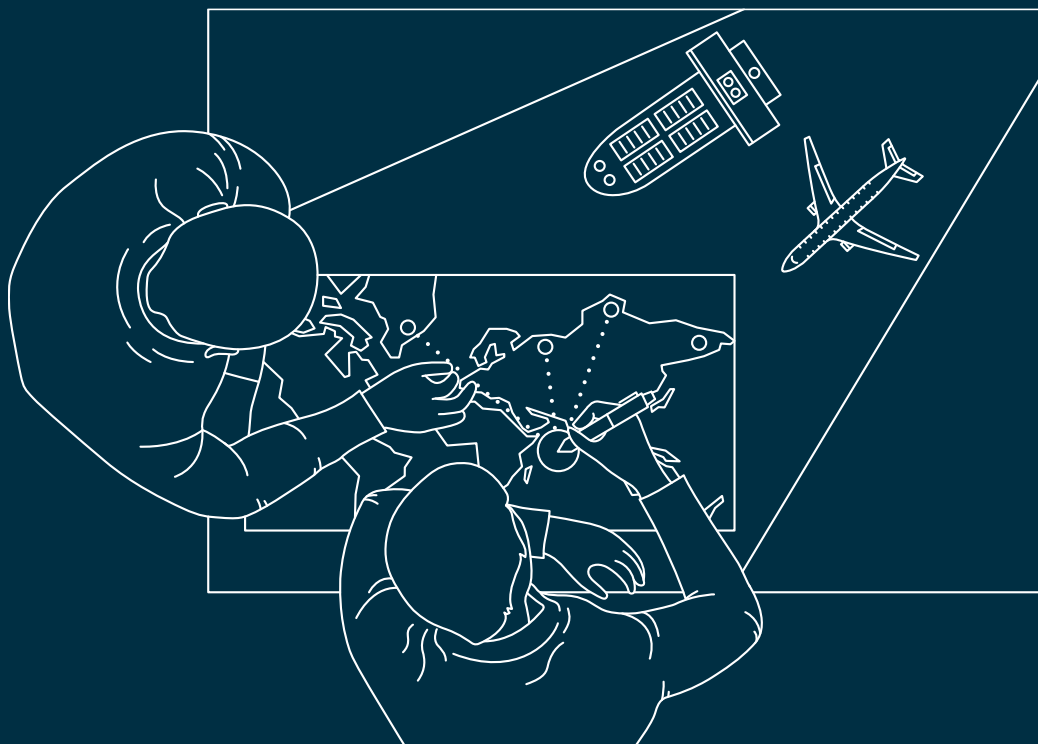




Ақтау портының жаңғыртылуы

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары

ҚЫСҚАРТУЛАР МЕН АНЫҚТАМАЛАР	3
1 КІРІСПЕ ЖӘНЕ ЖОБАҒА ҚЫСҚАША ШОЛУ	4
1.1 Шолу	4
1.2 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарының мақсаттары мен құрылымы	4
1.3 Жобаның орналасқан жері	5
1.4 Жобаның ықпал ету аймағы	5
1.5 Ақтау порты	6
1.6 Жоба	8
1.7 Жобаны санатқа бөлу	8
2 МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ТАЛАПТАРЫ	9
2.1 Кіріспе	9
2.2 Қазақстан Республикасының ұлттық талаптары	9
2.3 EBRD талаптары	10
3 ҚАЗІРГЕ ДЕЙІН ЖҮРГІЗІЛГЕН МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ӘРЕКЕТТЕРІ ..	11
4 ЖОБАНЫҢ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРЫН АНЫҚТАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУ	13
4.1 Шолу	13
4.2 Жобаның мүдделі тараптары	13
5 МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ БАҒДАРЛАМАСЫ	16
5.1 Бағдарлама	16
6 ҚОҒАМДЫҚ ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАУ ТЕТІГІ	19
6.1 Шағымдарды тіркеу және шешу	19
6.2 EBRD-ның жобаға қатысты тәуелсіз жауапкершілік тетігі	19
6.3 Гендерлік белгісіне байланысты зорлық-зомбылық және қудалау (GBVH) оқиғалары	19
7 МОНИТОРИНГ ЖӘНЕ ЕСЕП БЕРУ	20
7.1 SEP құжатын қайта қарау	20
8 ҚОСЫМШАЛАР.....	21
А қосымшасы: Мүдделі тараптар іс-шаралары журналы	21
В қосымшасы: Шағымдар журналы	22
С қосымшасы: Шағым түрі	23

ҚЫСҚАРТУЛАР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

ҚЫСҚАРТУЛАР МЕН АНЫҚТАМАЛАР	
AoI	Ықпал ету аймағы
E&S	Экологиялық және әлеуметтік
EBRD	Еуропалық қайта құру және даму банкі
EIA	Экологиялық әсерді бағалау
ESAA	Экологиялық және әлеуметтік аудит пен бағалау
ESP	Экологиялық және әлеуметтік саясат
IPAM	Жобаның тәуелсіз жауапкершілік тетігі
км	Километр
KTZ	Қазақстан темір жолы
NGO	Үкіметтік емес ұйым
NTS	Техникалық емес түйіндеме
PAP	Жобаның жауапкершілік саясаты
PR	Тиімділік талабы
QMS	Сапаны басқару жүйесі
SEP	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары
TEU	Жиырма футтық баламалы бірлік

1 КІРІСПЕ ЖӘНЕ ЖОБАҒА ҚЫСҚАША ШОЛУ

1.1 ШОЛУ

- 1.1.1 Бұл құжат Ақтау қаласындағы Ақтау портын жаңғырту жобасына («Жоба») арналған мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары (SEP) болып табылады. Жобаны қаржыландыру мақсатында «Ақтау теңіз сауда порты» ұлттық компаниясы» АҚ («Тапсырыс беруші») EBRD-дан қаражат тартуды көздеп отыр.
- 1.1.2 Бұл мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары (SEP) Жобаның бүкіл мерзімінде мүдделі тараптармен оң қарым-қатынасты сақтау мақсатында, Қазақстан Республикасының тиісті заңнамасына және EBRD-ның Экологиялық және әлеуметтік саясатына (ESP) сәйкес әзірленді. Бұл жоспар Жобаға қатысты құрылыс кезеңін де, пайдалану кезеңін де қамтиды.

