

**ТОО «СЭС Сарань»
ФОТОЭЛЕКТРИЧЕСКАЯ СОЛНЕЧНАЯ СТАНЦИЯ «САРАНЬ»
ПЛАН ВОВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**



СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	3
2	НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА	3
3	СВОД ПРОВЕДЕННЫХ В РАМКАХ ПРОЕКТА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ	4
4	ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	5
4.1	Заинтересованные стороны и потребность в информации	5
4.2	Местные контролирующие органы	5
4.3	Персонал проекта	6
4.4	Поставщики товаров и услуг	6
4.5	Местное население	7
4.6	Местные средства массовой информации	7
4.7	Неправительственные организации.....	7
5	УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ	7
6	МЕХАНИЗМ ВОВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ.....	8
7	РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	9
8	МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ.....	9
9	МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ.....	10

СОКРАЩЕНИЯ

ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
МСО	Менеджер по связям с общественностью
НПО	Неправительственная организация
ОВОС	Оценка воздействия на окружающую среду
ПВЗС	План вовлечения заинтересованных сторон
ПВБ	План восстановления благосостояния
ПКСО	Программа корпоративной и социальности ответственности
ПЭСМ	План экологических и социальных мероприятий
СЭС	Солнечная электростанция
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
ЦОН	Центр обслуживания населения

1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий План вовлечения заинтересованных сторон (ПВЗС) описывает подход ТОО «СЭС Сарань» (Компании) к вовлечению заинтересованных сторон, включая население, и к раскрытию информации, касающейся текущих операций и планов строительства солнечной электростанции Сарань мощностью 100 МВт (Проект).

ПВЗС включает в себя стратегию по своевременному предоставлению заинтересованным сторонам значимой и содержательной информации и обеспечивает их возможностью выразить свои взгляды и замечания. ПВЗС предоставляет таким заинтересованным сторонам механизм рассмотрения жалоб и обращений и предоставления ответов на их замечания и возможные жалобы. Вовлечение заинтересованных сторон – непрерывный процесс на протяжении всего периода реализации и эксплуатации проекта.

Цель проекта – предоставить региону стабильный и не наносящий ущерба окружающей среде и обществу источник возобновляемой электрической энергии для сокращения дефицита электроэнергии, дальнейшего экономического развития и создания новых рабочих мест. Хотя количество созданных рабочих мест для неквалифицированного персонала будет невелико, наличие СЭС может привести к передаче знаний и подтолкнуть выпускников местных школ к получению целевого образования. Косвенных выгод от проекта не ожидается или будет не много.

2 НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Таб. 1 Свод требований по консультациям с заинтересованными сторонами

Требования ТР10 ЕБРР	Казахстанские требования
<p>Выявить людей или сообщества, затронутые проектом, а также людей или сообщества, которые могут быть им затронуты, и иные заинтересованные стороны;</p> <p>Путем раскрытия информации и предоставления осмысленных консультаций обеспечить заинтересованным сторонам должное участие в решении экологических и социальных вопросов, потенциально затрагивающих их.</p> <p>Поддерживать конструктивные отношения с заинтересованными сторонами на постоянной основе путем осмысленного вовлечения в течение всего срока реализации проекта;</p> <p>Начать консультации на ранних стадиях процесса его социальной и экологической оценки;</p> <p>В течение всего жизненного цикла проекта предоставлять информацию выявленным заинтересованным сторонам, соизмеряя природу проекта и его воздействие на общество, окружающую среду, и уровень общественного интереса;</p> <p>Вовлечение заинтересованных сторон должно быть свободным от манипуляций, вмешательства, принуждения, запугивания, и проводиться на основании своевременной, относящейся к делу и доступной информации, в культурно приемлемой форме;</p> <p>По требованию ЕБРР, заинтересованным сторонам предоставляется возможность вносить замечания и рекомендации в проект Плана вовлечения заинтересованных сторон;</p> <p>Предоставлять нетехническое резюме на казахском и русском языках доступным и культурно приемлемым способом,</p> <p>Особое внимание во взаимодействии с заинтересованными сторонами уделять нуждам незащищенных или уязвимых групп населения;</p> <p>Регулярно обнародовать отчеты для внешних заинтересованных сторон об экологической и социальной деятельности компании;</p> <p>Реализовать свободно доступный для всех заинтересованных сторон механизм рассмотрения жалоб и обращений, обеспечивающий прозрачное и своевременное их рассмотрение культурно приемлемым способом, проинформировать о нем затронутые сообщества.</p>	<p>Выявление заинтересованных сторон не требуется. Требуется выявление соответствующих органов власти. Общественные слушания не обязательны, если проект не имеет прямого воздействия. Если принято решение проводить слушания, уведомление населения должно быть обнародовано в двух местных газетах на казахском и русском языках за 20 дней до заключительного совещания. О месте и времени проведения встречи с населением следует проконсультироваться с местным акимом, который также следует на нее и пригласить.</p> <p>Заинтересованные стороны должны быть проинформированы, а информация о проекте раскрыта за 20 дней до подачи ОВОС на рассмотрение в Государственную Экологическую Экспертизу.</p> <p>Механизм рассмотрения жалоб и обращений должен соответствовать Закону Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»</p>

