



МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖОСПАРЫ

*Ұзақтығы 2152-2214 км құрайтын Бурылбайтал-Ақсуек жол учаскесі,
Астана мен Алматыны біріктіретін «Орталық-Оңтүстік» дәлізін
қайта жаңғырту бойынша жұмыстар бөлігі*

Сәуір 2016 ж.

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖОСПАРЫ

Ұзақтығы 2152-2214 км құрайтын Бурылбайтал-Ақсуек жол учаскесі, Астана мен Алматыны біріктіретін, «Орталық-Оңтүстік» дәлізін қайта жаңғырту бойынша жұмыстар бөлігі
Сәуір 2016 ж.

Байланыс ақпараты

Мүдделі тұлғалармен өзара қарым-қатынас бойынша іс-шараларды жүзеге асыру жауапкершілігі:

Аты: Айжан Туганова
Тақырыбы: Директордың орынбасары
Телефоны: +7 7262-316-006
Мекен-жайы: Тараз қ, 080000, Тәуке хан даң., 1
Электрондық поштасы: atuganova@inbox.ru
Сайты: www.kazautozhol.kz

Мазмұны

| | |
|---|--------------------------------------|
| Байланыс ақпараты | 2 |
| 1. Кіріспе | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1. Қысқаша мазмұндамасы | 4 |
| 1.2. Жоспардың мақсаты..... | 4 |
| 1.3. Жоспардың көлемі..... | 4 |
| 2. Жобаның сипаттамасы | 5 |
| 2.1. Жоба туралы жалпы ақпарат | 5 |
| 2.2. Жоспарланған жол учаскелерін салу және оларды қайта жаңғырту | Error! |
| Bookmark not defined. | |
| 3. Кеңес беру және ақпаратты ашуға қатысты заңнамалық база | 8 |
| 3.1. Ұлттық заңнама талаптары | 8 |
| 3.2. ЕЖДБ-ің талаптары | 9 |
| 3.3. ҚОӘСБ бойынша ЕО Директивасы..... | 9 |
| 3.4. Үздік халықаралық практикасы | 10 |
| 3.5. Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастың есебін жүргізу..... | 10 |
| 4. Мүдделі тұлғаларды анықтау | 122 |
| 4.1. Негізгі мүдделі тұлғаларды анықтау | 122 |
| 4.2. Осы жоспарды дайындау барысында айқындалған мүдделі тараптар | 13 |
| 4.3. Халықтың елеуметтік жағынан қамтылмаған топтары..... | 13 |
| 4.4. Гендерлік теңдік мәселелерін ескеру | 13 |
| 5. Жергілікті билік органдарының мүдделі тараптармен қарым-қатынастары және ынтымақтастығы | 144 |
| 5.1. Мүдделі тараптардың азаматтық органдармен және жергілікті халықпен қарым-қатынастары | 144 |
| 5.2. Тараптармен болашақ қарым-қатынас әдістерінің қысқаша мазмұндамасы .. | 155 |
| 6. Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бағдарламасы..... | 166 |
| 6.1. Ақпаратты ашу..... | 166 |
| 6.2. Болашақ бағдарламасы | 166 |
| 7. Есептілік және шағымдар | 20 |
| 7.1. Мониторинг, есептілік және кері байланыс механизмдері | 20 |
| 7.2. Шағымдарды беру және қарастыру механизмі | 20 |
| 7.3. Функциялар және міндеттері..... | 23 |
| 7.4. Қоғамдық байланыс жөніндегі маман | 23 |
| 1 қосымша – Шағымдарды тіркеу журналы | Error! Bookmark not defined.5 |

1. Кіріспе

1.1. Қысқаша мазмұнамасы

Осы құжат «ҚазАвтоЖол» УК» АҚ үшін дайындалған және Астана мен Алматыны байланыстыратын, Орталық-Оңтүстік дәлізінің бөлігі болып табылатын, ұзақтығы 2152-2214 км Бурылбайтал-Ақсуек жол учаскесін қайта жаңғыртуға қатысты мүдделі тараптарды, байланыс каналдарын және жоспарларды анықтайтын Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас жоспары (МТҚЖ) болып табылады.

МТҚЖ ұлттық заңнамаға шолуды, Еуропалық жаңғырту және даму банкінің (ЕЖДБ) талаптарын, Еуропалық Одақ (ЕО) Директиваларын және ақпаратты ашуға қатысты үздік халықаралық практиканы қамтиды, сондай-ақ мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасқа және көпшілік тыңдауларға қатысты негізгі қағидаларды анықтайды.

МТҚЖ актуальдандырылған құжат болып саналады, сондықтан ол жаңа қызмет түрлеріне, жобаны дайындаудағы өзгерістерге және жаңадан айқындалған мүдделі тараптарға сәйкес, қайта қаралып және жаңартылып тұруы қажет.

Төменде МТҚЖ-ың нақты мақсаттарының толық сипаттамасы келтіріледі.

1.2. Жоспардың мақсаты

МТҚЖ Жобаның әлеуетті әсері туралы мүдделі тараптарға жалпылама және уақытылы ақпарат беру үшін, Клиент іске асыратын тәсілдерді, рәсімдерді, саясатты және іс-шараларды жиынтықтауға бағытталған.

МТҚЖ-ында мүдделі тұлғаларды анықтау кестесі қамтылады, онда барлық мүдделі тараптар қатысында ең қолайлы байланыс каналдары мен стратегияларын, ақпаратты ашу және шағымдарды беру процестері бойынша талаптары айқындалады. Егер қандай-да бір мүдделі тараптар МТҚЖ-на кіргізілмеген жағдайда, олар Жоба туралы ақпарат алу үшін және мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бағдарламасына кейіннен қосылу үшін Клиентпен байланыса алады.

1.3. Жоспардың көлемі

Құжат келесілерді қамтиды:

- 2 тарау – Жобаның сипаттамасы, жолдардың орналасуы және басты экологиялық және әлеуметтік мәселелер
- 3 тарау – Көпшілік тыңдауларға және ақпаратты ашуға қатысты талаптар
- 4 тарау – Мүдделі тараптарды және өзге де мүдделі тұлғаларды анықтау
- 5 тарау – Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бойынша бұрын жүргізілген іс-шараларға қысқаша шолу
- 6 тарау – Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бағдарламасы, жұмысқа тарту әдістері және ресурстары
- 7 тарау – Шағымдарды беру және қарастыру механизмі

2. Жобаның сипаттамасы

2.1. Жоба туралы жалпы ақпарат

ЕЖДБ ұзақтығы 228 км орналасқан «Құрты-Бурылбайтал» жол учаскесін немесе Астана мен Алматыны біріктіретін «Орталық-Оңтүстік» дәлізін жаңғырту үшін қаржы бөлу мүмкіндігін қарастырады. Ұзақтығы 62 км орналасқан Бурылбайтал-Ақсуек жол учаскесі үшін ЕЖДБ-інің қаржы бөлуі жоспарлануда («Жоба»).

Ұсынылып отырған қаржы жұмсалымының ішіне жолды жаңғырту және кеңейту, көпірлерді және жол тораптарын жаңғырту, сондай-ақ инженер-инспекторларды тартуға қаржы бөлу, Жобаны жүзеге асыру тобының (ЖЖТ) және ұйымдастырушылық компоненттерінің жұмыстарын алып жүру кіреді.

ЕЖДБ әлеуетті түрде қаржыландыратын 62 км-дегі учаскесі (1-ші учаске) Алматыдан 281 км қашықтықта орналасқан нүктеден басталып, Ақсуектен батысқа қарай шамамен 2 км-де орналасқан нүктеде аяқталады. Жол учаскелері:

- 1-ші учаске: км 2152-2214 (62км). ЕЖДБ-інің қаржыландыруына ұсынылып отырған учаскесі.
- 2-ші учаске: км 2214-2295 (81км). ЕЖДБ-і қаржыландыруымен жаңғырту жұмысы жүзеге асырылған учаскесі.
- 3-ші учаске: км 2295-2335 (40км)
- 4-ші учаске: км 2335-2380 (45км)

ЕЖДБ-ің қаржыландыруымен қатар, жолдың қалған учаскелері Дүниежүзілік банк (ДБ), Азия даму банкі (АДБ) және Ислам даму банкі (ИДБ) тәрізді өзге де Халықаралық Қаржы Мекемелерінің (ХҚМ) есебінен қаржыландырылатын болады.