1.2 МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖОСПАРЫНЫҢ МАҚСАТТАРЫ МЕН ҚҰРЫЛЫМЫ

- 1.2.1 Осы мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарының мақсаттары:
- Жобадан ықтимал әсер алуы мүмкін немесе Жобаға қызығушылық танытатын мүдделі тараптарды анықтау. Оған жұмысшылар мен басқарма сияқты ішкі мүдделі тараптар, сондай-ақ тапсырыс берушілер, жеткізушілер, реттеуші органдар, үкіметтік емес ұйымдар (ҮЕҰ) сияқты сыртқы мүдделі тараптар да кіреді.
 - Анықталған мүдделі тараптардың қажеттіліктерін талдау.
 - Мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас орнатып, үздіксіз байланыс стратегиясын қалыптастыру.
 - Мүдделі тараптардың мүдделері мен ықтимал тәуекелдерін, қайшылықтары мен мәселелерін Жобаның бастапқы кезеңінде анықтап, оларды шешуге арналған стратегияларды әзірлеу.
 - Мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимыл нәтижелерін пайдалану арқылы шешім қабылдау сапасын арттыру және негізгі шешімдерге мүдделі тараптарды тарту.
 - Порт пен мүдделі тараптардың әрқайсысы үшін рөлдер, міндеттер мен талаптарды нақты айқындау арқылы жауапкершілік пен ашықтықты қамтамасыз ету.
- 1.2.2 Бұл жоспар мынадай құрылымда берілген:
- 1.3.1-бөлімінде жобаға қойылатын мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл талаптары, Қазақстан Республикасының заңнамасына және EBRD-ның Экологиялық және әлеуметтік саясатына (ESP) сәйкестендіріліп, баяндалады.
 - 3-бөлімінде осы уақытқа дейін Порт тарапынан жүргізілген мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл сипатталады.
 - 4-бөлімінде жобаның мүдделі тараптарын анықтау және талдау мәселелері қарастырылады.
 - 5-бөлімде мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл бағдарламасы ұсынылады.
 - 6-бөлімде ішкі және сыртқы/қоғамдық шағымдарды қарау тетіктері сипатталады.
 - Соңында, 7-бөлімде мониторинг пен есептілікке қойылатын талаптар баяндалады.

1.3 ЖОБАНЫҢ ОРНАЛАСҚАН ЖЕРІ

Жобаның орналасқан жері

- 1.3.1 Ақтау порты Каспий теңізінің шығыс жағалауында, Қазақстанның батысындағы Маңғыстау облысында орналасқан. Ақтау – стратегиялық теңіз қақпасы әрі елдің ашық теңізге тікелей шығатын жалғыз сауда порты. Порт Ақтау қаласының әкімшілік аумағында, қаланың оңтүстік-шығысында орналасқан.
- 1.3.2 Порт өнеркәсіптік аймақта орналасқан. Порт әртүрлі құрғақ жүктің, шикі мұнай мен мұнай өнімдерінің халықаралық тасымалына, сондай-ақ жолаушылар мен жүк паромдарына қызмет көрсетуге арналған және 1980-жылдардың басында пайдалануға берілген. Содан бері порт бірнеше рет кеңейтіліп, жаңғыртылды.
- 1.3.3 Ақтау порты мен оған іргелес аумақ 1-сурет-1 ішінде көрсетілген.

1-сурет-1 Ақтау порты және оған іргелес орта



Дереккөз: Ecoline ESAA Report, 2022

- 1.3.4 Порттың солтүстігінде жалпы жүк пен астықты ауыстырып тиеу қызметін көрсететін Ақтау теңіз солтүстік терминалы ЖШС-нің аумағы орналасқан. Шамамен 2 км солтүстікке қарай Ақтаудың Приморский тұрғын алабы орналасқан, ол қоғамдық жағажайға жақын орналасқан.
- 1.3.5 Портқа ең жақын тұрғын аймақ – Өмірзақ ауылы, ол порттан шамамен 1,6 км қашықтықта орналасқан. Порт пен Өмірзақ ауылының арасында «ҚазТрансОйл» АҚ-ға тиесілі және сол ұйым басқаратын мұнай базасы орналасқан.

1.4 ЖОБАНЫҢ ЫҚПАЛ ЕТУ АЙМАҒЫ

- 1.4.1 1-талабының ықпал ету аймағы (AoI) анықтамасына сәйкес, Жобадан ықтимал әсер алуы мүмкін аумақтар, нысандар мен қауымдастықтар төменде келтірілген:

- Жобаның тікелей ықпал ету аймағы – 3-айлақты кеңейту мен жаңа айлақты қоса алғанда, жоба ауқымына кіретін аумақ.
- Порттың толық аумағы.
- Ауа сапасына ықтимал әсерге байланысты портқа жақын орналасқан тұрғын аймақтар.
- Жобаның құрылыс және пайдалану кезеңдерінен тікелей және жанама әсер алатын кәсіпорындар мен басқа да мүдделі тараптар.
- Жобаның құрылыс және пайдалану кезеңдерінде пайдаланылатын қалдықтарды орналастыруға арналған аумақтар мен нысандар.
- Кеңейтілген портқа жұмыс күші мен қызмет көрсететін қауымдастықтар
- Ұсынылып отырған жоба үшін қажетті тереңдету жұмыстарының аумағы; бұл жұмыстарсыз жаңа айлақтарды пайдалану мүмкін болмайды.

Тереңдету жобасы

- 1.4.2 Порттағы тереңдету жұмыстары құрғақ жүк кемелері мен порт флоты кемелерінің жүруін жеңілдету үшін су айдынының белгіленген бөлігінде теңіз түбін тереңдетуге бағытталған; бұл аймақ толқынға қарсы дамбаның басынан шамамен 850 метр қашықтықта орналасқан. Тереңдету жұмыстарының жалпы ауданы 106,4 гектарды құрайды.
- 1.4.3 1-сурет-2 ішінде тереңдету жұмыстарының сызбасы көрсетілген. Тереңдетілген топырақ сызбада көрсетілген жасыл аймаққа төгіледі. Тереңдету жұмыстары бойынша жоба кестесі әлі нақты бекітілген жоқ.

1-сурет-2 Тереңдету жобасының сызбасы

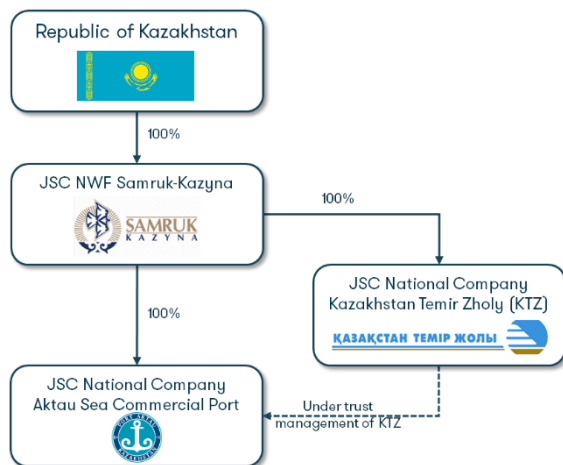


Дереккөз: Ақтау порты

1.5 АҚТАУ ПОРТЫ

- 1.5.1 Порт 1963 жылы құрылған және Каспий теңізіндегі Қазақстанның екі ірі порттың бірі болып табылады. Порт толықтай Қазақстан Республикасының меншігінде және басқару құқығы Самұрық-Қазына ұлттық әл-ауқат қоры АҚ арқылы жүзеге асырылады. Аталған қор сондай-ақ портты басқаратын Қазақстан темір жолы (ҚТЖ) компаниясының да 100% үлесіне ие. Төмендегі 1-сурет-3 ішінде меншік құрылымы көрсетілген.

