



План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Проект по укреплению энергосистемы
АО «Алатау Жарык Компаниясы»

Программа модернизации
инфраструктуры энергосистемы в г.
Алматы и Алматинской области
(Казахстан)

Июль 2026 г.

Публичный документ

Контактные данные:

Имя: Кабылкаева Кундызай Мейрамгаликызы

Телефон: +7 727 376-19-46

Электронная почта: kkabylkayeva@azhk.kz

Сведения о документе

Заголовок	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
Проект	Проект по укреплению энергосистемы АО «Алатау Жарык Компаниясы» Программа модернизации инфраструктуры энергосистемы в г. Алматы и Алматинской области (Казахстан)
Дата	Июль 2026 г.
Редакция	1.0

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	3
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И АББРЕВИАТУР	4
1 ВВЕДЕНИЕ	5
2 ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	6
3 НАЦИОНАЛЬНЫЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	8
3.1 Требования законодательства Республики Казахстан в области общественных слушаний и раскрытия информации.....	8
3.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития	9
4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	11
4.1 Выявление и анализ заинтересованных сторон	11
4.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами в настоящее время	17
4.2.1 Взаимодействие со СМИ, публикация информации на веб-сайте Компании и в социальных сетях	17
4.2.2 Работа с запросами и жалобами заинтересованных сторон	17
4.2.3 Информирование потребителей о плановых и аварийных отключениях.....	17
4.2.4 Общественные слушания (в случаях предусмотренных национальным законодательством).....	18
4.2.5 Информирование заинтересованных сторон о проводимых строительных работах	18
4.2.6 Взаимодействие с затрагиваемыми землепользователями	18
5 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ	19
5.1 Информация для раскрытия и места размещения	19
5.2 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации	19
6 МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	24
7 РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНА, МОНИТОРИНГ И ОТЧЁТНОСТЬ	28
7.1 Роли и обязанности	28
7.2 Мониторинг и отчетность	30
7.3 Пересмотр и внесение изменений в ПВЗ	30
ПРИЛОЖЕНИЯ	31
Приложение 1. Форма подачи обращений.....	32
Приложение 2. Образец реестра обращений.....	33

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И АББРЕВИАТУР

АЖК	АО «Алатау Жарык Компаниясы»
АИИС КТУЭ и УТМ	Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого и технического учёта электроэнергии и устройств телеметрии
АО	Акционерное общество
ВЛ	Воздушная линия электропередачи
ГНД	Гендерное насилие и домогательства
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ЗС	Заинтересованные стороны
кВ	Киловольт
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
НГО	Негосударственная организация
НТР	Нетехническое резюме
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПС	Подстанция
РК	Республика Казахстан

Список таблиц и рисунков

Список таблиц

Таблица 1:	Компоненты Проекта	6
Таблица 2:	Основные группы заинтересованных сторон (ЗС)	12
Таблица 3:	План действий по взаимодействию	20
Таблица 4:	Контактная информация	28
Таблица 5:	Роли и обязанности персонала при реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами	29

Список рисунков

Рисунок 1:	Местоположение Проекта	7
Рисунок 2:	Схема процесса МРЖ	26

1 ВВЕДЕНИЕ

Европейский банк реконструкции и развития (далее «ЕБРР» или «Банк») рассматривает возможность предоставления финансирования АО «Алатау Жарык Компаниясы» (далее - «АЖК» или «Компания») для реализации проекта по укреплению энергосистемы (далее «Проект» или «Программа модернизации») в городе Алматы и Алматинской области (Казахстан). Ожидается, что средства, полученные в рамках данного финансирования, будут направлены на поддержку инвестиционной программы АЖК на 2026–2028 годы, которая является частью национальной программы Казахстана по модернизации энергосистемы.

АЖК принадлежит АО «Самрук-Энерго» («Самрук-Энерго»). Являясь частью группы, Компания следует корпоративным стандартам и требованиям, установленным Самрук-Энерго в области экологического и социального управления.

Настоящий документ представляет собой План взаимодействия с заинтересованными сторонами (далее – «ПВЗС» или «План»), разработанный для содействия реализации Проекта. В нем описаны механизмы, с помощью которых общественность – в особенности местные сообщества – и другие заинтересованные стороны информируются о Проекте и получают возможность высказывать свои замечания и вносить вклад в его развитие.

ПВЗС является «живым» документом и будет обновляться по мере продвижения Проекта с учетом потребностей и особенностей дальнейшего взаимодействия с заинтересованными сторонами.

2 ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Проект предусматривает модернизацию распределительной инфраструктуры в Алматы и Алматинской области, что позволит повысить надежность сети, сократить технические потери и обеспечить более эффективную интеграцию возобновляемых источников энергии. Эти усовершенствования повысят устойчивость энергосистемы, качество обслуживания конечных потребителей и будут способствовать более широкой декарбонизации энергетического сектора.

Проект включает строительство и модернизацию линий электропередачи, распределительных линий и подстанций, а также модернизацию вспомогательной инфраструктуры (Таблица 1, Рисунок 1). Проект направлен на удовлетворение растущего спроса в регионе, снижение износа сети, содействие сокращению потерь, а также внедрение цифровых решений (SMART GRID, SCADA и т. д.) в Алматы и Алматинской области.

Эти меры позволят быстрее выявлять неисправности, более оперативно управлять нагрузкой и улучшить интеграцию возобновляемых источников энергии на уровне распределения. Ожидается, что проект также будет способствовать повышению устойчивости к изменению климата и принесет значительные экологические выгоды за счет сокращения технических потерь, снижения выбросов CO₂ и повышения общей эффективности доставки электроэнергии конечным потребителям.

Таблица 1: Компоненты Проекта

Компонент	График
Строительство ПС 110/10 кВ «Сахарный завод» с двумя ЛЭП 110 кВ	2026 – 2028
Строительство ПС 110/10/6 кВ «Театральная» и вывод из эксплуатации ПС 35 кВ № 58А	2026 – 2028
Подключение ВЛ № 2143 и № 2153 напряжением 220 кВ к ПС № 154А «Коянкоз» 220/110/10 кВ	2026 – 2027
«Умная» сеть для потребителей г. Алматы, район РП-116	2026 – 2027
Реконструкция ПС № 60А «Байсерке»	2026 – 2027
Реконструкция перегруженных кабельных линий 6–10 кВ от подстанций № 56А и № 15А, РЭС-4	2026 – 2027
Реконструкция перегруженных кабельных линий 6–10 кВ от распределительной подстанции № 30, подстанций № 150А и № 118А, РЭС-6	2026 – 2027
Реконструкция кабельных линий 6–10 кВ от распределительных подстанций № 108 и № 107, РЭС-7	2026 – 2027
Строительство ПС 110/10 кВ «Ушконыр» с двумя линиями 110 кВ	2026 – 2027
Строительство ПС 110/10 кВ «Шамалган» с двумя линиями 110 кВ	2026 – 2028
Реконструкция распределительных сетей 10/6–0,4 кВ в г. Конаев	2026 – 2027
АИИС КТУЭ и УТМ	2026 – 2027
Строительство ВЛ 110 кВ ПС-143А «Робот» – ПС-61А «Жетиген»;	2026 – 2028
Реконструкция ПС № 61А «Жетиген / Николаевка»	2026 – 2027

В настоящее время проект находится на начальной стадии; компания приступит к разработке проектной документации и выбору подрядчика после утверждения финансирования со стороны ЕБРР.

