте, понимания проблем заинтересованных сторон и построения отношений, основанных на сотрудничестве. Консультации с заинтересованными сторонами являются ключевым элементом взаимодействия и необходимы для эффективной реализации проекта. Раскрытие информации не менее важно. Если существуют риски или негативное воздействие проекта, консультации должны быть всеохватными и культурно приемлемыми, а также предоставлять заинтересованным сторонам возможность высказать свое мнение.

Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами разработан в соответствии с требованиями ОВОС Казахстана и требованиями ЭСП АБИИ.

До начала строительства было проведено несколько мероприятий с участием заинтересованных сторон, которые кратко описаны ниже.

**Таблица 6-1 - Деятельность заинтересованных сторон**

Дата	Описание
25/02/2020	Аршалинский районный совет провел в Булаксае собрание, объявление о котором было размещено на сельской доске объявлений, с целью рассмотрения вопроса о выделении земли, необходимой для строительства 156 МВт. На собрании под председательством председателя Булаксайского сельского совета и начальника отдела предпринимательства Аршалинского районного совета присутствовали 19 жителей села. Хотя земля, необходимая для реализации проекта, относится к землям государственного резерва, поскольку она расположена в Булаксайском сельском округе, районному совету необходимо было получить одобрение местных жителей, чтобы выделить ее для реализации проекта. На этой встрече жители села одобрили выделение земли под проект, что было задокументировано и включено в заявку на аренду земли.
03/11/2020	Аршалинский районный совет вместе с представителями проекта провел встречу с жителями станции Сарыоба, чтобы рассказать о проекте. Был использован видеоролик, подготовленный национальным телеканалом КТК. На встрече присутствовали 30 жителей.
30/09/2021	Коллажи с изображениями, демонстрирующими визуальное воздействие с разных точек Булакся и Сарыоба, были распространены в трех местных чат-группах WhatsApp. Из чат-группы села Сарыоба не было получено ни одного ответа, 58 из 60 ответов из чат-группы станции Сарыоба были против застройки, а 17 из 18 ответов из чат-группы жителей Булакся были против застройки. Две основные проблемы, поднятые в ходе этих консультаций, заключались в том, что жители беспокоились о потере текущего вида на сельскую местность (снижение визуальной привлекательности) и не понимали, какие преимущества принесет проект. После проведения консультаций заказчик продолжил взаимодействие с жителями, затронутыми проектом, и оказал им социальную помощь, хотя полная информация о том, что она включала в себя, не была задокументирована (примеры проектов, финансируемых заказчиком, приведены ниже).

Дата	Описание
20/09/2023	WSP провела встречу с действующим советником от Сарыюбы, который также исполнял обязанности в Булаксае, чтобы понять, как местные жители взаимодействуют с проектом, какие вопросы возникали в последнее время и есть ли какие-либо нерешенные проблемы. В результате беседы выяснилось, что в настоящее время у местных жителей нет нерешенных проблем, а прошлые вопросы были решены удовлетворительным образом. Два примера, которые обсуждались в ходе интервью, включали жалобу жителей Сарыюбы на использование местных дорог тяжелыми грузовыми автомобилями (ТГМ), которая была решена Заказчиком, работавшим над созданием двух маршрутов: одного для ТГМ и одного для легких автомобилей. Кроме того, советник потребовал построить несколько переходов через траншею, чтобы обеспечить безопасный проезд сельскохозяйственной техники и животных. Заказчик работал с шестью пастухами, чтобы определить, где лучше всего расположить эти переходы, чтобы удовлетворить потребности пастухов.
12-14/10/2023	<p>Аналитики EcoSocio по поручению WSP провели встречи с представителями населенных пунктов Булаксай и Сарыюба, чтобы понять, как жители поднимают вопросы и проблемы, и есть ли у них какие-либо нерешенные проблемы, связанные с Проектом. В целом, местные жители не жаловались и сообщили, что вопросы, поднятые в ходе предыдущих консультаций, были решены положительно с помощью социальной помощи (например, был реконструирован спортивный комплекс в Сарыюба, реконструирована школа на станции Сарыюба и построена спортивная площадка рядом с ней, реконструирована водонапорная башня в Сарыюба, проведена вода в дом одинокой пожилой женщины в Сарыюба). В ходе интервью было отмечено отсутствие механизма анонимного обращения с жалобами и претензиями.</p> <p>Аналитики EcoSocio также провели интервью с несколькими строителями, чтобы выяснить их мнение об условиях труда, включая жилье. Рабочие, как оказалось, в целом удовлетворены наличием соответствующих контрактов и своевременной выплатой заработной платы. Однако, как и в случае с местным сообществом, рабочие не знали, как подать анонимные жалобы.</p>

## БУДУЩЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Для обеспечения значимых и актуальных коммуникаций по мере реализации этапов проекта ССО спонсора будет отвечать за предоставление информации заинтересованным сторонам, сбор и обратную связь, а также участвовать в предоставлении ответов на входящие сообщения (например, электронные письма и почту). ССО будет отвечать за ведение данного ПВЗС и поддержание его в актуальном состоянии, уделяя особое внимание ведению Таблицы 5-1 (Список заинтересованных сторон проекта). ССО будет вести учет всех форм коммуникации между заинтересованными сторонами проекта, включая даты и участников/аудиторию, поднятые вопросы и достигнутые решения (если применимо).