Перечисленная в настоящем Плане деятельность соответствует казахстанскому законодательству, включая ратифицированные Казахстаном международные конвенции и Требования к реализации проектов 10 ЕБРР касательно раскрытия информации и взаимодействия с заинтересованными сторонами. Проектирование будет вестись в соответствии с лучшей международной практикой. В Таб. 1 приведен свод требований ЕБРР и Казахстана.

3 СВОД ПРОВЕДЕННЫХ В РАМКАХ ПРОЕКТА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

Проведений консультаций с заинтересованными сторонами полностью соответствует требованиям РК, а общественные собрания выходят за рамки данных требований. Консультация началась 23.05.2018 с опубликования объявления на веб-странице городского акимата и в местной газете «Саран газеты». Разработчик ОВОС предоставил свой электронный адрес для адресации общественных комментариев. Консультация завершилась общественным заседанием 20.06.2018, организованным в зале молодежного центра Сарани. На встрече присутствовало 140 жителей, неправительственные организации, председатель общественного совета, заместитель акима, представитель городского маслихата, проектировщик, разработчик ОВОС и представитель генерального подрядчика, а также представитель Компании. Представитель Компании рассказал о проекте, а разработчик ОВОС о воздействии.

Обсуждались общественные вопросы, касательно выгод от проекта для местного населения, такие как налоги, занятость и социальная поддержка, препятствования скотоводству, существующих коммунальных услуг и инфраструктур, здоровья жителей близлежащих домов и бюджета проекта. В открытом голосовании участники проголосовали за проект.

Местные жители из поселков Финский и Угольный были опрошены индивидуально, дома, в том числе мужчины и женщины, пожилые люди, работающие в местных отраслях промышленности, безработные, продавцы магазинов и одинокие женщины с детьми.

Интервьюируемых спросили, знают ли они о проекте, и если да, то что они знают. Какие проблемы у них были; какие последствия и выгоды для себя они видят от проекта? Были объяснены механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизмы рассмотрения жалоб, которые, как ожидается, будут соблюдаться в проекте, и спросили их мнения об их эффективности проекта. Были определены наиболее подходящие места для вывешивания информации о проекте.

Были заданы следующие вопросы и приведены наиболее распространенные ответы, полученные во время интервью:

- | | |
|---|--|
| 1. Какие текущие проблемы у вас есть? | Никаких |
| 2. Есть ли перебои в подаче электричестве? | Раз в квартал на полдня |
| 3. Назовите любые улучшения / ухудшения, которые произошли за последние 5 лет; | Никаких |
| 4. Как долго вы здесь живете? | С рождения или > 20 лет |
| 5. Откуда берутся новые поселенцы? | Нет новых поселенцев |
| 6. Каков основной источник дохода? | Работа на местных предприятиях или в Караганде |
| 7. У вас проблемы с безработицей в деревне? | Есть, но не критичная |
| 8. Как вы думаете, каково воздействие и выгоды от проекта? | Шум от забивки опор |
| 9. Считаете ли вы, что механизм взаимодействия с заинтересованными сторонами сможет учесть ваше мнение? | Хорошая идея, мы будем использовать его |

10. Какое наиболее подходящее место для размещения информации о проекте? Магазины Наурыз и Уголек
11. Как вы относитесь к проекту? Некоторые беспокоятся о радиации другие - хорошо
12. Вы одобряете это в целом? Одобрить. Одобрю, если останется проход на пастбища.

