AL USE



План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Программа модернизации распределительных электрических сетей ТОО «Караганды Жарык» в Карагандинской области, Республика Казахстан

Проект для утверждения КЖ и раскрытия

Редакция: 2.0

Ноябрь 2026 г.

AL USE

ENSOR
MANAGEMENT CONSULTANTS

Сведения о документе

Название	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
Проект	Программа модернизации распределительных электрических сетей ТОО «Караганды Жарык» в Карагандинской области, Республика Казахстан
Дата	Ноябрь 2026 г.
Редакция	2.0

OFFICIAL USE

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ **1**

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ **2**

1. ВВЕДЕНИЕ **3**

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА **4**

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТУ **7**

3.1 Требования законодательства Республики Казахстан к участию общественности и раскрытию информации 7

3.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития 8

4. ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН **10**

4.1 Выявление и анализ заинтересованных сторон 10

4.2 Текущее взаимодействие КЖ с заинтересованными сторонами 20

Взаимодействие со СМИ и публикация информации на сайте и в социальных сетях 20

Рассмотрение запросов и жалоб 20

Информирование потребителей о плановых и аварийных отключениях электроэнергии 21

Общественные слушания 21

Информирование заинтересованных сторон о строительных работах 21

Взаимодействие с землевладельцами и землепользователями 22

Информирование об электробезопасности 22

5. ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ **23**

5.1 Информация, подлежащая раскрытию, и места ее размещения 23

5.2 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации 23

6. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ **31**

6.1 Цель и принципы 31

6.2 Подача жалоб 32

6.3 Регистрация и подтверждение получения 32

6.4 Рассмотрение и ответ 33

6.5 Урегулирование, обжалование и закрытие 33

6.6 Механизм рассмотрения жалоб работников 35

7. РЕАЛИЗАЦИЯ, МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПЛАНУ **36**

7.1 Роли и обязанности 36

7.2 Мониторинг и отчетность 38

7.3 Пересмотр и актуализация ПВЗС 39

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ЖАЛОБЫ 40

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ 41

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка
АСКУЭ/AMI	Автоматизированная система коммерческого учета электроэнергии / Advanced Metering Infrastructure (усовершенствованная инфраструктура учета)
СВС	Специалист по взаимодействию с местными сообществами
ЭиС	Экологические и социальные
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ОВОС	Оценка воздействия на окружающую среду
EPC	Проектирование, закупки и строительство (подряд «под ключ»)
ПЭСМ	План экологических и социальных мероприятий
ЭСКП	Экологическая и социальная комплексная проверка
ЭСТ	Экологическое и социальное требование
ГНД	Гендерное насилие и домогательства
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
ОК	Отдел кадров
КТБ	Ключевая территория биоразнообразия
НМПП	Независимый механизм подотчетности проектов (ЕБРР)
КСК	Кооператив собственников квартир (жилищный кооператив)
ККС	ТОО «Казахстанские коммунальные системы»
КЖ	ТОО «Караганды Жарык»
кВ	Киловольт
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
НПО	Неправительственная организация
НТР	Нетехническое резюме
ВЛ	Воздушная линия электропередачи
ОТ и ТБ	Охрана труда и техника безопасности
PR	Связи с общественностью
РЭС	Районные электрические сети (территориальное сетевое подразделение)
SCADA	Система диспетчерского управления и сбора данных
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПС	Подстанция

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

1. ВВЕДЕНИЕ

Программа модернизации распределительных электрических сетей ТОО «Караганды Жарык» в Карагандинской области, Республика Казахстан («Проект») предусматривает модернизацию электросетевой инфраструктуры ТОО «Караганды Жарык» («КЖ» или «Компания») в целях повышения надежности электроснабжения потребителей. Европейский банк реконструкции и развития («ЕБРР» или «Банк») рассматривает возможность предоставления КЖ финансирования для Проекта. Предполагается, что финансирование будет направлено на поддержку инвестиционной программы КЖ[1], которая вносит вклад в реализацию Национального проекта «Модернизация энергетического и коммунального секторов»[2].

КЖ осуществляет передачу и распределение электроэнергии в городе Караганде и значительной части Карагандинской области и обслуживает около 300 000 потребителей. Компания входит в группу «Казахстанские коммунальные системы» (ККС) и следует корпоративным стандартам и требованиям, установленным ККС, в том числе в области управления экологическими и социальными аспектами.

Настоящий документ представляет собой План взаимодействия с заинтересованными сторонами («ПВЗС» или «План»), подготовленный для Проекта. В нем описано, каким образом общественность, в особенности местные сообщества, землевладельцы и землепользователи, а также другие заинтересованные стороны будут информироваться о Проекте и получат возможность высказать свое мнение и опасения и внести вклад в его подготовку, а также каким образом будут приниматься и рассматриваться жалобы.

ПВЗС подготовлен на основе экологической и социальной комплексной проверки (ЭСКП) Проекта, проведенной для ЕБРР независимым консультантом в сентябре – октябре 2026 года, включая посещение объектов Проекта 8-10 сентября 2026 года, и согласуется с мероприятиями по взаимодействию с заинтересованными сторонами и рассмотрению жалоб, предусмотренными Планом экологических и социальных мероприятий (ПЭСМ) Проекта.

ПВЗС является «живым» документом. Он будет обновляться по мере реализации Проекта, в частности после появления проектной документации, сведений о потребности в земельных участках и графиков строительства, с учетом потребностей и особенностей текущего взаимодействия с заинтересованными сторонами.

[1] Инвестиционные программы КЖ опубликованы на сайте Компании: https://www.k-zharyk.kz/ru

[2] Утвержден постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 декабря 2024 года № 1102: https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2400001102

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

2. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Проект предусматривает модернизацию электросетевой инфраструктуры КЖ в Карагандинской области, направленную на повышение надежности электроснабжения потребителей и создание условий для дальнейшего социально-экономического развития региона. Он включает шесть компонентов, кратко описанных в Таблице 1.

Таблица 1: Компоненты Проекта и ориентировочный график

№	Компонент	Объем работ и местоположение	Ориентировочный график
1	Реконструкция участка ПС «Пролетарка» – ПС «Карбышевка» ВЛ 110 кВ ГРЭС-2 – Карагайлы	Около 60 км (опоры № 481-740). Строительство новой одноцепной линии параллельно существующей трассе, демонтаж существующей двухцепной линии и строительство второй одноцепной линии по существующей трассе.	Изыскания и проектирование: 2027-2028 гг. (около 12 месяцев); строительство: около 24 месяцев после завершения проектирования.
2	Реконструкция участка пос. Курылыс – ПС «Пролетарка» ВЛ 110 кВ ГРЭС-2 – Карагайлы	Около 68,3 км (опоры № 205-481), включая отпайку на ПС «Кузнецкая»; концепция реконструкции та же, что и для Компонента 1.	Изыскания и проектирование: 2027-2028 гг. (около 12 месяцев); строительство: около 24 месяцев после завершения проектирования.
3	Техническая модернизация трех подстанций	ПС 110/35/10 кВ «Каркаралинская» (г. Каркаралинск), ПС 110/10 кВ «Ялтинская» (с. Кулайгыр, район Абай) и ПС 35/10 кВ «Ульяновка-2» (Бухар-Жырауский район): замена силовых трансформаторов с увеличением установленной мощности на ПС «Ульяновка-2» и «Каркаралинская», а также сопутствующего оборудования. Работы будут проводиться в пределах существующих участков подстанций.	Проектирование: 2027 г.; около 11 месяцев на каждый трансформатор, включая проектирование, изготовление, поставку, монтаж и ввод в эксплуатацию.
4	Реконструкция электрических сетей г. Шахтинска	Закрытые распределительные устройства 10 кВ на ПС «Городская» и «Семеновская» (включая системы АСКУЭ/AMI и SCADA); кабельные и воздушные линии 0,4 кВ и 10 кВ (включая АСКУЭ/AMI); трансформаторные подстанции 10/0,4 кВ (включая АСКУЭ/AMI и SCADA); диспетчерский щит районной службы распределительных сетей.	Изыскания и проектирование: 2027-2028 г.г. (около 12 месяцев); строительство около 42 месяцев после завершения проектирования.
5	Реконструкция электрических сетей г. Караганды (Сортировка)	Район Сортировка в северной части г. Караганды: замена воздушных линий 0,4 кВ (53,86 км) и 10 кВ (16,53 км) на самонесущий изолированный провод (СИП), с секционированием линий 0,4 кВ; замена кабельных линий 0,4 кВ (11,1 км) и 10 кВ (25,7 км); замена оборудования на 42 трансформаторных подстанциях 10/0,4 кВ (либо самих подстанций на компактные установки при	Изыскания и проектирование: 2027-2028 г.г. (около 12 месяцев); строительство около 42 месяцев после завершения проектирования.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

№	Компонент	Объем работ и местоположение	Ориентировочный график
		неудовлетворительном состоянии зданий) и установка новых компактных трансформаторных подстанций; модернизация АСКУЭ на подстанциях и у потребителей; установка оборудования управления и диспетчерского щита, интегрированных с информационной сетью КЖ и SCADA.	
6	Техническая модернизация автоматизированной системы учета электроэнергии в г. Караганде	Замена 52 117 приборов учета электроэнергии и сопутствующей инфраструктуры учета в г. Караганде.	Проектирование 2027-2028 г.г. (около 12 месяцев); строительство около 24 месяцев после завершения проектирования.

Двухцепная линия 110 кВ ГРЭС-2 – Карагайлы введена в эксплуатацию в 1963 году и является единственным источником электроснабжения Каркаралинского района и восточной части Бухар-Жырауского района, где проживает более 36 000 человек. Примыкающие восточные участки этой линии (опоры № 740-1146) реконструируются отдельно в рамках Национального проекта и инвестиционной программы КЖ и не входят в Проект, финансируемый ЕБРР.

Проект позволит снизить риск аварий и длительных перерывов в электроснабжении, связанных с высоким физическим износом подстанционного оборудования и линий электропередачи. Обновление инфраструктуры повысит надежность электроснабжения домохозяйств, объектов жизнеобеспечения, медицинских и образовательных учреждений, промышленных и сельскохозяйственных предприятий Каркаралинского и Бухар-Жырауского районов и г. Шахтинска, а также позволит подключать дополнительные мощности для новых объектов региона.

Проект находится на ранней стадии, проектная документация еще не разработана. Трасса существующей ВЛ 110 кВ известна, новая цепь будет проходить параллельно ей; однако точное положение новой цепи, места установки опор, временные подъездные маршруты, потребность в земле, методы и графики строительства пока не определены. Компания приступит к проектированию и выбору подрядчиков после одобрения финансирования ЕБРР. По данным Компании, для Проекта подрядчиком (подрядчиками) будет привлечено около 43 работников, которые будут проживать в арендованном жилье в местных населенных пунктах; вахтовые городки не планируются. Это будет подтверждено после выбора подрядчиков.

Работы на подстанциях будут проводиться в пределах существующих участков, принадлежащих КЖ, и для модернизации подстанций, работ в г. Шахтинск и организации интеллектуального учета энергии постоянное изъятие земель не ожидается. В районе Сортировка г. Караганды для новых компактных трансформаторных подстанций могут потребоваться небольшие участки муниципальной земли, предоставляемые акиматом г. Караганды; места будут выбираться так, чтобы избежать фактически используемых жителями или предприятиями земель (например, парковок, гаражей, киосков и игровых площадок) и свести к минимуму вырубку деревьев. Для новой параллельной цепи ВЛ потребуются земельные участки под новые опоры, а также временный доступ к земле в период строительства и демонтажа. Физического переселения не ожидается.

Возможные опасения местных сообществ и землепользователей могут быть связаны главным образом с этапом строительства: временными ограничениями на использование земли и доступа, повреждением посевов и пастбищ, движением строительной техники, шумом и пылью (особенно в Шахтинске и районе Сортировка г. Караганды), открытыми котлованами, плановыми отключениями электроэнергии при переключениях и подключениях, а также присутствием работников подрядчиков. На этапе эксплуатации они могут касаться ограничений землепользования в охранной зоне ВЛ (20 м по обе стороны от линии), расчистки растительности и обрезки деревьев, а также риска столкновения птиц с линиями. Для

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

компонента учета электроэнергии опасения потребителей могут касаться графика замены приборов учета и доступа в помещения, показаний заменяемых приборов учета и правильности начислений после замены, а также защиты персональных данных; замена приборов учета и начисления в прошлом неоднократно становились предметом жалоб потребителей. Расположение объектов Проекта показано на Рисунке 1.

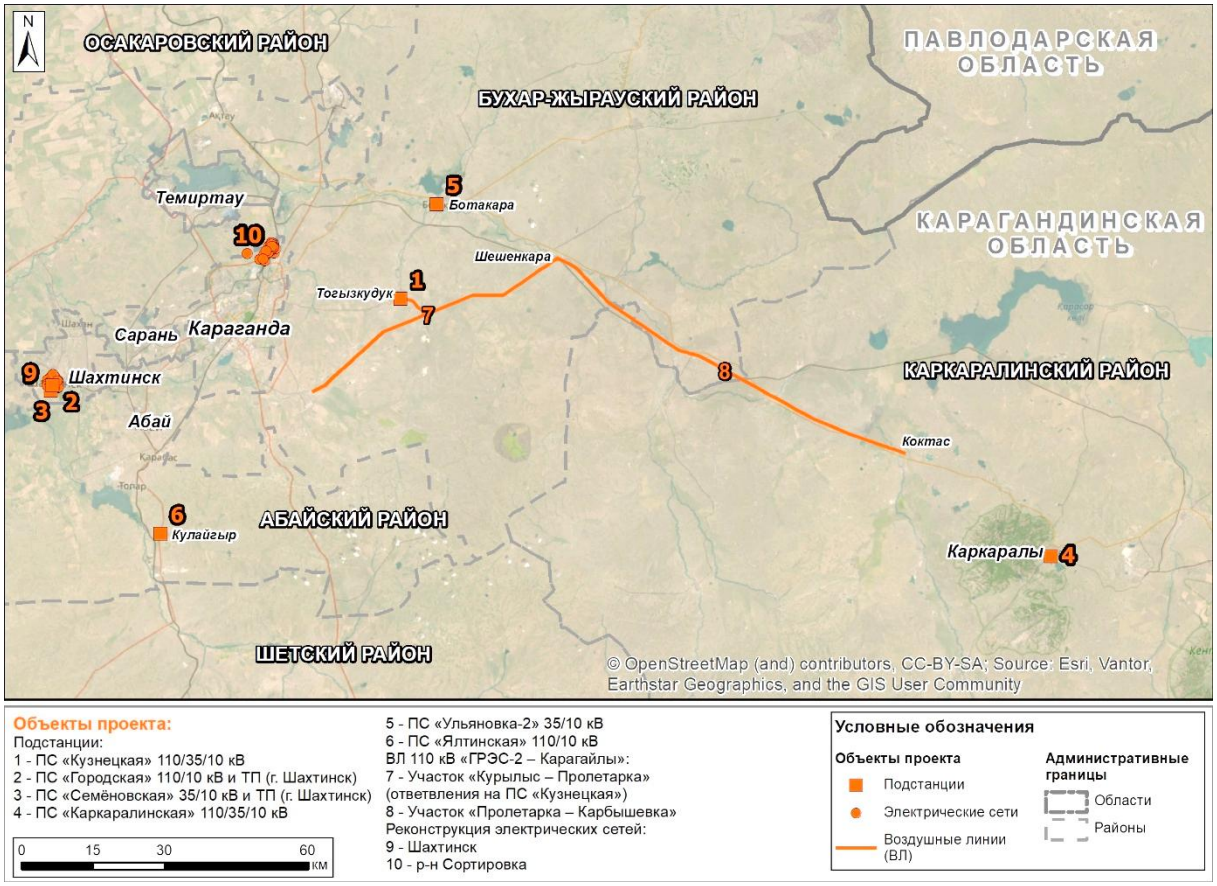


Рисунок 1: Расположение объектов Проекта

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТУ

3.1 Требования законодательства Республики Казахстан к участию общественности и раскрытию информации

Согласно Экологическому кодексу Республики Казахстан, общественность имеет право на доступ к экологической информации (пункт 1 статьи 18). Кодекс также:

- устанавливает право граждан на участие в экологической оценке и в иных процедурах, предусматривающих участие общественности (статья 15);
- определяет этапы и последовательность процедуры оценки воздействия на окружающую среду (статья 67);
- устанавливает требования к проведению общественных слушаний (статья 73).

Существующие объекты КЖ отнесены к IV категории в соответствии с Экологическим кодексом, для которой скрининг воздействий, определение сферы охвата и оценка воздействия на окружающую среду, а также связанные с ними общественные слушания не требуются. Вместе с тем реконструкция ВЛ может подлежать скринингу воздействий намечаемой деятельности в соответствии с Экологическим кодексом, по результатам которого будет определено, требуется ли проведение оценки воздействия на окружающую среду, включая общественные слушания. Это будет подтверждено после разработки проектной документации. Если потребуется проведение общественных слушаний, они будут проведены в соответствии с Экологическим кодексом, и настоящий ПВЗС будет соответствующим образом обновлен.

Земли для новой цепи ВЛ будут оформляться в рамках процедур местных исполнительных органов (акиматов) в соответствии с Земельным кодексом Республики Казахстан, которые включают общественные слушания, организуемые акиматом после подачи заявки на землю. Кроме того, в соответствии с Законом «Об охране и использовании объектов историко-культурного наследия» до освоения земель требуется проведение историко-культурной экспертизы.

Закон Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V «О доступе к информации»[3] относит экологическую информацию к общественно значимой информации, доступ к которой не может быть ограничен (статья 6). Среди прочих способов доступа граждане имеют право направить письменный запрос в органы, обладающие соответствующей информацией. Согласно статье 17-2 доступ к информации для лиц с инвалидностью обеспечивается, в том числе, путем приведения интернет-ресурсов обладателей информации в соответствие с национальным стандартом доступности веб-контента.

Помимо экологических вопросов, повышение тарифов на электроэнергию субъектами, согласно законодательству Республики Казахстан, подлежит обсуждению на публичных слушаниях. Поскольку инвестиционные затраты субъектов естественных монополий возмещаются через регулируемые тарифы, Проект может учитываться в будущих тарифных заявках. Публичные слушания по тарифам организует Комитет по регулированию естественных монополий Министерства национальной экономики Республики Казахстан, который публикует дату и место проведения слушаний в периодических печатных изданиях за 30 календарных дней; при утверждении тарифа в упрощенном порядке слушания проводятся не позднее чем за десять календарных дней до его утверждения. Субъекты естественных монополий также обязаны ежегодно отчитываться перед потребителями и иными заинтересованными лицами (статья 26 Закона Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 204-VI «О естественных монополиях»); КЖ отчитывается об исполнении утвержденной тарифной сметы и

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

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

инвестиционной программы, например, 24 июля 2026 года Компания представила отчет за первое полугодие 2026 года в своем офисе с возможностью онлайн-участия через Facebook.

Законодательство Республики Казахстан не обязывает юридические лица создавать механизмы рассмотрения жалоб на уровне проектов, информировать заинтересованные стороны о ходе реализации проектов или отвечать на информационные запросы на всех этапах проекта. Однако уполномоченный орган, осуществляющий регулирование естественных монополий, не реже одного раза в месяц проводит приемы потребителей совместно с субъектами естественных монополий, в том числе КЖ (подпункт 34 статьи 8 Закона «О естественных монополиях»). Согласно Правилам пользования электрической энергией потребители должны уведомляться о плановых отключениях для проведения ремонтных работ и подключения новых потребителей не менее чем за три календарных дня.[4]

3.2 Требования Европейского банка реконструкции и развития

Экологические и социальные требования ЕБРР применяются в контексте возможного финансирования Проекта Банком и устанавливают надлежащую международную практику управления экологическими и социальными рисками и воздействиями. Проект отнесен к категории В в соответствии с Экологической и социальной политикой ЕБРР (2024 г.), которая устанавливает конкретные требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках Экологического и социального требования (ЭСТ) 10. Основные требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта изложены ниже:

- **Выявление и анализ заинтересованных сторон.** Заинтересованные стороны должны быть выявлены и задокументированы в ходе планирования взаимодействия. К заинтересованным сторонам относятся лица или группы, которые затронуты или могут быть затронуты деятельностью по Проекту, а также те, кто может быть заинтересован в Проекте. Компания также должна выявить уязвимых лиц или группы, которым могут потребоваться дополнительные меры или поддержка для эффективного участия в процессе взаимодействия.
- **Раскрытие информации.** Если проект связан с существенными экологическими или социальными воздействиями на протяжении жизненного цикла, Компания должна раскрывать заинтересованным сторонам соответствующую информацию о Проекте по мере ее появления. Информация должна быть своевременной, актуальной, понятной, доступной и соответствующей культурным особенностям и предоставляться таким образом, чтобы способствовать содержательному участию.
- **Планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами.** Проекты, которые могут повлечь неблагоприятные экологические или социальные риски и воздействия, должны разрабатываться в консультации с затрагиваемыми сообществами. Взаимодействие включает раскрытие информации о рисках и воздействиях Проекта, содержательные консультации и обратную связь с заинтересованными сторонами по их опасениям и ожиданиям. Компания должна подготовить ПВЗС, определяющий подходы и формы взаимодействия, раскрыть и обсудить ПВЗС с заинтересованными сторонами, реализовать его и регулярно обновлять с учетом отзывов заинтересованных сторон и/или изменений в Проекте.
- **Содержательные консультации.** Компания должна проводить содержательные консультации с заинтересованными сторонами на протяжении всего жизненного цикла Проекта. Консультации должны основываться на предварительном раскрытии и

[4] Правила пользования электрической энергией, утвержденные приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 25 февраля 2015 года № 143, пункт 53: https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500010403

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

распространении информации об экологических и социальных воздействиях Проекта, документироваться Компанией и позволять заинтересованным сторонам высказывать свое мнение и опасения, которые Компания должна учитывать при разработке мер по смягчению воздействий и принятии решений по Проекту.