Во время всех будущих мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами должен использоваться журнал взаимодействия с заинтересованными сторонами, в котором фиксируется дата проведения взаимодействия, основные выводы, подробная информация о необходимых дополнительных действиях, дата завершения этих дополнительных действий и любая другая необходимая информация. Шаблон журнала взаимодействия с заинтересованными сторонами приведен в Приложении А.

Общим языком для всех идентифицированных заинтересованных сторон является русский, поэтому любая информация будет отображаться и публиковаться на русском языке. Документы, входящие в состав пакета раскрытия информации ОВОСС, также доступны на английском языке.

ССО обеспечивает раскрытие и обновление следующей информации на веб-сайте спонсора или его связанных сторон:

- . Резюме нетехнического характера проекта,
- . Этот ПВЗС включает механизм рассмотрения жалоб (МРЖ),
- . Ответы на часто задаваемые вопросы о проекте, и
- . Ежегодный отчет кредиторам о выполнении ПЭСУ.

ССО обеспечит размещение следующей информации на информационных досках, доступных для заинтересованных сторон (например, в деревнях, в здании подстанции), и ее регулярное обновление:

- . Резюме нетехнического характера проекта,
- . Механизм рассмотрения жалоб, включая местонахождение ближайшего почтового ящика для жалоб,
- . Вакансии и политика и процедуры трудоустройства,
- . Контактная информация ССО, а также
- . Проектные бюллетени с описанием запланированных и выполненных задач, мер по смягчению любых выявленных воздействий и ответов на комментарии заинтересованных сторон с указанием предпринятых корректирующих действий.

Ежегодные отчеты об экологической и социальной эффективности Проекта будут готовиться спонсорами для ЕБРР и будут включать краткую информацию о рассмотрении жалоб. ССО будет периодически предоставлять сельским советам информацию о состоянии дел по всем вопросам, поднятым местным населением и другими заинтересованными сторонами, для дальнейшего распространения среди своих избирателей.

Помимо использования веб-сайта спонсора и информационных досок, будут использоваться и другие способы коммуникации:

- . Чаты в WhatsApp или других чат-приложениях, включая группы, созданные для местных деревень,
- . Прямые электронные письма контактам, включая членов деревенского совета,
- . Личные визиты к членам общины и/или организованные собрания общины, и

Информация о проекте, которая должна быть доведена до сведения заинтересованных сторон, может касаться как преимуществ, так и воздействий, которые были выявлены в результате реализации проекта.

Ниже приводится краткая информация о них:

- . Проект играет важную роль в поддержке Казахстана, стремящегося увеличить объем генерируемой в стране возобновляемой энергии и удовлетворить растущие потребности в энергоресурсах.

- Проект не окажет влияния на текущую деятельность домашнего скота (главным образом, на выпас без присмотра).
- Несмотря на плохое состояние дорог в районе Проекта, после ввода Проекта в эксплуатацию не ожидается, что движение транспорта, связанное с Проектом, повлияет на состояние дорог.
- Визуальное воздействие турбин будет высоким, и любое негативное воздействие будет отслеживаться, а необходимые меры будут реализованы в рамках программы корпоративной социальной ответственности.
- Шумовое воздействие в результате реализации проекта не предполагается, однако жалобы на шум могут быть поданы через механизм рассмотрения жалоб (подробнее см. ниже).
- В некоторых случаях теневое мерцание (когда вращающиеся лопасти ветряных турбин создают мерцающую тень) может повлиять на жителей Булакская. Операторы проекта будут управлять этим путем отключения отдельных турбин, если это необходимо, в те периоды, когда ожидается теневое мерцание и когда негативное воздействие будет оценено и подтверждено. Любые жалобы, связанные с теневым мерцанием, могут быть поданы через механизм рассмотрения жалоб (подробнее см. ниже).
- На участках, где верхний слой почвы был нарушен на этапе строительства, будет проведен повторный посев и посадка растений, а восстановление верхнего слоя почвы на этих участках будет контролироваться.

## ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Дальнейшие мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут проводиться в ходе эксплуатации проекта:

Результаты будущих мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут задокументированы в журнале взаимодействия с заинтересованными сторонами. Будущее взаимодействие с заинтересованными сторонами должно строиться на основе проведенных на сегодняшний день мероприятий и охватывать весь спектр заинтересованных сторон, указанных в Таблице 5-1. Рекомендуемые методы консультаций с этими группами приведены ниже.

**Таблица 6-2 - Методы взаимодействия**

<b>Заинтересованные стороны</b>	<b>Методы вовлечения</b>	<b>Когда</b>	<b>Кто</b>
Советы сельских районов	Телефон, электронная почта, официальные письма и/или встречи в офисе местного совета с местным советником	Ежемесячно	ССО
Департаменты районных советов	Телефон, электронная почта, официальные письма и/или встречи	Ежеквартально	ССО