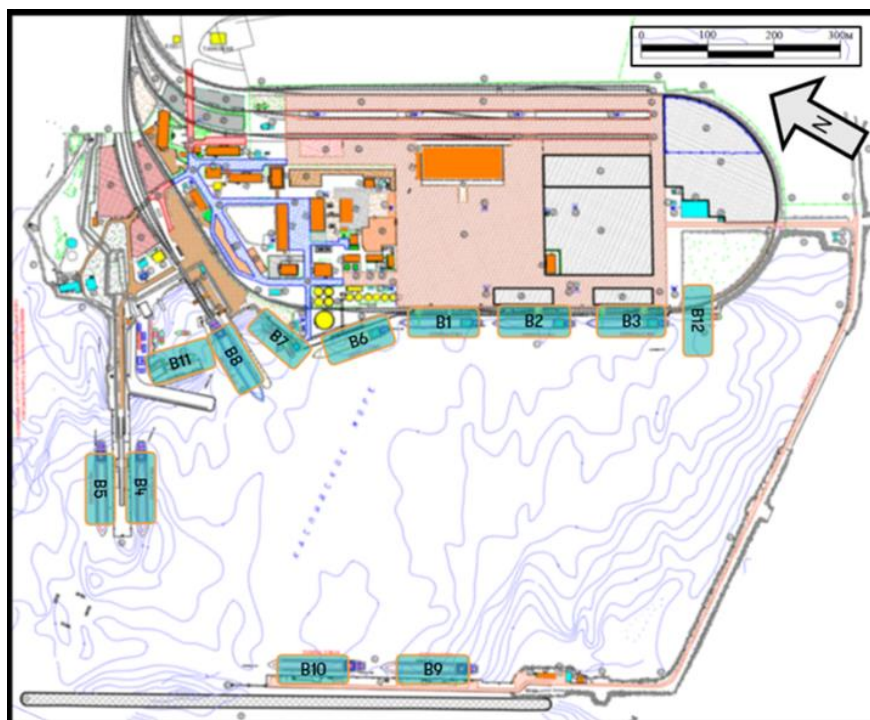
1-сурет-3 Ақтау портының меншік құрылымы



Дереккөз: EBRD

1.5.2 1-сурет-4-бөлімде аймақтардың сызбасы көрсетілген, ал 1-кесте-1-бөлімде әр аймақтың ұзындығы, тереңдігі және мақсатты қолданылуы туралы толық ақпарат беріледі.

1-сурет-4: Ақтау порты аймақтарының сызбасы



Дереккөз: Ақтау порты

1-кесте-1. Ақтау портының аймақтары

АЙЛАҚ №	ҰЗЫНДЫҒЫ, М	АЙЛАҚ ТЕРЕҢДІГІ, М	МАҚСАТЫ
1	150	4,6	Жалпы жүк/контейнерлер
2	150	4,6	Жалпы жүк/контейнерлер және тасымалдау паромын байлау
3	100	4,6	Жалпы жүк/сұсымалы жүк
4	192	6,8	Мұнай айлағы
5	192	6,8	Мұнай айлағы

АЙЛАҚ №	ҰЗЫНДЫҒЫ, М	АЙЛАҚ ТЕРЕҢДІГІ, М	МАҚСАТЫ
6	150	4,6	Көп мақсатты – астық пен ауыр жүктерді тиеу және тасымалдау паромын байлау
7	70	4,0	Порт флоты
8	140	5,1	Паром пирсі
9	150	5,1	Мұнай айлағы
10	150	6,8	Мұнай айлағы
11	120 (қазіргі уақытта 55)	4,8 (қазіргі уақытта 1,8)	Бұрынғы айлақ қалқымалы бөгет айлағы/экологиялық пирс ретінде қайта жабдықталған
12	80	4,0	Шағын кемелер

1.6 ЖОБА

1.6.1 EBRD бағалап жатқан Жоба порттың контейнер өткізу қабілетін 240 000 TEU шамасына дейін арттыруды көздейді және мынадай негізгі элементтерден тұрады:

- 3-айлақты кеңейту.
- Жаңа 12-айлақ.
- 1-айлаққа орнатылатын 2 жаңа жағалау краны.

1.6.2 Сонымен қатар, жүк көлемінің артуына байланысты қолданыстағы теміржол инфрақұрылымы кеңейтіледі.

1.6.3 Жаңа 12-айлақты салу және теміржол желісін кеңейту үшін жерді қалпына келтіру жұмыстары жүргізіледі. Бұған қолданыстағы 12-айлаққа іргелес шағын аумақты, сондай-ақ жоспарланған теміржол кеңейтілуінің аумағына кіретін жерді толтыру жұмыстары кіреді.

1.7 ЖОБАНЫ САНАТҚА БӨЛУ

1.7.1 EBRD-ның Экологиялық және әлеуметтік саясатына (ESP) сәйкес, бұл Жоба EBRD тарапынан B санатындағы жоба ретінде жіктелді. Бұл – қолданыстағы портты кеңейтуге бағытталған жоба. Жоба белгілі бір жағымсыз экологиялық және әлеуметтік тәуекелдер мен әсерлерге ие болуы мүмкін деген талап бар. Алайда, олар шектеулі, яғни саны жағынан аз және жалпыға танылған әдістерді, нұсқаулықтарды және жобалау өлшемшарттарын сақтау арқылы оңай төмендетілуі мүмкін. Кеңесші бұл санатқа бөлу әдісімен келіседі.

2 МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ТАЛАПТАРЫ

2.1 КІРІСПЕ

2.1.1 Бұл мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары (SEP) мына заңнама мен стандарттарға сәйкес әзірленген:

- Қазақстан Республикасының тиісті заңнамасы.
- EBRD-ның 2019 жылғы Экологиялық және әлеуметтік саясаты (ESP) және оған байланысты 1 және 10-талаптар.

2.2 ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ ТАЛАПТАРЫ

2.2.1 Қазақстан Республикасы Қоршаған ортаға қатысты мәселелер бойынша ақпаратқа қол жеткізу, шешім қабылдауға жұртшылықтың қатысуы және әділеттілікке қол жеткізу туралы конвенцияны (1998 жылғы Орхус конвенциясы) ратификациялаған¹. Жобаға қолданылатын қоршаған ортаға әсерді бағалау (EIA) рәсімі мен ақпаратты жария етуге қатысты негізгі заңнамалық актілер төменде сипатталған.