Программа модернизации инфраструктуры энергосистемы в г. Алматы и Алматинской области (Казахстан)

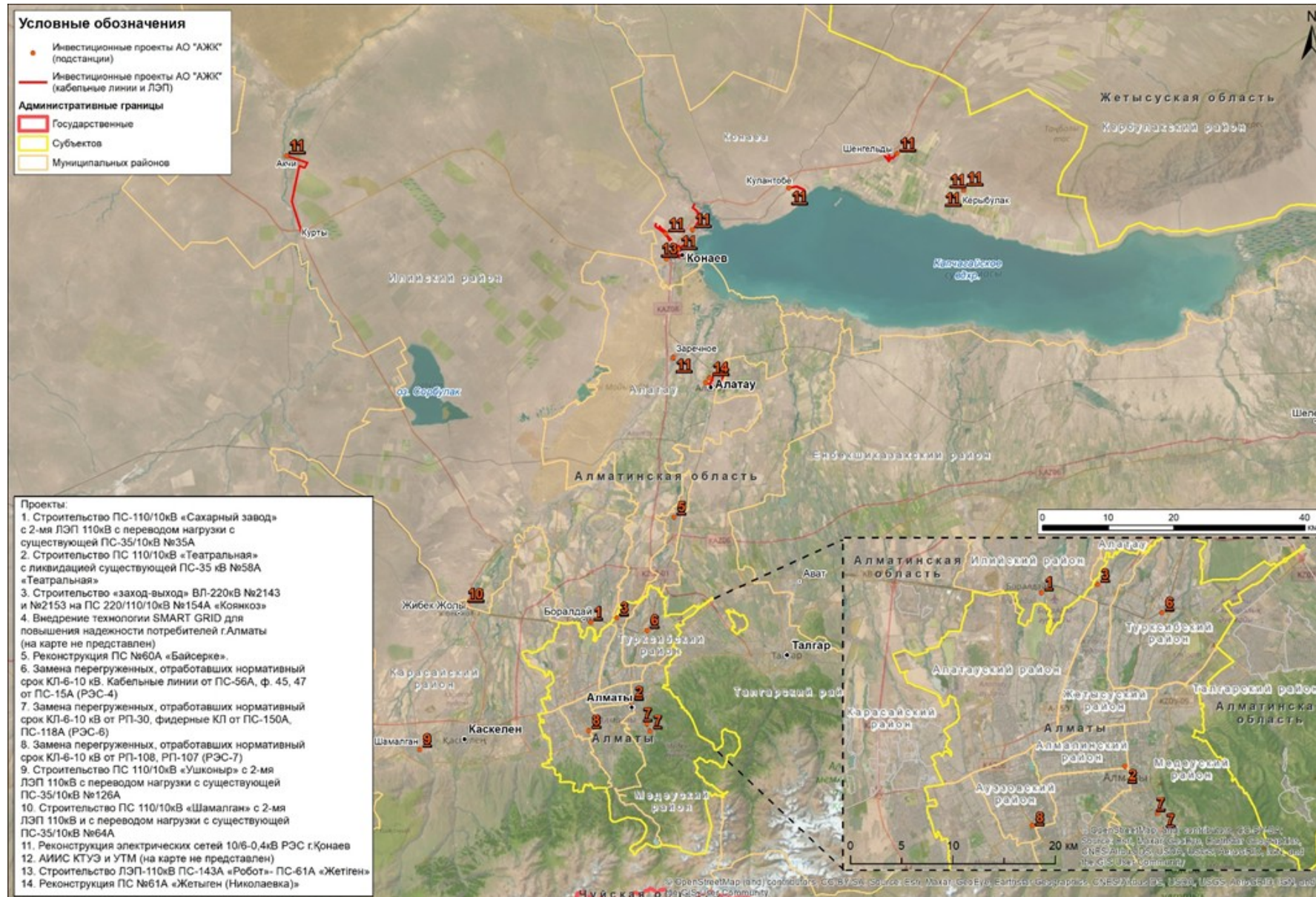


Рисунок 1: Местоположение Проекта

3 НАЦИОНАЛЬНЫЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

3.1 Требования законодательства Республики Казахстан в области общественных слушаний и раскрытия информации

В соответствии с требованиями Экологического кодекса Республики Казахстан общественность имеет право на доступ к экологической информации (статья 18, пункт 1). Кодекс:

- определяет права граждан на участие общественности в процессе экологической экспертизы и других процедурах, в которых предусмотрено участие общественности (статья 15);
- устанавливает этапы и последовательность процедуры оценки воздействия на окружающую среду (статья 67);
- устанавливает требования к проведению общественных слушаний (статья 73).

Поскольку объекты Проекта относятся к категории IV отрицательного воздействия на окружающую среду, проведение скрининга, определения объема и содержания оценки воздействия и, соответственно, общественных слушаний не требуется.

Закон Республики Казахстан «О доступе к информации» от 16 ноября 2015 года № 401-V ZRK¹ определяет экологическую информацию как социально значимую информацию, доступ к которой не может быть ограничен для граждан (статья 6). Среди прочих способов получения доступа к информации граждане имеют право подать письменный запрос в контролирующие органы, располагающие соответствующей информацией. В соответствии со статьей 17 п. 2 контролирующие органы обязаны обеспечить доступ к информации для уязвимых групп населения (в частности, для инвалидов) путем адаптации веб-контента.

Помимо экологических аспектов, в соответствии с законодательством Республики Казахстан повышение тарифов на электроэнергию со стороны естественных монополий также подлежит рассмотрению в рамках общественных слушаний. Учитывая необходимость окупаемости затрат на установку нового оборудования для передачи электроэнергии, вероятность повышения тарифов высока. За организацию общественных слушаний отвечает Комитет по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан. Комитет публикует объявления о публичных слушаниях в региональных средствах массовой информации за 30 дней до даты слушаний (за 10 дней в случае применения упрощенной процедуры).

Законодательство РК не требует от юридических лиц создавать и применять механизмы рассмотрения жалоб в отношении Проекта, равно как и не обязывает их информировать заинтересованные стороны о ходе реализации Проекта и отвечать на запросы о предоставлении информации на всех этапах Проекта. Однако, являясь естественной монополией, АЖК совместно с Комитетом обязана проводить ежемесячные очные приемы потребителей.

¹ Источник: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000401>

3.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития

Экологические и социальные требования ЕБРР имеют значение в контексте возможного финансирования Проекта со стороны ЕБРР, устанавливая стандарты передовой практики в области управления экологическими и социальными рисками при реализации проектов в частном секторе. Экологическая и социальная политика ЕБРР² включает требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Ниже приведены основные требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами на протяжении всего срока реализации Проекта:

- **Выявление и анализ заинтересованных сторон.** На этапе планирования взаимодействия проводится выявление и документирование заинтересованных сторон. Заинтересованные стороны – это определенные лица или группы, на которых оказывают влияние мероприятия и деятельность в рамках Проекта, либо лица и группы, которые могут быть заинтересованы в Проекте. Компания также обязана выявлять уязвимых лиц или группы, поскольку им могут потребоваться дополнительные меры или поддержка для участия в процессе взаимодействия.
- **Раскрытие информации.** Если проект оказывает значительное воздействие на окружающую среду или социальную сферу на протяжении всего своего жизненного цикла, компания должна раскрывать заинтересованным сторонам соответствующую информацию о проекте по мере ее поступления.
- **Планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами.** Проекты, которые могут повлечь за собой неблагоприятные экологические или социальные риски и последствия, должны разрабатываться в сотрудничестве с затронутыми сообществами. Взаимодействие с затронутыми сообществами включает раскрытие информации о рисках и последствиях Проектов, проведение конструктивных консультаций, а также предоставление заинтересованным сторонам обратной связи по их опасениям и ожиданиям. Компания обязана *подготовить План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС)*, в котором определяются подходы и форматы взаимодействия, а также раскрыть и обсудить ПВЗС с заинтересованными сторонами. По итогам этих обсуждений План должен быть реализован и регулярно обновляться с учетом отзывов заинтересованных сторон и/или любых изменений в Проекте.
- **Проведение информативных консультаций.** Компания обязана на протяжении всего жизненного цикла Проекта проводить содержательные консультации с заинтересованными сторонами. Процесс консультаций основан на предварительном раскрытии и распространении информации о воздействии Проекта на окружающую среду и социальную сферу и документируется Компанией. В ходе консультаций Компания учитывает мнения и опасения заинтересованных сторон, на основе которых разрабатываются меры по смягчению последствий.
- **Прием и рассмотрение жалоб с помощью механизма рассмотрения жалоб.** Механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) должен обеспечивать объективное рассмотрение вопросов с учетом культурных особенностей и без применения репрессивных мер. GRM должен быть доступен для всех заинтересованных сторон, включая уязвимых лиц и группы, и должен предусматривать возможность подачи анонимных жалоб.
- **Процедура взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами.** Процедура взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами должна быть соразмерна рискам и потенциальному негативному воздействию Проекта и должна предусматривать

² Экологическая и социальная политика ЕБРР, 2024. Источник: <https://www.ebrd.com/home/news-and-events/publications/institutional-documents/environmental-and-social-policy-2024.html>

механизмы получения обращений от заинтересованных сторон Проекта и реагирования на них.

- **Мониторинг эффективности процесса взаимодействия.** Процесс взаимодействия должен осуществляться на протяжении всего жизненного цикла проекта; при необходимости следует обеспечить конфиденциальность заинтересованных сторон и исключить любые репрессивные меры в их отношении. В ходе реализации проекта компания обязана осуществлять мониторинг эффективности процесса взаимодействия и механизма рассмотрения жалоб.

4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

4.1 Выявление и анализ заинтересованных сторон

Цель выявления заинтересованных сторон заключается в обеспечении всеобъемлющего и конструктивного взаимодействия с различными категориями заинтересованных сторон. Выявление заинтересованных сторон представляет собой непрерывный процесс, поэтому их определение будет продолжаться на различных этапах реализации Проекта.

Для составления перечня заинтересованных сторон используется системный подход, основанный на значимости потенциального воздействия Проекта. Предварительная идентификация заинтересованных сторон была проведена на начальном этапе Проекта (май 2026 г.) посредством:

- Анализа общедоступной информации в СМИ, социальных сетях, на веб-сайтах местных органов власти и т. д.;
- Анализа предыдущего взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Выявление заинтересованных сторон было проведено независимым консультантом, привлеченным Компанией для проведения экологической и социальной оценки Проекта в соответствии с требованиями ЕБРР. Дальнейшие обновления и доработки настоящего ПВЗС будут осуществляться АЖК по мере развития Проекта.

На основе данного анализа был составлен Проект реестра заинтересованных сторон; предварительно выявленные группы заинтересованных сторон представлены в таблице ниже (Таблица 2). Данный реестр включает подробный перечень заинтересованных сторон, описывает их потенциальные ожидания и опасения, а также содержит другую актуальную информацию, необходимую для эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами и ведения диалога на протяжении всего жизненного цикла Проекта.

В настоящем ПВЗС выделены два типа заинтересованных сторон:

- Первого порядка – индивиды или группы, которые напрямую или опосредованно затрагиваются, или, вероятно, будут затронуты Проектом (т.е. затронутые стороны), и
- Второго порядка – индивиды или группы, которые могут иметь заинтересованность в отношении Проекта, но не подвержены его непосредственному воздействию.

Данные о заинтересованных сторонах, полученные на ранней стадии Проекта, позволят Компании получить представление о тех, кто заинтересован в Проекте и/или обеспокоен им, и, следовательно, должен быть включен в процесс взаимодействия.

Компания будет на постоянной основе выявлять заинтересованные стороны Проекта на протяжении всего его жизненного цикла и, при необходимости, корректировать методы взаимодействия по мере продвижения Проекта, а также с учетом изменений потребностей и интересов заинтересованных сторон с течением времени.

Таблица 2: Основные группы заинтересованных сторон (ЗС)

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС / Обоснование необходимости взаимодействия
Внутренние заинтересованные стороны АЖК	Руководство компании	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Внутренняя коммуникация и вовлеченность 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Участие в процессе принятия решений ■ Условия и последствия реализации проекта ■ Возможности для получения информации, консультаций и обратной связи
Местные сообщества - жители населенных пунктов в зоне реализации Проект	<ul style="list-style-type: none"> ■ Алматы: Медеуский район, Ауэзовский район, Турксибский район, Жетысуский район ■ Карасайский район, Шамалган, Жибек-Жолы ■ Илийский район: Боралдай, Акши, Курты ■ Конаев, в т. ч. Шенгельды, Керыбулак, Сарыбулак, Кулантобе ■ Алатау, в т. ч. Заречное, Жетыген 	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Консультации и уведомления о сроках проведения строительных работ ■ Публикации в СМИ и социальных сетях (официальные аккаунты Компании) ■ Информация на сайте Компании ■ Работа с запросами и жалобами ■ Информационные плакаты и предупреждающие знаки на объектах АЖК ■ Прямое общение с жильцами домов, расположенных вблизи строительных площадок 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация о предполагаемых последствиях и положительных эффектах ■ Информация о начале строительных работ и связанных с ними отключениях ■ Информация об изменениях тарифов ■ Доступ к механизму рассмотрения жалоб и его использование
Потребители электроэнергии - юридические лица	<p>Потребители электроэнергии в зоне реализации проекта, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Производственные предприятия, ■ Другие юридические лица 	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация на веб-сайте компании и в средствах массовой информации ■ Прямые сообщения и уведомления о запланированных перебоях в работе и альтернативных вариантах 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация о предполагаемых последствиях и положительных эффектах ■ Информация о начале и продолжительности строительных работ и связанных с ними перебоях в работе ■ Информация об изменениях тарифов

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС / Обоснование необходимости взаимодействия
Потребители электроэнергии - государственные органы и учреждения	Объекты социальной инфраструктуры и другие государственные учреждения, подключенные к энергосетям АЖК	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация на веб-сайте компании и в средствах массовой информации ■ Прямая коммуникация и уведомления о запланированных перебоях в работе сервиса и альтернативных решениях 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Своевременная информация о начале и продолжительности строительных работ, а также о связанных с ними перебоях в работе
Землепользователи, расположенные вблизи объектов Проекта	Владельцы / пользователи земельных участков жилой застройки, расположенных в охранных зонах объектов Проекта	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Прямая коммуникация ■ Публикации в СМИ ■ Информация на веб-сайте компании ■ Работа с запросами и жалобами ■ Предупреждающие знаки на объектах АЖК 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Обеспечение безопасного и информированного доступа АЖК и/или его подрядчиков к объектам проекта ■ Информация об ограничениях на землепользование в охранных зонах ■ Информация о предполагаемых воздействиях и положительных эффектах ■ Информация о начале и сроках проведения строительных работ, а также о связанных с ними перебоях в работе ■ Информация об изменениях тарифов ■ Доступ к механизму рассмотрения жалоб и его использование
	Владельцы сельскохозяйственных земель, на которых расположены объекты Проекта	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Прямая связь ■ Информация на сайте компании ■ Рассмотрение запросов и жалоб ■ Предупреждающие знаки на объектах АЖК 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Обеспечение безопасного и информированного доступа АЖК и/или его подрядчиков к объектам проекта ■ Информация об ограничениях на землепользование в пределах охранной зоны ■ Информация о предполагаемых воздействиях и положительных эффектах