<b>Заинтересованные стороны</b>	<b>Методы вовлечения</b>	<b>Когда</b>	<b>Кто</b>
Региональные регулирующие органы	Официальное представление информации (например, отчетов о несчастных случаях) через общественные центры в соответствии с требованиями законодательства .	По мере необходимости	Руководитель отдела охраны труда и промышленной безопасности KEI
Поставщики	Информация на сайте компании и по электронной почте (после подписки на ранние предупреждения).	По мере необходимости	Ведущий спонсор по закупкам
Работники проекта	Информационная доска в офисе ВЭС , на сайте компании, во время вводного инструктажа и через клиента УП.	По мере необходимости	ССО спонсор УП (Управлен Персоналом )
Местные жители	Сельские районы Чаты WhatsApp, информационные доски проекта в местных сообществах, веб-сайт компании, собрания местного совета и через местного советника (советников)	Ежемесячно	ССО
Уязвимые группы	Личные встречи, обмен сообщениями в WhatsApp, телефонные звонки	Ежемесячно	ССО
СМИ	Электронные письма контактными лицам и пресс-релизы, опубликованные на сайте компании	По мере необходимости	ССО
Местные и международные НПО	Информация на сайте компании и по электронной почте, если вы зарегистрированы для получения обновлений .	По мере необходимости	ССО
Кредиторы	Регулярные (как минимум, ежегодные) отчеты, содержащие обновленную информацию об экологических и социальных показателях проекта .	В соответствии с требованиями *ПДОСС	ССО Руководитель отдела охраны труда и промышленной безопасности KEI

## 7. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

---

В ESP АБИИ подчеркивается, что механизм рассмотрения жалоб должен помочь спонсору понять проблемы сообщества и восприятие рисков и воздействий проекта, чтобы скорректировать свои меры и действия для решения проблем сообщества. В этой части документа описывается механизм рассмотрения жалоб (МРЖ), который будет реализован для проекта для внутренних (строительный, пусконаладочный и эксплуатационный/технический персонал, рабочие, персонал проекта) и внешних сторон, включая систему цепочки поставок и затронутые сообщества. Целью МРЖ спонсора является набор мер, которые позволяют заинтересованным сторонам поднимать вопросы о проекте и добиваться возмещения, когда заинтересованные стороны ощущают неблагоприятное воздействие, возникающее в результате деятельности проекта, вместе с рекомендациями и отзывами. Он заключается в том, чтобы гарантировать, что все комментарии и жалобы от людей, напрямую затронутых проектом, включая местные сообщества, фермеров и их семьи, обрабатываются и рассматриваются надлежащим образом. МРЖ устанавливает четкие систематические шаги для затронутых лиц и сообщества к представлять на рассмотрение жалобы и обратная связь и одновременно для Проект в ответ на полученные запросы, отзывы и жалобы. Механизм будет применяться для гарантии того, что проект реагирует на любые опасения и жалобы, особенно со стороны затронутых заинтересованных сторон и сообществ.

Механизмы будут стремиться к оперативному разрешению проблем, используя понятный и прозрачный консультативный процесс, который является культурно приемлемым, и без каких-либо затрат и без возмездия внешней или внутренней стороне, которая инициировала проблему или беспокойство. ключ принципы из внешний и внутренний жалоба механизм воля быть к:

- Гарантировать беспристрастность, конфиденциальность, и бесплатно из принуждение или запугивание.
- Гарантировать разрешение из обеспокоенность в пределах время кадры указанный в Проект СЕНТ.
- Обеспечить понятный и прозрачный консультативный процесс, который учитывает культурные особенности и легко доступен.
- Предоставлять вариант из отправка обиды и обратная связь анонимно.
- Предоставлять доступ в нет расходы и без возмездие к вечеринка что возник проблема беспокойства .
- Нет препятствовать доступ к судебный и административный средства правовой защиты

Помимо права обжаловать результаты процесса рассмотрения жалобы, права держателя жалобы/отзыва включают в себя не только право обжаловать результаты процесса рассмотрения жалобы, как указано ниже:

- Держатель жалобы/отзыва не обязан участвовать в механизме подачи жалобы и обратной связи и может выбрать другие средства правовой защиты, включая другие судебные, административные, гражданские и т. д. Судебные или административные средства правовой защиты будут применяться в соответствии с постановлением Правительства Казахстана и соответствующим законодательством.
- The жалоба/отзыв держатель не может быть принудительный к участвовать в жалоба процесс управления .
- Держатель жалобы/отзыва может в любое время прекратить участие в механизме подачи жалоб и отзывов в рамках Проекта и выбрать другие средства правовой защиты.

ГРМ воля быть доступный к строительству , вводу в эксплуатацию и эксплуатации/обслуживанию персонал, рабочие, проект персонал и люди, живущие или работающий в области затронутый к проект деятельность. Любой затронутый или обеспокоенный человек или группа из люди о проект

деятельность иметь верно к участвовать в ГРМ и быть поощряется к использовать это. Более того, развитые ГРМ не делает заменять публичный механизмы для подачи жалоб и разрешения конфликтов в правовой системе Казахстана, а, напротив, стремится максимально минимизировать его применение.

Внешние и внутренние каналы сбора жалоб, которые будут использоваться в ходе строительства и эксплуатации фаза являются описанный в Стол 16 . The Проект Компания воля обзор и адаптироваться эти каналы, как соответствующий и последовательный с их внутренний/институциональный процедуры и механизмы, в пределах СЭП к быть обновлено прежний к начинать из операция фаза и реализовано через операция фаза.

