

УП «Минскводоканал»

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Апрель 2018 г.

МИНСКАЯ ОЧИСТНАЯ СТАНЦИЯ ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ



СОДЕРЖАНИЕ

1.	ВВЕДЕНИЕ	4
1.1	Введение к Плану взаимодействия с заинтересованными сторонами	4
1.2	Краткие сведения о Проекте	4
1.3	Описание Проекта и альтернативы	5
1.4	Источники информации	7
2.	СТАНДАРТЫ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	9
3.	ПОДХОД УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ	14
3.1	Внешнее взаимодействие через Минский горисполком	14
3.2	Внешнее взаимодействие с использованием собственных инструментов УП «Минскводоканал»	14
3.3	Механизм УП «Минскводоканал» для работы с жалобами и обращениями	15
3.3.1	Механизм для работы с внешними обращениями	15
3.3.2	Механизм для работы с внутренними обращениями	17
4.	РАНЕЕ ПРОВЕДЕННАЯ РАБОТА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ ПРОЕКТА	18
4.1	Консультации в рамках ОВОС	18
4.2	Другие консультации в форме встреч с общественностью	19
4.3	Раскрытие информации через СМИ	20
4.4	Консультационные мероприятия, организованные Ramboll	20
4.5	Связь с заинтересованными сторонами посредством действующего в УП «Минскводоканал» механизма работы с жалобами и обращениями	21
5.	ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	22
5.1	Определение используемых понятий и общая информация	22
5.2	Затрагиваемые группы и заинтересованные стороны	22
5.2.1	Затрагиваемые стороны	22
5.2.1.1	Затрагиваемые пользователи земельных участков и реки Свислочь	22
5.2.1.2	Сельские поселения в зоне влияния Проекта	23
5.2.1.3	Население, предприятия и государственные организации города Минска	23
5.2.1.4	Подрядные и субподрядные организации, привлеченные для реализации Проекта	23
5.2.1.5	Работники УП «Минскводоканал» на площадке Проекта	23
5.2.2	Заинтересованные стороны	24
5.2.2.1	Государственные органы	24
5.2.2.2	Предприятия города Минска и Республики Беларусь в целом	24
5.2.2.3	Некоммерческие организации	24
5.2.2.4	Пресса и средства массовой информации	24
5.2.2.5	Учреждения высшего и среднего образования	25
6.	ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	26
6.1	Принципы взаимодействия	26
6.2	Раскрытие документации	27
6.3	План мероприятий по проведению консультаций и раскрытию информации	29

7.	ПРИЕМ, РАССМОТРЕНИЕ И УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ	30
7.1	Основные принципы	30
7.2	Работа с внешними обращениями	30
7.3	Работа с внутренними обращениями	30
7.4	Контроль и отчетность по работе с жалобами и обращениями	31
8.	МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	32
9.	ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА И ВЫДЕЛЕННЫЕ ДЛЯ ЭТОГО РЕСУРСЫ	33

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Введение к Плану взаимодействия с заинтересованными сторонами

Настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС или План) подготовлен в рамках оценки воздействия Проекта на окружающую и социальную среду (ОВОСС). Целью проведения ОВСС, включая подготовку ПВЗС, является обеспечение соответствия Проекта требованиям международных кредиторов и, в частности, требований к реализации проектов, установленных Европейским банком реконструкции и развития (ЕБРР или Банк).

В соответствии с вышеуказанными стандартами, План имеет следующую структуру:

Раздел 1 – краткое описание Проекта и его потенциальных воздействий на окружающую природную и социальную среду

Раздел 2 – анализ нормативно-правовой базы, регулирующей осуществление Проекта

Раздел 3 – описание подхода к взаимодействию с заинтересованными сторонами, принятого УП «Минскводоканал» (УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»)

Раздел 4 – сведения о ранее проведенной работе по взаимодействию с заинтересованными сторонами по Проекту

Раздел 5 – определение состава заинтересованных сторон Проекта

Раздел 6 – описание предлагаемых принципов взаимодействия и плана действий

Раздел 7 – описание используемого в Проекте механизма для работы с жалобами и обращениями

Раздел 8 – описание показателей, предназначенных для контроля исполнения и подготовки отчетности

Раздел 9 – сведения об организационных решениях и ресурсах, предназначенных для работы по взаимодействию с заинтересованными сторонами Проекта

Дополнительная информация о Проекте, механизме подачи жалоб и обращений и запланированных мероприятиях по взаимодействию с заинтересованными сторонами может быть получена по следующим каналам:

- Ф.И.О: Зайцева Ольга Михайловна
- Должность: Начальник отдела экологии и развития
- Организация: УП «Минскводоканал»
- Почтовый адрес: 220088, ул. Пулихова, 15, г. Минск, Республика Беларусь
- E-mail: info@minskvodokanal.by
- Телефон: +375 17 389 40 20
- Форма на сайте УП «Минскводоканал»: <https://minskvodokanal.by/appeals/make-appeal/>.

1.2 Краткие сведения о Проекте

Европейский банк реконструкции и развития рассматривает возможность предоставления кредита на сумму до 84 млн. евро коммунальному унитарному производственному предприятию "Минскводоканал" (УП «Минскводоканал», Предприятие), подведомственному Минскому городскому исполнительному комитету, для финансирования Программы приоритетных инвестиций (ППИ) по модернизации и реконструкции Минской очистной станции (далее - Проект). ЕБРР планирует выдачу заемных средств частями и при совместной финансировании равными долями со стороны Европейского инвестиционного банка (ЕИБ). Общая стоимость Проекта составит 168 млн. евро.

Предполагаемые цели использования заёмных средств Банка включают: 1) реконструкцию Минской очистной станции (МОС) для улучшения качества атмосферного воздуха в зоне ее влияния, оптимизации использования существующих и повышения эффективности очистки сточных вод МОС до соответствия стандартам Республики Беларусь и Европейского Союза и 2) строительство комплекса по переработке осадка сточных вод (включая сбраживание, обезвоживание, сушку и

сжигание) в пределах существующей территории Минской очистной станции на основе наилучших доступных технологий Европейского Союза.

Реализация Проекта обеспечит: 1) соответствие качества всех очищенных сточных вод требованиям Европейского Союза; 2) сокращение выбросов загрязняющих веществ, в том числе имеющих неприятный запах; 3) эффективное решение по обращению и переработке осадка очистки сточных вод, соответствующее современной практике Европейского Союза. Предполагается также, что Проект существенно снизит загрязнение воды в реке Свислочь ниже створа Минской очистной станции и, как следствие, приведет к улучшению экологической ситуации в бассейне Днепра и Черного моря в целом.

1.3 Описание Проекта и альтернативы

Минская очистная станция

Эксплуатируемая КУПП "Минскводоканал" Минская очистная станция (МОС) – крупнейший в Беларуси комплекс сооружений по приему и обработке сточных вод, обеспечивающий очистку 95 % хозяйственно-бытовых стоков столицы республики и нескольких прилегающих к ней населенных пунктов, а также производственных стоков десятков промышленных предприятий.

Ежедневно сюда поступает немногим меньше 500 тысяч кубических метров сточных вод, распределяемых между двумя комплексами, главный из которых – МОС-1 – включает объекты первой технологической очереди, функционирующие с 1963 г., а менее загруженный комплекс МОС-2 представляет мощности, введенные в строй в 2006-2015 гг.

Применяемая на МОС технология очистки сточных вод включает две стадии:

- 1) удаление из сточных вод бытового мусора, минеральных и органических взвесей, плавающих примесей при прохождении через серию приемных камер, решеток, песколовков и первичных отстойников;
- 2) биологическая очистка активным илом при движении по системе аэротенков осветленных стоков, поступающих далее во вторичные отстойники для удаления взвешенных частиц.

Из сборного канала воды поступают в русло р. Свислочь.

Одной из ключевых особенностей принятого способа очистки сточных вод является образование больших объемов осадка, смешанного с отработанным активным илом. Ежедневно 650-700 тонн осадков после обезвоживания вывозится грузовыми автомобилями на удаленный объект размещения, в качестве которого используется расположенное ниже по течению Свислочи иловое хозяйство "Волма" на территории Луговослободского сельсовета Минского района. "Волма" более чем втрое превосходит саму очистную станцию по площади, а совокупный объем захороненного здесь осадка приближенно оценивается в 5 млн. м³. Часть илонакопителей уже рекультивирована с посадкой древесной растительности, но другая часть – обводнена, что делает необходимыми сбор и переброску загрязненных дренажных вод обратно на МОС.

Почему необходима реконструкция?

Реконструкция необходима по следующим основным причинам:

- качество атмосферного воздуха на границах утвержденной санитарно-защитной зоны и ближайших нормируемых территорий формально соответствует нормативным требованиям, но жалобы населения близких к МОС жилых зон на резкий неприятный запах свидетельствуют о необходимости реконструкции элементов станции, имеющих большие поверхности испарения сточных вод и илов;
- согласно результатам технического обследования, приведенным в материалах ОВОС 2016 гг., большая часть зданий и сооружений МОС-1 нуждается в реконструкции, ремонте или демонтаже;
- несмотря на удовлетворительные показатели химического состава сбрасываемых в р. Свислочь очищенных сточных вод, состояние реки ниже точки сброса оценивается как неудовлетворительное в связи с накопленным экологическим ущербом и низкой

способностью данного водного объекта к самоочищению¹, поэтому воздействие необходимо снизить;

- резерв площадей для размещения осадка сточных вод в прудах-накопителях на иловом хозяйстве "Волма" отсутствует, а остаточная продолжительность эксплуатации оценивается в 4-5 лет. Обустройство нового объекта размещения осадка сточных вод невозможно ввиду отсутствия подходящих участков вблизи МОС, сопряженным высоким экологическим риском, нерациональным использованием земельных ресурсов, интенсивным воздействием на атмосферный воздух и почвы, высоких затрат на мониторинг сооружений и прилегающей территории, на рекультивацию объектов размещения осадка после завершения их эксплуатации;
- неиспользование высокого энергетического потенциала осадка.

История реконструкции: варианты и перспективы

Начиная с 2000-х годов активно ведется поиск вариантов реконструкции Минской очистной станции. Генеральный план г. Минска предусматривал, помимо прочего:

- обеспечение опережающего строительства очистных сооружений г. Минск для возможности перспективного ввода мощностей по потребности;
- снижение приема в городскую канализацию сточных вод от промышленных предприятий;
- обеспечение утилизации осадка сточных вод МОС;
- выполнение реконструкции и модернизации МОС-1.

В дальнейшем эти положения были учтены Отраслевой схемой развития системы водоотведения г. Минска до 2030 года, разработанной УП «Минскинжпроект» в 2007 г. В качестве центрального элемента реконструкции Минской очистной станции рассматривалось строительство комплекса по переработке осадка сточных вод, продиктованное необходимостью срочного сокращения объемов хранения и размещения данной категории отходов.

Технические решения по переработке осадка анализировались в 2011-2015 гг. на предмет их экологической и экономической эффективности. К анализу возможных технологических альтернатив привлекались эксперты нескольких научно-исследовательских и проектных организаций соответствующего профиля. Итоговый сравнительный анализ эффективности технических решений по переработке осадка сточных вод был проведен для двух вариантов:

1) строительство биогазовых установок на территории МОС со сбраживанием осадка, получением биогаза и последующим сжиганием осадка;

2) высокотемпературная сушка осадка с последующим его использованием в производстве цемента.

В 2015 г. было принято решение по необходимости увеличения мощности водоотведения для проекта реконструкции до 550000 м³/сут в связи с присоединением к системам городской канализации новых микрорайонов и населенных пунктов.

К началу 2018 года УП "Минскводоканал" при поддержке компаний Sweco Denmark A/S и ЗАО "ДиАр Класс" провел дополнительный технический анализ осуществимости проектных решений с рассмотрением возможных альтернатив. По итогам анализа выбран вариант реконструкции на скорректированный проектный расход сточных вод 420000 м³/сут. на МОС-1, при котором осадок сточных вод предварительно сбраживается, а затем обезвоживается и сжигается.