2.2. Жоспарланған жол учаскелерін салу және оларды қайта жаңғырту

ЕЖДБ-мен қаржыландырылатын жол учаскесі Жамбыл облысы Мойынқұм ауданының Ақсуек қаласы мен Бурылбайтал станциясы аралығында орналасқан. Бұл учаске «Астана-Қарағанды-Балқаш-Қапшағай-Алматының» «Орталық-Оңтүстік» транзиттік дәлізіне қатысты учаске болып табылады. Барлық жол учаскесі оңтүстік-шығыс бағытына қарай тегістеледі. Бұл Астана-Алматы автомобиль жолын жаңғырту жұмысының ақырғы бөлігі болып табылады.

Қазіргі уақытта, жолдың екі қозғалыс жолағы бар және ол Қазақстан автомобиль жолы стандарттары бойынша 2 санатқа жатады. Қазақстан Республикасының автомобиль жолдарын пайдалану кезіндегі қауіпсіздік талаптарына сәйкес, I-б санатты автомобиль жолын салу мақсатында қайта жаңғырту жұмыстары жүргізіледі, және ол көпірлерді қайта құру және жолдардың қиылысын жақсарту бойынша жұмыстарды да қамтиды.

Жобаланып отырған жол трассасы Қуалы, Қарауыл-Қашқан, Қарасай және Ботабөрім атты төрт өзен арнасын кесіп өтеді. Соңғы жылдары өзен негізінен кеуіп қалған. Бұл жерде 4 көпірді қайта құру жұмыстары жүргізіледі. Жол айырығын, құламаларды, демалыс орындарын, автобус аялдамаларын, көпір өткелдерін, темір жол эстакадаларын, жерасты құбырларын, көпірлерді және жолдарды жарықтандыруды, және полиция станцияларын жаңғырту немесе жаңарту көзделіп отыр.

62 км-де орналасқан жол учаскесі 30 ұлттан құралған, 30 000 тұрғыны бар және 16 ауылдық округке бөлінген, ауданы 50,400км²-ді құрайтын Мойынқұм ауданында орналасқан. Жолдың басталу жерінің шығысынан 2 км-де орналасқан және жолдың аяқталу жерінің оңтүстік-шығысынан 50 км-де орналасқан Ақсуек ауылынан 1991 жылы уран шахтасы жабылғаннан кейін 10 000 адам көшіп кетті және бас қалған үйлер құрылыс материалдары ретінде пайдалану мақсатында демонтаждалды. Қазіргі күні бұл ауылда небәрі 1200 адам өмір сүреді, олардың көбісі бұрын шахтада еңбек еткен қарттар болып табылады. Жол учаскесінің солтүстік бөлігінде орналасқан Бурылбайтал станциясында 60 үйлер бар, оның халқының саны уақыт өте азайып, қазіргі уақытта шамамен 200 адамды құрайды.

Бурылбайтал станциясының оңтүстік-шығыс бөлігінен 3 км қашықтықта және жолдың солтүстік бөлігінен 166 м қашықтықта орналасқан жанұялық фермадан басқа, жол учаскесіне жақын орналасқан үйлер немесе елді мекендер табылған жоқ. Ферма бас жолмен екі жаққа қатынау үшін 200 м қара жолды пайдаланады. Жазға дейін күйіп кетуіне байланысты егісі мен шөбі аз жайылымдардың және тұщы жер асты суларының болмауы себебінен жолдың айналасында ешқандай үйлер және фермалар орналаспаған. Жолдың оңтүстік-батыс бөлігінен 100 км қашықтықта орналасқан Сырдария өзенінің алқабында ауыл шаруашылығы және мал шаруашылығы дамыған. Таза су Бурылбайтал станциясына темір-жол желісі арқылы, ал Ақсуек ауылына 53 км орналасқан құбыр арқылы жеткізіледі. Бұл елді мекендерде ірі қара малды ұстаушылар саны төмен. Екі ірі қара малдың жолдан өтуі мақсатында келесі құрылыстар салынуы тиіс: біріншісі Бурылбайтал станциясына жақын орналасуы, ал екіншісі Қарауыл-Қашқан өзенін кесіп өтетін көпірге жақын орналасуы қажет, осыған байланысты көпір астындағы топырақты су басуы 4-6 жылда бір рет қана қайталануының арқасында, малды екінші жерге бірнеше апта бойына айдау қажет болмай қалады. Ақсуек ауылының малының жолдан өтуі үшін екі көпір және темір-жол эстакадасы арнап салынды.

Жанармай құю станциялары және кафелер сияқты әр түрлі коммерциялық мекемелер жол учаскесіне іргелес орналасқан. Бұндай коммерциялық мекемелерге іргелес орналасқан учаскенің жолды жаңғырту үшін жеткіліктілігіне байланысты, оларды бұзу қажет етілмейді. 62 км-де орналасқан жол учаскесінің қайта жоспарлануына байланысты, жолды жаңғырту үшін жер учаскесін бөліп беру (кесіп беру) ғана қажет. Осындай екі жол учаскесі жолдың солтүстік және оңтүстік бөлігінде орналасқан. Бөліп беруді (кесіп беруді) қажет ететін жер учаскесі қазіргі уақытта қолданылмайды, сондай-ақ осында ауыл шаруашылығымен немесе коммерциялық қызметпен айналысатын субъекттер анықталған жоқ.

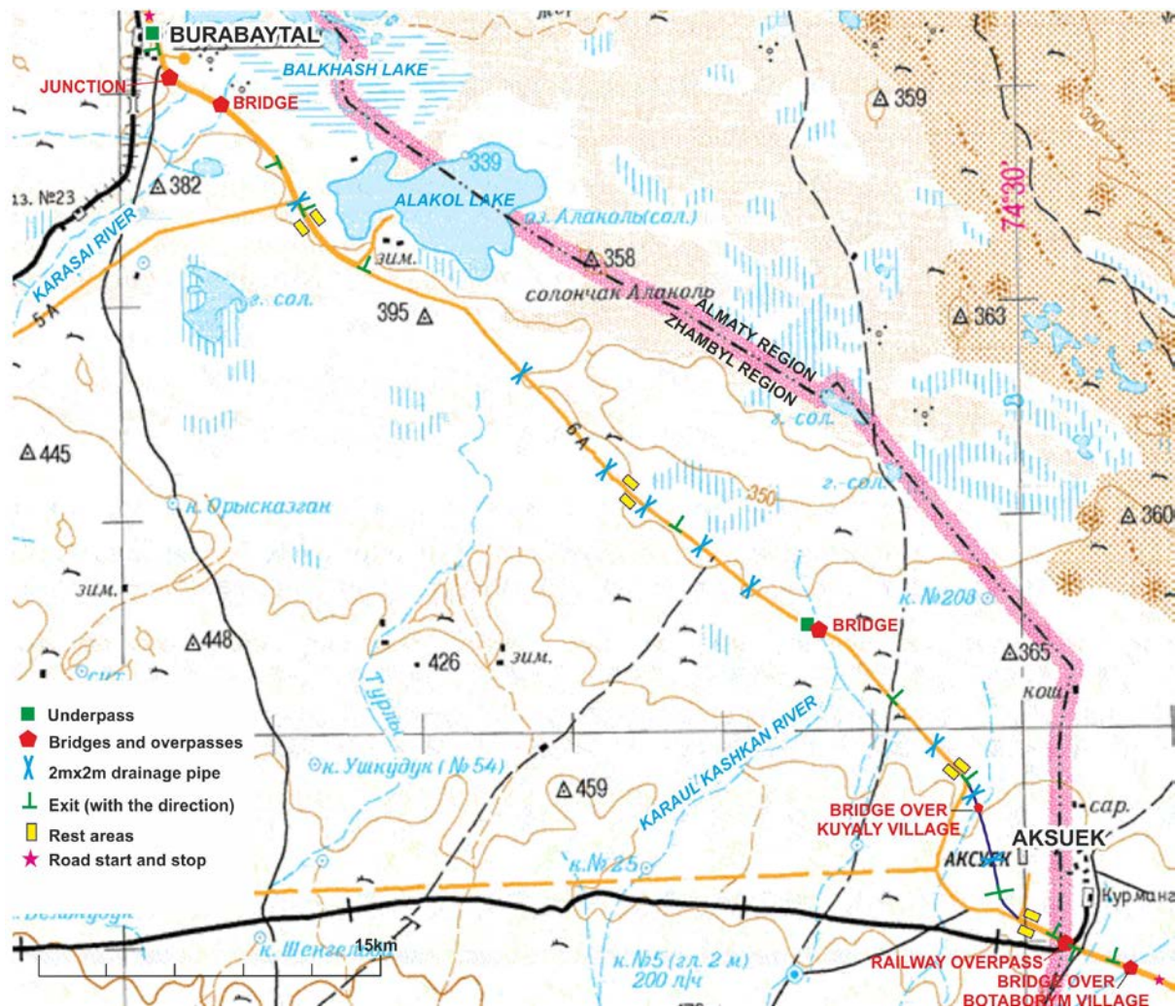
Жолдан жақын орналасқан мәдени тұрғыдан маңызды объектілерді және мәдени ескерткіштерді табу үшін аттестациядан өткен археологиялық компаниясымен зерттеулер жүргізілді. Оның нәтижесінде жол апатынан қаза болғандарға арналған 11 ескерткіш тақталары, Мұсылман/Христиандардың замануи зираттары және дәуірі анықталмаған 3 ежелгі қорғандар анықталды.