The Проект воля давать возможность ГРМ фокусное баллы: (я) местный уровень (Проект сайт) офисы включая (а) ЕПК подрядчик во время строительство фаза (если есть) и (б) Э&О офис в течение операция фаза; и (ii) центральный уровень в Алматы/Астане и Пекине оба в течение строительство и операция фазы. По этот договоренность, Проект воля намерены эффективно и действенно решать все жалобы, высказанные на низовом уровне.

- The первый уровень будет в Проект сайт уровень. Оба Подрядчик по проектированию, закупкам и строительству и Офис эксплуатации и технического обслуживания несут основную ответственность за прием жалоб, а также за их обработку в соответствии с принятым GRM. Неразрешенные жалобы будут переведены на второй уровень.
- The второй уровень воля включать Жалоба Возмещение ущерба Комиссия (ГПК) учредил в центральный уровень в офисе владельца проекта. GRC будет доступен для любой стороны, чтобы подать жалобу напрямую. ГРЦ воля решать проблемы что мог нет быть решено в местный уровень или те, которые пришли напрямую. GRC будет решать вопросы, прежде чем обращаться в суд.

К продвигать прозрачный и эффективный выполнение из проект, ГРМ воля принимать и расследовать запросы от любых сторон, затронутых Проектом, включая анонимные запросы.

*Стол ## : Внешний и Внутренний Жалоба Коллекция Каналы для Строительство и Операция Фаза*

<b>Жалоба Коллекция Каналы</b>	<b>Объяснение</b>
<b>Центральный уровень – КПИГ (Строительство и Операция фазы)</b>	
Проект Телефон Линия 0086 (010) 83479265	
Проект Веб- сайт www.cpihl.com.cn	
Проект Электронная почта xfzhou@cpihl.com.cn	
Официально Письмо Адрес East Bldg, Hui Huang Shi Dai Plaza, 56 North West Fourth Ring Road, Haidian District, Beijing 100080, China	
<b>Растение уровень – Э&amp;О Офис из растение (Операция фаза)</b>	
Операция и Управление офис из растение	Товарищество с ограниченной ответственностью «Kazakhstan Energy Investment» (Казахстан Энерджи Инвестмент)
Проект Телефон Линия	+7 717 279 29 99
Проект Веб- сайт	www.cpihl.com.cn
Проект Электронная почта	cffan@cpibj.com.cn
Официально Письмо Адрес	г. Алматы, пр. Аль-Фараби 17, БЦ «Нурлы Тау», блок 4Б, 9 этаж, помещение 2Б

Проект Владелец Социальный Менеджер Социальный менеджер соберу обиды в течение встречи заинтересованных сторон, через телефон звонки, электронные письма, и т. д. и управлять ими в соответствии с проектом SEP.

#### **Растение уровень – ЕПК Подрядчик (Строительство фаза)**

ЕПК Подрядчик СЛО XU Mingfeng

ССО будут собирать жалобы во время публичных и индивидуальных встреч, через телефон звонки, электронные письма, и т. д. и управлять ими в соответствии с проектом SEP. При необходимости СЛО будут помогать заинтересованным сторонам в заполнении форм жалоб.

#### **Жалоба Коллекция Каналы**

#### **Объяснение**

Жалоба формы и коробки

Жалоба формы и коробки воля быть размещен в все сообщества, затронутые проектом, и соответствующие рабочие площадки.

Местным жителям нужен надежный способ высказать и разрешить проблемы, связанные с деятельностью проекта . Механизм разрешения жалоб на местном уровне - это перспективный путь, предлагающий надежную структуру и набор подходов, с помощью которых местные жители и компания могут вместе найти эффективные решения.

Спонсор разработал и внедрил механизм рассмотрения жалоб, который:

- . Повышает вероятность того, что мелкие споры удастся разрешить относительно быстро.
- . Предлагает ранний, эффективный и менее затратный способ решения проблем.
- . Способствует созданию ответственного делового климата для компаний и повышает ответственность перед принимающим сообществом и его признание.

Успешный механизм рассмотрения жалоб помогает достичь следующих целей:

- . Открытые каналы для эффективной коммуникации.
- . Демонстрация того, что компания заботится о членах сообщества и их благополучии.
- . Смягчение или предотвращение негативного воздействия на сообщества, вызванного деятельностью компании.
- . Повышение уровня доверия и уважения.
- . Создание структур для поднятия, рассмотрения и решения вопросов, которые уменьшают дисбаланс власти.
- . Содействие продуктивным отношениям.
- . Обеспечение признания обществом "социальной лицензии" компании на ведение деятельности.

Спонсор будет постоянно принимать комментарии и жалобы, касающиеся проекта, как в устной, так и в письменной форме. Анонимные жалобы также будут приниматься, регистрироваться и расследоваться.

Сотрудник по связям с Общественностью (ССО) будет использоваться для повышения осведомленности о механизме рассмотрения жалоб, оказания практической помощи людям, желающим выразить свою обеспокоенность, а также для поддержки в разрешении жалоб.

Ниже перечислены обязанности, непосредственно связанные с управлением жалобами.