2.2.2 Жаңа Экологиялық кодекс² (бұдан әрі – Кодекс) 2021 жылғы 1 шілдеде күшіне енді, ал кейбір баптары кезең-кезеңімен енгізілді. Кодекске сәйкес, жұртшылықтың мемлекеттік органдарда бар толық, шынайы және уақтылы экологиялық ақпаратқа қол жеткізуге құқығы бар. Экологиялық ақпаратқа ие тұлғалар оны сұраныс бойынша ұсынуға міндетті. Сонымен қатар, Қазақстан Республикасының заңдары мен Орхус конвенциясында экологиялық ақпаратты беруден бас тартуға болатын жағдайлар нақты көрсетілген: материалдар дайындықтың соңғы сатысында болғанда, не болмаса сұратылған ақпарат қолда жоқ немесе кеңес берушінің құзыретіне кірмеген жағдайда. Жеке және заңды тұлғалар өз иелігіндегі экологиялық ақпарат шеңберінде экологиялық ақпаратқа ие тұлғалар ретінде танылады.

2.2.3 Кодекстің 15-бабында: «мүдделі жұртшылық осы Кодексте белгіленген шарттар мен тәртіпке сәйкес экологиялық бағалау процесіне және мемлекеттік органдар мен лауазымды тұлғалар қабылдайтын өзге де экологиялық мәселелер жөніндегі шешімдерге қатысуға құқылы» деп көрсетілген.

2.2.4 Кодексте ұлттық EIA рәсімі барысында қоғамдық тыңдаулар өткізу көзделген, алайда EIA-дан кейінгі кезеңде, яғни жобаның құрылыс немесе пайдалану сатыларында жұртшылықтың пікірін ескеру бойынша талаптар қарастырылмаған.

2.2.5 Қоршаған ортаға әсерді бағалау³ жүргізу жөніндегі нұсқаулықта жоба туралы ақпаратты (экологиялық және әлеуметтік әсерлер, тәуекелдер және т.б.) жария ету тәртібі айқындалған. Ол қоғамдық тыңдаулар, жұртшылықтан жазбаша ұсыныстар мен пікірлер жинау, сондай-ақ жоба аймағында тұратын халық арасында сауалнама жүргізу арқылы жүзеге асырылады.

¹ Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 23 қазандағы № 92-II Заңы. https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z000000092_

² 2021 жылғы 2 қаңтардағы № 400-VI ҚР Экологиялық кодексі (2025 жылғы 9 сәуірдегі өзгерістермен).
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2100000400>

³ 2021 жылғы 30 шілдедегі № 380 Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің бұйрығы.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100023809>

2.2.6 Қоғамдық тыңдаулар өткізу қағидаларына сәйкес⁴, қоғамдық тыңдаулар ашық жиналыстар мен көпшілік талқылау форматында өткізіледі. Ашық жиналыс ұйымдастырылған кезде жоба бастамашысы қоғамдық тыңдаулардың күні, уақыты және өтетін орны бойынша тиісті жергілікті атқарушы органмен портал⁵ арқылы келісім жүргізеді және қоғамдық тыңдаулар туралы хабарландыруды бұқаралық ақпарат құралдарында таратады. Бұл ретте кемінде бір мерзімді баспа басылымында (газетте) және кемінде бір теледидар немесе радиоарна арқылы жариялау көзделеді. Одан кейін жергілікті атқарушы орган қоғамдық тыңдаулардың уақыты мен орнын бекітеді немесе бас тарту себебін негіздеп ұсынады. Қоғамдық тыңдауларды көпшілік талқылау ретінде ұйымдастырған жағдайда, жоба бастамашысы қолданыстағы талаптарға сәйкес қоғамдық тыңдаулар туралы хабарландыруды бұқаралық ақпарат құралдарында жариялайды. Қағидаларға сәйкес, мұндай талқылаудың хаттамасын арнайы үлгіде ресімдеу және оған қол қою үшін тиісті жергілікті атқарушы органнан уәкілетті лауазымды тұлға тағайындалады. Қоғамдық талқылау барысында келіп түскен пікірлер мен ұсыныстарға жоба бастамашысы тарапынан негізделген жауаптар болмаған жағдайда, қоғамдық тыңдауларды қайта өткізу талап етілуі мүмкін.

2.3 EBRD ТАЛАПТАРЫ

2.3.1 EBRD қаржыландыратын жобалар тұрақты дамуға қатысты озық халықаралық тәжірибелерге сәйкес жұмыс істеуі тиіс. Порт EBRD-ның 1 және 10-талаптарында (PR1 және PR10) белгіленген ақпаратты ашу мен мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл талаптарын сақтайды.

2.3.2 1-талап: Экологиялық және әлеуметтік бағалау мен басқару жобадан туындайтын экологиялық және әлеуметтік (E&S) тәуекелдерді басқаруға жүйелі көзқарас әзірлеуді Порттан талап етеді. Бұл Порттың әлеуетті мүдделі тараптарын, сондай-ақ олардың қазіргі және болашақтағы өзара іс-қимыл әрекеттерін анықтаудың маңыздылығын атап көрсетеді.

2.3.3 10-талап: Ақпаратты жария ету және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл:

- Порт жобаға байланысты әсер алуы мүмкін немесе оған қызығушылық танытуы ықтимал топтар мен жеке тұлғаларды анықтауы қажет. Сондай-ақ, Порт жобадан әлеуметтік осал немесе әлсіз мәртебесіне байланысты әсер алуы мүмкін тұлғалар мен топтарды анықтауы тиіс.
- Порт мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды жобаның бүкіл мерзімінде үздіксіз жүргізуді, ықтимал әсер алушы тараптармен мазмұнды кеңесулер өткізуді және тиімді шағымдар тетіктерін іске қосуды қамтамасыз етуі тиіс. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл мен ақпаратты жария ету процесі қандай да бір манипуляция, мәжбүрлеу немесе қорқытусыз, уақтылы, мазмұнды әрі түсінікті түрде жүргізілуі міндетті.
- Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл шараларының сипаты мен жиілігі жобаның ауқымына және әсер алушы қауымдастықтарға төнуі мүмкін жағымсыз әсерлерге сай болуы тиіс. Қазақстан заңнамасында көзделген жұртшылықты ақпараттандыру мен кеңесуге қатысты мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл талаптары да сақталуы тиіс.
- Сондай-ақ, Порт қолжетімді қоғамдық шағым тетіктерін нақтылап көрсетуі және мүдделі тараптардың шағымдарына уақтылы жауап беруді қамтамасыз етуі тиіс.

⁴ 2021 жылғы 3 тамыздағы № 286 Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің бұйрығы.

<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100023901>

⁵ <https://ecoportal.kz>

3 ҚАЗІРГЕ ДЕЙІН ЖҮРГІЗІЛГЕН МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ӘРЕКЕТТЕРІ

EIA үдерісі аясындағы мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл:

- 3.1.1 Компанияның ұлттық талаптарға сәйкес экологиялық қорғау, денсаулық пен қауіпсіздік мәселелері бойынша мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жүргізу тәжірибесі бар, әсіресе EIA және эмиссияларға рұқсат алу үдерістері кезінде.
- 3.1.2 Тереңдету жобасын мақұлдау жөніндегі соңғы рәсім шеңберінде 2024 жылғы 22 қарашада қоғамдық тыңдау өткізу талап етілді. Қоғамдық тыңдауға 38 қатысушы қатысты, олардың басым бөлігі өздерін тұрғындар ретінде таныстырды.
- 3.1.3 Заң талаптарына сәйкес, қоғамдық тыңдаулар әдетте жаңа жобаларға қатысты өткізіледі. Қолданыстағы операциялар, жұртшылықтың ықтимал алаңдаушылықтары және әсерлердің алдын алу мен азайтуда қол жеткізілген нәтижелер мүдделі тараптармен міндетті түрде талқыланбайды.
- 3.1.4 Мазмұнды әрі саналы диалог ұйымдастыру үшін Компанияның белсенді ұстанымы мен саясаты қажет, бұл EBRD-ның 10-талабына сәйкес мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың барлық элементін іске асыруды қамтуы тиіс.

Сапаны басқару жүйесін әзірлеу аясындағы мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл:

- 3.1.5 Сапаны басқару жүйесін (QMS) әзірлеу барысында Компания ішкі және сыртқы мүдделі тараптарын анықтап, бағалады.
- 3.1.6 Компания ішкі мүдделі тараптардың қажеттіліктерін түсіну үшін мына ақпарат көздерін талдады:
- ішкі нормативтік және ұйымдастырушылық-әкімшілік құжаттар (процедуралар мен жиналыс хаттамаларын қоса алғанда);
 - ұжымдық шарттар мен еңбек шарттары;
 - қызметкерлермен өткізілген топтық жиналыстар;
 - қызметкерлерге жүргізілген сауалнамалар.
- 3.1.7 Компания сыртқы мүдделі тараптардың қажеттіліктерін түсіну үшін мына ақпарат көздерін талдады:
- заңнама;
 - рұқсаттар (лицензияларды қоса алғанда);
 - сыртқы мүдделі тараптармен жасалған қолданыстағы және бұрынғы шарттар;
 - тапсырыс берушілермен және басқа да сыртқы мүдделі тараптармен хат алмасу (оның ішінде тұтынушылардың қанағаттану сауалнамалары, зерттеулер, шағымдар, талаптар, ұсыныстар);
 - тапсырыс берушілермен, мердігерлермен және басқа да сыртқы мүдделі тараптармен өткізілген жиналыстардың хаттамалары;
 - реттеуші органдардың тексеру актілері (аудит есептерін қоса алғанда).

- 3.1.8 Компания 2024 жылы мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен талаптарын түсіну және көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру мақсатында тапсырыс берушілер арасында сауалнама жүргізді. Сауалнама 140 компанияға, оның ішінде жеке кәсіпкерлерге де жолданды. Компания 6 компаниядан жауап алды.
- 3.1.9 Компания сауалнама жауаптарын талдап, көтерілген мәселелер бойынша ықтимал шешу шараларын ұсынды.

Ақпаратты жария ету және кері байланыс

- 3.1.10 Компания өз веб-сайтында (<https://portaktau.kz/en/>) белгілі бір экологиялық ақпаратты орналастырады. Компанияның әлеуметтік желілердегі жұртшылықпен байланысқа бағытталған жарияланымдары негізінен коммерциялық қызметке, жаңа қызметтер туралы хабарландыруларға, мүмкіндіктер мен жарнамаларға бағытталған. Сол себепті онлайн-контент негізінен мамандарға, тапсырыс берушілер мен инвесторларға бағытталған, ал жергілікті қауымдастықтар мен тұрғындардың белсенді топтарына назар шамалы.

4 ЖОБАНЫҢ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРЫН АНЫҚТАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУ

4.1 ШОЛУ

- 4.1.1 Мүдделі тараптар – бұл жобадан әсер алатын, жобаға заңды мүдделілік танытатын немесе оның нәтижесіне ықпал ете алатын жеке тұлғалар немесе топтар. Компания әртүрлі мүдделі тараптармен тығыз байланыста. Бұл бөлімде жобамен тікелей байланысты және жалпы порт қызметіне қатысты мүдделі тараптар қарастырылады.
- 4.1.2 Жоғарыда атап өтілгендей, сапаны басқару жүйесін әзірлеу барысында Компания жобаға да қатысы бар мынадай мүдделі тараптарды анықтады: тапсырыс берушілер, акционерлер, атқарушы компания, қызметкерлер, жұртшылық, қадағалау және бақылау органдары, жергілікті атқарушы органдар, банктер, сақтандыру компаниялары, жеткізушілер және серіктестер.

4.2 ЖОБАНЫҢ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРЫ

- 4.2.1 Осы мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары (SEP) жобаның мүдделі тараптарын екі топқа бөледі – ішкі және сыртқы мүдделі тараптар. Ішкі мүдделі тараптар – бұл жобамен тікелей байланысты және порттың күнделікті жұмысына қатысатын тұлғалар. Ал сыртқы мүдделі тараптар – жобадан әсер алатын немесе оған қызығушылық білдіретін әрі ықпал ету деңгейі әртүрлі болатын тұлғалар мен ұйымдар. Алайда, олар Порттың ішкі қызметіне тікелей араласпайды.
- 4.2.2 4.2-кесте-1 және 4.2-кесте-2 ішінде EBRD-ның 2019 жылғы ESP сәйкес жобамен тікелей байланысты мүдделі тараптар қамтылады.

4.2-кесте-1 Жобаның ішкі мүдделі тараптары

Мүдделі тараптар тобы	Мүдделі тараптар	Жобаға қатысты нақты мүдделілік
Қызметкерлер	○ Жұмысшылар.	○ Жұмыс қауіпсіздігі. ○ Тұрақты жалақы. ○ Қаржылық пайда. ○ Қызметкерлерге зиянды және/немесе қауіпті жағдайлардың әсеріне жол бермеу үшін шаралар қабылданады. ○ Жеке қорғаныс құралдарын уақтылы беру. ○ Қоршаған ортаның қауіпсіздігі, қызметкерлердің денсаулығы мен қауіпсіздігі, сондай-ақ ластанудың алдын алу.
Акционер	○ «Самұрық-Қазына» ұлттық әл-ауқат қоры» АҚ.	○ Табыстылық. ○ Ашық қызмет. ○ Табыс пен тұрақтылықты арттыру. ○ Шығындарды азайту. ○ Сапасыз қызметтердің алдын алу. ○ Жұмыс және технологиялық үдерістерді оңтайландыру. ○ Бәсекеге қабілеттілік. ○ Компания қызметінің заңнамаға сәйкестігін қамтамасыз ету. ○ Есептілікті уақтылы әрі толық ұсыну.
Атқарушы компания.	○ «ҚТЖ» ҰК» АҚ.	○ Ашықтық. ○ Компания қызметінің заңнамаға сәйкестігін қамтамасыз ету.

Мүдделі тараптар тобы	Мүдделі тараптар	Жобаға қатысты нақты мүдделілік
Тапсырыс берушілер	- Жүк жөнелтушілер. - Жүк алушылар. - Кеме иелері. - Кеме экипаждары.	- Жүкті өңдеу бойынша қолайлы баға мен талаптар. - Тегін сақтау. - Тарифтерді төмендету. - Порт аумағында жұмыс жүргізу кезінде қауіпсіз еңбек жағдайларын және қоршаған ортаның ластануынан қорғанысты қамтамасыз ету.
Жергілікті қауымдастық.	- Приморский тұрғын алабы мен Өмірзақ ауылының тұрғындары. - Ақтау қаласының тұрғындары.	- Қосымша жұмыс орындарын құру. - Инфрақұрылымды жаңғырту. - Халық тұтынатын тауарлардың түр-түрін өңдеу ауқымын кеңейту. - Қауіпсіздікті, қоғамдық денсаулықты, ластанудың алдын алуды және қоршаған ортаны қорғауды қамтамасыз ету.
Ықтимал осал топтар	- Ақтаудың, оның ішінде Өмірзақ пен Приморскийдің жұмыссыз тұрғындары. - Қарттар, жастар, мүмкіндігі шектеулі адамдар, жетімдер, әйелдер басқаратын отбасылар және басқа да әлеуметтік осал топтар (толығырақ зерттеледі).	- Пайдаларды әділ бөлу. - Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл тәсілдеріне қатысты арнайы қажеттіліктер. (Толығырақ зерттеліп, тиісті тәсілдер әзірленеді).
Қоғам	Түрлі мүдделі тараптар.	- Жоба туралы, оның барысы мен экологиялық және әлеуметтік әсерлері жөніндегі ақпарат. - Компанияның қызметі туралы жаңалықтар.
Қадағалау органдары	- Прокуратура. - Құқық қорғау органдары. - Теңіз әкімшілігі Порт комитеті. - Қазақстан Республикасының Индустрия және құрылыс министрлігі.	Қазақстан Республикасының қоршаған ортаны қорғау туралы заңнамасын, еңбек заңдары мен еңбекті қорғау ережелерін, өнеркәсіптік қауіпсіздік туралы заңдар мен ережелерді сақтау.
Бақылаушы органдар	- Еңбек басқармасы. - Экология басқармасы. - Мемлекеттік кірістер басқармасы. - Тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасы және басқа да басқармалар.	- Заң талаптарын сақтау. - Көрсетілетін қызметтердің сапасына қатысты тұтынушылардың шағымдары. - Қазақстан Республикасының қоршаған ортаны қорғау туралы заңнамасын, еңбек заңдары мен еңбекті қорғау ережелерін, өнеркәсіптік қауіпсіздік туралы заңдар мен ережелерді сақтау. - Жоба қызметінен туындайтын қоршаған ортаға немесе халықтың денсаулығына теріс әсерлерге байланысты тұрғындардың шағымдары.
Жергілікті атқарушы органдар	- Облыстық әкімдік. - Қалалық әкімдік. - Аудандық әкімдік.	- Қоршаған ортаны қорғау және еңбекті қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру. - Жергілікті қоғамдастықтың қоршаған ортаға, денсаулық пен қауіпсіздікке қатысты мәселелер бойынша шағымдары.
Банктер	- Халық банкі АҚ. - Банк ЦентрКредит АҚ. - Даму банкі АҚ және басқа да банктер.	- Компанияның қаржылық көрсеткіштерінің тұрақтылығы. - Шарттық несиелік міндеттемелерін орындау.

Мүдделі тараптар тобы	Мүдделі тараптар	Жобаға қатысты нақты мүдделілік
Сақтандыру компаниялары	- Еуразия СК АҚ. - Amangot СК АҚ. - Лондон-Алматы СК АҚ және басқа да сақтандыру компаниялары.	- Шарттық міндеттемелерді орындау. - Сақтандыру жағдайлары туралы уақтылы хабарлау.
Жеткізушілер	Шарттық негізде тауарлар, жұмыстар мен қызметтер жеткізетін ұйымдар (жеке кәсіпкерлер, жауапкершілігі шектеулі серіктестіктер, акционерлік қоғамдар).	- Уақтылы төлем жасау. - Ұзақ мерзімді ынтымақтастық.
Серіктестер	- TMTM теңіз порттары. - Каспий алабы. - Агенттік компаниялар. - Жөнелту компаниялары. - Балық шаруашылығы комитеті. - Каспий итбалықтарын зерттеу және оңалту орталығы.	- Тұрақты клиенттік өсім. - Брендтің танымал болуы, бұл коммерциялық табысқа оң әсер етеді. - Қызметтердің сапасы. - Порт қызметіне қатысты әріптестердің шағымдары.
БАҚ	- Qazaqstan телеарнасы. - MAŃGYSTAU телеарнасы. - Маңғыстау жаршысы облыстық қоғамдық-саяси газеті және басқа да басылымдар.	- Жоба туралы, оның барысы мен экологиялық және әлеуметтік әсерлері жөніндегі ақпарат. - Ақпарат беру және Компания қызметін жариялау бойынша ынтымақтастық, сондай-ақ қоғам мен басқа да мүдделі тараптарды хабардар ету.
ҰЕҰ (үкіметтік емес ұйымдар)	- Эко-Маңғыстау⁶ «Табиғи орта» Батыс Қазақстан өңірлік ҰЕҰ қауымдастығы заңды тұлғалар альянсы.	- Жобаның іске асу барысын бақылау және оны жүзеге асыру кезінде өздерінің пікірлері мен ұсыныстарының қалай ескерілгенін қадағалау. - Жобаны іске асырумен байланысты экологиялық және әлеуметтік (E&S) әсерлер.

⁶ <https://www.ecomangystau.kz>

5 МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ БАҒДАРЛАМАСЫ

5.1 БАҒДАРЛАМА

- 5.1.1 Б-кесте-1 құжатында ұсынылған мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл бағдарламасы Порттың Жобаның бүкіл іске асу циклі барысында, оның ішінде құрылыс және пайдалану кезеңдерінде де мүдделі тараптарды ақпараттандыру және тарту бойынша әдістемелік тәсілін сипаттайды.
- 5.1.2 Порт А қосымшасындағы тізімді мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл шараларын қадағалау үшін пайдаланады. Бұл тізімде өзара іс-қимыл түрлері (кездесулер, сауалнамалар, семинарлар сияқты), тиісті мүдделі тараптар, олардың пікірлері, Порт қабылдайтын шаралар, осы шараларды бақылау, жауапты тұлғалар мен комитеттер және аталған шараларды орындау мерзімдері көрсетілген.

5-кесте-1 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл бағдарламасы

№	Іс-шара	Мақсатты топ	Ақпараттық материалдар	Уақыт шеңбері	Жауапты тарап	Байланыс құралдары/орны
1.1	Жобаның экологиялық және әлеуметтік (E&S) құжаттарын бекіту және жариялау: SEP және Техникалық емес түйіндеме (NTS)	Барлық мүдделі тарап	SEP бағдарламасының соңғы жобасы және NTS (ағылшын, орыс және қазақ тілдерінде)	Шілде, 2025	«АСПК» ҰК» АҚ және Кеңесші	Компанияның веб-сайтындағы Жобаға арналған бет
1.2	Жоба бойынша шағымдарды қарау тетігін әзірлеу және бұл туралы жұртшылықты хабардар ету	Барлық мүдделі тарап	SEP, хабарландыру, веб-сайттағы жазбалар	Шілде, 2025	«АСПК» ҰК» АҚ және Кеңесші	Компанияның веб-сайтындағы Жобаға арналған бет
1.3	Жыл сайынғы экологиялық және әлеуметтік (E&S) есепті дайындау және оны Компанияның веб-сайтында жариялау	Барлық мүдделі тарап	Жыл сайынғы экологиялық және әлеуметтік есеп (орыс, қазақ және ағылшын тілдерінде)	2026 жылғы шілде – тамыз айлары, содан кейін жыл сайын	«АСПК» ҰК» АҚ	Компанияның веб-сайты
1.4	Жыл сайынғы экологиялық және әлеуметтік есептің барлық мүдделі тарапқа түсінікті болатындай қысқаша нұсқасын дайындау	Барлық мүдделі тарап; ерекше назар әсерге ұшыраған тараптарға аударылуы тиіс	Жыл сайынғы экологиялық және әлеуметтік есептің қысқаша нұсқасы (орыс және қазақ тілдерінде)	2026 жылғы шілде – тамыз айлары, содан кейін жыл сайын	«АСПК» ҰК» АҚ	Компанияның веб-сайты
1.5	Экологиялық және әлеуметтік есепті талқылау мақсатында мүдделі тараптармен жыл сайынғы кездесулер өткізу	Барлық мүдделі тарап; ерекше назар жергілікті қауымдастықтар мен осал топтарға аударылуы тиіс	Жыл сайынғы экологиялық және әлеуметтік есеп (орыс, қазақ және ағылшын тілдерінде) Экологиялық және әлеуметтік жылдық есептің қысқаша нұсқасы (орыс және қазақ тілдерінде)	2025 жылғы шілде – тамыз айлары, содан кейін жыл сайын	«АСПК» ҰК» АҚ	Өмірзақ/Ақтау
1.6	Порттың ағымдағы жұмысы, жоспарланған іс-шаралары, жетістіктері және экологиялық әрі әлеуметтік жаңалықтары	Барлық мүдделі тарап	Порттың веб-сайтында жарияланымдар және бұқаралық ақпарат құралдарындағы таңдап	Тиісті жаңалықтар мен жаңартулар пайда болған сайын	«АСПК» ҰК» АҚ	Компанияның веб-сайты; Қажет болған жағдайда – ұлттық, өңірлік және/немесе аудандық бұқаралық ақпарат құралдары

№	Іс-шара	Мақсатты топ	Ақпараттық материалдар	Уақыт шеңбері	Жауапты тарап	Байланыс құралдары/орны
	туралы жаңартулар мен жаңалықтарды жариялау		алынған маңызды жаңалықтар			
1.7	Жобаның жай-күйі және экологиялық-әлеуметтік мәселелер туралы ақпаратты Компанияның веб-сайтында, сондай-ақ ұлттық, өңірлік және жергілікті бұқаралық ақпарат құралдарында жариялау	Барлық мүдделі тарап	Жобаның жай-күйі және экологиялық-әлеуметтік жаңалықтар туралы жарияланымдар	2025 жылғы шілде – тамыз айлары, құрылыс кезеңінде жарияланымдар кемінде тоқсан сайын шығарылуы тиіс	«АСПК» ҰК» АҚ	Ұлттық, өңірлік және аудандық бұқаралық ақпарат құралдары Компанияның веб-сайты
1.8	Мүдделі тараптардан қызығушылық білдірілген жағдайда, Жобаға қатысты мәселелерді талқылау үшін қоғамдық кездесулер өткізу	Барлық мүдделі тарап	SEP соңғы жобасы және Техникалық емес түйіндеме (NTS) (ағылшын, қазақ және орыс тілдерінде)	Қызығушылық білдірілген жағдайда	«АСПК» ҰК» АҚ және Кеңесші	Өмірзақ/Ақтау
1.9	Порт маңында тұратын мүдделі тараптармен бетпе-бет кездесулер өткізу	Барлық мүдделі тарап; ерекше назар жақын маңдағы елді мекендердің тұрғындары мен жергілікті билік органдары – әкімдіктерге аударылуы тиіс	Компанияның веб-сайтындағы Жобаға арналған бет	Жыл сайын	«АСПК» ҰК» АҚ	Компанияның веб-сайтындағы Жобаға арналған бет

6 ҚОҒАМДЫҚ ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАУ ТЕТІГІ

6.1 ШАҒЫМДАРДЫ ТІРКЕУ ЖӘНЕ ШЕШУ

Компанияның қолданыстағы шағымдарды қарау тетігі

- 6.1.1 Компанияның Құжат айналымын басқару бөлімі барлық келіп түскен жазбаша өтініштер мен шағымдарды тіркейді, кейін олар тиісті бөлімдерге жауап беру үшін жолданады. Бұл үдеріс Компанияның 2024 жылғы Құжат айналымы жөніндегі СТП АМПТ 004-24 стандартымен реттеледі.
- 6.1.2 Өтініштердің/шағымдардың төрт санаты бар: заңды тұлғалардан, қызметкерлерден, жеке тұлғалардан және ұжымдық өтініштер. Порт 15 жұмыс күні ішінде жауап қайтаруға міндетті. Жазбаша жауап алу үшін шағым иесі өз аты-жөнін, телефон нөмірін және мекенжайын көрсете отырып, толық сәйкестендіру мәліметтерін ұсынуы тиіс.
- 6.1.3 Сонымен қатар, басқарушы компания (ҚТЖ) анонимді түрде өтініш жолдауға мүмкіндік беретін жедел желіні іске асырып отыр. Сонымен қатар, EBRD-ның 10-талабына сәйкес, шағым иелерінің анонимдігі қорғалады, яғни Порт олардың жеке деректерін тіркемей-ақ шағым жолдау мүмкіндігі қамтамасыз етіледі.