Жол дәлізі мал жайылымына аз пайдаланылатын, кеуіп кеткен өзендер және көлдер арнасы бойымен өтетін шөлейтті аймақта орналасқан қыратты жерлер арқылы өтеді. Қазіргі уақытта, елді мекендердегі және фермалардағы аздаған мал табыны ыңғайлы жерлерден таңның атысынан күннің батысына дейін жолды өте алады. Қазіргі кезде, малшылар өздерінің әр жерде жайылатын малдарын жолдан өтіп қарсы ала алады. Дегенмен, мал жайылымы үшін өзен арналары пайдаланылатындықтан, мал бір жерден екінші жерге көпірдің астымен өтеді. Фермада жолға жақын орналасқан құдық бар. Ондағы су қоры малдың санына қарай анықталады. Жол трассасы Алакөл ауданы арқылы өтеді, және Балқаш көліне таяу орналасқан. Бұнда балық аулау, таза ауада

бос уақыт өткізу және саяхат жасау мақсатында көлге жету үшін көптеген қара жолдар көзделген. Осы жол учаскесі қарақұйрық, қасқырлар, қорқау қасқырлар, түлкілер, қарсақтар, қояндар сияқты сүтқоректілердің және әр түрлі құстардың бірқатар саны мекендейтін Жусандала табиғи қорығы арқылы өтеді. Жол трассасына жақын орналасқан қалған екі табиғи қорықтар Іле өзені атырауының солтүстік-шығысынан 23 км қашықтықта орналасқан Рамсар конвенциясына кіретін табиғи қорығы және оңтүстік-батысынан 91 км қашықтықта орналасқан Андасай мемлекеттік қорығы болып табылады.

Көпірлерді және жерасты өткелдерін, ірі қара малдарға арналған өткелдерді, кәріз құбырларын, шығу жолдарын, демалыс алаңшаларын және т.б. қамтитын Бурылбайтал-Ақсуек жол учаскесі 1-суретте көрсетілген.

1 сурет. Бурылбайтал-Ақсуек жол учаскесі



3. Кеңес беру және ақпаратты ашуға қатысты заңнамалық база

3.1. Ұлттық заңнама талаптары

Қазақстан Республикасы 2000 жылы Орхус конвенциясын (Қазақстан Республикасының 2000 жылғы 23 қазанындағы Бекіту туралы № 92-II Заңы) бекітті, ол көпшілік тыңдаулар жүргізуге, экологиялық ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз етуді және қоғамның экологиялық маңызды шешімдер қабылдауға қатысуына қойылатын талаптарды реттейді. Орхус конвенциясы бойынша қоғамның қоршаған ортаның жағдайлары туралы ақпарат алуын, қоршаған ортаға әсер ететін жобаларға қатысты көпшілік тыңдауларды жүргізу құқығын, және қоғамның пікірі бойынша, экологиялық мәселелерді шешу бойынша шаралар жеткіліксіз деп танылған жағдайларда, шағымдар беру құқықтарын көзделген.

Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексінің (2007 жыл) 57 бабының 2-4 тармақтарына сәйкес:

- Барлық мүдделі тұлғалар мен қоғамдық бірлестіктер Мемлекеттік экологиялық сараптаманы жүргізу кезінде өз пікірін айтуға құқылы
- Қоғамдық тыңдаулар қоршаған ортаға және халық денсаулығына тікелей әсер етуі жағдайында, барлық жобаларға қатысты жүргізілуі қажет
- Көпшілік тыңдаулар рәсімін қоршаған ортаны қорғау саласындағы тиісті уәкілетті орган белгілейді және:
 - Мүдделі тұлғаларды анықтауды
 - Ақпараттық-консультациялық орталықтарды анықтауды
 - Қоғамды ақпараттандыру тәсілдерін көрсетуді (арнайы орындарда плакаттарды орналастыру, газеттерде жариялау, жоспарларды, сызбаларды, кестелерді, диаграммаларды және үлгілерді көрсететін көрмелерді ұйымдастыру)
 - Көпшілік тыңдауларын жүргізу тәсілдерін анықтауды (жазбаша мазмұндау, қоғамдық пікірлер сауалнамасы)
 - Қоғамдық тыңдауларды жүргізу уақытын көздейді.

Мемлекеттік экологиялық сараптама аяқталғаннан соң шешім қабылданғаннан кейін, барлық мүдделі тараптар қарастырылған мәселе бойынша ақпарат алуға құқылы.

Экологиялық кодекске сәйкес (163 бап), Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, барлық экологиялық ақпарат қолжетімді болуы қажет. Қазақстан Республикасының Қоршаған Ортаны Қорғау Министрлігінің 2007 жылғы 28 маусымындағы № 204-р Бұйрығына сәйкес, жобаға тапсырыс беруші қоршаған ортаға әсер етуді бағалаудың барлық кезеңдерін орындаумен қатар, төмендегілерді қамтамасыз етуге міндетті:

- Мүдделі қоғамның ҚОӘБ-ды іске асыру барысында хабардарлығын және қатысуын қамтамасыз ету
- Мүдделі қоғамның ҚОӘБ материалдарына қолжетімділігін қамтамасыз ету

Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастың басты каналы көпшілік тыңдау болып табылады. Көпшілік тыңдаулар жүргізуге қатысты Қазақстан Республикасының

Қоршаған ортаны қорғау министрлігінің 2007 жылғы 7 мамырындағы № 135 бұйрығы, Қазақстан Республикасының азаматтары мен қоғамдық бірлестіктерінің қоршаған ортаның жағдайлары туралы ақпаратты уақтылы және анық алуына және қоғамның экологиялық маңызды мәселелермен байланысты шешімдерді қабылдауға қатысуына байланысты, олардың конституциялық құқықтарын қамтамасыз ету қағидаттарына негізделген. Көпшілік тыңдауына қатысушылар келесілер болуы қажет:

- Мүдделі тұлғалар
- Қоғамдық және үкіметтік емес ұйымдар мен бірлестіктер
- Жергілікті атқарушы және өкілдік билік органдары, мемлекеттік билік органдары
- Бұқаралық ақпарат құралдары

Бұйрық ҚОӘБ материалдарының көпшілік тыңдаулар барысында талқылануын көздейді, ол тыңдауларды жергілікті билік органдары ұйымдастыруы қажет. ҚОӘБ-дың және жобаның басқа да материалдарының жарияланған орны жөніндегі толық ақпарат тиісті мүдделі тұлғаларына хабарлануы қажет.

Көпшілік тыңдаулар барысында барлық мүдделі тараптар белгіленген тәртіпте сөз сөйлеуге және сұрақтар қоюға құқылы. Жобаны орындаушы барлық баяндамаларды, сұрақтарды, жауаптарды және сөз сөйлеуді тіркеп отырады және жинақтайды, сондай-ақ жиналыс хаттамасын дайындайды.

3.2. ЕЖДБ-ің талаптары

ЕЖДБ өзінің Экологиялық және Әлеуметтік саясатына (2014 жылдың мамыры) және Ақпаратты ашу және мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас туралы Жобаның жүзеге асырылуына қойылатын (ІТ) № 10 талабына сәйкес, экологиялық қауіпсіз және тұрақты даму қағидатын ұстанады. Келесі құжаттарда мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас қатысындағы ЕЖДБ-нің талаптары көрсетілген:

- Экологиялық және Әлеуметтік саясат (2014 жыл)
- Қоғамды ақпараттандыру саясаты (2008 жыл)
- ІТ № 10 Ақпаратты ашу және мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас (2014 жыл)

ЕЖДБ көпшілік тыңдауларды және мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасты - экологиялық және әлеуметтік жағдайды бағалау процесінің ерте кезеңінде басталуы тиіс және ЕЖДБ қаржыландыратын жобаны жүзеге асырумен жалғастырылуы тиіс үздіксіз, мазмұнды және жан-жақты процесс ретінде қарастырады.

А санатты жоба болып саналатын Бурылбайтал-Ақсуек жолын жаңғырту жобасының экологиялық және/немесе әлеуметтік жағымсыз салдарының болуы мүмкін, сондықтан Клиент жобаның әр кезеңінде мүдделі тараптармен байланыста болады, ал олардың пікірлері тиісті жобалық құжаттар түрінде құжатталатын болады. ҚОӘБ және өзге де тиісті жобалық құжаттары ескертулер ұсыну үшін жарияланатын болады және барлық мүдделі тараптар қатысында кем дегенде жылына бір рет, тиісті түрде жаңартылған ақпарат ұсынылатын болады.

3.3. ҚОӘСБ бойынша ЕО Директивасы

Қоршаған ортаға әсер етуді стратегиялық бағалау (ҚОӘСБ) Директивасы жоспарлар мен бағдарламаларды қабылдау мен жүзеге асырудан туындайтын әлеуметтік-экологиялық/әлеуметтік-экономикалық салдардың бағаланатындығын,

жеңілдетілетіндігін және шешімдер қабылдайтын тұлғалардың назарына жеткізілетіндігін қамтамасыз ететін, сондай-ақ қоғаммен кері байланыс орнату және олардың ескертулер ұсыну мүмкіндіктері тиісті түрде қамтамасыз етілетіндігіне кепілдік беретін, жүйелі тәсілін көрсетеді. Осы кешенді тәсілді қолдану арқылы бағалау екі басты компоненттен тұрады:

- Салдарды жеңілдету бойынша орынды баламалар мен шараларды ұсынатын, ықтимал маңызды салдарды айқындайтын, сипаттайтын және бағалайтын экологиялық және әлеуметтік есептемелерді дайындау
- (Экологиялық, әлеуметтік, еңбек және/немесе жер пайдалану мәселелеріне жауапты жергілікті билік органдарымен, өзге де билік органдарымен, мүдделі топтармен, мүдделі тұлғалармен, тиісті Үкіметтік емес ұйымдармен, академиялық мекемелермен бірігіп), мүдделі тараптардың жиналыстарын және көпшілік тыңдауларын ұйымдастыру

Көпшілік тыңдаулар және мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бойынша іс-шараларды қандай да бір жоспарларды немесе бағдарламаларды қабылдауға дейін аяқтау қажет.

3.4. Үздік халықаралық практика

Жобаға жалпылама және тиімді қатысудың негізгі қағидаттары мыналарға келіп саяды:

- Мақсатты мүдделі топтың (топтардың) қажеттілігін ескере отырып, түсінуге жеңіл тілде және форматтағы мазмұнды ақпаратты ұсыну
- Ақпаратты консультация берілгенге және шешім қабылданғанға дейін ұсыну
- Мүдделі тараптарға ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз ететін, сондай-ақ мәдени тұрғыдан қолайлы болып саналатын орындарда және әдістермен ақпаратты ұсыну
- Жергілікті дәстүрлерге, тілге, уақыттық шектеулерге және шешімдер қабылдау процестеріне көңіл бөлу
- Екі тарапқа да пікірлермен және ақпаратмен алмасу және бірін-бірін тыңдау мүмкіндігін беретін, және олардың мәселелері қарастырылып және шешілетіндігіне кепілдік беретін екіжақты диалог
- Өртүрлі жастағы, жыныстағы, әлеуметтік жағынан қамтылмаған және/немесе азшылық деңгейіндегі топтарды қоса алғанда, көзқарастарды білдіруге қатысты жалпылама қамту
- Қорқытусыз, мәжбүрлеусіз немесе жеңілдіксіз процестер
- Адамдардың мәселелеріне, ұсыныстарына және шағымдарына ден қою механизмдері
- Қажеттілікке және мүмкіндікке қарай, жобаға немесе бағдарламаларды жобалауға кері байланысты енгізу, және бұл жөнінде мүдделі тараптарды хабардар ету

Бұл қағидаттар қайта қаралады, және, сәйкесінше, ұлттық заңнаманы, ЕЖДБ талаптарын және үздік халықаралық практикаларды орындау барысында жіберілген олқылықтарды түзеуге байланысты Клиентпен қабылданады.

3.5. Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастың есебін жүргізу

Жергілікті билік органдары/Қоғамдық байланыс жөніндегі маман (ҚБМ) мүдделі тараптар ұсынатын басты ақпаратты, сондай-ақ қабылданған іс-шаралардың қысқаша мазмұндамасын қоса, келіп түскен хабарламаларды, шағымдар мен сұрақтарды дұрыс

тіркей отырып, консультация жазбаларын, жиналыс хаттамаларын және бейресми консультациялар туралы есептемелерді жүргізуге міндетті.

Аталған байланыс әдісі қатысында жергілікті билік органдары/ҚБМ тұрақты негізде, мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас туралы деректерді жазып және жаңартып отыратын болады, және қызмет нәтижелеріне, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен көтерілген өзекті тақырыптарға қатысты жыл сайынғы есептемелерді дайындайды.

4. Мүдделі тұлғаларды анықтау

4.1. Негізгі мүдделі тұлғаларды анықтау

Бұл тарауда мүдделі тараптарды және өзге де мүдделі бірлестіктерді, жергілікті, аудандық және өңірлік билік органдарын қоса алғанда, барлық мүдделі тараптар анықталатын болады. Сондай-ақ, өз пікірлерін айтуға ниет білдірген, жобаға оң немесе теріс сыңайда, тікелей немесе жанама қатысты жеке тұлғалар мен ұйымдар мүдделі тараптар ретінде саналуы мүмкін.

Негізгі мүдделі тұлғаларды анықтау үшін келесі анықтамалар қолданылды:

- Мүдделі тараптар: жүргізіліп жатқан жұмыс нәтижесінде жеке мүддесі бар, кез-келген тұлға, топ немесе ұйым
- Негізгі мүдделі тараптар: жобаға айтарлықтай ықпалы бар немесе жобаның жүзеге асырылуына айтарлықтай әсер ететін кез-келген мүдделі тарап.

Жобаның жүзеге асырылуы үшін маңызды болып саналатын серіктестік қарым-қатынастардың басқа да түрлері бар, және ол міндетті талап ретінде, жобалар бойынша жұмысты жеңілдету үшін Клиентпен қабылдануы тиіс жобаның жүзеге асырылуында ерекше мүддесі бар топтармен немесе жеке тұлғалармен байланысты.

Мүдделі тараптар келесі топтарға бөлінеді:

- Халықаралық (яғни, инвесторлар, ХҚМ)
- Үкімет (мәселен, Қазақстан Республикасы, тиісті Министрліктер, Мойынқұм ауданы және өзге де тиісті жергілікті билік органдары, яғни Ақсуек ауылының жергілікті өзін-өзі басқару органы.)
- Консультациялық үкіметтік емес ұйымдар
- Қызмет көрсету/жеткізушілер (Жобалық компания және Жобаны болашақта жүзеге асыру тобы, Жамбыл ауданының «ҚазАвтоЖол» ұлттық компаниясы және тендерді өткізу кезінде таңдалатын мердігерлер)
- Клиенттер
- Білім беру және дайындау мекемелері (мәселен, университеттер, колледждер, ғылыми-зертеу орталықтары)
- Өнеркәсіптік сектор (мәселен, құрылыс және өнеркәсіптік сауда ұйымдары)
- Жергілікті мүдделі тараптар (мәселен, қызметкерлер, қызметкерлер қауымдастықтары, кәсіподақтар)
- Негізгі бірлестіктер (мәселен, елді мекендер, жергілікті халық топтары)
- Көпшілік топтар (мәселен, ауруханалар, жергілікті мектептер, ұлттық мұраларды қорғау мекемелері)
- Бұқаралық ақпарат құралдары

Егер қандай да бір мүдделі тараптар жоғарыдағы тізімге кірмеген болса, дегенмен жобаға қатысты ақпарат алуға ниет білдірсе, ҚБМ-мен немесе жергілікті билік органдарының басқа да қызметкерлерімен байланысқаны жөн.

4.2. Осы жоспарды дайындау барысында айқындалған мүдделі тараптар

Аталған кезеңде анықталған жобаның мүдделі тараптары туралы ақпарат, оларды ыңғайлы әрі жиі пайдаланылатын бұқаралық ақпарат құралдары арқылы жұмысқа тартудың ең қолжетімді әдістерін талдау ақпаратымен қоса, 6.2 тарауда келтірілген. Тиісті мүдделі тараптарды айқындаудың Жобаны жүзеге асыру процесі үшін маңызы зор. Жобаға қатысты Ақсуек ауылы және Бурылбайтал станциясы болып табылады. Сонымен қатар, жоба демалыс аймағында орналасқан коммерциялық кәсіпорынға да қатысты.

Осы процесс барысында айқындалмаған мүдделі тараптарға, оларды тізімге қосу өтінішімен ҚБМ-ға немесе жергілікті билік органдарының басқа да қызметкерлерімен байланысқаны жөн.

4.3. Халықтың әлеуметтік жағынан қамтылмаған топтары

Мүдделі тұлғаларды анықтау ісі Жобаның халықтың әлеуметтік жағынан қамтылмаған топтарына әлеуетті әсер етуін табуға мүмкіндік берді. Жобаның халықтың әлеуметтік жағынан қамтылмаған топтарына әсер етуін айқындау мақсатында, Жобаны дайындауға және жүзеге асыруға жауапты бірнеше мекеме қызметкерлерімен талқылаулар жүргізілді.

Аталған МТҚЖ-ын бағалау және оны дайындау барысында, жобаны жүзеге асыру ісі адамдар тобының жынысына, жасына, этникалық тиесілігіне, дініне, физикалық немесе психикалық мүгедектігіне, немесе басқа да ерекшеліктеріне байланысты әртүрлі деңгейде әсер етуі ықтимал топтары қарастырылды. Өзге байланыс каналдарын қажет ететін халықтың әлеуметтік жағынан қамтылмаған топтарына жобаның әсерінің бар/жоғы оны бағалау арқылы жүзеге асырылады.

Жобаны жүзеге асыру барысында, халықтың әлеуметтік жағынан қамтылмаған топтары ҚБМ-мен анықталуы мүмкін, оларды МТҚЖ-на қосып және тиісті байланыс әдістерін анықтаған жөн.

4.4. Гендерлік теңдік мәселелерін ескеру

Гендерлік аспектер МТҚЖ-ын және болашақ мүдделі тараптармен қарым-қатынас әдістерін дайындау кезінде ескерілді. Мүдделі тараптармен қарым-қатынас әдісін дайындау кезінде бұл іске әйел адамдарды да қатыстыру қарастырылды, яғни әйел адамның отбасылық тұрмысын және үй іші міндеттерін атқару үшін ыңғайлы уақыт мерзімдері және жақын орналасқан жұмыс орны қамтамасыз етілді. Әйел адамдарды кеңес беру және Жобаның әр түрлі аспектері бойынша кері байланыс орнату ісіне қатыстырудың бірнеше тәсілдері бар.

5. Жергілікті билік органдарының мүдделі тараптармен қарым-қатынастары және ынтымақтастығы

5.1. Мүдделі тараптардың азаматтық органдармен және жергілікті халықпен қарым-қатынастары

Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынасты және көпшілік тыңдауларды ұйымдастыру Қазақстан Республикасының ұлттық заңнамасына сәйкес міндетті талап болып саналады (қосымша ақпарат алу үшін 3.1 тараумен танысуыңызды сұраймыз). «ҚазАвтоЖол» УК» АК, клиент, тиісті министрліктермен, муниципалдық, аудандық және жергілікті билік органдарымен тығыз ынтымақтастықта жұмыс істейді. Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас төмендегі деңгейден бастап жүзеге асырылады, соның арқасында қоғам мен жергілікті билік органдарының арасындағы өзара қарым-қатынас дами түседі.

Ұлттық ҚОӘБ бағдарламасы Қазақстан Республикасының автомобиль жолдарын жобалау және салу саласындағы нормалары, ережелері және стандарттарына сәйкес әзірленді. Мемлекеттік экологиялық сараптаманың ҚОӘБ бойынша оң қорытындысы 2015 жылдың 20 наурызында берілді және ол келесі алдын-ала рұқсаттардан құралды:

- Санитарлық-эпидемиологиялық қызмет – 2015 жылдың 30 қаңтары; - және
- Балқаш-Алакөл бассейндік инспекциясының рұқсаты – 2015 жылдың 28 қаңтары;-

ҚОӘБ қағидаттары Табиғат қорғау және әлеуметтік іс-шаралар жоспарымен (ТҚжӘІЖ) көзделген жұмысты орындау барысында туындаған олқылықтарды анықтау үшін қайта қаралды, және оны ЕЖДБ талаптарына, ЕО стандарттарына және үздік халықаралық практикаларға сәйкес орындау мақсатында олардың алдын-алу шаралары қабылданды.

ҚОӘБ процесі барысында, халық өкілдерімен кездесу ісі 2015 жылдың 25 ақпанында Бурылбайтал станциясында өтті. Осындай кездесу туралы ақпарат 2015 жылдың 21 ақпанында жергілікті Знамя труда (орыс тілінде) және Ақжол (қазақ тілінде) газеттерінде хабарландыру беру арқылы жарияланды. Бұндай кездесудің мақсаты жол трассасымен, ірі қара мал өткелдерімен, жолды асфальттаумен байланысты жол құрылысының әр түрлі элементтерін халыққа түсіндіру болып табылады. Қатысушыларға өз пікірлерін айту және Жобаға қатысты сұрақтар қою мүмкіндігі ұсынылды.

Қазіргі уақытта шағымдарды берудің және қараудың формалды механизмі жоқ, алайда мүдделі халық тобы тиісті органдарды оңай тауып және де өздерінің мәселелерімен және ескертулерімен бөлісу үшін олармен телефон арқылы, пошта немесе электрондық пошта арқылы тікелей байланыса алады. Осылайша, 3 суретте көрсетілгендей, МТҚЖ шеңберінде шағымдарды берудің және қарастырудың механизмі ұсынылды және жобаға қатысты шағымдарды, ескертулерді және мәселелерді қарастырудың тиісті формалары, сондай-ақ процесті басқаруға қатысты белгіленген функциялары мен міндеттері бар институционалдық құрылымы ұсынылды.

«ҚазАвтоЖол» УК» АК жергілікті билік органдарының қоғамдық байланыс жөніндегі маманды (ҚБМ) тағайындауына атсалысуы қажет, ол маман МТҚЖ-ың жүзеге асырылуына және шағымдарды қарастыру механизміне жауапты болады, және мүдделі халық тобы үшін жергілікті үйлестіруші ретінде қызмет көрсетеді. ҚБМ, оның функциялары мен міндеттері туралы толығырақ ақпарат 7.4 тарауда көрсетілген. Жамбыл ауданында орналасқан ҚазАвтоЖол ұлттық компаниясы Жобаны жүзеге асыру тобына (ЖЖТ) жауапты орган болып табылады.