<b>Организации</b>	<b>Обязанности</b>
Спонсор менеджер проектов	<p>Убедитесь, что сотрудник по связям с сообществом клиентов располагает необходимыми ресурсами и персоналом, требуемыми для выполнения обязательств, описанных в ПВЗС и МРЖ.</p> <p>Утверждать перед выпуском все внешние сообщения, такие как плакаты, пресс-релизы, сообщения для СМИ и т.д.</p> <p>Поддерживать разрешение жалоб.</p> <p>Убедиться в том, что поднятые жалобы используются для улучшения экологических и социальных показателей проекта в будущем, чтобы подобные жалобы не повторялись с течением времени.</p>
Спонсор сотрудник по связям с общественностью	<p>Взять на себя ответственность за ПВЗС и МРЖ, включая реестр жалоб (который обновляется при каждой поданной жалобе).</p> <p>Контроль за оценкой и разрешением жалоб.</p> <p>Повышение осведомленности о МРЖ</p> <p>Оказывать практическую помощь людям, желающим подать жалобу.</p> <p>Поддерживать расследование и разрешение жалоб в тесной координации с другими заинтересованными сторонами, в том числе с лицом/группой, высказавшими претензии.</p>
Представители подрядчика	<p>Направлять любые жалобы, поданные лицом или группой лиц, находящихся в контакте с работниками Подрядчика, присутствующими на объекте, в ССО Заказчика для официальной регистрации, расследования и разрешения.</p> <p>Оказывать полную поддержку в процессе расследования и разрешения любых жалоб со стороны клиента.</p>

## ПОЛУЧЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ

Любая письменная и/или устная жалоба будет регистрироваться ССО клиента и, возможно, другими представителями клиента. В общинах Булаксай и Сарыоба также будут установлены ящики для анонимных жалоб, которые будут проверяться ССО клиента через разумные промежутки времени. Эти ящики должны быть заперты, доступ к ним должен иметь только ССО клиента, чтобы избежать доступа к жалобам посторонних лиц).

В дополнение к вышесказанному у входа в административное здание, расположенное на подстанции, будет установлен почтовый ящик, позволяющий местным жителям подавать жалобы в более неформальной обстановке, и он будет ежедневно проверяться. Этот ящик также будет заперт, чтобы предотвратить несанкционированный доступ к жалобам, поданным таким образом.

В любом случае датой сбора жалобы из почтового ящика будет считаться дата получения бланка, поскольку именно с этой даты он был получен.

Любые комментарии и жалобы, полученные от советников от имени их избирателей, непосредственно от членов сообщества или работников, посредством телефонных звонков, сообщений в чате, SMS-сообщений или почтового ящика, будут обобщены и занесены в реестр жалоб, содержащий имя/группу комментатора/жалобщика (если они указаны), дату получения комментария, краткое описание проблем, информацию о предлагаемых мерах по исправлению ситуации (если необходимо) и дату ответа, направленного комментатору/жалобщику.

Спонсор будет хранить все записи в тайне, обеспечивая хранение бумажных записей в запертой папке, а для сохранения конфиденциальности электронных записей будет использоваться надежный пароль.

## ПРОВЕРКА И ОЦЕНКА ЖАЛОБЫ

После регистрации жалобы клиент подтвердит ее в письменном виде в течение пяти рабочих дней и сообщит, что в настоящее время проводится расследование в соответствии с механизмом рассмотрения жалоб.

В ходе оценки команда по работе с жалобами собирает информацию о деле, ключевых вопросах и проблемах и помогает определить, можно ли разрешить жалобу и как это сделать. Спонсор должен:

- . Определите, кто будет проводить оценку. Как правило, эту задачу выполняет ССО или поручает ее проведение соответствующему сотруднику или отделу (производство, закупки, окружающая среда, связи с общественностью, человеческие ресурсы).
- . Выберите сотрудника компании для непосредственного общения с заявителями, чтобы получить представление о сути жалобы из первых рук.
- . Проясните стороны, вопросы, мнения и варианты действий:
  - Определите участвующие стороны.
  - Проясните вопросы и проблемы, поднятые в жалобе.
  - Соберите мнения других заинтересованных сторон, включая сотрудников компании.
  - Определите первоначальные варианты, которые рассматривали стороны, и изучите различные подходы к урегулированию.
- . Классифицируйте жалобу с точки зрения ее серьезности (высокая, средняя или низкая). Серьезность включает в себя потенциал воздействия как на компанию, так и на общество.

К числу вопросов, которые необходимо рассмотреть, относятся серьезность обвинения, потенциальное влияние на благополучие и безопасность отдельного человека или группы людей, а также общественный резонанс. Серьезность жалобы зависит от того, кто в компании должен знать о ней и будет ли проинформировано высшее руководство.

Вместо того чтобы прибегать к чисто односторонней стратегии "расследовать, принять решение и объявить", клиент будет более непосредственно взаимодействовать с заявителем в процессе оценки и привлекать его к участию в определении выбранного процесса урегулирования и вариантов разрешения спора.

## **ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ**

Система реагирования на жалобы должна определять, кто и как общается с заявителем. Менеджер объекта может участвовать в обратной связи, в зависимости от серьезности жалобы. При формулировании ответа спонсор должен убедиться, что:

- . Клиентский ССО готовит ответ. В ответе должны быть учтены мнения заявителей о процессе урегулирования, а также предложены конкретные средства правовой защиты. В ответе может быть предложен подход к решению вопросов или предварительное урегулирование.
- . Чтобы представить и обсудить ответ заявителю, проведите встречу с ССО клиента, соответствующим руководителем компании и заявителем. Если прямая встреча невозможна, рассмотрите возможность проведения встречи с нейтральной третьей стороной в качестве фасилитатора. На этой встрече группа также обсудит соответствующие дальнейшие шаги. Если предложение является мировым соглашением и оно принято, жалоба успешно разрешена и нет необходимости переходить к следующему этапу выбора подхода к решению проблемы. Если заявителя не устраивает ответ о процессе урегулирования или его сути, группа должна попытаться достичь соглашения, которое было бы взаимоприемлемым.

