IAL USE



Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары

Қазақстан Республикасы, Қарағанды облысындағы «Қарағанды Жарық» ЖШС тарату электр желілерін жаңғырту бағдарламасы

ҚЖ бекітуіне және жария етуге арналған жоба

Редакция: 2.0

Қараша 2026 ж.

IAL USE

ENSOR
MANAGEMENT CONSULTANTS

Құжат туралы мәліметтер

Атауы	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары
Жоба	Қазақстан Республикасы, Қарағанды облысындағы «Қарағанды Жарық» ЖШС тарату электр желілерін жаңғырту бағдарламасы
Күні	Қараша 2026 ж.
Редакция	2.0

OFFICIAL USE

МАЗМҰНЫ

МАЗМҰНЫ 1
ҚЫСҚАРТУЛАР ТІЗІМІ 2
1. КІРІСПЕ 3
2. ЖОБА СИПАТТАМАСЫ 4
3. ЖОБАҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР 7
3.1 Қазақстан Республикасы заңнамасының жұртшылықтың қатысуына және ақпаратты ашуға қойылатын талаптары 7
3.2 Еуропа қайта құру және даму банкінің талаптары 8
4. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУ 10
4.1 Мүдделі тараптарды анықтау және талдау 10
4.2 ҚЖ мүдделі тараптармен ағымдағы өзара іс-қимылы 21
БАҚ-пен өзара іс-қимыл және сайтта және әлеуметтік желілерде ақпаратты жариялау 21
Сұрау салулар мен шағымдарды қарау 21
Тұтынушыларды электр энергиясының жоспарлы және авариялық өшірілуі туралы хабардар ету 22
Қоғамдық тыңдаулар 22
Мүдделі тараптарды құрылыс жұмыстары туралы хабардар ету 23
Жер иеленушілермен және жер пайдаланушылармен өзара іс-қимыл жасау 23
Электр қауіпсіздігі туралы ақпарат беру 23
5. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖОСПАРЫ 24
5.1 Ашуға жататын ақпарат және оны орналастыру орны 24
5.2 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл және ақпаратты ашу бағдарламасы 24
6. ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАСТЫРУ МЕХАНИЗМІ 32
6.1 Мақсаты мен принциптері 32
6.2 Шағымдарды беру 33
6.3 Тіркеу және алғанын растау 33
6.4 Қарастыру және жауап 34
6.5 Реттеу, шағымдану және жабу 34
6.6 Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі 35
7. ЖОСПАР БОЙЫНША ІСКЕ АСЫРУ, МОНИТОРИНГ ЖӘНЕ ЕСЕПТІЛІК 37
7.1 Рөлдер мен міндеттер 37
7.2 Мониторинг және есептілік 39
7.3 МТӨІЖ қайта қарау және өзектендіру 39
1 ҚОСЫМША. ШАҒЫМ ТҮРІ 41
2 ҚОСЫМША: ШАҒЫМДАРДЫ ТІРКЕУ ЖУРНАЛЫНЫҢ НЫСАНЫ 42

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

ҚЫСҚАРТУЛАР ТІЗІМІ

Қысқарту	Толық жазылуы
ЭКЕАЖ/AMI	Электр энергиясын коммерциялық есепке алудың автоматтандырылған жүйесі / Advanced Metering Infrastructure (есепке алудың жетілдірілген инфрақұрылымы)
ҚӨМ	Жергілікті қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жөніндегі маман
ЭжӘ	Экологиялық және әлеуметтік
ЕҚДБ	Еуропа қайта құру және даму банкі
ҚОӘБ	Қоршаған ортаға әсерді бағалау
EPC	Жобалау, сатып алу және салу («толық» мердігерлік)
ЭӘІЖ	Экологиялық және әлеуметтік іс-шаралар жоспары
ЭӘКТ	Экологиялық және әлеуметтік кешенді тексеру
ЭӘТ	Экологиялық және әлеуметтік талап
ГЗҚ	Гендерлік зорлық-зомбылық және қудалау
ШҚМ	Шағымдарды қарастыру механизмі
КБ	Кадр бөлімі
КТБ	Биоалуантүрліліктің негізгі аумағы
ЖЕТМ	Жобалардың есеп беруінің тәуелсіз механизмі (ЕҚДБ)
ПИК	Пәтер иелерінің кооперативі (тұрғын үй кооперативі)
ҚКЖ	«Қазақстандық коммуналдық жүйелер» ЖШС
ҚЖ	«Қарағанды Жарық» ЖШС
кВ	Киловольт
ЖШС	жауапкершілігі шектеулі серіктестік
ҮЕҰ	Үкіметтік емес ұйым
ТЕТ	Техникалық емес түйіндеме
ӘЖ	Әуе электр беру желісі
ЕҚжҚТ	Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы
PR	Қоғаммен байланыс
АЭЖ	Аудандық электр желілері (аумақтық желілік бөлімше)
SCADA	Диспетчерлік басқару және деректерді жинау жүйесі
МТӨІЖ	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары
ҚС	Қосалқы станция

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

1. КІРІСПЕ

Қазақстан Республикасы, Қарағанды облысындағы «Қарағанды Жарық» ЖШС тарату электр желілерін жаңғырту бағдарламасы («Жоба») тұтынушыларды электрмен жабдықтаудың сенімділігін арттыру мақсатында «Қарағанды Жарық» ЖШС («ҚЖ» немесе «Компания») электр желілік инфрақұрылымын жаңғыртуды көздейді. Еуропалық қайта құру және даму банкі («ЕҚДБ» немесе «Банк») Жоба үшін ҚЖ қаржыландыру мүмкіндігін қарастырады. Қаржыландыру «Энергетикалық және коммуналдық секторларды жаңғырту» ұлттық жобасын іске асыруға үлес қосатын ҚЖ инвестициялық бағдарламасын қолдауға бағытталады деп болжануда [ҚЖ инвестициялық бағдарламалары Компанияның сайтында жарияланған: https://www.k-zharyk.kz/ru][1].

ҚЖ Қарағанды қаласында және Қарағанды облысының едәуір бөлігінде электр энергиясын беруді және бөлуді жүзеге асырады және шамамен 300 000 тұтынушыға қызмет көрсетеді. Компания «Қазақстандық коммуналдық жүйелер» (ҚКЖ) тобына кіреді және ҚКЖ белгілеген, оның ішінде экологиялық және әлеуметтік аспектілерді басқару саласындағы корпоративтік стандарттар мен талаптарды ұстанады.

Осы құжат Жоба үшін дайындалған мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарын («МТӨІЖ» немесе «Жоспар») білдіреді. Онда жұртшылық, әсіресе жергілікті қоғамдастықтар, жер иеленушілер мен жер пайдаланушылар, сондай-ақ басқа да мүдделі тараптар Жоба туралы қалай хабардар етілетіні және өз пікірі мен алаңдаушылығын білдіру және оны дайындауға үлес қосу мүмкіндігіне ие болатыны, сондай-ақ шағымдар қалай қабылданатыны және қаралатыны сипатталады.

МТӨІЖ Жоба объектілеріне 2026 жылғы 8-10 қыркүйекте баруды қоса алғанда, 2026 жылғы қыркүйек-қазанда тәуелсіз консультант ЕҚДБ үшін жүргізген Жобаны экологиялық және әлеуметтік кешенді тексеру (ЭӘКТ) негізінде дайындалды және Жобаның Экологиялық және әлеуметтік іс-шаралар жоспарында (ЭӘІЖ) көзделген мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл және шағымдарды қарау жөніндегі іс-шаралармен келісіледі.

МТӨІЖ «қолданыстағы» құжат болып табылады. Құжат Жобаның іске асырылуына қарай, атап айтқанда мүдделі тараптармен ағымдағы өзара іс-қимылдың қажеттіліктері мен ерекшеліктерін ескере отырып, жобалық құжаттама, жер учаскелеріне қажеттілік туралы мәліметтер және құрылыс кестелері пайда болғаннан кейін жаңартылатын болады.

[1] Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2024 жылғы 25 желтоқсандағы № 1102 қаулысымен бекітілген: https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2400001102

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

2. ЖОБА СИПАТТАМАСЫ

Жоба тұтынушыларды электрмен жабдықтаудың сенімділігін арттыруға және өңірдің одан әрі әлеуметтік-экономикалық дамуы үшін жағдай жасауға бағытталған Қарағанды облысындағы ҚЖ электр желілік инфрақұрылымын жаңғыртуды көздейді. Ол 1-кестеде қысқаша сипатталған алты компонентті қамтиды.

1-кесте: Жоба компоненттері және болжамды іске асыру кестесі

№	Компонент	Жұмыс көлемі және орналасқан жері	Болжамды кесте
1	110 кВ ӘЖ «Пролетарка» ҚС ГАЭЖ-2 - «Карбышевка» ҚС - Қарағайлы учаскесін қайта құру	Шамамен 60 км (тіректер № 481-740). Қолданыстағы трассаға параллель жаңа бір тізбекті желі салу, қолданыстағы екі тізбекті желіні бөлшектеу және қолданыстағы трасса бойынша екінші бір тізбекті желіні салу.	Іздестіру және жобалау жұмыстары: 2027–2028 жж. (шамамен 12 ай); құрылыс: жобалау аяқталғаннан кейін шамамен 24 ай.
2	Курылыс кенті – «Пролетарка» ҚС ӘЖ 110 кВ ГАЭЖ-2 – Қарағайлы учаскесін қайта құру	Шамамен 68,3 км (тіректер № 205-481), «Кузнецкая» ҚС-на тармақталуды қоса алғанда; қайта құру тұжырымдамасы 1-құрауыштағыдай.	Іздестіру және жобалау жұмыстары: 2027–2028 жж. (шамамен 12 ай); құрылыс: жобалау аяқталғаннан кейін шамамен 24 ай.
3	Үш қосалқы станцияны техникалық жаңғырту	Қарқаралы 110/35/10 кВ ҚС (Қарқаралы қаласы), «Ялта» 110/10 кВ ҚС (Құлайғыр ауылы, Абай ауданы) және «Ульяновка-2» 35/10 кВ ҚС (Бұқар жырау ауданы): «Ульяновка-2» және «Қарқаралы» ҚС белгіленген қуатты арттыра отырып, күштік трансформаторларды, сондай-ақ ілеспе жабдықтарды ауыстыру. Жұмыстар қосалқы станциялардың қолданыстағы учаскелері шегінде жүргізілетін болады.	Жобалау: 2027 ж. (әрбір трансформатор бойынша шамамен 11 ай, жобалау, дайындау, жеткізу, монтаждау және пайдалануға беруді қоса алғанда).
4	Шахтинск қаласының электр желілерін қайта құру	«Городская» және «Семеновская» ҚС 10 кВ жабық тарату құрылғылары (АСКУЭ/AMI және SCADA жүйелерін қоса алғанда); 0,4 кВ және 10 кВ кәбілдік және әуе желілері (ЭКЕАЖ/AMI қоса алғанда);ы 10/0,4 кВ трансформаторлық қосалқы станциялар (ЭКЕАЖ/AMI және SCADA қоса алғанда); аудандық тарату желілері қызметінің диспетчерлік қалқаны.	Іздестіру және жобалау жұмыстары: 2027–2028 жж. (шамамен 12 ай); құрылыс: жобалау аяқталғаннан кейін шамамен 42 ай.
5	Қарағанды қаласының электр желілерін реконструкциялау (Сортировка ауданы)	Қарағанды қаласының солтүстік бөлігіндегі Сортировка ауданы: 0,4 кВ әуе желілерін (53,86 км) және 10 кВ әуе желілерін (16,53 км) өзін-өзі ұстап тұратын оқшауланған сыммен (СИП) ауыстыру, 0,4 кВ желілерін секциялау; 0,4 кВ (11,1 км) және 10 кВ (25,7 км) кәбілдік желілерін ауыстыру; 10/0,4 кВ 42 трансформаторлық қосалқы станциядағы жабдықты ауыстыру (немесе ғимараттардың жай-күйі қанағаттанғысыз болса, қосалқы станциялардың өзін жинақы қондырғыларға ауыстыру) және	Іздестіру және жобалау жұмыстары: 2027–2028 жж. (шамамен 12 ай); құрылыс: жобалау аяқталғаннан кейін шамамен 42 ай.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

№	Компонент	Жұмыс көлемі және орналасқан жері	Болжамды кесте
		жаңа жинақы трансформаторлық қосалқы станцияларды орнату; қосалқы станциялар мен тұтынушылардағы АСКУЭ-ні жаңғырту; ҚЖ ақпараттық желісімен және SCADA жүйесімен біріктірілген басқару жабдығы мен диспетчерлік қалқан орнату.	
6	Қарағанды қаласындағы электр энергиясын автоматтандырылған есепке алу жүйесін техникалық жаңғырту	Қарағанды қаласында 52 117 электр энергиясын есепке алу аспабын және есепке алудың ілеспе инфрақұрылымын ауыстыру.	Жобалау: 2027–2028 жж. (шамамен 12 ай); құрылыс: жобалау аяқталғаннан кейін шамамен 24 ай.

ГАЭЖ-2 - Қарағайлы қос тізбекті 110 кВ желісі 1963 жылы пайдалануға берілді және 36 000 астам адам тұратын Қарқаралы ауданы мен Бұқар жырау ауданының шығыс бөлігін жалғыз электрмен жабдықтау көзі болып табылады. Осы желінің іргелес шығыс учаскелері (№ 740-1146 тіректер) Ұлттық жоба мен ҚЖ инвестициялық бағдарламасы шеңберінде жеке қайта жаңартылады және ЕҚДБ қаржыландыратын Жобаға кірмейді.

Жоба қосалқы станциялық жабдықтар мен электр беру желілерінің жоғары физикалық тозуына байланысты электрмен жабдықтаудағы авариялар мен ұзақ үзілістер қаупін төмендетуге мүмкіндік береді. Инфрақұрылымды жаңарту Қарқаралы және Бұқар жырау аудандарының және Шахтинск қаласының үй шаруашылықтарын, тіршілікті қамтамасыз ету объектілерін, медициналық және білім беру мекемелерін, өнеркәсіптік және ауыл шаруашылығы кәсіпорындарын электрмен жабдықтаудың сенімділігін арттырады, сондай-ақ өңірдің жаңа объектілері үшін қосымша қуаттарды қосуға мүмкіндік береді.

Жоба бастапқы кезеңде: жобалау құжаттамасы әлі әзірленбеген. Қолданыстағы 110 кВ әуе электр беру желісінің (ӘЖ) трассасы белгілі, ал жаңа тізбек оған параллель өтеді. Алайда жаңа тізбектің нақты орналасуы, тіректерді орнату орындары, уақытша кірме жолдар, жер учаскелеріне қажеттілік, құрылыс әдістері мен жұмыс кестесі әзірге айқындалмаған. Компанияның мәліметінше, ЕҚДБ Жобаны қаржыландыруды мақұлдағаннан кейін Компания жобалау жұмыстарын бастап, мердігерлерді таңдауға кіріседі. Компанияның алдын ала бағалауы бойынша, Жоба шеңберінде мердігер(лер) шамамен 43 жұмыскерді тартады. Олар жергілікті елді мекендердегі жалға алынған тұрғын үйлерде тұратын болады; вахталық қалашықтар салу жоспарланбаған. Бұл ақпарат мердігерлер таңдалғаннан кейін нақтыланады.