Утвержденный состав Проекта реконструкции МОС

Намечаемый Проект включает в себя непосредственно реконструкцию очистных сооружений и строительство комплекса по переработке осадка со сбраживанием, обезвоживанием, сушкой и

¹ Разработка проекта плана управления водными ресурсами (Пилотный бассейн Верхнего Днепра, Беларусь). - Минск: РУП "ЦНИИКИВР", 2014.

сжиганием осадка с получением тепловой и электрической энергии для собственных нужд очистных сооружений. Проект будет реализован в пределах площадки МОС-1.

Принципиальная технологическая схема очистки сточных вод остается без изменений, но к предварительной механической очистке и полной биологической очистке вод добавляется процесс их обеззараживания.

Проект включает в себя ряд мер, направленных на повышение эффективности процесса очистки сточных вод и снижение воздействий на окружающую среду, а именно:

- модернизацию и реконструкцию выбранных технологических и вспомогательных сооружений, инженерных коммуникаций, оборудования (отстойники, песколовки, аэротенки, насосные станции и проч.) для повышения эффективности очистки сточных вод от загрязняющих веществ, энергоэффективности и надежности работы МОС;
- перекрытие открытых сооружений механической очистки и обустройство системы сбора и удаления отходящих газов зданий и сооружений МОС-1 (приемная камера, здания решеток, песколовки, первичные отстойники, каналы транспортировки сточных вод между сооружениями) и их подачи на новый комплекс по мокрой очистке воздуха при помощи скрубберов, для снижения неприятных запахов.
- внедрение технологий нитри- и денитрификации обеспечит биологическое удаление из сточных вод фосфора и азота и в целом повысит качество очистки сточных вод, что позволит значительно снизить интенсивность процессов эвтрофикации в р. Свислочь;
- внедрение системы автоматического контроля процессов очистки для повышения управляемости работы очистных сооружений и надежности технологических процессов;
- внедрение системы обеззараживания сточных вод при помощи ультрафиолетового излучения на безнапорной установке обеспечит безопасность очищенных сточных вод;
- демонтаж групп сооружений, эксплуатация которых прекращена (метантенки, контактные резервуары и др.) или является неэффективной (песковые площадки, открытые каналы сточных вод, песколовки и др.).

1.4 Источники информации

При подготовке ПВЗС использовалась информация из следующих источников:

- результаты посещения места реализации Проекта и камеральные исследования, проведенные экспертами Консультанта в период с ноября 2017 по февраль 2018 года включительно;
- результаты консультационных мероприятий, проведенных УП «Минскводоканал» и УП «Минскградо» до начала процедуры ОВОСС;
- информация, предоставленная УП «Минскводоканал» по запросу Консультанта в ноябре 2017 г.

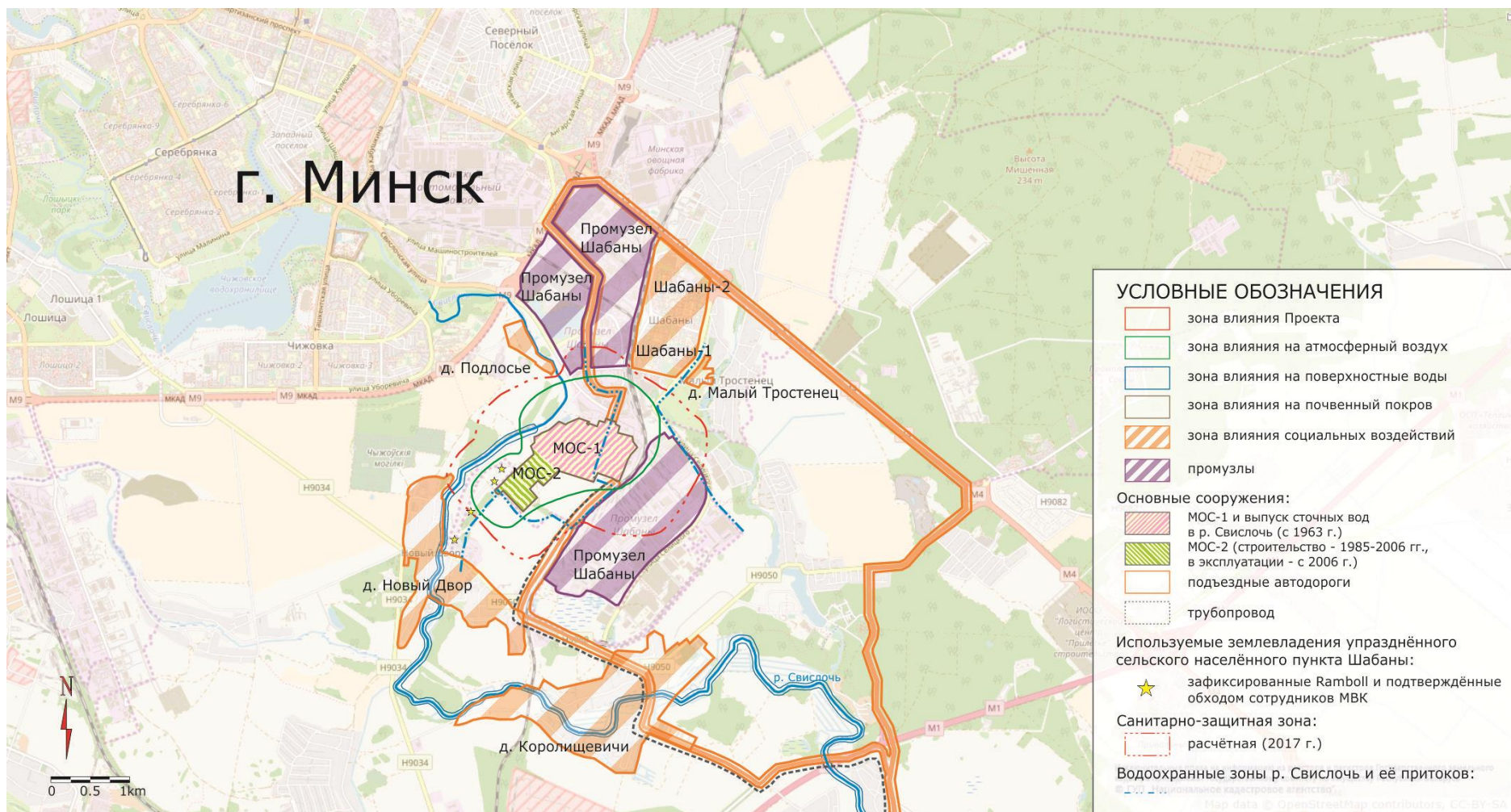


Рисунок 1.1: Расположение и зона влияния Проекта

2. СТАНДАРТЫ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Мероприятия, включенные в программу ПВЗС, соответствуют требованиям белорусского законодательства и, в том числе, Конвенции ЕЭК ООН о доступе к экологической информации, участию общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды (Орхусской конвенции), ратифицированной в Республике Беларусь (РБ) 09 марта 2000 г. Также мероприятия ПВЗС соответствуют требованиям политики ЕБРР в области раскрытия информации и взаимодействия с заинтересованными сторонами (ТР10). Сводный перечень требований РБ и ЕБРР по взаимодействию с заинтересованными сторонами представлен в Таблице 1.

Экологическая и социальная политика ЕБРР (2014) рассматривает участие общественность как обязательный элемент, определяющий ответственный подход предприятий и организаций к взаимоотношениям с обществом, и одновременно как средство повышения качества проектов. Вовлечение общественности и раскрытие информации о проектах – это важный инструмент, при помощи которого можно эффективно управлять рисками в сфере связей с общественностью и в максимальной степени реализовать потенциал проектов в интересах местных сообществ.

В частности, ТР10 ЕБРР устанавливает следующие требования по взаимодействию с заинтересованными сторонами на уровне проектов:

- **Выявление заинтересованных сторон.** В качестве первого шага к успешному вовлечению заинтересованных сторон, инициатору проекта следует выявить отдельных лиц или группы лиц, которые (а) подпадают или могут подпадать (прямо или косвенно) под воздействие проекта, или (б) могут испытывать интерес к проекту («другие заинтересованные стороны»). Также инициатор проекта должен выявить уязвимые группы, которые могут в несоразмерной степени подпадать под воздействие намечаемой деятельности.
- **План взаимодействия с заинтересованными сторонами.** Инициатор проекта должен разработать План, определяющий порядок взаимодействия с выявленными заинтересованными сторонами на разных этапах подготовки и осуществления Проекта, включая соответствующий механизм для работы с жалобами и обращениями.
- **Обнародование информации.** Раскрытие информации является неотъемлемой частью процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами, так как он помогает сторонам, подпадающим под воздействие проекта, и прочим заинтересованным сторонам получить представление о рисках, воздействиях и положительных эффектах проекта. ТР10 особо подчеркивает необходимость обнародования информации на языке(ах) местного населения.
- **Содержательные консультации.** В тех случаях, когда проект сопряжен или может быть сопряжен с серьезным риском или неблагоприятными последствиями для работников строительства и/или населения, инициатор проекта должен проводить соответствующие консультации. Такие консультации должны быть содержательными, и они должны обеспечивать подпадающим под воздействие проекта сторонам возможность высказать свое мнение о сопряженных с проектом рисках, последствиях и о мерах их смягчения, а самому клиенту – возможность проанализировать их и принять соответствующие меры реагирования.

Также в Требовании ЕБРР к реализации проектов №10 указана необходимость постоянного предоставления актуальной информации выявленным заинтересованным сторонам на разных этапах реализации проекта. Инициатор проекта обязан обнародовать информацию о дополнительных неблагоприятных воздействиях и значительных изменениях в намечаемой деятельности. В случае

значительных дополнительных воздействий или изменений, могут потребоваться дополнительные мероприятия по раскрытию информации и консультациям с заинтересованными сторонами.

Кроме того, в ТР10 установлено требование о разработке и использовании эффективного механизма, позволяющего населению подавать замечания, запросы и жалобы и обеспечивающего соответствующий отклик на поступившие обращения.

Участие общественности является обязательным элементом процедуры оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС) согласно белорусскому законодательству. Консультации с населением проводятся в форме раскрытия информации и общественных обсуждений. Для того, чтобы мнения представителей общественности о Проекте были учтены, соответствующее обращение заинтересованной стороны должно быть направлено в компетентные органы в порядке, который установлен несколькими нормативными документами (например, Водный кодекс и Лесной кодекс Республики Беларусь). Общественные обсуждения проводятся в отношении:

- Проектов экологически значимых решений, например:
 - концепций, программ, планов, схем, реализация которых оказывает воздействие на окружающую среду и (или) связана с использованием природных ресурсов и (или) изменений и дополнений к ним (не применимо в контексте рассматриваемого Проекта);
 - нормативных правовых актов (не применимо в контексте рассматриваемого Проекта);
 - решений о выдаче разрешения на удаление объектов растительного мира и (или) разрешения на пересадку объектов растительного мира;
- Стратегической экологической оценки (в контексте рассматриваемого Проекта, предположительно, не применяется);
- Отчетов об оценке воздействия на окружающую среду (ОВОС).

В связи с рассматриваемым Проектом, инициаторами общественных обсуждений должны выступать следующие органы:

- местный исполнительный и распорядительный орган (в части выдачи разрешений);
- местные советы депутатов, местные исполнительные и распорядительные органы административно-территориальных единиц, территория которых затрагивается в результате реализации планируемой деятельности, **совместно** с инициатором планируемой деятельности (для ОВОС).

Для целей общественного обсуждения ОВОС проводятся следующие мероприятия:

- Публикация уведомления о проведении общественных обсуждений, которое должно содержать:
 - информацию об инициаторе проекта;
 - обоснование и описание планируемой хозяйственной деятельности;
 - информацию о характере решения, принимаемого компетентным органом в отношении проекта;
 - информацию о месте размещения проекта;
 - информацию о сроках реализации проекта;
 - информацию о планируемых общественных обсуждениях;
 - информацию о том, где можно ознакомиться с отчетом об ОВОС;
 - информацию о местном исполнительном и распорядительном органе, который отвечает за организацию общественных обсуждений;
 - информацию о сроках и порядке направления заявления о необходимости проведения общественного обсуждения ОВОС;
 - информацию о месте и дате опубликования уведомления.
- Предоставление отчета об ОВОС в соответствующих органах и его размещение в их офисах и на интернет-сайтах;

- Обеспечение всем заинтересованным сторонам возможности направления вопросов, замечаний и предложений по ОВОС в течение всего срока общественных обсуждений;
- В случае обращения граждан или организаций в соответствующие органы в течение 10 дней с начала периода общественных обсуждений с заявлением о необходимости проведения собрания, проведение этого собрания может быть назначено не ранее, чем через 25 дней с даты начала общественных обсуждений и не позднее дня их завершения;
- Если собрание проводится, должна соблюдаться следующая процедура:
 - регистрация участников;
 - выступление представителя инициатора проекта (устный доклад и (или) презентация);
 - выступление представителя проектной организации (в форме презентации);
 - поступление вопросов, замечаний и предложений (в устной и письменной форме) и ответы на них (при невозможности дать ответ на поставленные вопросы непосредственно на собрании, ответы направляются по указанному почтовому или электронному адресу в течение 10 дней со дня проведения собрания);
 - выступления граждан и представителей организаций;
 - протокол по результатам собрания должен быть подготовлен в 5-дневный срок после его проведения.
- По результатам общественных обсуждений в течение 10 дней со дня их завершения оформляется протокол общественных обсуждений, который подписывается членами комиссии по подготовке и проведению общественных обсуждений.

В Таблице 1 представлен перечень основных требований РБ и ЕБРР по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Сводный перечень требований ЕБРР и РБ по взаимодействию с заинтересованными сторонами	
Требования ТР10 ЕБРР	Требования законодательства РБ
<i>Выявление заинтересованных сторон</i>	
<p>Выявление лиц или групп лиц, которые подпадают или могут подпадать под воздействие проекта или могут испытывать интерес к проекту.</p> <p>Обеспечение взаимодействия с учетом потребностей незащищенных или уязвимых групп, которые могут в несоразмерной степени подпадать под воздействие планируемой деятельности по причине своего уязвимого положения.</p>	<p>Согласно Орхусской конвенции, выявление заинтересованных сторон требуется при обсуждении планов государственных программ или других нормативных документов, которые готовятся государственными органами в соответствии с Постановлением совета министров РБ от 14.06.2016 №458. Однако этот документ не устанавливает такого требования в отношении обсуждения отчетов об ОВОС. Применительно к общественным обсуждениям ОВОС, этот документ использует понятие «граждане и (или) организации».</p> <p>Уязвимые или незащищенные группы особо не упоминаются.</p>
<i>Сроки взаимодействия</i>	
<p>Поддержание постоянной конструктивной связи с заинтересованными сторонами в рамках содержательного взаимодействия в течение всего срока реализации проекта.</p> <p>Консультации начинаются на раннем этапе процесса экологической и социальной оценки.</p>	<p>Общественные обсуждения ОВОС проходят в течение периода не менее 30 дней после публикации ОВОС (согласно Постановлению совета министров РБ от 14.06.2016 №458). Даты начала и конца общественных обсуждений указываются в уведомлении об их проведении.</p>

	Сроки проведения общественных слушаний по вопросу выдачи разрешений определяются в порядке, утвержденном Советом министров Республики Беларусь.
<i>Раскрытие информации</i>	
<p>Обеспечение эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами по экологическим и социальным аспектам, которые могут их затронуть, в процессе раскрытия информации и содержательных консультаций.</p> <p>Предоставлять выявленным заинтересованным сторонам актуальную информацию в течение всего срока осуществления проекта, с учетом характера проекта, его экологических и социальных воздействий и степени заинтересованности общественности.</p> <p>Публикация нетехнического резюме на белорусском и русском языках и его предоставление способом, приемлемым с учетом особенностей местной культуры</p> <p>Регулярное представление отчетности внешним заинтересованным сторонам об экологических и социальных показателях деятельности предприятия.</p>	<p>В соответствии с Водным кодексом Республики Беларусь (глава 4 статья 17), граждане и общественные объединения имеют право получать в соответствии с законодательством экологическую информацию в области охраны и использования вод.</p> <p>Согласно Постановлению Совета министров РБ от 14.06.2016 №458, уведомление о проведении общественных обсуждений отчета об ОВОС должно быть опубликовано в печатной прессе и на сайте организатора обсуждений в сети Интернет не позднее даты начала общественных обсуждений. Организаторы обсуждений обязаны обеспечить свободный доступ к следующим документам (помимо прочего)²:</p> <ul style="list-style-type: none"> уведомление(я) о проведении общественных обсуждений; отчет(ы) об ОВОС; результаты общественных обсуждений (протоколы проведенных собраний, протоколы общественных обсуждений, сводный документ о поступивших замечаниях и предложениях граждан и организаций); принятые решения; информация об отмене принятых решений; информация о проведении инициированных общественных экологических экспертиз (если таковые проводятся); прочая информация, имеющая отношение к делу. <p>Организатор общественных обсуждений должен хранить всю перечисленную выше информацию, а также информацию, полученную в ходе общественных обсуждений, на бумажных носителях и (или) в электронном виде. Эта информация должна находиться в свободном доступе.</p> <p>Указания относительно постоянного раскрытия информации отсутствует.</p>
<i>Условия взаимодействия</i>	
Вовлечение заинтересованных сторон осуществляется без манипуляций, вмешательства, принуждения или запугивания, на основе понятной и доступной информации, в культурно приемлемой форме.	Согласно Водному кодексу РБ, участие граждан и общественных объединений является одним из основополагающих принципов охраны и использования водных ресурсов.

² Список скорректирован с учетом особенностей рассматриваемого Проекта и не является исчерпывающим. Полный перечень представлен в Постановлении Совета министров РБ от 14.06.2016 №458

	В соответствии с Лесным кодексом РБ, граждане имеют право участвовать в процессе принятия решений, касающихся использования, воспроизводства и охраны лесов через референдумы и иными демократическими способами.
<i>План взаимодействия с заинтересованными сторонами</i>	
Заинтересованным сторонам должна быть предоставлена возможность высказать свое мнение и предложения по проекту Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами.	Разработка Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами не требуется.
<i>Механизм для работы с жалобами и обращениями</i>	
Предоставление механизма подачи жалоб и обращений, информирование о нем затрагиваемых групп населения и обеспечение доступности механизма для всех заинтересованных сторон и его оперативного и прозрачного функционирования механизма, в культурно приемлемой форме.	Подача жалоб и обращений возможна в процессе проведения общественных консультаций.

В Приложении 1 представлена дополнительная информация о следующих стандартах, требования которых применимы к рассматриваемому Проекту:

- Международные конвенции;
- Экологическая и социальная политика ЕБРР (2014);
- Общие подходы ОЭСР;
- Принципы Экватора III.

3. ПОДХОД УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

В работе с внешними заинтересованными сторонами и абонентами УП «Минскводоканал» использует два основных канала взаимодействия:

1. через Минский горисполком;
2. посредством внутренних инструментов УП «Минскводоканал».

3.1 Внешнее взаимодействие через Минский горисполком

В части распространения информации о деятельности УП «Минскводоканал» через Минский горисполком, ответственность за такой информационный обмен обычно несут профильные подразделения районных администраций. В Заводском районе, в границах которого осуществляется рассматриваемый проект, таким ответственным подразделением является Отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц. По имеющимся сведениям, подразделения администрации Заводского района участвуют в процессе взаимодействия по мере необходимости.

Для взаимодействия с заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся УП «МИНСКВОДОКАНАЛ», Минский горисполком использует следующие средства коммуникации:

- день информирования;
- прямые телефонные линии;
- личные встречи согласно заранее разработанному графику.

В структуре органов исполнительной власти города Минска есть заместитель председателя, ответственный за координацию деятельности, связанной с УП «Минскводоканал».

При поступлении в Минский горисполком по любому из указанных выше каналов запроса, связанного с деятельностью УП «Минскводоканал», он передается на рассмотрение ответственному лицу в УП «Минскводоканал». Ответ Предприятия предоставляется в письменной форме.

3.2 Внешнее взаимодействие с использованием собственных инструментов УП «Минскводоканал»

Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами с использованием собственных инструментов УП «Минскводоканал» осуществляется, в основном, следующими структурными подразделениями Предприятия:

- Управление организационно-кадровой работы;
- Диспетчерская служба;
- Отдел документооборота и контроля.

Для своевременных контактов с абонентами и другими заинтересованными сторонами УП «Минскводоканал» использует следующие инструменты:

- личные встречи с директором УП «Минскводоканал»;
- личные встречи с руководителями производств УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» (в том числе производства «Минскочиствод»);
- служба «Одно окно».

На следующем рисунке представлен перечень основных функций подразделений, ответственных за взаимодействие с заинтересованными сторонами и консультации.

Указанные подразделения укомплектованы персоналом в следующем составе:

- Управление организационно-кадровой работы – 4 специалиста
- Диспетчерская служба – 19 диспетчеров
- Отдел документооборота и контроля – 5 специалистов.

Управление организационно-кадровой работы

- Информационный обмен с внешними заинтересованными сторонами
- Взаимодействие с представителями прессы в соответствии с ежеквартальным медиа-планом
- Обеспечение работы веб-сайта и страничек УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» в социальных сетях (Youtube и Facebook)
- Маркетинговая и рекламная деятельность УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
- Концептуальная разработка принципов работы с общественностью
- Организация различных мероприятий по работе с общественностью, включая выставки, семинары, презентации, демонстрации, марши
- Контроль соблюдения работниками принципов деловой этики
- Ознакомление работников с директивами и политикой Предприятия и организация их исполнения
- Работа с обращениями граждан и юридических лиц
- Сбор информации для "дней информирования"
- Изучение мнений и настроений работников

Диспетчерская служба

- Работа горячей телефонной линии (24/7)
- Прием запросов от населения и их передача ответственными лицам
- Работа с жалобами потребителей, требующими оперативного реагирования

Отдел документооборота и контроля

- Обработка входящей корреспонденции
- Первичная обработка запросов граждан и юридических лиц
- Первичная обработка жалоб (как внутренних, так и внешних)
- Обеспечение работы раздела "Контакты и обращения" на веб-сайте Предприятия, включая обработку запросов и жалоб, поступающих по электронной почте

Рисунок 3.1 Структурные подразделения УП «МИНСКВОДОКАНАЛ», ответственные за взаимодействие с заинтересованными сторонами

3.3 Механизм УП «Минскводоканал» для работы с жалобами и обращениями

3.3.1 Механизм для работы с внешними обращениями

Работа с обращениями (жалобами) в УП «Минскводоканал» построена в соответствии с требованиями закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (от 18 июля 2011 года) и постановления Совета министров Республики Беларусь №1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, и у индивидуальных предпринимателей» (от 30 декабря 2012 года). На основании этих правовых актов, на Предприятии разработана Инструкция по делопроизводству в связи с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в УП «Минскводоканал», утвержденная 22 августа 2014 года, с поправками от 25 января 2016 года. В инструкции определен общий порядок работы со всеми обращениями в УП «Минскводоканал», который в упрощенном виде представлен на рисунке 3.2.

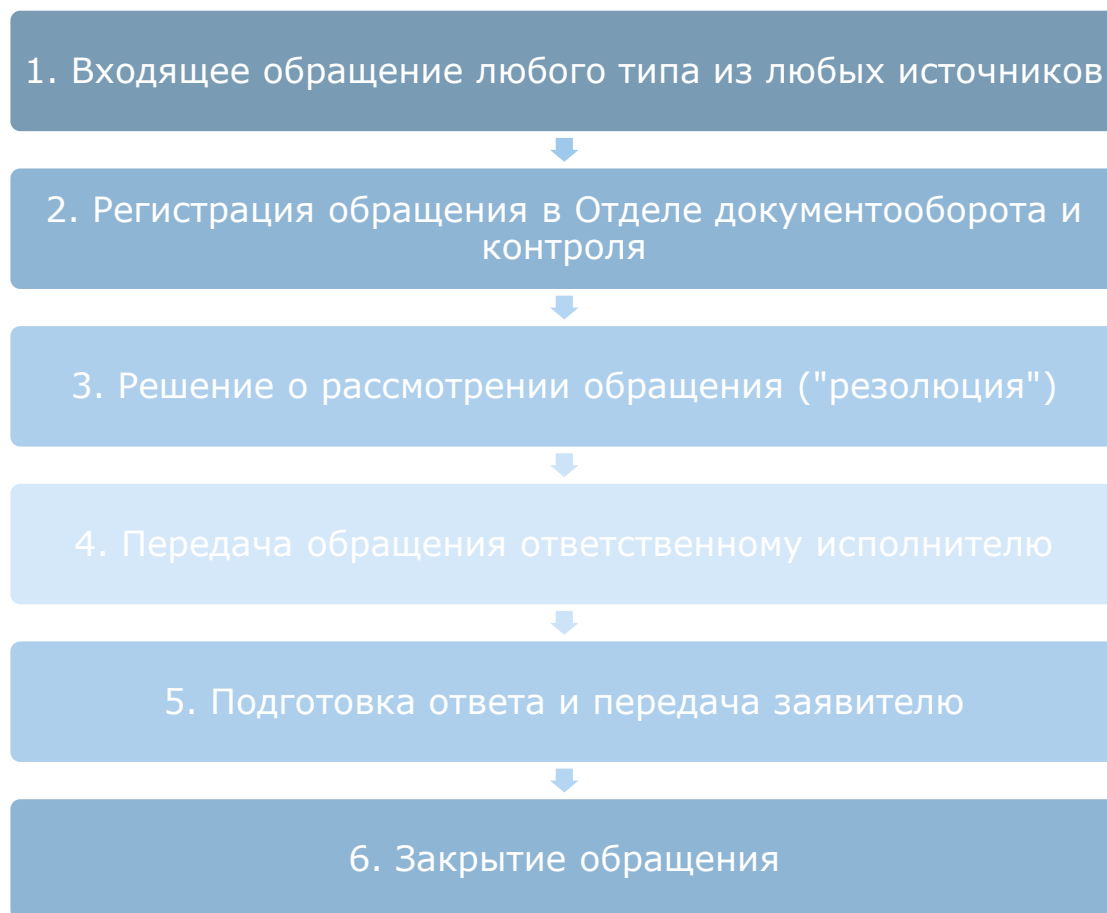


Рисунок 3.2 Механизм УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» для работы с внешними обращениями

Все обращения, которые поступают в УП «Минскводоканал» (в том числе в электронном виде, с использованием специальной формы на корпоративном веб-сайте), регистрируются в день их поступления и заносятся в компьютерную систему контроля (КСК) документооборота. После регистрации все обращения передаются на согласование резолюции директору, главному инженеру и/или заместителям директора. После согласования выносятся резолюции о рассмотрении обращений. После подписания резолюции, она заносится в регистрационно-контрольную карту в КСК. Далее, в течение одного дня, обращения передаются ответственным исполнителям, которые указаны в резолюции.

Срок рассмотрения обращений обычно составляет до 15 дней, но может быть продлен с учетом определенных обстоятельств, которые указаны в Инструкции. Если обращение касается вопроса, который не входит в компетенцию УП «Минскводоканал», оно передается в компетентную организацию в течение 5 дней после поступления или остается без ответа, с обязательным уведомлением подателя обращения.

Если на обращение дан предварительный ответ, оно не отмечается в КСК как закрытое до тех пор, пока на него не будет дан окончательный ответ. Обращение может быть закрыто, при следующих условиях:

- проведено рассмотрение всех вопросов, поднятых в обращении;
- приняты необходимые меры для решения затронутых проблем;
- лицам, направившим обращение, дан ответ в письменной или устной форме, либо в электронном виде.

Решение о закрытии обращения принимает директор, главный инженер или заместители директора.

Принцип сохранения секретности данных особо прописан в законе Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Однако в механизмах, которые использует УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» для работы с обращениями, отсутствует указание об обеспечении конфиденциальности персональных данных, предоставленных подателем обращения.

3.3.2 Механизм для работы с внутренними обращениями

Взаимоотношения и связи между руководством УП «Минскводоканал» и работниками Предприятия (в том числе с бывшими работниками) построены в соответствии с требованиями Трудового кодекса Республики Беларусь, закона Республики Беларусь №433-З «Об основах административных процедур» и Указа Президента Республики Беларусь №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

На основании вышеуказанных правовых актов в УП «Минскводоканал» издан Приказ №157 об исполнении административных процедур, который регулирует административные процедуры в УП «Минскводоканал» и утверждает регламент приема обращений по принципу «одного окна», а также порядок документооборота в связи с обращениями, касающимися административных процедур. Нормы, установленные Приказом №157, распространяются на обращения работников УП «Минскводоканал» (в том числе бывших работников).

Механизм работы с внутренними обращениями в целом подобен механизму, который используется для приема и обработки обращений внешних сторон. Сотрудники, ответственные за исполнение административных процедур регистрируют поступающие обращения (жалобы) в специальном журнале в КСК. Каждому обращению в день его подачи присваивается учетный номер. Если обращение сделано в устной форме, в соответствующей графе журнала делается отметка «подано в устной форме». Процесс рассмотрения обращения и вынесения резолюции отражается в журнале. Обращение помечается как «закрытое» после рассмотрения всех затронутых в нем вопросов и предоставления заявителю ответа в письменном, устном или электронном виде.

Дополнительно работники УП «Минскводоканал» могут выбрать следующие способы подачи обращений:

- личная встреча с директором Предприятия;
- через Комиссию по трудовым спорам, в которую входят представители УП «Минскводоканал» и профсоюза (в равном соотношении).

4. РАНЕЕ ПРОВЕДЕННАЯ РАБОТА ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ ПРОЕКТА

Предприятие проводит следующую работу по раскрытию информации о Проекте и взаимодействию с заинтересованными сторонами:

- обязательные консультации в рамках ОВОС;
- публичные встречи, организованные администрацией Заводского района совместно с УП «Минскградо»;
- предоставление информации, имеющей отношение к делу, в средствах массовой информации;
- мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, организованные Консультантом в ноябре 2017 г.;
- взаимодействие с заинтересованными сторонами с использованием действующего экологического механизма УП «Минскводоканал» для работы с жалобами и обращениями.

4.1 Консультации в рамках ОВОС

В ноябре 2015 года УП «Минскводоканал» были организованы консультации с общественностью в рамках ОВОС в связи с намечаемой реконструкцией Минской очистной станции (т.е. с Проектом). Была создана специальная комиссия с участием представителем УП «Минскводоканал», городской администрации и организаций. Объявление о проведении консультаций было заблаговременно опубликовано в газетах «Минский курьер» и «Вечерний Минск» (см. рисунок 4.1). Также было размещено объявление на веб-сайтах Минского горисполкома и УП «Минскводоканал».



Рисунок 4.1 Объявление в газете «Минский курьер» о проведении общественных консультаций

Источник: Вырезка из газеты «Минский курьер». 14 октября 2015 года

В объявлении содержались краткие сведения о намечаемой деятельности, а также четкие указания о том, как представители общественности могут инициировать или способствовать организации следующих мероприятий:

- подача запросов и предложений (в течение 30-дневного периода после публикации объявления);
- проведение общественных слушаний по ОВОС (в течение 10-дневного периода после публикации объявления);
- запрос о проведении государственной экологической экспертизы.

Нетехническое резюме по результатам ОВОС было размещено на веб-сайте городской администрации. Материалы ОВОС находились в открытом доступе в зданиях администрации Заводского района и управления УП «Минскводоканал».

20 ноября 2015 был оформлен протокол по итогам консультаций с общественностью, который констатирует, что в течение 10-дневного периода после публикации объявления запросов о проведении общественных слушаний по Проекту не поступило. В течение 30 дней после публикации объявления какие-либо запросы или обращения не поступали. В отсутствие таковых, комиссия по проведению общественных консультаций заявила об отсутствии возражений относительно дальнейшей реализации Проекта.

4.2 Другие консультации в форме встреч с общественностью

Летом 2017 году УП «Минскградо» и администрация Заводского района города Минска организовали консультации с общественностью по вопросу планов развития промышленной зоны «Шабаны». Консультации начались 24 июля и завершились 17 августа. Представители УП «Минскводоканал» в их организации не участвовали. Однако, поскольку в планы территориального развития входит и рассматриваемый Проект, результаты этих консультаций являются полезным источником информации о том, как местные жители относятся к намечаемой реконструкции Минской очистной станции.

УП «Минскградо» отвечало за проведение этих мероприятий и за размещение объявлений о консультациях на информационных щитах в общественных местах и в местной прессе.

26 июля 2017 г. УП «Минскградо» и администрацией Заводского района проведена презентация для раскрытия основных замыслов, на которых строится предлагаемых план территориального развития. На встречу, которая состоялась во дворце детей и молодежи «Золак», пришли восемь жителей агрогородка Новый Двор, включая местного старосту. За период проведения консультаций поступило 14 обращений, одно из которых коллективное.

Местные жители высказали озабоченность следующими аспектами в связи с планами развития промзоны «Шабаны»:

- неприятный запах, связанный с деятельностью УП «Минскводоканал» и исходящий от местной канализационной насосной станции;
- проблема возможного загрязнения атмосферного воздуха в связи с внедрением установки по сжиганию осадка (эта проблема особенно остро стоит в агрогородке Новый Двор, который, по словам его жителей, буквально «окружен» различными промышленными площадками;
- озабоченность в связи с возможным загрязнением почв, используемых для подсобных хозяйств, в связи с застройкой территории;
- представленная на слушаниях ОВОС проводилась в 2012 году, а некоторые используемые в ней статистические данные относятся к 2007 году;
- проблем увеличения транспортной нагрузки вследствие территориального развития;
- неблагоприятное воздействие на здоровье людей;
- перевозки золы;
- слабая проработка альтернативных решений, которые позволили бы отказаться от строительства установки по сжиганию;
- необходимость предусмотреть зеленую буферную зону между жилой застройкой и территориями развития промзоны;
- возможный перевод земель сельскохозяйственного назначения (между агрогородком Новый Двор и объектами УП «Минскводоканал») в земли промышленности (под этим обращением подписался 91 житель Новодворского сельского совета).

На все обращения даны ответы в письменной форме.

1 сентября 2017 года Комитет архитектуры и градостроительства Минского горисполкома издал протокол, в котором подведены итоги процесса общественных консультаций. В протоколе сделано заключение о том, что обращения, поступившие в процессе консультаций, не указывают на

возможную незаконность намечаемой деятельности и не являются препятствием для реализации планов развития.

4.3 Раскрытие информации через СМИ

Как показано на рисунке 3.1 ответственность за связи с прессой возложена на Управление организационно-кадровой работы. В частности, проводится следующая работа по распространению информации о деятельности УП «Минскводоканал» в целом и, в частности, о намечаемом Проекте:

1. Взаимодействие с печатными и электронными СМИ, телевидением и радио по разным темам, в том числе публикация актуальной информации о возможностях трудоустройства и реконструкции Минской очистной станции (подборка публикаций в прессе представлена на сайте <https://www.minskvodokanal.by/press/mass-media/>).
2. Раскрытие информации через корпоративный интернет-сайт (www.minskvodokanal.by/), который, после значительного обновления в июне 2016 года, доступен на всех видах устройств, включая мобильные телефоны. На сайте указаны контактные данные УП «Минскводоканал», имеется форма для подачи обращений/жалоб, а также о времени, выделенном для личных встреч с руководством Предприятия. Также УП «Минскводоканал» имеет странички в Facebook и YouTube.
3. Раскрытие информации через расчетно-кассовые центры, в которых размещены стенды с актуальной информации о деятельности УП «Минскводоканал».

За последние два года в прессе появились следующие публикации, касающиеся Проекта и Минской очистной станции в целом:

- телевизионный канал «Столичное телевидение»: репортаж «Экологично и экономично» 10 июля года (доступен по адресу <https://www.minskvodokanal.by/press/mass-media/ctv-ekologichno-i-ekonomichno/>);
- газета «Республика»: статья «От всей очистной компании» 21 июля 2017 года (<https://www.sb.by/articles/ot-vsey-ochistnoy-kompanii.html>);
- газета «Минский курьер»: статья «На пределе возможностей» 18 июня 2017 года (<http://mk.by/2017/06/28/165206/>);
- веб-сайт TUT.by: статья «Зачем минской очистной станции нужна реконструкция за 150 миллионов евро» 28 июня 2017 года (<https://news.tut.by/society/549189.html>).

4.4 Консультационные мероприятия, организованные Ramboll

В ноябре 2017 года консультанты Ramboll организовали следующие мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами:

- встреча с представителями УП «Минскградо» и администрацией Заводского района города Минска;
- встреча с главой Новодворского сельского совета Николаем Максимчиковым.

На первой встрече проведены интервью со следующими должностными лицами:

- Наталья Гуркова-Маслова (представитель Комитета архитектуры и градостроительства Минского горисполкома);
- Марина Пивоварчик (начальник Отдела архитектуры и градостроительства администрации Заводского района);
- Михаил Друщиц (представитель УП «Минскградо»).

На встрече были затронуты и обсуждались следующие темы:

- территориальное развитие промзоны «Шабаны»;

- основные проблемы, с которыми столкнулись разработчики генерального плана развития промзоны «Шабаны»;
- развитие особой экономической зоны «Минск»;
- общественные слушания и презентация проекта расширения городской промышленной зоны «Шабаны» в направлении соседних сельскохозяйственных угодий и поселений;
- основные проблемы, по которым поступали жалобы от населения, в том числе в микрорайонах Шабаны-1 и Шабаны-2 и сельских поселениях;
- вопросы, вызывающие наибольшую озабоченность населения в связи с деятельностью УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» и на других промплощадках в рассматриваемой зоне.

На встрече с главой Новодворского сельсовета обсуждались различные вопросы социально-экономического развития сельских поселений:

- демографическая структура местного населения;
- возможности социальной инфраструктуры;
- экономика Новодворского сельсовета;
- потребности в улучшении жилищных условий местного населения;
- проблема трех домов/построек на территории бывшей деревни Шабаны, которые, по имеющимся данным, используются для сезонного проживания.

4.5 Связь с заинтересованными сторонами посредством действующего в УП «Минскводоканал» механизма работы с жалобами и обращениями

В УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» периодически поступают жалобы от жителей деревни Синило на неприятный запах, который исходит от иловых площадок Предприятия. Осадок вывозится на эти площадки с Минской очистной станции, где будет осуществляться намечаемый Проект.

5. ВЫЯВЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

5.1 Определение используемых понятий и общая информация

Заинтересованные стороны³ – это лица или группы, прямо или косвенно затронутые проектом, а также, возможно, имеющие свои интересы в отношении проекта и (или) возможность повлиять на его результаты, будь то положительным или отрицательным образом. К числу заинтересованных сторон могут относиться затрагиваемые местные общины или жители, их официальные или неофициальные представители, центральные и местные власти, политики, религиозные лидеры, организации гражданского общества и группы с особыми интересами, научные круги или другие компании.

5.2 Затрагиваемые группы и заинтересованные стороны

Определение ключевых заинтересованных сторон – это одна из важнейших задач ОВОСС, решение которой необходимо для понимания состава групп, интересы которых Проект затрагивает или может затронуть в будущем. Для эффективной организации взаимодействия с учетом всех особенностей Проекта, заинтересованные стороны разделены на следующие категории:

- *Затрагиваемые группы*

Сюда входят лица, группы и организации в рассматриваемой зоне влияния Проекта, которые фактически или потенциально подвергаются прямому воздействию Проекта и/или обладают наибольшей чувствительностью к изменениям, связанным с реализацией Проекта.

К этой категории относятся затрагиваемые владельцы земельных участков, поселения Новодворского сельского совета, жители Заводского района города Минска, подрядные и субподрядные организации, привлеченные для реализации Проекта, а также работники УП «МИНСКВОДОКАНАЛ».

- *Заинтересованные стороны*

В эту категорию входят лица/группы/организации, которые могут не подвергаться прямому воздействию Проекта, но полагают, что Проект затрагивает их интересы и/или могут косвенным образом повлиять на Проект и процесс его реализации.

К данной категории заинтересованных сторон относятся органы власти городского, районного и регионального уровня, выборные должностные лица, коммерческие компании, некоммерческие организации, представители средств массовой информации и образовательные учреждения.

Подробное рассмотрение этих групп заинтересованных сторон приведено ниже.

5.2.1 Затрагиваемые стороны

5.2.1.1 Затрагиваемые пользователи земельных участков и реки Свислочь

В число заинтересованных сторон входят землепользователи, деятельность которых потенциально может быть затронута Проектом. В частности, в эту группу включены следующие стороны:

- пользователи трех домов в бывшей деревне Шабаны, расположенной к северо-западу от площадки УП «МИНСКВОДОКАНАЛ», которые могут заниматься выращиванием сельскохозяйственной продукции для собственных нужд и вести подсобные хозяйства;
- сельскохозяйственные предприятия Новодворского сельсовета (в агрогородке Новый Двор);

³ МФК. Руководство по взаимодействию с заинтересованными сторонами, 2007

- рыболовы-любители, которые, согласно эпизодическим сообщениям, полученным Консультантом, могут заниматься ловлей рыбы на реке Свислочь.

5.2.1.2 Сельские поселения в зоне влияния Проекта

Ожидается, что потенциальные реципиенты прямого воздействия Проекта расположены в следующих сельских поселениях Минского района:

- жители агрогородка Новый Двор;
- жители деревни Подлосье.

Также в число ключевых заинтересованных сторон Проекта необходимо включить администрации, которым подчинены указанные поселения, и выборных должностных лиц (старост). Следует отметить, что жители Новодворского сельсовета высказывали озабоченность, а в некоторых случаях и возмущение в связи с развитием промзоны «Шабаны», в которую входит Проект. Подробная информация о ранее проведенных консультациях с населением, в ходе которых было выявлено такое отношение к планам застройки рассматриваемой территории, представлена в соответствующем тематическом подразделе данного раздела.

5.2.1.3 Население, предприятия и государственные организации города Минска

По имеющейся информации, потенциальное воздействие Проекта может распространяться на большую часть населения Минска, т.к. 95% жителей столицы Белоруссии пользуются услугами УП «МИНСКВОДОКАНАЛ». При этом прямое воздействие строительного этапа предположительно будет сосредоточено на следующих группах, которые должны рассматриваться как ключевые заинтересованные стороны Проекта:

- жители микрорайона Шабаны;
- предприятия, расположенные на территории микрорайона Шабаны;
- предприятия, расположенные на территории свободной экономической зоны «Минск».

В число ключевых заинтересованных сторон Проекта также входят органы власти, организации и выборные должностные лица Заводского района Минска.

5.2.1.4 Подрядные и субподрядные организации, привлеченные для реализации Проекта

Ожидается, что УП «Минскводоканал» привлечет для строительства объектов Проекта подрядные организации. Выбор подрядчиков и субподрядчиков должен осуществляться в соответствии с законодательством Республики Беларусь, которым предусмотрен квалификационный отбор организаций, привлекаемых для производства строительных работ. Нормативные критерии выбора подрядчиков и их оценки определены Президентским указом №26 и Постановлением кабинета министров №252. Процесс взаимодействия с подрядными организациями регулируется специальным внутренним регламентом УП «Минскводоканал», который включен в систему управления Предприятием.

В настоящее время Строительным отделом УП «Минскводоканал» проводится работа по определению структуры подрядных организаций для реализации Проекта.

5.2.1.5 Работники УП «Минскводоканал» на площадке Проекта

Работники Проекта являются его ключевыми заинтересованными сторонами. В настоящее время общая численность работников УП «Минскводоканал» составляет 3158 человек, в том числе 265 работников очистной станции, на которой будет осуществляться Проект.

5.2.2 Заинтересованные стороны

5.2.2.1 Государственные органы

В Проекте заинтересованы государственные органы на следующих уровнях:

- республиканский уровень;
- региональный уровень.

Государственные органы местного уровня следует рассматривать как стороны, подверженные прямому воздействию Проекта (см. п. 5.2.1).

5.2.2.2 Предприятия города Минска и Республики Беларусь в целом

Предприятия города Минска включены в число заинтересованных сторон, так как они потенциально могут получить выходы в связи с проведением УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» закупок для целей Проекта. В настоящее время конкретный перечень предприятий, которые будут участвовать в Проекте на этапе строительства, не определен. Однако местные предприятия могут быть привлечены в качестве субподрядчиков для исполнения крупных подрядных договоров. Вероятность участия белорусских компаний оценивается как высокая, и необходимость их привлечения закреплена Решением Минского горсовета №213.

5.2.2.3 Некоммерческие организации

На встречах в ноябре 2017 года представители отдела по работе с персоналом сообщили Консультанту, что Предприятие сотрудничает Белорусским союзом женщин по вопросам недопустимости дискриминации и проведения соответствующей информационно-разъяснительной работы.

5.2.2.4 Пресса и средства массовой информации

УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» регулярно проводит работу со средствами массовой информации в рамках Медиа-плана, разрабатываемого на ежеквартальной основе. В городе Минске, Минском районе и микрорайоне Шабаны действуют следующие средства массовой информации:

- Газеты:
 - Вечерний Минск
 - Минский курьер
 - Близкие новости
 - Народная воля
 - Комсомольская правда (республиканское издание)
 - Республика
- Информационные агентства:
 - Минск-новости
- Радио:
 - Радио-Минск
 - Минская волна
 - Русское радио Минск
 - Столица
 - Альфа-радио
 - Радио Мир
- Телевизионные каналы:
 - Столичное телевидение (СТВ)
 - Минск ТВ
- Интернет-ресурсы:

- Городской информационный сайт «Минск-новости» www.minsknews.by
- Веб-страница <http://blizko.by/regions/shabany>, на которой публикуются новости, имеющие отношение к микрорайону Шабаны
- Веб-сайт газеты «Народная воля»
- Новостной веб-сайт TUT.by

5.2.2.5 Учреждения высшего и среднего образования

Предприятие имеет соглашения о сотрудничестве с учебными заведениями:

- Белорусский национальный технический университет
- Белорусский государственный технологический университет
- Минский государственный архитектурно-строительный колледж

Также заключены соглашения о сотрудничестве между УП «Минскводоканал» с тремя организациями профессионально-технического образования.

Все шесть соглашений предусматривают организацию студенческой практики и трудоустройство выпускников.

6. ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

6.1 Принципы взаимодействия

Принципы, на которых будут основаны методы, используемые Предприятие для взаимодействия с заинтересованными сторонами, определены на основании ТР10 ЕБРР и Политики ЕБРР в области информирования общественности (ПИО). Эти принципы состоят в следующем:

- Взаимодействие будет направлено на предоставление местным сообществам, подпадающим под прямое воздействие Проекта, и другим заинтересованным сторонам своевременной, содержательной, понятной и доступной информации в культурно приемлемой форме, не допуская манипуляций, вмешательства, принуждения и ущемления.
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет включать следующие элементы: выявление заинтересованных сторон и их анализ, планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами, раскрытие информации, консультации и вовлечение, механизм работы с жалобами и обращениями и предоставление текущей отчетности соответствующим заинтересованным сторонам.
- Соблюдение требований законодательства Республики Беларусь в отношении информирования общественности и проведения консультаций.
- В соответствии с требованиями ПИО, период раскрытия информации по проектам в государственном инфраструктурном секторе начинается за 120 дней до рассмотрения проекта на заседании Совета директоров ЕБРР.

Предлагаемые методы взаимодействия с заинтересованными сторонами наглядно представлены на рисунке 5.