Все комментарии и жалобы будут рассмотрены в устной или письменной форме ССО в соответствии с предпочтительным способом связи, указанным заявителем в форме для комментариев и жалоб. Комментарии не будут считаться жалобами и, следовательно, не могут быть отвечены, если автор не попросит об ответе.

Клиент ответит на жалобу в течение пятнадцати (15) рабочих дней с предлагаемым решением по жалобе. Если по каким-либо причинам предложенное решение не может быть направлено подателю жалобы в указанный срок, ССО проинформирует заявителя о причине задержки и укажет конечную дату, когда предложенное решение будет ему представлено.

## **МОНИТОРИНГ**

Жалобы необходимо отслеживать и контролировать по мере их прохождения через систему. Эффективное отслеживание и документирование достигают нескольких целей:

- . Документируйте степень серьезности жалобы (высокая, средняя, низкая) в соответствии с определенными критериями. Уровень серьезности определяет требования к оповещению высшего руководства и определяет уровень необходимого надзора со стороны руководства.
- . Обеспечьте гарантию того, что конкретный человек отвечает за контроль над каждой жалобой - от получения и регистрации до реализации.
- . Способствовать своевременному решению проблем в соответствии со сроками, указанными в ПВЗС.

- . Информировать всех заинтересованных лиц (заявителя и соответствующий персонал компании) о состоянии дела и ходе его разрешения.
- . Задokumentируйте ответ компании и результат(ы), чтобы обеспечить справедливость и последовательность.
- . Зафиксируйте реакцию (реакции) заинтересованных сторон и определите, нужны ли дополнительные исследования или консультации.
- . Обеспечивает учет поселений и помогает разработать стандарты и критерии для использования при решении аналогичных вопросов в будущем.
- . Контролируйте выполнение любого урегулирования, чтобы обеспечить его своевременность и полноту.
- . Предоставление данных, необходимых для проведения мероприятий по контролю качества, оценки эффективности процесса и действий по разрешению жалоб.
- . Выявление опыта, полученного в конкретных случаях, который впоследствии будет использован для оценки эффективности механизма или решения системных проблем, которые могут потребовать изменений в политике или деятельности компании.

Для того чтобы обеспечить отслеживание и документирование жалоб, спонсор предусмотрел следующее:

- . Отслеживание форм и процедур сбора информации от персонала компании и заявителя (заявителей).
- . ССО будет регулярно обновлять базу данных по жалобам.
- . Периодический анализ информации с целью выявления закономерностей рассмотрения жалоб, определения системных причин жалоб, обеспечения прозрачности, обнародования информации о том, как компания рассматривает жалобы, и периодической оценки общего функционирования механизма.
- . Процессы информирования заинтересованных сторон о статусе дела (например, письменные отчеты о статусе).
- . Процедуры регулярного информирования о жалобах и их разрешении.

### **Внутренний Вечеринки / Рабочий Жалоба Возмещение ущерба Механизм**

Механизм внутреннего рассмотрения жалоб будет иметь тот же операционный поток, что и внешний механизм рассмотрения жалоб, и будет доступен для всего строительного, пусконаладочного и эксплуатационно-технического персонала, связанного со строительством, пусконаладочными работами и деятельностью по эксплуатации и техническому обслуживанию, чтобы дать им возможность решать проблемы, связанные с работой. Сюда входят все, кто работает в проектной компании, подрядчик по проектированию, закупкам, субподрядчики, подрядчики по эксплуатации и техническому обслуживанию, любые другие связанные подрядчики и проект сайт посетители. Все персонал воля быть были проинформированы о механизме подачи жалоб во время инструктажа по трудоустройству на объекте проекта и в документах о трудоустройстве.

Жалобы из персонал воля быть сделал в письмо к Подрядчик / оператор O&M или другая соответствующая нанимающая сторона через а специфический жалоба форма. жалоба форма воля быть сделал доступный в ключ локации на месте (например, администрация блокировать, столовая область, и офис локации) как также как в любой персонал размещение область. Форма жалобы будет доступна на казахском, русском, английском, китайском и любых других языках сотрудников проекта. Если заявитель неграмотен, жалоба может быть подана устно в конфиденциальном порядке менеджеру, чтобы менеджер заполнил форму жалобы от имени заявителя.

Формы жалоб будут включать контактные данные заявителя; однако, жалоба может быть подана анонимно, если это необходимо. Формы жалоб будут размещены в запечатанном и запертом

«почтовом ящике», расположенном во всех ключевых локациях где жалоба формы являются доступной. The жалоба коробка воля быть проверено на а регулярный график несколько раз а неделя. Если а словесный жалоба является предпочитаемый этот может быть указанный к заявитель в время из повышение жалоба и ответственный персонал воля также записывать полученную жалобу и зарегистрировать ее в официальном порядке.