Қосалқы станциялардағы жұмыстар ҚЖ-ға тиесілі қолданыстағы учаскелердің шегінде жүргізіледі. Сондықтан қосалқы станцияларды жаңғырту, Шахтинск қаласындағы жұмыстар және электр энергиясын зияткерлік есепке алуды ұйымдастыру үшін жер учаскелерін тұрақты алып қою күтілмейді. Қарағанды қаласының Сортировка ауданында жаңа жинақы трансформаторлық қосалқы станцияларды орналастыру үшін Қарағанды қаласының әкімдігі беруі мүмкін шағын көлемді коммуналдық жер учаскелері қажет болуы ықтимал. Бұл учаскелер тұрғындар немесе кәсіпорындар іс жүзінде пайдаланатын аумақтардан (мысалы, автотұрақтардан, гараждардан, дүңгіршектерден және ойын алаңдарынан) тыс таңдалады, ал ағаштарды кесу барынша азайтылады. ӘЖ-нің жаңа параллель тізбегін салу үшін жаңа тіректер орнатылатын жер учаскелерін тұрақты алып қою, сондай-ақ құрылыс және бөлшектеу кезеңдерінде жер учаскелеріне уақытша қол жеткізу қажет болады. Физикалық қоныс аудару көзделмейді.

Жергілікті қоғамдастықтар мен жер пайдаланушылардың ықтимал алаңдаушылықтары негізінен құрылыс кезеңіндегі мынадай мәселелерге қатысты болуы мүмкін: жерді пайдалану және жер учаскелеріне қол жеткізу мүмкіндігінің уақытша шектелуі, егістіктер мен жайылымдардың зақымдануы, құрылыс техникасының қозғалысы, шу мен шаң (әсіресе Шахтинск қаласында және Қарағанды қаласының Сортировка ауданында), ашық қазбалар, коммутациялық және қосу жұмыстары кезінде электр энергиясының жоспарлы ажыратылуы, сондай-ақ мердігерлер жұмыскерлерінің болуы. Пайдалану кезеңінде ықтимал алаңдаушылықтар ӘЖ-нің күзет аймағында (желінің екі жағынан 20 м) жер пайдалануды шектеуге, өсімдік жамылғысын тазартуға және ағаштардың бұтақтарын кесуге, сондай-ақ құстардың электр желілерімен соқтығысу қаупіне қатысты болуы мүмкін. Есепке алу жүйесін жаңғырту компоненті бойынша

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

тұтынушылардың алаңдаушылықтары есептегіштерді ауыстыру кестесіне және үй-жайларға кіруге, ауыстырылатын есептегіштердің көрсеткіштеріне және ауыстырудан кейінгі есептеулердің дұрыстығына, сондай-ақ тұтынушылардың дербес деректерін қорғауға қатысты болуы мүмкін; есептегіштерді ауыстыру және есептеулер бұрын тұтынушылар шағымдарының жиі себебі болған. Жоба объектілерінің орналасуы 1-суретте көрсетілген.



1-сурет: Жоба объектілерінің орналасуы

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

3. ЖОБАҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

3.1 Қазақстан Республикасы заңнамасының жұртшылықтың қатысуына және ақпаратты ашуға қойылатын талаптары

Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексіне сәйкес жұртшылық экологиялық ақпаратқа қол жеткізуге құқылы (18-баптың 1-тармағы). Кодекс сондай-ақ:

- азаматтардың экологиялық бағалауға және жұртшылықтың қатысуын көздейтін өзге де рәсімдерге қатысу құқығын белгілейді (15-бап);
- қоршаған ортаға әсерді бағалау рәсімдерінің кезеңдері мен дәйектілігін айқындайды (67-бап);
- қоғамдық тыңдаулар өткізуге қойылатын талаптарды белгілейді (73-бап).

Қолданыстағы КС объектілері Экологиялық кодекске сәйкес IV санатқа жатқызылған, ол үшін әсерлер скринингі, қамту саласын айқындау және қоршаған ортаға әсерді бағалау, сондай-ақ олармен байланысты қоғамдық тыңдаулар талап етілмейді. Сонымен бірге, ӘЖ реконструкциялау Экологиялық кодекске сәйкес көзделіп отырған қызметтің әсерлерінің скринингіне жатқызылуы мүмкін, оның нәтижелері бойынша қоғамдық тыңдауларды қоса алғанда, қоршаған ортаға әсерді бағалауды жүргізу талап етілетіні анықталатын болады. Бұл жобалық құжаттама әзірленгеннен кейін расталатын болады. Егер қоғамдық тыңдаулар өткізу қажет болса, олар Экологиялық кодекске сәйкес өткізіледі және осы МТӨІЖ тиісті түрде жаңартылады.

ӘЖ жаңа тізбегіне арналған жерлер Қазақстан Республикасының Жер кодексіне сәйкес жергілікті атқарушы органдардың (әкімдіктердің) рәсімдері шеңберінде ресімделетін болады, олар жерге өтінім бергеннен кейін әкімдік ұйымдастыратын қоғамдық тыңдауларды қамтиды. Бұдан басқа, «Тарихи-мәдени мұра объектілерін қорғау және пайдалану туралы» Заңға сәйкес жерді игеруге дейін тарихи-мәдени сараптама жүргізу талап етіледі.

«Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 16 қарашадағы №401-V Заңы[2] экологиялық ақпаратты қолжетімділігі шектелмейтін қоғамдық маңызы бар ақпаратқа жатқызады (6-бап). Кірудің басқа да тәсілдерінің арасында азаматтардың тиісті ақпараты бар органдарға жазбаша сұрау салуға құқығы бар. 17-2-бапқа сәйкес мүгедектігі бар адамдар үшін ақпаратқа қолжетімділік, оның ішінде ақпарат иеленушілердің интернет-ресурстарын веб-контенттің қолжетімділігінің ұлттық стандартына сәйкес келтіру арқылы қамтамасыз етіледі.

Экологиялық мәселелерден басқа, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес субъектілердің электр энергиясына тарифтерді көтеруі жария тыңдауларда талқылауға жатады. Табиғи монополиялар субъектілерінің инвестициялық шығындары реттелетін тарифтер арқылы өтелетіндіктен, Жоба болашақ тарифтік өтінімдерде ескерілуі мүмкін. Тарифтер бойынша жария тыңдауларды Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Табиғи монополияларды реттеу комитеті ұйымдастырады, ол тыңдаулардың өткізілетін күні мен орнын мерзімді баспа басылымдарында күнтізбелік 30 күн бұрын жариялайды; тарифті оңайлатылған тәртіппен бекіту кезінде тыңдаулар ол бекітілгенге дейін күнтізбелік он күннен кешіктірілмей өткізіледі. Табиғи монополиялар субъектілері де тұтынушылар және өзге де мүдделі тұлғалар алдында жыл сайын есеп беруге міндетті («Табиғи монополиялар туралы» 2018 жылғы 27 желтоқсандағы № 204-VI Қазақстан Республикасы Заңының 26-бабы); КЖ бекітілген тарифтік смета мен инвестициялық бағдарламаның орындалуы туралы есеп береді, мысалы, 2026 жылғы 24 шілдеде Компания Facebook арқылы онлайн-қатысу мүмкіндігімен өз офисінде 2026 жылғы бірінші жартыжылдықтың есебін ұсынды.

[2] https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000401

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Қазақстан Республикасының заңнамасы заңды тұлғаларды жобалар деңгейінде шағымдарды қарау тетіктерін жасауға, мүдделі тараптарды жобалардың іске асырылу барысы туралы хабардар етуге немесе жобаның барлық кезеңдерінде ақпараттық сұрау салуларға жауап беруге міндеттемейді. Алайда табиғи монополияларды реттеуді жүзеге асыратын уәкілетті орган айына кемінде бір рет табиғи монополиялар субъектілерімен, оның ішінде ҚЖ («Табиғи монополиялар туралы» Заңның 8-бабының 34-тармақшасы) бірлесіп тұтынушыларды қабылдауды жүргізеді. Электр энергиясын пайдалану қағидаларына сәйкес тұтынушылар жөндеу жұмыстарын жүргізу және жаңа тұтынушыларды қосу үшін кемінде күнтізбелік үш күн бұрын жоспарлы ажыратулар туралы хабардар етілуі тиіс.[3]

3.2 Еуропа қайта құру және даму банкінің талаптары

ЕҚДБ-ның экологиялық және әлеуметтік талаптары Банктің Жобаны ықтимал қаржыландыруы аясында қолданылады және экологиялық және әлеуметтік тәуекелдер мен әсерлерді басқарудың тиісті халықаралық практикасын белгілейді. Жоба ЕҚДБ-ның 2024 жылғы Экологиялық және әлеуметтік саясатына сәйкес B санатына жатқызылған. Аталған саясат мүдделі тараптармен өзара іс-қимылға қойылатын нақты талаптарды Экологиялық және әлеуметтік талаптың (ЭӘТ) 10 шеңберінде белгілейді. Жоба өмірлік циклі бойындағы өзара іс-қимылға қойылатын негізгі талаптар төменде келтірілген:

- **Мүдделі тараптарды анықтау және талдау.** Мүдделі тараптар өзара іс-қимылды жоспарлау барысында анықталуы және құжаттандырылуы тиіс. Мүдделі тараптарға Жоба бойынша қызмет қозғаған немесе қозғауы мүмкін тұлғалар немесе топтар, сондай-ақ Жобаға мүдделі болуы мүмкін тұлғалар жатады. Компания сондай-ақ өзара іс-қимыл процесіне тиімді қатысу үшін қосымша шараларды немесе қолдауды қажет ететін осал адамдарды немесе топтарды анықтауы тиіс.
- **Ақпараттарды ашу.** Егер жоба өмірлік цикл бойындағы елеулі экологиялық немесе әлеуметтік әсерлермен байланысты болса, Компания мүдделі тараптарға Жоба туралы тиісті ақпаратты оның пайда болуына қарай ашуға тиіс. Ақпарат уақтылы, өзекті, түсінікті, қол жетімді және мәдени ерекшеліктерге сәйкес келуі және оның мазмұнды қатысуына ықпал ететіндей түрде берілуі тиіс.
- **Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды жоспарлау.** Қолайсыз экологиялық немесе әлеуметтік тәуекелдер мен әсерлерге әкеп соғуы мүмкін жобалар қозғалатын қоғамдастықтармен консультацияларда әзірленуге тиіс. Өзара іс-қимыл Жобаның тәуекелдері мен әсерлері туралы ақпаратты ашуды, мазмұндық консультацияларды және мүдделі тараптармен олардың қауіп-қатерлері мен күтулері бойынша кері байланысты қамтиды. Компания өзара іс-қимылдың тәсілдері мен нысандарын айқындайтын ЕҚДБ дайындауға, мүдделі тараптармен ЕҚДБ ашуға және талқылауға, оны іске асыруға және мүдделі тараптардың пікірлерін және/немесе Жобадағы өзгерістерді ескере отырып, ұдайы жаңартып отыруға тиіс.
- **Мазмұнды консультациялар.** Компания Жобаның бүкіл өмірлік циклі бойы мүдделі тараптармен мазмұнды консультациялар жүргізуге тиіс. Консультациялар Жобаның экологиялық және әлеуметтік әсерлері туралы ақпаратты алдын ала ашуға және таратуға негізделуі, Компания құжаттауы және мүдделі тараптарға ықпал етуді жеңілдету жөніндегі шараларды әзірлеу және Жоба бойынша шешімдер қабылдау кезінде Компания ескеруі тиіс өз пікірі мен алаңдаушылықтарын білдіруге мүмкіндік беруі тиіс.
- **Шағымды қарастыру механизмі.** Шағымдарды қарау тетігі өтініш берушілердің құдалауынсыз өтініштердің әділ, объективті, мәдени ерекшеліктерін ескеретін қаралуын

[3] Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 25 ақпандағы № 143 бұйрығымен бекітілген Электр энергиясын пайдалану қағидалары 53-тармақ: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500010403

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

қамтамасыз етуге тиіс. Ол осал жандар мен топтарды қоса алғанда, барлық мүдделі тараптар үшін қолжетімді болуы және жасырын шағымдар беруге жол беруі тиіс.

- **Сыртқы мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл рәсімі.** Рәсім Жобаның тәуекелдеріне және ықтимал қолайсыз әсерлеріне мөлшерлес болуы және Жобаның мүдделі тараптарының өтініштері мен қауіптерін алу, тіркеу, бағалау және ден қою тетіктерін қамтуы тиіс.
- **Өзара іс-қимыл тиімділігінің мониторингі.** Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл Жобаның бүкіл өмірлік циклі бойына жалғасуы тиіс. Қажет болған жағдайда мүдделі тараптардың құпиялылығы қамтамасыз етілуі және айла-шарғы жасаудың, араласудың, мәжбүрлеудің, қорқытудың және қудалаудың кез келген нысандарының алдын алынуы тиіс. Компания мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл процесінің және шағымдарды қарау механизмінің тиімділігіне мониторингті жүзеге асыруға тиіс.

Өзара іс-қимылға қойылатын талаптар Жобаға қолданылатын басқа да ЭӘТ бар: ЭӘТ 2 мердігерлердің қызметкерлерін қоса алғанда, қызметкерлер үшін шағымдарды қарау механизмінің болуын талап етеді; ЭӘТ 4 қозғалатын қоғамдастықтарды халықтың денсаулығы, қауіпсіздігі және қорғалуы үшін тәуекелдер туралы, оның ішінде мердігерлер қызметкерлерінің қатысуына және күзет қызметкерлерінің мінез-құлқына байланысты тәуекелдер туралы хабардар етуді талап етеді; ЭӘТ 5 жерді сатып алу, өтемақы төлеу және уақытша жер пайдалану процестеріне қатысты жер иеленушілер мен жер пайдаланушылардың ақпараттық консультацияларды және қатысуды талап етеді.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

4. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУ

4.1 Мүдделі тараптарды анықтау және талдау

Мүдделі тараптарды анықтаудың мақсаты - мүдделі тараптардың әртүрлі санаттарымен жан-жақты және мазмұнды өзара іс-қимылды қамтамасыз ету. Мүдделі тараптарды анықтау - Жобаны іске асырудың барлық кезеңдерінде жалғасатын үздіксіз процесс.

Мүдделі тараптардың тізбесін жасау үшін Жобаның ықтимал әсерлерінің маңыздылығына негізделген жүйелі тәсіл пайдаланылады. Мүдделі тараптарды алдын ала анықтау Жобаның бастапқы кезеңінде (2026 жылғы қыркүйек) жүргізілді:

- БАҚ-та, әлеуметтік желілерде, жергілікті билік органдарының сайттарында және басқа да дереккөздерде жалпыға бірдей қолжетімді ақпаратты талдау;
- ҚЖ мүдделі тараптармен өзара іс-қимылының қолданыстағы практикасын және оның 2024-2026 жылдардағы азаматтардың өтініштері мен шағымдары туралы деректерін талдау;
- 2026 жылғы 8-10 қыркүйекте Жоба объектілеріне бару және ҚЖ персоналымен сұхбат.