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС / Обоснование необходимости взаимодействия
				<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация о начале и сроках проведения строительных работ, а также о связанных с ними перерывах в работе ■ Доступ к механизму рассмотрения жалоб и его использование
Государственные органы и регулирующие органы	Национальные, региональные и местные органы власти	ЗС второго порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Официальные отчеты, письма, телефонные звонки или электронные письма ■ Встречи с представителями властей 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Соответствие деятельности в рамках проекта нормативным требованиям ■ Обеспечение экономического роста ■ Надежное энергоснабжение и наличие запасов для дальнейшего развития ■ Обеспечение общественной безопасности ■ Проекты, направленные на улучшение качества жизни населения
Уязвимые группы населения	<ul style="list-style-type: none"> ■ Группы, уязвимые в случае повышения тарифов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Домохозяйства с низким доходом, ○ Неполные семьи, ○ Пожилые люди/ ○ Люди с ограниченными возможностями. 	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Консультации ■ Прямая коммуникация ■ Информация на веб-сайте компании ■ Работа с запросами и жалобами 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация об изменениях тарифов и целевой помощи³ ■ Информация о предполагаемых последствиях и положительных эффектах ■ Информация о начале и сроках проведения строительных работ, а также о связанных с ними отключениях

³ В соответствии с Законом о жилищных отношениях (статья 67, п. 4), малообеспеченные семьи могут подать заявление на компенсацию коммунальных платежей.

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС / Обоснование необходимости взаимодействия
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Лица, особенно уязвимые в случае отключения электроэнергии: <ul style="list-style-type: none"> ○ Люди с ограниченными возможностями. 			<ul style="list-style-type: none"> ■ Доступ к механизму рассмотрения жалоб и его использование
Местные НПО	<ul style="list-style-type: none"> ■ Неправительственные организации и представители общественности, заинтересованные в вопросах установления тарифов 	ЗС второго порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Консультации и общественные слушания ■ Прямое общение ■ Информация на веб-сайте компании ■ Социальные сети (официальный аккаунт Компании) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация об изменениях в тарифах ■ Информация о реализации инвестиционной программы
	<ul style="list-style-type: none"> ■ НПО, занимающиеся защитой прав женщин ■ НПО, оказывающие поддержку уязвимым группам населения 	ЗС второго порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация на веб-сайте Компании ■ Привлечение НПО, защищающих права женщин, в качестве посредников по просьбе заявителей о случаях гендерного насилия и домогательств 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация об изменениях в тарифах ■ Информация о том, как меры в рамках проекта способствуют обеспечению гендерного равенства и снижению рисков гендерного насилия
Местные лидеры общественного мнения и влиятельные лица в сообществах	<ul style="list-style-type: none"> ■ Лидеры местных сообществ, лидеры неформальных групп и влиятельные пользователи социальных сетей в районе реализации проекта 	ЗС второго порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Встречи и консультации ■ Прямая коммуникация ■ Взаимодействие в социальных сетях 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Доступ к своевременной и достоверной информации ■ Возможность донести до руководства проблемы и отзывы местного населения
Персонал АЖК	<ul style="list-style-type: none"> ■ Работники, занятые в реализации проекта ■ Работники, которые могут быть уволены в связи с модернизацией и упразднением некоторых должностей 	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Внутренние каналы коммуникации, включая коммуникацию через линейных руководителей, отдел кадров, высшее руководство и профсоюз 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация о плане коллективного увольнения ■ Информация о результатах деятельности Компании и сроках реализации Проекта ■ Обеспечение безопасности на рабочем месте

Группа ЗС	Заинтересованные стороны	Тип ЗС	Метод коммуникации	Интерес ЗС / Обоснование необходимости взаимодействия
				<ul style="list-style-type: none"> Доступ к механизму рассмотрения жалоб и его использование
Подрядчики и цепочка поставок	<ul style="list-style-type: none"> Поставщики и строительные подрядчики 	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> Прямая коммуникация Процессы закупок и проведения тендеров 	<ul style="list-style-type: none"> Участие в реализации проекта Обеспечение качества предоставляемых услуг Реализация проекта в соответствии с экологической и социальной политикой ЕБРР
	<ul style="list-style-type: none"> Подрядчики и работники цепочки поставок 	ЗС первого порядка	<ul style="list-style-type: none"> Рассмотрение жалоб Взаимодействие во время инспекций объектов и мониторинга 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение безопасности на рабочем месте Обеспечение справедливых условий труда Доступ к механизму рассмотрения жалоб и его использование
СМИ	<ul style="list-style-type: none"> Печатные СМИ регионального, районного и муниципального уровня Телевидение Интернет-ресурсы и социальные сети 	ЗС второго порядка	<ul style="list-style-type: none"> Официальные пресс-релизы, письма, телефонные звонки или электронная почта Пресс-конференции Публикации и объявления в социальных сетях 	<ul style="list-style-type: none"> Доступ к информации для освещения хода реализации проекта
Акционеры и кредиторы	<ul style="list-style-type: none"> ЕБРР 	ЗС второго порядка	<ul style="list-style-type: none"> Прямое взаимодействие Взаимодействие с привлечением независимого консультанта по экологическим и социальным вопросам 	<ul style="list-style-type: none"> Предоставление кредита для финансирования Проекта Соблюдение Компанией экологических, социальных и технических требований в соответствии с политикой Банка

4.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами в настоящее время

По состоянию на июнь 2026 года Проект находился на ранней стадии, и АЖК еще не проводила консультаций с заинтересованными сторонами по Проекту.

4.2.1 Взаимодействие со СМИ, публикация информации на веб-сайте Компании и в социальных сетях

Компания регулярно публикует информацию о своих финансовых результатах, реализации инвестиционных программ, а также о социальных мероприятиях и инициативах через местные СМИ.

На веб-сайте Компании⁴ размещена информация о текущей деятельности и инвестиционных программах, а также разделы «Медиа» и «Тарифы», содержащие информацию для потребителей и других заинтересованных сторон. Компания также регулярно публикует аналогичную информацию в социальных сетях (Instagram, TikTok и Facebook).

Эти коммуникации служат для информирования широкой общественности о текущей и планируемой деятельности, освещения улучшений в качестве и безопасности услуг, а также обеспечения прозрачности в отношении роли Компании в энергетическом секторе. Социальные сети Компании также используются для получения обратной связи от заинтересованных сторон.

4.2.2 Работа с запросами и жалобами заинтересованных сторон

В компании действует официальный механизм рассмотрения жалоб, который осуществляется через внутренний подразделение (Отдел по работе с жалобами) и предназначен для регистрации, обработки и разрешения поступающих запросов, жалоб и обращений как от физических, так и от юридических лиц.