Ответы на жалобы будут прозрачными и свободными от возмездия. Последующие действия по жалобам будут завершены на а жалоба следовать вверх форма и подписано выключенный к Проект Компания и Представитель по контролю жалоб подрядчика. В последующей форме будут указаны все действия, предпринятые для разрешения жалобы и любой дальше диалог что имел последовало, как хорошо как любой будущее мониторинг из ситуация или другие запланированные действия. Заполненные и подписанные формы будут храниться в специальной папке механизма подачи жалоб на месте, которая будет доступна для проверки внешним независимым экологическим и социальный аудиторы в течение периодический относящийся к окружающей среде и социальный аудиты необходимый на этапе строительства и ввода в эксплуатацию.

### **Управление из Сексуальный Эксплуатация и Насилие/Сексуальное насилие Проблемы с притеснениями**

Механизм подачи жалоб будет включать рассмотрение жалоб на сексуальную эксплуатацию и насилие/сексуальные домогательства (SEA/SH). GRM, который будет действовать для работников проекта, также будет использоваться для решения проблем, связанных с SEA/SH, и будет иметь механизмы конфиденциального сообщения с безопасным и этичным документированием проблем SEA/SH.

The GRM воля включать а канал к получать и адрес конфиденциально жалобы связанный к ЮВА/Ш, с особыми мерами. Если сотрудник сталкивается SEA/SH вопрос он/она может либо подать заявление к более высокий уровень превосходящий или идти напрямую к национальный направление система из страна для дело такой случаи. The содержание и процедуры из проекта GRM воля также иметь а отчетность линия на такой случаи в внимание к Вопросы SEA/SH и будут рассматриваться в условиях полной конфиденциальности и с согласия пострадавшего. Проектная компания или подрядчик не должны расследовать какие-либо дела SEA/SH без осознанного согласия пострадавшего. Если проектная компания или подрядчик получают жалобу, связанную с SEA/SH, серьезность из жалоба воля быть оценено. The следующий потенциал санкции воля быть применяемый в зависимости от серьезности жалобы:

- Неофициальный или формальный предупреждение;
- Дополнительный обучение;
- Потеря из вверх к один недели зарплата;
- Приостановка из работа (или административный оставлять как выше или без оплата из заработной платы) на срок от одного месяца до шести месяцев;
- Прекращение из работа;
- Направление к полиция или другой власти как гарантировано (с выживший информированный согласие).

Все данные о жертвах гендерного насилия и сексуального насилия/сексуальной эксплуатации будут храниться в строгой конфиденциальности в базе данных реестра жалоб; и

- Сотрудник GRM не будет запрашивать или регистрировать информацию, касающуюся обвинений в гендерном насилии и сексуальной эксплуатации/сексуальном насилии, за исключением следующих сведений:
- Характер жалобы (то, что заявитель говорит своими словами, без прямых вопросов);

- Если, по сведениям пострадавшего, преступник был связан с проектом; если возможно, возраст и пол пострадавшего.

### **GRM: Правовая система**

В соответствии с законодательством РК, если после обсуждения и помощи со стороны проектной площадки и центрального GRC не удалось достичь решения, дело должно быть передано в суд для разрешения. Тем не менее, следует подчеркнуть, что руководство GRC не ограничивает первоначальное право заявителя направить дело в суд в рамках процедуры рассмотрения жалобы.

## 8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе эксплуатации будет касаться текущей деятельности по эксплуатации и техническому обслуживанию.

Если в ходе работ потребуются какие-либо значительные работы, это может потребовать дополнительных консультаций с заинтересованными сторонами до их начала.

