



ЕБРР

ВЕТРЯНАЯ ЭЛЕКТРОСТАНЦИЯ "АКМОЛА", КАЗАХСТАН

План взаимодействия с
заинтересованными сторонами





ЕБРР

Ветряная ЭЛЕКТРОСТАНЦИЯ "АКМОЛА", КАЗАХСТАН

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

ТИП ДОКУМЕНТА (ВЕРСИЯ) КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЙ

ПРОЕКТ №. 70114569

НАША ССЫЛКА. №. ПВЗС

ДАТА: ЯНВАРЬ 2024 Г.



ЕБРР

Ветряная ЭЛЕКТРОСТАНЦИЯ "АКМОЛА", КАЗАХСТАН

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

WSP

8 First Street
Manchester
M15 4RP

Телефон: +44 161 200 5000

WSP.com



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Выпуск/пересмотр	Первый выпуск	Пересмотр 1	Пересмотр 2	Пересмотр 3
Примечания	Проект	Финал		
Дата	22/11/2023	22/01/2024		
Подготовлено	Клэр Бирд	Клэр Бирд		
Подпись				
Проверено	Вики Маклин	Вики Маклин / Татьяна Кочерва		
Подпись				
Уполномочен	Джеймс Макнелли	Джеймс Макнелли		
Подпись				
Номер проекта	70114569	70114569		
Номер отчета	B1	B2		
Ссылка на файл				

СОДЕРЖАНИЕ

СОКРАЩЕНИЯ	2
НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	8
ТРЕБОВАНИЯ ЕБРР	8
ТРЕБОВАНИЯ АИВ	10
МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	13
БУДУЩЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	14

ТАБЛИЦЫ	
Таблица 5-1 - Список заинтересованных сторон проекта	12
Таблица 6-1 - Деятельность заинтересованных сторон	13
Таблица 6-2 - Методы взаимодействия	16

АББРЕВИАТУРЫ

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

1 ВВЕДЕНИЕ

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

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

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

ПВЗС стремится определить технический и культурно приемлемый подход к консультациям и раскрытию информации. Цели заключаются в том, чтобы обеспечить предоставление адекватной и своевременной информации людям, затронутым проектом, и другим заинтересованным сторонам, дать группам достаточно возможностей для выражения своих мнений и опасений, а также обеспечить влияние этих опасений на решения по проекту. Первоначально для проекта в 2021 году был разработан ПВЗС, а настоящий документ заменил предыдущий. ПВЗС - это "живой" документ, который будет пересматриваться и обновляться по мере необходимости на каждом этапе реализации проекта. В случае изменения деятельности или начала новых мероприятий, связанных с взаимодействием с заинтересованными сторонами, ПВЗС будет обновляться. ПВЗС также будет периодически пересматриваться в ходе реализации проекта и обновляться по мере необходимости.

Конкретные задачи ПВЗС заключаются в следующем;

- Методы, процедуры, политика и действия, предпринятые Заказчиком для своевременного информирования заинтересованных сторон о потенциальном воздействии Проекта, являются основной темой данного документа.
- В ходе реализации проекта уже был проведен ряд мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, краткое резюме которых представлено в ПВЗС.
- Связь будет продолжаться после завершения строительства и во время эксплуатации.
- В данном документе определены основные заинтересованные стороны. Если какие-либо заинтересованные стороны не были определены, они должны связаться с Заказчиком и попросить включить их в будущие коммуникации/возможности взаимодействия. Кроме того,



в настоящем документе описывается, как Заказчик будет рассматривать любые проблемы или жалобы.

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

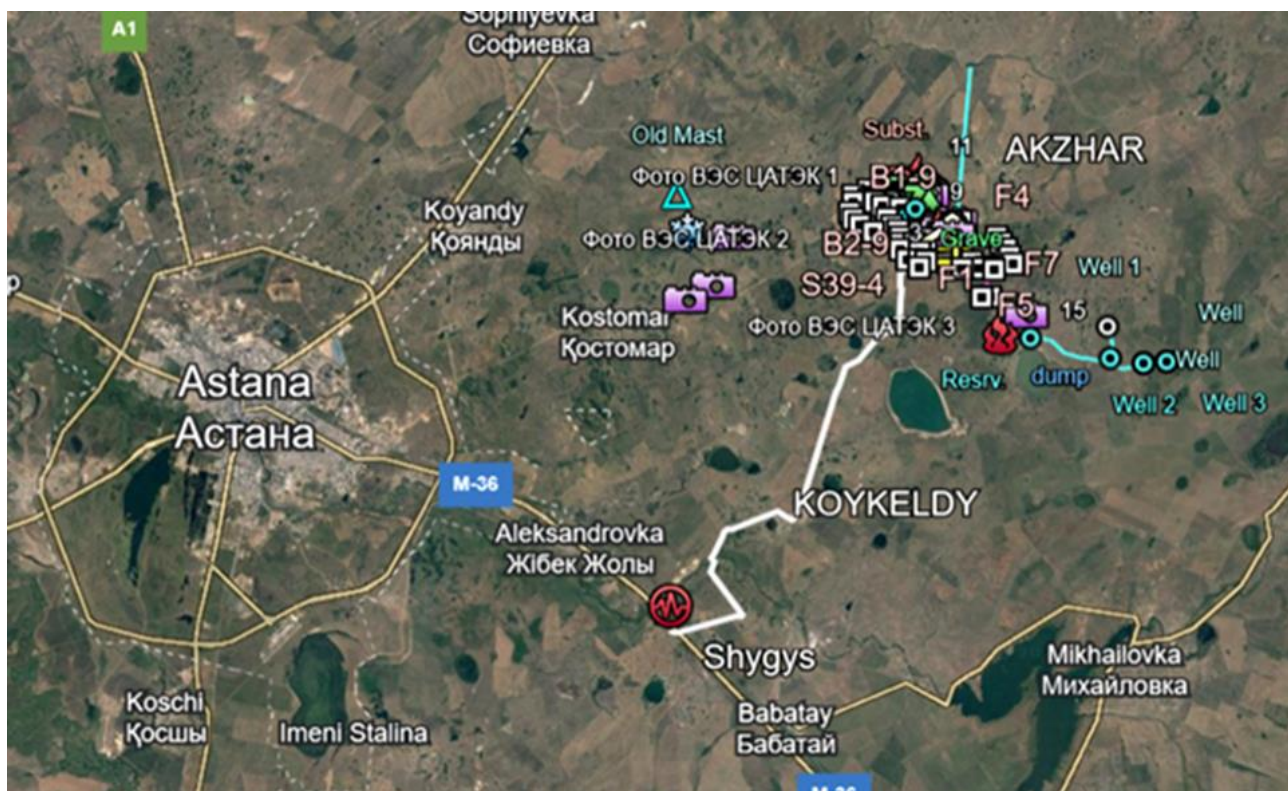
2 ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

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

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

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

Рисунок 2-1 - Общее расположение участка проекта



Ближайшие жилые районы, окружающие проект, находятся:

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

Проект состоит из следующих основных компонентов:

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

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

- ТОО "Борей Энерго" (Борей),
- ТОО "Энерго Траст" ("Энерго Траст"),
- ТОО "Софиевская ветроэлектростанция" (Софиевская),
- ТОО "Аркалыкская ветроэлектростанция" (Аркалык), и
- Джасыл Джел Энерджи (JJE).

В настоящее время строительные работы завершены, и электросети.

субпроекты подключены к

3 РОЛИ И ОБЯЗАННОСТИ

Ответственность сторон проекта заключается в следующем:

Заказчиком проекта является компания CPIN.

Заказчик несет общую ответственность за разработку, пересмотр и обновление ПВЗС и ПЭСУ. Заказчик, как разработчик проекта, также будет нести ответственность за повседневное управление и реализацию ПВЗС, ПЭСУ и соответствующих контрактных обязательств Подрядчиков. Он также будет на регулярной основе осуществлять мониторинг и аудит реализации ПВЗС и ПЭСУ. Заказчик обеспечит соответствующее обучение своего персонала в связи с реализацией ПВЗС и ПЭСУ.

Подрядчик по проектированию, закупкам и строительству (ПЗС) выполнит детальное проектирование Проекта, закупит оборудование и материалы и построит Проект. Учитывая роль в Проекте, Подрядчик ПЗС должен нести ответственность за управление показателями ЗБОС большинства сотрудников. Подрядчик ПЗС и все субподрядчики должны соблюдать положения ПВЗС и всех последующих изменений.

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

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

4 ПРАВИЛА И ТРЕБОВАНИЯ

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

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

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

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

ТРЕБОВАНИЯ ЕБРР

Все проекты, финансируемые ЕБРР, должны быть построены таким образом, чтобы соответствовать требованиям Экологической и социальной политики ЕБРР (2019)¹, которая включает десять ТП по ключевым областям экологической и социальной устойчивости, которые должны соблюдаться проектами, в том числе ТП 10 "Раскрытие информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами".

Кроме того, Независимый механизм подотчетности проекта ЕБРР (НМПП)² призван содействовать разрешению споров между людьми, затронутыми проектом, Банком и клиентами ЕБРР. Еще одна цель этого механизма - определить, соблюдал ли Банк требования ЭСП и положения своей Политики доступа к информации³, касающиеся конкретных проектов.

ТП 10 продвигает принцип активного взаимодействия с заинтересованными сторонами в качестве координационного центра для достижения и построения прочных, конструктивных и

¹ Экологическая и социальная политика (ebrd.com)

² Независимый механизм подотчетности проектов (IPAM) (ebrd.com)

³ Политика ЕБРР в области доступа к информации

ответственных отношений, необходимых для успешного управления экологическими и социальными воздействиями и проблемами.

Общие цели ТП 10 заключаются в следующем:

- Опишите систематический подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами, который поможет клиентам выстраивать и поддерживать конструктивные отношения с заинтересованными сторонами, в частности с непосредственно затрагиваемыми сообществами.
- Содействовать улучшению экологических и социальных показателей клиентов путем эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами проекта.
- Поощрять и предоставлять средства для адекватного взаимодействия с затрагиваемыми сообществами на протяжении всего проектного цикла по вопросам, которые могут потенциально повлиять на них, и обеспечивать раскрытие значимой экологической и социальной информации заинтересованным сторонам проекта.
- Обеспечить реагирование и надлежащее рассмотрение жалоб от затронутых сообществ и других заинтересованных сторон.

Цель консультаций - обеспечить предоставление адекватной и своевременной информации заинтересованным сторонам и тем, кто потенциально может быть затронут проектом и политикой, определяющей деятельность, а также предоставить этим группам достаточно возможностей для выражения своего мнения и опасений.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами должно осуществляться с целью предоставления местному населению, которое непосредственно затрагивается проектом, и другим соответствующим заинтересованным сторонам доступа к своевременной, актуальной, понятной и доступной информации, в культурно приемлемой манере, без манипуляций, вмешательства, принуждения и запугивания.

Вовлечение заинтересованных сторон должно включать в себя следующие элементы:

- Определение и анализ заинтересованных сторон.
- Планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами.
- Раскрытие информации.
- Консультации и участие.
- Механизм рассмотрения жалоб.
- Постоянная отчетность перед соответствующими заинтересованными сторонами.

Характер и частота взаимодействия с заинтересованными сторонами должны соответствовать масштабу проекта и не допускать усталости от взаимодействия.

ТП10 ЕБРР требует, чтобы взаимодействие продолжалось в ходе реализации проекта, то есть на протяжении всего проектного цикла, и чтобы был создан механизм рассмотрения жалоб для получения и содействия разрешению проблем и жалоб заинтересованных сторон.

Разработчик проекта должен регулярно предоставлять заинтересованным сторонам отчеты об экологических и социальных показателях. Эти отчеты должны быть доступны для затрагиваемых сообществ.

ТРЕБОВАНИЯ АБИИ

Проект будет финансироваться совместно ЕБРР и АБИИ. Оценка экологических и социальных (ЭС) рисков и воздействий Проекта была проведена в соответствии с Экологической и социальной политикой ЕБРР (ЭСП ЕБРР) и соответствующими Требованиями к выполнению работ (ТП). Для обеспечения скоординированного подхода к решению проблем рисков и воздействия Проекта на окружающую среду, а также в соответствии с Экологической и социальной политикой АБИИ (ЭСП АБИИ), ЭСП ЕБРР и ТП будут применяться к Проекту вместо ЭСП АБИИ. Настоящий ПВЗС был подготовлен в соответствии с ТП 10 ЕБРР, как описано выше.

5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

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

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

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

Различные группы заинтересованных сторон включают (но не ограничиваются):

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

Национальные и международные неправительственные организации (НПО) и Организации, основанные на сообществе (ООС) - НПО и ООС, особенно те, которые представляют сообщества, непосредственно затронутые проектом, могут быть важными заинтересованными сторонами для компаний, которых необходимо выявлять и привлекать на проактивной основе. НПО могут обладать экспертными знаниями, которые необходимы для эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Например, они могут быть источниками местных знаний, экспертными советами по разработке проекта и смягчению его последствий, проводниками консультаций с уязвимыми группами, а также партнерами в планировании, реализации и мониторинге различных программ, связанных с проектом⁴.

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

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

Кредиторы - любое кредитное учреждение, финансирующее проект.

Для данного проекта были определены следующие группы заинтересованных сторон:

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

Таблица 5-1 - Список заинтересованных сторон проекта

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

⁵ На момент написания статьи один член совета временно представлял общины Булаксай и Сарыоба.

6 КОНСУЛЬТАЦИИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

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

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

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

Таблица 6-1 - Деятельность заинтересованных сторон

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

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

БУДУЩЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ниже приводится краткая информация о них:

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

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

ПРОГРАММА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

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

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

Таблица 6-2 - Методы вовлечения

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

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

*ПДОСС - План действий по охране окружающей среды и социальной сферы

7 МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

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

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

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

Ниже приведены мониторинг ключевых показателей эффективности (КПЭ), которые будут использоваться для мониторинга.

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

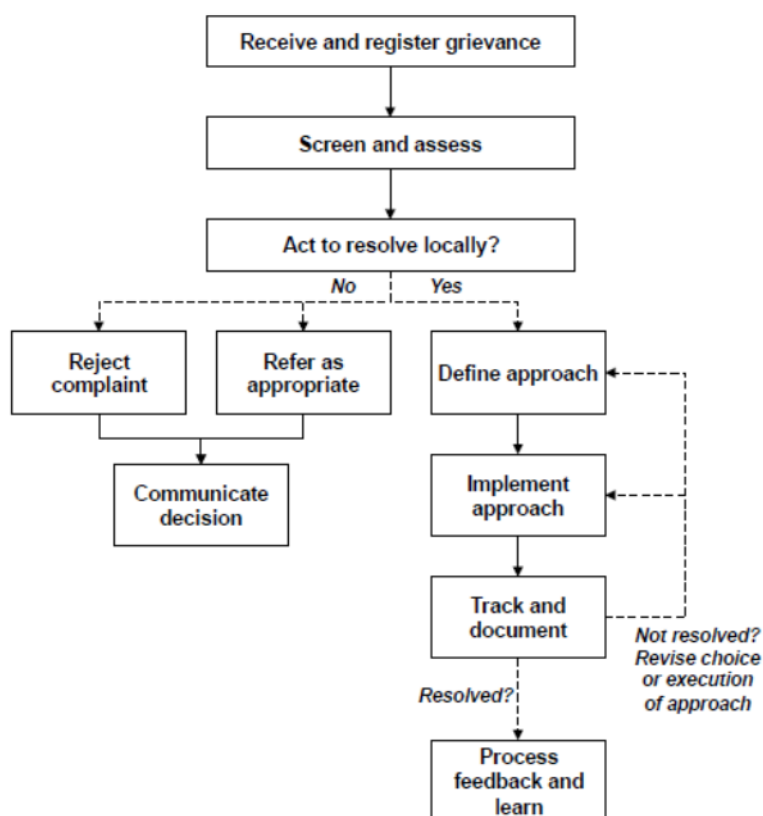
8 МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В ТП ЕБРР подчеркивается, что механизм рассмотрения жалоб должен помочь Заказчику понять восприятие сообществом рисков и воздействий Проекта, чтобы скорректировать свои меры и действия для решения проблем сообщества.

Цель процедуры рассмотрения жалоб Заказчика заключается в том, чтобы обеспечить надлежащую обработку и рассмотрение всех замечаний и жалоб людей, непосредственно затронутых проектом, включая местные сообщества, фермеров и их семьи. Кроме того, механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) должен содержать корректирующие действия, которые необходимо предпринять в связи с полученными жалобами, с гарантиями того, что заявитель будет проинформирован о результатах. Средства, с помощью которых заинтересованные стороны могут высказывать свои замечания и жалобы, должны соответствовать их культуре.

Блок-схема, представленная на рисунке 9-1 ниже, иллюстрирует общий механизм рассмотрения жалоб.

Рисунок 8-1 - Блок-схема механизма рассмотрения жалоб



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

Клиент разработал и внедрил механизм рассмотрения жалоб, который:

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

Успешный механизм рассмотрения жалоб помогает достичь следующих целей:

- Открытые каналы для эффективной коммуникации.
- Демонстрация того, что компания заботится о членах сообщества и их благополучии.
- Смягчение или предотвращение негативного воздействия на сообщества, вызванного деятельностью компании.
- Повысьте уровень доверия и уважения.
- Создайте структуры для поднятия, рассмотрения и решения вопросов, которые уменьшают дисбаланс власти.
- Поощряйте продуктивные отношения.
- Добиться признания обществом "социальной лицензии" компании на ведение деятельности.