Болашақтағы негізгі кезеңдер жол-құрылыс компанияларын тендерге қатысуға шақыру, сондай-ақ жобаны басқару және жобаның жүзеге асырылуын бақылау функцияларын тағайындау мәселелері болып табылады.

Жерге меншік құқығын, жерді мелиорациялауға берілген рұқсатты, жер қазу жұмыстары және топырақты қиыршық таспен араластыруға арналған топырақ карьерлеріне/шұңқырларына берілген рұқсатты, құбыр салуға рұқсатты, жарықтандыруға рұқсатты қоса, ұлттық заңнамамен көзделген барлық рұқсаттар мен лицензиялар алынды. Атмосфераға ластаушы заттардың шығарылуына берілетін рұқсат әзір алынған жоқ. Дегенмен, Қазақстан Республикасының заңына сәйкес, бұндай рұқсат құрылыс жұмыстарының басталу мерзімінен бір жыл ішінде алынуы мүмкін.

5.2. Тараптармен болашақ қарым-қатынас әдістерінің қысқаша мазмұнамасы

Мүдделі тараптармен болашақ қарым-қатынастар тиісті жергілікті өзін-өзі басқару органдарының белсенді қатысуымен мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас құрылымы және жүйесі негізінде жүзеге асырылады. Жоспарланған іс-шаралар кеңес беру және ақпаратты ашудың, сондай-ақ тиісті мүдделі тараптарға қатысты деректерді тіркеудің жүйелі түрде жүргізілуін қамтамасыз етеді. Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бойынша іс-шараларды жүргізу барысында, келесі ақпарат тұрақты негізде тіркелетін болады:

- Ашылатын ақпараттың түрі, ақпаратты ашу күні және формасы, сондай-ақ ақпарат тарату каналдары
- Жиналыс хаттамалары, қатысушылар тізімдері және мүдделі тұлғалардың қатысуымен ұйымдастырылған жиналыстардың өткізілетін орны
- Кеңестер берілген жеке тұлғалар, ұйымдар және мекемелер
- Мүдделі топтармен қойылатын және талқылауға салынатын негізгі мәселелер
- Өрекет ету механизмі, кейінгі іс-шаралар және зерттеулер
- Іс-шараларды, процестерді және мүдделі тараптарға берілген жауаптар бойынша құжаттамалар

Құрылыс кезеңінде, Жобаны Басқару жөніндегі Консультант (ЖБК) Жоба бойынша ақпарат ұсынуға қатысты ауыл қауымымен, ауыл басшыларымен және басқа ұйымдармен бірлесіп жүргізілетін жиналыстарға қатысады.

Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас туралы ақпарат тұрақты негізде жаңартылып отырады, және оған жобаға қатысты көпшілік тыңдаулары туралы ақпарат енгізіледі.

6. Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бағдарламасы

6.1. Ақпаратты ашу

Аталған жоба шеңберінде жергілікті билік органдарымен қолданылатын ақпаратты ашу түрлері және нақты байланыс әдістері Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бағдарламасында 1 кестеде келтірілген. Сыртқы байланыстарды орнатудың мақсаты мүдделі топтармен және өзге де тиісті мүдделі тараптармен тұрақты өзара қарым-қатынасты қамтамасыз ету, сондай-ақ оларға жобаның орындалуы, дайындалуы және жүзеге асырылуы туралы хабарлау болып табылады. Ресми түрде жариялануы тиіс ақпарат ЕЖДБ Қоғамды ақпараттандыру саясатымен, IT № 10 Қағидаттарымен және Қазақстан Республикасының ұлттық заңнамасымен реттеледі.

МТҚЖ жобаны дайындаумен және жаңа мүдделі тұлғалардың пайда болуымен байланысты мүдделі тұлғаларды жұмысқа тарту ісінде туындаған өзгерістерді көрсету мақсатында, қажет болған жағдайда, жыл сайын қайта қаралып және жаңартылып отыратын актуальдандырылған құжат болып саналады. Жариялануы тиіс ақпарат Жобалық әзірлемеде, кестелерде немесе Жобаның әсер ету ауданында өзгерістердің пайда болуында өзгеруі мүмкін. Сыртқы және ішкі байланыс әдістері және 1 кестеде көрсетілген жариялануы тиіс ақпарат ерекше ақпарат болып саналмайды. Клиент мүдделі тараптардың сұрау салуы бойынша неғұрлым көп ақпаратты ашуы мүмкін.

Жергілікті билік органдары жобаға қатысты ішкі және сыртқы байланыс әдістеріне жауапты, сондай-ақ олар ҚБМ-ды мүдделі тұлғалар үшін негізгі байланыс көзі ретінде тағайындайды. Жобаға қатысты барлық құжаттар мен байланыс құралдары Қазақ/Орыс тілдерінде орындалады және қолжетімді түрде болады.

6.2. Болашақ бағдарламасы

Төменде көпшілік тыңдаулар жүргізуге және ақпаратты ашуға қатысты болжамды бағдарлама көрсетілген. Бұл бағдарламаға мүдделі тараптармен ағымдағы мәселелерді шешуге үшін жедел кеңес беру және жұмысқа тарту бойынша іс-шаралар, сондай-ақ жобаны жүзеге асыру барысында жүйелі түрде өткізілетін кеңес беру және ақпаратты ашу жөніндегі іс-шаралар кіреді.

Байланыс ақпараты және МТҚЖ-ын жүзеге асыру жауапкершілігі:

Аты: Айжан Туганова

Тақырыбы: Директордың орынбасары

Телефоны: +7 7262-316-006

Мекен-жайы: Тараз қ, 080000, Тәуке хан даң., 1

Электрондық поштасы: atuganova@inbox.ru

Сайты: www.kazautozhol.kz

Жергілікті билік органдары және ҚБМ осы жобаға қатысты ескертулер мен пікірлерді жинауға және құжаттауға құқылы.

Барлық қабылданған ескертулер 3.4 тарауда көрсетілген «Талаптар» тарауында мазмұндалған «Үздік халықаралық практикаларға» сәйкес қабылданған міндеттемелерге сәйкес қарастырылатын болады. Барлық ақпарат құралдарына қатысты ақпарат алу және сұрау салуға жауап қайтару, сондай-ақ оған өзгертулер енгізу мүмкіндігі қарастырылады, ал ақпарат тарату мен қоғамдық байланыс жөніндегі маман нәтижелер туралы хабардар етеді.

Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастың болашақ бағдарламасы төменде келтірілген 1 кестеде толық сипатталады.

1 кесте Мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас бағдарламасы

| Мүдделі тараптар | Байланыс әдісі | Ашылуы тиіс ақпарат | Мерзімдер |
|---|---|--|--|
| Жер беру немесе шектеулі рұқсат процесіне қатысты мүдделі тұлғалар | Пошта жәшігі бар ақпараттық стендтер, малшыларға және фермерлер үйлеріне бару | ҚЕ, шағымдарды қарастыру механизмі, бос жұмыс орындары, ҚОӘБ, ҚОӘБ толықтырулары, МТҚЖ, ПЭСМ, құрылыс мерзімдері | Құрылыс басталар алдында және Жобаны жүзеге асыру барысында түскен шағымдарды апта сайын және бос жұмыс орындар тізімін тоқсан сайын жаңарту |
| Мүдделі тұлғалар, фермалар мен ауылдардың тұрғындары мен қызметкерлері, бейресми жер пайдаланушылар | Пошта жәшігі бар ақпараттық стендтер және Ақсуек ауылына бару | ҚЕ, шағымдарды қарастыру механизмі, бос жұмыс орындары, ҚОӘБ, ҚОӘБ толықтырулары, МТҚЖ, ПЭСМ, құрылыс мерзімдері | Құрылыс басталар алдында және Жобаны жүзеге асыру барысында түскен шағымдарды апта сайын және бос жұмыс орындар тізімін тоқсан сайын жаңарту |
| Осы аудандағы басқа ауылдардың тұрғындары | Ақпараттық стенд, бұқаралық ақпарат құралдары, интернет, Ақсуек кітапханасына сұраныс жасау арқылы құжаттар алу | ҚЕ, шағымдарды қарастыру механизмі, бос жұмыс орындары, ҚОӘБ, ҚОӘБ толықтырулары, МТҚЖ, ПЭСМ, құрылыс мерзімдері | Құрылыс басталар алдында және жобаны жүзеге асыру барысында, Бос жұмыс орындары тізімін тоқсан сайын жаңарту |
| Өңірлік жұртшылық | Газеттер, интернет, Алматы қаласындағы Жұмыспен қамту орталығы | ҚЕ, шағымдарды қарастыру механизмі, бос жұмыс орындары | Тоқсан сайын жаңарту |
| Өңірлік бұқаралық ақпарат құралдары | Телефон, электрондық пошта | Жоба және ҚЕ туралы толық ақпаратты сұрау салу бойынша беру | Тоқсан сайын жаңарту |
| Жергілікті Үкіметтік емес ұйымдар (ҮЕҰ) (Благо, Есалиев) | Телефон, газет, құжаттарды сұрату мен жиналыстар өткізу | Жоба және ҚЕ туралы толық ақпаратты сұрау салу бойынша беру | Тоқсан сайын жаңарту |
| Ауыл аумағы және округтік кеңестер | Жиналыстар, телефон, электрондық пошта, жергілікті өзін-өзі басқару органдарындағы ақпараттық стендтер | ҚОӘБ, ҚОӘБ толықтырулары, ҚЕ, МТҚЖ, ПЭСМ, бос жұмыс орындары | Тоқсан сайын жаңарту |
| Құрылысшылар | Ақпараттық стендтер және құрылыс қалашығының асханасында өткізілетін жиналыстар | ҚЕ, денсаулық қорғауға және қауіпсіздікке қойылатын талаптар, қызметкерлерді қорғауға қойылатын талаптар, қызметкерлердің шағымдарын қарастыру механизмі | Құрылыс басталар алдында, құрылыс барысындағы ай сайынғы жаңартулар |
| Тауарлар мен қызметтерді жеткізушілер | Ақсуек ауылындағы пошта жәшігі бар ақпараттық стендтер және Тараз, Жамбыл ауданындағы «КазАвтоЖол» кеңсесіне келу, интернет | ҚЕ, тендерлік құжаттама және оның нәтижелері, мердігерлерді іріктеу процесі, сатып алуға өтінімдер, қоршаған ортаны, денсаулықты қорғауға және қауіпсіздік техникасына қатысты талаптар, қызметкерлерді қорғауға қатысты | Тоқсан сайын жаңарту |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | талаптар, шағымдарды қарастыру механизмі | |
| Санитарлық-эпидемиологиялық қызмет (СЭҚ) | Құжаттарды бекіту үшін СЭҚ өңірлік кеңсесіне қолма-қол тапсыру | ҚОӘБ, құрылыс қалашығын жобалау | ҚОӘБ-ға қатысты Мемлекеттік сараптама өткізу алдында |
| Төтенше жағдайлар жөніндегі басқарма | Ресми электрондық пошталар, өңірлік басқарма қатысуымен өтетін жиналыстар және телефондық келіссөздер | ҚОӘБ, Апаттық жағдайларға дайындық және олардың салдарын жою жоспары | Құрылыс басталар алдында және төтенше жағдайдан кейінгі кері байланыс |
| Ауыл шаруашылығы министрлігінің облыстық басқармасы | Ресми хат алмасу | Жерасты өткелдерінің және құламалардың жеткілікті санын бекіту | Жобалау толықтай аяқталғанға дейін |
| Ауыл шаруашылығы министрлігі | Хат алмасу, баяндамаларды Астана кеңсесіне және Аудандық бөлімше кеңсесіне қолма-қол тапсыру | ҚОӘБ, шығарындылар бойынша есеп беру, ресурстарды пайдалану, заңнаманы ұстану және рұқсат алу | Құрылыс басталар алдында Құжаттарды жарты жылда бір рет тапсыру |
| Халықаралық ҰЕҰ және жоғарыда аталғандардың барлығы | Тікелей байланыстың болмауы, ЕЖДБ-ің және «КазАвтоЖол» вебсайттарында қолжетімді құжаттар | ҚЕ, ҚОӘБ және оның толықтырулары | ЕҚДБ-ің Директорлар кеңесінің талқылануынан 120 күн бұрын және несиенің бүкіл мерзімі бойына |

7. Есептілік және шағымдар

7.1. Мониторинг, есептілік және кері байланыс механизмдері

Жергілікті билік органдары және ҚБМ бұқаралық ақпарат құралдары, жеке кездесулер және мерзімдік жиналыстар сияқты байланыс каналдарының мониторингін жүзеге асырады, сондай-ақ қажет болған жағдайда кері байланысты қамтамасыз етеді.

Көпшілік тыңдаулар жиналысына қатысатын мүдделі тараптар үшін Шағымдар мен ұсыныстар кітабы көзделген, сондай-ақ жасырын ескертулерді енгізу мүмкіндігі әкімдік кеңселерінде де қолжетімді. Шағымдар мен ұсыныстар кітабы мекеме әкімшілерімен тікелей бақылана алмайтын (яғни, ғимараттан шығатын жерде) көзге көрінетін жерлерде қойылады. Жергілікті билік органдары және ҚБМ-ы мүдделі тараптардың сұрауларына жауап беру және кері байланысты қамтамасыз ету үшін осы ақпаратты тіркеп отырады.

ПЭСМ-ді жүзеге асырудың жыл сайынғы мониторингіне қатысты тәуелсіз консультанттар шағымдарды беру және қарастыру механизмінің жүзеге асырылуын бақылаумен қоса, МТҚЖ-ның жүзеге асырылуының жыл сайынғы мониторингін жүргізуі қажет. Аталған рәсімге көпшілік тыңдаулардың құжаттамасын қарастыру, ақпаратты ашу және МТҚЖ қатысты жүргізілетін мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастың басқа да түрлері кіреді.

7.2. Шағымдарды беру және қарастыру механизмі

Шағымдарды беру және қарастыру механизмі Клиенттің қандай да болмасын шағымдар мен наразылықтарға, әсіресе мүдделі тараптар мен топтардан келіп түскен шағымдар мен наразылықтарға жауап беруді қамтамасыз ету үшін жүргізіледі. Шағымдарды қарастыру механизмін басқаруға тағайындалған қызметкерлердің дайындығына ерекше көңіл бөлінеді. Шағымдарды беру және қарастыру механизмі қызметкерлерге және қызметкерлер санатына жатпайтын тұлғалар (яғни, мүдделі тұлғалар мен өзге мүдделі тараптар) қатысында қолданылады.

Қандай да болмасын ескертулер немесе талаптар компанияның қарастыруына ауызша немесе жазбаша түрде (пошта немесе электрондық пошта арқылы) немесе шағымдарды беру және қарастыру формасын толтыру арқылы ұсынылады (мысалы 3 суретте көрсетілген). Шағымдарды беру формасы оларды толтыру бойынша нұсқаулықпен қатар, әкімдік кеңселерінде, мектептерде, қоғамдық орталықтарда және өзге де қоғамдық орындарда барлық мүдделі тараптар үшін қолжетімді болады. Шағымдарды беру формасы 6.2 тарауда көрсетілген мекенжайлар бойынша жолдануы тиіс.

Барлық шағымдар:

- 14 жұмыс күні ішінде расталуы
- Оған жауап 30 жұмыс күні ішінде алынуы тиіс.