Все опрошенные знали о проекте, так как во время консультаций уже полноценно велись строительные работы. Никто не придавал особенного значения текущей или потенциальной ценности участку, выделенному для СЭС

4 ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ¹

4.1 Заинтересованные стороны и потребность в информации

В Таб. 2 перечислены известные на настоящий момент заинтересованные стороны и указано, каким образом информация будет доводиться до них во время подготовки и реализации Проекта. Информация будет предоставлена на русском языке, а для международных НПО - на английском языке.

Для обеспечения непрерывного и систематического контакта с заинтересованными сторонами проекта, Компания назначила Менеджера по связям с общественностью (МСО): Юлию Аллахвердиеву, Тел: +7 705 292 92 51, E-mail: ayulena@gmail.com

МСО будет предоставлять информацию, собирать отзывы и отвечать на входящие обращения (на электронную почту, по телефону или личные). МСО будет регулярно обновлять настоящий ПВЗС, включая Таб. 2, уделяя особое внимание выявлению уязвимых заинтересованных сторон.

Компании необходимо разработать веб-сайт, который будет служить основным источником информации для общественности и НПО на областном, республиканском и международном уровне. Кроме того, на нем будут размещены все результаты работы по вовлечению заинтересованных сторон.

4.2 Местные контролирующие органы

МСО установит связь с городским акиматом. Совместно с Общественным советом Сарани, аким города должен играть ключевую роль в определении местных нужд, а также проблем, связанных с проектом. Они должны получать информацию, касающуюся проекта в распечатанном виде или по электронной почте, по обстоятельствам. МСО будет поддерживать связь с акимом по телефону, а во время строительства организует несколько встреч по разработке и реализации Программы корпоративной социальной ответственности (ПКСО). Ожидается, что аким будет движущей силой в организации местного населения, если это потребуется для реализации ПКСО. Аким будет проинформирован о результатах ПКСО и планах найма рабочих.

Связь с контролирующими органами будет носить официальный характер в соответствии с требованиями законодательства без передачи дополнительной информации.

¹ Заинтересованные стороны – это отдельные лица или группы лиц, которые могут попасть (прямо или косвенно) под воздействие проекта, или испытывать интерес к проекту или компании, или повлиять на результаты проекта или производственный процесс, или внести вклад в проект в силу наличия экспертных знаний и/или опыта в регионе.

Таб. 2 Методы раскрытия информации и заинтересованные стороны проекта

Заинтересованная сторона	Раскрываемая информация	Способ и место	Время
Акимат Сарани	Краткое описание проекта, этот план, бюллетени, вакансии, бюджет программы корпоративной ответственности, протоколы встреч	Телефонные звонки, сообщения электронной почты, доставка курьером официальных писем по запросу, совещания в здании акимата	Сразу после начала финансирования
Районные и областные контролирующие органы	ОВОС, вакансии, формальная отчетность	Предоставление в ЦОН Сарани, СОБЕС, акимат	Согласно законодательству
Персонал Проекта	Условия трудоустройства, механизм рассмотрения жалоб и обращений с изменениями	Информационный стенд на территории солнечной станции	Через неделю после начала финансирования Банком, затем постоянно
Поставщики товаров и услуг	Заблаговременное уведомление о требуемых услугах и значительных изменениях спроса. Обязательства по охране окружающей среды и безопасности.	Веб-сайт проекта и эл. Почта после оформления подписки на веб-сайте	Через неделю после начала финансирования Банком
Претенденты на рабочие места	Вакансии на строительные работы и список профессий, необходимых для эксплуатации СЭС	Информационный стенд в магазинах Уголек и Наурыз, информацию контактам в местные газеты, формальные заявки в СОБЕС, веб-сайт	
Жители Сарани	Краткое описание, этот план, бюллетени, вакансии, ПКСО	Информационный стенд в магазине пос. Угольный и Финский Создать группу WhatsApp по запросу	Через неделю после начала финансирования Банком, затем бюллетени раз в неделю
Уязвимые группы	Краткое описание, этот план, бюллетени, относящиеся к ним воздействие, график строительных работ, ПВБ	Посещения, телефон, эл. почта, бюллетени, СМС или Whatsapp изменений	
Местные СМИ	1. Краткое описание, этот план, 2. по запросу – подробная информация о проекте	1. Веб-сайт, 2. Эл. Письма контактному лицу, пресс релизы	Перед строительством и после сдачи в эксплуатацию
Местные и международные НПО	Краткое описание, этот план, график работ, выборки из ежегодного отчета в ЕБРР	на веб-сайте и рассылка зарегистрированным	Согласно требованиям по раскрытию информации ЕБРР

4.3 Персонал проекта

Все рабочие проекта и подрядчики будут проинформированы об условиях приема на работу, изменениях в требованиях и приблизительной длительности их работы. Механизм рассмотрения жалоб и замечаний будет также объяснен.