Печатные информационные материалы	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: Справочные публикации и информационные буклеты/листовки •Задачи: Предоставление основной информации по Проекту
Информационные пункты	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: Общественные здания и другие места с открытым доступом •Задачи: Расширение круга получателей информации по Проекту
СМИ (телевидение, газеты, электронные издания)	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: Статьи, объявления, пресс-релизы, интервью •Задачи: Расширение круга получателей информации по Проекту
Контакты на центральном уровне и по техническим вопросам	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: Личные беседы с лицами, которым требуются быстрые и более подробные ответы на вопросы, касающиеся Проекта (только ключевые заинтересованные стороны) •Задачи: Информационный обмен между Проектом и сообществами
Интернет-сайт УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: Регулярное предоставление актуальной информации о ходе Проекта и мероприятия по вовлечению •Задачи: Оперативная публикация важной информации по Проекту
Формы обратной связи	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: Бланки обратной связи, распространяемые совместно с материалами по Проекту в информационных пунктах/центрах, или предлагаемые для заполнения на сайте в сети Интернет •Задачи: Получение отклика заинтересованных сторон
Собрания общественности (в рамках ОВОСС)	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: В апреле 2018 года Предприятие организует собрания для проведения консультаций с затрагиваемыми сторонами •Задачи: Информационный обмен между Проектом и сообществами
Личные встречи	<ul style="list-style-type: none"> •Средства: При необходимости, Предприятие будет проводить личные встречи с местными заинтересованными сторонами •Задачи: Информационный обмен между Проектом и сообществами

Рисунок 5: Предлагаемые методы взаимодействия с заинтересованными сторонами в будущем

Для взаимодействия с разными группами заинтересованных сторон необходимо использовать различные подходы и методы. В описании методов, которое приведено в Приложении 4, также указаны группы заинтересованных сторон, для работы с которыми предпочтительно использовать каждый метод. Ответственность за использование различных методов распределена между структурными подразделениями Предприятия в соответствии с практикой взаимодействия, которая применяется в УП «Минскводоканал» в настоящее время. По имеющейся информации, Предприятие располагает достаточным организационным потенциалом и опыт для внедрения представленных методов в практику деятельности Управления организационно-кадровой работы, Диспетчерской службы и Отдела документооборота и контроля. Кроме того, указанные подразделения могут получать поддержку от других структур – специалистов Строительного отдела и производства «Минскочиствод».

6.2 Раскрытие документации

В рамках проекта будет обеспечен открытый доступ к следующим документам:

- Приглашение к участию в общественных консультационных собраниях будут размещены:
 - на сайте УП «Минскводоканал» в сети Интернет;

- в здании и на интернет-сайте администрации Заводского района;
 - в здании администрации Новодворского сельсовета;
 - в информационных пунктах (1 пункт в микрорайоне Шабаны для микрорайона Шабаны и Новодворского сельсовета);
 - на информационных стендах у входа на территорию МОС (в общедоступном месте);
 - в школах агрогородка Новый Двор и микрорайона Шабаны;
 - в почтовом отделении агрогородка Новый Двор;
 - **жителям бывшей деревни Шабаны приглашение необходимо вручить лично.**
- Информационные буклеты по Проекту будут размещены:
 - на сайте УП «Минскводоканал» в сети Интернет;
 - в здании и на интернет-сайте администрации Заводского района;
 - в здании администрации Новодворского сельсовета;
 - в информационных пунктах (Новодворский сельсовет и микрорайон Шабаны);
 - в местных расчетно-справочных центрах УП «Минскводоканал», в которых часто бывают абоненты Предприятия;
 - на информационных стендах у входа на территорию МОС (в общедоступном месте);
 - в школах агрогородка Новый Двор и микрорайона Шабаны;
 - в почтовом отделении агрогородка Новый Двор;
 - в ВУЗах города Минска и Минской области, в которых будет размещена информация (не менее двух);
 - в общественных зданиях (школах и почтовых отделениях) других поселений Новодворского сельсовета (например, Королищевичи и Подлосье), если организатор сочтет это необходимым и (или) если население выразит заинтересованность в распространении информационных буклетов по Проекту в сельских поселениях;
 - в местах проведения общественных консультационных собраний по ОВОСС, которые состоятся в апреле 2018 года;
 - **жителям бывшей деревни Шабаны информационные буклеты необходимо доставить лично.**
- Нетехническое резюме по итогам ОВОСС и отчет об ОВОСС будут размещены:
 - на сайте УП «Минскводоканал» в сети Интернет;
 - в здании и на интернет-сайте администрации Заводского района;
 - в здании администрации Новодворского сельсовета;
 - в информационном пункте (Новодворский сельсовет и микрорайон Шабаны);
 - в местных расчетно-справочных центрах в микрорайоне Шабаны, где могут регулярно бывать абоненты УП «Минскводоканал»;
 - в местах проведения общественных консультационных собраний по ОВОСС, которые состоятся в апреле 2018 года;
 - **жителям бывшей деревни Шабаны НТР необходимо доставить лично.**
- ПВЗС будет опубликован:
 - на сайте УП «Минскводоканал» в сети Интернет;
 - в здании и на интернет-сайте администрации Заводского района;
 - в здании администрации Новодворского сельсовета;
 - в информационном пункте (Новодворский сельсовет и микрорайон Шабаны);
 - в местных расчетно-справочных центрах в микрорайоне Шабаны, где могут регулярно бывать абоненты УП «Минскводоканал»;
 - в местах проведения общественных консультационных собраний по ОВОСС, которые состоятся в апреле 2018 года;
 - **жителям бывшей деревни Шабаны ПВЗС необходимо доставить лично.**

- Результаты мониторинга качества атмосферного воздуха и шума, который проведет Предприятие на территории бывшей деревни Шабаны (см. ПЭСМ) будут предоставлены жителям четырех домов, ранее находившиеся в границах этой деревни.

Все пресс-релизы по Проекту (помимо передачи в СМИ) будут публиковаться на сайте Предприятия в сети Интернет. Вакансии, открывающиеся в связи с Проектом, будут также публиковаться на интернет-сайте.

6.3 План мероприятий по проведению консультаций и раскрытию информации

До начала строительства Предприятие должно организовать общественные консультационные собрания для обсуждения результатов дополнительной ОВОСС. Материалы ОВОСС будут опубликованы в середине апреля, то есть за один месяц до консультационных встреч, которые запланированы на середину мая. Планируется провести два общественных консультационных собрания, для которых выбраны следующие места:

- Администрация Новодворского сельсовета;
- школа или другое общественное здание в микрорайоне Шабаны.

Как отмечено в Разделе 6.2, перед проведением консультаций местным сообществам будет предоставлен полный комплект материалов дополнительной ОВОСС и информационный буклет по Проекту.

После проведения консультационных собраний в рамках ОВОСС, Предприятие должно принять более широкий подход к деятельности по раскрытию информации и взаимодействию с различными группами общественности. Подробный План консультаций и раскрытия информации, отражающий специфику данного подхода на различных этапах жизненного цикла Проекта, представлен в Приложении 5.

7. ПРИЕМ, РАССМОТРЕНИЕ И УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

7.1 Основные принципы

Требования ЕБРР, Принципы Экватора, Общие подходы ОЭСР и другие международные стандарты в данной области предусматривают разработку и обеспечение работы механизма для приема, рассмотрения и удовлетворения жалоб и обращений всех категорий заинтересованных сторон. Такой механизм будет сформирован на начальном этапе работ по Проекту и будет функционировать в течение всего срока осуществления проекта.

В рамках этого механизма должна действовать система, обеспечивающая четкую и оперативную регистрацию, обработку и удовлетворение всех обращений, которые поступают в связи с Проектом. Одной из его основных задач является мирное урегулирование как можно большего числа конфликтов, без необходимости обращения в суд, что отвечает интересам и заявителя, и Предприятия, и позволяет минимизировать неизбежные судебные риски.

7.2 Работа с внешними обращениями

Как отмечено в разделе 3.3 данного отчета, в УП «Минскводоканал» действует отработанный и налаженный механизм для работы с жалобами и обращениями внешних сторон. Этот механизм предлагается максимально использовать в рамках Проекта. В информационный буклет Проекта следует включить краткое описание всех способов подачи жалоб и обращений в адрес Предприятия. Кроме того, к буклету будет прилагаться бланк для подачи внешних обращений, примерный формат которого представлен в Приложении 2. Буклет будет распространяться среди ключевых заинтересованных сторон Проекта в местах, которые указаны в разделе 6.2.

УП «Минскводоканал» должен оборудовать специальные ящики для приема жалоб и обращений, в которые заявитель может опустить заполненную форму, распространяемую совместно с информационным буклетом по Проекту. Заявитель может также подать обращение в свободной форме и, по желанию, сохранить анонимность. Однако он всё же должен указать адрес, по которому Предприятие направит ответ, и подача обращений в форме, представленной в Приложении 2, является предпочтительной. Ящики для подачи внешних обращений должны быть оборудованы в местах распространения информационных буклетов и бланков обращений по Проекту, в соответствии с описанием в разделе 6.3 и Приложении 5. Обращения, собранные посредством таких ящиков, подлежат обработке в соответствии с действующим на Предприятии механизмом работы с жалобами и обращениями.

7.3 Работа с внутренними обращениями

Как отмечено в разделе 3.3, на Предприятии действует внутренний механизм для работы с жалобами и обращениями работников. УП «Минскводоканал» должен такую возможность и для работников подрядных и субподрядных организаций. Для этого могут быть установлены специальные ящики для приема жалоб, обращений и предложений работников, занятых на строительстве объектов Проекта. Такие ящики размещаются в зданиях, посещаемых работниками, в том числе в административном корпусе МОС, столовых (если используются), жилых городках (если используются) и т.д. Расположение ящиков должно обеспечивать возможность анонимной подачи обращений. Бланки для подачи обращений внутренних заинтересованных сторон, предлагаемая форма которых представлена в Приложении 3, следует размещать рядом с ящиком для сбора обращений. При получении Предприятием или подрядчиком жалоб и обращений в другой форме, такие обращения также должны рассматриваться. УП «Минскводоканал» должен регулярно собирать обращения, поданные посредством ящиков, и обеспечивать их обработку/анализ ответственными сотрудниками Предприятия в соответствии с механизмом работы с внутренними жалобами и

обращениями. Рассмотрев обращение и определив возможное решение проблемы, Предприятие передает его соответствующей подрядной организации для обязательного урегулирования.

7.4 Контроль и отчетность по работе с жалобами и обращениями

Предприятие проводит постоянную работу по анализу, контролю и отчетности с использованием компьютерной системы управления документооборотом. Эта система позволяет получить статистику по жалобам и обращениям в любое время. Для отчетности используются следующие показатели:

- общее количество открытых обращений и жалоб за квартал;
- формы подачи (устная, письменная и электронная);
- сравнение статистики жалоб и обращений с показателями предыдущего года;
- анализ жалоб и обращений по категориям.

8. МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Мониторинг и оценка эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами будет проводиться по следующим показателям:

- количество встреч в разном формате (общественные собрания, личные встречи с местными лидерами и т.д.), проведенных с каждой категорией заинтересованных сторон, и число их участников;
- количество и характер предложений и рекомендаций в отношении деятельности по Проекту, полученных Предприятием с использованием различных механизмов обратной связи;
- количество и характер публикаций о Проекте в местных, региональных и республиканских СМИ;
- статистика жалоб и обращений.

Статистические итоги по этим показателям будут подводиться на ежегодной основе.

ПВЗС подлежит ежегодному обновлению в период подготовительных и строительных работ и далее раз в два года, когда объекты Проекта будут сданы в эксплуатацию.

9. ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА И ВЫДЕЛЕННЫЕ ДЛЯ ЭТОГО РЕСУРСЫ

Основным контактным лицом для заинтересованных сторон определена Начальник Отдела экологии и развития УП «Минскводоканал» Зайцева Ольга Михайловна. В соответствующих службах УП «Минскводоканал» будут назначены специалисты, ответственные за взаимодействие с заинтересованными сторонами (подробности указаны в разделе 3).

Дополнительно в штате Предприятия работает отдел по связям с общественностью, основной обязанностью которого будет работа взаимодействию с заинтересованными сторонами, в том числе с общественными организациями, местными органами власти, прессой и прочими СМИ в зоне влияния Проекта. Остальные специалисты УП «Минскводоканал» будут принимать участие в этой работе по мере необходимости.

Ожидается, что ответственность за связи с внутренними заинтересованными сторонами (т.е. с работниками Проекта) будет возложена на сотрудников кадровой службы УП «Минскводоканал».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРИМЕНИМЫЕ МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ

Международные конвенции

Проведение консультаций с общественностью регулируется двумя международными конвенциями:

- Конвенция Европейской экономической комиссии (ЕЭК) ООН «О доступе к информации, участии общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды», также называемая «Орхусской конвенцией» (1998);
- Конвенция ЕЭК ООН «Об оценке воздействия на окружающую среду в трансграничном контексте», также называемая «Конвенцией Эспо» (1991).

Основной целью Орхусской конвенции является гарантия права общественности на получение информации, обеспечение участия общественности в процессе принятия решений и доступа к правосудию по экологическим вопросам. В этом документе определены два основных принципа для раскрытия информации, касающейся окружающей среды:

- государственные органы должны предоставлять экологическую информацию в ответ на поступающие запросы, не допуская при этом дискриминации;
- экологическая информация должна предоставляться сторонам, которые подвергаются воздействию, в инициативном порядке.

В самом начале процесса принятия решения заинтересованные группы должны быть своевременно и в доступной форме информированы о следующем:

- характер предлагаемой деятельности, в отношении которой проводится рассмотрение;
- возможные решения и предварительный вариант заключения, которое будет сделано по результатам рассмотрения;
- государственные органы, ответственные за принятие решения;
- установленная процедура (начало процедуры, формы возможного участия, время и место запланированных публичных слушаний, государственный орган, в котором можно получить дополнительную информацию, сведения о наличии информации об экологических аспектах, характере намечаемой деятельности, процедуре оценки воздействия на окружающую среду, с указанием способов получения перечисленной информации).

Экологическая и социальная политика ЕБРР

В Экологической и социальной политике ЕБРР (с изменениями от 2014 года) установлено Требование к реализации №10 «Обнародование информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами», которым указана необходимость выполнения следующих условий:

- выявление отдельных лиц или групп населения, которые уже затронуты или могут быть затронуты проектом, а также других заинтересованных сторон;
- обеспечение надлежащего вовлечения таких заинтересованных сторон в процесс решения экологических и социальных вопросов, которые потенциально способны затронуть их, в рамках процесса обнародования информации и проведения содержательных консультаций;
- поддержание на постоянной основе конструктивных взаимоотношений с заинтересованными сторонами на основе предметного вовлечения их в процесс реализации проекта.

Согласно TP10, в процессе подготовки проекта должны быть выявлены его заинтересованные стороны, проведен их анализ и разработан План взаимодействия с заинтересованными сторонами. Ресурсы и материалы, предназначенные для раскрытия информации и взаимодействия с общественностью, должны быть ориентированы на «затрагиваемые стороны» проекта, причем особое внимание должно быть направлено на незащищенные и уязвимые группы и отдельные лица. Взаимодействие должно осуществляться в течение всего срока реализации проекта, и при этом должен действовать механизм, обеспечивающий прием и предоставление ответов на жалобы и обращения заинтересованных сторон.

В соответствии с ТР10, взаимодействие с заинтересованными сторонами должно отвечать следующим требованиям:

- взаимодействие должно осуществляться на базе предоставленной предметной и адекватной информации, включающей проекты документов и планов, позволяющей высказать замечания до того, как будут приняты решения;
- взаимодействие должно быть начато на ранних этапах процесса ОВОСС;
- взаимодействие должно быть направлено в первую очередь на социальные и экологические риски и пути их преодоления;
- взаимодействие должно осуществляться непрерывно по мере изменения характера проблем, последствий и возможностей.

Кроме того, ЕБРР обязан соблюдать Орхусскую конвенцию и конвенцию Эспо.

Общие подходы ОЭСР

Последняя редакция *«Рекомендаций Совета Организации экономического сотрудничества и развития по общим подходам к оценке экологических и социальных воздействий экспортных кредитов с государственной поддержкой» («Общих подходов ОЭСР»)* принята в апреле 2016 году. В этом документе изложены общие подходы к экологическим и социальным аспектам, которые применяются, в том числе, экспортными кредитными агентствами (ЭКА) в странах-членах ОЭСР. В нем принята классификация проектов, подобная классификации, используемой МФК, и определена обязанность ЭКА и других подобных финансовых организаций проводить сравнительный анализ всех проектов, рассматриваемых для возможного финансирования, по экологическим и социальным стандартам Всемирного банка или стандартам деятельности МФК.

На практике ЭКА в странах ОЭСР при решении вопроса о возможном финансировании или страховании проектов в частном секторе руководствуются стандартами деятельности МФК.

Требования Принципов Экватора III

Основные требования Принципов Экватора III (ПЭIII), которые могут быть применены к взаимодействию с общественностью, указаны в Принципах 5 (Взаимодействие с заинтересованными сторонами), 6 (Механизм рассмотрения жалоб) и 10 (Отчетность и прозрачность), а также в стандартах деятельности МФК №1 и №7 (2012), к которым отсылают ПЭIII. Вовлечение общественности рассматривается как важный элемент любой предпринимательской деятельности и как способ повышения качества и эффективности реализации проектов.

Требования Принципов Экватора в отношении публичных консультаций аналогичны требованиям МФК.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ВНЕШНИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Форма подачи обращения (население)			
Регистрационный номер <i>[заполняется ответственным лицом в УП «Минскводоканал»]</i> :			
Фамилия, имя <i>Примечание:</i> При желании, вы можете подать обращение анонимно или на условиях неразглашения ваших данных третьим лицам (для этого нужно сделать отметку в соответствующем поле)	Прошу не разглашать мои данные. <input type="checkbox"/> Я подаю АНОНИМНОЕ обращение. <input type="checkbox"/>		
Контактные данные	Адрес:		
	Телефон:		
	Электронная почта:		
Как с вами удобнее связаться? <i>Выберите нужное</i>	По почте <input type="checkbox"/>	По телефону <input type="checkbox"/>	По электронной почте <input type="checkbox"/>
Содержание обращения: <i>[Опишите проблему, уточните обстоятельства, например (в зависимости от ситуации), можно указать, что и с кем произошло, время и место происшествия, повторялось ли оно и сколько раз]</i>			
Опишите, по возможности, как вам видится возможное решение проблемы:			
Способы подачи обращения в УП «Минскводоканал»	Начальнику Отдела экологии и развития УП «Минскводоканал» Зайцевой Ольге Михайловне почтой по адресу: УП «Минскводоканал» ул. Пулихова 15, 220088, Минск, Республика Беларусь		
	Лично Начальнику Отдела экологии и развития УП «Минскводоканал» Зайцевой Ольге Михайловне по адресу: ул. Пулихова 15, Минск, Республика Беларусь (УП «Минскводоканал») Тел.: +375 17 389 40 20		
	По электронной почте: Отправьте обращение, свои предложения по решению проблемы и сведения о предпочтительном способе связи на адрес электронной почты info@minskvodokanal.by		
Подпись		Дата	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ РАБОТНИКАМИ ПРЕПРИЯТИЯ

Форма подачи обращения (персонал)			
Регистрационный номер <i>[заполняется ответственным лицом в УП «Минскводоканал»]</i> :			
Фамилия, имя <i>Примечание:</i> При желании, вы можете подать обращение анонимно или на условиях неразглашения ваших данных третьим лицам (для этого нужно сделать отметку в соответствующем поле)	Прошу не разглашать мои данные. <input type="checkbox"/>		
	Я подаю АНОНИМНОЕ обращение. <input type="checkbox"/>		
Контактные данные	Адрес:		
	Телефон:		
	Электронная почта:		
Как с вами удобнее связаться? <i>Выберите нужное</i>	По почте <input type="checkbox"/>	По телефону <input type="checkbox"/>	По электронной почте <input type="checkbox"/>
Содержание обращения: <i>[Опишите проблему, уточните обстоятельства, например (в зависимости от ситуации), можно указать, что и с кем произошло, время и место происшествия, повторялось ли оно и сколько раз]</i>			
Опишите, по возможности, как вам видится возможное решение проблемы:			
Способы подачи обращения в УП «Минскводоканал»	Начальнику Отдела экологии и развития УП «Минскводоканал» Зайцевой Ольге Михайловне почтой по адресу: УП «Минскводоканал» ул. Пулихова 15, 220088 Минск, Республика Беларусь		
	Лично: доставьте форму по адресу ул. Пулихова 15, Минск, Республика Беларусь (УП «Минскводоканал») Форма должна быть вложена в ящик для подачи жалоб и обращений		
	По электронной почте: Отправьте обращение, свои предложения по решению проблемы и сведения о предпочтительном способе связи на адрес электронной почты info@minskvodokanal.by		
Подпись		Дата	

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. МЕТОДЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

В этом приложении приводится общее описание основных методов, показанных на рисунке 1, которые потенциально могут быть применены для работы по взаимодействию в контексте Проекта. В плане, представленном в приложении 5, указаны методы, которые будут использоваться на практике.

Собрания общественности

Собрания общественности проводятся в целях обсуждения вопросов с различными группами местных заинтересованных сторон, обычно в присутствии представителей местных властей, и обычно имеют формализованную основу (например, публичные слушания под председательством представителя местной администрации, с ведением протокола). Недостаток этого формата состоит в том, что свободно высказать свое мнение способны только самые уверенные и красноречивые люди, и условия для проведения консультаций на таких собраниях не вполне благоприятны. Тем не менее, данный формат взаимодействия имеет свои преимущества, поскольку проведение собраний:

- демонстрирует местным жителям, что проект получает поддержку администрации;
- убеждает людей в добросовестном стремлении к прозрачности и информационной открытости;
- дает возможность донести информацию до многочисленной аудитории и дополняет эффект от проведения встреч в узком кругу, так как участники могут убедиться в том, что услышанное на небольших встречах, соответствует «официальной» информации.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- население бывшей деревни Шабаны, Новодворского сельсовета и микрорайона Шабаны.

Личные встречи

Личные встречи – хороший способ построить личные отношения, который часто используется в работе с представителями местных администраций и местными лидерами. Важно четко договориться с собеседником о том, как будет использована полученная от него информация, и с каким еще лицами будут проведены консультации. Это поможет исключить разочарование и недовольство собеседника, если его мнение будет не в полной мере учтено в дальнейшей работе.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- государственные органы всех уровней;
- жители бывшей деревни Шабаны;
- работники Проекта;
- подрядные организации, привлеченные для реализации Проекта.

Пресса

Региональные и местные СМИ можно использовать для распространения информации следующими способами:

- пресс-релизы с информацией об основных событиях в ходе Проекта;
- интервью с руководителями Предприятия;
- организованные экскурсии для журналистов (при необходимости).

Эти методы дают хорошую возможность правильно выстроить отношения со СМИ, действующими в регионе.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- представители телевизионных каналов;
- представители радиостанций;
- представители газет;
- представители других средств массовой информации.

Информационные пункты

Предприятие создает информационные пункты в сотрудничестве с местными учреждениями, в помещениях которых могут пользоваться местные жители: библиотеки, здания администраций, почтовые отделения, больницы и школы. Информационные пункты позволяют дополнительно расширить аудиторию для распространения информации по Проекту.

Оснащение информационных пунктов включает следующее:

- ящик для приема жалоб и обращений (а также бланки для подачи заявлений);
- печатные информационные материалы;
- бланки для обратной связи.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- население бывшей деревни Шабаны, Новодворского сельсовета и микрорайона Шабаны.

Контакты на центральном уровне и по техническим вопросам

При контактах на центральном уровне и (или) по техническим вопросам местные жители могут лично побеседовать с представителем Проекта. Таким образом, предоставляется возможность немедленного и более глубокого отклика в связи с деятельностью по Проекту. В настоящее время этот метод не включен в план мероприятий (см. Приложение 5), но его придется задействовать, если не удастся удовлетворить запросы жителей бывшей деревни Шабаны и других ближайших домов при помощи других методов взаимодействия.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- жители бывшей деревни Шабаны;
- Новодворский сельсовет и деревня Шабаны (возможность контактов на центральном уровне и/или по техническим вопросам будет предоставлена **только представителям населения, подвергающегося прямому воздействию**).

Печатные информационные материалы (в том числе информационный буклет и бюллетень Проекта)

Для Проекта будет изготовлен простой буклет (2 страницы формата А4) со следующей информацией, адресованной широкому кругу получателей:

- цели и основные характеристики проекта, в том числе точное местоположение и состав объектов нового строительства и реконструкции;
- основные виды воздействия на окружающую природную и социальную среду;
- механизм проведения консультаций по Проекту;
- механизм работы с жалобами и обращениями по Проекту;
- сведения о наличии документации (с какими документами и где можно ознакомиться);
- контактные данные.

Этот буклет будет размещен на интернет-сайте Проекта, а также будет распространяться в информационных пунктах и зданиях местных администраций (администрация Заводского района, общественные здания микрорайона Шабаны, административное здание Новодворского сельсовета).

По мере необходимости, содержание буклета будет обновляться.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- население Заводского района, бывшей деревни Шабаны, Новодворского сельсовета и микрорайона Шабаны.

Интернет-сайт Проекта

На интернет-сайте УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» будет создана специальная страница с информацией по Проекту, которая будет регулярно обновляться путем размещения на ней актуальных сообщений, пресс-релизов, объявлений о конкурсных закупках и наборе персонала.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- все заинтересованные стороны

Формы обратной связи

Формы для обратной связи будут распространяться в информационных пунктах совместно с материалами по Проекту, а также их можно будет заполнить на интернет-сайте. Это экономичное средство, которое позволяет узнать мнение большого числа людей, и его можно превратить в эффективный инструмент для консультаций, если по вслед за исследованиями и анализом будут задействованы механизмы диалога и достижения консенсуса.

Этот метод взаимодействия ориентирован на следующие группы заинтересованных сторон:

- все заинтересованные стороны.

Экскурсии (посещение объектов Проекта)

Экскурсии для небольших групп заинтересованных сторон (выбранные представители на районном уровне, журналисты, представители учебных заведений) с посещением объектов Проекта могут стать эффективным средством для распространения информации об экологических и социальных воздействиях и мерах по их снижению.

Также полезно организовывать экскурсии на площадки и в офисы Проекта для школьников и студентов. Это позволяет информировать их об общих целях Проекта, вызвать интерес и получить поддержку, а также сообщить о программах высшего образования, которые осуществляются при поддержке Проекта.

Этот метод взаимодействия можно использовать для работы со следующими группами заинтересованных сторон:

- выбранные представители населения города Минска и Минской области (в том числе местные школьники и студенты);
- средства массовой информации;
- общественные организации;
- высшие учебные заведения (на областном уровне);
- местные органы власти.

Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами в структуре Предприятия

Следует обратить внимание на следующие методы взаимодействия с внутренними заинтересованными сторонами, то есть с персоналом Проекта:

- распространение Этического кодекса, действие которого распространяется на всех работников Проекта, включая подрядные и субподрядные организации;
- распространение соответствующих политических документов УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»;
- информирование о возможностях механизма работы с внутренними жалобами и обращениями (подробнее см. раздел 7);
- ознакомление с правилами в отношении жилых объектов (если предоставляются) и последствиях их нарушения;
- оборудование специальных стендов с информацией, представляющей интерес для работников;
- регулярные встречи с представителями работников для обсуждения текущих проблем персонала Проекта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРОВЕДЕНИЮ КОНСУЛЬТАЦИЙ И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

№°	Заинтересованная сторона	Консультационные мероприятия	Раскрытие информации	Ориентировочные сроки	Ответственная сторона
1	Все заинтересованные стороны	Создание странички Проекта на интернет-сайте УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» и ее ведение на протяжении всего срока Проекта (этапы строительства и эксплуатации).	Раскрытие информации по Проекту на интернет-странице в соответствии с описанием в разделе 6.	Интернет-страница Проекта должна быть создана в I квартале 2018 года.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» или подрядная организация в сфере ИТ услуг, которой будет поручено создание интернет-страницы
2	Все заинтересованные стороны	Организация информационных пунктов в Новодворском сельсовете и микрорайоне Шабаны (см. раздел 6 и Приложение 4) и обеспечение их работы в период строительства объектов Проекта.	Раскрытие информации по Проекту через информационные пункты, в соответствии с описанием в разделе 6. Для жителей бывшей деревни Шабаны информация должна предоставляться непосредственно в месте проживания.	Информационные пункты по Проекту должны быть организованы в апреле 2018 года.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
3	Все заинтересованные стороны	Адаптация механизма УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» для обратной связи и работы с жалобами и обращениями с учетом особенностей Проекта в соответствии с описанием в разделе 7 и обеспечение его функционирования на протяжении всего срока Проекта (этапы строительства и эксплуатации).	Информационный буклет по Проекту, включающий информацию о механизме работы с жалобами и обращениями и соответствующие контактные данные. На информационных пунктах будет распространяться форма для подачи жалоб и обращений и форма обратной связи, и будут установлены ящики для приема обращений.	Механизм должен быть адаптирован в I квартале 2018 года.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
5	Жители бывшей деревни Шабаны	Переговоры и консультации в формате личных встреч и собраний общественности по вопросам землепользования и потенциального переселения могут потребоваться на этапе строительства и эксплуатации.	Индивидуальное раскрытие информации об общих целях и сроках реализации Проекта и его воздействии на возможности пользования природными ресурсами.	В ходе строительства и эксплуатации, по мере необходимости.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»

№°	Заинтересованная сторона	Консультационные мероприятия	Раскрытие информации	Ориентировочные сроки	Ответственная сторона
6	Жители местных сельских и городских поселений (микрорайон Шабаны, Новодворский сельсовет и бывшая деревня Шабаны)	<p>Переговоры и консультации в формате личных встреч и публичных консультаций по вопросам землепользования и потенциального переселения (для жителей бывшей деревни Шабаны) (на этапах строительства и эксплуатации).</p> <p>Регулярные консультации и раскрытие информации в следующем составе:</p> <p><u>На этапе строительства:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> общественное собрание для обсуждения материалов ОВОСС (май 2018 года); общественные собрания, проводимые с интервалами от шести месяцев до одного года, для информирования о ходе реализации Проекта и получения запросов или жалоб от населения; регулярные визиты (по мере необходимости, но не реже, чем раз в полгода) в поселения и личные встречи с представителями администраций и населения (для бывшей деревни Шабаны); раскрытие информации через прессу и информационные пункты. <p><u>На этапе эксплуатации:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> раскрытие информации через прессу и информационные пункты. 	<p>Распространение информационного буклета по Проекту и другой имеющей отношение к делу документации (см. Приложение 4) в администрациях сельских поселений и для выборных представителей населения, в зависимости от ситуации.</p> <p>Размещение всей соответствующей информации на интернет-сайте Проекта (см. раздел 6).</p> <p>Прямое раскрытие информации представителям населения (для бывшей деревни Шабаны).</p>	<p>Май 2018 года (общественное собрание для обсуждения материалов ОВОСС)</p> <p>В течение всего срока Проекта (строительство и эксплуатация).</p>	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» (при содействии Консультанта, если потребуется)

№°	Заинтересованная сторона	Консультационные мероприятия	Раскрытие информации	Ориентировочные сроки	Ответственная сторона
7	Население Заводского района и города Минска в целом	<p>Регулярные консультации и информирование в следующем составе:</p> <p><u>На этапе строительства:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> регулярные личные встречи с администрацией Заводского района для обсуждения хода реализации Проекта и возможных проблем; раскрытие информации через прессу и информационные пункты. <p><u>На этапе эксплуатации:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> раскрытие информации через прессу и информационные пункты. 	<p>Распространение информационного буклета по Проекту (см. раздел 6) в здании администрации Заводского района.</p> <p>Размещение соответствующей документации на интернет-сайте Проекта (см. раздел 6).</p>	В течение всего срока Проекта (строительство и эксплуатация).	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
8	Подрядные и субподрядные организации, привлеченные для реализации Проекта (в настоящее время и в будущем)	<p>Информирование потенциальных подрядчиков и субподрядчиков о возможностях Проекта и политике Проекта в сфере занятости/проведения закупок:</p> <p><u>На этапах строительства и эксплуатации:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> информирование потенциальных подрядчиков и субподрядчиков на личных встречах, организованных для прямого взаимодействия с местными предпринимателями; распространение политики Проекта в сфере закупок через информационные пункты, СМИ и интернет-страницу Проекта. 	<p>Распространение информационного буклета по Проекту (см. Приложение 4) через информационные пункты, СМИ и интернет-сайт Проекта.</p> <p>Размещение всей соответствующей документации на интернет-сайте Проекта (см. Приложение 4).</p> <p>Создание на интернет-сайте страницы, посвященной возможностям участия в поставках и политике и правилам Проекта в сфере закупок.</p>	<p>С начала процесса консультаций до сдачи объектов Проекта в эксплуатацию.</p> <p>В процессе эксплуатации, по мере необходимости.</p>	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»

№°	Заинтересованная сторона	Консультационные мероприятия	Раскрытие информации	Ориентировочные сроки	Ответственная сторона
9	Работники Проекта	Информирование работников о механизме УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» для работы с жалобами и обращениями и соответствующей политике Проекта посредством раздаточных материалов (например, при помощи руководителя профсоюзной организации) Установка ящиков для приема личных и анонимных жалоб и обращений работников в на рассмотрение руководства. Информирование потенциальных работников о возможностях трудоустройства и порядке поступления на работу.	Распространение буклета по Проекту и информации о процедурах и вакансиях через информационные пункты, СМИ и интернет-сайт Проекта. Распространение Этического кодекса. Информирование работников о механизме УП «МИНСКВОДОКАНАЛ» для работы с жалобами и обращениями посредством раздаточных материалов.	В течение всего периода эксплуатации объектов Проекта, начиная со сдачи в эксплуатацию	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
10	Органы государственной власти республиканского уровня	Личные встречи с лицами, ответственными за определенные аспекты, при необходимости.	Предоставление документации по конкретным запросам ответственных лиц.	В течение всего срока Проекта.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
11	Органы государственной власти регионального уровня	Личные встречи с лицами, ответственными за определенные аспекты, при необходимости.	Предоставление документации по конкретным запросам ответственных лиц.	В течение всего срока Проекта.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
12	Администрация Заводского района	Регулярные встречи , проводимые раз в полгода (на этапе строительства и при необходимости в период эксплуатации). Личные встречи с лицами, ответственными за определенные аспекты, при необходимости.	Предоставление документации по конкретным запросам ответственных лиц.	В течение всего срока Проекта.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»

№°	Заинтересованная сторона	Консультационные мероприятия	Раскрытие информации	Ориентировочные сроки	Ответственная сторона
13	Администрация Новодворского сельсовета	Регулярные встречи , проводимые раз в полгода Личные встречи с лицами, ответственными за определенные аспекты, при необходимости.	Предоставление документации по конкретным запросам ответственных лиц.	В течение всего срока Проекта.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
14	Региональные и местные средства массовой информации	Пресс-релизы для подготовки публикаций в прессе. Экскурсии на объекты Проекта для журналистов в период строительства, для информирования о ходе реализации, <u>при поступлении соответствующих запросов</u> .	Пресс-релизы. Статьи в прессе.	В течение всего срока Проекта.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»
15	Общественные организации (при необходимости)	Возможно, экскурсии на объекты Проекта с участием общественных организаций, при наличии у них интереса к Проекту.	Пресс-релизы. Документация, размещенная на интернет-сайте.	В течение всего срока Проекта.	УП «МИНСКВОДОКАНАЛ»