Существует несколько каналов связи, в том числе государственные веб-платформы («Документолог», «E-Otinish» и «Open-Almaty»), сайт АЖК, горячая линия «Самрук Энерджи», общественная приемная и форма обратной связи на 2GIS. Заявления и жалобы принимаются, регистрируются и рассматриваются в течение 15 календарных дней. Эта система обеспечивает подотчетность, помогает выявлять повторяющиеся проблемы и способствует постоянному улучшению качества обслуживания. Перечисленными каналами могут воспользоваться любые заинтересованные стороны, включая сотрудников Компании. Анонимные и конфиденциальные жалобы передаются на рассмотрение омбудсмену.

4.2.3 Информирование потребителей о плановых и аварийных отключениях

В соответствии с национальным законодательством Компания заранее уведомляет потребителей электроэнергии о плановых отключениях, сотрудничая с местными акиматами (информируя местное население через различные каналы, такие как группы в местных социальных сетях, уведомления на сайтах акиматов и информационных табло, а также посредством непосредственного общения с представителями местного населения), а также

⁴ Источник: <https://www.azhk.kz/en/>

посредством прямых контактов с юридическими лицами. Об аварийных отключениях сообщается в режиме реального времени с использованием всех доступных каналов связи.

4.2.4 Общественные слушания (в случаях, предусмотренных национальным законодательством)

Компания проводит общественные слушания в соответствии с национальным законодательством в отношении проектов, подлежащих оценке воздействия на окружающую среду, а также при повышении тарифов на электроэнергию.

Слушания позволяют местным сообществам и заинтересованным сторонам высказывать свои опасения, задавать вопросы и получать информацию о потенциальных последствиях и мерах по их смягчению. Результаты слушаний фиксируются в документах и, по возможности, учитываются при разработке проектов и принятии управленческих решений.

4.2.5 Информирование заинтересованных сторон о проводимых строительных работах

Компания заранее уведомляет жителей и пользователей территорий, прилегающих к строительным площадкам, о планируемых строительных работах, включая предполагаемую продолжительность работ и любые временные ограничения на доступ к затронутым территориям или их использование. В целях обеспечения прозрачности и безопасности строительные площадки ограждаются и оборудуются информационными щитами, на которых указывается характер работ, сроки их выполнения, ответственные лица, а также контактные данные для направления запросов и получения дополнительной информации.

В случаях, когда строительные работы (например, перенос кабельных линий) могут временно ограничить доступ к частным жилым объектам или коммерческим помещениям, Компания заранее взаимодействует с затронутыми сторонами, чтобы согласовать сроки работ и определить необходимые меры по обеспечению или организации альтернативного доступа.

4.2.6 Взаимодействие с затрагиваемыми землепользователями

Компания напрямую взаимодействует с землепользователями, которые могут быть затронуты строительными работами или работами по техническому обслуживанию существующих объектов. На этапе планирования проводятся индивидуальные консультации с затронутыми землепользователями для обсуждения и согласования условий временного использования земельных участков, размещения новой инфраструктуры, доступа к существующим объектам и других организационных вопросов.

До начала строительных работ АЖК совместно со своими подрядчиками готовит соглашения с затронутыми землепользователями, в которых фиксируются согласованные условия и сроки пользования земельными участками. До начала мобилизации и работ подрядчики дополнительно информируют землепользователей о планируемом графике, включая даты начала и завершения строительных работ, а также другие соответствующие детали реализации проекта.

5 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

5.1 Информация для раскрытия и места размещения

Пакет документов по экологическим и социальным вопросам, подготовленный в соответствии с требованиями ЕБРР, подлежит обнародованию на казахском и русском языках и состоит из следующих документов:

- Нетехническое резюме (НТР);
- План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС).

Пакет документов будет доступен на веб-сайте Компании, а также в печатном виде в офисах Компании и администрациях следующих акиматов:

- Алматы: Медеуский район, Ауэзовский район, Турксибский район, Жетысуский район;
- Карасайский район: Шамалган, Жибек-Жолы;
- Илийский район: Боралдай, Акши, Курты;
- Конаев, Шенгельды, Керыбулак, Сарыбулак, Кулантобе;
- Алатау, Заречное, Жетыген.

НТР и текущая версия ПВЗС будут доступны на веб-сайте Компании на протяжении всего жизненного цикла Проекта, а печатные копии будут доступны в акиматах в течение периода раскрытия информации (30 дней) и не позднее чем за две недели до начала общественных консультаций.

5.2 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации

В настоящем ПВЗС представлены мероприятия по взаимодействию, раскрытию информации о Проекте и дается общее описание взаимодействия, которое должно быть реализовано на всех этапах Проекта.

В таблице ниже (Таблица 3) представлен предварительный план действий по взаимодействию, основанный на данных, доступных для ранней стадии реализации Проекта. Этот план действий подлежит уточнению по мере его реализации и развития Проекта на каждой стадии и должен быть детализирован и доработан.

Таблица 3: План действий по взаимодействию

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / Частота
Все заинтересованные стороны	<ul style="list-style-type: none"> ■ Раскрытие общей информации с целью информирования заинтересованных сторон о публикации пакета документов по экологическим и социальным вопросам и о планируемых консультациях посредством следующих мер: <ul style="list-style-type: none"> ○ Размещение объявления на веб-сайте Компании и в социальных сетях; ○ Распространение информации через акиматы в местах реализации Проекта; ■ Размещение объявления в средствах массовой информации 	<ul style="list-style-type: none"> ■ НТР ■ ПВЗС 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Раскрытие информации: в течение одного месяца после подписания кредитного соглашения
Местные сообщества, включая уязвимые группы населения	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проводить консультационные встречи с местными жителями, в том числе с группами людей, проживающими вблизи строительных площадок, по вопросам раскрываемой информации 	<ul style="list-style-type: none"> ■ НТР ■ ПВЗС ■ График реализации проекта ■ Информация о повышении тарифов ■ Протоколы заседаний 	<ul style="list-style-type: none"> ■ До начала строительных работ, когда будет готов подробный проект

Программа модернизации инфраструктуры энергосистемы в г. Алматы и Алматинской области (Казахстан)

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / Частота
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информировать местное население о запланированных отключениях электроэнергии через местные акиматы, на веб-сайте Компании и посредством сообщений в средствах массовой информации 	<ul style="list-style-type: none"> ■ График реализации проекта ■ График отключений электроэнергии 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Не позднее чем за 3 дня до отключения⁵
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Разместить информацию о процедуре МРЖ для внешних заинтересованных сторон на веб-сайте компании, а также на плакатах у строительных площадок 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Процедура МРЖ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Размещать информацию о процедуре МРЖ на веб-сайте: в течение одного месяца после подписания кредитного договора, а затем - раз в полгода
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проводить встречи с жителями и представителями малого бизнеса, расположенными вблизи строительных площадок, для информирования о МРЖ и сроках строительства, а также для согласования порядка доступа 	<ul style="list-style-type: none"> ■ График работ ■ График отключений электроэнергии ■ Информация об ограничениях доступа на строительную площадку 	<ul style="list-style-type: none"> ■ До начала строительных работ
Потребители электроэнергии - предприятия	<ul style="list-style-type: none"> ■ Согласовать график отключений электроэнергии посредством прямых коммуникаций 	<ul style="list-style-type: none"> ■ График реализации проекта ■ График отключений электроэнергии 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Заранее уведомлять потребителей об отключении электроэнергии в соответствии с условиями договоров о поставке электроэнергии
Потребители электроэнергии - государственные органы и учреждения	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информировать о повышении тарифов 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Повышение тарифов 	

⁵ <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500010403>

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / Частота
Землепользователи, расположенные вблизи объектов проекта	<ul style="list-style-type: none"> ■ Организовать встречи с землепользователями, проживающими в охранных зонах объектов проекта. Разъяснить требования по безопасности и техническому обслуживанию, а также ограничениям для землепользователей 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Повестки дня собраний и меры, которые должны быть согласованы и приняты землепользователями в случае, если объект АЖК расположен на их земельном участке ■ Информация о требованиях к безопасности и техническому обслуживанию, а также об ограничениях для землепользователей 	<ul style="list-style-type: none"> ■ До начала строительных работ
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Разместить на веб-сайте компании информацию о процедуре МРЖ для внешних заинтересованных сторон 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Процедура МРЖ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ В течение одного месяца после подписания кредитного договора, а затем раз в полгода
Государственные органы и регулирующие органы	<ul style="list-style-type: none"> ■ Взаимодействие с местными органами власти, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> ○ Получение согласований и разрешений, ○ Информирование органов власти об изменениях в Проекте 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информация о соблюдении национального законодательства 	<ul style="list-style-type: none"> ■ В соответствии с графиком строительства и ввода в эксплуатацию (в соответствии с требованиями действующей процедуры получения разрешений)
Местные НГО	<ul style="list-style-type: none"> ■ Размещать информацию о проекте на веб-сайте компании ■ Проводить встречи с ключевыми заинтересованными сторонами по вопросам изменения тарифов 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Повышение тарифов ■ Процедура МРЖ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Консультации, которые необходимо провести до повышения тарифов
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Обращаться к НГО, занимающимся защитой прав женщин в случае, 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Процедура МРЖ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Содействие в проведении медиации: по мере

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Информация, подлежащая раскрытию	График / Частота
	если для урегулирования жалоб, связанных с насилием на почве гендерной принадлежности, потребуется посредничество третьей стороны		необходимости, по просьбе лиц, подавших жалобу в Комиссию по вопросам гендерного насилия и домогательств
Персонал АЖК	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проинформировать внутренних заинтересованных лиц о процедуре МРЖ. ■ Организовать консультации с работниками АЖК в рамках реализации Плана коллективных увольнений и проинформировать работников о наличии программ профессиональной подготовки 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Протоколы заседаний ■ Процедура МРЖ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Информирование о механизме рассмотрения жалоб: в течение одного месяца после заключения кредитного договора, а затем ежеквартально ■ Проведение консультаций перед коллективными увольнениями
Персонал подрядчиков	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проинформировать работников подрядных организаций о процедуре МРЖ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Процедура МРЖ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ В течение одного месяца с момента заключения кредитного договора, а затем ежемесячно
Подрядчики и цепочка поставок	<ul style="list-style-type: none"> ■ Размещать информацию о закупках и тендерах на сайте компании 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Процедура закупок ■ Процедура проведения тендеров ■ График закупок и тендеров в рамках проекта 	<ul style="list-style-type: none"> ■ В соответствии с процедурами и графиком закупок и тендеров
Кредитная организация	Информирование о ходе реализации проекта и результатах деятельности в области охраны окружающей среды и социальной сферы	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отчет о соответствии проекта экологической и социальной политике ЕБРР 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отчетность: ежегодно

6 МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Цель механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) заключается в оценке и урегулировании опасений заинтересованных сторон, связанных с деятельностью Проекта.

Механизм приема и рассмотрения жалоб Проекта будет соответствовать следующим ключевым принципам в соответствии с требованиями ЕБРР:

- Назначение ответственного лица (руководителя МРЖ), группы или подразделения для организации урегулирования жалоб,
- Определение сроков подтверждения получения жалоб и их последующего урегулирования,
- Установление практических мер по обеспечению конфиденциальности, а также по рассмотрению и урегулированию жалоб, включая необходимые ресурсы и организационные меры,
- Обеспечение того, чтобы информация о механизме рассмотрения жалоб была легко доступна на веб-сайте Компании, в местах, где имеется информация о Проекте в печатном виде, и/или у представителей Компании⁶.

В соответствии с международной передовой практикой механизм рассмотрения жалоб АЖК будет соблюдать принципы доступности, анонимности, отсутствия ответных мер, конфиденциальности и деликатности при рассмотрении случаев гендерного насилия и домогательств (ГНД).

Механизм рассмотрения жалоб, описанный в данном разделе, предназначен для рассмотрения всех видов жалоб, включая жалобы, связанные с ГНД, и позволяет подавать жалобы анонимно

Для обеспечения безопасного и адекватного реагирования на такие деликатные вопросы АЖК назначит прошедшую соответствующую подготовку сотрудницу в качестве координатора по гендерным вопросам. Данное лицо будет отвечать за взаимодействие с заявителями по вопросам гендерного насилия и за обеспечение того, чтобы жалобы принимались и рассматривались в безопасной и конфиденциальной обстановке с учетом интересов жертв.

Все жалобы, связанные с гендерным насилием, будут рассматриваться в условиях строгой конфиденциальности. Личность заявителей всегда будет защищена, и никакие меры возмездия не будут допускаться. При необходимости дела о гендерном насилии будут передаваться квалифицированным специалистам, включая юристов, психосоциальных работников и специалистов по защите детей. Такие дела будут рассматриваться только обученными следователями, а серьезные инциденты могут быть переданы в соответствующие национальные органы или внешним посредникам для принятия дальнейших мер. Данный подход укрепляет приверженность Компании созданию безопасной, инклюзивной и уважительной среды для всех заинтересованных сторон.

Сбор запросов

Заинтересованные стороны могут воспользоваться следующими способами подачи жалоб и апелляций:

- **Лично в приемной (в офисах Компании)** и во время встреч с представителями Компании - менеджером по социальным вопросам и сотрудниками по связям с местным населением, -

⁶ Grievance management, guidance note, EBRD, 2012

которые обеспечат фиксирование и расследование всех жалоб, поступивших от жителей в ходе консультаций. Менеджер по социальным вопросам и сотрудники по связям с местным населением смогут рассматривать жалобы, связанные с любыми негативными последствиями Проекта, включая вопросы здоровья и безопасности, нарушения границ и прав собственности, а также неудобства, вызванные строительными работами, и т. д.;

■ **Подавая запрос:**

- на государственные веб-платформы E-Otinish⁷ и Open Almaty⁸;
- омбудсмену АЖК по телефону +7 (701) 788-82-07;
- на горячую линию⁹ и омбудсмену Самрук-Энерго (ombudsman@samruk-energy.kz);
- через веб-сайта АЖК¹⁰, по телефону **+7 (727) 356-99-99** и **электронной почте: info@azhk.kz.**

■ **Через партнерские организации или доверенных посредников**, таких как лидеры местных сообществ, акиматы или местные НПО, продвигающие права женщин.

Анонимные и конфиденциальные жалобы рассматриваются АЖК; с заявителем будет проведена консультация для определения подходящего канала передачи результатов расследования жалобы.

Для оказания помощи заявителям и систематизации предоставляемой информации в Приложении 1 приводится образец формы обратной связи, который можно использовать для подачи жалобы.

Эти варианты призваны сделать механизм рассмотрения жалоб доступным, инклюзивным и простым в использовании для всех членов сообщества, включая уязвимые группы населения.

Регистрация и работа с обращениями

Менеджер МРЖ обеспечит внесение всех жалоб и обращений, поступивших по любым каналам, в реестр жалоб в соответствии с Приложением 2.

Руководитель отдела по работе с жалобами обеспечит получение всеми заявителями письменного подтверждения о получении жалобы. В течение 3 дней с момента получения заявителю будет направлено уведомление с указанием идентификационного номера жалобы и сроков подготовки ответа, чтобы заверить заявителей в том, что организация реагирует надлежащим образом.

Если жалобы касаются несчастных случаев, небезопасных условий или других вопросов, связанных с безопасностью местного населения, подтверждение будет предоставлено в тот же день, когда поступила жалоба, и жалоба будет немедленно направлена ответственным лицам.

Схема процесса МРЖ представлена ниже на рисунке ниже (Рисунок 2).

⁷ [eOtinish](#)

⁸ [Open Almaty](#)

⁹ [Hot Line](#)

¹⁰ [Feedback](#)

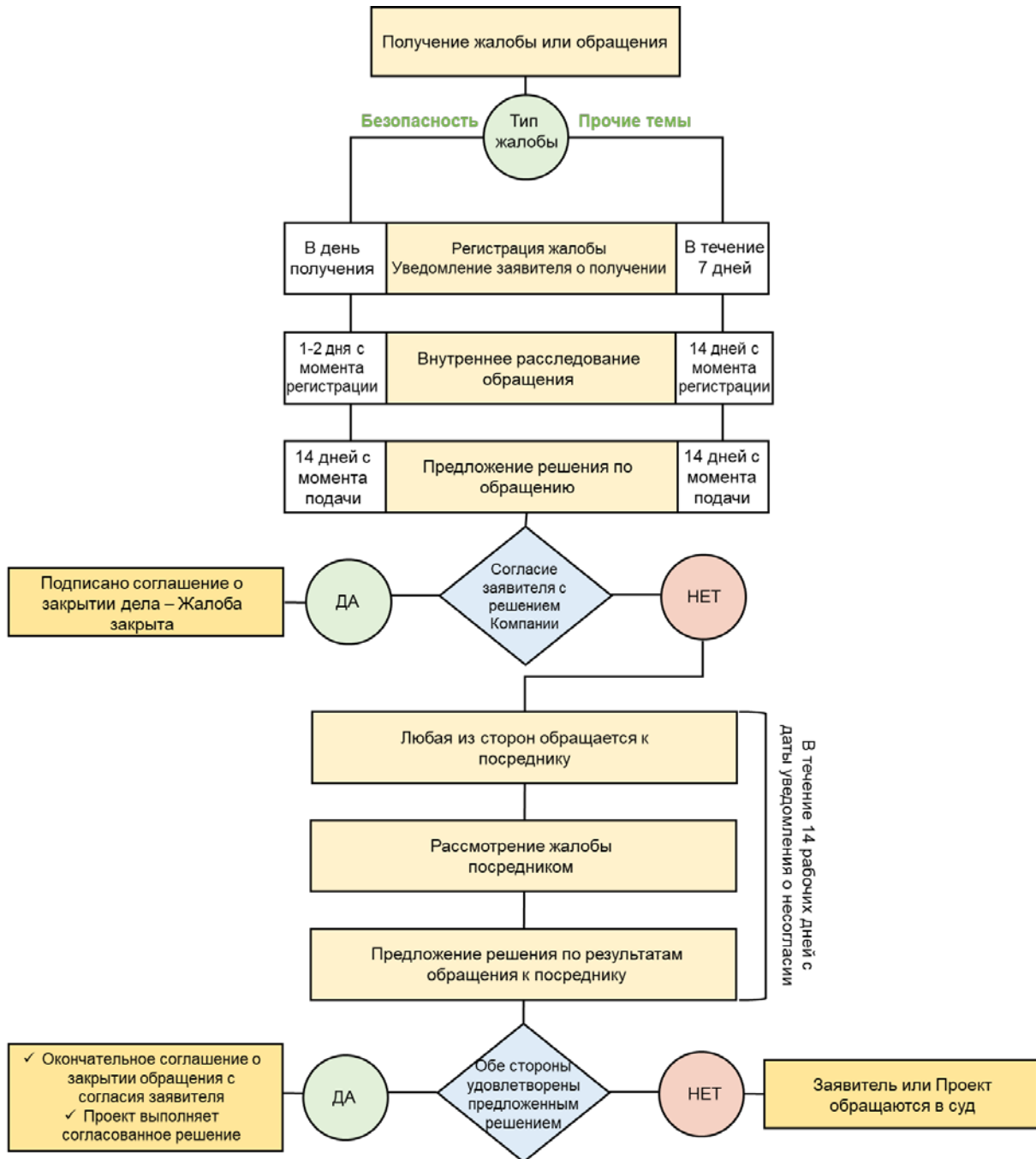


Рисунок 2: Схема процесса МРЖ

Расследование обращения

Жалобы и апелляции, поступающие в АЖК, передаются на рассмотрение в соответствующий отдел. В случаях, когда поднимаются деликатные вопросы (например, связанные с рисками ГНД), менеджер по социальным вопросам совместно с омбудсменом также несут ответственность за обеспечение деликатного и конфиденциального рассмотрения каждого случая.

Все жалобы (за исключением тех, которые касаются несчастных случаев и вопросов безопасности) будут рассмотрены в течение 15 календарных дней с момента подачи. Если для рассмотрения жалобы потребуется больше времени, заявитель будет проинформирован об

этом и о предполагаемом сроке ответа. Запросы, связанные с обстоятельствами, которые могут привести к несчастным случаям или проблемам безопасности, будут рассмотрены в кратчайшие сроки.

Принятие решений

Решение по жалобе будет доведено до сведения заявителя в письменной или устной форме, в зависимости от выбранного формата; в любом случае Компания внесет письменную запись в Реестр жалоб.

Ответы на анонимные жалобы будут доведены до сведения заявителя через согласованные средства связи или, в соответствующих случаях, будут размещены на информационных досках местных акиматов или на веб-сайте Компании.

Урегулирование обращения/ жалобы

Если жалоба подтверждается, заявителю будет предложено решение в установленный срок. Заявителю будет предложено подписать заявление, подтверждающее согласие с предложенным решением.

Если жалоба остается нерешенной и для дальнейшего расследования требуется дополнительное время, заявителю направляется письмо с просьбой о продлении срока рассмотрения жалобы на период, не превышающий 15 календарных дней.

Если заявитель не удовлетворен предложенным решением, могут проводиться дальнейшие консультации с посредником до достижения соглашения. Если заявитель по-прежнему не удовлетворен, он может обратиться к внешним механизмам урегулирования споров, в том числе к судебным.

Закрытие жалобы

Жалоба считается «закрытой», когда достигнуто решение, удовлетворяющее обе стороны.

7 РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНА, МОНИТОРИНГ И ОТЧЁТНОСТЬ

Для обеспечения эффективной работы Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами важно определить и назначить соответствующих сотрудников, которые будут заниматься его реализацией и управлением.

7.1 Роли и обязанности

Компания несет общую ответственность за реализацию Проекта и соблюдение применимых экологических и социальных гарантий. Будет назначен менеджер по социальным вопросам / сотрудник по связям с местным населением, который будет отвечать за реализацию ПВЗС и управление мероприятиями по взаимодействию с местным населением, включая раскрытие информации, взаимодействие с заинтересованными сторонами и рассмотрение жалоб. Также будет назначен менеджер по управлению отношениями с заинтересованными сторонами (руководитель канцелярии) для обеспечения эффективности процесса рассмотрения жалоб.

Указанные ниже уполномоченные контактные лица будут отвечать за то, чтобы все жалобы, связанные с Проектом, рассматривались в соответствии с национальным законодательством и Экологической и социальной политикой ЕБРР (Таблица 4) на ранней стадии Проекта. На последующих этапах список специалистов будет расширен за счет включения сотрудников, ответственных за мероприятия по взаимодействию с общественностью в рамках Проекта во всех населенных пунктах.

Таблица 4: Контактная информация

ФИО специалиста по связям с общественностью	Адрес	Телефон	Адрес электронной почты
Кабылкаева Кундызай Мейрамгаликызы Менеджер по связям с общественностью (пресс-секретарь)	ул. Розымбакиева, 6, Алматы	+7 (727) 376-19-46	kkabylkayeva@azhk.kz
Капшакбаева Ажар Бекболатовна Менеджер по связям с общественностью (заведующий канцелярии)		+7 (727) 356-99-99 (Контакт-центр) +7 (727) 376-18-52 (Канцелярия)	info@azhk.kz
Алмахат Алмешов Омбудсмен АЖК		+7 (701) 788-82-07	
Специалисты по связям с общественностью Полные имена специалистов будут уточняться по мере реализации проекта	<i>Адреса будут уточняться по мере развития проекта; предварительный список населенных пунктов включает:</i> <ul style="list-style-type: none"> ■ Шамалган, ■ ул. Жибек Жолы, ■ Боралдай, 	<i>Контактные данные специалистов будут уточняться по мере реализации проекта.</i>	<i>Контактные данные специалистов будут уточняться по мере реализации проекта.</i>

ФИО специалиста по связям с общественностью	Адрес	Телефон	Адрес электронной почты
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Акши, ■ Курты, ■ Конаев, ■ Шенгельды, ■ Керыбулак, ■ Алатау. 		

Краткое изложение конкретных функций и обязанностей, связанных с реализацией Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), представлено в таблице ниже (Таблица 5).

Таблица 5: Роли и обязанности персонала при реализации Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

Роль	Задачи
Руководитель проекта	<ul style="list-style-type: none"> ■ Несет общую ответственность за реализацию Проекта в соответствии с национальным законодательством и требованиями Кредитора. ■ Обеспечивает выделение достаточных ресурсов (кадровых, финансовых и технических) для реализации ПВЗС. ■ Контролирует эффективное внедрение ПВЗС и механизма рассмотрения жалоб. ■ Периодически анализирует эффективность взаимодействия с заинтересованными сторонами и работу механизма рассмотрения жалоб. ■ Обеспечивает управление трудовыми и производственными условиями, гендерным равенством, правами человека, а также здоровьем и безопасностью местного населения в соответствии со стандартами Кредитора. ■ Осуществляет надзор за подрядчиками и реализует соответствующие мероприятия Проекта, а также План управления подрядчиками для обеспечения соблюдения требований Проекта и Кредитора в области окружающей среды и социальной сферы. ■ Тесно сотрудничает с менеджером по вопросам окружающей среды и социальной сферы Проекта.
Менеджер по работе с социальными сетями	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проводит консультации с местным населением и поддерживает постоянный диалог с заинтересованными сторонами в соответствии с настоящим ПВЗС. ■ Обеспечивает своевременное размещение обновленной информации на веб-сайте проекта. ■ Осуществляет мониторинг рисков, связанных с насилием на почве гендерной принадлежности, и представляет отчеты по ним. ■ Оказывает постоянную поддержку пострадавшим, свидетелям и/или лицам, сообщившим о нарушениях, по мере необходимости.
Менеджер МРЖ	<ul style="list-style-type: none"> ■ Обеспечивает своевременное и прозрачное расследование жалоб. ■ Осуществляет мониторинг и отчетность по результатам мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами и урегулированию жалоб. ■ Осуществляет мониторинг и отчетность по рискам гендерного насилия и домогательств (ГНД). ■ Выступает в качестве координатора по вопросам, касающимся женщин и жертв гендерного насилия и домогательств (ГНД). ■ Обеспечивает конфиденциальную процедуру рассмотрения жалоб, ориентированную на интересы жертв.

Роль	Задачи
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Оказывает постоянную поддержку жертвам, свидетелям и/или лицам, сообщаящим о нарушениях, по мере необходимости.
Омбудсмен	<ul style="list-style-type: none"> ■ Рассматривает и расследует анонимные и конфиденциальные жалобы. ■ Обеспечивает соблюдение конфиденциальности заявителей. ■ Разрабатывает и предоставляет информационно-просветительские материалы и учебные курсы по вопросам гендерного насилия и домогательств для всех сотрудников. ■ Осуществляет мониторинг рисков гендерного насилия и домогательств и готовит отчеты по ним. ■ Оказывает постоянную поддержку жертвам, свидетелям и/или лицам, сообщившим о нарушениях, по мере необходимости.

7.2 Мониторинг и отчетность

Статистические отчеты по жалобам и обращениям будут составляться на регулярной основе с использованием следующих показателей:

- Количество жалоб/обращений, зарегистрированных в отчетный период,
- Количество жалоб/обращений, закрытых в отчетный период,
- Количество нерассмотренных жалоб/обращений и сравнение с аналогичным показателем за предыдущий период,
- Количество жалоб/обращений по типам (темам),
- Количество повторных жалоб/обращений по одному и тому же типу (теме) или от одного и того же заинтересованного лица.

Компания будет ежегодно отчитываться о реализации настоящего ПВЗС на сайте АЖК, включая информацию об обновлении ПВЗС, проведении мероприятий по взаимодействию, вовлеченных заинтересованных сторонах, а также достигнутых договоренностях и результатах.

7.3 Пересмотр и внесение изменений в ПВЗС

План взаимодействия с заинтересованными сторонами представляет собой «живой» документ, который будет использоваться на протяжении всего жизненного цикла проекта. Он будет обновляться по мере необходимости с целью отражения соответствующих изменений, таких как изменения условий проекта, появление новых требований, выявление новых заинтересованных сторон, пересмотр методов и мероприятий по взаимодействию, смену ответственного персонала, а также корректировки процесса управления рисками проекта (МРЖ).

В результате независимых проверок или обсуждений с заинтересованными сторонами может возникнуть необходимость пересмотра как ПВЗС, так и МРЖ. ПВЗС будет пересматриваться ежегодно с целью постоянного совершенствования.

Программа модернизации инфраструктуры энергосистемы в г. Алматы и
Алматинской области (Казахстан)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Форма подачи обращений

Номер документа:		
	<i>Заполняется сотрудником АЖК</i>	
Ф.И.О.	Имя и фамилия _____	
Примечание: укажите, пожалуйста, согласны ли Вы на передачу Ваших персональных данных третьим сторонам без Вашего согласия	<input type="checkbox"/>	Да, я хочу подать жалобу анонимно
	<input type="checkbox"/>	Нет, анонимность не требуется
Контактная информация	<input type="checkbox"/>	Адрес _____
Примечание: укажите, пожалуйста, предпочтительный способ связи (почта, телефон, электронная почта)	<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: В чем заключается ваше обращение/жалоба? Что случилось? Где и когда это произошло? С кем это произошло? Каковы последствия?		
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?		
<i>Подпись:</i>		
<i>Дата:</i>		
Отправьте, пожалуйста, эту форму на электронный адрес (<i>info@azhk.kz</i>) или по почте по указанному адресу: (г. Алматы, ул. Манаса 24Б)		

Приложение 2. Образец реестра обращений

Дата получения обращения	Имя заявителя	Контактная информация заявителя	Канал подачи жалоб	Категория жалобы	Описание жалобы	Лицо, ответственное за решение	Решение	Дата сообщения о решении	Статус