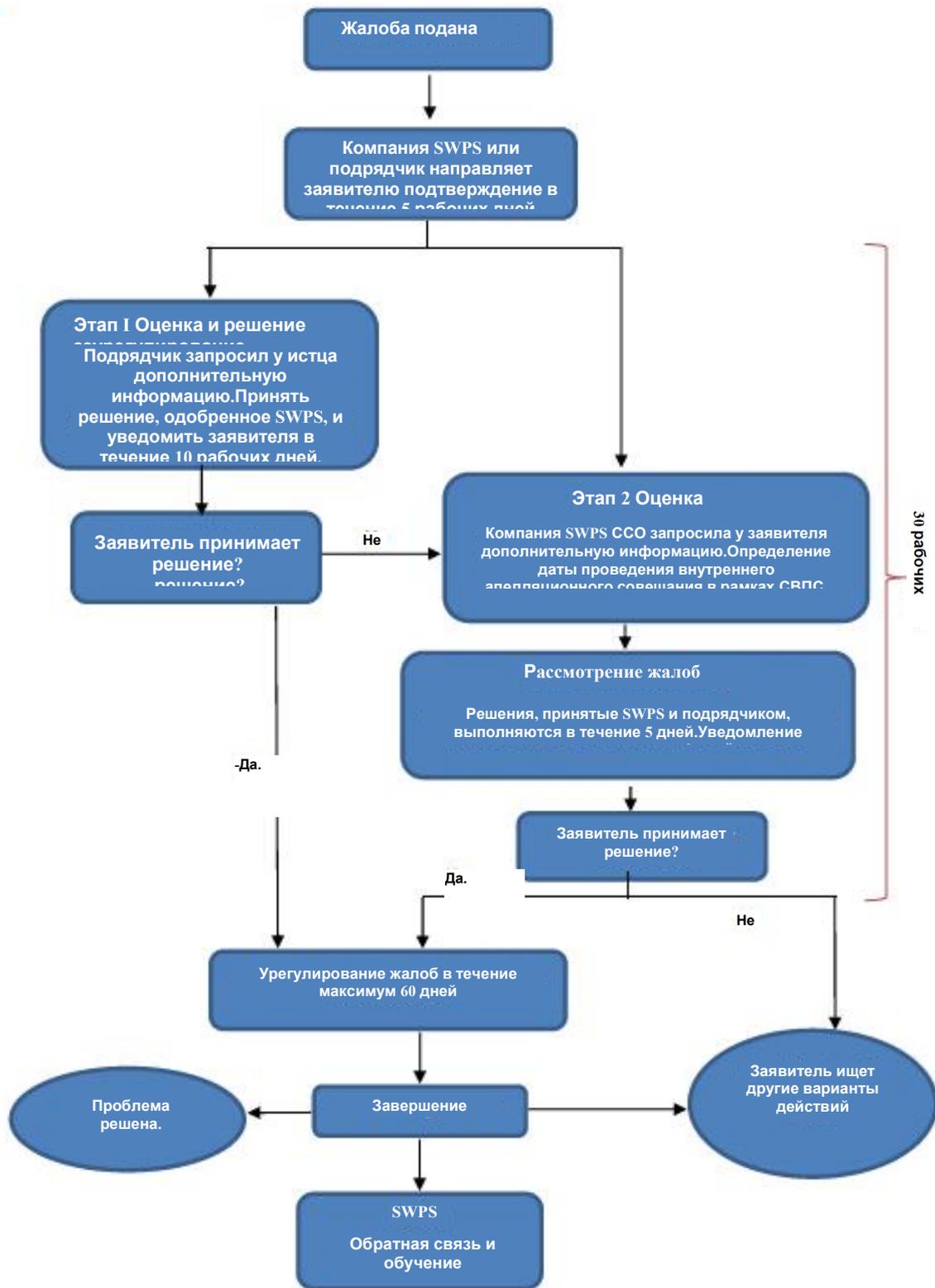
Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе производственной деятельности заключается, прежде всего, в привлечении заинтересованных сторон к оценке того, работают ли ранее определенные меры по снижению воздействия на окружающую среду так, как предполагалось, реагированию на жалобы и определению альтернативных вариантов в случае неудач.

Ниже приведены мониторинг ключевых показателей эффективности (КПЭ),

Тематическая область	Мониторинг ключевых показателей эффективности
Предоставление информации о проекте	Количество публичных объявлений, направленных на предоставление точной информации о текущем статусе проекта, с использованием социальных и других видов традиционных СМИ.
Общественные собрания (каждые 12 месяцев)	Количество общественных собраний, проведенных в соответствии с планом, в год в селах Булаксай и Сарыоба. Количество людей, посетивших каждую ежемесячную консультационную встречу с общественностью, в разбивке по полу. Количество высоко/среднеприоритетных и повторяющихся действий для спонсора, не выполненных за месяц.
Ежегодные экологические и социальные обновления для членов сельских советов	Предоставление ежегодных экологических и социальных обновлений заинтересованным сторонам через сельских советников
Механизм рассмотрения жалоб	Количество и тип жалоб, поданных за месяц, и их статус: открыты/обработаны/закрыты. Количество жалоб, разрешенных к удовлетворению заявителя. Количество жалоб, разрешенных в установленные сроки.
Общие сведения	ССО будет отслеживать жалобы и запросы, чтобы определить, повторяются ли жалобы/запросы, связанные с определенными тематическими областями/группами заинтересованных сторон. Это позволит проанализировать основные положительные или отрицательные тенденции.

**Пожалуйста, отрегулируйте и используйте следующие примеры.**

### Добавление I.1 Схема урегулирования жалоб



## Приложение И.2 Жалоба Форма

ссылки :	
Полный Имя	
Примечание: <i>вы можете сохранить анонимность, если хотите. запрос нет к раскрывать вашу личность третьим лицам без вашего согласия</i>	<input type="checkbox"/> я желание к поднимать мой жалоба анонимно  <input type="checkbox"/> я запрос нет к раскрывать мой личность без мой согласие
Контакт Информация  Пожалуйста отметка как ты хотите, чтобы с вами связались (почта, телефон, электронная почта).	К Почта: Пожалуйста предоставлять почтовый адрес: _____ _____ _____  К Телефон: _____  По электронной почте: _____
Язык  Пожалуйста, отметьте предпочитаемый вариант язык для общения	казахский  Русский  Другой
Описание из Инцидент или Жалоба:      Что случилось? Где делал это случаться? ВОЗ делал это случилось? Каков результат проблемы?	
Дата инцидента /жалобы	
	Один время инцидент/жалоба (дата _____)  Произошло более чем один раз (как много раз? ____)  Продолжается (в настоящее время испытывая проблема)
Что бы ты нравиться к видеть случаться к решать проблема ?	

Пожалуйста возвращаться этот форма к:

**Имя :** ИМЯ, ИМЯ, Специалист по социальным и GRM-коммуникациям

**Адрес :**

**Телефон:**

**Факс :**

**Электронная почта**

.

# Appendix A

## ШАБЛОН ЖУРНАЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

# Appendix B

## ШАБЛОН ЖУРНАЛА ЖАЛОБ

---

# Appendix C

## ШАБЛОН ФОРМЫ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

---

**НАЗВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ**