



## План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Международный аэропорт Алматы, Казахстан

Сентябрь, 2025 год

## Перечень аббревиатур

| Аббревиатура<br>на англ. яз. | Значение на англ. яз.                             | Аббревиатура<br>на рус. яз. | Значение на рус. яз.                                      |
|------------------------------|---|-----------------------------|---|
| MAA                          | Almaty International Airport                      | MAA                         | Международный аэропорт Алматы                             |
| ATM                          | Air traffic movements                             | ВПО                         | Взлетно-посадочные операции                               |
| CCTV                         | Close Circuit TV                                  | CCTV                        | Система видеонаблюдения                                   |
| EBRD                         | European Bank for Reconstruction and Development  | ЕБРР                        | Европейский банк реконструкции и развития                 |
| EIA                          | Environmental Impact Assessment                   | ОВОС                        | Оценка воздействия на окружающую среду                    |
| ERM                          | Environmental Resources Management                | ERM                         | компания Environmental Resources Management               |
| ESAP                         | Environmental and Social Action Plan              | ESAP                        | План экологических и социальных мероприятий               |
| ESDD                         | Environmental and Social Due Diligence Assessment | ESDD                        | Оценка экологической и социальной экспертизы (ESDD)       |
| ESIA                         | Environmental and Social Impact Assessment        | ОВОС                        | Оценка воздействия на окружающую и социальную среду       |
| GoK                          | Government of Kazakhstan                          | ПРК                         | Правительство Республики Казахстан                        |
| GRC                          | Grievance Review Committee                        | КРЖ                         | Комитет по рассмотрению жалоб                             |
| HVAC                         | Heating, ventilation and air conditioning         | HVAC                        | Системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха |
| МФК                          | International Finance Corporation                 | МФК                         | Международная финансовая корпорация (МФК)                 |
| LARF                         | Land Acquisition and Resettlement Framework       | LARF                        | Рамочный документ по изъятию земель и переселению         |
| NTS                          | Non-Technical Summary                             | НТ                          | Нетехническое резюме                                      |
| PR                           | Performance Requirement                           | ПР                          | Требования к реализации проектов ЕБРР                     |
| PS                           | Performance Standards                             | СД                          | Стандарты деятельности                                    |
| SEP                          | Stakeholder Engagement Plan                       | СЭП                         | План взаимодействия с заинтересованными сторонами         |
| SPZ                          | Sanitary Protection Zone                          | СЗЗ                         | Санитарно-защитная зона                                   |
| TAV                          | TAV Airport Holdings                              | TAV                         | TAV Airport Holdings                                      |

## Оглавление

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>1. Введение – Требования к Плану взаимодействия с заинтересованными сторонами и его цель .....</b>                | <b>3</b>                        |
| <b>2. Предпосылки и описание Проекта .....</b>   | <b>4</b>                        |
| 2.1. Предпосылки .....   | 4                               |
| 2.2. График реализации Проекта .....   | 8                               |
| 2.3. Нормативно-правовая база .....  | 8                               |
| <b>3. Определение и анализ заинтересованных сторон .....</b>   | <b>10</b>                       |
| 3.1. Определение заинтересованных сторон .....   | 10                              |
| <b>4. Прошрое взаимодействие с заинтересованными сторонами .....</b>   | <b>16</b>                       |
| 4.1. Проект строительства терминала аэропорта 2020–2024 .....  | 16                              |
| 4.2. Программа шумоизоляции (NIP) .....  | 20                              |
| 4.3. Санитарно-защитная зона (СЗЗ) и зоны общественной безопасности (ЗОБ) .....                                      | 20                              |
| <b>5. План взаимодействия с заинтересованными сторонами .....</b>  | <b>21</b>                       |
| <b>6. Ресурсы и обязанности .....</b>  | <b>24</b>                       |
| <b>7. Механизм подачи жалоб .....</b>  | <b>24</b>                       |
| <b>8. Мониторинг и отчетность .....</b>  | <b>28</b>                       |
| 8.1. Мониторинг .....  | 28                              |
| 8.2. Отчетность .....  | 29                              |
| <b>Приложения .....</b>  | <b>30</b>                       |
| Нормативные акты и требования .....  | 30                              |
| Grievance Form .....   | 35                              |
| Grievance Register .....   | 36                              |
| <br>Рисунок 1. План Международного аэропорта Алматы .....  | <br>5                           |
| <br>Таблица 1: Main Parties Involved in the Project .....  | <br>7                           |
| Таблица 2. Stakeholder Identification .....  | 10                              |
| Таблица 3. Summary of the stakeholder engagement process for the previous 2020 to 2025 construction activities ..... | 16                              |
| Таблица 4. Information disclosure methods used which included COVID-19 considerations .....                          | 18                              |
| Таблица 5. Summary of 7 September 2025 public consultation feedback and responses .....                              | 21                              |
| Таблица 6. Stakeholder Engagement Program .....  | Ошибка! Закладка не определена. |
| Таблица 7. Contact Details for Grievances .....  | Ошибка! Закладка не определена. |

## 1. Введение – Требования к Плану взаимодействия с заинтересованными сторонами и его цель

Настоящий документ является обновленной версией Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (SEP), который был первоначально подготовлен в 2021 году на начальном этапе проекта строительства нового международного терминала в Международном аэропорту Алматы (МАО). Оригинальный SEP проходил различные обновления, последнее из которых было в мае 2025 года. Данное обновление охватывает Генеральный план аэропорта и распространяется на планы до 2030 года.

В соответствии с Экологическим и социальным требованием (ЭСТ) 10 Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) и Стандартом результативности 1 Международной финансовой корпорации (МФК), данный SEP определяет, каким образом будет осуществляться коммуникация с выявленными заинтересованными сторонами на протяжении подготовки и реализации проекта, включая предусмотренные процедуры рассмотрения жалоб. В SEP задокументировано, как будет проводиться консультирование с различными группами в сообществе, с указанием мер, которые будут реализованы для устранения барьеров к участию.

Справочник МФК *Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets*<sup>1</sup> указывает, что «хороший план SEP должен:

- описывать нормативные, кредиторские, корпоративные и (или) иные требования к консультациям и раскрытию информации;
- выявлять и расставлять приоритеты для ключевых групп заинтересованных сторон;
- предусматривать стратегию и график обмена информацией и консультаций с каждой из этих групп;
- описывать ресурсы и ответственность за реализацию мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами; и
- описывать, каким образом мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут интегрированы в систему управления компанией».

---

<sup>1</sup> Взаимодействие с заинтересованными сторонами: Практическое руководство для компаний, ведущих бизнес на развивающихся рынках, 2017

Таким образом, настоящий SEP подготовлен для выполнения вышеуказанных требований.

SEP следует рассматривать как «живой» документ, который будет регулярно пересматриваться и дополнительно обновляться по мере необходимости, чтобы отражать потребности проекта во взаимодействии с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла проекта, включая периоды перед основными фазами проекта, при любых новых или измененных операциях, модификациях в проектном решении, либо при выявлении новых заинтересованных сторон.

## 2. Предпосылки и описание Проекта

### 2.1. Предпосылки

Международный аэропорт Алматы является крупнейшим международным аэропортом Казахстана и расположен в 12 км к северо-востоку от центра города Алматы. Он окружен как открытыми землями, так и жилыми поселениями. Аэропорт находится к северо-востоку от района Турксиб, к северу от поселка Гульдала, к северо-западу от поселков Альмерек и Панфилово. Некоторые из этих жилых территорий находятся в черте города Алматы, а другие — в Турксибском районе, в более широком регионе Алматы.

Аэропорт функционирует с 1947 года, когда он использовался в гражданских и военных целях. В настоящее время аэропорт состоит из двух параллельных взлетно-посадочных полос, перронов (включающих рулежные дорожки и стоянки для воздушных судов), вертолетных площадок, а также связанных с ними объектов и инфраструктуры. К ним относятся автостоянки, сооружение для очистки сточных вод, дополнительные здания (например, для складских нужд, механического обеспечения, управления воздушным движением, ангары, пожарное депо и офисы), а также складские площади. Топливный комплекс аэропорта с прилегающими железнодорожными подъездными путями и надземными трубопроводами расположен в северной части аэропорта. Предыдущее здание терминала было построено в 2004 году после того, как пожар уничтожил прежнее здание терминала в конце 1990-х годов.



Рисунок 1. План Международного аэропорта Алматы



В Международном аэропорту Алматы недавно завершилось строительство нового международного терминала, который официально открылся в июне 2024 года. Наряду с этим развитием существующий терминал был модернизирован и перепрофилирован в терминал для внутренних рейсов, при этом были внесены дополнительные улучшения в сопутствующую инфраструктуру, такие как изменения автомобильной магистрали. Ожидается, что

терминалы будут обслуживать около шести миллионов пассажиров ежегодно, что делает данные усовершенствования полезными как для пассажиров, так и для персонала аэропорта.

Для Международного аэропорта Алматы был также разработан более широкий Генеральный план, рассчитанный на удовлетворение прогнозируемого роста спроса на услуги аэропорта в период с 2025 по 2050 годы. Новые объекты, являющиеся предметом данного SEP, соответствуют Первому этапу из пяти запланированных этапов..

Компоненты Проекта, планируемые к реализации в течение следующих пяти лет, направлены на удовлетворение текущих потребностей в пропускной способности, одновременно создавая основу для последующего развития. Поэтапный подход позволяет увязать расширение инфраструктуры с изменяющимися прогнозами спроса и обеспечивает гибкость в долгосрочном планировании. Основными составляющими Первого этапа Генерального плана (Проект) являются:

- Полная реконструкция основной взлетно-посадочной полосы
- Новая рулежная дорожка
- Новый грузовой перрон
- Полная реконструкция существующего перрона для VIP
- Новая площадка для противообледенительной обработки
- Реконструкция стоянок для воздушных судов
- Новое предприятие по бортовому питанию
- Расширение емкостей топливного комплекса и улучшение существующего топливного комплекса
- Реконструкция терминала для внутренних рейсов
- Новая система водоотведения и очистки сточных вод
- Новый головной офис и учебный центр
- Комплекс для аэродромного и наземного обслуживания

- Новые склады в наземной и аэродромной зонах
- Другие улучшения

Основные участники Проекта указаны в таблице 1 ниже.

Таблица 1: Основные участники Проекта

| Должность / функция                   | Организация   |
|---------------------------------------|---|
| Спонсор Проекта                       | компания TAV Airports Holding   |
| Регулирующие органы                   | Акиматы города Алматы и Талгарского района и соответствующие департаменты<br>Администрация гражданской авиации Казахстана<br>Аэропортовая комиссия  |
| Перспективные международные кредиторы | ЕБРР <a href="https://www.ebrd.com">https://www.ebrd.com</a><br>МФК <a href="https://www.ifc.org">https://www.ifc.org</a><br>ЕАБР <a href="https://eabr.org/en/">https://eabr.org/en/</a><br>DEG <a href="https://www.deginvest.de/">https://www.deginvest.de/</a>  |
| Консультанты                          | Shaneco and SE Solutions (Консультант по экологическим и социальным проектам Кредиторов)<br>WSP (Технический консультант Кредиторов)<br>Mott MacDonald Limited (Консультант по оценке воздействия на окружающую среду и социальную сферу, ОВОСС)<br>EcoSocio Analysts (местный Субконсультант, назначенный Консультантом ОВОСС)<br>Frekans (Консультант по вопросам шума) |



## 2.2. График реализации Проекта

Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами начался в 2020 году, на начальном этапе работ по строительству нового международного терминала. Он продолжался на всех стадиях работ — от подготовки проекта и в течение строительной фазы до его открытия в 2024 году.

Первый этап проекта по Генеральному плану в настоящее время находится в стадии подготовки, и, следовательно, взаимодействие продолжается, чтобы обеспечить учет обратной связи от заинтересованных сторон по мере разработки новых планов и проектов. Завершение Первого этапа планируется к 2028 году. Первый этап направлен на удовлетворение текущих потребностей в пропускной способности, одновременно создавая основу для последующего развития. Поэтапный подход позволяет увязать расширение инфраструктуры с изменяющимися прогнозами спроса и обеспечивает гибкость в долгосрочном планировании.

## 2.3. Нормативно-правовая база

Применимые юридические требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, общественным консультациям и раскрытию информации приведены в Приложении А и изложены ниже. ЭСТ 10<sup>2</sup> ЕБРР требует, чтобы «для проектов, которые, вероятно, будут связаны с неблагоприятными экологическими и (или) социальными рисками и воздействиями, клиент разработал и внедрил SEP или эквивалентный документированный процесс, соразмерный характеру и масштабу рисков, воздействий и стадии развития проекта. Для любого проекта, который требует оценки воздействия на окружающую среду и социальную сферу (ESIA), SEP будет применяться к требованиям по раскрытию информации и проведению консультаций».

ЭСТ 10 содержит следующие положения:

- SEP: Разработка SEP для того, чтобы определить, каким образом будет осуществляться коммуникация с выявленными заинтересованными сторонами на протяжении подготовки и реализации проекта;
- Раскрытие информации: Раскрытие соответствующей информации о проекте помогает заинтересованным сторонам лучше понимать риски, воздействия и возможности, связанные с проектом;
- Содержательные консультации: Если сотрудники и (или) затронутые сообщества будут или могут подвергаться значительным рискам или неблагоприятным воздействиям проекта, будут проведены содержательные консультации таким образом, чтобы предоставить

---

<sup>2</sup> Экологические и социальные требования ЕБРР (ЭСТ) 10 – Взаимодействие с заинтересованными сторонами, 2024 год

заинтересованным сторонам возможность выразить свое мнение о рисках, воздействиях и мерах по их снижению, а также чтобы инициатор проекта мог их рассмотреть и дать ответ;

- Механизм рассмотрения жалоб: Инициатор проекта должен быть осведомлен о проблемах заинтересованных сторон, связанных с проектом, и своевременно на них реагировать. Для этой цели будет создан эффективный механизм для получения и содействия в разрешении вопросов и жалоб заинтересованных сторон.

Кроме того, руководство МФК определяет следующие принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами, согласно которым оно должно:

- быть нацеленным на тех, кто, скорее всего, окажется затронутым, и включать всех представителей местных сообществ (включая женщин, пожилых людей, детей и др.);
- начинаться на ранней стадии, чтобы определить ключевые вопросы и повлиять на решения по проекту;
- быть свободным от внешних манипуляций, вмешательства, давления или запугивания;
- быть информированным в результате достаточного предварительного распространения информации;
- основываться на своевременной, актуальной, понятной и доступной информации, представленной на языке, предпочитаемом затронутыми сообществами;
- включать двусторонний диалог, который предоставляет обеим сторонам возможность обмениваться мнениями и информацией, выслушать друг друга и добиться рассмотрения и учета своих вопросов;
- быть документированным и включать четкие механизмы для своевременного реагирования на обеспокоенность, предложения и жалобы людей.
- рассматривать жалобы своевременно;
- при необходимости и возможности включать обратную связь в проект или программы и предоставлять отчетность заинтересованным сторонам;
- осуществляться на постоянной основе по мере необходимости в течение всего жизненного цикла проекта.

### 3. Определение и анализ заинтересованных сторон

#### 3.1. Определение заинтересованных сторон

В соответствии с требованиями ЕБРР и МФК относительно взаимодействия с заинтересованными сторонами, Международный аэропорт Алматы ранее и на постоянной основе определяет различных лиц и группы, которые затронуты или, вероятно, будут затронуты (прямо или косвенно) Проектом (затронутые стороны), либо проявляющих интерес к Проекту (иные заинтересованные стороны). Определенные группы заинтересованных сторон представлены в Таблице 2.

Поскольку Первый этап Генерального плана находится в процессе реализации, перечень заинтересованных сторон был обновлен и будет регулярно пересматриваться и обновляться на протяжении данного и последующих этапов.

Признавая важность содержательного взаимодействия, Международный аэропорт Алматы продолжит уделять внимание поддержанию отношений, рассмотрению текущих вопросов и обеспечению прозрачности в отношении своей деятельности и результатов работы.

Таблица 2. Определение заинтересованных сторон

| Группа заинтересованных сторон  | Заинтересованные стороны  | Сведения   |
|---|---|--|
| <b>Ключевые заинтересованные стороны</b>                                  |   |  |
| Местные сообщества, подверженные воздействию шума и транспортной нагрузки | <p>Объекты имущества в сообществах вдоль маршрутов воздушного движения, особенно те, которые подвержены высоким уровням шума и включены в программу шумоизоляции.</p> <p>Местные предприятия (коммерческие, промышленные и сельскохозяйственные) вдоль маршрутов воздушного движения.</p> | Сообщества сел Альмерек, Гульдала, Панфилово и Турксибского района |

| Группа заинтересованных сторон   | Заинтересованные стороны  | Сведения   |
|--|---|--|
|  | Объекты недвижимости и предприятия, расположенные рядом и вдоль подъездных дорог, используемых пассажирами аэропорта и персоналом.  |  |
| Местные сообщества в пределах зон/территорий безопасности                                  | Объекты недвижимости в пределах предполагаемой Зоны общественной безопасности (ЗОБ) / Санитарно-защитных зон (СЗЗ)..  | Местные предприятия (промышленные, коммерческие и сельскохозяйственные), а также жилые дома.   |
| Неправительственные организации (НПО), имеющие интерес к культурному наследию <sup>3</sup> | Местные жители и активисты в сфере культурного наследия.  | ICOMOS Казахстан (Ассоциация по сохранению памятников) <a href="http://www.icomos.org">www.icomos.org</a><br>Инициативные группы: «Archcode Almaty» <a href="http://www.archcode.kz">www.archcode.kz</a><br>«Let's Protect Almaty»<br><a href="https://www.facebook.com/groups/101045316913046/">https://www.facebook.com/groups/101045316913046/</a><br>«Protect Kok-Zhailau»<br>«ALMATY is a beloved city»<br>«Alma-Ata is my home»<br>«Almaty Public Council»<br>Общественный совет Алматы «Зеленое спасение» |
| Организации и благотворительные фонды, поддерживающие                                      | Домохозяйства, подверженные шуму свыше 55 децибел, получающие государственную поддержку, а также семьи с больными, с плохими жилищными условиями, с большим количеством иждивенцев (например, | Asar Ume <a href="https://asarume.kz/#contact">https://asarume.kz/#contact</a><br>Общественное объединение «Добровольное общество инвалидов Турксибского района» (+7 (727) 236-76-00, +7 (727) 235-34-18)<br>Общество инвалидов «ALTYN TIME»   |