Жоба бойынша шағымдарды қарау тетігі

- 6.1.4 Құпиялықты, анонимдікті және нақты есепке алуды қамтамасыз ету мақсатында, Жоба барысында Компанияның қолданыстағы шағымдарды қарау тетігімен қатар В және С қосымшаларында ұсынылған шағымдарды тіркеу журналы мен шағым нысаны пайдаланылады.

6.2 EBRD-НЫҢ ЖОБАҒА ҚАТЫСТЫ ТӘУЕЛСІЗ ЖАУАПКЕРШІЛІК ТЕТІГІ

- 6.2.1 EBRD-ның шағымдарды қарау тетігі – Тәуелсіз жобалық жауапкершілік механизмі (IPAM) – Банктің басқару құрылымынан тәуелсіз жұмыс істейді және EBRD-ның Жобалық жауапкершілік саясатына (PAP) сәйкес жүзеге асырылады. IPAM-ның мақсаты – EBRD қаржыландыратын жобалар бойынша жоба әсеріне ұшыраған адамдар мен азаматтық қоғам ұйымдары көтерген экологиялық, әлеуметтік және ашықтыққа қатысты мәселелерді шешуге мүмкіндік беру. IPAM соңғы инстанция ретінде қарастырылады және шағымданушыларға алдымен жоба бастамашысына немесе EBRD жобалық тобына жүгінуге кеңес беріледі. Алайда шағымданушы шағымы үшін қысым көруден қауіптенсе, IPAM-мен тікелей мына эл. пошта арқылы байланыса алады: csso@ebrd.com.

6.3 ГЕНДЕРЛІК БЕЛГІСІНЕ БАЙЛАНЫСТЫ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ЖӘНЕ ҚУДАЛАУ (GBVH) ОҚИҒАЛАРЫ

- 6.3.1 Порт GBVH оқиғалары бойынша ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін нақты байланыс тұлғаларын тағайындайды. Қызметкерлер мен жұртшылық/тапсырыс берушілерге арналған шағымдарды қарау тетіктері шағым иелерінің анонимдігі мен құпиялығын толық қамтамасыз етеді. Порттың GBVH мәселелерін қалай шешетіні жөніндегі ақпарат барлық мүдделі тараптарға жеткізіледі.

7 МОНИТОРИНГ ЖӘНЕ ЕСЕП БЕРУ

7.1 SEP ҚҰЖАТЫН ҚАЙТА ҚАРАУ

- 7.1.1 Мүдделі тараптармен табысты өзара іс-қимыл үздіксіз күш-жігерге, орындалу барысын бақылау мен бағалауға, сондай-ақ өзгермелі жағдайлар мен мүдделі тараптардың ақпараттық қажеттіліктеріне бейімделуге негізделеді. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл шараларын тиімді ұйымдастыру, іске асыру, бағалау және есеп беру үшін осы үдерістерге жауапты арнайы тұлға тағайындалады.
- 7.1.2 Жобаны іске асыруды қолдау мақсатында мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл шараларын бақылау және жетілдіру үшін келесі көрсеткіштер пайдаланылады:
- SEP әзірленеді, тұрақты түрде жаңартылып отырады және көпшілік оны қарай және пікір қалдыра алады.
 - SEP құжатында көрсетілген барлық іс-шара толық көлемде және белгіленген мерзімде орындалады.
 - Қоғамдық консультациялар барысында талқыланған тақырыптар мен қойылған сұрақтар.
 - Әртүрлі кері байланыс арналары арқылы алынған мүдделі тараптардың пікірлері мен ұсыныстарының саны (мүмкін болған жағдайда жіберушілердің жынысы бойынша бөлініп көрсетіледі).
 - Мүдделі тараптардан келіп түскен шағымдар мен талаптардың саны (мүмкін болған жағдайда жіберушілердің жынысы бойынша бөлініп көрсетіледі).
 - Жобаның іске асырылуына қатысты жергілікті, өңірлік және ұлттық бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланған мақалалардың саны.
 - Компанияға немесе оның мердігерлеріне келіп түскен шағымдардың негізгі санаттары (жұмыспен қамту, жерді тұрақты немесе уақытша пайдалану, экологиялық мәселелер, еңбек қатынастары және т.б.).
 - Белгіленген ең ұзақ мерзім ішінде шешілген шағымдардың саны.
 - Шешімін таппаған шағымдардың саны.
- 7.1.3 SEP құжаты қажет болған жағдайда, бірақ кем дегенде әр екі жыл сайын Компания тарапынан қайта қаралып, оның тиімділігін арттыру мақсатында түзетулер мен алдын алу шараларын қажет ететін іс-шаралар анықталуы тиіс. Мұндай жағдайларда SEP жаңартылып, өзгерістер туралы хабарламамен бірге көпшілікке жариялануы тиіс.
- 7.1.4 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл нәтижелері ай сайын және тоқсан сайын талданып, талдау қорытындысы EBRD-ға ұсынылатын жылдық экологиялық және әлеуметтік есептерге енгізіледі. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл шаралары арнайы журналда тіркеледі (А қосымшасы).

8 ҚОСЫМШАЛАР

А ҚОСЫМШАСЫ: МҮДДЕЛІ ТАРАПТАР ІС-ШАРАЛАРЫ ЖУРНАЛЫ

Анық. №	Өзара іс-қимыл шарасының атауы	Мүдделі таралтар тобы	Өзара іс-қимыл түрі	Іс-шара күні:	Кері байланыс	Қолданылатын шаралар	Шараларды бақылау, жауапты тұлғалар және орындау мерзімі
------------	--------------------------------------	--------------------------	---------------------	------------------	---------------	----------------------	--

В ҚОСЫМШАСЫ: ШАҒЫМДАР ЖУРНАЛЫ

Ан ық. №	Шағым тіркелген күні	Аты- жөні/Аноним ді	Байланыс деректері (телефон нөмірі/электро ндық пошта)	Шағымның толық мәліметтері	Жауапты тұлға(лар)	Бастапқы жауап беру күні	Қолданылған шаралар	Шешім қабылданғ ан күн
----------------	----------------------------	---------------------------	--	----------------------------	-----------------------	--------------------------------	------------------------	------------------------------

С ҚОСЫМШАСЫ: ШАҒЫМ ТҮРІ

АҚ «ҰЛТТЫҚ КОМПАНИЯ АҚТАУ ТЕҢІЗ КОММЕРЦИЯЛЫҚ ПОРТЫ» ШАҒЫМ БЕРУ НЫСАНЫ

Аты және тегі:

Байланыс мәліметтері:

Телефон нөмірі:

Эл. пошта мекенжайы:

Егер анонимді шағым жолдағыңыз келсе, осы ұяшықты белгілеңіз және жоғарыдағы байланыс деректерін көрсетпеңіз:

Компания анонимді түрде берілген шағымдарға жауап бере алмайтынын және қабылданған шаралар мен шешімдер туралы ақпарат бере алмайтынын ескеріңіз.



Шағым сипаттамасы/түсіндірмесі:

Қалаған байланыс тілі: