# 

# С ҚОСЫМШАСЫ. СЫРТҚЫ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАР ҮШІН ШҚМ БРОШЮРАСЫ

### СЫРТҚЫ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДАН ТҮСКЕН ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАУ РӘСІМІ БОЙЫНША БРОШЮРА

Ірі инвестициялық Жобаларды іске асыру жақын елді мекендердің тұрғындарына қолайсыз әсер етуі мүмкін.

«Атырау мұнай өңдеу зауыты» ЖШС Жоба объектілерін жобалау, салу және пайдалану кезеңдерінде келіп түсетін барлық шағымдар мен өтініштерді әділ және ашық түрде қарауға міндеттенеді.

Бұл брошюрада қандай шағым беруге болатындығы, оны қалай жасау керектігі және оны қарау қалай жүргізілетіндігі айтылады.

**Бұл механизм Сіздің шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну заңды құқығыңыздан айырмайтынына назар аударыңыз.**

### Қандай шағым беруге болады?

Егер сіз Жобаны іске асыру Сізге немесе сіздің тұрып жатқан ауданға жағымсыз әсер етеді деп есептесеңіз, шағым бере аласыз, мысалы:

* Құрылыс жұмыстарынан шу және топырақтау;
* Жол қауіпсіздігі қатерлері;
* Жоба қызметкерлерінің әдепсіз мінез-құлқы,
* Жергілікті тұрғындардың құқықтарын бұзу;
* Жоба қызметкерлері жасаған немесе Жоба қызметіне байланысты құқық бұзушылықтар, т.б.

АМӨЗ Жобаны іске асыруға байланысты алынған барлық шағымдарды қарайтын болады. Егер сіздің шағымыңыз Жобамен байланысты болмаса, сізге жазбаша түсініктеме беріледі. Барлық басқа жағдайларда Компания теріс әсердің фактілері мен себептерін тергеп-тексереді және туындаған проблемаларды шешу және қайталанатын оқиғалардың алдын алу шараларын анықтайды.

### Шағымды қалай беруге болады?

Шағымды келесі әдістердің бірімен беруге болады:

* Шағымға арналған толтырылған нысанды (құжат соңында қоса берілді) мекенжайы

бойынша жіберу;

* [ref@anpz.kz](mailto:ref@anpz.kz) электрондық пошта мекенжайына хат жіберу;
* <https://www.anpz.kz/blog/written_requests/>мекенжайы бойынша Компанияның веб- сайтындағы шағымдарға арналған электрондық нысанды толтыру;
* Келесі телефон нөмірлері бойынша қоңырау шалу:
  + АМӨЗ ресми телефон нөмірі: +7 (7122) 259 667;
  + «Жедел желі» телефоны: +7 800 080 30 30;
  + Қосымша «жедел желі» телефоны (WhatsApp арқылы хабарламалар жіберуге болады):

+ 702 075 30 30,

* Жеке қабылдауға жазылу.

### Құпиялылық және анонимділік

Қаласаңыз, шағымды анонимді түрде бере аласыз. Алайда, шағым берудің бұл әдісі туындаған проблеманы шешу немесе сізге жауап беру процесін қиындатуы мүмкін екенін түсіну керек.

Егер сіз шағым анонимді болғанын талап етсеңіз, сіздің қатысуыңызсыз мәселені тергеу және

шешу үшін жеткілікті деректер мен фактілерді енгізіңіз. Анонимді шағымдардың жауаптары, егер шағымда өзгеше көрсетілмесе, Компанияның веб-сайтында жарияланады.

Сондай-ақ, сіз құпиялылықты сақтай отырып шағым бере аласыз. Егер шағымда сіз өзіңіздің дербес ақпаратыңызды жарияламауды сұрасаңыз, мұндай ақпарат жария етілмейді. Сіздің шағымыңыздың құпиялылығын шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер қамтамасыз етеді. Дегенмен, сіздің дербес ақпаратыңыз ашылуы керек жағдайлар туындауы мүмкін, мысалы, сотта түсінік беру кезінде. Бұл жағдайда шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер сізбен осы жағдайды және оны шешудің нұсқаларын талқылау үшін әрекет етеді.

### Шағымдарды қарау кезеңдері

Басымдылық жазатайым оқиғалар, қауіпті жағдайлар туралы өтініштерге және жұмысшылардың мінез-құлқына және проблеманы шешу үшін дереу әрекет етуді қажет ететін Жобалардың құрылыс алаңдарындағы қызметке байланысты басқа да қауіпсіздік мәселелеріне беріледі. Мұндай шағымдар 1-2 күн ішінде қаралады, қалған мәселелер 30 күн ішінде қаралады.

1-кезең

Шағымды алу

* Сіз Компанияға жоғарыда аталған әдістердің бірімен шағым бере аласыз

2-кезең

Шағымды тіркеу

* Шағым алынғаннан кейін тіркеледі, ал шағымды қарау үшін жауапты тұлға тағайындалатынболады

3-кезең

Шағымды алу туралы хабарлама

* Компания сізге шағымды алған сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде шағымды қабылдағаны және тіркегені туралы хат жібереді. Хатта жауапты тұлғаның аты-жөні мен байланыс деректері және шағымның тіркеу нөмірі көрсетіледі

4-кезең

Шағымды тергеу және реттеу

* Компания сіздің проблемаңыздың туындау фактілері мен себептерін тергеп-тексереді.

Тергеу барысында жауапты тұлғалар қосымша ақпаратты анықтау үшін сізбен байланыса алады. Тергеу аяқталғаннан кейін сізге нәтижелері және қажет болған жағдайда шешу бойынша ұсынылатын шаралар көрсетілген хат жіберіледі.

5-кезең

Шағымды жабу

* Компания шағымды алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде оны реттеуге күш салады.Егер тергеу нәтижелері мен қабылданған іс-шаралар бойынша сіз шағымның шешілгендігімен келіссеңіз, Компания нәтижелерге және өзара іс-қимыл процесіне

қанағаттану туралы өтінішке қол қоюды ұсынады. Егер шағым шешілмей қалса, ол қайта қаралады және сізбен оны реттеу бойынша одан арғы іс-шаралар мүмкіндігі талқыланатын болады. Егер шағым Компания құзыретінің шеңберінде шешілмесе, Сізге шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну ұсынылуы мүмкін.

6-кезең

Мониторинг

* Компания шағымның мәні одан әрі алаңдаушылық тудырмайтындығына көз жеткізу үшін сізбен қосымша байланысуы мүмкін

# D ҚОСЫМШАСЫ. ЖОБА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ ҮШІН ШҚМ БРОШЮРАСЫ

### ЖОБА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕН ТҮСКЕН ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАУ РӘСІМІ БОЙЫНША БРОШЮРА

Жоба қызметкерлері басқа қызметкерлердің іс-әрекеттеріне немесе «Атырау мұнай өңдеу зауыты» ЖШС мен оның мердігерлерінің өз еңбек қызметіне қатысты іс-әрекеттеріне байланысты наразылықтарын шағым беру арқылы білдіре алады. Шағымдардың көп бөлігін оны тікелей басшымен талқылау арқылы жұмыс тәртібінде шешуге болады. Осыған байланысты, Компания осы рәсімді қолданғанға дейін мәселені осындай талқылаудың көмегімен шешуге тырысуды ұсынады.

Алайда, тікелей басшымен талқылау мүмкін болмайтын жағдайлар туындауы мүмкін, мысалы, егер шағым оған жеке қатысты болса немесе басшының құзыретіне кірмесе. Мұндай жағдайларда қызметкер төменде көрсетілген шағым беру механизмін пайдалануға құқылы.

Шағымдарды қараудың бұл рәсімі қандай шағымдар қаралатыны, шағымды қандай тәсілдермен беруге болатыны немесе Жобаны іске асыруға байланысты алаңдаушылық білдіру туралы ақпаратты, сондай-ақ осындай мәселелерді шешу кезеңдерін қамтиды.

**Қандай шағым беруге болады?**

**Бұл механизм Сіздің шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну заңды құқығыңыздан айырмайтынына назар аударыңыз.**

Егер сіз Жобаны іске асыру қауіпсіздік талаптарына сәйкес келмейді, Сізге немесе сіздің әріптестеріңізге жағымсыз әсер етеді және т.б. деп есептесеңіз, шағым бере аласыз, мысалы:

* Жұмыстарды жүргізу, жүктерді және персоналды тасымалдау кезінде қауіпсіздік шараларын сақтамау, т.б.;
* Жоба қызметкерлерінің әдепсіз мінез-құлқы,
* Жоба бойынша қызметкерлердің құқықтарын бұзу;
* Жоба қызметкерлері жасаған немесе Жоба қызметіне байланысты құқық бұзушылықтар, т.б.

Компания алынған барлық шағымдарды қарайтын болады, теріс әсердің фактілері мен себептерін тергеп-тексереді және туындаған проблемаларды шешу және қайталанатын оқиғалардың алдын алу шараларын анықтайды.

### Шағымды қалай беруге болады?

Шағымды келесі әдістердің бірімен беруге болады:

* Шағымға арналған толтырылған нысанды (құжат соңында қоса берілді) мекенжайы

бойынша жіберу;

* [ref@anpz.kz](mailto:ref@anpz.kz) электрондық пошта мекенжайына хат жіберу;
* <https://www.anpz.kz/blog/written_requests/>мекенжайы бойынша Компанияның веб- сайтындағы шағымдарға арналған электрондық нысанды толтыру;
* Келесі телефон нөмірлері бойынша қоңырау шалу:
  + АМӨЗ ресми телефон нөмірі: +7 (7122) 259 667;
  + «Жедел желі» телефоны: +7 800 080 30 30;
  + Қосымша «жедел желі» телефоны (WhatsApp арқылы хабарламалар жіберуге болады):

+ 702 075 30 30,

* Жеке қабылдауға жазылу.

### Құпиялылық және анонимділік

Қаласаңыз, шағымды анонимді түрде бере аласыз. Алайда, шағым берудің бұл әдісі туындаған проблеманы шешу немесе сізге жауап беру процесін қиындатуы мүмкін екенін түсіну керек.

Егер сіз шағым анонимді болғанын талап етсеңіз, сіздің қатысуыңызсыз мәселені тергеу және шешу үшін жеткілікті деректер мен фактілерді енгізіңіз. Анонимді шағымдардың жауаптары, егер шағымда өзгеше көрсетілмесе, Компанияның веб-сайтында жарияланады.

Сондай-ақ, сіз құпиялылықты сақтай отырып шағым бере аласыз. Егер шағымда сіз өзіңіздің дербес ақпаратыңызды жарияламауды сұрасаңыз, мұндай ақпарат жария етілмейді. Сіздің шағымыңыздың құпиялылығын шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер қамтамасыз етеді. Дегенмен, сіздің дербес ақпаратыңыз ашылуы керек жағдайлар туындауы мүмкін, мысалы, сотта түсінік беру кезінде. Бұл жағдайда шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер сізбен осы жағдайды және оны шешудің нұсқаларын талқылау үшін әрекет етеді.

### Шағымдарды қарау кезеңдері

Басымдылық жазатайым оқиғалар, қауіпті жағдайлар туралы өтініштерге және жұмысшылардың мінез-құлқына және проблеманы шешу үшін дереу әрекет етуді қажет ететін Жобалардың құрылыс алаңдарындағы қызметке байланысты басқа да қауіпсіздік мәселелеріне беріледі. Мұндай шағымдар 1-2 күн ішінде қаралады, қалған мәселелер 30 күн ішінде қаралады.

1-кезең

Шағымды алу

* Сіз Компанияға жоғарыда аталған әдістердің бірімен шағым бере аласыз

2-кезең

Шағымды тіркеу

* Шағым алынғаннан кейін тіркеледі, ал шағымды қарау үшін жауапты тұлға тағайындалатынболады

3-кезең

Шағымды алу туралы хабарлама

* Компания сізге шағымды алған сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде шағымды қабылдағаны және тіркегені туралы хат жібереді. Хатта жауапты тұлғаның аты-жөні мен байланыс деректері және шағымның тіркеу нөмірі көрсетіледі

4-кезең

Шағымды тергеу және реттеу

* Компания сіздің проблемаңыздың туындау фактілері мен себептерін тергеп-тексереді.

Тергеу барысында жауапты тұлғалар қосымша ақпаратты анықтау үшін сізбен байланыса алады. Тергеу аяқталғаннан кейін сізге нәтижелері және қажет болған жағдайда шешу бойынша ұсынылатын шаралар көрсетілген хат жіберіледі.

5-кезең

Шағымды жабу

* Компания шағымды алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде оны реттеуге күш салады.Егер тергеу нәтижелері мен қабылданған іс-шаралар бойынша сіз шағымның шешілгендігімен келіссеңіз, Компания нәтижелерге және өзара іс-қимыл процесіне

қанағаттану туралы өтінішке қол қоюды ұсынады. Егер шағым шешілмей қалса, ол қайта қаралады және сізбен оны реттеу бойынша одан арғы іс-шаралар мүмкіндігі талқыланатын болады. Егер шағым Компания құзыретінің шеңберінде шешілмесе, Сізге шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну ұсынылуы мүмкін.

6-кезең

Мониторинг

* Компания шағымның мәні одан әрі алаңдаушылық тудырмайтындығына көз жеткізу үшін сізбен қосымша байланысуы мүмкін