<sup>3</sup> Экологические и социальные требования ЕБРР (ЭСТ) 10 – Взаимодействие с заинтересованными сторонами, 2024 год

| Группа заинтересованных сторон   | Заинтересованные стороны   | Сведения  |
|--|--|---|
| уязвимые группы населения  | пожилых людей и детей), и живущие в условиях бедности.                               | Республиканский координационный союз по защите прав инвалидов   |
| Работники Международного аэропорта Алматы                                | Работники и их представители, профсоюзы и службы экстренного реагирования аэропорта. | Офисы аэропорта, офис профсоюза   |
| Временные строительные рабочие   | Рабочие подрядных организаций, субподрядчиков и поставщиков услуг                    | Подрядные строительные компании, их субподрядчики и поставщики услуг пока полностью не определены. На сегодняшний день выбран единственный подрядчик — YDA (турецкая международная строительная компания). В ближайшие месяцы будут определены другие.  |
| Коммерческие операторы в Международном аэропорту Алматы                  | Операторы аэропорта, водители такси, коммерческие арендаторы и их работники.         | Коммерческий департамент аэропорта  |
| Национальные, региональные и местные органы власти и регулирующие органы | Государственные органы и регулирующие структуры.                                     | <p>Правительство Республики Казахстан<br/> Министерство транспорта РК<br/> <a href="http://www.miid.gov.kz/en">http://www.miid.gov.kz/en</a><br/> Министерство культуры и спорта РК <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/mks">https://www.gov.kz/memleket/entities/mks</a><br/> Министерство обороны РК <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/mod?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/mod?lang=ru</a></p> <p>Министерство труда и занятости РК<br/> <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek?lang=ru</a><br/> Министерство здравоохранения РК <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm?lang=ru</a><br/> Санитарно-эпидемиологическая служба (департамент)<br/> Комитет гражданской авиации при Министерстве транспорта РК<br/> <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/aviation?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/aviation?lang=ru</a></p> |

| Группа заинтересованных сторон | Заинтересованные стороны | Сведения   |
|--------------------------------|--------------------------|--|
|                                |                          | <p>АО «Администрация гражданской авиации Казахстана»<br/> Аэропортовая комиссия <a href="http://www.caakz.com/ru/">http://www.caakz.com/ru/</a><br/> Акимат Алматинской области <a href="http://zhetysu.gov.kz/">http://zhetysu.gov.kz/</a><br/> Акимат города Алматы <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty?lang=ru</a><br/> Акимат Талгарского района <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/zhetysu-talgar?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/zhetysu-talgar?lang=ru</a><br/> Акимат Илийского района <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/zhetysu-ile?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/zhetysu-ile?lang=ru</a><br/> Управление «Зеленой экономики» г. Алматы <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-eco?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-eco?lang=ru</a><br/> Департамент санитарно-эпидемиологического контроля г. Алматы <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/departament-kkbtu-almaty?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/departament-kkbtu-almaty?lang=ru</a><br/> Управление архитектуры и градостроительства Алматинской области <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-ugask?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-ugask?lang=ru</a><br/> <a href="http://saulet.zhetisu.gov.kz/">http://saulet.zhetisu.gov.kz/</a><br/> Управление туризма и внешних связей г. Алматы <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-tourism?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-tourism?lang=ru</a><br/> Департамент полиции Алматинской области <a href="http://mvd.gov.kz/portal/page/portal/almo/MAIN">http://mvd.gov.kz/portal/page/portal/almo/MAIN</a><br/> Акимат Турксибского района г. Алматы <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-turksib?lang=kk">https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-turksib?lang=kk</a><br/> Акимат Гульдалинского сельского округа <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/zhetysu-talgar?lang=ru">https://www.gov.kz/memleket/entities/zhetysu-talgar?lang=ru</a><br/> НИИ АлматыГенПлан <a href="https://almatygenplan.kz">https://almatygenplan.kz</a><br/> Центр развития города Алматы <a href="https://almatydc.kz">https://almatydc.kz</a><br/> РГП на ПХВ «Казреставрация» при Министерстве культуры и спорта РК <a href="https://kazrestavratczia.kz/index.php?lang=ru">https://kazrestavratczia.kz/index.php?lang=ru</a><br/> Местные органы по охране окружающей среды</p> |



| Группа заинтересованных сторон         | Заинтересованные стороны   | Сведения  |
|--|--|---|
|  |  | <a href="https://eco-almaty.kz">https://eco-almaty.kz</a>   |
| Международные кредиторы                | МФК, ЕБРР, Deutsche Investitions - und Entwicklungsgesellschaft (DEG) и Евразийский банк развития (ЕАБР)   | МФК <a href="http://www.ifc.org">www.ifc.org</a><br>ЕБРР <a href="http://www.ebrd.com">www.ebrd.com</a><br>DEG <a href="http://www.deginvest.de">www.deginvest.de</a><br>ЕАБР <a href="http://www.eabr.org">www.eabr.org</a>  |
| <b>Прочие заинтересованные стороны</b> |  |   |
| Пользователи аэропорта                 | Путешествующие пассажиры, а также их семьи, друзья или водители  | Airport website and notice boards <a href="http://www.alaport.com">www.alaport.com</a>  |
| НПО                                    | Ряд НПО могут быть заинтересованы в обсуждении экологических аспектов Проекта, включая, среди прочего: Региональный центр экологии и охраны здоровья, «Зеленое спасение», Экологический фонд Казахстана и WWF Казахстан. | Posadiderevo.kz <a href="http://posadiderevo.kz">http://posadiderevo.kz</a><br>AirVision.kz <a href="https://airvision.kz">https://airvision.kz</a><br>Association of Environmental organisations of Kazakhstan <a href="https://aeok.kz">https://aeok.kz</a><br>Clean Air Almaty <a href="https://airkaz.org/almaty.php">https://airkaz.org/almaty.php</a><br>EcoUnion Tabigat <a href="https://ecounion.kz/?page_id=3278">https://ecounion.kz/?page_id=3278</a><br>Protect Kok-Zhailau<br>Green Salvation <a href="http://esgrs.org">http://esgrs.org</a> |
| Средства массовой информации           | Региональные и местные СМИ.  | KazTAG <a href="https://kaztag.kz/ru/">https://kaztag.kz/ru/</a><br>Zakon.kz <a href="https://www.zakon.kz">https://www.zakon.kz</a><br>Kazinform, <a href="http://kazinform.kz">http://kazinform.kz</a><br>Nur.kz <a href="http://nur.kz">http://nur.kz</a>  |

| Группа заинтересованных сторон | Заинтересованные стороны               | Сведения  |
|--------------------------------|--|---|
|                                |  | Delovoy Kazhakstan <a href="https://dknews.kz">https://dknews.kz</a><br>Vremya <a href="http://www.time.kz">www.time.kz</a>                 |
| Местные учреждения             | Местные больницы, школы и университеты | Военный клинический госпиталь МО РК<br>Поликлиника №28<br>Городская клиническая больница<br>Школы №44 и №32<br>Академия гражданской авиации |

Если вы являетесь заинтересованной стороной, которая не была указана в таблице выше и хотели бы получать информацию о Проекте, пожалуйста, свяжитесь с Проектом по адресу, указанному в Главе 6.

## 4. Прошрое взаимодействие с заинтересованными сторонами

### 4.1. Проект строительства терминала аэропорта 2020–2024

#### Этап подготовки 2020–2021

За последние пять лет МАА установил тесные рабочие отношения с соответствующими министерствами, региональными, муниципальными и местными органами власти, сосредоточенными на предыдущей строительной деятельности, завершенной в 2024 году. Например, предыдущий подрядчик TAV консультировался с местными органами власти по поводу предлагаемого варианта развития, и в результате Акимат города Алматы создал Рабочую группу, в которую вошли все профильные департаменты акимата города Алматы. В эту Рабочую группу также были включены ЕРС-подрядчик (TAV Construction) и местная проектная команда.

В 2020 году варианты расширения МАА были представлены и обсуждены с акимом Алматы и Президентом Казахстана.

Национальная процедура ОВОС по данному проекту была завершена, экспертная проверка финализирована в августе 2021 года. Общественные консультации проводились в соответствии с национальными нормативами. Так как это было во время пандемии Covid, общественные слушания пришлось проводить онлайн. Они состоялись в декабре 2020 года и феврале 2021 года. Объявления на казахском и русском языках были размещены в местной газете («В ваши руки») и на сайте Управления «Зеленая экономика» города Алматы (<https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-eco?lang=ru>) за месяц до мероприятия. Более 120 участников, включая членов сообщества и НПО, приняли участие в этих мероприятиях.

Основные вопросы, поднятые сообществами и НПО, в основном касались переноса VIP-терминала и его ценности как объекта культурного наследия.

Были проведены обширные консультации с «Казреставрацией» (органом при МКС РК) и международными консультантами относительно предложенного переноса здания VIP-терминала и его культурной ценности. Разрешение на перенос здания VIP-терминала было выдано позднее в том же году на основании полученных рекомендаций национальных и международных экспертов и консультантов по культурному наследию.

Другие вопросы, поднятые в ходе консультаций, включали компенсацию за утраченные деревья и зеленые насаждения, защиту птиц, а также воздействие шума и вибрации на близлежащие сообщества в период строительства. Также обсуждались предложения по транспортному моделированию для решения проблем доступа к аэропорту, таких как парковка, очереди и доступность общественного транспорта. Проект включил меры по смягчению этих проблем в свой дизайн, а в ходе строительства были реализованы управленческие практики для минимизации или предотвращения шумового и вибрационного воздействия.