Мүдделі тараптарды анықтау жұмысын ЕҚДБ талаптарына сәйкес Жобаның экологиялық және әлеуметтік бағалауын жүргізу үшін тартылған тәуелсіз консультант жүзеге асырды. Мүдделі тараптардың алдын ала картасы қолда бар құжаттаманы және ашық дереккөздерден алынған ақпаратты, ҚЖ-ға 2024–2026 жылдар аралығында келіп түскен өтініштер туралы деректерді, Жоба объектілеріне бару нәтижесінде алынған мәліметтерді, сондай-ақ ҚЖ қызметкерлерімен жүргізілген сұхбаттардың нәтижелерін талдау негізінде әзірленді. Мүдделі тараптар олардың анықталу негіздері мен Жобаны әзірлеу кезеңдеріне қарай төмендегідей топтарға бөлінді:

- Расталған мүдделі тараптар: ҚЖ құжаттары мен сұхбаттар негізінде анықталған топтар, оның ішінде қосалқы станциялардың орналасу орындарына, тұтынушылар санаттарына, мемлекеттік органдарға және күзет ұйымына қатысты топтар.
- Алдын ала анықталған мүдделі тараптар: Консультант қолданыстағы ӘЖ трассасы мен ашық дереккөздер негізінде анықтаған, бірақ ҚЖ немесе әкімдіктер әлі растамаған топтар, оның ішінде ӘЖ трассасының бойындағы елді мекендердің тұрғындары мен жайылымдарды бейресми пайдаланушылар. Оларды анықтау жобалаудың ерте кезеңіне байланысты алдын ала сипатта болады.
- Жоба әзірленгеннен кейін анықталатын мүдделі тараптар: тіректерді орнату және уақытша қолжетімділік үшін қажет жеке жер учаскелерінің меншік иелері мен пайдаланушылары, сондай-ақ құрылыс көлігінің қозғалысы ықтимал әсер ететін тұрғындар.

Жоба іске асырылған сайын ҚЖ осы МТӨІЖ-ді жаңартып, қайта қарайды. Жобалық құжаттама әзірленгеннен кейін ҚЖ жеке жер учаскелері мен кірме жолдардың меншік иелері мен пайдаланушыларын, құрылыс көлігінің қозғалысы әсер ететін тұрғындарды және Жоба деңгейінде өзара іс-қимылды талап ететін өзге де мүдделі тараптарды анықтайды; ӘЖ учаскелері бойындағы жер иеленушілер мен жер пайдаланушылардың, оның ішінде жерді бейресми пайдаланушылардың тізілімін жасайды; мүдделі тараптар тізілімін және қозғалатын жер пайдаланушылар тізілімін бүкіл Жоба бойы жүргізеді.

Осы талдаудың нәтижелері бойынша мүдделі тараптар топтарының алдын ала тізбесі (2-кесте) дайындалды, онда олардың ықтимал мүдделері мен қауіп-қатерлері, сондай-ақ олармен өзара іс-қимыл жасау әдістері сипатталған. Осы МТӨІЖ мүдделі тараптардың екі санаты бөлінеді:

- **Негізгі мүдделі тараптар** – Жобада тікелей немесе жанама түрде қозғалған немесе қозғалуы мүмкін тұлғалар немесе топтар (қозғалатын тараптар);
- **Екінші дәрежелі мүдделі тараптар** – Жобаға мүдделі болуы мүмкін, бірақ оның тікелей әсеріне ұшырамайтын тұлғалар немесе топтар.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Осал топтар. Кейбір тұлғалар мен топтар Жобада пропорционалды емес үлкен дәрежеде қозғалуы немесе Жобаның ШҚМ өзара іс-қимылға қатысу және пайдалану үшін кедергілерге тап болуы мүмкін. Осы Жоба үшін оларға аз қамтылған үй шаруашылықтары, толық емес отбасылар, егде адамдар және мүгедектігі бар адамдар, оның ішінде үйде электрмен қоректенетін медициналық жабдыққа тәуелді (электр энергиясын өшіруге және тарифтердің өзгеруіне ерекше сезімтал) адамдар, әйелдер басқаратын үй шаруашылықтары, сондай-ақ жерді бейресми пайдаланушылар, мысалы, тіркелген құқықтарсыз ауылдық округтердің әкімдіктеріне бекітілген жерлерде мал бағатын үй шаруашылықтары жатуы мүмкін. Осал жақтар әкімдіктер мен жергілікті әлеуметтік қызметтердің көмегімен, сондай-ақ жер пайдаланушылардың скринингі барысында анықталатын болады. Өзара іс-қимыл олардың қажеттіліктеріне, мысалы, үйде болу, олардың сенімін пайдаланатын делдалдарды тарту, ақпараттандырудың офлайн-арналарын пайдалану және шағым нысандарын толтыруға көмектесу арқылы бейімделетін болады.

OFFICIAL USE

2-кесте: Мүдделі тараптардың негізгі топтары

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
Осал топтарды қоса алғанда, жергілікті қоғамдастықтар				
Жаңғыртылатын қосалқы станцияларға жақын елді мекендердің тұрғындары: Қарқаралы қаласы («Қарқаралы» ҚС); Құлайғыр ауылы, Абай ауданы («Ялта» ҚС); Ботақара ауылы, Бұқар жырау ауданы («Ульяновка-2» ҚС)	Қосалқы станциялардың орналасқан жері мен Жоба құрамы Компанияның құжаттары мен сұхбаттар арқылы расталған. Жақын маңдағы аудандар тұрғындарына әсер ету деңгейі жобалау барысында нақтыланады.	Негізгі	■ Консультациялық кездесулер және құрылыс кестелері туралы хабарламалар ■ Қосалқы станцияларға жақын үйлердің тұрғындарымен тікелей қарым-қатынас жасау ■ Компанияның сайтында және әлеуметтік желілерінде жарияланымдар ■ Әкімдіктердегі баспа хабарландырулары ■ ҚЖ объектілеріндегі ақпараттық қалқандар мен ескерту белгілері ■ Жобаның ШҚМ	■ Күтілетін әсерлер мен пайдалар туралы ақпарат ■ Құрылыс жұмыстарының және олармен байланысты электр энергиясын ажырату мерзімдері ■ Шу, шаң және құрылыс техникасының қозғалысы ■ Құрылыс алаңдарындағы қауіпсіздік ■ Тарифтердің өзгеруі туралы ақпарат ■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу
Шахтинск қаласының тұрғындары (қаланың тарату желілерін және «Городская» және «Семеновская» ҚС тарату құрылғыларын реконструкциялау)	Шахтинск қаласының желілерін реконструкциялау және тиісті қосалқы станциялар Жоба құрамына енгізілген.	Негізгі	■ Консультациялық кездесулер және құрылыс кестелері туралы хабарламалар ■ Кіреберістерде және ПИК арқылы хабарландыру ■ Компанияның сайтында және әлеуметтік желілерінде жарияланымдар ■ Жұмыс алаңдарындағы ақпараттық қалқандар ■ Жобаның ШҚМ	■ Көшелер мен аулалардағы жұмыстар, кіруге уақытша шектеулер, ашық орлар және құрылыс техникасының қозғалысы ■ Электр энергиясын жоспарлы ажырату ■ Аулаларды, жолдарды және көгалдандырылған аумақтарды қалпына келтіру ■ Ағаштарды кесу және кесу ■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
Қарағанды қаласының Сортировка ауданының тұрғындары (ауданның тарату желілерін реконструкциялау)	Компонент Жоба құрамына енгізілген. Нақты көшелер мен әсерге ұшырайтын тұрғындар жобалау кезеңінде анықталады.	Негізгі	■ Консультациялық кездесулер және құрылыс кестелері туралы хабарламалар ■ Кіреберістерде және ПИК арқылы хабарландырулар ■ Компанияның сайтында және әлеуметтік желілерінде жариялау ■ Жұмыс алаңдарындағы ақпараттық қалқандар ■ Жобаның ШҚМ	■ Көшелер мен аулалардағы жұмыстар, қолжетімділікке уақытша шектеулер, ашық траншеялар және құрылыс техникасының қозғалысы ■ Электр энергиясын жоспарлы ажырату ■ Жаңа жинақы трансформаторлық қосалқы станцияларды орналастыру ■ Әуе желілері бойындағы ағаштарды кесу және бұтау ■ Аулаларды, жолдарды және көгалдандырылған аумақтарды қалпына келтіру ■ Жобаның ШҚМ қолжетімділігі
ӘЖ трассасының бойындағы елді мекендердің тұрғындары: Қарағанды қаласы; Бұқар жырау ауданы: Құрылыс кенті, Тоғызқұдық ауылы және Шешенқара ауылы; Қарқаралы ауданы: Көктас ауылы	Қолданыстағы ӘЖ трассасы мен ашық дереккөздер негізінде алдын ала анықталған; ҚЖ немесе әкімдіктер әлі растаған жоқ.	Негізгі	■ Әкімдіктермен бірлесіп ұйымдастырылатын консультациялық кездесу ■ Құрылыс кестелері туралы хабарламалар ■ Компанияның сайтында және әлеуметтік желілерінде жарияланымдар; әкімдіктердегі баспа хабарландырулары ■ Ақпараттық қалқандар және ескерту белгілері ■ Жобаның ШҚМ	■ ӘЖ трассасы және жұмыстар тікелей қозғайтын аумақтар туралы ақпарат ■ Құрылыс жұмыстарының және олармен байланысты электр энергиясын ажырату мерзімдері ■ Құрылыс техникасының қозғалысы және ауыр көлік бағыттары ■ Мердігерлер қызметкерлерінің қатысуы, олардың мінез-құлқы және халықтың қауіпсіздігі ■ ӘЖ күзет аймағындағы шектеулер

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
				■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу
Электр энергиясын ажыратуға және тарифтердің өзгеруіне осал топтар: аз қамтамасыз етілген үй шаруашылықтары, толық емес отбасылар, егде адамдар, мүгедектігі бар адамдар, оның ішінде үйде электрмен қоректендірілетін медициналық жабдыққа тәуелді адамдар	Тұтынушылар топтары деректер мен сұхбаттар негізінде расталған. Нақты осал үй шаруашылықтары мен олардың қажеттіліктері әкімдіктермен және әлеуметтік қызметтермен бірлесіп анықталуы тиіс.	Негізгі	■ Әкімдіктер мен жергілікті әлеуметтік қызметтер арқылы мақсатты консультациялар ■ Үйге бару және телефон қоңырауларын қоса алғанда, тікелей қарым-қатынас ■ Офлайн хабарландырулар ■ Шағым беруге көмектесу	■ Электр энергиясының өшірілуі туралы алдын ала хабарлау ■ Тарифтердің өзгеруі туралы және атаулы көмек туралы ақпарат[5] ■ Күтілетін әсерлер мен пайдалар туралы ақпарат ■ Жобаның қолжетімді ШҚМ
Құрылыс техникасының қозғалысына әсер етуі мүмкін тұрғындар, ұйымдар мен кәсіпорындар (құрылыс көлігінің қозғалысын ұйымдастыру жоспарларында айқындалатын болады)	Құрылыс көлігінің қозғалыс маршруттары мен қозғалысты ұйымдастыру жоспарлары негізінде жобалау аяқталғаннан кейін анықталады.	Негізгі	■ Компания сайтындағы ақпарат және әкімдіктердегі баспа хабарландырулары ■ Егер жұмыстар қол жетімділікті қозғайтын болса, тікелей қарым-қатынас ■ Жобаның ШҚМ	■ Құрылыс техникасының бағыттары мен қозғалыс кестелері ■ Жол қозғалысы қауіпсіздігі және жолдардың зақымдануы ■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу
Жер иеленушілер және жер пайдаланушылар				
Жаңа және қайта жаңартылатын ӘЖ тізбектерімен қиылысатын немесе уақытша кіруге қажетті жер учаскелерінің меншік иелері, жалға алушылары мен пайдаланушылары, оның ішінде: «Қазақмыс корпорациясы» ЖШС; Қырғыз және Мартбек Мамыраев (Қарқаралы ауданы) ауылдық округтері әкімдерінің аппараттары ірі учаскелердің құқық иеленушілері ретінде; ауыл шаруашылығы кәсіпорындары мен шаруа қожалықтары	Жобалау және әкімдіктермен консультациялар барысында анықталады.	Негізгі	■ Жеке консультациялар мен келіссөздер ■ Жерді ресімдегенге дейін және учаскелерге кіргенге дейін жазбаша хабарлама ■ Тұрақты және уақытша жер пайдалану және өтемақы туралы ■ Жер беру бойынша әкімдіктің қоғамдық тыңдауларына қатысу	■ ӘЖ трассасы және тіректерді орнату орындары туралы, сондай-ақ құрылысқа қатысты аумақтар туралы ақпарат ■ Жерді ресімдеу тәртібі, тұрақты және уақытша жер пайдалану және егістіктерді зақымдау үшін өтемақылар ■ ӘЖ күзет аймағындағы шектеулер (сызықтың екі жағынан 20 м)

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
			■ Учаскеге кіру/учаскені босату актілері және қалпына келтіруді растау ■ Жобаның ШҚМ («жер мәселелері» санаты)	■ Қол жеткізу мерзімдері, техника маршруттары және жерді қалпына келтіру ■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу
Тіркелген құқықтарсыз ауылдық округтердің әкімдіктеріне бекітілген жерлерде мал бағатын үй шаруашылықтары мен шаруашылықтарды қоса алғанда, жерді бейресми пайдаланушылар	Жобалау, әкімдіктермен консультациялар және далалық тексеру барысында анықталады.	Негізгі	■ Әкімдіктер арқылы анықтау және далалық тексеру; әлсіздік скринингі ■ Ауылдық округтердің әкімдері және қоғамдастықтың сенімді мүшелері арқылы елді мекенде жеке консультациялар ■ Жобаның ШҚМ	■ Жұмыстардың мерзімдері мен ұзақтығы туралы және жайылымдарға қол жеткізу туралы ақпарат ■ Жер пайдалануды уақытша шектеуден туындаған шығындарды өтеу ■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу
Қосалқы станциялар мен қалалық желілердің жанындағы үй іргесіндегі учаскелердің меншік иелері мен пайдаланушылары, сондай-ақ ӘЖ күзет аймақтарындағы жер иелері (өсімдіктерге қызмет көрсету және тазалау)	ӘЖ күзет аймақтарындағы жер иеленушілер қолданыстағы трасса негізінде алдын ала анықталған; нақты учаскелер мен пайдаланушылар жобалау барысында нақтыланады.	Негізгі/екінші дәрежелі	■ Тікелей қарым-қатынас; қол жеткізуге немесе келісім беруге жазбаша сұрау салулар ■ Компанияның сайтындағы ақпарат ■ КЖ объектілеріндегі ескерту белгілері ■ Жобаның ШҚМ	■ Қорғалатын аймақтарда жер пайдалануды шектеу ■ Ағаштарды кесу және өсімдіктерді тазарту мақсаты, мерзімдері мен көлемі ■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу
Электр энергиясын тұтынушылар				
Есепке алу компоненті аясында электр энергиясы есептегіштері ауыстырылатын Қарағанды қаласының үй шаруашылықтары мен басқа да тұтынушылары (52 117 есептегіш)	Компонент Жобаның құрамына енгізілген. Нақты тұтынушылар есептегіштерді ауыстыру бағдарламасы бойынша анықталады.	Негізгі	■ Тұтынушыларға алдын ала хабарлау, кіреберістерде және ПИК арқылы хабарландырулар ■ Компанияның сайтында және әлеуметтік желілерінде жарияланымдар ■ Колл-орталық	■ Есептегіштерді ауыстыру кестесі мен тәртібі, оның ішінде үй-жайларға кіру ■ Тұтынушылардың ықтимал шығындары ■ Ауыстырылатын есептегіштердің соңғы көрсеткіштері және

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
			■ Жобаның ШҚМ	ауыстырудан кейінгі есептеулердің дұрыстығы ■ Тұтынушылардың дербес деректерін қорғау ■ Жобаның ШҚМ қол жеткізу
Жоба аймағындағы тұтынушы - заңды тұлғалар: өнеркәсіптік, тау-кен өндіру және ауыл шаруашылығы кәсіпорындары мен басқа да ұйымдар	Тұтынушылар топтары мен клиент санаттары деректер мен сұхбаттар негізінде расталған.	Негізгі	■ Электрмен жабдықтау шарттарына сәйкес жоспарлы ажырату туралы тікелей хабарламалар ■ Компанияның сайтындағы және БАҚ ақпарат	■ Күтілетін әсерлер мен пайдалар туралы ақпарат ■ Құрылыс жұмыстарының және олармен байланысты электр энергиясын ажыратудың мерзімдері мен ұзақтығы; баламалы шешімдер ■ Тарифтердің өзгеруі туралы ақпарат
ҚЖ желілеріне қосылған әлеуметтік маңызы бар объектілер мен мемлекеттік мекемелер: ауруханалар мен емханалар, мектептер мен балабақшалар, сумен жабдықтау және жылумен жабдықтау объектілері, қарттар үйлері және басқа да мемлекеттік мекемелер	Әлеуметтік маңызы бар тұтынушылар топтары деректер мен сұхбаттар негізінде анықталған. Нақты объектілерге әсер ету деңгейі жұмыстар мен электр энергиясын ажырату кестелерін ескере отырып тексеріледі.	Негізгі	■ Аудандық диспетчерлік қызметтерге тікелей хабарлау және өшіру мерзімдерін келісу ■ Компанияның сайтындағы және БАҚ ақпарат	■ Жұмыстардың басталуы мен ұзақтығы және олармен байланысты электр энергиясын ажыратулар туралы уақтылы ақпарат ■ Өшіру уақытында резервтік электрмен қоректендіруді қамтамасыз ету
Мемлекеттік органдар				
Ұлттық, өңірлік және жергілікті билік органдары: Қарағанды облысының әкімдігі; Қарағанды қаласының, Шахтинск қаласының, Абай ауданының, Бұқар жырау және Қарқаралы аудандарының әкімдіктері, ауылдық округтердің әкімдіктері; Табиғи монополияларды реттеу комитеті; қоршаған ортаны қорғау, жер қатынастары, мәдени мұра және	Мемлекеттік органдар деректер, сұхбаттар және қолданыстағы рұқсат беру және үйлестіру рәсімдері негізінде анықталған.	Екінші дәрежелі	■ Ресми хаттар, есептер, телефон қоңыраулары және электрондық пошта ■ Билік органдарының өкілдерімен кездесулер ■ Рұқсат беру рәсімдері және жер беру рәсімдері, қоғамдық тыңдаулар	■ Жоба бойынша қызметтің нормативтік талаптарға сәйкестігі ■ Жерді ресімдеу және қоғамдық тыңдаулар ■ Электр энергиясын ажыратуды, қозғалысты ұйымдастыруды және төтенше жағдайларға ден қоюды келісу

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
төтенше жағдайлар саласындағы билік органдары				■ Одан әрі дамыту үшін сенімді электрмен жабдықтау және ■ Халықтың қауіпсіздігі және тұрмыс жағдайларын жақсарту
Үкіметтік емес ұйымдар және азаматтық қоғам				
тарифтер мен тұтынушылар құқықтарына қызығушылық танытатын ҮЕҰ мен жұртшылық өкілдері; қалалық көгалдандыру мәселелерімен айналысатын жергілікті белсенділер	Консультант ашық дереккөздерді талдау негізінде анықтаған.	Екінші дәрежелі	■ Консультациялар және көпшілік тыңдаулар ■ Тікелей қатынас ■ Компанияның сайтындағы және әлеуметтік желілеріндегі ақпарат	■ Тарифтердің өзгеруі туралы және инвестициялық бағдарламаның орындалуы туралы ақпарат ■ Ағаштарды кесу және өсімдіктерді тазарту мақсаты, мерзімдері мен көлемі
Табиғат қорғау және орнитологиялық ұйымдар, мысалы, Қазақстанның биологиялық әртүрлілігін сақтау қауымдастығы (ҚБСА); Қарқаралы мемлекеттік ұлттық табиғи паркінің әкімшілігі	Консультант ашық дереккөздерді талдау негізінде анықтаған.	Екінші дәрежелі	■ Тікелей қатынас ■ Биологиялық әртүрлілікке және құстарға әсерді бағалау нәтижелерін ұсыну ■ Компанияның сайтындағы ақпарат	■ Құстарға арналған қауіпсіз ӘЖ жобалау және желіні таңбалау ■ «Саумалкөл көлі» және «Қарасор көлі» НОТА және Қарқаралы мемлекеттік ұлттық табиғи паркі ■ Құрылыстан кейін құстардың өлімін мониторингілеу нәтижелері
Әйелдердің құқықтарын қорғаумен және осал топтарды қолдаумен айналысатын ҮЕҰ	Консультант ашық дереккөздерді талдау негізінде анықтаған.	Екінші дәрежелі	■ Тікелей қатынас ■ ГЗҚ байланысты жағдайларда өтініш берушілердің өтініші бойынша делдалдар ретінде қатысу ■ Компанияның сайтындағы ақпарат	■ ГЗҚ алдын алу және оларға ден қою, зардап шеккендерді қолдау қызметтеріне жіберуді қоса алғанда ■ Жоба бойынша шаралар гендерлік теңдікке қалай ықпал ететіні туралы ақпарат

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
Жергілікті пікір көшбасшылары: ауылдық округ әкімдері, қоғамдастық көшбасшылары, ақсақалдар, бейресми көшбасшылар және Жоба аймағындағы әлеуметтік желілердің ықпалды пайдаланушылары	Консультант ашық дереккөздер негізінде алдын ала айқындаған; жобаны әзірлеудің келесі кезеңінде ауылдық округ әкімдерімен және жергілікті қоғамдастықтармен тексерілуге тиіс.	Екінші дәрежелі	■ Кездесулер мен консультациялар ■ Тікелей қатынас ■ Әлеуметтік желілер арқылы өзара іс-қимыл	■ Уақтылы және дұрыс ақпаратқа қол жеткізу ■ Жергілікті тұрғындардың алаңдаушылығы мен пікірін Компанияға жеткізу мүмкіндігі
Ішкі мүдделі тараптар				
ҚЖ басшылығы	Компанияның ұйымдық құрылымы және сұхбаттар негізінде расталған.	Екінші дәрежелі	Ішкі қатынас	■ Жоба бойынша шешімдер қабылдау ■ Жобаны іске асырудың шарттары мен салдары
Электр желілері аудандарының (АЭЖ) персоналын қоса алғанда, Жобаға тартылған ҚЖ қызметкерлері	Қызметкерлер тобы ішкі құжаттама және сұхбаттар негізінде расталған.	Основная	■ Қатынастың ішкі арналары, тікелей басшыларды қоса алғанда, кадрлар бөлімі, жоғары басшылық және кәсіподақ ■ Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі	■ Компанияның қызметі және Жобаның кестесі туралы ақпарат ■ Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы ■ Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизміне қол жеткізу
Мердігерлер және жеткізу тізбегі				
Жобалау және құрылыс жөніндегі мердігерлер (EPC), қосалқы мердігерлер және жеткізушілер	Нақты EPC-мердігерлер, қосалқы мердігерлер және жеткізушілер әлі таңдалмаған; сатып алу рәсімдері жүргізілгеннен кейін анықталады.	Негізгі / Екінші дәрежелі	■ Сатып алу және тендерлік рәсімдер ■ Тендерлік құжаттама мен шарттардағы экологиялық және әлеуметтік талаптар ■ Кездесулер, тексерулер және мониторинг	■ Жобаны іске асыруға қатысу ■ Көрсетілетін қызметтердің сапасы ■ Жобаның және ЕҚДБ экологиялық және әлеуметтік талаптарын сақтау
Мердігерлер мен қосалқы мердігерлердің қызметкерлері (шамамен 43 қызметкер күтілуде)	Санының болжамды бағасы. Мердігер қызметкерлерінің нақты құрамы мердігер таңдалғаннан кейін расталады.	Негізгі	■ Кіріспе нұсқама және тұрақты нұсқама ■ Құрылыс алаңдарындағы және қызметкерлер	■ Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
			тұратын жерлердегі ақпараттық тақталар ■ Қызметкерлермен құпия сұхбаттарды қоса алғанда, тексеру барысындағы өзара іс-қимыл ■ Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі	■ Жалдау мен еңбектің әділ шарттары; тұру стандарттары ■ ГЗҚ болдырмауды қоса алғанда, мінез-құлық кодексі ■ Жұмыспен қамту мерзімдері туралы және жұмыс аяқталғаннан кейін әскерге шақыру туралы ақпарат ■ Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизміне қол жеткізу
Жеткізу тізбегінің қызметкерлері	Алдын ала анықталған топ; тиісті жеткізушілер мен жеткізу тізбегінің қызметкерлері сатып алу рәсімдері аяқталғаннан кейін анықталады.	Екінші дәрежелі	Жеткізушілер арқылы Жобаның ШҚМ	Жобаның ШҚМ қол жеткізу
ҚЖ объектілеріндегі күзет ұйымы («Kokzhal Analytics» ЖШС) және күзетшілер	Деректер мен сұхбаттар негізінде расталған.	Екінші дәрежелі	■ Шарттық талаптар ■ Оқыту және нұсқамалар	■ Мінез-құлық кодексі, адам құқықтарын сақтау және күш қолдану ■ Қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жасау және күзет қызметкерлеріне шағымдарды қарау
БАҚ және кредиторлар				
Облыстық, аудандық және қалалық деңгейдегі баспа БАҚ; теледидар; интернет-БАҚ және әлеуметтік желілер	Консультант БАҚ-тың жалпыға қолжетімді дереккөздері негізінде анықтаған.	Екінші дәрежелі	■ Ресми баспасөз хабарламалары, хаттар, телефон қоңыраулары немесе электрондық пошта ■ Баспасөз конференциясы	Жобаны іске асыру барысы мен салдары туралы ақпаратқа қол жеткізу

Мүдделі тараптар	Анықтау негізі	Санат	Коммуникация әдістері	Өзара іс-қимыл үшін мүдделер/негіздер
			■ Әлеуметтік желілердегі жарияланымдар мен хабарландырулар	
ЕҚДБ	Жобаның әлеуетті кредиторы ретінде расталған.	Екінші дәрежелі	■ Тікелей қарым-қатынас және есептілік ■ Экологиялық және әлеуметтік мәселелер бойынша тәуелсіз консультантты тарта отырып өзара іс-қимыл жасау	■ Жоба үшін қаржыландыруды ■ ЕҚДБ экологиялық, әлеуметтік және техникалық талаптарын сақтау

OFFICIAL USE

4.2 ҚЖ мүдделі тараптармен ағымдағы өзара іс-қимылы

2026 жылғы қыркүйектегі жағдай бойынша Жоба бастапқы сатыда болды және ҚЖ Жоба бойынша мүдделі тараптармен әлі консультациялар жүргізген жоқ. Компания өз қызметінің барысында Жоба бойынша өзара іс-қимыл үшін негіз болатын тұтынушылармен, жергілікті өкімет органдарымен және басқа да мүдделі тараптармен коммуникация арналарын жолға қойды. Олар төменде сипатталған.

БАҚ-пен өзара іс-қимыл және сайтта және әлеуметтік желілерде ақпаратты жариялау

Компания өзінің қаржылық нәтижелері, инвестициялық бағдарламалардың орындалуы, әлеуметтік қызметі мен бастамалары туралы ақпаратты жергілікті БАҚ-та үнемі жариялап отырады. Жыл сайын Компанияның жеке жоспары мен ҚКЖ бекіткен жоспарды біріктіретін және құрылыс, реконструкциялау және жаңғырту туралы жарияланымдарды қамтитын медиа жоспар жасалады.

Компания сайты[4] оның ағымдағы қызметі және инвестициялық бағдарламалары туралы ақпаратты, сондай-ақ тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптар үшін «Жаңалықтар» және «Тарифтер» бөлімдерін қамтиды. Компания осындай ақпаратты өзінің әлеуметтік желілердегі (Instagram және Facebook) беттерінде жариялайды, олар да мүдделі тараптардан кері байланыс алу үшін пайдаланылады. Бұл коммуникациялар қоғамды ағымдағы және жоспарланған қызмет туралы және қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін арттыру туралы хабардар етеді және Компанияның энергетикалық сектордағы рөліне қатысты ашықтықты қамтамасыз етеді.

Сұрау салулар мен шағымдарды қарау

ҚЖ демалыс күндерінсіз бірыңғай нөмірі (+7 (7212) 50-60-70) бар тәулік бойы жұмыс істейтін колл-орталық; қоңыраулар жазылады және әдетте әрбір ауысымда қазақ және орыс тілдерінде қарым-қатынас қамтамасыз етіледі. Өтініш берушілердің санаттары және аудандар бойынша өтініштерге арналған байланыс нөмірлері де Компанияның сайтында жарияланған. Басқа арналар сайттағы онлайн-қабылдауды, электрондық поштаны (zharyk@kzharyk.kz), Компанияның Қарағанды қаласы, Мұқанов көшесі, 57/3 мекенжайы бойынша Компанияның кеңсесіне берілетін жазбаша өтініштерді және Компанияның әлеуметтік желілердегі беттерін қамтиды. Азаматтарды апта сайын қабылдауды бас директор немесе оның орынбасарлары жұма күндері: алдымен Facebook-та онлайн-трансляция форматында, содан кейін Компания кеңсесінде жеке қабылдау түрінде өткізеді. Өтініштер «Сенім 109» бірыңғай қалалық үйлестіру орталығы арқылы да келіп түседі.

Жазбаша өтініштерді Компания кеңсесі тіркейді және жауапты бөлімшеге жібереді, ал өтініш берушілер өтініштің сипатына және қосымша ақпарат алу немесе сол жерге бару қажеттігіне қарай күнтізбелік 15-30 күн ішінде жазбаша жауап алады. Компания 2024 жылы 174, 2025 жылы 121 және 2026 жылдың қаңтар-маусымында 61 жазбаша өтініш тіркеді. Олар негізінен желілердің техникалық жай-күйіне және электр энергиясын өшіруге, есептеу аспаптары мен есептеулердің көрсеткіштеріне, Компания персоналының мінез-құлқына және тарифтерге қатысты болды; жекелеген өтініштер ӘЖ күзет аймақтарындағы ағаштарды кесуге, жеке учаскелердегі желілер мен тіректерге және Компания жұмысынан кейін аумақтарды қалпына келтіруге қатысты болды.