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

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

Ниже перечислены обязанности, непосредственно связанные с управлением жалобами.

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

	<p>объекте, в ССО Заказчика для официальной регистрации, расследования и разрешения.</p> <p>Оказывать полную поддержку в процессе расследования и разрешения любых жалоб со стороны клиента.</p>
--	--

ПОЛУЧЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ

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

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

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

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

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

ПРОВЕРКА И ОЦЕНКА ЖАЛОБЫ

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

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

- Определите, кто будет проводить оценку. Как правило, эту задачу выполняет ССО или поручает ее проведение соответствующему сотруднику или отделу (производство, закупки, окружающая среда, связи с общественностью, человеческие ресурсы).
- Выберите сотрудника компании для непосредственного общения с заявителями, чтобы получить представление о сути жалобы из первых рук.
- Проясните стороны, вопросы, мнения и варианты действий:

- Определите участвующие стороны.
 - Проясните вопросы и проблемы, поднятые в жалобе.
 - Соберите мнения других заинтересованных сторон, включая сотрудников компании.
 - Определите первоначальные варианты, которые рассматривали стороны, и изучите различные подходы к урегулированию.
- Классифицируйте жалобу с точки зрения ее серьезности (высокая, средняя или низкая). Серьезность включает в себя потенциал воздействия как на компанию, так и на общество.

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

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

ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ

Система реагирования на жалобы должна определять, кто и как общается с заявителем.

Менеджер сайта может принять участие в обратной связи, в зависимости от серьезности жалобы.

При составлении ответа Клиент должен убедиться, что:

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

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

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

МОНИТОРИНГ

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

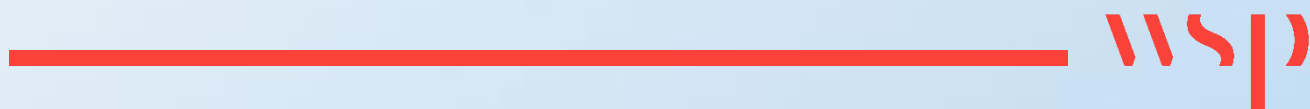
- Документируйте степень серьезности жалобы (высокая, средняя, низкая) в соответствии с определенными критериями. Уровень серьезности определяет требования к оповещению высшего руководства и определяет уровень необходимого надзора со стороны руководства.
- Обеспечьте гарантию того, что конкретный человек отвечает за контроль над каждой жалобой - от получения и регистрации до реализации.
- Способствовать своевременному решению проблем в соответствии со сроками, указанными в ПВЗС.
- Информировать всех заинтересованных лиц (заявителя и соответствующий персонал компании) о состоянии дела и ходе его разрешения.
- ЗадOCUMENTИРУЙТЕ ответ компании и результат(ы), чтобы обеспечить справедливость и последовательность.
- Зафиксируйте реакцию (реакции) заинтересованных сторон и определите, нужны ли дополнительные исследования или консультации.
- Обеспечивает учет поселений и помогает разработать стандарты и критерии для использования при решении аналогичных вопросов в будущем.
- Контролируйте выполнение любого урегулирования, чтобы обеспечить его своевременность и полноту.
- Предоставление данных, необходимых для проведения мероприятий по контролю качества, оценки эффективности процесса и действий по разрешению жалоб.
- Выявление опыта, полученного в конкретных случаях, который впоследствии будет использован для оценки эффективности механизма или решения системных проблем, которые могут потребовать изменений в политике или деятельности компании.

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

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

Appendix A

ШАБЛОН ЖУРНАЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ



АКМОЛИНСКАЯ ВЕТРОЭС - ЖУРНАЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Число	Категория заинтересованных сторон	Название заинтересованного лица (т. е. название организации, например, государственного департамента)	Имя представителя (т.е. имя лица, представляющего заинтересованное лицо)	Контактная информация	Дата встречи	Цель встречи	Соглашения	Требуется последующее наблюдение?	Жалоба, полученная во время встречи?	Есть еще какие-нибудь заметки?	Имя файла записей о взаимодействии с заинтересованными сторонами
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											



8 First Street
Manchester
M15 4RP

wsp.com

CONFIDENTIAL