Таблица 3. Сводка процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами в рамках строительной деятельности 2020–2025 гг.

| Дата            | Событие   | Сводка   |
|-----------------|---|--|
| 28 декабря 2020 | Первое мероприятие по раскрытию информации для общественности, проведенное в онлайн-формате | Информирование заинтересованных сторон о проекте и утрате OVIPT. |

| Дата                  | Событие   | Сводка   |
|-----------------------|---|--|
| 17 марта 2021         | Первая встреча с TAV, кредиторами, проектной командой и LTA                     | Начало еженедельных встреч для мониторинга прогресса и соответствия требованиям.                   |
| 25 марта 2021         | Первое общественное консультационное мероприятие                                | Были предоставлены гарантии заинтересованным сторонам и собрана обратная связь через онлайн-опрос. |
| Июнь 2021             | Обширные консультационные встречи для рассмотрения вопросов и опасений по OVIPT | Обсуждались варианты возможного переноса VIPT.   |
| 6–8 апреля 2022       | Визит проектной команды в аэропорт Алматы                                       | Осмотр территории и заключительное совещание для рассмотрения вопросов заинтересованных сторон.    |
| 4 июля 2022           | Фаза 2 общественных консультаций (30 дней)                                      | Опубликован концептуальный проект; собрано 63 комментария.   |
| 24 июня – 4 июля 2022 | Фокус-группы, организованные работником по связям с сообществом (CLO)           | Сессии с участием студентов, пассажиров и архитекторов; собрано 87 комментариев.                   |
| 20 июля 2022          | Гибридное общественное консультационное мероприятие                             | Обсуждались два варианта концептуального проекта.  |
| 29 июля 2022          | Встреча с техническим консультантом кредиторов                                  | TAV представил два дополнительных проекта для рассмотрения.  |
| 6 сентября 2022       | Фаза 3 общественных консультаций  | Опубликован проект финального дизайна и методология строительства; распространен документ FAQ.     |
| 12 сентября 2022      | Первое общественное консультационное мероприятие                                | Представлено обоснование методов строительства.  |
| 30 сентября 2022      | Общественные консультации по мерам смягчения                                    | Обсуждались меры по смягчению и возможности участия заинтересованных сторон.                       |
| 3 февраля 2025        | Встреча с представителями «Зеленого спасения»                                   | Посещение музейной экспозиции реконструированного NVIPT.   |
| 5 июля 2025           | Финальная официальная встреча с заинтересованными сторонами                     | Обсуждение музейной экспозиции NVIPT.  |

В рамках национального ОВОС и международного ОВОСС были успешно раскрыты следующие документы:

Неформализованное резюме (Том I отчета ОВОСС) (английский, русский, казахский) – Almaty International Airport (alaport.com)

Отчет ESIA с техническими приложениями (английский, русский)

План экологического и социального управления (ESMP) (английский, русский) – Almaty International Airport (alaport.com)

План экологических и социальных мероприятий (ESAP) (английский, русский)

План взаимодействия с заинтересованными сторонами (SEP) (английский, русский, казахский) – Международный аэропорт Алматы (alaport.com)

Рамочный документ по приобретению земель и переселению (английский, русский, казахский) – Almaty International Airport (alaport.com)

Программа шумоизоляции (английский, русский, казахский) – Международный аэропорт Алматы (alaport.com)

Проектные документы для нового VIP-терминала и план по сохранению/улучшению существующего VIP-терминала (казахский, русский)

Буклет с часто задаваемыми вопросами (FAQ) (английский, русский, казахский)

После 30-дневных консультаций в соответствии с национальными и требованиями кредиторов, обратная связь заинтересованных сторон была включена в финальный отчет ESIA.

#### Этап строительства 2022–2024

Надежная и исчерпывающая информация о проекте предоставлялась заинтересованным сторонам с учетом местных условий, а также культурных и языковых предпочтений. Документация и обновления публиковались на сайте МАА (<https://alaport.com>). Эта платформа, управляемая TAV, продолжает предоставлять ключевую информацию и на этапе эксплуатации, включая обновления по планам мероприятий по снижению шума. Заинтересованные стороны также могут задавать вопросы через онлайн-форму на сайте, что особенно удобно во время поездок.

Для обеспечения инклюзивного, своевременного и безопасного взаимодействия в условиях пандемии COVID-19 использовались различные методы раскрытия информации — включая виртуальные встречи, онлайн-платформы, пресс-релизы и целевые публикации в местных СМИ и социальных сетях (см. Таблицу 4), — чтобы учитывать разные потребности заинтересованных сторон и ограничения в области здравоохранения.

Таблица 4. Используемые методы раскрытия информации с учетом ограничений, связанных с COVID-19

| Группа заинтересованных сторон | Раскрываемая информация   | Методы коммуникации  |
|--------------------------------|---|--|
| Работники аэропорта            | Изменения в действующих процедурах и планах эксплуатации аэропорта, включая планы реагирования на чрезвычайные ситуации (ERP), изменения в точках доступа.<br>Информация о гарантии занятости, изменениях условий труда.<br>Предложения по зонам безопасности и санитарно-защитной зоне (СЗЗ).<br>Изменения эксплуатационных ограничений, доступность стоянок для самолетов, временные маршруты и любая другая важная операционная информация для пользователей аэродрома в целом. Информация об ограничениях ВПП | Вебсайт аэропорта<br>Пресс-релизы<br>Социальные сети<br>Коммуникация через местные акиматы<br>NOTAM и ATIS |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | распространялась всеми возможными способами.<br>Механизм подачи и рассмотрения жалоб  |  |
| Local communities including vulnerable groups<br>Local institutions  | Project documentation, especially the Non-Technical Summary (NTS), grievance mechanism, SEP, ESAP, Noise Action Plan including noise insulation scheme, Design documents for the relocation of the VIP terminal building.<br>Timeline of construction with details of potential traffic delays, road closures and noisy activities.<br>Noise Insulation Program<br>Employment opportunities.<br>Environmental performance and monitoring results.<br>Proposals for the safety zones and the SPZ<br>Information regarding resettlement and land acquisition including rights and entitlements<br>Grievance mechanism | National and local newspapers and radio<br>Social media<br>Information centres / boards<br>MAA job vacancies on telegram<br>Head-hunter<br>Airport website<br>Project leaflets / letters<br>Provision of information in Almaty employment centre<br>In person / telephone assistance for vulnerable groups<br>Virtual community meetings |
| National, regional and local governments, authorities and regulators | Supporting documentations / assessment for all permits / authorisations required for the project.<br>Modelling / monitoring to inform discussions on safety zones and the SPZ.<br>Evidence required as a condition of permitting / approvals over the life of the project.  | All technical and non-technical<br>Project documentation<br>Monitoring results<br>Email<br>Virtual meetings  |
| Organizations and personnel within the Project                       | NTS<br>Tender documentation and results<br>Contractor selection process<br>Procurement requirements with environmental, health and safety (EHS) and workers protection requirements<br>Grievance mechanism  | Notice boards<br>Site inductions<br>Virtual meetings<br>Meetings and toolbox talks<br>Emails   |
| NGOs   | Project information and NTS if requested.<br>Proposals for the safety zones and the SPZ<br>If triggered information regarding resettlement and land acquisition including the schedules and procedures for implementation of the Resettlement Plan.   | Media<br>Airport website<br>Emails<br>Meetings<br>Telephone  |
| International lenders  | All project documentation<br>Proposals for the safety zones and the SPZ<br>Notification if resettlement and land acquisition if triggered.<br>Monitoring and measuring results<br>Monthly project updates   | Emails<br>Telephone<br>Virtual meetings<br>Meetings  |
| Mass media outlets   | Project information and NTS if requested.<br>Proposals for the PSZ and SPZ<br>Notification of resettlement and land acquisition if triggered.   | Emails<br>Interviews<br>Telephone<br>TV Programs   |

Гендерные, возрастные и инвалидные аспекты были включены в SEP и методы взаимодействия. Мероприятия по взаимодействию разрабатывались так, чтобы обеспечивать доступность как по месту проведения, так и по времени. Для пожилых и маломобильных жителей, испытывавших



трудности с доступом к информации онлайн или с посещением встреч из-за ограничений мобильности, использовались альтернативные каналы: радиопередачи и публикации в газетах. Местные акиматы также размещали информацию о проекте. Встречи проводились в доступных местах и в часы, удобные для семейной жизни и домашних обязанностей. CLO МАА отслеживал обратную связь от уязвимых групп и разрабатывал дополнительные методы вовлечения по мере необходимости, чтобы усилить их участие в консультациях ESIA.

В ходе строительства МАА проводил ежемесячные консультационные встречи с заинтересованными сторонами, о которых публиковались объявления на сайте [www.alaport.com](http://www.alaport.com) или через местные акиматы на их сайтах и в социальных сетях. В конце 2023 года обсуждения с акиматами были сосредоточены на мерах смягчения в сообществах сел Гульдала, Кызылту-2, Альмерек и Панфилово.

#### **4.2. Программа шумоизоляции (NIP)**

В апреле 2024 года Международный аэропорт Алматы (МАА) инициировал ряд мероприятий по взаимодействию с членами сообщества, подвергающимися воздействию повышенных уровней шума (свыше 60 дБ), с целью информирования о Программе шумоизоляции (NIP) и выявления добровольцев для участия в ней. Программа разработана для снижения воздействия авиационного шума на здания и уменьшения уровня шумового воздействия для имеющих право на участие прилегающих сообществ. Жители, считающие, что авиационный шум влияет на их дома и образ жизни, могут принять участие в программе.

Для повышения осведомлённости о Программе в 2024 году началась активная работа с сообществами: сотрудники аэропорта распространяли информацию о программе среди домохозяйств в местных сообществах, отвечающих критериям. Для прямой коммуникации, выражения обеспокоенности, запросов и подачи заявок использовались WhatsApp и электронная почта. В отобранных для участия в программе домах проводятся осмотры и обследования акустическими инженерами для замера уровней шума внутри и снаружи помещений. Собранные данные анализируются и оформляются в виде официального отчёта. Затем подрядчик, специализирующийся на шумоизоляции частных домов, проводит инспекцию, чтобы определить, какие меры необходимы для минимизации проникновения шума. На сегодняшний день основными решениями стали установка тройных стеклопакетов и утепление кровли.

Работа по повышению осведомлённости о Программе (собрания и раздаточные материалы) в течение 2024 года привела к запуску пилотного проекта NIP в отдельных домах в 2025 году. По состоянию на июнь 2025 года участие в Программе подтвердили 115 домохозяйств. Реализация NIP ожидается в три этапа до 2040 года, поэтому коммуникация о ходе её мероприятий и достигнутых результатах будет оставаться важной.

#### **4.3. Санитарно-защитная зона (СЗЗ) и зоны общественной безопасности (ЗОБ)**

ОВОСС 2022 года способствовала возобновлению обсуждений необходимости установления зон охраны и безопасности. Законодательство Казахстана предусматривает возможность только допустимого строительства вблизи аэропорта, однако данное требование не всегда соблюдается. В исследовании безопасности 2020 года было предложено установить зону общественной безопасности (ЗОБ), ориентированную на физическую безопасность сообществ вблизи аэропорта, которые могут пострадать при взлёте и посадке воздушных судов. В то же время в 2020 году Министерство здравоохранения рекомендовало МАА подать заявку на установление санитарно-защитной зоны (СЗЗ) для регулирования территорий, подверженных воздействию шумового загрязнения, выбросов в атмосферу, загрязнения воды и почвы в результате деятельности аэропорта.

В результате совещаний, состоявшихся в 2024 и 2025 годах, была создана Рабочая группа для определения хода реализации и принятия решений по вопросам ЗОБ и СЗЗ. Первое обсуждение состоялось в мае 2025 года, и дискуссии будут продолжаться до тех пор, пока не будет сформирован план по ЗОБ и СЗЗ и не будут поданы необходимые официальные заявки.

## 5. План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Для обеспечения эффективной реализации взаимодействия с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта по расширению аэропорта Алматы разработана и реализуется поэтапная программа взаимодействия в соответствии с надлежащей международной отраслевой практикой и международными стандартами. Эта программа направлена на обеспечение прозрачности, содействие инклюзивному участию и оперативное реагирование на обеспокоенность заинтересованных сторон. Ключевые мероприятия адаптируются к меняющимся обстоятельствам и охватывают внутреннюю организационную готовность, подготовительное раскрытие информации и активное взаимодействие в период строительства. Программа структурирована следующим образом:

### Сводка новых мероприятий ОВОСС:

#### 1. Подготовительный этап:

- Создание веб-страницы Проекта с функциями «вопросы и ответы» и подачи жалоб.
- Постоянная реализация механизма рассмотрения жалоб, поддерживаемая информационными кампаниями через пресс-релизы, социальные сети и информационные стенды.
- Ключевые документы, т.е. пакет ОВОСС через онлайн-платформы и в печатной форме в акимате и офисах аэропорта по мере необходимости. Пакет ОВОСС на казахском и русском языках включает нетехническое резюме, полный отчет ОВОСС с приложениями, план управления природоохранной и социальной деятельностью (ПУПСД) и настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами (SEP).
- Пакет ОВОСС доступен на сайте МАА для ознакомления и комментариев с сентября 2025 года по 6 октября 2025 года. Общественные слушания были проведены 7 сентября 2025 года в Доме культуры по адресу: ул. Майлина, 42, Алматы, с целью представления выводов ОВОСС по Проекту Horizon. Мероприятие было организовано МАА и в нем приняли участие представители Mott MacDonald, EcoSocio Analysts Consultants, МАА и около 60 членов местного сообщества, из которых 16 были женщины. Встреча началась в 11:30 и продолжалась один час. Презентация охватывала цели ОВОСС, обзор составляющих Проекта, методику оценки, ключевые выводы и предлагаемые меры по смягчению. После презентации был проведен короткий перерыв, в течение которого регистрировались вопросы (см. Таблицу 5).

Таблица 5. Summary of 7 September 2025 public consultation feedback and responses

| Комментарии / Вопросы   | Ответ  |
|---|--|
| Была выражена обеспокоенность по поводу неудобств для населения из-за асфальтового завода вблизи с. Альмерек. | МАА зафиксировал обеспокоенность, обменялся контактными данными с жителями и обязался провести расследование проблемы. Специалист по |

|   |  |
|---|--|
|   | связям с сообществами (CLO) сообщит о результатах.   |
| Планируемое изъятие гаражей вдоль ул. Ахметова для общественных нужд.   | Это вопрос, относящийся к компетенции городского акимата, и не касается аэропорта. Представители местного акимата ответили, разъяснив процесс изъятия и обозначив дальнейшие шаги.   |
| Вопросы по Программе шумоизоляции (NIP) относительно того, какие дома охватываются программой.  | Поддержка предусмотрена для частных домов. МАА будет поддерживать контакт, оценивать расположение и состояние домов и рассматривать возможные решения. Процесс включает анализ карт для определения воздействия и проведение осмотра на месте с участием технических специалистов. |
| Вопросы по NIP о том, как работает шумоизоляция.  | МАА уточнит у технической группы особенности конкретного дома, однако обычно она осуществляется путем замены окон на двухкамерные стеклопакеты с толстыми стеклами и широкими рамами.  |
| Легализация дома, построенного в 1940 году, который был зарегистрирован, но возникли административные трудности при обновлении технического паспорта. | Представитель акимата решил вопрос, организовав личную встречу с жителем для его урегулирования.   |
| Прерывистое подключение к интернету из-за траекторий полетов.   | МАА обсудит этот вопрос со специалистами КазАэроНавигации и предоставит ответ заявителю.   |

- Индивидуальные ответы были предоставлены на все вопросы, и МАА взял на себя обязательство обеспечить последующую обратную связь. Каналы связи были доведены до сведения и предоставлены в удобной форме, включая QR-код, ведущий на журнал подачи вопросов, сайт МАА и адрес электронной почты. Комментарии можно подавать до 6 октября 2025 года.

## 2. Этап строительства:

- Распространение буклетов с ответами на часто задаваемые вопросы на местных языках и установка информационных стендов на строительных площадках.
- Непрерывный сбор отзывов заинтересованных сторон через механизмы подачи жалоб и обновление SEP.
- Информирование жителей о графиках строительных работ, включая виды деятельности с высоким уровнем риска или шумности, посредством писем, объявлений и сайта аэропорта.
- Ежеквартальные обновления для заинтересованных сторон о закупках и контроле подрядчиков.

Такой системный подход будет способствовать своевременной коммуникации, инклюзивности и эффективному урегулированию жалоб на всех этапах реализации Проекта.

Таблица 6. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами

| Мероприятие  | Цель  | Механизмы взаимодействия  | Заинтер. стороны  | Частота  | Ответствен. стороны                                      |
|--|---|---|---|--|--|
| Механизм рассмотрения жалоб (GRM)  | Рассматривать обеспокоенность заинтересованных сторон, особенно касающуюся эксплуатационных воздействий, таких как шум, транспорт и качество воздуха, и включать обратную связь в планы мероприятий | Механизм подачи жалоб (онлайн, буклеты с номером телефона специалиста по связям с сообществами (CLO), электронная почта, горячая линия, местный акимат). При нерешении жалобы, связанной с вопросами предоставления государственных услуг, землепользования и административных нарушений, она может быть передана в акимат в письменной форме. Регулярный мониторинг CLO заявок и последующих действий. | Заявители   | Постоянно в течение новых строительных и эксплуатационных этапов | CLO MAA  |
| Информация о природоохранной эффективности, особенно в части непрерывного мониторинга шума   | Предоставлять заинтересованным сторонам сводки результатов мониторинга и любых последующих изменений в плане мероприятий по шуму  | Публичная отчетность  | Все заинтересованные стороны  | Постоянно в течение строительства и эксплуатации                 | CLO MAA  |
| Раскрытие информации о Программе шумоизоляции и строительной деятельности  | Ознакомить соответствующие заинтересованные стороны с программой шумоизоляции и другой строительной деятельностью   | Веб-сайт <a href="http://www.alaport.com">www.alaport.com</a> , распространение буклетов среди затронутых сообществ, индивидуальные и групповые встречи и консультации, информационные стенды   | Местные сообщества, включая жителей в зоне реализации и плана мероприятий по шуму | Ежемесячно   | CLO MAA  |
| Взаимодействие с соответствующими регулирующими органами и раскрытие информации о текущей эффективности (успехах/проблемах) СЗЗ и ЗОБ, включая | Обеспечить информированность всех заинтересованных сторон о зонировании и ограничениях на будущее развитие  | Веб-сайт аэропорта, консультационные встречи с местными сообществами  | Местные сообщества, включая жителей в пределах СЗЗ и ЗОБ/ЗАБ                      | Постоянно  | Подразделение MAA по экологическим и социальным вопросам |

|   |   |   |                              |          |         |
|---|---|---|------------------------------|----------|---------|
| реализуемые меры по снижению последствий для здоровья населения |   |   |                              |          |         |
| Обновление SEP  | Обновлять методы содержательного взаимодействия, вести учет мероприятий по взаимодействию       | Веб-сайт МАА                                    | Все заинтересованные стороны | Ежегодно | CLO МАА |
| Ежегодная экологическая и социальная отчетность                 | Подводить итоги экологической и социальной эффективности, урегулирования жалоб и обновления SEP | Публикация сводного отчета (ESAMR) на сайте МАА | Все заинтересованные стороны | Ежегодно | CLO МАА |

## 6. Ресурсы и обязанности

Общая ответственность за реализацию настоящего Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (SEP) возложена на МАА и работника по связям с общественностью проекта (CLO). Ключевая задача заключается в том, чтобы надлежащим образом фиксировать комментарии заинтересованных сторон в четкой и поддающейся проверке «цепочке» с указанием комментариев, их источника и того, как они были учтены, например, при управлении новыми строительными работами по Проекту или в процедурах аэропорта.

Для строительства нового Проекта МАА назначит старшего работника для участия в мероприятиях по проведению общественных консультаций и назначит Руководителя проекта (PM), который будет осуществлять общее руководство и координацию деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами, требуемой в рамках строительных работ. Кроме того, в МАА работают специалисты по охране окружающей среды и взаимодействию с сообществами, реализующие систему экологического и социального менеджмента МАА.

МАА назначила штатного CLO и помощника для управления реализацией SEP и Программы шумоизоляции (NIP). Дополнительно директор Департамента корпоративных коммуникаций определит контактные лица в популярных местных и региональных газетах, на радио и телеканалах, предоставит им первоначальную информацию о Проекте и включит их в список рассылки о предстоящих мероприятиях. Департамент коммуникаций отвечает за управление контактами через веб-сайт. МАА окажет поддержку местным акиматам, которые несут ответственность за распространение информации среди своих избирателей, например о деятельности по Проекту и механизме подачи жалоб.

## 7. Механизм подачи жалоб

### Цель

Механизм подачи жалоб МАА основан на принципе предоставления доступного, прозрачного, совместимого с правами человека, диалогового механизма для получения и рассмотрения замечаний, отзывов и жалоб от заинтересованных и затронутых сторон. Жалоба может быть определена как фактическая или предполагаемая проблема, которая может служить основанием для требования. В качестве общей политики МАА и ее партнеры по проекту будут действовать на



упреждение в целях предотвращения жалоб посредством реализации мер управления, включая меры по смягчению, повышению эффективности и мониторингу, определенных в процессе оценки и планирования, а также посредством взаимодействия с сообществами через раскрытие информации и содержательное участие.

Представленный здесь процесс механизма подачи жалоб, показанный на рисунке 2, позволит рассматривать обращения оперативно и эффективно, прозрачным образом, культурно приемлемым и легко доступным для всех заявителей и сегментов затронутых сообществ, бесплатно и без репрессий. В любое время любой человек сможет подать жалобу в рамках Проекта, если он считает, что какая-либо практика негативно влияет на сообщество, окружающую среду или его качество жизни. Также можно подать комментарии и предложения. Процесс механизма подачи жалоб разработан таким образом, чтобы быть доступным для всех лиц, независимо от языка, грамотности, физических возможностей или трудового статуса. Процесс позволяет подавать жалобы лично, в цифровом виде, по электронной почте, а также через письменные или онлайн-формы. Все формы заявлений и инструкции доступны на местных языках, включая казахский, русский и английский, простым, нетехническим языком для обеспечения понятности независимо от уровня грамотности.

Любая проблема может быть поднята, например, касающаяся деятельности Проекта в части управления экологическими и социальными воздействиями, соблюдения политик и процедур Проекта или выполнения обязательств. Механизм подачи жалоб не ограничивает доступ к судебным или административным средствам защиты. МАА будет информировать заинтересованные и затронутые стороны, включая затронутые сообщества, о процессе подачи жалоб в ходе своей деятельности по взаимодействию и будет регулярно отчитываться перед общественностью о его реализации, обеспечивая при этом конфиденциальность данных затронутых лиц.

Рассмотрение жалоб будет осуществляться культурно приемлемым образом, конфиденциально, объективно, с учетом чувствительности и в соответствии с потребностями и интересами заинтересованных сторон. В случае жалоб, связанных с насилием, домогательствами или гендерно-обусловленным насилием (обобщающий термин для любого вредоносного действия, совершаемого против воли человека и основанного на социально приписываемых различиях между женщинами и мужчинами), будет применен ориентированный на пострадавшего<sup>4</sup> подход. Механизм также позволит подавать и рассматривать анонимные жалобы. МАА обязуется защищать личность заявителя и обрабатывать персональные данные в соответствии с законодательными требованиями.

### **Команда CLO**

МАА будет нести общую ответственность за сбор и обработку комментариев/жалоб и реагирование на них. В зависимости от характера комментария/жалобы может потребоваться поддержка многостороннего комитета по авиационной безопасности. Компания TAV назначила специалиста по связям с сообществами (CLO) и его помощника в МАА. Эти два работника будут отвечать за взаимодействие с сообществами и организацию коммуникаций с затронутыми сообществами на этапах подготовки, строительства и эксплуатации.

Команда CLO будет документировать и фиксировать взаимодействие с заинтересованными сторонами, как предусмотрено в SEP, а также оценивать эффективность взаимодействия для подготовки соответствующих обновлений SEP. Команда CLO будет отвечать за руководство реализацией SEP и прием и направление комментариев и замечаний. Команда CLO будет поддерживать механизм подачи жалоб и отчитываться о жалобах руководству МАА/TAV.

---

<sup>4</sup> В подходе, ориентированном на пострадавшего, пострадавший находится в центре процесса реагирования, а решения принимаются исходя из его потребностей, выбора и возможностей.



Особое внимание уделяется тому, чтобы команда CLO имела надлежащую подготовку для взаимодействия с заявителями и управления механизмом подачи жалоб. Кроме того, будет действовать процедура обжалования для заявителей, которые не согласны с предлагаемыми мерами TAV по урегулированию жалобы. Для рассмотрения апелляций TAV создала Комитет по рассмотрению жалоб (КРЖ), в состав которого войдут CLO проекта, представители департамента корпоративных коммуникаций, департамента по связям с клиентами, руководитель строительства, руководитель эксплуатации и др.

В таблице 7 приведены контактные данные механизма подачи жалоб. Любые комментарии или замечания могут быть поданы в МАА в письменной форме (по почте, электронной почте или путем заполнения формы жалобы (пример приведен в Приложении А)) или устно по телефону. Принимаются как подписанные, так и анонимные жалобы.

Таблица 7. Контактные данные для подачи жалоб

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>ФИО</b>       | Позднякова Мария   |
| <b>Должность</b> | Специалист по социальным вопросам/CLO  |
| <b>Эл. почта</b> | <a href="mailto:mariya.pozdnyakova@tav.aero">mariya.pozdnyakova@tav.aero</a><br><a href="mailto:customer.service.ala@tav.aero">customer.service.ala@tav.aero</a> |
| <b>Телефон</b>   | +77081150514   |
| <b>Адрес</b>     | Almaty International Airport   |

Формы для подачи жалоб будут доступны в аэропорту, в офисах местных органов власти, школах, общественных центрах и других общественных местах, которые легко доступны для членов сообщества.

### Механизм приема и рассмотрения жалоб МАА

Все жалобы будут зарегистрированы в течение семи рабочих дней, а официальный ответ с указанием мер по их урегулированию (при необходимости) будет предоставлен в течение 30 рабочих дней.

Команда CLO классифицирует жалобы по категориям, представленным в Таблице 7. В случаях, когда требуется проведение расследования, в процесс будут вовлечены работники Проекта и, при необходимости, внешние органы. CLO назначит соответствующую команду с необходимыми компетенциями для рассмотрения вопроса. Расследование также будет направлено на выявление того, является ли ситуация единичным случаем или она может повториться. Важной частью расследования и мероприятий по урегулированию будет выявление и внедрение действий, процедур, оборудования и обучения, необходимых для устранения и предотвращения повторных случаев.

Таблица 8. Критерии категоризации жалоб по уровню риска

| Классификация | Уровень риска (для здоровья, безопасности или окружающей среды) | Детали и ответные меры   |
|---------------|---|--|
| Низкий        | Отсутствует или низкий риск                                     | Жалоба может не относиться к деятельности Проекта; это может быть комментарий или запрос. Команда CLO подтвердит получение в течение |

|         |   |  |
|---------|---|--|
|         |   | семи дней и проведет интервью (при необходимости). CLO задокументирует выводы и предоставит ответ в течение 30 дней с момента получения. Ответ, вероятнее всего, не повлечет значительных затрат, кроме времени на рассмотрение.   |
| Средний | Возможный риск и вероятно единственный случай | CLO подтвердит получение в течение семи дней. CLO и соответствующие работники проведут расследование. CLO предоставит ответ в течение 30 дней с момента получения жалобы. Корректирующее действие, как правило, будет простым (например, замена оборудования или изменение процедуры), не требующим значительных затрат или времени.   |
| Высокий | Вероятный риск и возможность повторения       | CLO подтвердит получение в течение семи дней и совместно с руководством организует работу расширенной группы для оперативного расследования и урегулирования. Работы в затронутой зоне могут быть приостановлены. CLO предоставит ответ в течение 30 дней. Если требуется больше времени, об этом будет уведомлен заявитель в течение 30 дней. При необходимости ответ будет включать пресс-релиз. Корректирующие меры могут быть сложными или чувствительными (например, замена оборудования или изменение процедуры с дополнительным обучением персонала). Возможны значительные временные и финансовые затраты. В случае срочных жалоб, связанных с угрозой для людей или окружающей среды, сроки ответа будут сокращены. |

Команда CLO объяснит заявителю в письменной форме (или устно, если есть проблемы с грамотностью): процесс рассмотрения жалобы, результаты расследования, любые изменения в деятельности для урегулирования жалобы, каким образом вопрос решается в соответствии с требованиями экологического и социального менеджмента или системы управления персоналом. В некоторых случаях команда CLO проведет последующую проверку, чтобы убедиться, что заявитель или организация удовлетворены результатом или мерами. Жалоба в реестре будет закрыта как:

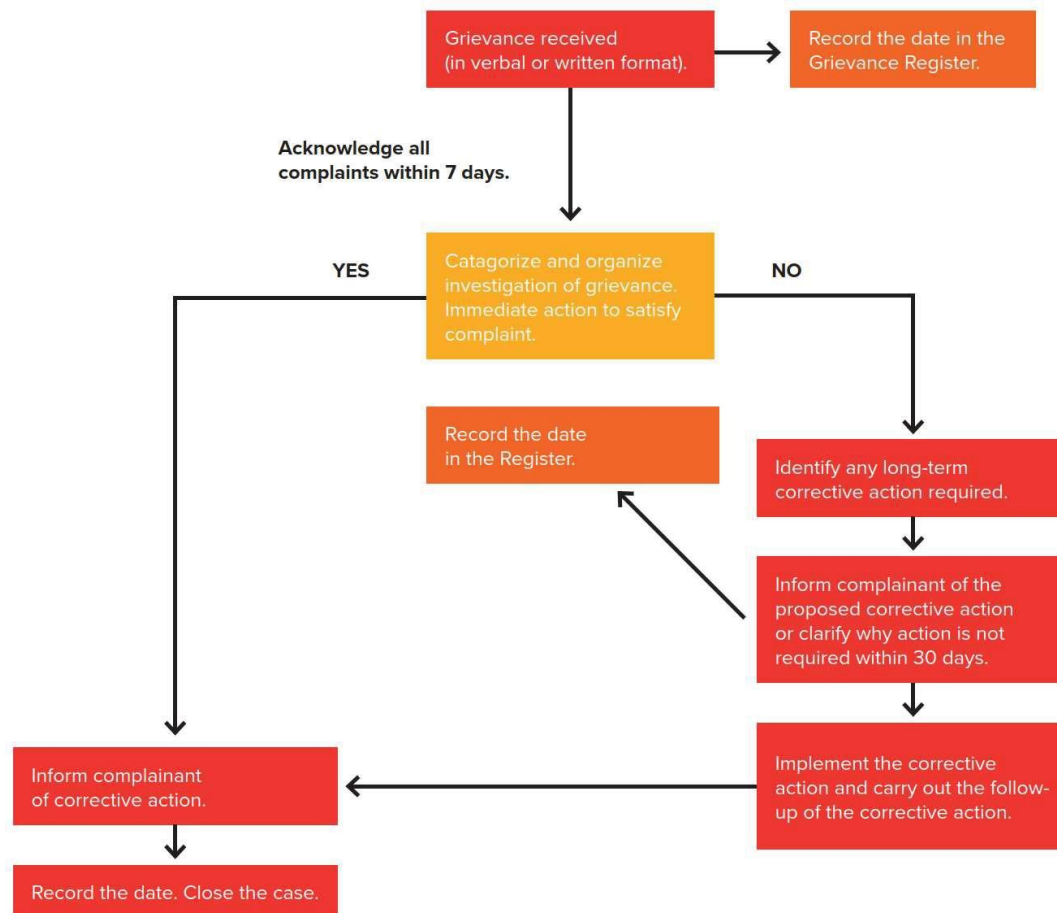
- Решенная – решение сообщено, согласовано и (или) реализовано.
- Нерешенная – заявитель не принял предложенное решение и обратился в другие инстанции.
- Оставлена без дальнейшего рассмотрения – с заявителем невозможно связаться, и попытки установить его местонахождение оказались безуспешными.

Команда CLO будет готовить ежемесячные отчеты по жалобам в период строительства и ежеквартальные – в период эксплуатации, удаляя идентификационные данные заявителей для обеспечения конфиденциальности и анонимности. Команда CLO и руководство будут использовать механизм подачи и рассмотрения жалоб для того, чтобы выявлять тенденции и делать выводы, а также для определения дополнительных мер по смягчению или усилению мероприятий, связанных с соблюдением экологических и социальных требований.

Что касается апелляции, если урегулирование не может быть достигнуто в рамках вышеизложенного процесса, заявитель может подать апелляцию в Комитет по рассмотрению жалоб (КРЖ).

Если заявитель не согласен с решением КРЖ, он сохраняет право обратиться в судебные или административные органы для разрешения жалобы.

Рисунок 2. Диаграмма управления процедурой прием и рассмотрения жалоб



## 8. Мониторинг и отчетность

Успешное взаимодействие со стейкхолдерами осуществляется на постоянной основе в течение всего Проекта и требует мониторинга эффективности, анализа и раскрытия информации, что позволяет адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам и информационным потребностям заинтересованных сторон.

МАО будет внедрять План взаимодействия со стейкхолдерами (SEP), а затем отслеживать и анализировать эффективность и результативность деятельности по раскрытию информации и вовлечению.

### 8.1. Мониторинг

Для мониторинга и улучшения эффективности взаимодействия со стейкхолдерами в поддержку работы аэропорта, включая новое строительство в рамках Проекта, а также для проверки соответствия национальным и международным стандартам и требованиям, будут использоваться следующие показатели:

- Количество участников общественных консультаций;
- Количество публикаций о новом строительстве Проекта в местных и национальных СМИ;

- Количество комментариев и предложений от стейкхолдеров, полученных через различные каналы обратной связи;
- Тип/категория комментариев и предложений, рассмотренных МАА, и способы их обработки;
- Количество жалоб и претензий от стейкхолдеров;
- Основные категории полученных жалоб (операционная деятельность аэропорта, экологические вопросы, трудовые отношения и др.);
- Количество жалоб в статусе «нерешенные», «решенные», «находящиеся на рассмотрении» и «обжалованные»;
- Время, затраченное на урегулирование жалоб;
- Отзывы заявителей о процессе и результатах рассмотрения;
- Количество запросов, связанных с программой шумоизоляции (NIP).

## **8.2. Отчетность**

МАА будет ежегодно подводить итоги взаимодействия со стейкхолдерами, включая выявленные вопросы и меры по их урегулированию, предпринятые компанией. Эта информация будет включена в ежегодный отчет по устойчивому развитию.

В период строительных работ для Проекта МАА будет предоставлять ежеквартальные отчеты по взаимодействию со стейкхолдерами, результатам и управлению жалобами.

## Приложения

### Нормативные акты и требования

#### Категоризация и требования проектов ЕБРР и МФК

##### Категоризация проектов

По Политике ЕБРР в области экологии и социальных вопросов (2008 г.) проекты классифицируются как категории А, В, С или FI на основе экологических и социальных критериев. Известно, что ЕБРР отнес данный Проект к Категории В, что означает: у Проекта есть потенциал вызвать неблагоприятные экологические и социальные воздействия, которые, как правило, являются локальными, легко выявляемыми и устраняемыми с помощью мер по смягчению.

По критериям МФК проекты могут быть классифицированы как категории А, В или С, в зависимости от уровня и значимости предполагаемых экологических и социальных воздействий. Проект отнесен к Категории В, что означает: у него есть потенциал вызвать ограниченные неблагоприятные социальные или экологические последствия, которые немногочисленны, в основном локальны, обратимы и могут быть устранены мерами по смягчению.

##### Требования ЕБРР

Согласно Требованию по экологическим и социальным вопросам 10 ЕБРР (ЭСТ10)<sup>5</sup>: «Для проектов, которые могут быть связаны с неблагоприятными экологическими и (или) социальными рисками и воздействиями, клиент разрабатывает и реализует SEP или аналогичный документированный процесс, соразмерный характеру и масштабу рисков, воздействий и стадии разработки проекта. Для проектов, требующих проведения оценки воздействия на окружающую среду и социальную сферу (ESIA), SEP будет включать требования по раскрытию информации и проведению консультаций».

ЭСТ10 содержит следующие положения:

- SEP: разработка плана взаимодействия со стейкхолдерами (SEP), в котором будет указано, как будет осуществляться коммуникация с заинтересованными сторонами на этапе подготовки и реализации проекта.
- Раскрытие информации: раскрытие релевантной информации о проекте помогает заинтересованным сторонам лучше понять его риски, воздействия и возможности.
- Содержательные консультации: если работники и (или) затронутые сообщества будут или могут подвергнуться значительным рискам либо неблагоприятным воздействиям проекта, будут проведены содержательные консультации, предоставляющие заинтересованным сторонам возможность выразить свое мнение о рисках, воздействиях и мерах по их смягчению, а также дать возможность инициатору проекта их учесть.
- Механизм подачи жалоб: инициатор проекта должен знать и своевременно реагировать на обращения заинтересованных сторон. Для этого будет создан эффективный механизм приема и урегулирования жалоб.

На данный момент Проект не требует изъятия земель или переселения. Однако в рамках предыдущих этапов развития аэропорта был разработан Рамочный документ по изъятию земель и

---

<sup>5</sup> Экологические и социальные требования ЕБРР (ЭСТ) 10 – Взаимодействие с заинтересованными сторонами, 2024 год

переселению (LARF), чтобы предусмотреть возможность будущего изъятия земель для нужд аэропорта по требованию Правительства РК.

Если в будущем будет задействован стандарт EBRD ЭСТ5<sup>6</sup> (Изъятие земель, вынужденное переселение), то к Проекту будут применены следующие положения:

После раскрытия всей релевантной информации клиент проведет консультации с затронутыми лицами и сообществами (включая принимающие сообщества) и обеспечит их раннее и информированное участие в принятии решений, связанных с переселением, в соответствии с ЭСТ10.

Затронутым лицам будет предоставлена возможность участвовать в переговорах о компенсационных выплатах, критериях отбора, мерах поддержки, пригодности предложенных площадок для переселения и сроках его проведения.