[4] Қарағанды Жарық ЖШС ресми сайты: https://www.k-zharyk.kz/ru

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Қолданыстағы жүйе негізінен қызмет көрсету жөніндегі қарапайым өтініштерді қарауға арналған. Ол құрылысқа байланысты кіруді уақытша шектеу, егістіктердің зақымдануы, құрылыс техникасының қозғалысы, қызметкерлердің мінез-құлқы немесе жерді қалпына келтіру сияқты ерекше мәселелерді ескермейді және қызметкерлердің мінез-құлқына шағымдардың толық құпия қаралуын қамтамасыз етуге мүмкіндік бермейді. Сондықтан осы МТӨІЖ Жобаның ШҚМ (6-бөлім) анықталады.

Қолданыстағы жүйе негізінен қызмет көрсету жөніндегі қарапайым өтініштерді қарауға арналған. Ол құрылысқа байланысты ерекше мәселелерді, мысалы, қолжетімділікке уақытша шектеулерді, егістіктердің зақымдануын, құрылыс техникасының қозғалысын, қызметкерлердің мінез-құлқын немесе жерді қалпына келтіруді ескермейді және қызметкерлердің мінез-құлқына қатысты шағымдарды толық құпия қарауды қамтамасыз ете алмайды. Сондықтан осы МТӨІЖ-де Жобаның шағымдарды қарау механизмі (6-бөлім) ұсынылады, оны ҚЖ бекітуі тиіс.

Тұтынушыларды электр энергиясының жоспарлы және авариялық өшірілуі туралы хабардар ету

Ұлттық заңнамаға сәйкес Компания тұтынушыларды электр энергиясын жоспарлы ажырату туралы кемінде үш күн бұрын хабардар етеді. Хабарламалар Компанияның Instagram-дағы беттерінде арнайы @otklyucheniya_krg_zharyk парағын қоса алғанда (шамамен 22 000 жазылушы) жарияланады және WhatsApp пен Telegram-дағы топтар арқылы таратылады, оларға қала аудандары мен елді мекендердің әкімдіктері кіреді, сондай-ақ пәтер иелері кооперативтерімен және басқарушы компаниялармен (ПИК) тікелей келісу жолымен жұмылдырылады. Аудандық диспетчерлік қызметтер жоспарлы өшіру туралы ауруханаларды, мектептерді және басқа да әлеуметтік маңызы бар объектілерді жеке хабардар етеді.

Авариялық (жоспардан тыс) ажыратулар кезінде, әдетте, қалпына келтіру уақытын алдын ала болжау мүмкін емес және Компания электрмен жабдықтауды жедел қалпына келтіруге бірінші кезекте көңіл бөледі. Неғұрлым ірі оқыс оқиғалар туралы ақпарат пайда болуына қарай әлеуметтік желілер, колл-орталық және әкімдіктермен сөйлесу арқылы халыққа жеткізіледі; ерекше жағдайларда теледидарда жүгіртпе жол пайдаланылды. Қазіргі уақытта интернетке қолжетімділігі жоқ тұрғындар үшін арнайы арна, мысалы, баспа хабарландырулары пайдаланылмайды. Жобаға байланысты ажыратулар үшін осы МТӨІЖ қосымша офлайн-арналар көзделген (5.2-бөлім).

Қоғамдық тыңдаулар

Компания мұны ұлттық заңнама талап еткен жағдайларда, оның ішінде қоршаған ортаға әсерді бағалауға жататын жобалар бойынша және тарифтердің ұсынылып отырған көтерілуі бойынша қоғамдық тыңдаулар өткізеді. Қоғамдық тыңдаулар сондай-ақ әкімдіктің жер беру рәсімінің бір бөлігі болып табылады; хабарландыру белгіленген тәртіппен жарияланады, ал тыңдаулар әдетте әкімдікте өткізіледі. Жақында болған мысалда («Жаңа Майқұдық» кіші жобасы) онлайн қатысуға да болады.

Тыңдаулар жергілікті қоғамдастықтар мен басқа да мүдделі тараптарға алаңдаушылық білдіруге, сұрақтар қоюға және ықтимал әсерлер мен оларды жұмсарту жөніндегі шаралар туралы ақпарат алуға мүмкіндік береді. Олардың нәтижелері бекітіледі және мүмкіндігінше жобаны дайындау және басқарушылық шешімдерді қабылдау кезінде ескеріледі. Компания ӘЖ күзет аймақтарындағы ағаштарды кесу және кесу мәселелері бойынша тыңдауларға қоғам мен белсенділердің қатысуының артуын атап өтеді.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Мүдделі тараптарды құрылыс жұмыстары туралы хабардар ету

Компания құрылыс алаңдарына іргелес жатқан аумақтардың тұрғындары мен пайдаланушыларын олардың күтілетін ұзақтығы мен қозғалатын аумақтарға қол жеткізуді немесе оларды пайдалануды уақытша шектеуді қоса алғанда, жоспарланған құрылыс жұмыстары туралы алдын ала хабардар етеді. Егер құрылыс жұмыстары (мысалы, кәбіл желістерін көшіру) жеке тұрғын үй немесе коммерциялық үй-жайларға кіруді уақытша шектеуі мүмкін болса, Компания жұмыс мерзімдерін және қол жеткізудің балама нұсқаларын келісу үшін қозғаушы тараптармен алдын ала өзара іс-қимыл жасайды.

Жер иеленушілермен және жер пайдаланушылармен өзара іс-қимыл жасау

Жаңа электр беру желілерін салу кезінде Компания жария кадастрлық карта және кадастрлық деректер бойынша қозғалған учаскелер мен жер иеленушілерді айқындайды және тікелей жер иеленушілермен келіссөздер жүргізеді; егер уағдаласу мүмкін болмаса, трасса немесе тіректі орнату орны түзетіледі. Жерді ресімдеу алдында Компания, әдетте, қозғалатын жер пайдаланушыларға жоспарланған құрылыс туралы ресми хаттар жібереді. Құрылыс кезеңінде жерді уақытша пайдалануды (кірме жолдар, техниканың орнын ауыстыру, жұмыс аймақтары) мердігер жұмыстардың ұзақтығын, егістіктің ықтимал зақымдануы мен өтемақы шарттарын қоса алғанда, жұмыстар басталғанға дейін жер пайдаланушымен тікелей келіседі. ӘЖ қорғау аймақтарында өсімдіктерге қызмет көрсету және тазарту үшін ҚЖ жер иеленушілердің рұқсатын немесе келісімін ресми хатпен сұратады.

Осы МТӨІЖ дайындау сәтінде Жоба бойынша ӘЖ жаңа тізбегі бойында жекелеген жер пайдаланушылармен өзара іс-қимыл әлі басталған жоқ. Осы МТӨІЖ қозғалып отырған жер иеленушілер мен жер пайдаланушыларды анықтаудың, олармен консультациялар жүргізудің және олардың шағымдарын қараудың бірыңғай тәсілін көздейді (5.2 және 6-бөлімдер).

Электр қауіпсіздігі туралы ақпарат беру

Компания балаларды электр қауіпсіздігі туралы ақпараттандыру бойынша іс-шаралар өткізеді, соның ішінде мектеп оқушылары мен бала бақша тәрбиеленушілеріне арналған сабақтар және мектептер мен балалар лагерьлеріне бару. Бұл іс-шаралар Жобаның құрылыс алаңдарына жақын орналасқан елді мекендерге таратылатын болады (5.2-бөлім).

OFFICIAL USE

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖОСПАРЫ
OFFICIAL USE

5. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖОСПАРЫ

5.1 Ашуға жататын ақпарат және оны орналастыру орны

ЕҚДБ талаптарына сәйкес дайындалған экологиялық және әлеуметтік құжаттар ағылшын, қазақ және орыс тілдерінде жарияланады және мыналарды қамтиды:

- Техникалық емес түйіндеме (ТЕТ);
- Жобаның ШҚМ рәсімін және шағым нысанын қоса алғанда, мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары (МТӨІЖ).

Құжаттар Компанияның сайтында және Компанияның кеңсесінде (Қарағанды қ., Мұқанов к-сі, 57/3) және әкімдіктерде баспа түрінде қолжетімді болады:

- Қарағанды қ.;
- Шахтинск қ.;
- Қарқаралы қ. (Қарқаралы ауданы);
- Абай ауданының: Құлайғыр ауылы;
- Бұқар жырау ауданы: Ботақара ауылы, Құрылыс кенті, Қарақұдық ауылы, Тоғызқұдық, Шешенқара және Ащысу ауылдары;
- Қарқаралы ауданы: Көктас және Матақ ауылдары;;
- ӘЖ жаңа тізбегі үшін жер учаскелері орналасқан аумақтардағы басқа да ауылдық округтер анықталғаннан кейін.

ТЕТ және МТӨІЖ ағымдағы редакциясы Жобаның бүкіл өмірлік циклі бойына Компанияның сайтында қолжетімді болады. Баспа даналары әкімдіктерде ашу кезеңі ішінде (30 күн) және қоғамдық консультациялар басталғанға дейін екі аптадан кешіктірілмей қолжетімді болады. Жариялау туралы хабарландырулар Компанияның сайтында және әлеуметтік желілерінде, әкімдіктердің хабарландыру тақталарында және жергілікті БАҚ-та қазақ және орыс тілдерінде жарияланатын болады.

Жобаның іске асырылуына қарай Компания мыналарды да ашатын болады: қоршаған ортаға әсерлердің скринингінің нәтижелері және қажет болған жағдайда әсерді бағалау материалдары; жерге қажеттілік туралы және жерді ресімдеу, өтемақы төлеу және уақытша жер пайдалану тәртібі туралы ақпаратты; құрылыс кестелері, қозғалысты ұйымдастыру схемалары және электр энергиясын жоспарлы ажырату; мердігерлердің қызметкерлері және мінез-құлық кодексі туралы ақпаратты; сондай-ақ осы МТӨІЖ іске асыру туралы жыл сайынғы есептер.

5.2 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл және ақпаратты ашу бағдарламасы

Осы МТӨІЖ мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың және Жобаның барлық кезеңдері үшін Жоба туралы ақпаратты ашудың алдын ала бағдарламасын белгілейді. Бағдарлама (3-кесте) осы бастапқы сатыда қол жетімді ақпаратқа негізделген және Жобаның әрбір кезеңі үшін нақтыланатын және нақтыланатын болады; жаңартылған редакциялар мүдделі тараптарға ашылатын болады.

Өзара іс-қимыл қолжетімді және инклюзивті болуы үшін Компания:

- қазақ және орыс тілдерінде техникалық емес тілді пайдалана отырып ақпарат беру және кездесулер өткізу;

OFFICIAL USE

МҰДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖОСПАРЫ
OFFICIAL USE

- әрбір қозғалатын елді мекенде тұрғындар үшін қолайлы уақытта және қолайлы жерлерде әкімдіктермен бірлесіп кездесулер өткізуге және олар туралы кемінде екі апта бұрын жариялау;
- интернет қолжетімділігі жоқ тұрғындар үшін онлайн-арналарды офлайн-арналармен: әкімдіктердегі, дүкендердегі, медициналық пункттердегі және кіреберістердегі баспасөз хабарландыруларымен, ауылдық округтер мен ПИК әкімдері арқылы хабарландырулармен, ал қажет болған жағдайда тікелей телефон қоңырауларымен немесе келулермен толықтыру;
- әйелдердің, егде адамдардың, мүгедектігі бар адамдардың және басқа да осал топтардың қатысуына, оның ішінде қажет болған жағдайда жекелеген кездесулер немесе үйде болу жолымен жәрдемдесу;
- барлық кездесулерді (хаттамаларды, қатысушылардың жынысы бойынша бөлінген тізімдерін, көтерілген сұрақтар мен жауаптарды) тіркеуге және мүдделі тараптарға олардың ескертулері қалай ескерілгені туралы хабарлау керек.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

3-кесте: Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар жоспары

Мүдделі тұлғалар	Өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар	Ашылатын ақпарат	Мерзімдері/кезеңдері	Жауапты
Барлық мүдделі тараптар				
Барлық мүдделі тараптар	ЭжӨ мәселелері бойынша құжаттарды ашу және мүдделі тараптарды оларды жариялау туралы және жоспарланған консультациялар туралы хабардар ету: ■ Компанияның сайтында және әлеуметтік желілерінде хабарландыру; ■ Жобаның елді мекендерінің әкімдіктері (хабарландыру тақталары) арқылы ақпарат пен баспа даналарын тарату; ■ жергілікті БАҚ-та хабарландыру.	■ Техникалық емес түйіндеме (ТЕТ) ■ Шағымдарды қарау механизмі рәсімі мен шағым нысанын қоса алғанда, МТӨІЖ (ағылшын, қазақ және орыс тілдерінде	■ ЕҚДБ Директорлар кеңесі Жобаны қарағанға дейін ■ Жоба іске асырылған барлық кезеңде Компанияның сайтында қолжетімді	Жұртшылықпен жұмыс бөлімі; әлеуметтік менеджер / ҚӨМ
	Егер бұл скрининг нәтижелері бойынша талап етілсе, Экологиялық кодекске сәйкес қоршаған ортаға әсерді бағалау материалдары бойынша қоғамдық тыңдаулар	Скрининг нәтижелері бойынша қорытынды; ҚОӘБ материалдары; тыңдау хаттамалары	■ Жобалау барысында, ҚОӘБ материалдарын мемлекеттік сараптамаға жібергенге дейін ■ Хаттамалар тыңдаулардан кейін жарияланады	ҚЖ; жобалық ұйым
	МТӨІЖ және шағымдар статистикасын іске асыру туралы жыл сайынғы есепті жариялау	МТӨІЖ бойынша жыл сайынғы есеп	Жыл сайын	Әлеуметтік менеджер / ҚӨМ
Осал топтарды қоса алғанда, жергілікті қоғамдастықтар				
Жоба елді мекендерінің тұрғындары (Қарқаралы, Құлайғыр, Ботақара, Шахтинск, Қарағанды (Сортировка ауданын қоса алғанда), Құрылыс, Қарақұдық, Тоғызқұдық,	■ Жобаны, оның кестесін, ықтимал әсерлер мен оларды жұмсарту жөніндегі шараларды, мердігерлер қызметкерлерін және жұмысқа орналасу мүмкіндіктерін, сондай-ақ ШҚМ талқылау үшін әкімдіктермен және жергілікті көшбасшылармен бірлесіп ұйымдастырылатын әрбір қозғалатын елді мекенде консультациялық кездесулер ■ Қажет болған жағдайда - әйелдер мен осал топтарға арналған жеке кездесулер немесе үйде болу	■ ТЕТ, МТӨІЖ ■ Жобаның кестесі және жобалау сатысының ақпараты (трассалар, жұмыс аймақтары) ■ Мердігерлердің қызметкерлеінің мінез-құлық кодексі ■ ШҚМ рәсімі ■ Кездесу хаттамалары	■ Жобалау барысында, жерді ресімдегенге дейін ■ Қайта - әрбір кіші жобаның құрылысы басталар алдында ■ Кездесулер туралы кемінде екі апта бұрын хабарландыру	Әлеуметтік менеджер/ҚӨМ жобалау ұйымымен/ЕРС-мердігермен бірлесіп

OFFICIAL USE

Мүдделі тұлғалар	Өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар	Ашылатын ақпарат	Мерзімдері/кезеңдері	Жауапты
Шешенқара, Ащису, Көктас, Матақ)	■ Қатысушылардың жынысы бойынша бөлінген хаттамалары мен тізімдері			
	■ Әрбір құрылыс алаңындағы ақпараттық қалқандар (жұмыстың сипаты мен ұзақтығы, жауапты тұлғалар, байланыстар, ШҚМ) ■ Әкімдіктердің хабарландыру тақталарындағы хабарландырулар, ал Шахтинск қаласы мен Қарағанды қаласының Сортировка ауданында – кіреберістерде және ПИК арқылы хабарландырулар ■ Әлеуметтік желілердегі жарияланымдар	■ Жұмыс кестесі ■ Қол жеткізуді уақытша шектеу және қозғалысты ұйымдастыру схемалары ■ Байланыс және ШҚМ	Әрбір алаңда жұмыс басталғанға дейін кемінде бір апта бұрын; жұмыс барысы бойынша жаңартылады	ЕРС-мердігер; әлеуметтік менеджер / ҚӨМ
	■ Жоба бойынша жұмыстарға байланысты электр энергиясының жоспарлы өшірілуі туралы Instagram, Компанияның сайты және WhatsApp/Telegram әкімдіктермен және ПИК чаттары арқылы хабарлама ■ Офлайн-хабарлама: әкімдіктерде және кіреберістерде баспа хабарландырулары, селолық округ әкімдері арқылы хабарландырулар және электрмен қоректендірілетін медициналық жабдыққа тәуелді үй шаруашылықтарымен тікелей байланыс (әкімдіктермен және әлеуметтік қызметтермен бірлесіп анықталған)	Электр энергиясын ажыратудың кестесі мен күтілетін ұзақтығы	Өшірілгенге дейін кемінде үш күн бұрын	Жұртшылықпен жұмыс бөлімі; АЭЖ диспетчерлік қызметтері
	Жоба бойынша жұмыстар барысында колл-орталық, әлеуметтік желілер және әкімдіктермен сөйлесу арқылы электр энергиясының авариялық өшірілуі туралы ақпарат; әкімдіктерді және әлеуметтік маңызы бар объектілерді ұзақ мерзімді өшіру туралы тікелей хабардар ету	Ажыратылу себебі және егер ол белгілі болса, күтілетін қалпына келтіру уақыты	Ақпараттың түсуіне қарай	АЭЖ диспетчерлік қызметтері; жұртшылықпен жұмыс бөлімі
	■ Құрылыс алаңдарының жанында орналасқан елді мекендердегі мектептердегі құрылыс алаңдарының жанында электр қауіпсіздігі және қауіпсіздік бойынша сабақтар ■ Шұңқырлар мен жұмыс аймақтарының ескерту белгілері мен қоршаулары	Қауіпсіздік туралы ақпарат	Құрылыс басталғанға дейін және құрылыс барысында	КЖ; ЕРС-мердігер

Мүдделі тұлғалар	Өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар	Ашылатын ақпарат	Мерзімдері/кезеңдері	Жауапты
	Компания сайтында, құрылыс алаңдарындағы және әкімдіктердегі плакаттарда, сондай-ақ консультациялық кездесулерде таратылатын парақшаларда ШҚМ туралы ақпаратты жариялау	ШҚМ рәсімі; шағымның нысаны	ЕҚДБ Директорлар кеңесі Жобаны қарағанға дейін (рәсімді жария ету); ШҚМ қаржылық жабылуға дейін іске қосылады; құрылыс басталғанға дейін жаңартылады және одан кейін өзекті күйде сақталады.	Әлеуметтік менеджер/ҚӨМ; ШҚМ жауапты
Құрылыс техникасының қозғалыс бағыттары бойындағы тұрғындар, ұйымдар мен кәсіпорындар	Құрылыс алаңдарына жақын және қозғалыс бағыттары бойында орналасқан шағын кәсіпорындардың тұрғындарымен және өкілдерімен жұмыс кестесі, қолжетімділікті ұйымдастыру, жол қозғалысы қауіпсіздігі шаралары және ШҚМ бойынша кездесулер	■ Құрылыс көлігінің қозғалысын ұйымдастыру жоспары (маршруттар мен кестелер) ■ Құрылыс алаңдарына қол жеткізуді шектеу туралы ақпарат	Құрылыс басталғанға дейін	EPC-мердігер; әлеуметтік менеджер / ҚӨМ
Жер иеленушілер және жер пайдаланушылар				
ӘЖ учаскелерінің бойындағы жер иелері мен жер пайдаланушылар, бейресми пайдаланушыларды қоса алғанда	Әкімдіктерге бекітілген жайылымдарды бейресми пайдаланушыларды қоса алғанда, жер иеленушілер мен жер пайдаланушыларды кадастрлық деректер бойынша әкімдіктер арқылы және далалық тексеру жолымен анықтау; осалдықтың скринингі; қозғалатын жер пайдаланушылардың тізілімін жасау	–	Жобалау барысында, жерді ресімдегенге дейін	ҚЖ күрделі құрылыс бөлімі; әлеуметтік менеджер / ҚӨМ
	■ Қозғалатын әрбір жер иеленушімен және жер пайдаланушымен тіреулерді трасса мен орнату орындары, ықтимал түзетулер, жерді тұрақты және уақытша пайдаланғаны және егістіктерді зақымдағаны үшін өтемақылар, сондай-ақ күзет аймағындағы шектеулер бойынша жеке консультациялар; жазбаша келісім ■ Ресми хабарландыруға қосымша жер беру бойынша әкімдіктің қоғамдық тыңдаулары туралы тікелей хабарлама	■ Жерді сатып алу, өтемақы төлеу және жерді уақытша пайдалану рәсімі ■ ШҚМ «жер мәселелері» санаты туралы ақпарат	Жерді ресімдегенге дейін және учаскедегі кез келген жұмыстар басталғанға дейін	ҚЖ күрделі құрылыс бөлімі; әлеуметтік менеджер / ҚӨМ

OFFICIAL USE

Мүдделі тұлғалар	Өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар	Ашылатын ақпарат	Мерзімдері/кезеңдері	Жауапты
	■ Қозғалатын үй шаруашылықтарындағы әйелдерді хабардар ету және олармен консультациялар, қажет болған жағдайда – жеке кездесулер			
	Учаскедегі жұмыстар басталғанға дейін мердігердің жұмыс кестесі туралы хабарлама (күні, ұзақтығы, техника маршруттары); учаскедегі жұмыстарды бастаудың және оны босатудың бірлескен актілері; Қалпына келтіруді тексеру	■ Жер учаскесіндегі жұмыс кестесі ■ Учаскедегі жұмыстарды бастау/учаскені босату актісінің нысаны	Учаскеде жұмыс басталғанға дейін кемінде екі апта бұрын; жұмыстар аяқталғаннан және қалпына келтірілгеннен кейін	ЕРС-мердігер; КЖ
	Қауіпсіздік пен қызмет көрсету талаптарын және жер пайдалануды шектеуді түсіндіру үшін учаскелері Жоба объектілерінің күзет аймақтарында орналасқан жер пайдаланушылармен кездесулер	Жер пайдаланушылар үшін қауіпсіздік пен қызмет көрсету талаптары мен шектеулер	Құрылыс басталғанға дейін және пайдалануға берілгенге дейін	ҚЖ; АЭЖ
Электр энергиясын тұтынушылар				
Есептегіштері ауыстырылатын тұтынушылар	Кіреберістердегі хабарландырулар, ПИК, Компанияның сайты мен әлеуметтік желілері арқылы есептегіштерді ауыстыру туралы алдын ала хабарлау Ескі есептегіштің соңғы көрсеткіштерін тұтынушымен бірге тіркеу және оның көшірмесін тұтынушыға беру Есепке алу деректерінің қалай пайдаланылатынын және қорғалатынын түсіндіру Көрсеткіштер мен есептеулер бойынша сұрақтар мен шағымдарды колл-орталық және Жобаның ШҚМ арқылы қарау	Ауыстыру кестесі мен тәртібі; тұтынушылардың ықтимал шығындары туралы ақпарат Соңғы көрсеткіштердің жазбасы Деректерді қорғау туралы ақпарат ШҚМ рәсімі	Әр үйде немесе көшеде ауыстыруға дейін кемінде екі апта бұрын Ауыстыру кезінде және ауыстырудан кейінгі алғашқы есептік кезеңдерде	ҚЖ өткізу қызметі; жұртшылықпен жұмыс бөлімі (колл-орталық); ШҚМ жауапты
Тұтынушылар - заңды тұлғалар	Тікелей қарым-қатынас жолымен электр энергиясын ажырату кестесін келісу	Жобаның кестесі; электр энергиясын ажырату кестесі	Электрмен жабдықтау шарттарына сәйкес алдын ала	АЭЖ диспетчерлік қызметтері
Әлеуметтік маңызы бар объектілер және мемлекеттік мекемелер	Жоспарлы ажыратулар туралы тікелей хабарлау, олардың мерзімдерін келісу және резервтік электрмен қоректендірудің болуын растау; мүмкіндігінше аса маңызды уақытта ажыратуға жол бермеу	Электр энергиясын ажыратудың кестесі мен ұзақтығы	Өшірілгенге дейін кемінде үш күн бұрын немесе электрмен жабдықтау шарттарына сәйкес	АЭЖ диспетчерлік қызметтері

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Мүдделі тұлғалар	Өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар	Ашылатын ақпарат	Мерзімдері/кезеңдері	Жауапты
Мемлекеттік органдар				
Мемлекеттік және реттеуші органдар	Билік органдарымен өзара іс-қимыл, соның ішінде: ■ рұқсат және келісім алу, жер беру және тарихи-мәдени сараптама жүргізу; ■ Жобадағы өзгерістер туралы билік органдарын хабардар ету; ■ ірі авариялық ажыратулар жағдайындағы бірлескен оқу-жаттығуларды қоса алғанда, электр энергиясын ажыратуды, қозғалысты ұйымдастыруды және төтенше жағдайларға ден қоюды келісу.	Ұлттық заңнаманың сақталуы туралы ақпарат; рұқсат беру рәсімдері шеңберінде талап етілетін Жоба туралы ақпарат	Жобалау, салу және пайдалануға беру кестесіне және рұқсат беру рәсімдеріне сәйкес	ҚЖ
Үкіметтік емес ұйымдар және азаматтық қоғам				
Тарифтер мен қалалық көгалдандыруға қызығушылық танытатын ҮЕҰ мен жұртшылық	■ Жоба және инвестициялық бағдарлама туралы ақпаратты Компания сайтында жариялау ■ Заңмен белгіленген тыңдаулар шеңберінде тарифтерді көтеру алдындағы консультациялар ■ Ағаштарды кесу және өсімдіктерді тазарту мақсаты, мерзімі мен көлемі туралы алдын ала ақпарат	■ Инвестициялық бағдарлама; тарифтер туралы ақпарат ■ Өсімдіктерді тазарту кестесі мен көлемі	■ Тарифтік тыңдаулардың кестесіне сәйкес ■ Өсімдіктерді тазалау бойынша жұмыстар басталғанға дейін	Жұртшылықпен жұмыс бөлімі
Табиғат қорғау және орнитологиялық ұйымдар	■ Биологиялық әртүрлілікке және құстарға әсерді бағалау нәтижелерін және ескертулерді ұсынуды шақыра отырып, құстар үшін қауіпсіз жобалау бойынша ұсынылатын шараларды ұсыну ■ Құстардың өлімі мониторингінің нәтижелерін ұсыну	■ Құстарға әсерін бағалауды және оларды қорғау жөніндегі шараларды қысқаша баяндау ■ Мониторинг нәтижелері	■ Алдын ала бағалау нәтижелері дайындалғаннан кейін және жобалау кезеңі аяқталғанға дейін ■ Пайдалануға берілгеннен кейін жыл сайын	Қоршаған ортаны қорғау жөніндегі ҚЖ маманы; әлеуметтік менеджер / ҚӨМ
Әйелдердің құқықтарын қорғаумен айналысатын ҮЕҰ	■ ГЗҚ мәселелері бойынша қолжетімді қолдау қызметтерін айқындау және оларға жіберу тәртібін келісу ■ Өтініш берушілердің өтініші бойынша ГЗҚ байланысты шағымдарды қарау кезінде	ШҚМ рәсімі	■ Құрылыс басталғанға дейін ■ Қажеттілігіне қарай	ГЗҚ мәселелері бойынша байланысатын тұлға

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Мүдделі тұлғалар	Өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар	Ашылатын ақпарат	Мерзімдері/кезеңдері	Жауапты
	делдалдар немесе қолдау ұйымдары ретінде қатысу			
Ішкі мүдделі тараптар, мердігерлер және олардың қызметкерлері				
ҚЖ персоналы	Қызметкерлерді Жоба, ШҚМ және қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі туралы хабардар ету	ШҚМ рәсімдері және қызметкерлердің шағымдарын қарау тетіктері; кездесу хаттамалары	Қаржылық жабылуға дейін, одан әрі тоқсан сайын	Кадрлар бөлімі; әлеуметтік менеджер / ҚӨМ
Мердігерлердің персоналы	■ Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі, мінез-құлық кодексі (ГЗҚ қоса алғанда), ЕҚ және ҚТ қағидалары және халықтың қауіпсіздігі, жалдау шарттары және жұмыспен қамту аяқталғаннан кейін іс-қимыл тәртібі бойынша кіріспе нұсқама және нұсқама ■ Құрылыс алаңдарындағы және қызметкерлер тұратын жерлердегі ақпараттық тақталардағы қысқаша ақпарат	Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмінің рәсімі; мінез-құлық кодексі	Жұмылдыру кезінде, жұмыс басталғанға дейін, одан әрі ай сайын	ЕРС-мердігер; ҚЖ
Күзет қызметкерлері	Мінез-құлық кодексі, адам құқықтары, күш қолдану және қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жасау жөніндегі нұсқамалар	Күзетке қойылатын талаптар	Жоба объектілерінде жұмыс басталғанға дейін, одан әрі жыл сайын	ҚЖ; күзет ұйымы
Мердігерлер және жеткізу тізбегі	Сатып алулар мен тендерлер туралы ақпаратты Компания сайтында жариялау; тендерлік құжаттамадағы экологиялық және әлеуметтік талаптар	Сатып алу рәсімдері; Жоба бойынша сатып алу кестесі	Сатып алу рәсімдеріне және кестеге сәйкес	ҚЖ сатып алулар бөлімі
БАҚ және кредиторлар				
БАҚ	Жобаның негізгі кезеңдері туралы баспасөз хабарламалары	Жобаның іске асырылу барысы туралы ақпарат	Түйінді кезеңдерде (қаржыландыру, құрылысты бастау, пайдалануға беру)	Жұртшылықпен жұмыс бөлімі
ЕҚДБ	Жобаның іске асырылуы және МТӨІЖ іске асыруды және шағымдарды қарауды қоса алғанда, экологиялық және әлеуметтік көрсеткіштер туралы есептілік	Жыл сайынғы экологиялық және әлеуметтік есеп	Жыл сайын; маңызды шағымдар мен елеулі инциденттер туралы - қаржыландыру туралы келісімге сәйкес	ҚЖ

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

6. ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАСТЫРУ МЕХАНИЗМІ

6.1 Мақсаты мен принциптері

Жобаның шағымдарын қарау механизмінің (ШҚМ) мақсаты - Жоба бойынша қызметке байланысты мүдделі тараптардың қауіптер мен шағымдарын қабылдау, бағалау және реттеу. Жергілікті қоғамдастықтарды, жер иеленушілер мен жер пайдаланушыларды, тұтынушыларды және жұртшылықтың басқа да өкілдерін қоса алғанда, ШҚМ барлық сыртқы мүдделі тараптарға қолжетімді және тегін болып табылады. Ол шағымдардың мынадай санаттарын қамтиды: жер мәселелері, уақытша жер пайдалану және өтемақылар; құрылыстың әсері (шу, шаң, көлік қозғалысы, қол жетімділікті шектеу, мүлік пен егістіктің зақымдануы, аумақты қалпына келтіру); халықтың денсаулығы мен қауіпсіздігі; Жобаға байланысты электр энергиясын ажырату; Жоба аясында есептегіштерді ауыстыруға байланысты көрсеткіштер мен есептеулер; Компания персоналының, мердігерлердің және ГЗҚ қоса алғанда күзетшілердің мінез-құлқы; өсімдіктерді тазарту және биологиялық әртүрлілік; өзге де мәселелер. ШҚМ ЕҚДБ мынадай негізгі қағидаттары мен талаптарына сәйкес жұмыс істейтін болады:

- шағымдарды қарауды үйлестіру үшін жауапты адамды (ШҚМ жауапты), топты немесе бөлімшені тағайындау;
- шағымдардың алынғанын растаудың және оларды қараудың белгіленген мерзімдері;
- құпиялылықты қамтамасыз ету, шағымдарды қабылдау, қарау және реттеу үшін практикалық тетіктер мен жеткілікті ресурстар;
- ШҚМ болуы және оған Компанияның сайты арқылы қол жеткізу туралы жалпыға бірдей қолжетімді ақпарат, Жобаның баспа ақпараттық материалдары, құрылыс алаңдарындағы ақпараттық қалқандар және Компания өкілдері.[5]

Тиісті халықаралық тәжірибеге сәйкес ШҚМ гендерлік зорлық-зомбылық пен қудалау (ГЗҚ) жағдайларын қарау кезінде қол жетімділік, жасырын, қудалауға жол бермеу, құпиялылық пен сыпайылық қағидаттарын сақтайтын болады. Осы бөлімде сипатталған ШҚМ ГЗҚ байланысты шағымдарды қоса алғанда, шағымдардың барлық түрлерін қамтиды және шағымдарды жасырын беруге мүмкіндік береді. ШҚМ пайдалану өтініш берушілерді сот немесе әкімшілік қорғау үшін жүгіну құқығынан айырмайды.

Осындай нәзік мәселелерге қауіпсіз және тиісті ден қоюды қамтамасыз ету үшін ҚЖ тиісті оқытудан өткен қызметкерді ГЗҚ мәселелері бойынша байланыс жасаушы тұлға етіп тағайындайды. Ол өтініш берушілермен ГЗҚ мәселелері бойынша өзара іс-қимыл жасауға және мұндай шағымдардың қауіпсіз, құпия және зардап шеккендердің мүдделерін ескере отырып қабылдануына және қаралуына жауап береді.

ГЗҚ байланысты барлық шағымдар қатаң құпиялылық жағдайында қаралатын болады. Өтініш берушілердің жеке басы қорғалады, қудалауға жол берілмейді. Қажет болған жағдайда және зардап шеккендердің келісімімен ГЗҚ жағдайлары әйелдердің, заңгерлердің, психологтардың және балаларды қорғау жөніндегі мамандардың құқықтарын қорғаумен айналысатын ҮЕҰ қоса алғанда, білікті қызметтер берушілерге берілетін болады. Мұндай жағдайларды тек оқытылған персонал ғана қарайтын болады, ал елеулі оқыс оқиғалар туралы тиісті мемлекеттік органдарға хабарлануы мүмкін. Мұндай тәсіл Компанияның барлық мүдделі тараптар үшін қауіпсіз, инклюзивті және құрметті орта құруға бейілділігін нығайтады.

ШҚМ рәсімі мен шағым нысаны осы МТӨІЖ-мен бірге ЕҚДБ Директорлар кеңесі Жобаны қарағанға дейін жарияланады; ШҚМ ЕҚДБ қаржыландыруы бойынша қаржылық жабылуға дейін іске қосылуы тиіс. Жер мәселелері бойынша шағымдар санаты қаржылық жабылуға дейін және жерді ресімдеу жөніндегі жер пайдаланушылармен кез келген консультациялар басталғанға

[5] Шағымдарды басқару, әдістемелік нұсқаулық, ЕҚДБ, 2012 ж.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

дейін жұмыс істеуі тиіс; құрылыс жұмыстарына байланысты шағымдар санаттары және мердігерлердің шағымдарды қарау тәртібін ШҚМ-ге біріктіру құрылыс басталғанға дейін енгізілуі тиіс.

6.2 Шағымдарды беру

Мүдделі тараптар шағымдар мен сұрау салуларды мынадай арналар арқылы бере алады:

- жеке: Компания кеңсесінің қабылдау бөлмесінде (Қарағанды қ., Мұқанов к-сі, 57/3), апта сайынғы азаматтарды қабылдау кезінде және жергілікті қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жөніндегі әлеуметтік менеджерді/маманды қоса алғанда, Компания өкілдерімен кездесу кезінде, ол тұрғындардан консультациялар барысында алынған барлық шағымдарды тіркейтін және қадағалайтын болады;
- телефон арқылы: ҚЖ +7 (7212) 50-60-70 тәулік бойы жұмыс істейтін колл-орталығы арқылы немесе Компания сайтында жарияланған аудандар бойынша хабарласу үшін байланыс нөмірлері арқылы; немесе әлеуметтік менеджерге/жергілікті қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жөніндегі маманға немесе ГЗҚ мәселелері бойынша байланысатын тұлғаға қоңырау шалу арқылы (4-кесте);
- онлайн: ҚЖ сайтында онлайн-қабылдау арқылы немесе *zharyk@kzharyk.kz* электрондық пошта арқылы;
- жазбаша: 1-қосымшада немесе еркін нысанда келтірілген шағым нысанын пайдалана отырып, пошта арқылы немесе Қарағанды қаласы, Мұқанов көшесі, 57/3, 100008 мекенжайы бойынша жеке өзі; шағымдардың нысандары сондай-ақ 5.1-бөлімде санамаланған әкімдіктерде және құрылыс алаңдарында қолжетімді болады; Толтырылған нысандарды ҚЖ өкілдеріне тікелей тапсыруға немесе Компанияның кеңсесінде, тиісті әкімдіктерде және жұмыс істеп тұрған құрылыс алаңдарында орналасқан шағымдарды жинауға арналған жәшіктерге, оның ішінде анонимді түрде, салуға болады.
- делдалдар арқылы: әкімдіктер мен ауылдық округ әкімдері, қоғамдастық көшбасшылары, ПИК, жергілікті ҮЕҰ, оның ішінде әйелдердің құқықтарын қолдайтын ҮЕҰ және қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жөніндегі мердігер қызметкерлері.

Құрылыс жұмыстарына байланысты және мердігерлер алған шағымдар бір жұмыс күні ішінде тіркеліп, ҚЖ ШҚМ жауапты адамға беріледі және Жобаның шағымдарын тіркеу журналына енгізіледі. Мердігерлер шағымдарды ҚЖ келісімінсіз жаппайды.

Жасырын және құпия шағымдар қаралатын болады. Егер шағым телефон арқылы немесе делдал арқылы берілсе, өтініш берушіден нәтижені оған хабарлаудың басым тәсілі туралы сұралатын болады. Шағым беру үшін пайдалануға болатын шағым нысанының үлгісі 1-қосымшада келтірілген. Бұл мүмкіндіктер ШҚМ қоғамдастықтың барлық мүшелері үшін, осал топтарды қоса алғанда, қолжетімді, инклюзивті және ыңғайлы етуге арналған.

6.3 Тіркеу және алғанын растау

ШҚМ жауапты тұлға Жобаға байланысты және кез келген арна бойынша алынған барлық шағымдар мен сұрау салуларды 6.1-бөлімге сәйкес санат бере отырып, Жобаның шағымдарын тіркеу журналына (2-қосымша) енгізуді, сондай-ақ байланыс деректерін көрсеткен барлық өтініш берушілерге алғанын растауды жіберуді қамтамасыз етеді. Шағымды алғаннан кейін үш күн ішінде өтініш берушіге шағымның сәйкестендіру нөмірі және жауаптың күтілетін мерзімі көрсетілген хабарлама жіберіледі.

Егер шағым жазатайым оқиғаға, қауіпсіз жағдайға немесе халықтың қауіпсіздігіне байланысты басқа мәселеге қатысты болса (мысалы, зақымдалған сым, ашық электр қондырғысы немесе

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

қоршалмаған шұңқыр), ол дереу диспетчерлік қызметке және жауапты персоналға беріледі, ал алғанын растау сол күні жіберіледі. ШҚМ процесі 2-суретте көрсетілген.

6.4 Қарастыру және жауап

Шағымдар тиісті бөлімшеге немесе мердігерге қарау үшін жіберіледі, ол өтініш берушінің сол жерге баруын және онымен кездесуін қамтуы мүмкін. Егер нәзік мәселелер, оның ішінде ГЗҚ байланысты мәселелер көтерілсе, байланыс жасаушы тұлға ГЗҚ мәселелері бойынша әрбір жағдайды нәзік және құпия қарауды қамтамасыз етеді.

Жазатайым оқиғалар мен қауіпсіздікті қоспағанда, барлық шағымдар қаралады және оларға жауап алынған күннен бастап күнтізбелік 15 күн ішінде беріледі. Егер қосымша уақыт талап етілсе, өтініш берушіге себептері және жауаптың күтілетін күні туралы жазбаша хабарланады; ұзарту тағы 15 күнтізбелік күннен аспайды. Жазатайым оқиғаларға немесе қауіпсіздіктің басқа да проблемаларына әкеп соғуы мүмкін мән-жайларға қатысты шағымдар қысқа мерзімде қаралатын болады.

Шағым бойынша шешім өтініш беруші таңдаған форматқа байланысты жазбаша немесе ауызша нысанда өтініш берушіге жеткізіледі; кез келген жағдайда Компания шешімді шағымдарды тіркеу журналына тіркейді. Жасырын шағымдарға жауаптар келісілген арналар арқылы хабарланады немесе егер орынды болса, жергілікті әкімдіктердің хабарландыру тақталарында немесе Компанияның сайтында орналастырылады.

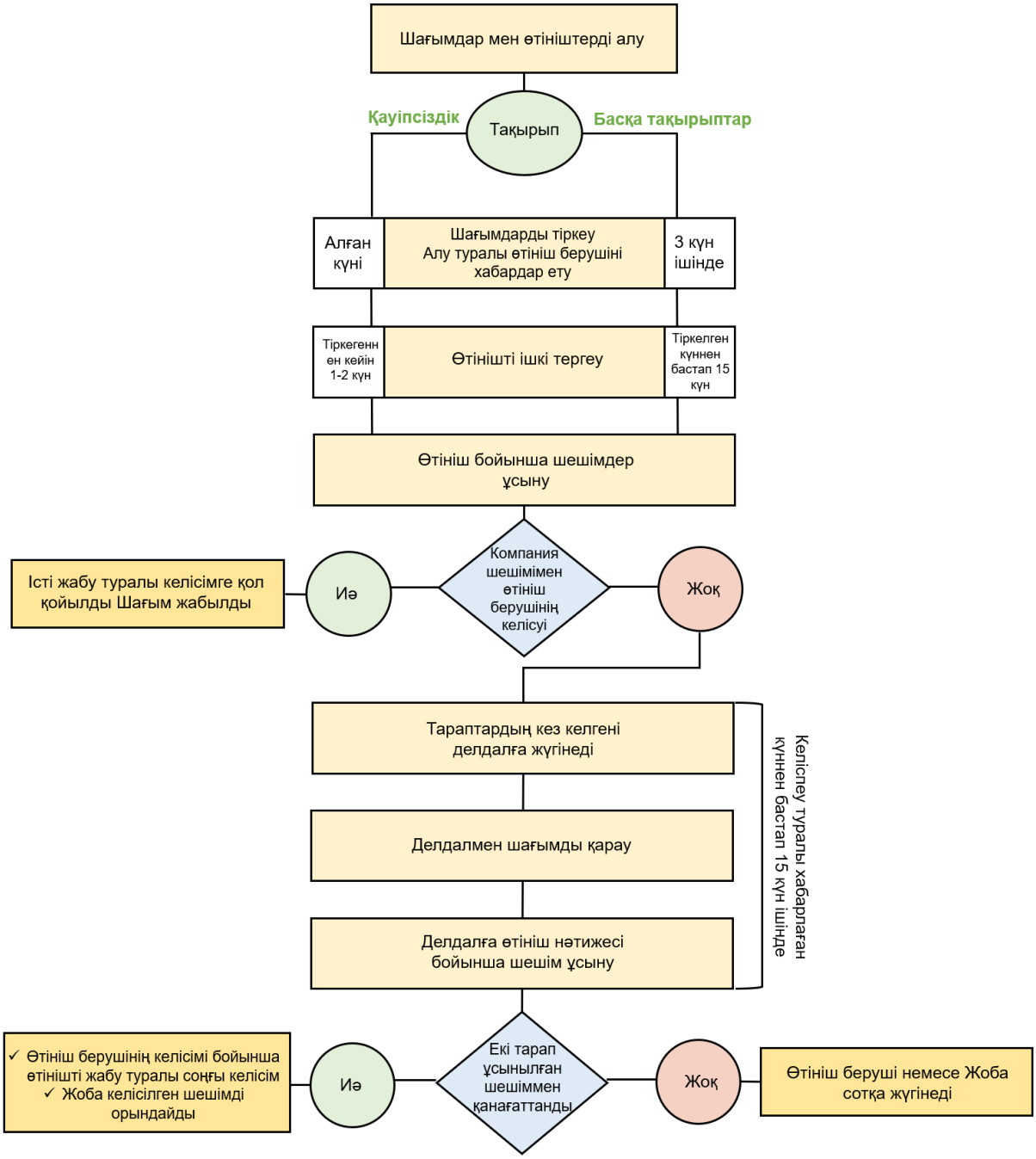
6.5 Реттеу, шағымдану және жабу

Егер шағым негізделсе, өтініш берушіге шешім және оның орындалу мерзімі ұсынылады, сондай-ақ ұсынылған шешіммен келісу туралы өтінішке қол қою ұсынылады. Егер өтінім беруші ұсынылған шешімге қанағаттанбаса, келісімге қол жеткізілгенге дейін делдалдың немесе тәуелсіз сарапшылардың қатысуымен қосымша консультациялар жүргізілуі мүмкін. Егер өтініш беруші бұрынғысынша қанағаттандырылмаса, ол сотты қоса алғанда, дауларды шешудің сыртқы тетіктеріне жүгіне алады.

Егер екі тарапты қанағаттандыратын шешімге қол жеткізілсе және орындалса немесе іс сотқа берілсе, шағым жабық болып есептеледі. Тіркеу журналында әрбір шағымды қарау нәтижесі және оның жабылу күні тіркелетін болады.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE



2-сурет. Шағымдарды қарау механизмі (ШҚМ) процесінің схемасы

Мүдделі тараптар, сондай-ақ олардың пікірінше, зиян келтірген немесе келтіруі мүмкін ЕҚДБ қаржыландыратын жобаларға қатысты жеке тұлғалар мен ұйымдардың шағымдарын қарайтын ЕҚДБ Жобалары есептілігінің тәуелсіз механизміне (ЖЕТМ) шағым бере алады.[6]

6.6 Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі

ЭӘТ 2 сәйкес ҚЖ ЕҚДБ қаржыландыруы бойынша қаржылық жабылуға дейін өз қызметкерлері мен мердігерлердің қызметкерлеріне қолжетімді құпия ШҚМ енгізеді. Ол жасырын шағым беруге және қудалаудан қорғануға мүмкіндік береді. Мердігерлер өз қызметкерлері үшін жеке ШҚМ

[6] https://www.ebrd.com/home/what-we-do/projects/independent-project-accountability-mechanism/submit-a-complaint.html

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

құрып, оларды кіріспе нұсқама кезінде және құрылыс алаңдары мен тұрғын үй-жайлардағы ақпараттық тақталар арқылы екі механизм туралы хабардар етеді, сондай-ақ шағымдар туралы ҚЖ-ға хабарлайды. Қызметкерлер Жобаның ШҚМ-ін де пайдалана алады.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

7. ЖОСПАР БОЙЫНША ІСКЕ АСЫРУ, МОНИТОРИНГ ЖӘНЕ ЕСЕПТІЛІК

Осы Жоспарды тиімді іске асыру үшін оны іске асыру және оны басқару үшін қажетті құзыреті бар персоналды тағайындау және жеткілікті ресурстар бөлу маңызды.

7.1 Рөлдер мен міндеттер

Компания Жобаны іске асыруға және қолданылатын экологиялық және әлеуметтік талаптардың сақталуына жалпы жауапты болады. Жобаны дайындау және ақпаратты жариялау кезеңінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау, ақпаратты ашу және сыртқы коммуникациялар бойынша іс-шараларды Қоғаммен байланыс бөлімі үйлестіреді.

Кеңсе меңгерушісі шағымдарды қарау тетігінің (ШҚТ) жауапты тұлғасы ретінде әрекет етеді және шағымдарды тіркеуді, қадағалауды және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді. Техникалық мамандар мен тиісті өндірістік бөлімшелер қажет болған жағдайда мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау іс-шараларына, консультациялар өткізуге және Жобаға қатысты өтініштерге жауап дайындауға қолдау көрсетеді. Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін КЖ МТӨЖ-ді күнделікті іске асыруға және жергілікті халықпен өзара іс-қимыл жасау функцияларын орындауға жауапты қызметкерлерді тағайындайды. Құрылыс мердігерлері қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл бойынша қызметкерлерді тағайындайды және олардың шарттарында көзделген өзара іс-қимыл және шағымдарды қарау бойынша міндеттемелерді орындайтын болады.

Төменде көрсетілген байланыс тұлғалары (4-кесте) ұлттық заңнамаға және ЕҚДБ-ның Экологиялық және әлеуметтік саясатына сәйкес Жобаға қатысты өтініштер мен шағымдарды қабылдауға және оларға жауап беруді үйлестіруге жауапты болады. Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін бұл тізім қажет болған жағдайда мүдделі тараптармен және жергілікті халықпен өзара іс-қимыл жасауға тағайындалған қосымша қызметкерлермен, сондай-ақ мердігерлердің жергілікті халықпен байланыс жөніндегі өкілдерімен толықтырылады. МТӨІЖ іске асыру жөніндегі рөлдер мен міндеттер 5-кестеде қысқаша берілген.

4-кесте: Байланыс ақпараты

ТАӘ	Лауазымы / рөлі	Мекенжайы	Телефон	Электронды пошта
Әсем Қазыбаева	Кеңсе басшысы / жергілікті халықпен өзара іс-қимыл жөніндегі жауапты тұлға / шағымдарды қарау механизмі (GRM) жөніндегі менеджер	Қарағанды қ., Мұқанов көшесі, 57/3	+7 (7212) 983-598	Kanc-Head@kzharyk.kz
Анастасия Жүніспекова	Еңбек және кадрлар бөлімінің басшысы / әлеуметтік мәселелер жөніндегі менеджер / гендерлік зорлық-зомбылық пен құдалау мәселелері бойынша жауапты тұлға (GBVH)	Қарағанды қ., Мұқанов көшесі, 57/3	+7 (7212) 983-533	otr@kzharyk.kz
Марина Галяс	Қоғаммен байланыс жөніндегі маман	Қарағанды қ., Мұқанов көшесі, 57/3	+7 (7212) 50-60-70; +7 (7212) 40-50-60	press@kzharyk.kz
Сергей Котляров	Техникалық мәселелер бойынша байланыс тұлғасы	Қарағанды қ., Мұқанов көшесі, 57/3	+7 701 908 81 82	PTS-11@kzharyk.kz
Талғат Исмағамбетов	Экологиялық мәселелер бойынша байланыс тұлғасы	Қарағанды қ., Мұқанов көшесі, 57/3	+7 701 400 27 27	PTS-1@kzharyk.kz

Ы

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

5-кесте: Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарын іске асыру жөніндегі рөлдер мен міндеттер

Рөлі	Негізгі міндеттері
Жоба басшысы	■ Ұлттық заңнамаға және кредитордың талаптарына сәйкес Жобаны іске асыру үшін жалпы жауапты болады. ■ МТӨІЖ іске асыру үшін жеткілікті кадрлық, қаржылық және техникалық ресурстар бөлуді қамтамасыз етеді. ■ МТӨІЖ мен ШҚМ тиімді іске асырылуын бақылайды және олардың тиімділігін үнемі бағалайды. ■ Кредитордың талаптарына сәйкес еңбек қатынастары мен еңбек жағдайларын, гендерлік теңдікті, адам құқықтарын, халықтың денсаулығы мен қауіпсіздігін басқаруды қамтамасыз етеді. ■ Мердігерлерді қадағалауды жүзеге асырады және олардың өзара іс-қимыл және шағымдарды қарау жөніндегі міндеттемелерін орындауын қамтамасыз етеді. ■ ЭжӨ мәселелері жөніндегі Жобаның үйлестірушісімен және жергілікті қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жөніндегі әлеуметтік менеджермен/маманмен өзара тығыз іс-қимыл жасайды.
Әлеуметтік менеджер/жергілікті қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жөніндегі маман	■ МТӨІЖ іске асырады және жаңартады және қозғалатын жер пайдаланушылардың тізілімін қоса алғанда, мүдделі тараптардың тізілімін жүргізеді. ■ Әкімдіктермен, жергілікті көшбасшылармен және ҮЕҰ өзара іс-қимыл жасайды және осы МТӨІЖ сәйкес жергілікті қоғамдастықтармен және жер пайдаланушылармен консультациялар өткізеді. ■ Компания сайтында және офлайн-арналар арқылы Жоба туралы ақпаратты уақтылы ашуды қамтамасыз етеді. ■ Өзара іс-қимыл барысында алынған шағымдарды қадағалайды және олардың реттелуін бақылайды. ■ Өзара іс-қимыл және шағымдар туралы тоқсан сайынғы және жыл сайынғы есептерді дайындайды.
ШҚМ жауапты (кеңсе меңгерушісі)	■ Жобаға байланысты барлық шағымдарды шағымдарды тіркеу журналына тіркеуді және оларды жауапты бөлімшелер мен мердігерлерге жіберуді қамтамасыз етеді. ■ Алудың уақтылы расталуын, қаралуын және белгіленген мерзімде жауапты қамтамасыз етеді. ■ Шағымдардың құпия қаралуын қамтамасыз етеді және шағымдарды санаттары мен орналасқан жері бойынша талдайды.
ГЗҚ мәселелері бойынша байланысушы тұлға	■ Әйелдер мен ГЗҚ зардап шеккендер үшін байланыс жасаушы тұлға ретінде әрекет етеді және осындай шағымдарды, оның ішінде жасырын шағымдарды уақтылы, құпия және зардап шеккендердің мүдделеріне бағдарланған қарауды қамтамасыз етеді. ■ Қолдау қызметтеріне және ҮЕҰ жіберу тәртібін қолдайды. ■ Компания персоналы және мердігерлер үшін кадрлар бөлімімен бірлесіп, ГЗҚ бойынша ақпараттық материалдар әзірлейді. ■ Қажет болған жағдайда зардап шеккендерге, куәгерлерге және/немесе бұзушылықтар туралы хабарлайтын адамдарға тұрақты қолдау көрсетеді, сондай-ақ ГЗҚ тәуекелдерін қадағалайды және олар туралы есеп береді.
Жұртшылықпен байланыс және АЭЖ диспетчерлік қызметтері бөлімі	■ Жоба туралы ақпаратты сайтқа және әлеуметтік желілерге жариялайды және колл-орталықтың жұмысын қамтамасыз етеді. ■ Тұтынушыларды, әкімдіктерді және әлеуметтік маңызы бар объектілерді электр энергиясының жоспарлы және авариялық өшірілуі туралы хабардар етеді.
ЕРС-мердігерлер	■ Қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жасау жөніндегі қызметкерлерді тағайындайды және хабарлау, ақпараттық қалқандарды орналастыру және шағымдарды қарау жөніндегі талаптарды орындайды.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Рөлі	Негізгі міндеттері
	■ Алынған шағымдарды бір жұмыс күні ішінде ҚЖ береді. ■ Қызметкерлердің мінез-құлық кодексін сақтауын және оларды қызметкерлердің шағымдарын қарау тетігі туралы хабардар етуді қамтамасыз етеді.

7.2 Мониторинг және есептілік

Компания, атап айтқанда, мынадай көрсеткіштерді пайдалана отырып, осы МТӨІЖ іске асырылуына және ШҚМ тиімділігіне мониторингті жүзеге асыратын болады:

- елді мекендер бойынша өткізілген консультациялық кездесулердің саны және қатысушылардың саны (жынысы бойынша бөле отырып);
- анықталған қамтылған жер иеленушілер мен жер пайдаланушылардың, олармен жүргізілген консультациялар мен қол қойылған келісімдердің саны, сондай-ақ учаскеге кіру/учаскені босату туралы қол қойылған актілердің саны;
- Жобаға байланысты электр энергиясын жоспарлы ажырату саны және кемінде үш күн бұрын, оның ішінде офлайн-арналар арқылы хабарланған ажырату үлесі;
- алдыңғы кезеңмен салыстыруды қоса алғанда, есепті кезеңде тіркелген, жабылған және қарауда жатқан шағымдар мен сұрау салулардың саны;
- ГЗҚ байланысты шағымдарды қоса алғанда, санаттар, елді мекендер, кіші жобалар және беру арналары бойынша шағымдар саны (иесіздендірілген түрде);
- алуы үш күн ішінде расталған шағымдардың және күнтізбелік 15 және 30 күн ішінде реттелген шағымдардың үлесі;
- бір тақырып бойынша немесе бір мүдделі тараптан қайталама шағымдардың саны және медиацияға немесе сотқа берілген шағымдардың саны.

Әлеуметтік менеджер/жергілікті қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жөніндегі маман қайталанатын проблемалар мен қабылданған түзету шараларын талдай отырып, құрылыс кезеңінде өзара іс-қимыл мен шағымдар туралы тоқсан сайынғы ішкі есептерді дайындайтын болады. Компания жыл сайын ЕҚДБ алдында осы МТӨІЖ іске асырылуы туралы және өзінің жыл сайынғы экологиялық және әлеуметтік есебі шеңберінде шағымдар туралы есеп беретін болады және қаржыландыру туралы келісімге сәйкес кез келген маңызды шағымдар немесе елеулі инциденттер туралы ЕҚДБ жедел хабардар ететін болады. Компания сондай-ақ жыл сайын өз сайтында осы МТӨІЖ іске асырылуы туралы есепті, оның ішінде МТӨІЖ жаңартулары, өзара іс-қимыл бойынша өткізілген іс-шаралар, тартылған мүдделі тараптар, шағымдар статистикасы, сондай-ақ қол жеткізілген уағдаластықтар мен нәтижелер туралы ақпаратты жариялайтын болады.

7.3 МТӨІЖ қайта қарау және өзектендіру

МТӨІЖ Жобаның бүкіл өмірлік циклі бойында пайдаланылатын «қолданыстағы» құжат болып табылады. Ол Жоба шарттарының өзгеруі, жаңа талаптар, жаңа мүдделі тараптарды анықтау, өзара іс-қимыл жөніндегі әдістер мен іс-шараларды қайта қарау, жауапты персоналды ауыстыру және Жобаның тәуекелдерін басқару және шағымдарды қарау процесін түзету сияқты елеулі өзгерістерді ескере отырып, қажеттілігіне қарай жаңартылатын болады. Кез келген жағдайда МТӨІЖ жобалау құжаттамасын әзірлегеннен және әсер ету скринингінің нәтижелерін алғаннан кейін, сондай-ақ құрылыс басталғанға дейін жаңартылатын болады.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

МТӨІЖ мен ШҚМ қайта қарау қажеттілігі тәуелсіз аудиттер немесе мүдделі тараптармен талқылаулар барысында да анықталуы мүмкін. МТӨІЖ үздіксіз жетілдіру процесі шеңберінде жыл сайын қайта қаралатын болады.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

1 ҚОСЫМША. ШАҒЫМ ТҮРІ

Құжат нөмірі: *Компания қызметкері толтырады*	
ТАӘ *Ескертпе: осы нысанды бере отырып, Сіз өзіңіздің дербес деректеріңізді сіздің шағымыңызды/өтінішіңізді қарауға және реттеуге қатысатын уәкілетті үшінші тұлғаларға беруге келісім береміз*	Аты-жөні _____ □ Құпиялылықты қамтамасыз етуді сұраймын □ Құпиялылық талап етілмейді
Байланыс деректері *Ескертпе: байланыстың таңдаулы тәсілін көрсетіңіз (пошта, телефон, электронды пошта)*	□ Мекенжайы_____ Телефон нөмірі / электронды пошта □ _____ _____
Тілдесу тілін таңдау	☐ қазақ ☐ орыс ☐ Басқа (көрсетіңіз) _____
Оқиғаның/шағымның қысқаша сипаттамасы: Сізді не алаңдатады/шағымның мәні неде? Не болды? Бұл қайда және қашан болды? Кіммен болды? Мәселе неге алып келді?	
Оқиға/шағым күні	*Күнін (айын, жылын) көрсетіңіз*
	☐ **Бір рет (күні)** ☐ **Бірнеше рет болған (қанша рет?):** ☐ **Қазіргі уақытта орын алуда (ағымдағы мәселе)**
Сіздің ойыңызша, мәселені шешу үшін не істеу керек?	
Қолы: *Күні:* Осы нысанды zharyk@kzharyk.kz мекенжайына немесе пошта арқылы жіберіңіз: Қарағанды қ., Мұқанов көшесі, 57/3, 100008, немесе оны ҚЖ кеңсесіне немесе жергілікті әкімдікке беріңіз	

OFFICIAL USE

2 ҚОСЫМША: ШАҒЫМДАРДЫ ТІРКЕУ ЖУРНАЛЫНЫҢ НЫСАНЫ

Шағымды алған күн	Өтініш берушінің ТАӘ	Өтініш берушінің байланыс деректері	Шағымды беру арнасы	Шағым санаты (6.1 бөлім)	Шағым сипаты	Реттеуге жауапты	Ұсынылатын шешім	Шешімді хабарлау күні	Статус