4.4 Поставщики товаров и услуг

Компания должна обеспечить справедливый выбор и предоставить потенциальным поставщикам время, достаточное для наращивания количественных и качественных возможностей требуемых услуг. Компания встретится с потенциальными поставщиками товаров и услуг, которые могут получить выгоду или понести убытки от деятельности СЭС и информировать их о планируемых закупках (характер и объем) на местном рынке и процедуре выбора поставщика.

Компания несет ответственность за установление контакта с поставщиками и должна обеспечить включение в договор надлежащих требований, включая требования по технике безопасности и охране труда, требования по влиянию на окружающую среду, предоставлению отчетов и предписание, оставляющее за компанией право наблюдать за выполнением работ и регулярно ин-

спектировать места проведения работ, практику и документацию с целью наблюдения за надлежащим выполнением договорных обязательств. Для того чтобы не ставить под угрозу бизнес и безопасность персонала подрядчика, компания должна заранее сообщать об изменениях в спросе, чтобы подрядчик мог своевременно учесть их. Персонал поставщика, вовлеченный в проект, будет включен в процесс раскрытия информации и механизм рассмотрения жалоб и обращений.

4.5 Местное население

Местное население представлено Общественным советом и организовано акимом города. Ожидается, что жители Сарани будут заинтересованы в рабочих местах, имеющих отношение к проекту. МСО обеспечит наличие у местных жителей актуальной информации о проекте, механизме рассмотрения жалоб и обращений, а также рабочих местах.

Население Сарани будет заинтересовано в рабочих местах и возможностях для повышения квалификации в ближайшем будущем и долгосрочной перспективе. МСО предоставит список профессий, которые будут требоваться по проекту в будущем, что позволит выбрать детям соответствующее образование.

Информация о местоположении проекта будет раскрыта через местные СМИ. Обновления по проекту будут предоставляться СМИ регулярно для их раскрытия. Местные магазины Наурыз в Финском и Уголек в Угольном были предложены как наиболее подходящим местом для размещения информации о проекте.

4.6 Местные средства массовой информации

МСО выявит контактное лицо популярной областной газеты «Саран газеты» и предоставит ему изначальную информацию об объекте, описание механизма рассмотрения жалоб и обращений и, по запросу, предоставит подробную информацию о проекте. Ожидается, что газета будет раскрывать информацию о проекте и возможностях трудоустройства для широкой аудитории в доступной и культурно приемлемой форме.

4.7 Неправительственные организации

МСО установит электронную переписку с представителями областных экологических и общественных НПО – ЭКОЦЕНТР и ЭкоОбраз и предоставит им начальную информацию о проекте. Ожидается, что не вошедшие в этот список заинтересованные НПО обратятся с МСО посредством механизма рассмотрения жалоб и обращений.

Заинтересованные проектом международные НПО могут получить информацию на английском языке на веб-сайте ЕБРР (www.EBRD.com).

5 УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ ²

Жильцы поселков Финской и Угольный находятся ближе всего к участку СЭС и считаются подверженными шуму от забивания опор (особенно ночью) и пыли. МСО выпустит бюллетени, в которых он проинформирует жителей о том, что из-за поломки пневмомолотов забивку придется проводить и ночью, но на самой удаленной от домов территории. МСО посетит или позвонит

² К уязвимым группам относятся лица, которые, в силу своего пола, национальности, возраста, ограниченных физических или психических способностей, экономических затруднений или социального статуса могут быть более иных подвержены влиянию проекта, и которые могут иметь ограниченные возможности предъявления претензий или использования преимуществ реализации проекта. Уязвимые группы, в контексте социального расслоения или места жительства, также включают в себя людей, проживающих за чертой бедности, не имеющих земельных участков, престарелых людей, домашние хозяйства, возглавляемые детьми или женщинами, национальные меньшинства или сообщества, зависящие от природных ресурсов, используемых проектом.

наиболее подверженным шуму домам, чтобы оценить эффективность этой меры. МСО затем включит их в свой список и будет регулярно отслеживать за воздействие.

Те, чей домашний скот ведут на пастбища в 4 км, также могут ощутить воздействие от изменений, хотя расстояние до пастбища не увеличилось. В ожидании блокировки доступа к пастбищам некоторые владельцы продали весь или часть своего домашнего скота. Оставшееся стадо отводилось на меньшую площадь без воды и как следствие, уменьшился надой молока. В начале следующего вегетационного сезона, с помощью городского ветеринара, МСО будет отслеживать изменения в количестве и составе скота в этом стаде и узнавать у владельцев коров о надое молока. Если будет выявлена какая-либо проблема, связанная с ограничением доступа, он будет работать с пастухами, чтобы исправить это.

Во время строительства грузовые трейлеры используют подъездную дорогу Угольного, пока не построена собственная подъездная дорога. После практически окончания доставки, состояние дороги осталось хорошим. Только один дом жаловался на пыль, но, с того момента, как жалоба была озвучена Компании, ввели контроль за скоростью транспортных средств для уменьшения пыления. Также рассматривается возможность полива дороги. Пока не откроется постоянная подъездная дорога, МСО будет поддерживать регулярное (не реже одного раза в неделю) общение со всеми четырьмя домами вдоль дороги временного доступа для оценки эффективности принятых мер.

Путь жителей Финского, которые посещают кладбище поселка Угольный, увеличится с 630 до 1450 м, так как теперь им нужно идти через главный вход. Это, однако, не беспокоило жителей, которые были опрошены во время социального опроса. После строительства не будет шума, который может помешать посетителям кладбища. Таким образом, они не рассматриваются как уязвимая группа.

Если воздействие на указанные уязвимые группы не может быть устранено, МСО подготовит План восстановления благосостояния (ПВБ) для компенсации остаточного воздействия. МСО обеспечит учет мнения уязвимых групп при принятии решений. МСО также будет следить за изменениями в обществе на предмет появления новых уязвимых групп. Если будет выявлена новая уязвимая группа, то будут проведены ее оценка и мониторинг, и будут разработаны наиболее подходящие способы вовлечения их в процесс принятия решений.

6 МЕХАНИЗМ ВОВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ

Описанный ниже механизм разработан специально для проекта как дополнение к практике взаимодействия с общественностью, которой Компания придерживается добровольно или в соответствии с требованиями законодательства (Таб. 1). Механизм разработан на базе доступной информации. После консультаций с вышеупомянутыми заинтересованными сторонами может возникнуть необходимость изменения этого механизма.

Контактные данные МСО и место, куда можно обратиться за дополнительной информацией о проекте будут обнародованы.

Так как общедоступным языком является Русский, то информация будет раскрыта на нем. Международным заинтересованным сторонам будет предоставлены нетехническое резюме и План взаимодействия с заинтересованными сторонами на английском языке.

Следующая информация должна быть раскрыта на веб-сайте Компании, который должен быть разработан до начала эксплуатации СЭС:

1. Нетехническая информация о проекте и график;

2. Настоящий ПВЗС с механизмом рассмотрения жалоб и обращений;
3. Вакансии и процедура трудоустройства;
4. Ответы на часто задаваемые вопросы;
5. Ежегодный отчет для ЕБРР по выполнению Плана Экологических и Социальных Мероприятий.

Следующая информация должна быть раскрыта на информационном стенде:

1. Нетехническая информация о проекте и график;
2. Механизм рассмотрения жалоб и обращений;
3. Вакансии и процедура трудоустройства;
4. Контактная информация МСО и место, где можно получить отчет ОВОС
5. Бюллетени Проекта (на бумаге размера А5), описывающие выявленные воздействия завершенных и планируемых задач, меры по уменьшению негативных воздействий, ответы на замечания заинтересованных сторон и принятые для их исправления меры.

Во время эксплуатации на стендах поселков Финского и Угольного и на веб-сайте компании будут обнародоваться, ежегодные отчеты по воздействию на окружающую среду и общество и сводка поступивших обращений и жалоб.

Жалобы и предложения будут приниматься через расположенный на стендах ящик для писем или по электронной почте.

7 РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Менеджер по связям с общественностью (МСО) должен предоставлять отчеты непосредственно директору Компании. Он несет ответственность за размещенную на веб-сайте Компании информацию, за раскрытие информации, рассмотрение обращений и административных вопросов, имеющих отношение к жалобам (прием/сбор, регистрация в базе данных жалоб, обеспечение соблюдения сроков рассмотрения, рассылка ответов и обнародование информации на информационном стенде и сайте). МСО также несет ответственность за публикацию бюллетеней и регулярное наблюдение за общественным мнением и уязвимыми группами (если таковые имеются) посредством Общественного совета и акима города.

МСО должен исполнять следующие функции:

- Поддерживать раскрытие текущей информации о проекте путем подготовки бюллетеней;
- Обрабатывать жалобы (получение / сбор, регистрация в базе данных, просмотр сроков ответа, отправка почтовых ответов и размещение информации на информационном табло)
- Контролировать осуществление мер по исправлению недостатков;
- участвовать в разрешении споров;
- Регулярно переоценивать воздействие проекта на уязвимые группы;
- Переоценивать эффективность механизма взаимодействия с заинтересованными сторонами каждый год и соответствующим образом переработывать этот план;

8 МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

Компания должна анализировать поступившие обращения и жалобы и предоставленные на них ответы в конце каждого месяца. МСО должен ежегодно предоставлять отчет по экологическим и социальным показателям в ПЭСМ и реализации механизма рассмотрения жалоб и обращений. Отчет должен публиковаться на веб-сайте компании и в местах, указанных в Таб. 2.

9 МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

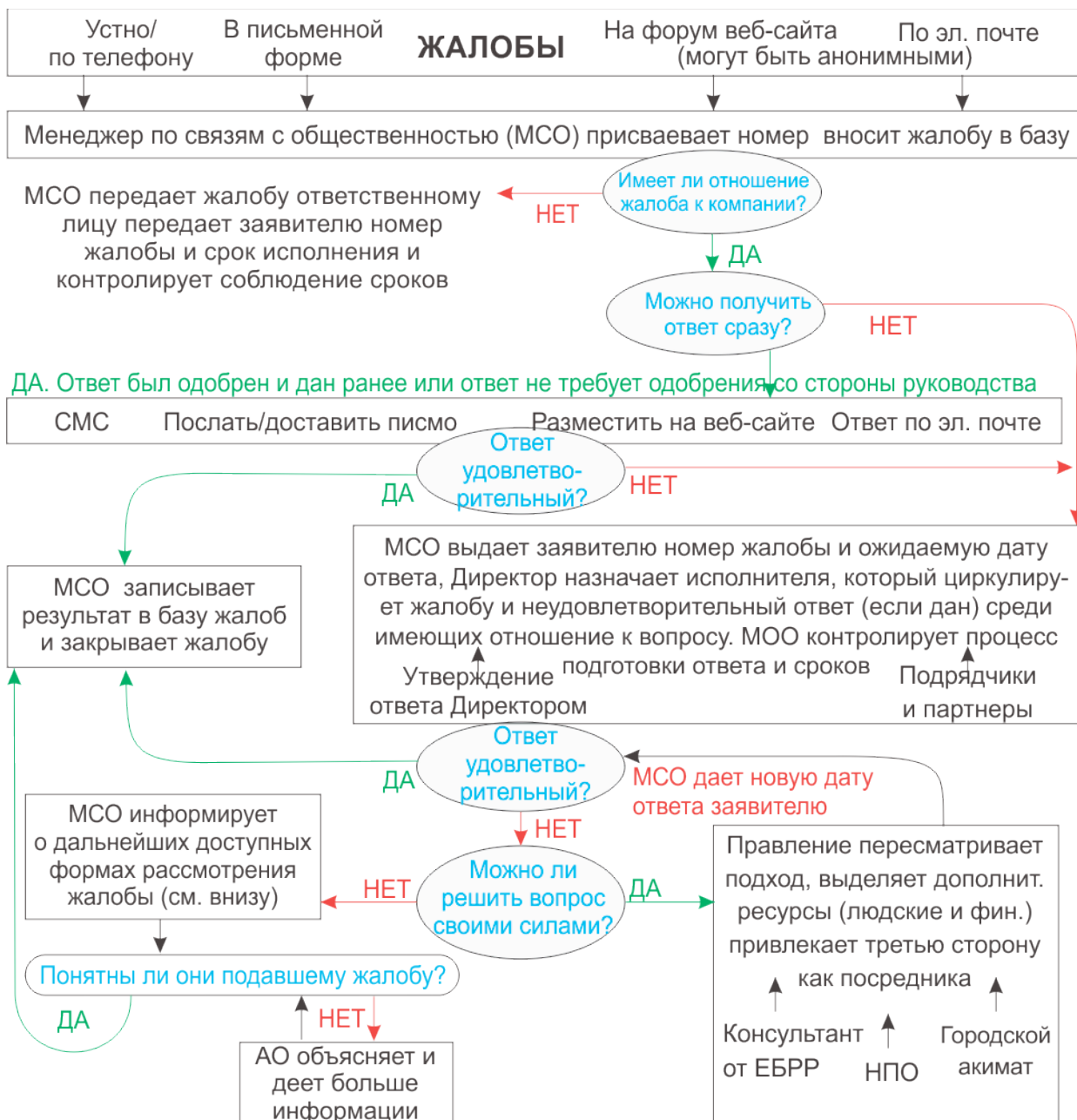
Поступившие жалобы и обращения регистрируются в журнале жалоб и обращений или механизмом рассмотрения жалоб и обращений, управляемым МСО. Его цель – своевременное разрешение проблем. Описание механизма предоставляется в местах, указанных в Таб. 2.

Заинтересованные стороны могут подавать обращения и жалобы через ящик для обращений на информационном стенде, обращаться к МСО по телефону или по электронной почте, после чего МСО должен ввести жалобу или обращение в базу данных жалоб и обращений Таб. 2. База данных предназначена для контроля над процессом рассмотрения жалоб и обращений. Этот механизм не ограничивает право общественности использовать общепринятые способы подачи жалоб и обращений и существующее законодательство.

МСО должен ответить на обращение соответственно его форме, как показано на нижеприведенной карте процесса, проинформировав обратившуюся сторону о ее правах, сроке предоставления ответа и о том, что обращение или жалоба не будут закрыты до тех пор, пока сторона не будет удовлетворена или не решит действовать соответственно дальнейшим процедурам по рассмотрению жалоб, описанным ниже.

Таб. 3 База жалоб и обращений. Пример № жалобы обозначает первый вопрос 29 сентября 2018 года.

№ жалобы	Имя/адрес	Вопрос/жалоба	Метод ответа	Ответ	Статус	Удовлетворен ли ответом
2018.09.29.01			Отправить СМС		Дата ответа, когда закрыто и т.д.	Да, нет



Дальнейшие доступные формы рассмотрения жалобы:

1. Написать официальное письмо в городской акимат Сарани, взять входящий номер и дату ответа.
2. Написать официальную жалобу в Областную Прокуратуру г.Сарани.
3. Обратиться в Комитет по выполнению требований Орхусской Конвенции по тел. to +7 7212 562922 или отправить письмо на электронную почту aarhus@inbox.ru

ФОРМА ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ	
Справочный №:	
Полное Имя Примечание: Вы можете остаться анонимными, если пожелаете или можете запросить не раскрывать идентификационные данные третьим сторонам без вашего согласия	Мое Имя _____ Моя Фамилия _____ <input type="checkbox"/> Я прошу оставить мою жалобу анонимной <input type="checkbox"/> Я прошу не раскрывать мои идентификационные данные без моего согласия
Контактная информация Пожалуйста, укажите, как с вами можно связаться (почта, телефон, e-майл).	<input type="checkbox"/> По почте: Пожалуйста, укажите ваш адрес: _____ _____ <input type="checkbox"/> По телефону: _____ <input type="checkbox"/> По e-майл: _____
Предпочитаемый язык общения	<input type="checkbox"/> Русский <input type="checkbox"/> Казахский
Описание инцидента и жалобы:	Что случилось? Где это случилось? С кем это произошло? Каков результат проблемы??
Дата инцидента/Жалобы	
	<input type="checkbox"/> Единичный инцидент/жалоба (дата _____) <input type="checkbox"/> Случалось больше одного раза (Сколько раз? _____) <input type="checkbox"/> Продолжается (в настоящее время испытываю проблему)
Как бы вы хотели решить эту проблему?	

Подпись:

Дата:

Пожалуйста, верните заполненную форму Менеджеру по связям с общественностью (МСО) Юлия Аллахвердиева, Тел.: +7 705-292-9251, Эл.почта: ayulena@gmail.com