Арнайы тағайындалған және дайындықтан өткен қызметкерлер шағымдарды тіркеу журналына келіп түскен шағымдар туралы ақпаратты тіркеп отырады. Аталған ақпарат мыналарды қамтиды:

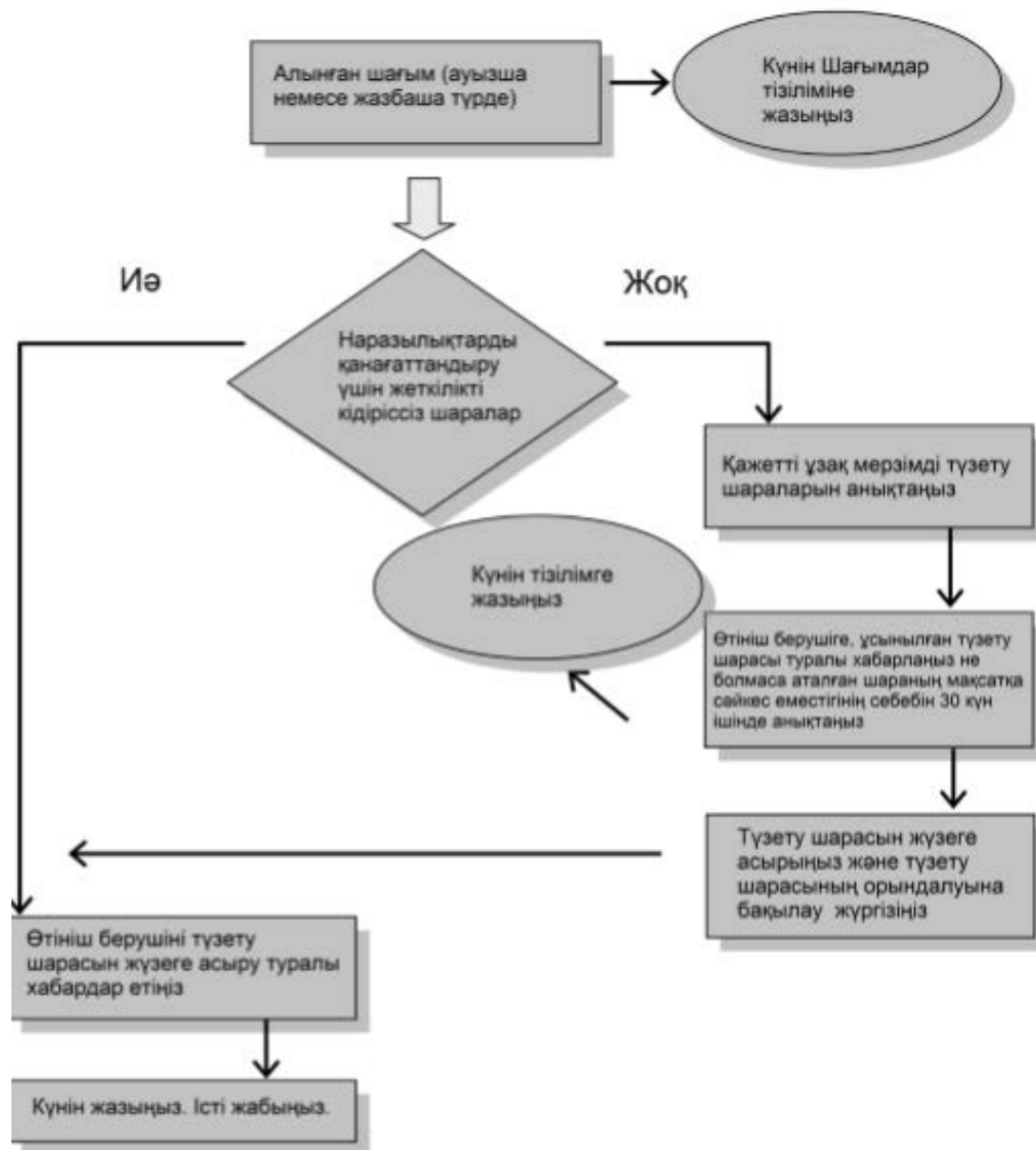
- Мүдделі тараптың аты-жөні және байланыс деректері
- Шағымдар туралы толық ақпарат, яғни қабылдау күні және әдісі, расталуы, жауап берілуі және процестің аяқталуы

Аталған процесс 2 суретте көрсетілген.

Жеке тұлғалар өздеріне қатысты ақпараттың құпиялылығын сақтауды талап етуі мүмкін, сондықтан аталған механизм мүдделі тараптардың шағымдарын өзге де заңды тәсілдердің көмегімен қарастыру құқығына кедергі жасамайды.

Мониторингты жүргізу мақсатында ескертулерді, ұсынымдарды және шағымдарды тіркеуге арналған шағымдарды тіркеу журналы 1 қосымшада көрсетілген.

2 сурет Шағымдарды беру және қарастыру рәсімі



7.3. Функциялар және міндеттер

Жергілікті билік органдары және ҚБМ кеңес беру және ақпаратты ашу процестерін үйлестіруге, сондай-ақ кеңес беру процесін ұйымдастыруға, айқындалған мүдделі топтармен қарым-қатынасқа, ескертулерді/шағымдарды жиынтықтауға және өндеуге және осындай ескертулер мен шағымдарға жауап беруге міндетті. Ескертулер/шағымдардың сипатына қарай, кейбір ескертулер немесе шағымдар жауап алу үшін өкілетті органдардағы тиісті тұлғаға жолданатын болады.

Аты: Айжан Туганова

Тақырыбы: Директордың орынбасары

Телефоны: +7 7262-316-006

Мекен-жайы: Тараз қ, 080000, Тәуке хан даң., 1

Электрондық поштасы: atuganova@inbox.ru

Сайты: www.kazautozhol.kz

| Тұлғаның аты-жөні және лауазымы | Байланыс ақпараты |
|---------------------------------|-------------------|
| | |

7.4. Қоғамдық байланыс жөніндегі маман

Қоғамдық қарым-қатынас мәселелерін шешуге және жергілікті қауыммен қарым-қатынасты орнатуға жауапты Қоғамдық байланыс жөніндегі маманы (ҚБМ) «ҚазАвтоЖол» УК» АК тағайындалады немесе оны жұмысқа тарту үшін қосалқы мердігерлік шарт жасасады. ҚБМ өз қызметін жобаны жүзеге асыру кезеңінде атқарады, және, негізінен, МТҚЖ жүзеге асыруға жауапты болады, оның ішіне құрылыс кезеңінде келіп түскен ескертулер мен шағымдарды қабылдау және байланыс орнату, сондай-ақ құрылыс және пайдалану кезеңінде шағымдарды беру және қарастыру механизмінің орындалуын басқару. Қолжетімділікті қамтамасыз ету мақсатында, ҚБМ-ның ең дұрысы Жобаны орындау аймағынан және мүдделі тараптарға жақын аралықта болғаны жөн.

3 сурет Шағымдарды беру үлгісі

| | |
|---|--|
| Шығ. № | |
| Толық аты-жөні <i>Ескерту: Қалауыңыз немесе сұрау салуыңыз бойынша, Сіздің дербес деректеріңізді үшінші тараптарға келісіміңізсіз ашпауды талап етсеңіз, онда Сіздің бұл форманы жасырын түрде толтыруыңызға болады</i> | Аты _____ Тегі _____ <input type="checkbox"/> Мен шағымды жасырын түрде бергім келеді <input type="checkbox"/> Келісімімсіз өзімнің дербес деректерімді ашпауыңызды талап етемін |
| Байланыс ақпараты Қолайлы байланыс тәсілін белгілеуіңізді сұраймыз (пошта, телефон, электрондық пошта). | <input type="checkbox"/> Пошта арқылы: Пошталық мекенжайыңызды көрсетіңіз: _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> Телефон арқылы: _____ <input type="checkbox"/> Электрондық пошта арқылы _____ |
| Ыңғайлы қарым-қатынас тілі | <input type="checkbox"/> Орысша <input type="checkbox"/> Қазақша |
| Оқиғаның немесе шағымның сипаттамасы: Қандай оқиға болды? Ол қайда болды? Кімнің кінәсінен? Оқиға нәтижесі қандай? | |
| | |
| Оқиға туындаған/шағым түскен күні | |
| | <input type="checkbox"/> Бір реттік оқиға/шағым (күні _____) <input type="checkbox"/> Бірнеше рет болды (қанша рет? _____) <input type="checkbox"/> Қазіргі уақыттағы (ағымдағы проблема) |
| Мәселені шешу үшін Сіздің ойыңызша не істеу керек? | |
| | |

1 қосымша – Шағымдарды тіркеу журналы

Келесі үлгі мониторингті жүргізу мақсатында ескертулерді, кінәрат-талаптарды және шағымдарды тіркеу кезінде қолданылады.

| Аты-жөні/Байланыс ақпараты | Қабылдау күні | Кінәрат-талаптар/ескертулер туралы толық ақпарат | Жауапты тұлға | Қабылданған шаралар | Мәселені шешу күні |
|-----------------------------------|----------------------|---|----------------------|----------------------------|---------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |