



Европейский Банк
Реконструкции и Развития

Проект модернизации АНПЗ, Атырауская область, Республика Казахстан

План взаимодействия с
заинтересованными сторонами

03 июня 2021 года

Информация о документе	
Заголовок	Проект модернизации АНПЗ, Атырауская область, Республика Казахстан
Подзаголовок	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
Дата	03 июня 2021 года
Редакция	1.0
Клиент	ЕБРР

03 июня 2021 года

Проект модернизации АНПЗ, Атырауская область, Республика Казахстан

План взаимодействия с заинтересованными сторонами

СОДЕРЖАНИЕ

ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ	II
1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	3
3. НОРМАТИВНЫЕ И ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	6
3.1 Требования национального законодательства в области общественных слушаний и раскрытия информации.....	6
3.2 Требования ЕБРР.....	8
4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	9
5. РАНЕЕ ПРОВЕДЕННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ	10
6. ПЛАН ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ	10
6.1 Целевые группы информирования.....	10
6.2 Взаимодействие с уязвимыми группами.....	10
6.3 Состав раскрываемой информации.....	11
6.4 Места размещения документации по Проекту.....	11
6.5 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации..	13
7. МЕХАНИЗМ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	16
ПРИЛОЖЕНИЕ А ПЕРЕЧЕНЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	22
ПРИЛОЖЕНИЕ В. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ	27
ПРИЛОЖЕНИЕ С. БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ ВНЕШНИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	30
ПРИЛОЖЕНИЕ D. БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ РАБОТНИКОВ ПРОЕКТА	33
ПРИЛОЖЕНИЕ E. ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ	36

Перечень таблиц

Таблица 1: Выявленные группы заинтересованных сторон.....	9
Таблица 2: Места размещения раскрываемых документов.....	12
Таблица 3: Мероприятия по реализации Механизма рассмотрения жалоб.....	18

Перечень рисунков

Рисунок 1: Расположение Проекта на карте РК.....	4
Рисунок 2: Расположение Проекта относительно ближайшего окружения.....	6

ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

Термин	Описание
АНПЗ	Атырауский нефтеперерабатывающий завод
БОС	Биологические очистные сооружения
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ЕС НДТ	Перечень наилучших доступных технологий, принятых в Европейском Союзе
МОС	Механические очистные сооружения
ОВОС	Оценка воздействий на окружающую среду
ОССВ	Очистные сооружения сточных вод
ПВЗС	План по взаимодействию с заинтересованными сторонами
ПЭСМ	План экологических и социальных мероприятий
РК	Республика Казахстан
СЭСУ	Система экологического и социального управления
ТР ЕБРР	Требования ЕБРР к реализации проектов

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ представляет собой План взаимодействия с заинтересованными сторонами («ПВЗС» или «План») по проекту модернизации водоочистных сооружений, рекультивации существующего открытого подводящего канала сточных вод и полей испарения ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» («АНПЗ» или «Компания») в Атырауской области Республики Казахстан («Проект»).

В соответствии с Экологической и социальной политикой ЕБРР от 2014 г., Проекту присвоена категория В.

ПВЗС является «живым» документом и будет обновляться по мере развития Проекта, отражая необходимость и специфику дальнейшего взаимодействия с заинтересованными сторонами.

План описывает те механизмы, при помощи которых общественность, в особенности местное население, и другие заинтересованные стороны могут получать информацию о Проекте и подавать свои обращения и комментарии к реализации Проекта.

В соответствии с международными стандартами, ПВЗС ставит перед собой следующие основные задачи:

- Информировать затрагиваемое напрямую население и другие заинтересованные стороны, а также представителей широкой общественности, о доступной документации по Проекту и способах ее получения;
- Описать, каким образом затрагиваемые лица и другие заинтересованные стороны (например, уязвимые категории граждан) могут подать свои замечания или задать вопросы в отношении Проекта.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» является дочерним обществом АО «КазМунайГаз» и представляет собой крупнейшее в Республике Казахстан нефтеперерабатывающее предприятие мощностью 5,5 млн тонн по сырой нефти.

Проект расположен на территории промышленной зоны в юго-восточной части города Атырау Атырауской области Республики Казахстан. Карта с указанием расположения Проекта в масштабах страны представлена на рисунке ниже (Рисунок 1).

Территория предприятия включает следующие участки:

- Основная площадка площадью 235,8 га;
- Две факельные установки, расположенные в 300-500 м к югу и юго-востоку от основной площадки;
- Полигон отходов площадью 12,25 га, расположенный в 8 км к северо-востоку от основной площадки;
- Водозаборный комплекс площадью 0,4 га, расположенный на берегу реки Урал в 2,2 км к северо-западу от основной площадки;
- Поля испарения площадью 860 га в 3 км к северо-востоку от основной площадки.

Рисунок 1: Расположение Проекта на карте РК



Источник: Encyclopaedia Britannica, Inc.

Как показано на рисунке ниже (Рисунок 2), ближайшее окружение АНПЗ представлено следующими объектами: химический завод и Атырауская ТЭЦ к северо-востоку; проспект Зейнолла Кабдолова, объекты противопожарной службы, объекты вооруженных сил, промышленные предприятия к северо-западу; жилые зоны г. Атырау к северо-западу, западу и юго-западу; пастбищные угодья к западу и востоку.

ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» (АНПЗ) является дочерней организацией АО «НК «КазМунайГаз» и представляет собой крупнейшее в Республике Казахстан нефтеперерабатывающее предприятие с проектной мощностью 5,5 млн тонн в год по переработке сырой нефти. АНПЗ выпускает до 35 видов нефтепродуктов.

АНПЗ был построен и введен в эксплуатацию в 1945 году. Сырьем переработки АНПЗ является высокопарафинистая нефть Мангышлакских месторождений, расположенных в западных регионах Республики Казахстан (РК). Первоначальная мощность переработки составляла 800 тысяч тонн переработки нефти в год.

1969 – 1971 гг. - первый этап модернизации.

В августе 1969 года была введена в строй технологическая установка атмосферной переработки нефти и вакуумной перегонки мазута ЭЛОУ-АВТ-3.

В декабре 1971 года была принята в эксплуатацию установка каталитического риформинга ЛГ-35-11/300-95, предназначенная для получения высокооктанового компонента дебутанизованного бензина, водородсодержащего газа и сухого газа. Производительность установки по сырью - 300 тыс. тонн в год.

1980 – 1989 гг. - второй этап модернизации.

В 1980 году на заводе была построена первая в Казахстане установка замедленного коксования (УЗК). Проектная годовая производительность по сырью составляла 600 тысяч тонн. Установка

замедленного коксования обеспечило выработку 120 тыс. тонн кокса в год, в том числе, 54 тыс. тонн в год электродного.

В 1989 году вступила в строй установка прокалики нефтяного кокса (УПНК) для производства прокалённого кокса, являющегося сырьем для алюминиевой промышленности. Первоначальная проектная производительность УПНК составляла 140 тысяч тонн в год сырого кокса.

В 1992 году Атырауский НПЗ впервые осуществил пробную переработку Тенгизской нефти – нефти нового типа со значительно большим содержанием светлых фракций

2002 – 2006 гг. – третий этап модернизации

проект «Реконструкция Атырауского НПЗ» разработан компанией «Marubeni Корпорэйшн» (Япония) и фирмой «JGC Корпорэйшн» (Япония) с привлечением казахстанских проектных институтов ЗАО «КазНИПИЭнергопром» (г. Алматы), ОАО НИПИ «КазМунайГаз», НИПИ «Caspian Engineering & Research» Казахстанский институт нефти и газа (г. Актау), Шымкентский центр ДГП «РНИЦБХП» (г. Шымкент), институт Энергия (г. Алматы).

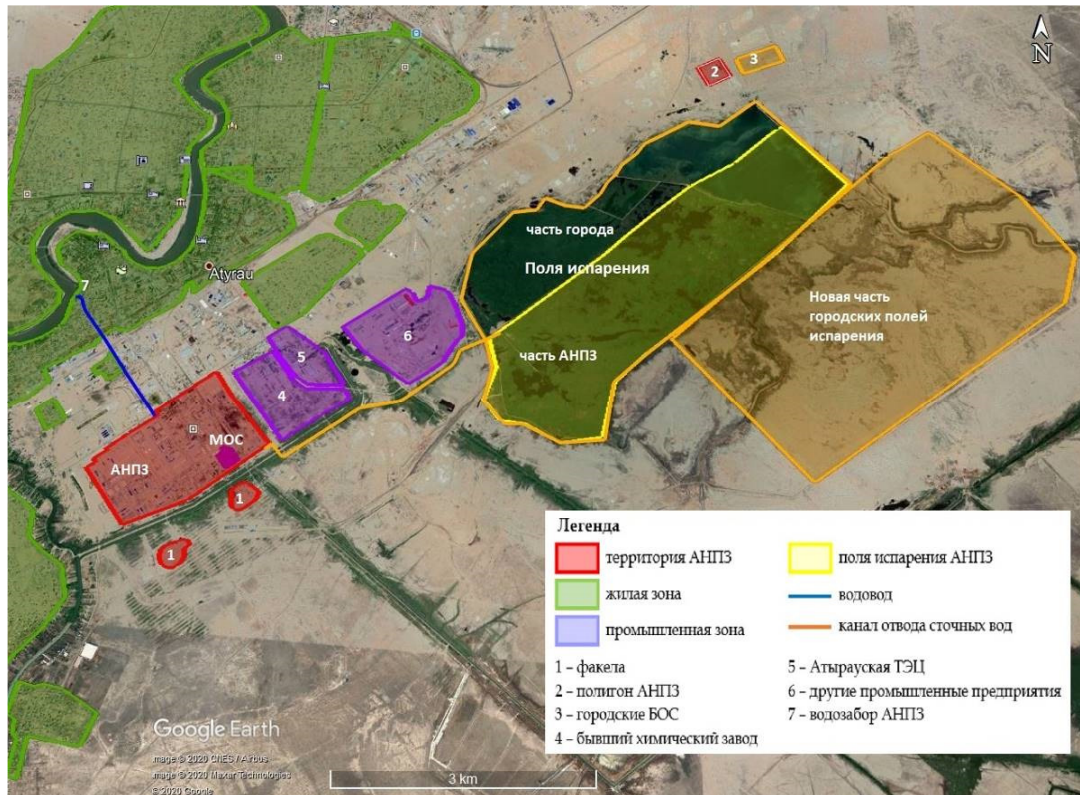
2012-2016 гг. - четвертый этап модернизации строительство Комплекса по производству ароматических углеводородов и Комплекса глубокой переработки нефти.

Предприятие намерено осуществить модернизацию принадлежащих ему сооружений по очистке сточных вод и провести рекультивацию участков существующего подводящего канала и полей испарения (проект «Тазалык»).

Реализацию Проекта планируется осуществить в три этапа:

1. Модернизация механических очистных сооружений (МОС): 2019 – 4 квартал 2022 г.
2. Модернизация биологических очистных сооружений (БОС). По итогам реализации подпроекта МОС будет проведен анализ качества сточных вод, и на основании анализа будут приниматься решения по необходимости реализации работы по проектированию и строительству подпроекта БОС.
3. Рекультивация полей испарений площадью 860 га и строительство нового трубопровода длиной 10 км (две нитки – рабочая и резервная) для подачи очищенных стоков на муниципальные водоочистные сооружения (тем самым прекращая сброс стоков в открытый подводящий канал): 2019 – 4 квартал 2023 г.

Рисунок 2: Расположение Проекта относительно ближайшего окружения



Источник: Google Earth

В настоящее время проектные решения имеются только для первого и третьего этапа Проекта (модернизация сооружений механической очистки сточных вод и рекультивации полей испарения).

Проектные решения по рекультивации полей испарения и реконструкции канала нормативно-очищенных стоков разработаны и направлены на государственную экспертизу проектов. Ожидаемый срок получения заключения – июль 2021 года.

3. НОРМАТИВНЫЕ И ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

3.1 Требования национального законодательства в области общественных слушаний и раскрытия информации

Согласно законодательству Республики Казахстан, общественности должна быть предоставлена информация о Проекте, а также возможность высказывать свои замечания по предоставленной информации в ходе разработки и обсуждения Проекта.

В частности, в пунктах 2-4 статьи 57 Экологического кодекса Республики Казахстан от 27 декабря 2017 года № 126-VI (с изменениями от 25.06.2020 г.) установлены следующие требования:

- Всем заинтересованным гражданам и общественным объединениям предоставляется возможность выразить свое мнение в период проведения государственной экологической экспертизы.
- Проведение общественных слушаний обязательно для проектов, которые могут оказать непосредственное воздействие на окружающую среду и здоровье человека.

- Проведение общественных слушаний обязательно для планов природоохранных мероприятий, разработанных с целью получения разрешений на эмиссии для объектов/ видов деятельности категорий I и II.
- Порядок проведения общественных слушаний определяется уполномоченным органом в области охраны окружающей среды. Порядок должен предусматривать:
 - выявление заинтересованных сторон;
 - определение мест, где могут быть получены информация и консультации по проекту;
 - определение способов информирования общественности;
 - определение формы проведения консультаций (письменные заявления, опросы);
 - продолжительность / сроки процесса консультаций с общественностью.

После принятия решения по заключению государственной экологической экспертизы всем заинтересованным лицам предоставляется возможность получить информацию по объекту экспертизы в порядке, предусмотренном Экологическим кодексом.

В соответствии со Статьей 163 Экологического кодекса, экологическая информация является общедоступной, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

Доступ к отдельным сведениям и данным, составляющим общедоступную экологическую информацию, осуществляется путем их предоставления по запросам физических и юридических лиц, распространения в средствах массовой информации, размещения в Интернете, а также с применением иных общедоступных информационно-коммуникационных средств.

Согласно Статье 49 “Инструкции по проведению оценки воздействия намечаемой хозяйственной и иной деятельности на окружающую среду при разработке предплановой, плановой, предпроектной и проектной документации”¹, на всех стадиях организации оценки воздействий на окружающую среду (ОВОС), Компания как заказчик предпроектной и проектной документации:

- обеспечивает информирование и участие заинтересованной общественности в процессе осуществления ОВОС;
- обеспечивает доступ заинтересованной общественности к материалам ОВОС.

Основными организационными формами учета общественного мнения являются общественные слушания. На общественные слушания представляются результаты ОВОС предпроектных и проектных материалов намечаемой хозяйственной деятельности, которая может оказать значительное воздействие на окружающую среду и здоровье человека.

В соответствии с Правилами проведения общественных слушаний², такие слушания проводятся по проектам, реализация которых может непосредственно повлиять на окружающую среду и здоровье граждан, а также по проектам планов мероприятий по охране окружающей среды. Общественные слушания предполагают равные для всех права высказать свое аргументированное мнение по обсуждаемому вопросу на основе изучения документальной информации, имеющей отношение к обсуждаемому вопросу и не содержащей конфиденциальных сведений

Участниками общественных слушаний являются:

- заинтересованная общественность;

¹ Утверждена приказом Министра охраны окружающей среды Республики Казахстан от 28 июня 2007 года № 204-п (с изменениями от 17.06.2016 г.)

² Утверждены Приказом Министра охраны окружающей среды Республики Казахстан от 7 мая 2007 года № 135-П (с изменениями от 08.09.2017 г.)

- общественные и неправительственные организации и объединения;
- местные исполнительные и представительные органы, государственные органы, к компетенции которых относится принятие обсуждаемых решений;
- средства массовой информации.

Общественные слушания по обсуждению проектов, реализация которых может непосредственно повлиять на окружающую среду и здоровье граждан и (или) проектов планов мероприятий по охране окружающей среды организует заказчик, т.е. Компания. Компания предварительно согласовывает с местными исполнительными органами (на территории которого планируется проведение работ) время и место проведения общественных слушаний и публикует объявление в СМИ о проведении общественных слушаний по Проекту с указанием времени и места их проведения. Публикация объявления должна осуществляться за 20 дней до даты общественных слушаний. Местные исполнительные органы должны предоставить доступ к материалам ОВОС за 20 дней до даты общественных слушаний.

Компания может использовать дополнительно и другие способы информирования общественности (информационные листки, стенды).

В объявлении указывается также адрес, по которому представители общественности могут ознакомиться с материалами ОВОС. Начиная с даты официального объявления об организации общественных слушаний, Компания обеспечивает доступ представителей общественности к материалам ОВОС. Общественные слушания проводятся независимо от количества присутствующих представителей общественности.

На слушаниях предоставляется право высказаться всем желающим согласно установленному регламенту и задать вопросы докладчикам, которые, в свою очередь, отвечают на поступившие вопросы.

Компания также отвечает за финансовое, техническое и информационное обеспечения общественных слушаний.

3.2 Требования ЕБРР

В требованиях ЕБРР к реализации проектов (ТР) признается важность открытого и прозрачного взаимодействия между клиентом, его работниками, местным населением, напрямую затрагиваемым проектом, и, где это целесообразно, с другими заинтересованными сторонами в качестве одного из важнейших элементов передовой международной практики и корпоративной социальной ответственности. В частности, в ТР10 содержатся следующие положения:

- *Разработка плана взаимодействия с заинтересованными сторонами* для описания порядка осуществления информационной связи с выявленными заинтересованными сторонами на всем протяжении подготовки и реализации проекта.
- *Обнародование информации*. Обнародование соответствующей информации о проекте помогает заинтересованным сторонам понять риски, воздействия и возможности, сопряженные с проектом.
- *Содержательные консультации*. Если затрагиваемые сообщества в будущем могут подвергнуться значительным неблагоприятным воздействиям проекта, клиент проводит процесс содержательных консультаций таким образом, чтобы обеспечивать заинтересованным сторонам возможность выражения своих взглядов на риски и воздействия проекта и меры по их смягчению, а клиенту – возможность проанализировать их и принять меры реагирования.
- *Механизм подачи и рассмотрения жалоб*. Компания обязана быть в курсе вопросов, вызывающих озабоченность заинтересованных сторон в связи с проектом, и своевременно реагировать на них. С этой целью Компания обязана внедрить действенный механизм, процесс или процедуру подачи и рассмотрения жалоб, предназначенные для принятия к

рассмотрению и содействия решению волнующих вопросов и удовлетворению жалоб заинтересованных сторон, в частности, касающихся деятельности Компании в экологической и социальной сфере.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

В соответствии с требованиями ЕБРР в части взаимодействия с заинтересованными сторонами, Компанией были определены различные лица и группы, которые i) прямо или опосредованно затрагиваются, или вероятно будут затронуты Проектом (т.е. затронутые стороны), либо ii) могут иметь заинтересованность в отношении Проекта (т.е. другие заинтересованные стороны).

Данный процесс позволил получить представление о тех лицах, которые заинтересованы и/или озабочены реализацией Проекта и которые, соответственно, должны участвовать в процессе взаимодействия.

Перечень выявленных групп заинтересованных сторон представлен в таблице ниже (Таблица 1). Полный перечень заинтересованных сторон по каждой из выявленных групп приведен в Приложении А к настоящему Плану.

Таблица 1: Выявленные группы заинтересованных сторон

Группа заинтересованных сторон	Заинтересованные стороны
Население, проживающее около объектов Проекта, маршрутов транспортировки, вахтовых городков и т.д.	Население и организации, расположенные в непосредственной близости от объектов Проекта (жители Атырау); Население и организации, расположенные вдоль маршрутов транспортировки грузов и персонала.
Неправительственные организации и независимые эксперты	Специализированные экологические, социальные, исследовательские, неправительственные и общественные организации (включая сельские советы, советы старейшин, неформальные лидеры поселений).
Государственные органы власти, регулирующие органы	Государственные органы национального, регионального и местного уровня.
Организации и персонал, привлекаемый под Проект, в т.ч. подрядчики и субподрядчики	Проектные организации; Партнеры и консультанты; Поставщики и строительные подрядчики; Персонал Проекта, включая строительный персонал; Акционеры и Кредиторы.
СМИ	Интернет-ресурсы;
Потенциально затрагиваемые уязвимые категории населения	Местные жители, взаимодействие с которыми может быть осложнено по причине их возраста, ограниченных возможностей, уровня образования, социально-экономического статуса и т.д.

Перечень заинтересованных сторон будет периодически проверяться и может быть изменен/дополнен на любом этапе реализации Проекта.

Основная цель выявления заинтересованных сторон заключается в подборе методов взаимодействия, которые бы подходили для различных групп заинтересованных сторон. В частности, с затронутыми в наибольшей степени сторонами и/или сторонами, способными оказать существенное влияние на реализацию Проекта, взаимодействие будет наиболее интенсивным, что позволит обеспечить надлежащее раскрытие информации и получение необходимой обратной связи.

5. РАНЕЕ ПРОВЕДЕННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ

Текущая деятельность Компании по взаимодействию с заинтересованными сторонами включает информационное взаимодействие с государственными органами, в том числе с городской администрацией Атырау и другими органам, АО «Казмунайгаз», неправительственными организациями и местным населением. Информационное взаимодействие с АО «Казмунайгаз» и государственными органами осуществляется посредством обязательной процедуры отчетности и проверок.

Компания регулярно раскрывает информацию о своей деятельности и планах, в основном, через публикации на своем сайте, на сайте холдинга «Казмунайгаз», в газете «Новатор» и в социальных сетях. Компания проводит регулярные (2-3 раза в год) встречи с представителями неправительственных организаций и СМИ в рамках проводимых ею научно-технических конференций. Согласно предоставленной информации, последние конференции прошли 17 мая и 4 ноября 2019 г. и касались общих вопросов реализации проекта «Тазалык».

Оценка воздействий Проекта на окружающую среду не предусматривала разработку плана по взаимодействию с заинтересованными сторонами, поскольку это не требуется национальным законодательством. В декабре 2019 года предварительная ОВОС проекта рекультивации полей испарения прошла формальную процедуру общественных обсуждений. Согласно протоколу заседания, общественность больше всего обеспокоена технологией и качеством рекультивации, а также несоответствиями в документации по данному проекту.

6. ПЛАН ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

Основной задачей периода раскрытия информации является получение обратной связи от заинтересованных сторон в отношении воздействий Проекта и предлагаемых мер по управлению данными воздействиями. В тех случаях, где это необходимо, в Отчет по ОВОС и другие документы будут внесены необходимые изменения с целью отразить комментарии, полученные в течение периода раскрытия.

6.1 Целевые группы информирования

В течение периода раскрытия информация будет предоставляться группам заинтересованных сторон, затрагиваемых Проектом, которые заинтересованы в его реализации или могут оказать влияние на его результаты. Раскрытие информации на всем протяжении жизненного цикла Проекта направлено на информирование следующих категорий заинтересованных сторон:

- Жители населенных пунктов в зоне воздействия Проекта (г. Атырау);
- Неправительственные организации и независимые эксперты;
- Законодательно установленные заинтересованные стороны (органы власти, муниципалитеты);
- Организации и персонал, привлекаемый под Проект, в т.ч. подрядчики и субподрядчики;
- СМИ;
- Уязвимые категории граждан, проживающие в населенных пунктах в границах зоны воздействия Проекта.

6.2 Взаимодействие с уязвимыми группами

В рамках социально-экономического исследования из числа лиц, затрагиваемых Проектом, были выявлены представители уязвимых групп населения:

- Экономически уязвимые группы:

- Безработные и/или лица без стабильного источника доходов;
- Малообеспеченные, многодетные и/или неполные семьи;
- Пожилые и пенсионеры;
- Лица с ограниченными возможностями;
- Люди с низкой мобильностью (в том числе пожилые люди, инвалиды и др.);
- Люди, страдающие от острых / хронических заболеваний и пожилые;
- Дети.

В целях обеспечения информацией о Проекте всех представителей уязвимых групп, включая возможности свободной передачи устных или письменных комментариев, необходимо предусмотреть ряд специальных мер, в том числе:

- Организация проезда к встречам с общественностью (например, для лиц пожилого возраста, инвалидов и др.). Потребности в организации транспортных услуг должны уточняться с местными акиматами в рамках подготовки к встречам;
- Участники должны иметь возможность задавать вопросы или оставлять комментарии как во время встречи, так и после нее в ходе личной неформальной беседы;
- Участники, не владеющие навыком чтения или письма, должны иметь возможность оставлять свои комментарии стенографистам как во время, так и после встреч.

6.3 Состав раскрываемой информации

Пакет экологической и социальной документации, подлежащий публичному раскрытию на казахском и русском, содержит следующие документы:

- ОВОС, подготовленные по требованиям национального законодательства для всех этапов Проекта (ОВОС в национальном формате);
- Нетехническое резюме;
- План взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- Форма для подачи жалоб и обращений.

Помимо этого, актуальная информация о Проекте будет также доступна на веб-сайте Проекта по адресу <https://www.anpz.kz>, где ее можно прочесть или загрузить материалы. Все перечисленные выше документы экологического и социального характера будут опубликованы Компанией на веб-сайте Проекта.

6.4 Места размещения документации по Проекту

Главная задача процесса раскрытия информации и взаимодействия – обеспечить охват максимально возможного количества местных жителей. Все раскрываемые документы по экологическим и социальным вопросам Проекту будут размещены в офисе Компании и акимате г. Атырау.

В таблице ниже (*Таблица 2*) приведен перечень материалов, доступных во время периода раскрытия и по меньшей мере за две недели до начала общественных обсуждений (см. последующие разделы).

Таблица 2: Места размещения раскрываемых документов

Документация	Язык	Доступность в течение периода раскрытия	
		В электронном виде	В печатном виде
<i>ОВОС в национальном формате для всех этапов Проекта</i>	Казахский, русский	Веб-сайт Проекта: https://www.anpz.kz	Акимат г. Атырау Офис Компании в г. Атырау
<i>Нетехническое резюме</i>	Казахский, русский		
<i>План взаимодействия с заинтересованными сторонами</i>	Казахский, русский		
<i>Форма для подачи жалоб и обращений</i>	Казахский, русский		

При необходимости для уязвимых групп населения (женщины, люди с ограниченными физическими возможностями, пожилые, прочие лица, испытывающие сложности с перемещением) время и место размещения документов может быть скорректировано

6.5 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации

№	Мероприятие	Количественные / качественное показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
1.	Внутренние процедуры Компании			
1.1.	Утвердить данный ПВЗС	ПВЗС утвержден	Компания	Сентябрь 2020 г.
1.2.	Внедрить Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) (см. подробнее Раздел 7)	Процедура МРЖ утверждена	Компания	
1.3.	Назначить специалистов, ответственных за реализацию ПВЗС и МРЖ	Приказ о назначении специалистов	Компания	
1.4.	Создать на вебсайте Компании раздел, посвященный реализации Проекта. Раздел должен включать: <ul style="list-style-type: none"> ■ Краткое описание Проекта, сроков и условий его реализации, ■ Подраздел для документации по экологическим и социальным вопросам, ■ Контакты, по которым можно узнать более подробную информацию о Проекте, в том числе контакты лица, ответственного за реализацию МРЖ. 	Раздел посвященный реализации Проекта на вебсайте Компании	Компания	
2.	Раскрытие экологической и социальной документации и проведений консультаций			
2.1.	Разместить документацию по экологическим и социальным вопросам на казахском и русском языках на вебсайте Компании (см. п. 1.4), включая следующие документы: <ul style="list-style-type: none"> ■ ОВОС в национальном формате для всех этапов Проекта; ■ Нетехническое резюме; ■ План взаимодействия с заинтересованными сторонами; ■ Форма для подачи жалоб и обращений. 	Документы размещены на вебсайте Компании	Компания	Не позднее, чем за 20 дней до даты консультации
2.2.	Проинформировать заинтересованные стороны о раскрываемой информации и планируемых консультациях путем: <ul style="list-style-type: none"> ■ Размещения объявления на вебсайте и на официальных аккаунтах Компании в социальных сетях, ■ Размещения на сайте акимата г. Атырау ■ Выпуска пресс-релиза планируемой реализации Проекта, включая информацию о размещении документов по экологическим и социальным вопросам в свободном доступе. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Объявления о раскрытии информации по Проекту на вебсайте Компании; ■ Объявления о раскрытии информации по Проекту на сайте акимата г. Атырау; ■ Пресс-релиз раскрытия информации по Проекту. 	Компания	

№	Мероприятие	Количественные / качественное показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	<p>Текст объявления должен содержать следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Дата, время и место проведения общественных слушаний; ■ Краткое описание Проекта; ■ Места получения распечатанных экземпляров материалов по Проекту; ■ Интернет-ресурсы, где размещены электронные версии материалов по Проекту; ■ Адрес электронной почты для отправки замечаний и предложений. 			
2.3.	<p>Провести консультации по раскрытию информации с привлечением местных жителей. Компании согласовать с местными органами власти предварительную дату и место проведения общественных слушаний. В рамках консультаций предоставить для ознакомления участникам распечатанную версию экологической и социальной документации и брошюру по МРЖ.</p>	<p>Протокол общественных слушаний</p>	<p>Компания</p>	<p>Октябрь 2020 г.</p>
2.4.	<p>Разместить прокол консультации на вебсайте Компании и акимата г. Атырау.</p>	<p>Протокол общественных слушаний размещен на вебсайте Компании и акимата г. Атырау</p>	<p>Компания</p>	<p>В течение 5 рабочих дней со дня консультации</p>
2.5.	<p>Обновить документацию по экологическим и социальным вопросам, включая ПВЗС, по результатам консультаций и комментариев, полученных в ходе периода раскрытия. Период раскрытия начинается не менее чем за 30 дней до проведения общественных слушаний и заканчивается на ранее чем через 10 дней после их проведения, что позволит учесть полученные замечания в протоколе общественных слушаний.</p>	<p>Обновленный пакет экологической и социальной документации, учитывающий комментарии заинтересованных сторон</p>	<p>Компания</p>	<p>В течение 10 рабочих дней с момента окончания периода раскрытия</p>
2.6.	<p>Разместить обновленную документацию по экологическим и социальным вопросам на вебсайте Компании</p>	<p>Документы размещены на вебсайте Компании</p>	<p>Компания</p>	
2.7.	<p>Проинформировать заинтересованные стороны о раскрываемой информации и планируемых консультациях путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Размещения объявления на вебсайте и на официальных аккаунтах Компании в социальных сетях, ■ Размещения на сайте акимата г. Атырау; 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Объявления о раскрытии информации по Проекту на вебсайте Компании; ■ Объявления о раскрытии информации по Проекту на сайте акимата г. Атырау; 	<p>Компания</p>	

№	Мероприятие	Количественные / качественное показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	<ul style="list-style-type: none"> Выпуска пресс-релиза планируемой реализации Проекта, включая информацию о размещении документов по экологическим и социальным вопросам в свободном доступе. 	<ul style="list-style-type: none"> Пресс-релиз раскрытия информации по Проекту. 		
3.	Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе строительства			
3.1.	<p>Информировать заинтересованные стороны о ходе строительных работ и функционировании МРЖ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Объявления на вебсайте Компании, Объявления на информационных стендах на строительных площадках. 	<ul style="list-style-type: none"> Электронные объявления; Объявления на строительных площадках. 	Компания	Один раз в месяц на протяжении всего этапа строительства или при необходимости предоставления дополнительной информации (например, при проведении шумных работ и т.д.)
3.2.	<p>Проводить общественные консультации по информированию заинтересованных сторон о ходе строительных работ и функционированию МРЖ. Периодичность консультаций должна быть определена исходя из результатов взаимодействия с заинтересованными сторонами на подготовительном этапе.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Протокол общественных слушаний 	Компания	Не реже одного раза в год
4.	Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе эксплуатации			
4.1.	<p>Информировать заинтересованные стороны о деятельности Компании и функционировании МРЖ посредством публикаций на вебсайте Компании</p>	<ul style="list-style-type: none"> Электронные объявления 	Компания	Один раз в полгода
5.	Мониторинг и отчетность			
5.1.	<p>Включить результаты деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами в ежегодный отчет о реализации Проекта</p>	<ul style="list-style-type: none"> Раздел по взаимодействию с заинтересованными сторонами в ежегодном отчете 	Компания	Один раз в год

7. МЕХАНИЗМ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Раздел следует дополнить контактными данными сотрудников Компании, ответственных за реализацию Механизма приема и рассмотрения жалоб (будут определены Компанией).

В соответствии с надлежащими международными практиками, в рамках Проекта внедряется Механизм приема и рассмотрений жалоб и обращений (МРЖ) со стороны затрагиваемых Проектом лиц и других заинтересованных сторон, в том числе работников Проекта. Механизм будет действовать на всем протяжении жизненного цикла Проекта.

Жалобы могут быть поданы лицами, затронутыми Проектом, и другими заинтересованными сторонами в любое время следующими способами:

- Лично представителям Компании на встречах с общественностью,
- Посредством заполнения формы для жалоб:
 - В акимате г. Атырау (по согласованию);
 - На вебсайте Проекта;
- По телефонам «Горячей линии»;
- По электронной почте;
- По почте.

Телефоны «Горячей линии»	8 800 080 30 30 8 702 075 30 30
Телефонный номер АПНЗ	+7 (7122) 259 667
Адрес электронной почты	ref@anz.kz
Подача жалоб через интернет	https://www.anz.kz/blog/written_requests/
Почтовый адрес	<i>ТОО «АНПЗ». 060001, Республика Казахстан, г. Атырау, пр. Зейнолла Кабдолова, д. 1.</i>

Все направляемые в адрес Компании обращения (пример формы для обращений представлен в Приложении D) будут заноситься в специальный реестр и затем сопровождаться до их успешного урегулирования. Для решения каждой жалобы будут назначаться ответственные сотрудники Компании, разрабатываться и реализовываться корректирующие мероприятия.

При рассмотрении обращения Компания будет руководствоваться принципами справедливости и прозрачности. В отношении полученных обращений будут применены условия конфиденциальности. Компания также сможет рассматривать анонимные обращения. Ответы

на поданные анонимно обращения будут размещаться на вебсайте Компании, если иное не указано в самом обращении (более подробная информация приводится в Приложении С).

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях, ухудшению безопасности и т. д. что связано с деятельностью на строительных площадках, а также поведению работников и другим мероприятиям в рамках реализации Проекта, которые требуют немедленных действий для решения проблемы.

Подробная процедура приема, регистрации, рассмотрения и урегулирования жалоб представлена в Приложении В.

Для управления и отслеживания полученными обращениями будет создана упрощенная база данных – *Реестр учета жалоб и обращений физических и юридических лиц*, в котором будет регистрироваться следующая информация:

- ФИО и контактные данные заявителя;
- Дата получения обращения;
- Суть обращения;
- ФИО сотрудника, назначенного на рассмотрение обращения;
- Решение, принятое по обращению;
- Дополнительные меры, принятые по обращению;
- Дата и содержание ответа заявителю о принятом решении;
- Принятые мероприятия по недопущению подобных обращений в будущем.

Контакты лица, ответственного за реализацию механизма рассмотрения жалоб и взаимодействия со всеми типами заинтересованных сторон, будут доведены до сведения заинтересованных сторон.

В таблице ниже приведены основные мероприятия по внедрению механизма приема и рассмотрения жалоб (Таблица 3:).

Таблица 3: Мероприятия по реализации Механизма рассмотрения жалоб

№	Мероприятие	Количественные / качественное показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
6.	Внедрение Механизма рассмотрения жалоб заинтересованных сторон			
6.1.	Утверждение Процедуры рассмотрения жалоб и обращений (Приложение В)	■ Процедура МРЖ, утвержденная Компанией	Компания	До начала строительных работ
6.2.	Размещение на вебсайте Компании брошюры МРЖ для внешних заинтересованных сторон (Приложение С)	■ Брошюра МРЖ для внешних заинтересованных сторон, размещенная на вебсайте Компании	Компания	До начала строительных работ
6.3.	Назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ. Обязанности сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ, включают следующее: <ul style="list-style-type: none"> ■ Осуществлять прием жалоб и обращений в соответствии с процедурой МРЖ, ■ Собирать замечания и вопросы общественности касательно Проекта и предоставлять ответы на вопросы по ходу беседы в рамках своей компетенции (при невозможности дать ответ / комментарий на поставленный вопрос, принять обращение в соответствии с процедурой МРЖ), ■ Координировать коммуникацию с местным населением, отслеживать предоставление ответов на получаемые обращения и внешние коммуникации по Проекту, ■ Администрировать процесс приема и рассмотрения жалоб и обращений. 	■ Приказ Компании о назначении лиц, ответственных за реализацию МРЖ внешних заинтересованных сторон	Компания	До начала строительных работ
6.4.	Создание <i>Учетного журнала жалоб</i> внешних заинтересованных сторон – упрощенной базы данных, необходимой для управления полученными обращениями и отслеживания их статуса. В Учетный журнал жалоб будут заноситься все поступившие жалобы, с указанием следующей информации: <ul style="list-style-type: none"> ■ ФИО и контактные данные заявителя; ■ Дата получения обращения; ■ Суть обращения; ■ ФИО сотрудника, назначенного на рассмотрение обращения; 	■ Учетный журнал жалоб внешних заинтересованных сторон	Компания	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественнее показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Решение, принятое по обращению; ■ Дополнительные меры, принятые по обращению; ■ Дата и содержание ответа заявителю о принятом решении; ■ Принятые мероприятия по недопущению подобных обращений в будущем (при необходимости). 			
6.5.	<p>Включение в контракты с подрядными организациями требований по внедрению элементов МРЖ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Прием и регистрация жалоб от заинтересованных сторон (см. п.6.4), ■ Передача жалоб Компании, ■ Предоставление ответов по обращениям и жалобам в рамках компетенций подрядчика. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Контракты с подрядчиками, включающие соответствующие положения по МРЖ внешних заинтересованных сторон 	Компания	До начала строительных работ
7.	Внедрение Механизма рассмотрения жалоб работников Проекта			
7.1.	Размещение брошюры МРЖ для работников Проекта на вебсайте Компании	<ul style="list-style-type: none"> ■ Брошюра МРЖ для работников Проекта, размещенная на вебсайте Компании 	Компания	До начала строительных работ
7.2.	Размещение брошюры МРЖ для работников Проекта на информационных стендах в офисе Компании и на объектах Проекта.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Брошюра МРЖ для работников Проекта, размещенная на информационных стендах 	Компания	До начала строительных работ
7.3.	<p>Назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ. Обязанности сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ, включают следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Осуществлять прием жалоб и обращений работников в соответствии с процедурой МРЖ, ■ Администрировать процесс приема и рассмотрения жалоб и обращений. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Приказ Компании о назначении лиц, ответственных за реализацию МРЖ работников Проекта 	Компания	До начала строительных работ
7.4.	<p>Создание <i>Учетного журнала жалоб</i> работников Проекта – упрощенной базы данных, необходимой для управления полученными обращениями и отслеживания их статуса. В Учетный журнал жалоб будут заноситься все поступившие жалобы, с указанием следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ФИО и контактные данные заявителя; 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Учетный журнал жалоб работников Проекта 	Компания	До начала строительных работ

№	Мероприятие	Количественные / качественное показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Дата получения обращения; ■ Суть обращения; ■ ФИО сотрудника, назначенного на рассмотрение обращения; ■ Решение, принятое по обращению; ■ Дополнительные меры, принятые по обращению; ■ Дата и содержание ответа заявителю о принятом решении; ■ Принятые мероприятия по недопущению подобных обращений в будущем (при необходимости). 			
7.5.	Включение в контракты с подрядными организациями требований по внедрению элементов МРЖ для работников Проекта, включая разработку процедуры МРЖ, информирование работников подрядчиков о функционировании МРЖ и назначение лиц, ответственных за реализацию МРЖ (см. п. 7.1 – 7.3).	<ul style="list-style-type: none"> ■ Контракты с подрядчиками, включающие соответствующие положения по МРЖ работников Проекта 	Компания	До начала строительных работ
8.	Информирование общественности о работе Механизма рассмотрения жалоб			
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 		
8.1.	Размещение уведомлений о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников Компании, ответственных за реализацию МРЖ, на информационных стендах: <ul style="list-style-type: none"> ■ Проекта на границах строительных площадок, ■ Местных органов власти (по согласованию), ■ В специально оговоренных по результатам консультаций местах размещения объявлений. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Уведомления на информационных стендах 	Компания	До начала строительных работ
8.2.	Размещение уведомлений на вебсайте Компании о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников, ответственных за реализацию МРЖ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Уведомления на вебсайте Компании 	Компания	До начала строительных работ
8.3.	Информирование заинтересованных сторон в ходе консультаций, проводимых в рамках реализации ПВЗС о функционировании МРЖ и контактных данных сотрудников Компании, ответственных за реализацию МРЖ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Протоколы консультаций, включающие информацию о МРЖ 	Компания	До начала строительных работ и в течение всего жизненного цикла Проекта

№	Мероприятие	Количественные / качественное показатели	Ответственный исполнитель	Сроки реализации / периодичность
9.	Информирование работников Проекта о работе Механизма рассмотрения жалоб			
9.1.	Информирование работников о доступности МРЖ при приеме на работу	<ul style="list-style-type: none"> Трудовые договоры, включающие информацию об МРЖ 	Компания	При найме нового персонала
9.2.	Разместить информацию об МРЖ для работников Проекта на информационных стендах Компании в офисе и на объектах Проекта (в т.ч. строительных площадках)	<ul style="list-style-type: none"> Объявления на информационных стендах 	Компания, Подрядчики	До начала строительных работ и в течение всего срока строительства
10.	Мониторинг и отчетность			
10.1.	<p>Анализ жалоб, поступающих в рамках Проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> Количество открытых / урегулированных / закрытых обращений, полученных за отчетный период от заинтересованных сторон; Количество открытых / урегулированных / закрытых обращений, полученных за отчетный период от работников Проекта / подрядчиков; Разбивка обращений по темам (строительство / шум / дорожная безопасность, др.); Динамика показателей (например, по общему количеству полученных обращений, по количеству обращений, полученных из определенных населенных пунктов). 	<ul style="list-style-type: none"> Отчет Компании о реализации МРЖ внешних сторон, Отчет Компании о реализации МРЖ работников Проекта 	Компания	Ежемесячно в течение этапа строительства Ежеквартально в течение этапа эксплуатации
10.2.	Результаты анализа жалоб, поступающих от внешних заинтересованных сторон, публикуются на вебсайте Компании	<ul style="list-style-type: none"> Отчет Компании о реализации МРЖ внешних сторон публикуется на вебсайте Компании 	Компания	
10.3.	Результаты анализа жалоб, поступающих от работников Проекта, публикуются на внутреннем портале Компании (Отчет Компании о реализации МРЖ внешних сторон) или размещаются на информационных стендах в офисе Компании и на строительных площадках	<ul style="list-style-type: none"> Отчет Компании о реализации МРЖ работников Проекта размещается на внутреннем портале Компании / на информационных стендах в офисе Компании и строительных площадках 	Компания	

ПРИЛОЖЕНИЕ А ПЕРЕЧЕНЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Данный перечень будет проверяться и может быть дополнен в процессе разработки проектной документации и в ходе взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Группа	Состав	Источник информации, ссылка / контактные данные заинтересованной стороны	Обоснование / комментарий
1. Местное население			
Жители населенных пунктов, расположенных в непосредственной близости к объектам Проекта, маршрутам транспортировки, карьерам и пр.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Жители г. Атырау 	-	Социально-экономические воздействия
2. Общественные советы			
Общественные советы/ Совет старейшин / Неформальные общественные лидеры	<p>Общественные советы</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Общественный совет г. Атырау ■ Общественный совет Атырауской области 	<p>http://kogamkenes-atyrau.kz/ru/ Электронная почта: kogamkenes@gmail.com Тел.: +7 7122 27 09 97</p>	Представители местного населения
3. Государственные органы и регуляторы			
Национальные	Министерство индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан	<p>http://www.miid.gov.kz/en Администрация: +7 (7172) 983-135, 983-307, 983-333, 983-309, 983-308 Телефон для справок: +7 (7172) 983-151 Пресс-секретарь: +7 (7172) 983-349, 983-351, 983-352, 983-354, 983-471 Электронная почта: miid@miid.gov.kz Электронная почта пресс-службы: 241704@bk.ru</p>	Общие вопросы, находящиеся в ведении органов государственного управления

Группа	Состав	Источник информации, ссылка / контактные данные заинтересованной стороны	Обоснование / комментарий
	Министерство юстиции Республики Казахстан	http://www.adilet.gov.kz/en Администрация: +7 (7172) 74-07-97, e-mail: kanc@adilet.gov.kz Телефон для справок: +7 (7172) 74 09 62 Пресс-служба: +7 (7172) 74-06-01	Разрешения и согласования
Региональные	Акимат Атырауской области	http://atyrau.gov.kz/ Тел.: 8 (7122) 354-092 Электронная почта: obl.akimat@atyrau.gov.kz	Разрешения и согласования
	Управление земельных отношений Атырауской области	http://atyrau.gov.kz/page/read/Upravleniya_zemelnyh_otnoshenij.html Тел.: 8(7122) 27-31-61 Электронная почта: obl.akimat@atyrau.gov.kz	Разрешения и согласования
	Управление архитектуры и градостроительства Атырауской области	http://atyrau.gov.kz/page/read/Upravlenie_arhitektury_i_gradostroitelstva.html Тел.: 8/7122/ 32-03-61, 32-03-63 Телефон для справок: 8/7122/ 32-03-60 Электронная почта: atyrau-grad71@mail.ru	Разрешения и согласования
	Управление культуры, архивов и документации Атырауской области	http://atyrau.gov.kz/page/read/Directorate_of_Culture_Archives_and_Documentation.html Электронная почта: u.kultura@atyrau.gov.kz Тел.: 8/7122/ 32-41-37	Разрешения и согласования

Группа	Состав	Источник информации, ссылка / контактные данные заинтересованной стороны	Обоснование / комментарий
Местные	Акимат г. Атырау	http://atyrau.gov.kz/page/read/Akim_at_goroda_Atyrau_akimaty.html Тел.: 8 (7122) 35-41-54 Электронная почта: akimat_gorodatyrau@mail.ru	Разрешения и согласования Организация взаимодействия с местным населением
4. Организации, работающие в рамках Проекта, их персонал и подрядчики			
Партнеры Проекта, поставщики и строительные подрядчики	Этот перечень может быть расширен/ уточнен в процессе разработки проектной документации	-	Внутренние заинтересованные стороны
Акционеры и Кредиторы	Европейский банк реконструкции и развития	https://www.ebrd.com/home	Кредиторы
5. Неправительственные организации и независимые эксперты			
Специализированные экологические, общественные и исследовательские организации; эксперты	<ul style="list-style-type: none"> ■ Жайык-Каспийский Орхусский центр; ■ Общественное объединение «Выбор молодых – Атырау»; ■ Общество пенсионеров Атырауского НПЗ; ■ Общественное объединение инвалидов Сеним; ■ Профсоюз работников нефтегазового комплекса Республики Казахстан; ■ Отделение Красного Полумесяца Казахстана; ■ Атырауское учебно-производственное предприятие Казахского общества слепых; ■ Учебно-производственное предприятие Казахского общества глухих. 	https://www.facebook.com/Жайык-Каспийский-Орхусский-центр-322008774963942/ Тел.: 8 701 781 29 68, Электронная почта: aarhus-aktau@mail.ru	Потенциальная заинтересованность в Проекте
6. Средства массовой информации			
Интернет-ресурсы	Атырауский портал молодежи	http://zhasatyrau.kz/	Средства связи
	■		

Группа	Состав	Источник информации, ссылка / контактные данные заинтересованной стороны	Обоснование / комментарий
	■		
	■		

7. Уязвимые группы населения, потенциально затрагиваемые Проектом

Уязвимые группы населения, потенциально затрагиваемые Проектом	Местные жители, вовлечение которых затруднено из-за возраста, инвалидности, уровня образования, социального и экономического положения и пр.	-	Потенциальные негативные воздействия Проекта
--	--	---	--

ПРИЛОЖЕНИЕ В. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

1. Получение жалобы			
Способ получения жалобы	Срок регистрации жалобы	Срок направления заявителю уведомления о регистрации жалобы	
<i>На личном приеме</i>	В ходе личного приема	В течение <u>одного дня</u> с момента получения жалобы, если жалоба касается <u>вопросов безопасности</u> ; В течение <u>3 рабочих дней</u> с момента получения жалобы – для всех остальных жалоб	
<i>По телефону</i>	В ходе телефонного разговора		
<i>По электронной почте</i>	В день получения электронного письма		
<i>По почте</i>	В день получения письма		
<i>Обращение через вебсайт</i>	В день обращения		
<i>Перенаправление жалобы от Генподрядчика, субподрядчиков</i>	В день получения жалобы Генподрядчиком или субподрядчиком		
2. Определение ответственного лица по рассмотрению жалобы:			
<p>Исходя из сути жалобы и разделения сфер ответственности между участниками Проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Жалоба расследуется внутри Компании (см. далее пункт 2.1), ■ Жалоба адресуется Генподрядчику, рассмотрение контролируется Компанией (см. далее пункт 10.4), или ■ Жалоба отклоняется и рекомендуется к отправке в местные органы власти в случае, если рассмотрение жалобы лежит вне сферы ответственности Проекта (см. далее Error! Reference source not found.). 			
Тип жалобы		Срок назначения ответственной стороны: Компания и Генподрядчик	
Вопросы безопасности, связанные с поведением работников и деятельностью на строительных площадках, функционированием реконструируемого участка, т.д.		В день получения жалобы	
Остальные вопросы		В течение 5 рабочих дней со дня получения жалобы	
2.1. Расследование жалобы внутри Компании:			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Расследование фактов и причин возникновения проблемы, ■ Разработка мероприятий по устранению проблемы / смягчению воздействия, ■ Консультирование с заявителем по разработанным мерам, ■ Реализация корректирующих мероприятий, ■ Консультирование с заявителем по результатам принятых мер. 			
Тип жалобы	Срок назначения ответственного лица в Компании	Срок рассмотрения жалобы Компанией	
Вопросы безопасности.	В день получения жалобы	1-2 дня с момента получения жалобы	
Остальные вопросы	В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы	30 календарных дней с момента получения жалобы	

10.4. Контроль рассмотрения жалобы Генподрядчиком:

- Уведомление заявителя о направлении жалобы на рассмотрение Генподрядчику (параллельно с направлением полученной жалобы Генподрядчику),
- Контроль назначения ответственного лица,
- Контроль расследования фактов и причин возникновения проблемы,
- Контроль разработки мероприятий по устранению проблемы / смягчению воздействия,
- Контроль консультирования с заявителем по разработанным мерам,
- Контроль реализации корректирующих мероприятий,
- Контроль консультирования с заявителем по принятым мерам.

Тип жалобы	Срок назначения ответственного лица Генподрядчика	Срок рассмотрения Генподрядчиком
Вопросы безопасности	В день получения жалобы	1-2 дня с момента получения жалобы
Остальные вопросы	В течение 3 рабочих дней с момента получения жалобы	30 календарных дней с момента получения жалобы

2.2. Уведомление заявителя об отклонении жалобы и рекомендации направления ее в местные органы власти

3. Урегулирование жалобы

Результат расследования жалобы	Дальнейшие действия
Жалоба урегулирована	Заявителю предлагается подписать заявление об удовлетворении решением
Жалоба не урегулирована: требуется дополнительное время для расследования	Заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения жалобы. Дополнительный срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 календарных дней
Жалоба не урегулирована	Жалоба рассматривается повторно, с заявителем проводятся консультации по возможным путям решения. Если жалоба не может урегулирована, заявителю может быть предложено обратиться в суд.

**ПРИЛОЖЕНИЕ С. БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ ВНЕШНИХ
ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

БРОШЮРА ПО ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОТ ВНЕШНИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Реализация крупных инвестиционных проектов может привести к неблагоприятным воздействиям на жителей ближайших населенных пунктов.

ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» обязуется рассматривать все поступающие на этапах проектирования, строительства и эксплуатации объектов Проекта жалобы и обращения в справедливой и прозрачной манере.

В этой брошюре будет рассказано, какого рода жалобы можно подать, как это сделать и каким образом будет происходить ее рассмотрение.

Обратите внимание, что данный механизм не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Какую жалобу можно подать?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта оказывает неблагоприятное воздействие на вас или на район вашего проживания, например:

- Шум и пыление от строительных работ;
- Риски дорожной безопасности;
- Неэтичное поведение работников Проекта,
- Нарушение прав местных жителей;
- Правонарушения, совершаемые работниками Проекта или в связи с деятельностью по Проекту, др.

АНПЗ будет рассматривать все получаемые в связи с реализацией Проекта жалобы. Если ваша жалоба не связана с Проектом, вам будет предоставлено письменное объяснение. Во всех других случаях Компания будет расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

Как подать жалобу?

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

- Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу:
- Отправить письмо на адрес электронной почты: ref@anpz.kz;
- Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте Компании по адресу https://www.anpz.kz/blog/written_requests/;
- Позвонить по следующим телефонным номерам:
 - Официальный телефонный номер АНПЗ: +7 (7122) 259 667;
 - Телефон «горячей линии»: +7 800 080 30 30;
 - Дополнительный телефон «горячей линии» (допускается отправка сообщений через WhatsApp): + 702 075 30 30,
- Записаться на личный прием.

Конфиденциальность и анонимность

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут опубликованы на вебсайте Компании, если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками, ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

Этапы рассмотрения жалоб

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Проектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

Этап 1 Получение жалобы

- Вы можете подать жалобу в Компанию одним из способов, указанных выше

Этап 2 Регистрация жалобы

- После получения жалоба будет зарегистрирована, а для рассмотрения жалобы будет назначено ответственное лицо

Этап 3 Уведомление о получении жалобы

- Компания отправит вам письмо о получении и регистрации жалобы в течение 3 рабочих дней с момента получения. В письме будут указаны ФИО и контакты ответственного лица и регистрационный номер жалобы

Этап 4 Расследование и урегулирование жалобы

- Компания будет расследовать факты и причины возникновения вашей проблемы. В ходе расследования ответственные лица могут связываться с вами для выяснения дополнительной информации. По окончании расследования вам будет отправлено письмо с результатами и предлагаемыми мерами по решению, если они необходимы.

Этап 5 Закрытие жалобы

- Компания будет прилагать усилия, чтобы жалоба была урегулирована в течение 30 календарных дней с момента ее получения. Если по результатам расследования и принятых мероприятий вы будете согласны, что жалоба разрешена, Компания предложит подписать заявление об удовлетворении результатами и процессом взаимодействия. Если жалоба останется неразрешенной, она будет рассмотрена повторно, и с вами обсудят возможность дальнейших мероприятий по ее урегулированию. Если жалоба не может быть решена в рамках компетенций Компании, вам может быть предложено обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Этап 6 Мониторинг

- Компания может дополнительно связаться с вами, чтобы убедиться, что предмет жалобы не вызывает дальнейшей обеспокоенности

ПРИЛОЖЕНИЕ D. БРОШЮРА МРЖ ДЛЯ РАБОТНИКОВ ПРОЕКТА

БРОШЮРА ПО ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОТ РАБОТНИКОВ ПРОЕКТА

Сотрудники Проекта могут выражать недовольство в связи с действиями других сотрудников или действиям ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» и его подрядчиков в отношении их трудовой деятельности путем подачи жалоб. Большую часть жалоб можно урегулировать в рабочем порядке посредством обсуждения ее с непосредственным руководителем. В этой связи, Компания рекомендует до использования данной процедуры, попытаться решить вопрос с помощью такого обсуждения.

Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда обсуждение с непосредственным руководителем невозможно, например, если жалоба касается его лично или не входит в компетенцию руководителя. В таких случаях сотрудник вправе воспользоваться механизмом подачи жалоб, представленным ниже.

Данная процедура рассмотрения жалоб включает информацию о том, какие жалобы будут рассмотрены, какими способами можно передать жалобу или выразить беспокойство в связи с реализацией Проекта, а также этапы решения таких вопросов.

Обратите внимание, что данный механизм не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Какую жалобу можно подать?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта не соответствует требованиям безопасности, оказывает на вас или ваших коллег негативное воздействие, др. например:

- Несоблюдение мер безопасности при производстве работ, транспортировке грузов и персонала, др.,
- Неэтичное поведение работников Проекта,
- Нарушение прав работников деятельностью по Проекту,
- Правонарушения, совершаемые работниками Проекта, или деятельностью по Проекту, др.

Компания будет рассматривать все получаемые жалобы, расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

Как подать жалобу?

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

- Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу:
- Отправить письмо на адрес электронной почты: ref@anpz.kz;
- Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте Компании по адресу https://www.anpz.kz/blog/written_requests/;
- Позвонить по следующим телефонным номерам:
 - Официальный телефонный номер АНПЗ: +7 (7122) 259 667;
 - Телефон «горячей линии»: +7 800 080 30 30;
 - Дополнительный телефон «горячей линии» (возможна отправка сообщений через WhatsApp): + 702 075 30 30,
- Записаться на личный прием.

Конфиденциальность и анонимность

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы

без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут опубликованы на вебсайте Компании, если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками, ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

Этапы рассмотрения жалоб

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Проектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

Этап 1

Получение жалобы

- Вы можете подать жалобу в Компанию одним из способов, указанных выше

Этап 2

Регистрация жалобы

- После получения жалоба будет зарегистрирована, а для рассмотрения жалобы будет назначено ответственное лицо

Этап 3

Уведомление о получении жалобы

- Компания отправит вам письмо о получении и регистрации жалобы в течение 3 рабочих дней с момента получения. В письме будут указаны ФИО и контакты ответственного лица и регистрационный номер жалобы

Этап 4

Расследование и урегулирование жалобы

- Компания будет расследовать факты и причины возникновения вашей проблемы. В ходе расследования ответственные лица могут связываться с вами для выяснения дополнительной информации. По окончании расследования вам будет отправлено письмо с результатами и предлагаемыми мерами по решению, если они необходимы.

Этап 5

Закрытие жалобы

- Компания будет прилагать усилия, чтобы жалоба была урегулирована в течение 30 календарных дней с момента ее получения. Если по результатам расследования и принятых мероприятий вы будете согласны, что жалоба разрешена, Компания предложит подписать заявление об удовлетворении результатами и процессом взаимодействия. Если жалоба останется неразрешенной, она будет рассмотрена повторно, и с вами обсудят возможность дальнейших мероприятий по ее урегулированию. Если жалоба не может быть решена в рамках компетенций Компании, вам может быть предложено обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.

Этап 6

Мониторинг

- Компания может дополнительно связаться с вами, чтобы убедиться, что предмет жалобы не вызывает дальнейшей обеспокоенности

ПРИЛОЖЕНИЕ Е. ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

Номер документа: <i>Заполняется сотрудником Компании</i>	
Ф.И.О. <i>Примечание: укажите, пожалуйста, согласны ли Вы на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам без Вашего согласия</i>	Имя и фамилия _____ <input type="checkbox"/> Прошу не раскрывать мои персональные данные без моего согласия / Хочу подать жалобу анонимно
Контактная информация <i>Примечание: укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи (почта, телефон, электронная почта)</i>	<input type="checkbox"/> Адрес _____ <input type="checkbox"/> Телефон / электронная почта _____ _____
Предпочтительный язык для связи	<input type="checkbox"/> Казахский <input type="checkbox"/> Русский <input type="checkbox"/> Другой (пожалуйста, укажите)_____
Описание инцидента или суть жалобы: Что произошло? Где это произошло? Кто участвовал в инциденте? Каковы последствия произошедшего?	
_____ _____ _____	
Дата инцидента / жалобы <i>Укажите дату (месяц и год)</i>	
<input type="checkbox"/> Однократно (дата) <input type="checkbox"/> Происходило неоднократно (сколько раз?) <input type="checkbox"/> Происходит в данный момент (текущая проблема)	
Что, по Вашему мнению, должно быть предпринято для решения проблемы?	
_____ _____	
Подпись: Дата: Отправьте, пожалуйста, эту форму на электронный адрес ref@anpz.kz или по почте по указанному адресу: (адрес будет указан по согласования с Компанией).	