Специальные условия будут применяться при консультациях с уязвимыми группами.

Консультации будут продолжены на стадиях реализации, мониторинга и оценки компенсационных выплат и переселения, чтобы достичь результатов, соответствующих целям ЭСТ.

Механизм подачи жалоб, предусмотренный ЭСТ10, будет создан как можно раньше для своевременного рассмотрения жалоб по вопросам компенсаций и переселения. Также будет создан механизм разрешения споров, обеспечивающий беспристрастность. Регулярно будет публиковаться сводка жалоб и мер по их урегулированию, в соответствии с ЭСТ10.

### Требования МФК

Требования по консультациям с внешними стейкхолдерами определены в Политике МФК по социальной и экологической устойчивости, а также в Стандартах и руководствах МФК по результативности.

Согласно требованиям МФК: общественные консультации должны проводиться на стадии подготовки документа ESIA; консультации должны начинаться как можно раньше, а проектная информация должна быть предоставлена заранее; по итогам консультаций должна учитываться позиция заинтересованных сторон, а сами консультации проводиться в течение всего жизненного цикла Проекта при необходимости.

В качестве руководства может использоваться публикация МФК: «Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets»<sup>7</sup>. Руководство описывает ключевые принципы и подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами (в соответствии со Стандартами деятельности МФК) и приводит конкретные примеры реализации этих подходов в различных странах.

Основные принципы взаимодействия:

- быть ориентированными на тех, кто наиболее подвержен воздействиям, включая все группы населения (женщины, пожилые, дети и др.);
- *начинать* на ранней стадии для выявления ключевых вопросов и влияния на проектные решения;
- *не позволять* внешних манипуляций, давления или запугивания;

---

<sup>6</sup> Экологические и социальные требования ЕБРР (ЭСТ) 5 – Изъятие земель, ограничения землепользования и непроизвольное переселение, 2024 год

<sup>7</sup> Временные рекомендации для клиентов МФК по безопасному взаимодействию с заинтересованными сторонами в условиях COVID-19



- быть в курсе в результате надлежащей и своевременной рассылки информации;
- основываться на предоставлении информации в понятной, доступной форме и на предпочтительном для сообщества языке;
- вводить двусторонний диалог с возможностью обмена мнениями и обратной связи;
- документировать и включать четкие механизмы ответа на обращения в установленные сроки;
- интегрировать, насколько это возможно и целесообразно, обратную связь в проектное планирование и отчитываться перед заинтересованными сторонами;
- продолжать на протяжении всего жизненного цикла проекта при необходимости.

МФК также разработала отдельные рекомендации<sup>7</sup>, помогающие клиентам определять альтернативные подходы и механизмы.

Для взаимодействия со стейкхолдерами в целях продолжения предоставления проектной информации сообществам в зоне влияния и получения обратной связи будут предприняты все возможные меры для защиты здоровья и безопасности участников. Настоящий план включает рекомендации, изложенные в данном документе, и будет пересматриваться в ходе реализации программы и с учетом изменений на местном и глобальном уровнях в связи с пандемией.

Как отмечено выше, на данный момент проект не требует изъятия земель и переселения. Однако, если ситуация изменится в будущем, будет задействован стандарт СД5<sup>8</sup>, и будут выполнены следующие требования:

*Клиент будет взаимодействовать с затронутыми сообществами, включая принимающие сообщества, в процессе взаимодействия со стейкхолдерами, описанного в ЭСТ1<sup>9</sup>. Процессы принятия решений, связанные с переселением и восстановлением средств к существованию, должны включать варианты и альтернативы, где это применимо. Раскрытие информации и участие затронутых сообществ и лиц будут продолжаться в ходе планирования, реализации, мониторинга и оценки компенсационных выплат, мероприятий по восстановлению средств к существованию и переселения, чтобы достичь результатов, соответствующих целям данного Стандарта деятельности.*

*Клиент создаст механизм подачи жалоб в соответствии со Стандартом результативности 1 (PS1) на как можно более раннем этапе разработки проекта. Это позволит своевременно получать и рассматривать обращения по вопросам компенсации и переселения, поступающие от переселяемых лиц или членов принимающих сообществ, включая механизм разрешения споров, обеспечивающий беспристрастность.*

### **Национальные требования Казахстана**

Орхусская конвенция закрепляет права общественности в области охраны окружающей среды, включая доступ к информации, участие в процессе принятия решений и право подавать жалобы, если существует восприятие недостаточного учета экологических вопросов. В 2000 году Республика Казахстан ратифицировала Орхусскую конвенцию (Закон РК о ратификации № 92-II от 23 октября 2000 г.).

Экологический кодекс РК (2007) требует проведения общественных слушаний для обеспечения доступа к информации в процессе ОВОС (EIA), государственной экологической экспертизы (ГЭЭ) и

<sup>8</sup> Стандарт деятельности МФК 5 – Изъятие земель и непроизвольное переселение, январь 2012 года

<sup>9</sup> Стандарт деятельности МФК 1 – Оценка и управление экологическими и социальными рисками и последствиями, январь 2012 года

участия общественности в принятии решений по вопросам охраны окружающей среды и использования природных ресурсов.

Все заинтересованные граждане и общественные объединения должны иметь возможность выразить свое мнение в процессе ОВОС до представления Проекта на государственную экологическую экспертизу.

Приказ Министерства охраны окружающей среды РК № 135 от 7 мая 2007 г. (с изменениями и дополнениями от 8 сентября 2017 г.) «Об утверждении Правил проведения общественных слушаний» устанавливает обязательность проведения слушаний по проектам, которые могут оказать прямое воздействие на здоровье человека и окружающую среду. Участниками слушаний обычно являются: широкая общественность, неправительственные и общественные организации, регулирующие органы, местные и национальные СМИ.

Требования включают: на всех этапах ESIA заинтересованные стороны должны быть осведомлены о процессе, им должна предоставляться информация и возможность давать обратную связь; заинтересованные стороны должны иметь доступ к материалам/исследованиям ОВОС (с оговоркой, что в отдельных случаях возможны ограничения на раскрытие информации, например, по соображениям нацбезопасности).

Разработчик несет ответственность за организацию и финансирование слушаний, техническое сопровождение и предоставление необходимой информации; дата и место слушаний согласуются с местным регулятором, а объявление публикуется минимум за 20 дней до слушаний в местных/национальных СМИ с указанием мест, где можно ознакомиться с материалами ОВОС (они должны быть доступны с даты публикации объявления); могут использоваться дополнительные каналы уведомления.

Общественные слушания должны проводиться вне зависимости от количества участвующих заинтересованных сторон. Участники могут задавать вопросы и выражать свои опасения. Разработчик представляет результаты ОВОС и обязан отвечать на все вопросы, поднимаемые общественностью или другими участниками.

Протокол слушаний подлежит документированию. По их итогам разработчик может внести улучшения в экологические и социальные аспекты Проекта, учитывая мнение общественности.

Разработчик проводит анализ результатов слушаний и принимает решение о необходимости внесения изменений в проект. После проведения слушаний разработчик направляет пакет документов на ГЭЭ, включая протокол слушаний, проектные документы и материалы ОВОС с учетом замечаний общественности. Если часть комментариев признана недостаточно обоснованной, разработчик должен это аргументировать.

После получения заключения ГЭЭ оно размещается на интернет-ресурсе местного исполнительного органа в сфере охраны окружающей среды в течение 5 рабочих дней.

Физические и юридические лица имеют право обжаловать заключение ГЭЭ.

## **Директивы ЕС**

Директива по оценке воздействия на окружающую среду (2011/92/ЕС, с поправками 2014/52/ЕС) предусматривает, что компетентный орган определяет объем информации, которую должен включить разработчик в материалы ОВОС. Далее разработчик обязан подготовить отчет об оценке воздействия (EIA Report). В процессе обязательно: информирование и консультации с природоохранными органами и общественностью, учет результатов консультаций компетентным органом при принятии решения, информирование общественности о принятом решении и предоставление возможности его обжалования в суде.

Цель этих директив: высокий уровень защиты окружающей среды, интеграция экологических аспектов в разработку проектов, планов и программ для снижения негативных воздействий, обеспечение участия общественности в принятии решений.

## Grievance Form

### Персональные данные

Сведения  
заявителе

о Имя: \_\_\_\_\_

Фамилия: \_\_\_\_\_

Я хочу подать жалобу анонимно

И Я прошу не раскрывать мою личность другим сторонам

Контактные данные

По почте на адрес: \_\_\_\_\_

Укажите  
предпочтительный  
способ ответа

По телефону: \_\_\_\_\_

По эл. почте: \_\_\_\_\_

Предпочитаемый  
язык коммуникации

Казахский

Русский

Английский

### Описание инцидента или жалобы

Дата(-ы)

Характер  
возникновения

Единичный случай

Множественные случаи (казать количество)

Длящийся

Подробности  
инцидента

Что, где произошло,  
кого затронуло,  
какие последствия

Рекомендуемые  
меры

Укажите ваше  
предложение по  
разрешению ситуации

Только для служебного пользования

Reference No.:

## Grievance Register

| Спр. № | Имя и контактные данные | Дата получения | Сведения о жалобе / комментарии | Отв. лицо | Принятые меры | Дата закрытия |
|--------|-------------------------|----------------|---------------------------------|-----------|---------------|---------------|
|        |                         |                |                                 |           |               |               |
|        |                         |                |                                 |           |               |               |
|        |                         |                |                                 |           |               |               |
|        |                         |                |                                 |           |               |               |
|        |                         |                |                                 |           |               |               |
|        |                         |                |                                 |           |               |               |