- **Механизм рассмотрения жалоб.** Механизм рассмотрения жалоб должен обеспечивать справедливое, объективное, учитывающее культурные особенности рассмотрение обращений без преследования заявителей. Он должен быть доступен для всех заинтересованных сторон, включая уязвимых лиц и группы, и допускать подачу анонимных жалоб.
- **Процедура взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами.** Процедура должна быть соразмерна рискам и возможным неблагоприятным воздействиям Проекта и включать механизмы получения, регистрации, оценки и реагирования на обращения и опасения заинтересованных сторон Проекта.
- **Мониторинг эффективности взаимодействия.** Взаимодействие с заинтересованными сторонами должно продолжаться на протяжении всего жизненного цикла Проекта. При необходимости должна обеспечиваться конфиденциальность заинтересованных сторон и предотвращаться любые формы манипулирования, вмешательства, принуждения, запугивания и преследования. Компания должна осуществлять мониторинг эффективности процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизма рассмотрения жалоб.

Требования к взаимодействию содержатся и в других ЭСТ, применимых к Проекту: ЭСТ 2 требует наличия механизма рассмотрения жалоб для работников, включая работников подрядчиков; ЭСТ 4 требует информирования затрагиваемых сообществ о рисках для здоровья, безопасности и защищенности населения, в том числе о рисках, связанных с присутствием работников подрядчиков и поведением сотрудников охраны; ЭСТ 5 требует информированных консультаций и участия затрагиваемых землевладельцев и землепользователей в процессах приобретения земель, выплаты компенсаций и временного землепользования.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

4. ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

4.1 Выявление и анализ заинтересованных сторон

Цель выявления заинтересованных сторон – обеспечить всестороннее и содержательное взаимодействие с различными категориями заинтересованных сторон. Выявление заинтересованных сторон – непрерывный процесс, который будет продолжаться на всех этапах реализации Проекта.

Для составления перечня заинтересованных сторон используется системный подход, основанный на значимости возможных воздействий Проекта. Предварительное выявление заинтересованных сторон было проведено на начальном этапе Проекта (сентябрь 2026 года) путем:

- анализа общедоступной информации в СМИ, социальных сетях, на сайтах местных органов власти и в других источниках;
- анализа существующей практики взаимодействия КЖ с заинтересованными сторонами и ее данных об обращениях и жалобах граждан за 2024-2026 годы;
- посещения объектов Проекта 8-10 сентября 2026 года и интервью с персоналом КЖ.

Выявление заинтересованных сторон было проведено независимым консультантом, привлеченным для проведения экологической и социальной оценки Проекта в соответствии с требованиями ЕБРР. Предварительная карта заинтересованных сторон сформирована на основе анализа доступной документации и открытых источников, данных КЖ об обращениях за 2024–2026 годы, посещения объектов и интервью с персоналом КЖ. Заинтересованные стороны сгруппированы по основанию и этапу их выявления:

- Подтвержденные заинтересованные стороны: группы, определенные на основании документов КЖ и интервью, включая группы, связанные с местоположением подстанций, категории потребителей, государственные органы и охранную организацию.
- Предварительно выявленные заинтересованные стороны: группы, определенные Консультантом на основе существующей трассы ВЛ и открытых источников, но еще не подтвержденные КЖ или акиматами, включая жителей населенных пунктов вдоль трассы ВЛ и неформальных пользователей пастбищ. Их идентификация носит предварительный характер из-за ранней стадии проектирования.
- Заинтересованные стороны, подлежащие выявлению после разработки проекта: собственники и пользователи отдельных земельных участков, необходимых для установки опор и временного доступа, а также жители, потенциально затрагиваемые движением строительного транспорта.

По мере реализации Проекта КЖ будет обновлять и пересматривать настоящий ПВЗС. После разработки проектной документации КЖ выявит собственников и пользователей отдельных земельных участков и подъездных маршрутов, жителей, затрагиваемых движением строительного транспорта, и других заинтересованных сторон, требующих взаимодействия на уровне Проекта; составит реестр затрагиваемых землевладельцев и землепользователей вдоль участков ВЛ, включая неформальных пользователей земли; и будет вести реестр заинтересованных сторон и реестр затрагиваемых землепользователей на протяжении всего Проекта.

По результатам этого анализа подготовлен предварительный перечень групп заинтересованных сторон (Таблица 2), в котором описаны их возможные интересы и опасения, а также методы взаимодействия с ними. В настоящем ПВЗС выделяются две категории заинтересованных сторон:

- **Основные заинтересованные стороны** – лица или группы, которые прямо или косвенно затронуты или, вероятно, будут затронуты Проектом (затрагиваемые стороны);

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

- **Второстепенные заинтересованные стороны** – лица или группы, которые могут быть заинтересованы в Проекте, но не подвергаются его прямому воздействию.

Уязвимые группы. Некоторые лица и группы могут быть затронуты Проектом в непропорционально большой степени или сталкиваться с препятствиями для участия во взаимодействии и использования МРЖ Проекта. Для данного Проекта к ним могут относиться малообеспеченные домохозяйства, неполные семьи, пожилые люди и лица с инвалидностью, в том числе лица, зависящие от медицинского оборудования с электропитанием на дому (особенно чувствительные к отключениям электроэнергии и изменению тарифов), домохозяйства, возглавляемые женщинами, а также неформальные пользователи земли, например домохозяйства, выпасающие скот на землях, закрепленных за акиматами сельских округов, без зарегистрированных прав. Уязвимые заинтересованные стороны будут выявляться при содействии акиматов и местных социальных служб, а также в ходе скрининга затрагиваемых землепользователей. Взаимодействие будет адаптировано к их потребностям, например, путем посещения на дому, привлечения пользующихся их доверием посредников, использования офлайн-каналов информирования и помощи в заполнении форм жалоб.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Таблица 2: Основные группы заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
Местные сообщества, включая уязвимые группы				
Жители населенных пунктов вблизи модернизируемых подстанций: г. Каркаралинск (ПС «Каркаралинская»); с. Кулайгыр, район Абай (ПС «Ялтинская»); с. Ботакара, Бухар-Жырауский район (ПС «Ульяновка-2»)	Расположение подстанций и состав Проекта подтверждены документами Компании и интервью. Уровни воздействия на жителей близлежащих районов будут уточнены в ходе проектирования	Основная	■ Консультационные встречи и уведомления о графиках строительства ■ Непосредственное общение с жителями домов вблизи подстанций ■ Публикации на сайте и в социальных сетях Компании ■ Печатные объявления в акиматах ■ Информационные щиты и предупреждающие знаки на объектах КЖ ■ МРЖ Проекта	■ Информация об ожидаемых воздействиях и выгодах ■ Сроки строительных работ и связанных с ними отключений электроэнергии ■ Шум, пыль и движение строительной техники ■ Безопасность на строительных площадках ■ Информация об изменении тарифов ■ Доступ к МРЖ Проекта
Жители г. Шахтинска (реконструкция распределительных сетей города и распределительных устройств на ПС «Городская» и «Семеновская»)	Реконструкция сетей г. Шахтинска и соответствующие подстанции включены в состав Проекта.	Основная	■ Консультационные встречи и уведомления о графиках строительства ■ Объявления у подъездов и через КСК ■ Публикации на сайте и в социальных сетях Компании ■ Информационные щиты на рабочих площадках ■ МРЖ Проекта	■ Работы на улицах и во дворах, временные ограничения доступа, открытые траншеи и движение строительной техники ■ Плановые отключения электроэнергии ■ Восстановление дворов, дорог и озелененных территорий ■ Обрезка и вырубка деревьев ■ Доступ к МРЖ Проекта
Жители района Сортировка г. Караганды (реконструкция распределительных сетей района)	Компонент включен в состав Проекта. Конкретные улицы и затрагиваемые жители будут определены на этапе проектирования.	Основная	■ Консультационные встречи и уведомления о графиках строительства ■ Объявления у подъездов и через КСК ■ Публикации на сайте Компании и в социальных сетях ■ Информационные щиты на рабочих площадках ■ МРЖ Проекта	■ Работы на улицах и во дворах, временные ограничения доступа, открытые траншеи и движение строительной техники ■ Плановые отключения электроэнергии ■ Размещение новых компактных трансформаторных подстанций ■ Обрезка и вырубка деревьев вдоль воздушных линий

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
				■ Восстановление дворов, дорог и озелененных территорий ■ Доступ к МРЖ Проекта
Жители населенных пунктов вдоль трассы ВЛ: г. Караганда; Бухар-Жырауский район: пос. Курылыс, с. Каракудук, с. Тогызкудук, с. Шешенкара и с. Ащису; Каркаралинский район: с. Коктас и с. Матак	Предварительно определены по существующей трассе ВЛ и открытым источникам.	Основная	■ Консультационные встречи, организуемые совместно с акиматами ■ Уведомления о графиках строительства ■ Публикации на сайте и в социальных сетях Компании; печатные объявления в акиматах ■ Информационные щиты и предупреждающие знаки ■ МРЖ Проекта	■ Информация о трассе ВЛ и территориях, непосредственно затрагиваемых работами ■ Сроки строительных работ и связанных с ними отключений электроэнергии ■ Движение строительной техники и маршруты тяжелого транспорта ■ Присутствие работников подрядчиков, их поведение и безопасность населения ■ Ограничения в охранной зоне ВЛ ■ Доступ к МРЖ Проекта
Группы, уязвимые к отключениям электроэнергии и изменению тарифов: малообеспеченные домохозяйства, неполные семьи, пожилые люди, лица с инвалидностью, в том числе зависящие от медицинского оборудования с электропитанием на дому	Группы потребителей подтверждены данными и интервью. Конкретные уязвимые домохозяйства и их потребности предстоит определить совместно с акиматами и социальными службами.	Основная	■ Целевые консультации через акиматы и местные социальные службы ■ Непосредственное общение, включая посещение на дому и телефонные звонки ■ Офлайн-объявления ■ Помощь в подаче жалоб	■ Заблаговременное уведомление об отключениях электроэнергии ■ Информация об изменении тарифов и об адресной помощи[5] ■ Информация об ожидаемых воздействиях и выгодах ■ Доступный МРЖ Проекта
Жители, организации и предприятия, которые могут быть затронуты движением строительной	Будут определены после проектирования на основании маршрутов движения строительного	Основная	■ Информация на сайте Компании и печатные объявления в акиматах ■ Непосредственное общение, если работы затрагивают доступ	■ Маршруты и графики движения строительной техники ■ Безопасность дорожного движения и повреждение дорог

[5] В соответствии с Законом Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94-I «О жилищных отношениях» (статья 97) малообеспеченные семьи (граждане) могут обратиться за жилищной помощью для оплаты коммунальных услуг.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
техники (будут определены в планах организации движения строительного транспорта)	транспорта и планов организации движения.		■ МРЖ Проекта	■ Доступ к МРЖ Проекта
Землевладельцы и землепользователи				
Собственники, арендаторы и пользователи земельных участков, пересекаемых новой и реконструируемыми цепями ВЛ или необходимых для временного доступа, включая сельскохозяйственные предприятия и крестьянские хозяйства	Будут определены в процессе проектирования и консультаций с акиматами.	Основная	■ Индивидуальные консультации и переговоры ■ Письменное уведомление до оформления земель и до входа на участки ■ Соглашения о постоянном и временном землепользовании и компенсации ■ Участие в общественных слушаниях акимата по предоставлению земель ■ Акты входа на участок / освобождения участка и подтверждение восстановления ■ МРЖ Проекта (категория «земельные вопросы»)	■ Информация о трассе ВЛ и местах установки опор, а также о территориях, затрагиваемых строительством ■ Порядок оформления земель, компенсации за постоянное и временное землепользование и повреждение посевов ■ Ограничения в охранной зоне ВЛ (20 м по обе стороны от линии) ■ Сроки доступа, маршруты техники и рекультивация земель ■ Доступ к МРЖ Проекта
Неформальные пользователи земли, включая домохозяйства и хозяйства, выпасающие скот на землях, закрепленных за акиматами сельских округов, без зарегистрированных прав	Будут определены в процессе проектирования, консультаций с акиматами и полевой проверки.	Основная	■ Выявление через акиматы и полевую проверку; скрининг уязвимости ■ Индивидуальные консультации в населенном пункте, через акимов сельских округов и пользующихся доверием членов сообщества ■ МРЖ Проекта	■ Информация о сроках и продолжительности работ и о доступе к пастбищам ■ Компенсация потерь, вызванных временными ограничениями землепользования ■ Доступ к МРЖ Проекта
Собственники и пользователи приусадебных участков вблизи подстанций и городских сетей, а также	Землевладельцы в охранных зонах ВЛ предварительно определены по существующей трассе;	Основная / второ	■ Непосредственное общение; письменные запросы на доступ или согласие ■ Информация на сайте Компании	■ Ограничения землепользования в охранных зонах ■ Цель, сроки и объем обрезки деревьев и расчистки растительности

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
землевладельцы в охранных зонах ВЛ (обслуживание и расчистка растительности)	конкретные участки и пользователи будут уточнены в ходе проектирования	степенная	■ Предупреждающие знаки на объектах КЖ ■ МРЖ Проекта	■ Доступ к МРЖ Проекта
Потребители электроэнергии				
Домохозяйства и другие потребители г. Караганды, у которых будут заменены приборы учета электроэнергии в рамках компонента по учету (52 117 приборов учета)	Компонент включен в состав Проекта. Конкретные потребители будут определены по программе замены приборов учета.	Основная	■ Заблаговременные уведомления потребителей, объявления у подъездов и через КСК ■ Публикации на сайте и в социальных сетях Компании ■ Колл-центр ■ МРЖ Проекта	■ График и порядок замены приборов учета, включая доступ в помещения ■ Возможные расходы потребителей ■ Последние показания заменяемых приборов учета и правильность начислений после замены ■ Защита персональных данных потребителей ■ Доступ к МРЖ Проекта
Потребители – юридические лица в зоне Проекта: промышленные, горнодобывающие и сельскохозяйственные предприятия и другие организации	Группы потребителей и категории клиентов подтверждены данными и интервью.	Основная	■ Прямые уведомления о плановых отключениях в соответствии с договорами электроснабжения ■ Информация на сайте Компании и в СМИ	■ Информация об ожидаемых воздействиях и выгодах ■ Сроки и продолжительность строительных работ и связанных с ними отключений электроэнергии; альтернативные решения ■ Информация об изменении тарифов
Социально значимые объекты и государственные учреждения, подключенные к сетям КЖ: больницы и поликлиники, школы и детские сады, объекты водоснабжения и теплоснабжения, дома престарелых и другие государственные учреждения	Группы социально значимых потребителей выявлены по данным и интервью. Уровни воздействия на конкретные объекты будет проверена с учетом графиков работ и отключений электроэнергии.	Основная	■ Прямое уведомление районными диспетчерскими службами и согласование сроков отключений ■ Информация на сайте Компании и в СМИ	■ Своевременная информация о начале и продолжительности работ и связанных с ними отключений электроэнергии ■ Обеспечение резервного электропитания на время отключений

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
Государственные органы				
Национальные, региональные и местные органы власти: акимат Карагандинской области; акиматы г. Караганды, г. Шахтинска, района Абай, Бухар-Жырауского и Каркаралинского районов, акиматы сельских округов; Комитет по регулированию естественных монополий; органы власти в области охраны окружающей среды, земельных отношений, культурного наследия и чрезвычайных ситуаций	Государственные органы определены на основе данных, интервью и существующих разрешительных и координационных процедур.	Второстепенная	■ Официальные письма, отчеты, телефонные звонки и электронная почта ■ Встречи с представителями органов власти ■ Разрешительные процедуры и процедуры предоставления земель, общественные слушания	■ Соответствие деятельности по Проекту нормативным требованиям ■ Оформление земель и общественные слушания ■ Согласование отключений электроэнергии, организации движения и реагирования на чрезвычайные ситуации ■ Надежное электроснабжение и мощности для дальнейшего развития ■ Безопасность населения и улучшение условий жизни
Неправительственные организации и гражданское общество				
НПО и представители общественности, интересующиеся тарифами и правами потребителей; местные активисты, занимающиеся вопросами городского озеленения	Выявлены Консультантом на основе общедоступной информации.	Второстепенная	■ Консультации и публичные слушания ■ Непосредственное общение ■ Информация на сайте и в социальных сетях Компании	■ Информация об изменении тарифов и о выполнении инвестиционной программы ■ Цель, сроки и объем обрезки деревьев и расчистки растительности
Природоохранные и орнитологические организации, например Ассоциация сохранения биоразнообразия Казахстана (АСБК); администрация	Выявлены Консультантом на основе общедоступной информации.	Второстепенная	■ Непосредственное общение ■ Предоставление результатов оценки воздействия на биоразнообразие и птиц ■ Информация на сайте Компании	■ Безопасное для птиц проектирование ВЛ и маркировка линии ■ Ключевые территории биоразнообразия озер Саумалколь, Карасор и Балыктыкөл; Каркаралинский государственный национальный природный парк

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
Каркаралинского государственного национального природного парка				■ Результаты мониторинга гибели птиц после строительства
НПО, занимающиеся защитой прав женщин и поддержкой уязвимых групп	Выявлены Консультантом на основе общедоступной информации.	Второстепенная	■ Непосредственное общение ■ Участие в качестве посредников, по просьбе заявителей, в случаях, связанных с ГНД ■ Информация на сайте Компании	■ Предотвращение ГНД и реагирование на них, включая направление пострадавших в службы поддержки ■ Информация о том, как меры по Проекту способствуют гендерному равенству
Местные лидеры мнений: акимы сельских округов, лидеры сообществ, аксакалы, неформальные лидеры и влиятельные пользователи социальных сетей в зоне Проекта	Предварительно определены Консультантом на основе открытых источников и местного контекста; будут верифицированы с акимами сельских округов и местными сообществами.	Второстепенная	■ Встречи и консультации ■ Непосредственное общение ■ Взаимодействие через социальные сети	■ Доступ к своевременной и достоверной информации ■ Возможность доводить до Компании опасения и мнения местных жителей
Внутренние заинтересованные стороны				
Руководство КЖ	Подтверждены организационной структурой Компании и интервью.	Второстепенная	Внутренние коммуникации	■ Принятие решений по Проекту ■ Условия и последствия реализации Проекта
Работники КЖ, задействованные в Проекте, включая персонал районов электрических сетей (РЭС)	Группа работников подтверждена внутренней документацией и интервью.	Основная	■ Внутренние каналы коммуникации, включая непосредственных руководителей, отдел кадров, высшее руководство и профсоюз ■ Механизм рассмотрения жалоб работников	■ Информация о деятельности Компании и графике Проекта ■ Охрана труда и техника безопасности ■ Доступ к механизму рассмотрения жалоб работников
Подрядчики и цепочка поставок				
Подрядчики по проектированию и строительству (EPC),	Конкретные EPC-подрядчики, субподрядчики и поставщики пока не	Основная / второ	■ Закупочные и тендерные процедуры ■ Экологические и социальные требования в тендерной документации и договорах	■ Участие в реализации Проекта ■ Качество оказываемых услуг ■ Соблюдение экологических и социальных требований Проекта и ЕБРР

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
субподрядчики и поставщики	выбраны; будут определены после проведения закупок.	степенная	■ Встречи, проверки и мониторинг	
Работники подрядчиков и субподрядчиков (ожидается около 43 работников)	Ориентировочная оценка численности. Фактический состав работников подрядчика будет подтвержден после выбора подрядчика.	Основная	■ Вводный инструктаж и регулярные инструктажи ■ Информационные доски на строительных площадках и в местах проживания работников ■ Взаимодействие в ходе проверок, включая конфиденциальные интервью с работниками ■ Механизм рассмотрения жалоб работников	■ Охрана труда и техника безопасности ■ Справедливые условия найма и труда; стандарты проживания ■ Кодекс поведения, включая предотвращение ГНД ■ Информация о сроках занятости и о демобилизации по завершении работ ■ Доступ к механизму рассмотрения жалоб работников
Работники цепочки поставок	Предварительно определенная группа; соответствующие поставщики и работники цепочки поставок будут выявлены после проведения закупок.	Второстепенная	МРЖ Проекта через поставщиков	Доступ к МРЖ Проекта
Охранная организация (ТОО «Kokzhal Analytics») и охранники на объектах КЖ	Подтверждены данными и интервью.	Второстепенная	■ Договорные требования ■ Обучение и инструктажи	■ Кодекс поведения, соблюдение прав человека и соразмерное применение силы ■ Взаимодействие с сообществами и рассмотрение жалоб на сотрудников охраны
СМИ и кредиторы				
Печатные СМИ областного, районного и городского уровня; телевидение; интернет-СМИ и социальные сети	Выявлены Консультантом на основе общедоступных источников СМИ.	Второстепенная	■ Официальные пресс-релизы, письма, телефонные звонки или электронная почта ■ Пресс-конференции ■ Публикации и объявления в социальных сетях	Доступ к информации о ходе и последствиях реализации Проекта
ЕБРР	Подтвержден как потенциальный кредитор Проекта.	Второстепенная	■ Непосредственное общение и отчетность	■ Предоставление финансирования для Проекта

OFFICIAL USE

Заинтересованные стороны	Основание выявления	Категория	Методы коммуникации	Интересы / основания для взаимодействия
			■ Взаимодействие с привлечением независимого консультанта по экологическим и социальным вопросам	■ Соблюдение экологических, социальных и технических требований ЕБРР

OFFICIAL USE

4.2 Текущее взаимодействие КЖ с заинтересованными сторонами

По состоянию на сентябрь 2026 года Проект находился на ранней стадии, и КЖ еще не проводило консультаций с заинтересованными сторонами по Проекту. В ходе своей деятельности Компания наладила каналы коммуникации с потребителями, местными органами власти и другими заинтересованными сторонами, которые служат основой для взаимодействия по Проекту. Они описаны ниже.

Взаимодействие со СМИ и публикация информации на сайте и в социальных сетях

Компания регулярно публикует в местных СМИ информацию о своих финансовых результатах, выполнении инвестиционных программ, социальной деятельности и инициативах. Ежегодно составляется медиаплан, объединяющий собственный план Компании и план, утвержденный ККС, и включающий публикации о строительстве, реконструкции и модернизации.

Сайт Компании[6] содержит информацию о ее текущей деятельности и инвестиционных программах, а также разделы «Новости» и «Тарифы» для потребителей и других заинтересованных сторон. Аналогичную информацию Компания публикует на своих страницах в социальных сетях (Instagram и Facebook), которые также используются для получения обратной связи от заинтересованных сторон. Эти коммуникации информируют общественность о текущей и планируемой деятельности и о повышении качества и безопасности услуг и обеспечивают прозрачность в отношении роли Компании в энергетическом секторе.

Рассмотрение запросов и жалоб

В КЖ работает круглосуточный колл-центр с единым номером (+7 (7212) 50-60-70) без выходных; звонки записываются, и, как правило, в каждой смене обеспечивается общение на казахском и русском языках. Контактные номера для обращений по категориям заявителей и по районам также опубликованы на сайте Компании. Другие каналы включают онлайн-приемную на сайте, электронную почту (*zharyk@kzharyk.kz*), письменные обращения, подаваемые в офис Компании по адресу *г. Караганда, ул. Муканова, 57/3*, и страницы Компании в социальных сетях. Еженедельные приемы граждан проводятся по пятницам генеральным директором или его заместителями: сначала в формате онлайн-трансляции в Facebook, затем в виде личного приема в офисе Компании. Обращения также поступают через единый городской координационный центр «Сенім 109».

Письменные обращения регистрируются канцелярией Компании и направляются в ответственное подразделение, а заявители получают письменный ответ в течение 15–30 календарных дней в зависимости от характера обращения и необходимости получения дополнительной информации или выезда на место. Компания зарегистрировала 174 письменных обращения в 2024 году, 121 — в 2025 году и 61 — в январе–июне 2026 года. В основном они касались технического состояния сетей и отключений электроэнергии, показаний приборов учета и начислений, поведения персонала Компании и тарифов; отдельные обращения касались обрезки деревьев в охранных зонах ВЛ, линий и опор на частных участках и восстановления территорий после работ Компании.

Существующая система предназначена главным образом для рассмотрения обычных обращений по обслуживанию. Она не учитывает специфические вопросы, связанные со строительством, такие как временные ограничения доступа, повреждение посевов, движение строительной техники, поведение работников или восстановление земель, и не позволяет

[6] Официальный сайт ТОО «Караганды Жарык»: https://www.k-zharyk.kz/ru

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

обеспечить полностью конфиденциальное рассмотрение жалоб на поведение персонала. Поэтому в настоящем ПВЗС предлагается МРЖ Проекта (раздел 6), который подлежит утверждению КЖ.

Информирование потребителей о плановых и аварийных отключениях электроэнергии

В соответствии с национальным законодательством Компания уведомляет потребителей о плановых отключениях электроэнергии не менее чем за три дня. Уведомления публикуются на страницах Компании в Instagram, включая специальную страницу *@otklyucheniya_krg_zharyk* (около 22 000 подписчиков), и распространяются через группы в WhatsApp и Telegram, в которые входят акиматы районов города и населенных пунктов, а также путем прямого согласования с кооперативами собственников квартир и управляющими компаниями (КСК). Районные диспетчерские службы отдельно уведомляют больницы, школы и другие социально значимые объекты о плановых отключениях.

При аварийных (внеплановых) отключениях время восстановления, как правило, невозможно спрогнозировать заранее, и Компания уделяет первоочередное внимание оперативному восстановлению электроснабжения. Информация о более крупных инцидентах доводится до населения через социальные сети, колл-центр и чаты с акиматами по мере ее появления; в исключительных случаях использовалась бегущая строка на телевидении. Специальный канал, например печатные объявления, для жителей без доступа к интернету в настоящее время не используется. Для отключений, связанных с Проектом, настоящим ПВЗС предусмотрены дополнительные офлайн-каналы (раздел 5.2).

Общественные слушания

Компания проводит общественные слушания в случаях, когда этого требует национальное законодательство, в том числе по проектам, подлежащим оценке воздействия на окружающую среду, и по предлагаемому повышению тарифов. Общественные слушания также являются частью процедуры предоставления земель акиматом; объявление публикуется в установленном порядке, а слушания, как правило, проводятся в акимате. В недавнем примере (подпроект «Новый Майкудук») было также возможно онлайн-участие.

Слушания позволяют местным сообществам и другим заинтересованным сторонам высказывать опасения, задавать вопросы и получать информацию о возможных воздействиях и мерах по их смягчению. Их результаты фиксируются и по возможности учитываются при подготовке проекта и принятии управленческих решений. Компания отмечает растущее участие общественности и активистов в слушаниях, чаще всего по вопросам обрезки и вырубки деревьев в охранных зонах ВЛ.

Информирование заинтересованных сторон о строительных работах

Компания заблаговременно информирует жителей и пользователей территорий, прилегающих к строительным площадкам, о планируемых строительных работах, включая их ожидаемую продолжительность и временные ограничения доступа к затрагиваемым территориям или их использования. Если строительные работы (например, перенос кабельных линий) могут временно ограничить доступ к частным жилым или коммерческим помещениям, Компания заранее взаимодействует с затрагиваемыми сторонами для согласования сроков работ и альтернативных вариантов доступа.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Взаимодействие с землевладельцами и землепользователями

При строительстве новых линий электропередачи Компания определяет затрагиваемые участки и землевладельцев по публичной кадастровой карте и кадастровым данным и ведет переговоры непосредственно с землевладельцами; если договориться не удается, трасса или место установки опоры корректируются. Перед оформлением земель Компания, как правило, направляет затрагиваемым землепользователям официальные письма о планируемом строительстве. Временное использование земель в период строительства (подъездные пути, перемещение техники, рабочие зоны) согласовывается подрядчиком непосредственно с землепользователем незадолго до начала работ, включая продолжительность работ, возможное повреждение посевов и условия компенсации. Для обслуживания и расчистки растительности в охранных зонах ВЛ КЖ запрашивает доступ или согласие землевладельцев официальным письмом.

На момент подготовки настоящего ПВЗС взаимодействие с отдельными землепользователями вдоль новой цепи ВЛ по Проекту еще не начиналось. Настоящий ПВЗС предусматривает единый подход к выявлению затрагиваемых землевладельцев и землепользователей, консультациям с ними и рассмотрению их жалоб (разделы 5.2 и 6).

Информирование об электробезопасности

Компания проводит мероприятия по информированию детей об электробезопасности, включая занятия для школьников и воспитанников детских садов и посещение школ и детских лагерей. Эти мероприятия будут распространены на населенные пункты, расположенные вблизи строительных площадок Проекта (раздел 5.2).

OFFICIAL USE

5. ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

5.1 Информация, подлежащая раскрытию, и места ее размещения

Документы по экологическим и социальным вопросам, подготовленные в соответствии с требованиями ЕБРР, будут раскрыты на английском, казахском и русском языках и будут включать:

- Нетехническое резюме (НТР);
- План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), включая процедуру МРЖ Проекта и форму жалобы.

Документы будут доступны на сайте Компании и в печатном виде в офисе Компании (г. Караганда, ул. Муканова, 57/3) и в акиматах:

- г. Караганды;
- г. Шахтинска;
- г. Каркаралинска (Каркаралинский район);
- района Абай: с. Кулайгыр;
- Бухар-Жырауского района: с. Ботакара, пос. Курылыс, с. Каракудук, с. Тогызкудук, с. Шешенкара и с. Ащису;
- Каркаралинского района: с. Коктас и с. Матак;
- других сельских округов, на территории которых расположены земельные участки для новой цепи ВЛ, после их определения.

НТР и текущая редакция ПВЗС будут доступны на сайте Компании на протяжении всего жизненного цикла Проекта. Печатные экземпляры будут доступны в акиматах в течение периода раскрытия (30 дней) и не позднее чем за две недели до начала общественных консультаций. Объявления о раскрытии будут публиковаться на казахском и русском языках на сайте и в социальных сетях Компании, на досках объявлений акиматов и в местных СМИ.

По мере реализации Проекта Компания также будет раскрывать: результаты скрининга воздействий и, при необходимости, материалы оценки воздействия на окружающую среду; информацию о потребности в земле и о порядке оформления земель, выплаты компенсаций и временного землепользования; графики строительства, схемы организации движения и плановые отключения электроэнергии; информацию о работниках подрядчиков и кодексе поведения; а также ежегодные отчеты о реализации настоящего ПВЗС.

5.2 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации

Настоящий ПВЗС устанавливает предварительную программу взаимодействия с заинтересованными сторонами и раскрытия информации о Проекте для всех этапов Проекта. Программа (Таблица 3) основана на информации, доступной на данной ранней стадии, и будет уточняться и детализироваться для каждого этапа Проекта; обновленные редакции будут раскрываться заинтересованным сторонам.

Чтобы взаимодействие было доступным и инклюзивным, Компания будет:

- предоставлять информацию и проводить встречи на казахском и русском языках, используя нетехнический язык;

OFFICIAL USE
ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

- проводить встречи в каждом затрагиваемом населенном пункте в удобное для жителей время и в удобных местах совместно с акиматами и объявлять о них не менее чем за две недели;
- дополнять онлайн-каналы офлайн-каналами для жителей без доступа к интернету: печатными объявлениями в акиматах, магазинах, медицинских пунктах и у подъездов, объявлениями через акимов сельских округов и КСК, а при необходимости – прямыми телефонными звонками или посещениями;
- содействовать участию женщин, пожилых людей, лиц с инвалидностью и других уязвимых групп, в том числе, при необходимости, путем проведения отдельных встреч или посещений на дому;
- фиксировать все встречи (протоколы, списки участников с разбивкой по полу, поднятые вопросы и ответы) и информировать заинтересованные стороны о том, как были учтены их замечания.

OFFICIAL USE

Таблица 3: План мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Раскрываемая информация	Сроки / периодичность	Ответственный
Все заинтересованные стороны				
Все заинтересованные стороны	Раскрытие документов по ЭиС вопросам и уведомление заинтересованных сторон об их публикации и о планируемых консультациях: ■ объявления на сайте и в социальных сетях Компании; ■ распространение информации и печатных экземпляров через акиматы населенных пунктов Проекта (доски объявлений); ■ объявления в местных СМИ.	■ НТР ■ ПВЗС, включая процедуру МРЖ и форму жалобы (на английском, казахском и русском языках)	■ До рассмотрения Проекта Советом директоров ЕБРР ■ Доступно на сайте на протяжении всего периода реализации Проекта	Отдел по работе с общественностью; социальный менеджер / СВС
	Общественные слушания по материалам оценки воздействия на окружающую среду в соответствии с Экологическим кодексом, если это потребуется по результатам скрининга	Заключение по результатам скрининга; материалы ОВОС; протоколы слушаний	■ В ходе проектирования, до направления материалов ОВОС на государственную экспертизу ■ Протоколы публикуются после слушаний	КЖ; проектная организация
	Публикация ежегодного отчета о реализации ПВЗС и статистики жалоб	Ежегодный отчет по ПВЗС	Ежегодно	Социальный менеджер / СВС
Местные сообщества, включая уязвимые группы				
Жители населенных пунктов Проекта (Каркаралинск, Кулайгыр, Ботакара, Шахтинск, Караганда (включая район Сортировка), Курылыс, Каракудук, Тогызкудук, Шешенкара, Ащису, Коктас, Матак)	■ Консультационные встречи в каждом затрагиваемом населенном пункте, организуемые совместно с акиматами и местными лидерами, для обсуждения Проекта, его графика, возможных воздействий и мер по их смягчению, работников подрядчиков и возможностей трудоустройства, а также МРЖ ■ При необходимости – отдельные встречи или посещения на дому для женщин и уязвимых групп	■ НТР, ПВЗС ■ График Проекта и информация стадии проектирования (трассы, рабочие зоны) ■ Кодекс поведения для работников подрядчиков ■ Процедура МРЖ ■ Протоколы встреч	■ В ходе проектирования, до оформления земель ■ Повторно – перед началом строительства каждого подпроекта ■ Объявление о встречах не менее чем за две недели	Социальный менеджер / СВС совместно с проектной организацией / EPC-подрядчиком

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Раскрываемая информация	Сроки / периодичность	Ответственный
	■ Протоколы и списки участников с разбивкой по полу			
	■ Информационные щиты на каждой строительной площадке (характер и продолжительность работ, ответственные лица, контакты, МРЖ) ■ Объявления на досках объявлений акиматов, а в Шахтинске и районе Сортировка г. Караганды – у подъездов и через КСК ■ Публикации в социальных сетях	■ График работ ■ Временные ограничения доступа и схемы организации движения ■ Контакты и МРЖ	Не менее чем за одну неделю до начала работ на каждой площадке; обновляется по ходу работ	EPC-подрядчик; социальный менеджер / СВС
	■ Уведомление о плановых отключениях электроэнергии, связанных с работами по Проекту, через Instagram, сайт Компании и чаты WhatsApp/Telegram с акиматами и КСК ■ Офлайн-уведомление: печатные объявления в акиматах и у подъездов, объявления через акимов сельских округов и прямой контакт с домохозяйствами, которые, как известно, зависят от медицинского оборудования с электропитанием (выявленными совместно с акиматами и социальными службами)	График и ожидаемая продолжительность отключений электроэнергии	Не менее чем за три дня до отключения	Отдел по работе с общественностью; диспетчерские службы РЭС
	Информация об аварийных отключениях электроэнергии в ходе работ по Проекту через колл-центр, социальные сети и чаты с акиматами; прямое уведомление акиматов и социально значимых объектов о длительных отключениях	Причина отключения и ожидаемое время восстановления, если оно известно	По мере поступления информации	Диспетчерские службы РЭС; отдел по работе с общественностью
	■ Занятия по электробезопасности и безопасности вблизи строительных площадок в школах населенных пунктов, расположенных рядом со строительными площадками ■ Предупреждающие знаки и ограждения котлованов и рабочих зон	Информация о безопасности	До начала и в ходе строительства	КЖ; EPC-подрядчик

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Раскрываемая информация	Сроки / периодичность	Ответственный
	Публикация информации о МРЖ на сайте Компании, на плакатах на строительных площадках и в акиматах, а также в листовках, распространяемых на консультационных встречах	Процедура МРЖ; форма жалобы	До рассмотрения Проекта Советом директоров ЕБРР (раскрытие процедуры); МРЖ действует до финансового закрытия; обновление перед началом строительства и дальнейшее поддержание в актуальном состоянии	Социальный менеджер / СВС; ответственный за МРЖ
Жители, организации и предприятия вдоль маршрутов движения строительной техники	Встречи с жителями и представителями малых предприятий, расположенных вблизи строительных площадок и вдоль маршрутов движения, по графику работ, организации доступа, мерам безопасности дорожного движения и МРЖ	■ План организации движения строительного транспорта (маршруты и графики) ■ Информация об ограничениях доступа к строительным площадкам	До начала строительства	EPC-подрядчик; социальный менеджер / СВС
Землевладельцы и землепользователи				
Землевладельцы и землепользователи вдоль участков ВЛ, включая неформальных пользователей	Выявление затрагиваемых землевладельцев и землепользователей, включая неформальных пользователей пастбищ, закрепленных за акиматами, по кадастровым данным, через акиматы и путем полевой проверки; скрининг уязвимости; составление реестра затрагиваемых землепользователей	–	В ходе проектирования, до оформления земель	Отдел капитального строительства КЖ; социальный менеджер / СВС
	■ Индивидуальные консультации с каждым затрагиваемым землевладельцем и землепользователем по трассе и местам установки опор, возможным корректировкам, компенсации за постоянное и временное землепользование и повреждение посевов, а также ограничениям в охранной зоне; письменные соглашения ■ Прямое уведомление об общественных слушаниях акимата по предоставлению	■ Процедура приобретения земель, выплаты компенсаций и временного землепользования ■ Информация о категории «земельные вопросы» в МРЖ	До оформления земель и до начала любых работ на участке	Отдел капитального строительства КЖ; социальный менеджер / СВС

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Раскрываемая информация	Сроки / периодичность	Ответственный
	земель в дополнение к официальному объявлению ■ Информирование и консультации с женщинами из затрагиваемых домохозяйств, при необходимости — отдельные встречи			
	Уведомление о графике работ подрядчика до начала работ на участке (даты, продолжительность, маршруты техники); совместные акты начала работ на участке и его освобождения; проверка восстановления	■ График работ на земельном участке ■ Форма акта начала работ на участке / освобождения участка	Не менее чем за две недели до начала работ на участке; по завершении работ и восстановления	EPC-подрядчик; КЖ
	Встречи с землепользователями, участки которых расположены в охранных зонах объектов Проекта, для разъяснения требований безопасности и обслуживания и ограничений землепользования	Требования безопасности и обслуживания и ограничения для землепользователей	До начала строительства и до ввода в эксплуатацию	КЖ; РЭС
Потребители электроэнергии				
Потребители, у которых заменяются приборы учета	Заблаговременное уведомление о замене приборов учета через объявления у подъездов, КСК, сайт и социальные сети Компании Фиксация последних показаний старого прибора учета совместно с потребителем с передачей ему копии Разъяснение порядка использования и защиты данных учета Рассмотрение вопросов и жалоб по показаниям и начислениям через колл-центр и МРЖ Проекта	График и порядок замены; информация о возможных расходах потребителей Запись последних показаний Информация о защите данных Процедура МРЖ	Не менее чем за две недели до замены в каждом доме или на каждой улице При замене и в течение первых расчетных периодов после замены	Служба сбыта КЖ; отдел по работе с общественностью (колл-центр); ответственный за МРЖ
Потребители – юридические лица	Согласование графика отключений электроэнергии путем непосредственного общения	График Проекта; график отключений электроэнергии	Заблаговременно, в соответствии с договорами электроснабжения	Диспетчерские службы РЭС
Социально значимые объекты и государственные учреждения	Прямое уведомление о плановых отключениях, согласование их сроков и подтверждение наличия резервного электропитания; по возможности недопущение отключений в критически важное время	График и продолжительность отключений электроэнергии	Не менее чем за три дня до отключения или в соответствии с договорами электроснабжения	Диспетчерские службы РЭС

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Раскрываемая информация	Сроки / периодичность	Ответственный
Государственные органы				
Государственные и регулирующие органы	Взаимодействие с органами власти, включая: ■ получение разрешений и согласований, предоставление земель и проведение историко-культурной экспертизы; ■ информирование органов власти об изменениях в Проекте; ■ согласование отключений электроэнергии, организации движения и реагирования на чрезвычайные ситуации, включая совместные учения на случай крупных аварийных отключений.	Информация о соблюдении национального законодательства; информация о Проекте, требуемая в рамках разрешительных процедур	В соответствии с графиком проектирования, строительства и ввода в эксплуатацию и разрешительными процедурами	КЖ
Неправительственные организации и гражданское общество				
НПО и общественность, интересующиеся тарифами и городским озеленением	■ Публикация информации о Проекте и инвестиционной программе на сайте Компании ■ Консультации перед повышением тарифов в рамках установленных законом слушаний ■ Заблаговременная информация о цели, сроках и объеме обрезки деревьев и расчистки растительности	■ Инвестиционная программа; информация о тарифах ■ График и объем расчистки растительности	■ В соответствии с графиком тарифных слушаний ■ До начала работ по расчистке растительности	Отдел по работе с общественностью
Природоохранные и орнитологические организации	■ Предоставление результатов оценки воздействия на биоразнообразие и птиц и предлагаемых мер по безопасному для птиц проектированию с приглашением представить замечания ■ Предоставление результатов мониторинга гибели птиц	■ Краткое изложение оценки воздействия на птиц и мер по их защите ■ Результаты мониторинга	■ После подготовки результатов предварительной оценки и до завершения этапа проектирования ■ Ежегодно после ввода в эксплуатацию	Специалист КЖ по охране окружающей среды; социальный менеджер / СВС
НПО, занимающиеся защитой прав женщин	■ Определение доступных служб поддержки по вопросам ГНД и согласование порядка направления в них ■ Участие в качестве посредников или организаций поддержки при рассмотрении	Процедура МРЖ	■ До начала строительства ■ По мере необходимости	Контактное лицо по вопросам ГНД

Заинтересованные стороны	Мероприятия по взаимодействию	Раскрываемая информация	Сроки / периодичность	Ответственный
	жалоб, связанных с ГНД, по просьбе заявителей			
Внутренние заинтересованные стороны, подрядчики и их работники				
Персонал КЖ	Информирование работников о Проекте, МРЖ и механизме рассмотрения жалоб работников	Процедуры МРЖ и механизма рассмотрения жалоб работников; протоколы встреч	До финансового закрытия, далее ежеквартально	Отдел кадров; социальный менеджер / СВС
Персонал подрядчиков	■ Вводный инструктаж и инструктажи по механизму рассмотрения жалоб работников, кодексу поведения (включая ГНД), правилам ОТ и ТБ и безопасности населения, условиям найма и порядку действий по окончании занятости ■ Краткая информация на информационных досках на строительных площадках и в местах проживания работников	Процедура механизма рассмотрения жалоб работников; кодекс поведения	При мобилизации, до начала работ, далее ежемесячно	EPC-подрядчик; КЖ
Сотрудники охраны	Инструктажи по кодексу поведения, правам человека, соразмерному применению силы и взаимодействию с сообществами	Требования к охране	До начала работы на объектах Проекта, далее ежегодно	КЖ; охранная организация
Подрядчики и цепочка поставок	Публикация информации о закупках и тендерах на сайте Компании; экологические и социальные требования в тендерной документации	Закупочные процедуры; график закупок по Проекту	В соответствии с закупочными процедурами и графиком	Отдел закупок КЖ
СМИ и кредиторы				
СМИ	Пресс-релизы о ключевых этапах Проекта	Информация о ходе реализации Проекта	На ключевых этапах (финансирование, начало строительства, ввод в эксплуатацию)	Отдел по работе с общественностью
ЕБРР	Отчетность о реализации Проекта и экологических и социальных показателях, включая реализацию ПВЗС и рассмотрение жалоб	Ежегодный экологический и социальный отчет	Ежегодно; о значимых жалобах и серьезных инцидентах – в соответствии с соглашением о финансировании	КЖ

OFFICIAL USE

6. МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

6.1 Цель и принципы

Цель механизма рассмотрения жалоб (МРЖ) Проекта - принимать, оценивать и урегулировать опасения и жалобы заинтересованных сторон, связанные с деятельностью по Проекту. МРЖ доступен всем внешним заинтересованным сторонам, включая местные сообщества, землевладельцев и землепользователей, потребителей и других представителей общественности, и является бесплатным. Он охватывает, в частности, следующие категории жалоб: земельные вопросы, временное землепользование и компенсации; воздействия строительства (шум, пыль, движение транспорта, ограничения доступа, повреждение имущества и посевов, восстановление территорий); здоровье и безопасность населения; отключения электроэнергии, связанные с Проектом; показания приборов учета и начисления в связи с заменой приборов учета в рамках Проекта; поведение персонала Компании, подрядчиков и охраны, включая ГНД; расчистка растительности и биоразнообразие; прочие вопросы. МРЖ будет функционировать в соответствии со следующими основными принципами и требованиями ЕБРР:

- назначение ответственного лица (ответственного за МРЖ), группы или подразделения для координации рассмотрения жалоб;
- установленные сроки подтверждения получения жалоб и их рассмотрения;
- практические механизмы и достаточные ресурсы для обеспечения конфиденциальности, приема, рассмотрения и урегулирования жалоб;
- общедоступная информация о наличии МРЖ и доступе к нему через сайт Компании, печатные информационные материалы Проекта, информационные щиты на строительных площадках и представителей Компании.[7]

В соответствии с надлежащей международной практикой МРЖ будет соблюдать принципы доступности, анонимности, недопущения преследования, конфиденциальности и деликатности при рассмотрении случаев гендерного насилия и домогательств (ГНД). Описанный в настоящем разделе МРЖ охватывает все виды жалоб, включая жалобы, связанные с ГНД, и позволяет подавать жалобы анонимно. Использование МРЖ не лишает заявителей права на обращение за судебной или административной защитой.

Для обеспечения безопасного и надлежащего реагирования на такие деликатные вопросы КЖ назначит прошедшую соответствующее обучение сотрудницу контактным лицом по вопросам ГНД. Она будет отвечать за взаимодействие с заявителями по вопросам ГНД и за то, чтобы такие жалобы принимались и рассматривались безопасно, конфиденциально и с учетом интересов пострадавших.

Все жалобы, связанные с ГНД, будут рассматриваться в условиях строгой конфиденциальности. Личность заявителей будет защищена, преследование недопустимо. При необходимости и с согласия пострадавших случаи ГНД будут передаваться квалифицированным поставщикам услуг, включая НПО, занимающиеся защитой прав женщин, юристов, психологов и специалистов по защите детей. Такие случаи будут рассматриваться только обученным персоналом, а о серьезных инцидентах может сообщаться в соответствующие государственные органы. Такой подход подкрепляет приверженность Компании созданию безопасной, инклюзивной и уважительной среды для всех заинтересованных сторон.

Процедура МРЖ и форма жалобы будут раскрыты вместе с настоящим ПВЗС до рассмотрения Проекта Советом директоров ЕБРР; МРЖ должен быть введен в действие до финансового

[7] Управление жалобами, методическое руководство, ЕБРР, 2012 г.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

закрытия по финансированию ЕБРР. Категория жалоб по земельным вопросам должна действовать до финансового закрытия и до начала любых консультаций с землепользователями по оформлению земель; категории, связанные со строительными работами, и порядок интеграции рассмотрения жалоб подрядчиками должны быть введены до начала строительства.

6.2 Подача жалоб

Заинтересованные стороны могут подавать жалобы и запросы по следующим каналам:

- лично: в приемной офиса Компании (г. Караганда, ул. Муканова, 57/3), во время еженедельных приемов граждан и во время встреч с представителями Компании, включая социального менеджера / специалиста по взаимодействию с местными сообществами, который будет регистрировать и отслеживать все жалобы, полученные от жителей в ходе консультаций;
- по телефону: через круглосуточный колл-центр КЖ +7 (7212) 50-60-70 или по контактным номерам для обращений по районам, опубликованным на сайте Компании; либо позвонив социальному менеджеру / специалисту по взаимодействию с местными сообществами или контактному лицу по вопросам ГНД (Таблица 4);
- онлайн: через онлайн-приемную на сайте КЖ[8] или по электронной почте *zharyk@kzharyk.kz*;
- письменно: по почте или лично по адресу *г. Караганда, ул. Муканова, 57/3, 100008*, с использованием формы жалобы, приведенной в Приложении 1, или в произвольной форме; формы жалоб также будут доступны в акиматах, перечисленных в разделе 5.1, и на строительных площадках; Заполненные формы могут быть переданы непосредственно представителям КЖ или опущены, в том числе анонимно, в ящики для сбора жалоб, расположенные в офисе Компании, соответствующих акиматах и на действующих строительных площадках.
- через посредников: акиматы и акимов сельских округов, лидеров сообществ, КСК, местные НПО, в том числе НПО, поддерживающие права женщин, и сотрудников подрядчика по взаимодействию с сообществами.

Жалобы, связанные со строительными работами и полученные подрядчиками, будут регистрироваться и передаваться ответственному за МРЖ в КЖ в течение одного рабочего дня и вноситься в журнал регистрации жалоб Проекта. Подрядчики не будут закрывать жалобы без согласия КЖ.

Анонимные и конфиденциальные жалобы будут рассматриваться. Если жалоба подана по телефону или через посредника, заявитель будет опрошен о предпочтительном способе сообщения ему результата. Образец формы жалобы, которую можно использовать для подачи жалобы, приведен в Приложении 1. Эти возможности призваны сделать МРЖ доступным, инклюзивным и удобным для всех членов сообщества, включая уязвимые группы.

6.3 Регистрация и подтверждение получения

Ответственный за МРЖ обеспечит внесение всех жалоб и запросов, связанных с Проектом и полученных по любому каналу, в журнал регистрации жалоб Проекта (Приложение 2) с присвоением категории в соответствии с разделом 6.1, а также направление подтверждения получения всем заявителям, указавшим контактные данные. В течение трех дней после

[8] Онлайн-приемная: https://www.k-zharyk.kz/ru

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

получения заявителю будет направлено уведомление с указанием идентификационного номера жалобы и ожидаемого срока ответа.

Если жалоба касается несчастного случая, небезопасного состояния или другого вопроса, связанного с безопасностью населения (например, поврежденный провод, открытая электроустановка или неогражденный котлован), она будет немедленно передана в диспетчерскую службу и ответственному персоналу, а подтверждение получения будет направлено в тот же день. Процесс МРЖ показан на Рисунке 2.

6.4 Рассмотрение и ответ

Жалобы будут направляться в соответствующее подразделение или подрядчику для рассмотрения, которое может включать выезд на место и встречу с заявителем. Если поднимаются деликатные вопросы, в том числе связанные с ГНД, контактное лицо по вопросам ГНД обеспечит деликатное и конфиденциальное рассмотрение каждого случая.

Все жалобы, за исключением касающихся несчастных случаев и безопасности, будут рассмотрены, и ответ на них будет дан в течение 15 календарных дней с даты получения. Если требуется дополнительное время, заявитель будет письменно уведомлен о причинах и ожидаемой дате ответа; продление не превысит еще 15 календарных дней. Жалобы, касающиеся обстоятельств, которые могут привести к несчастным случаям или другим проблемам безопасности, будут рассматриваться в кратчайшие сроки.

Решение по жалобе будет доведено до заявителя в письменной или устной форме в зависимости от выбранного заявителем формата; в любом случае Компания зафиксирует решение в журнале регистрации жалоб. Ответы на анонимные жалобы будут сообщаться по согласованным каналам или, если это уместно, размещаться на досках объявлений местных акиматов или на сайте Компании.

6.5 Урегулирование, обжалование и закрытие

Если жалоба обоснована, заявителю будет предложено решение и срок его выполнения, а также предложено подписать заявление о согласии с предложенным решением. Если заявитель не удовлетворен предложенным решением, могут быть проведены дополнительные консультации с участием посредника или независимых экспертов до достижения согласия. Если заявитель по-прежнему не удовлетворен, он может обратиться к внешним механизмам разрешения споров, включая суд.

Жалоба считается закрытой, если достигнуто и выполнено решение, устраивающее обе стороны, или если дело передано в суд. В журнале регистрации будет фиксироваться результат рассмотрения каждой жалобы и дата ее закрытия.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

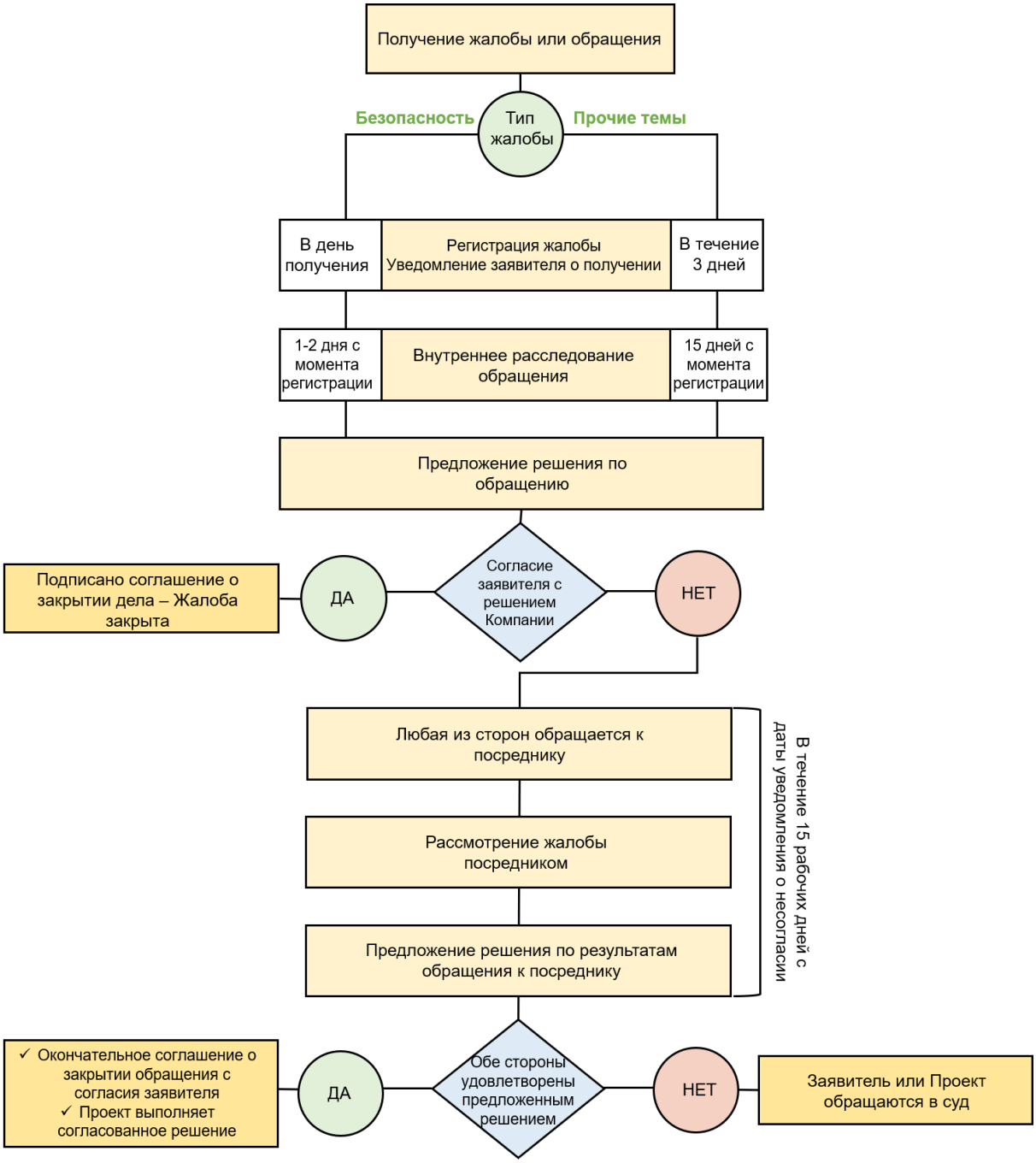


Рисунок 2:Схема процесса механизма рассмотрения жалоб (МРЖ)

Заинтересованные стороны также могут подать жалобу в Независимый механизм подотчетности проектов (НМПП) ЕБРР, который рассматривает жалобы физических лиц и организаций в отношении финансируемых ЕБРР проектов, которые, по их мнению, причинили или могут причинить вред.[9]

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

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

6.6 Механизм рассмотрения жалоб работников

В соответствии с ЭСТ 2 КЖ внедрит до финансового закрытия отдельный конфиденциальный механизм рассмотрения жалоб для своих работников, который также будет доступен работникам подрядчиков, допускать анонимную подачу жалоб и обеспечивать защиту от преследования. Подрядчики будут обязаны создать собственные механизмы рассмотрения жалоб работников, информировать о них и о механизме КЖ работников при вводном инструктаже и на информационных досках на строительных площадках и в местах проживания работников, а также сообщать КЖ о жалобах работников. Работники также могут использовать описанный выше МРЖ Проекта.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

7. РЕАЛИЗАЦИЯ, МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ПЛАНУ

Для эффективной реализации настоящего Плана важно назначить персонал, обладающий необходимыми компетенциями для его реализации и управления им, и выделить достаточные ресурсы.

7.1 Роли и обязанности

Компания несет общую ответственность за реализацию Проекта и соблюдение применимых экологических и социальных требований. На этапе подготовки Проекта и раскрытия информации мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, раскрытию информации и внешним коммуникациям будут координироваться с Отделом по работе с общественностью.

Заведующий канцелярией будет выполнять функции ответственного за механизм рассмотрения жалоб (МРЖ) и обеспечивать регистрацию, отслеживание и своевременное рассмотрение жалоб. Технические специалисты и соответствующие операционные подразделения будут по мере необходимости оказывать поддержку в проведении мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, консультаций и подготовке ответов на обращения, связанные с Проектом. До начала строительных работ КЖ назначит сотрудников, ответственных за повседневную реализацию ПВЗС и выполнение функций по взаимодействию с местным населением.Строительные подрядчики назначат сотрудников по взаимодействию с сообществами и будут выполнять обязательства по взаимодействию и рассмотрению жалоб, предусмотренные их договорами.

Перечисленные ниже контактные лица (Таблица 4) будут отвечать за получение обращений и координацию ответов на запросы и жалобы, связанные с Проектом, в соответствии с национальным законодательством и Экологической и социальной политикой ЕБРР. До начала строительных работ данный перечень будет при необходимости обновлён и дополнен сотрудниками, назначенными для взаимодействия с заинтересованными сторонами и местным населением, а также представителями подрядчиков, ответственными за взаимодействие с местным населением.

Роли и обязанности по реализации ПВЗС кратко представлены в Таблице 5.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Таблица 4: Контактная информация

ФИО	Должность / роль	Адрес	Телефон	Электронная почта
Асем Казыбаева	Руководитель канцелярии / ответственный за взаимодействие с местным населением / менеджер по механизму рассмотрения жалоб (GRM)	г. Караганда, ул. Муканова, 57/3	+7 (7212) 983-598	Kanc-Head@kzharyk.kz
Жунуспекова Анастасия	Начальник отдела труда и кадров / менеджер по социальным вопросам / ответственное лицо по вопросам гендерного насилия и домогательств (GBVH)	г. Караганда, ул. Муканова, 57/3	+7 (7212) 983-533	otr@kzharyk.kz
Марина Галяс	Специалист по связям с общественностью	г. Караганда, ул. Муканова, 57/3	+7 (7212) 50-60-70; +7 (7212) 40-50-60	press@kzharyk.kz
Сергей Котляров	Контактное лицо по техническим вопросам	г. Караганда, ул. Муканова, 57/3	+7 701 908 81 82	PTS-11@kzharyk.kz
Талгат Исмагамбетов	Контактное лицо по экологическим вопросам	г. Караганда, ул. Муканова, 57/3	+7 701 400 27 27	PTS-1@kzharyk.kz

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

Роль	Основные задачи
Руководитель Проекта	■ Несет общую ответственность за реализацию Проекта в соответствии с национальным законодательством и требованиями кредитора. ■ Обеспечивает выделение достаточных кадровых, финансовых и технических ресурсов для реализации ПВЗС. ■ Контролирует эффективную реализацию ПВЗС и МРЖ и регулярно оценивает их эффективность. ■ Обеспечивает управление трудовыми отношениями и условиями труда, гендерным равенством, правами человека, здоровьем и безопасностью населения в соответствии с требованиями кредитора. ■ Осуществляет надзор за подрядчиками и обеспечивает выполнение ими обязательств по взаимодействию и рассмотрению жалоб. ■ Тесно взаимодействует с координатором Проекта по ЭиС вопросам и социальным менеджером / специалистом по взаимодействию с местными сообществами.
Социальный менеджер / специалист по взаимодействию с местными сообществами	■ Реализует и обновляет ПВЗС и ведет реестр заинтересованных сторон, включая реестр затрагиваемых землепользователей. ■ Взаимодействует с акиматами, местными лидерами и НПО и проводит консультации с местными сообществами и землепользователями в соответствии с настоящим ПВЗС.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

Роль	Основные задачи
	■ Обеспечивает своевременное раскрытие информации о Проекте на сайте Компании и через офлайн-каналы. ■ Отслеживает жалобы, полученные в ходе взаимодействия, и контролирует их урегулирование. ■ Готовит ежеквартальные и ежегодные отчеты о взаимодействии и жалобах.
Ответственный за МРЖ (заведующий канцелярией)	■ Обеспечивает регистрацию всех связанных с Проектом жалоб в журнале регистрации жалоб и их направление ответственным подразделениям и подрядчикам. ■ Обеспечивает своевременное подтверждение получения, рассмотрение и ответ в установленные сроки. ■ Обеспечивает конфиденциальное рассмотрение жалоб и анализирует жалобы по категориям и местоположению.
Контактное лицо по вопросам ГНД	■ Выступает контактным лицом для женщин и пострадавших от ГНД и обеспечивает своевременное, конфиденциальное и ориентированное на интересы пострадавших рассмотрение таких жалоб, включая анонимные. ■ Поддерживает порядок направления в службы поддержки и НПО. ■ Разрабатывает информационные материалы по ГНД для персонала Компании и подрядчиков совместно с отделом кадров. ■ При необходимости оказывает постоянную поддержку пострадавшим, свидетелям и/или лицам, сообщающим о нарушениях, а также отслеживает риски ГНД и отчитывается о них.
Отдел по работе с общественностью и диспетчерские службы РЭС	■ Публикуют информацию о Проекте на сайте и в социальных сетях и обеспечивают работу колл-центра. ■ Уведомляют потребителей, акиматы и социально значимые объекты о плановых и аварийных отключениях электроэнергии.
EPC-подрядчики	■ Назначают сотрудников по взаимодействию с сообществами и выполняют требования по уведомлению, размещению информационных щитов и рассмотрению жалоб. ■ Передают полученные жалобы в КЖ в течение одного рабочего дня. ■ Обеспечивают соблюдение работниками кодекса поведения и их информирование о механизме рассмотрения жалоб работников.

7.2 Мониторинг и отчетность

Компания будет осуществлять мониторинг реализации настоящего ПВЗС и эффективности МРЖ с использованием, в частности, следующих показателей:

- количество проведенных консультационных встреч по населенным пунктам и количество участников (с разбивкой по полу);
- количество выявленных затрагиваемых землевладельцев и землепользователей, проведенных с ними консультаций и подписанных соглашений, а также количество подписанных актов входа на участок / освобождения участка;
- количество плановых отключений электроэнергии, связанных с Проектом, и доля отключений, о которых было сообщено не менее чем за три дня, в том числе через офлайн-каналы;
- количество жалоб и запросов, зарегистрированных, закрытых и находящихся на рассмотрении за отчетный период, включая сравнение с предыдущим периодом;
- количество жалоб по категориям, населенным пунктам, подпроектам и каналам подачи, включая жалобы, связанные с ГНД (в обезличенном виде);

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

- доля жалоб, получение которых подтверждено в течение трех дней, и жалоб, урегулированных в течение 15 и 30 календарных дней;
- количество повторных жалоб по одной и той же теме или от одной и той же заинтересованной стороны и количество жалоб, переданных на медиацию или в суд.

Социальный менеджер / специалист по взаимодействию с местными сообществами будет готовить ежеквартальные внутренние отчеты о взаимодействии и жалобах в период строительства с анализом повторяющихся проблем и принятых корректирующих мер. Компания будет ежегодно отчитываться перед ЕБРР о реализации настоящего ПВЗС и о жалобах в рамках своего ежегодного экологического и социального отчета и будет оперативно информировать ЕБРР о любых значимых жалобах или серьезных инцидентах в соответствии с соглашением о финансировании. Компания также будет ежегодно публиковать на своем сайте отчет о реализации настоящего ПВЗС, включая информацию об обновлениях ПВЗС, проведенных мероприятиях по взаимодействию, вовлеченных заинтересованных сторонах, статистике жалоб, а также о достигнутых договоренностях и результатах.

7.3 Пересмотр и актуализация ПВЗС

ПВЗС является «живым» документом, который будет использоваться на протяжении всего жизненного цикла Проекта. Он будет обновляться по мере необходимости с учетом существенных изменений, таких как изменение условий Проекта, новые требования, выявление новых заинтересованных сторон, пересмотр методов и мероприятий по взаимодействию, смена ответственного персонала и корректировка процесса управления рисками Проекта и рассмотрения жалоб. В любом случае ПВЗС будет обновлен после разработки проектной документации и получения результатов скрининга воздействий, а также до начала строительства.

Необходимость пересмотра ПВЗС и МРЖ может быть также выявлена в ходе независимых аудитов или обсуждений с заинтересованными сторонами. ПВЗС будет пересматриваться ежегодно в рамках процесса непрерывного совершенствования.

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ЖАЛОБЫ

Номер документа: *Заполняется сотрудником Компании*	
ФИО *Примечание: подавая настоящую форму, вы даете согласие на передачу своих персональных данных уполномоченным третьим лицам, участвующим в рассмотрении и урегулировании вашей жалобы/обращения*	Имя и фамилия _____ □ Прошу обеспечить конфиденциальность □ Конфиденциальность не требуется
Контакты *Примечание: укажите предпочтительный способ связи (почта, телефон, электронная почта)*	□ Адрес_____ Номер телефона / электронная почта □ _____ _____
Предпочтительный язык общения	☐ казахский ☐ русский ☐ Другой (укажите) _____
Краткое описание происшествия / жалобы: Что вас беспокоит / в чем суть жалобы? Что произошло? Где и когда это произошло? С кем это произошло? К чему привела проблема?	
Дата происшествия / жалобы	*Укажите дату (месяц и год)*
	☐ **Однократно (дата)** ☐ **Происходило неоднократно (сколько раз?):** ☐ **Происходит в настоящее время (текущая проблема)**
Что, по вашему мнению, следует предпринять для решения проблемы?	
Подпись: *Дата:* Направьте эту форму по адресу zharyk@kzharyk.kz или по почте: г. Караганда, ул. Муканова, 57/3, 100008, либо передайте ее в офис КЖ или в местный акимат	

OFFICIAL USE

OFFICIAL USE

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ

Дата получения жалобы	ФИО заявителя	Контактные данные заявителя	Канал подачи жалобы	Категория жалобы (раздел 6.1)	Описание жалобы	Ответственный за урегулирование	Предлагаемое решение	Дата сообщения решения	Статус

OFFICIAL USE