



МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫ ТАРТУ ЖОСПАРЫ (МТТЖ)

Көкшетау қаласының 630 төсектік көпсалалы ауруханасы

СОҢҒЫ НҰСҚА

2026 ЖЫЛҒЫ 18 МАУСЫМ

Мазмұны

1.0	Кіріспе	3
2.0	Жоба Сипаттамасы	3
3.0	Мүдделі тараптарды тартуға қойылатын талаптар	9
3.1	Қолданылатын ұлттық заң	10
3.2	Халықаралық талаптар	12
4.0	МТТЖ мақсаты мен қолданылуы	13
5.0	Мүдделі тараптарды анықтау және талдау	14
5.1	Зардап шеккен қауымдастықтар (тікелей әсер ету аймағы)	14
5.2	Басқа мүдделі тараптар (жанама әсер ету аймағы)	14
6.0	Бүгінгі күнге дейін мүдделі тараптардың қатысуы	16
6.1	ҚОӘБ рұқсат беру кезеңіндегі келісімдер	16
6.2	Әсерді анықтау үшін нысан алаңына бару	17
6.3	ESAP шеңберіндегі қоғамдық тыңдаулар	20
6.4	Тараптармен тұрақты кездесулер	20
6.5	Білім беру ұйымдарымен өзара іс-қимыл	21
7.0	Мүдделі тараптарды тарту әдістері және бағдарламасы	22
7.1	Мүдделі тараптарды талдау және тарту бағдарламасы	22
7.2	Мүдделі тараптарды анықтау және тарту әдістері	22
7.3	Ақпаратты ашу	23
7.4	Гендер	24
8.0	Мүдделі тараптарды тарту жоспары	26
9.0	Рөлдер мен жауапкершіліктер	31
10.0	Шағымдарды қарау механизмі	32
11.0	Бақылау	34
11.1.	Негізгі өнімділік көрсеткіштері	35
12.0	Аудит және есеп беру	36
12.1	Ішкі аудит	36
12.2	Сыртқы аудит	36
12.3	Іс қағаздарын жүргізу	36
12.4	Ішкі және сыртқы есеп беру	36
13.0	Тренинг	36

Суреттер

Сурет 1. Жобаның ұйымдық құрылымы	4
Сурет 2. Жобаның макеті	5
Сурет 3. Ақмола облысы және Көкшетау қаласының орналасқан жері	6
Сурет 4. Ақмола облысының картасы	6
Сурет 5. Көкшетау қаласына қатысты жобалық аумақ	7
Сурет 6. Ең жақын тұрғын үй кешеніне қатысты жобалық аумақтың жағдайы	8
Сурет 7. Көкшетау қаласының орталығынан жобалық аумаққа қатынайтын маршрут және аялдамалар	9
Сурет 8. Гендерлік сипаттағы зорлық-зомбылық хабардарлығын арттыруға арналған постерлер	25

Кестелер

Кесте 1. Жобаға қатысты экологиялық, әлеуметтік, еңбек, денсаулық және қауіпсіздік, құрылыс және басқа да заңнама	10
Кесте 2. Бағалау кезінде сұхбат алған мүдделі тараптар	17
Кесте 3. Әлеуетті қызығушылық аймағы бар анықталған мүдделі тараптар	22
Кесте 4. Құрылыс алдындағы сыртқы мүдделі тараптардың қатысуы, Жобаның құрылысы, пайдалану кезеңдері	26
Кесте 5. Бақылаудың негізгі шаралары	34
Кесте 6. Өнімділіктің негізгі көрсеткіштері	35

Қысқартулар

Aoi (ӨЕА)	Әсер ету аймақтары
CLO (ҚБМ)	Қоғаммен байланыс жөніндегі маман
EBRD (ЕКДБ)	Еуропалық қайта құру және даму банкі
EIA (ҚОӘБ)	Қоршаған ортаға әсерді бағалау
ESIA	Қоршаған ортаға және әлеуметтік әсерді бағалау
EP	Экваторлық принциптер
ESDD	Экологиялық және әлеуметтік сараптама
ESMS	Экологиялық және әлеуметтік басқару жүйесі
GAP	Гендерлік іс-шаралар жоспары
GBVH	Гендерлік зорлық-зомбылық және қудалау
IFC	Халықаралық қаржы корпорациясы
NGO (ҮЕҰ)	Үкіметтік емес ұйым
PAP	Жобадан зардап шеккен адамдар
PR	Өнімділік талабы
PS	Өнімділік стандарты
SEP	Мүдделі тараптарды тарту жоспары
SIA	Әлеуметтік әсерді бағалау
SIP	Қосымша ақпарат пакеті

1.0 Кіріспе

ЕҚДБ-мен ынтымақтастықта Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі 40 ескірген мекемені алмастыратын және төсек-орын қорын әрі қарай ұлғайтатын 19 жаңа аурухананы салуды көздейтін ауруханаларды жаңғырту бағдарламасын әзірледі. Бағдарламаның алғашқы кезеңі алты жаңа аурухананы, соның ішінде Көкшетау ауруханасын («Жоба») іске асыруды қамтиды. Бағдарлама аясында ауруханалар мемлекеттік-жекешелік әріптестік («МЖӨ») тетігі арқылы салынатын болады, ал Көкшетау – пилоттық аурухана МЖӨ жобасы.

Пилоттық жобаның концессиясы денсаулық сақтау саласындағы МЖӨ инвестицияларын іске асыруда зор тәжірибесі бар «Renell Kokshetau» ЖШС-не («Жоба компаниясы») берілді. Құрылыс кезеңі 2 жылда аяқталады деп жоспарланған, ал «Renell Kokshetau» ЖШС-мен концессиялық кезең жалпы 7 жылды (2 жыл құрылыс және 5 жыл пайдалану) құрайды. Пайдалану кезеңінде Аурухананы басқару Салалық Оператордың құзыретінде болады.

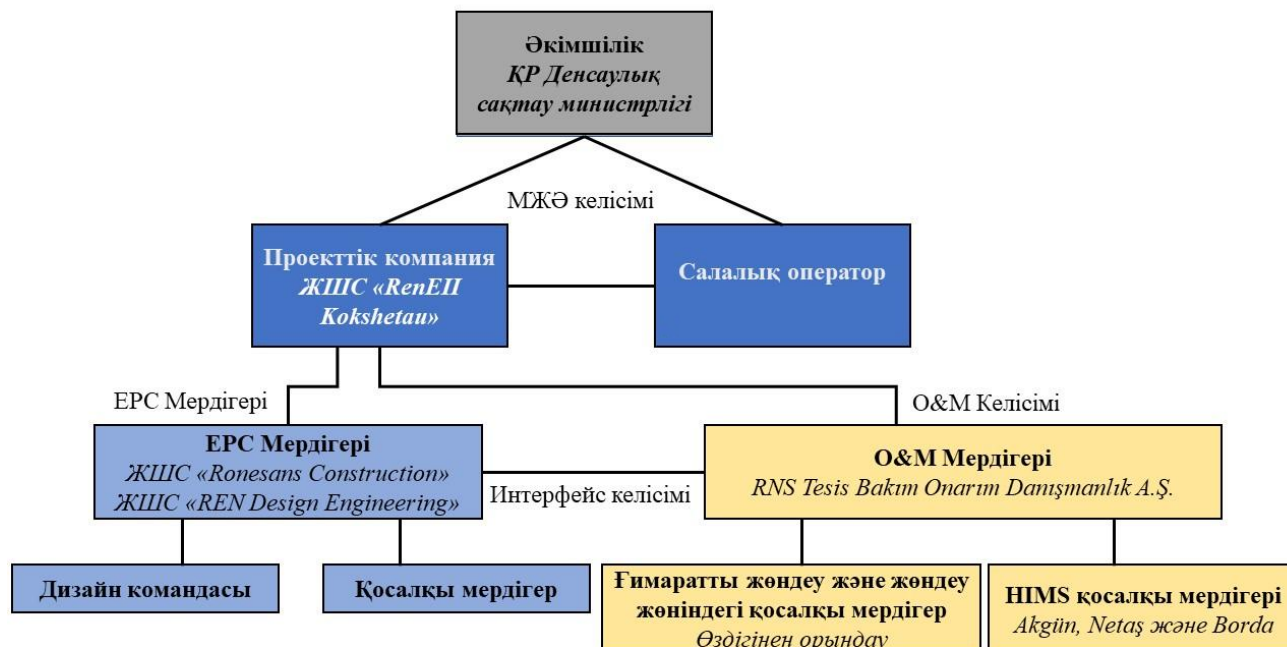
Бұл Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары («SEP») 630 төсек-орындық Көкшетау ауруханасының құрылыс және пайдалану кезеңдері үшін, Еуропалық қайта құру және даму банкінің («ЕҚДБ») 10-шы орындау талабы («PR10») негізінде әзірленді. SEP мақсатты топтарды айқындайды және құрылысқа дейінгі, құрылыс және пайдалану кезеңдерінде әрбір мүдделі тараптар тобы үшін өзара іс-қимыл іс-шараларының түрлерін белгілейді.

Бұл SEP құрылыс кезеңінде Жоба компаниясымен («Renell Kokshetau» ЖШС) және Пайдалану кезеңінде Салалық Операторымен жылына кемінде бір рет қайта қаралып отырады. Бұл жергілікті қауымдастықтардың және осы SEP-те көрсетілген басқа да тиісті мүдделі тараптардың қажеттіліктерін қамтамасыз ету және жоба кезеңдеріне байланысты қызметті, жобалау өзгерістерін, заңнамалық және Экологиялық және әлеуметтік басқару жүйесінің талаптарын көрсету үшін SEP-ке өзгерістер мен жаңартулар енгізу қажет екенін анықтау мақсатында жүзеге асырылады.

2.0 Жоба Сипаттамасы

Жоба Ақмола облысы, Көкшетау қаласының Сарыарқа шағын ауданында орналасқан көпсалалы аурухананы салу және пайдалану ретінде айқындалады. Қала құрылысына арналған мемлекеттік жер мәртебесіне ие Жоба аумағы Жоба компаниясына 10 жыл мерзімге жалға берілген, оның алғашқы 2 жылы құрылысқа, одан кейін нысанды медициналық қызметтерді басқару үшін Салалық Операторға тапсыруға жоспарланған. Сондықтан жерді сатып алу жүргізілген жоқ және жерді алу да қарастырылмаған.

Жобалық компания Көкшетау ауруханасының құрылысына жауапты болады. Сондықтан құрылыс кезеңінде Мүдделі тараптарды тарту жоспарын іске асыру жауапкершілігі негізінен Жобаның негізгі мүдделі тараптары ретінде Денсаулық сақтау министрлігімен және Салалық Оператормен бірге Жобалық компанияға жүктеледі. Жобалық компания екі негізгі қызметке (ғимаратқа техникалық қызмет көрсету және жөндеу және аурухананың ақпараттық басқару жүйесі) пайдалану кезеңінде тек 5 жыл бойы жауапты болады. Сондықтан іске асыруға жауапкершілік жұмыс кезеңі үшін Салалық Операторда болады. Төмендегі ұйымдық диаграмма құрылыс және пайдалану кезеңіндегі жауапкершілікті бөлісудің жалпы шолуын көрсетеді.



Сурет 1. Жобаның ұйымдық құрылымы

Салалық Оператор құрылыс кезінде аурухананы басқару бойынша жалпы өкілеттікке ие болады. Осылайша, пайдалану кезеңінде Салалық Оператор МТТЖны жүзеге асырады және бақылайды.

Көпсалалы аурухана құрылысын салуға болжанатын орын Ақмола облысы, Көкшетау қаласының «Сарыарқа» шағын ауданы болып табылады. «Көкшетау қаласында 630 төсек-орынға арналған көпсалалы аурухананың құрылысы және пайдалануы» жобасының негізінде:

- Дизайн талаптары
- Объектідегі инженерлік-геологиялық зерттеулер» қорытындылары
- Құрылыс алаңының бас жоспары
- Жобалық құжаттама «Creative Project» ЖШС әзірлеген
- Архитектуралық-жоспарлау талабы
- Осындай жобаларды жобалауға және салуға қатысты қолданыстағы жергілікті нормалар, техникалық шарттар, нұсқаулықтар және басқа ұлттық заңнама талаптары.

Архитектуралық-жоспарлау шешімдері медициналық логистиканы ескере отырып әзірленген, технологиялық процестердің ағымын, науқастардың қозғалысын қамтамасыз етеді (келушілер, персонал, қалдықтар, таза инвентарлар, орталықтандырылған дәрілік сұйылту қондырғысынан дәрілік заттардың дайын формаларының ағындары).



Сурет 2. Жобаның макеті

«Қалалық және ауылдық елді мекендердегі атмосфералық ауаның гигиеналық норматив-терін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 28 ақпандағы № 168 бұйрығына сәйкес Жобаның берілген сипаттамалары:

- Құрылыс жауапкершілігі деңгейі – I
- Отқа төзімділік дәрежесі - I
- Конструктивті өрт қауіптілік класы - C0

Бірінші қабатта, негізгі кіреберіске іргелес, күнделікті науқастарға ыңғайлы болу үшін арнайы аймақ бөлінген. Бұл аймақта амбулаторлық-диагностикалық бөлімше, перзентхана қабылдау бөлімі, онкологиялық бөлімшенің қабылдау бөлімі, радиациялық диагностика, күндізгі стационар, эндоскопиялық бөлім, ангиография сияқты маңызды нысандар орналасады. Орналасу қысқа қашықтықта көлденең және тік байланысты қамтамасыз ету үшін жасалған. Сонымен қатар, бірінші қабатта радиациялық диагностика және операциялық бөлмелер бөлімшелерімен қолжетімділік пен байланысты жеңілдету жоспарланған жедел жәрдем бөлімшелері орналасады. Бұл тәсіл жалпы операциялық тиімділікті оңтайландыруға және пациент тәжірибесін жақсартуға бағытталған.

Аурухананың екінші қабаты негізінен реанимация бөлімдерін, перзентхана бөлімдерін, операциядан кейінгі бөлімдерді, операциялық бөлмелерді, күндізгі операциялық бөлмелерді және күндізгі стационарды қамтиды. Бұл қабаттың орналасуы бір-бірімен тікелей және жанама байланысқан бөлімдерді біріктіруге арналған. Әсіресе операциялық бөлмелер, реанимация бөлімдері және жедел жәрдем бөлімшелері арасындағы байланыстарды жеңілдетуге баса назар аударылады.

Үшінші қабатқа көтерілгенде, ол төменгі және жоғарғы деңгейлер арасындағы буферлік қабат ретінде белгіленеді. Мұндағы басты мақсат – оқшаулануды қамтамасыз ету, осылайша, осы қабатта босаңғаннан кейінгі бөлімшелер жоспарланған.

Төртінші қабаттан жетінші қабатқа дейін аурухананың стационарлық палаталары орналасқан. Пациенттер мен қызметкерлер бұл қабаттарға ішкі лифттер арқылы кіре алады және қоқыстарды, тамақтарды және осы қабаттарға қажетті материалдарды тасымалдауға арналған бөлек лифттер бар. Техникалық және қызмет көрсету бөлмелері жертөледе орналасқан, бұл медициналық материалдар мен азық-түлікті тиісті қабаттарға тікелей тасымалдауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, жертөледе сызықтық үдеткіш үшін бір бункермен, брахитерапия үшін бір бункермен және КТ симулятор бөлмесімен жабдықталған сәулелік терапия бөлімі орналасқан.

Ауруханадағы лифт шахтасының қабырғалары темірбетон ретінде таңдалады. Жалпы бас жоспар ғарыштық жоспарлау шараларын сақтай отырып, жоспарланған құрылыс пен инженерлік коммуникацияларға қатысты санитарлық және өрт қауіпсіздігі стандарттарын сақтай отырып мұқият әзірленді. Жоспарланған аумақтың беткейлері ғимараттан жер үсті суларының дұрыс ағуын қамтамасыз ету үшін рұқсат етілген шектерде болады, бұл нөсерлі кәріз арқылы қамтамасыз етіледі.

Кешен әртүрлі ғимараттарды, соның ішінде аурухананың өзін, техникалық қызмет көрсету ғимаратын, мәйітхана мен баспана ғимаратын, жедел жәрдем дезинфекциялау ғимаратын, күзет пунктін және автотұрақты орналастыруға арналған.

- **Жабық тұрақ қызметкерлер үшін** -181 (оның ішінде 17 мүгедек адамдарға арналған орындар)
- **Ашық тұрақ орындары (пациенттер мен келушілер үшін)** – 108 (оның ішінде 14 мүгедек адамдарға арналған орындар)
- **Гараж ғимаратында қосымша автотұрақ** – 10 орын
- **Төтенше жағдай тұрақ аймағы** – 10 орын

Жобаның орналасқан жері

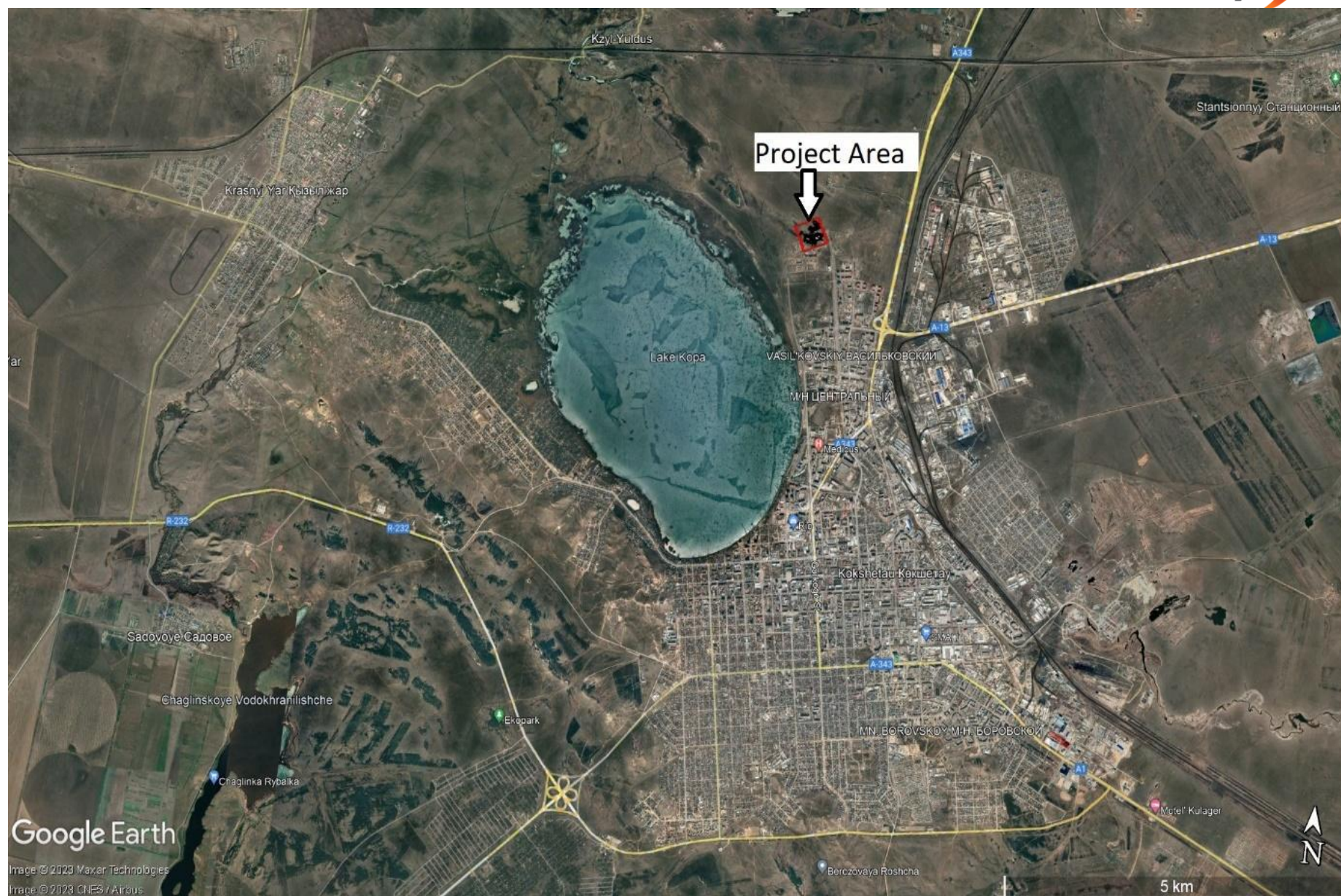
Map of the Republic of Kazakhstan showing its administrative regions and their capital cities:

- North Kazakhstan:** Kokshetau
- Kostanay:** Kostanay
- Pavlodar:** Pavlodar
- West Kazakhstan:** Oral
- Aktobe:** Aktobe
- Akmola:** Astana
- East Kazakhstan:** Oskemen
- Atyrau:** Atyrau
- Karaganda:** Karaganda
- Abai:** Semey
- Mangystau:** Aktau
- Kyzylorda:** Kyzylorda
- Ulytau:** Ust-Kamenogorsk
- Zhetysay:** Zhetysay
- Jambyl:** Taraz
- Almaty:** Almaty
- Turkistan:** Turkistan

Жоба 733,8 мың халқы бар 10 қаланы, 17 ауданды және 203 ауылдық округті қамтитын Ақмола облысының денсаулық сақтау қажеттіліктерін қанағаттандырады, деп Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің Ұлттық статистика бюросы хабарлайды. . Анықтама үшін, 3-тен 6-ға дейінгі суреттер аймақтық картаны береді, аурухананың орналасқан жерін көрсетеді, Көкшетау қаласының орнын бейнелейді және Жоба жерінің ағымдағы жай-күйінің көрнекі бағасын ұсынады.



[Компанияның мекенжайы] **Kurum İçi / Kişisel Veri İçermez | Internal / No Personal Information**
Ішкі құжат / Жеке ақпарат жоқ



Сурет 5. Көкшетау қаласына қатысты жобалық аумақ



Сурет 6. Ең жақын тұрғын үй кешеніне қатысты жобалық аумақтың жағдайы

Кешенді түсіндірме жазбада жобаланатын учаскеге қазіргі уақытта жалпы қалалық маңызы бар көше, шығыс жағымен жартылай асфальтталған жол бөлігімен Ғабдуллин көшесі қызмет көрсететіні байқалды. Болашақ жоба үшін көше жолдары желісінің құрылысы қолданыстағы желіні қарастырады және бекітілген бас жоспардың шешімдерін басшылыққа ала отырып, ауданның перспективалық жоспарлау құрылымына сәйкестендіріледі.

Жобаның бір бөлігі болып табылатын бас жоспарда 45 га (450 000 м²) жер учаскесі, оның ішінде ұсынылатын аурухананың орналасқан жері (облыстың бас жоспарында 17 га) және әр түрлі функцияларға арналған басқа да жер учаскелері егжей-тегжейлі көрсетілген. Айта кетерлігі, аурухана үшін таңдалған жер телімі Бағдарлама аясында 2020 жылы денсаулық сақтау мекемелерінің аумағы болып белгіленді. Көкшетау қаласының әкімдігі санитарлық-қорғау аймағын құру бойынша санитарлық-эпидемиологиялық талаптардың сақталуын қамтамасыз ету бойынша нақты тапсырмалармен (Жобалық келісімге сәйкес, бұл жобалық компания арасында қол қойылған келісімге сәйкес) «Проект» компаниясына жер телімін уақытша пайдалануға берді. Жобаны салу және пайдалану үшін Денсаулық сақтау министрлігі немесе «Әкімшілік» және Салалық оператор).

«RenEl Kokshetau» ЖШС 17,0 га жер телімін алушы ретінде (кадастрлық № 01-174-014-1892) Көкшетау қаласы әкімдігінің нұсқаулығын толығымен сақтай отырып, алдын ала жобалау жұмыстарын бастады.

Жобаның аумағы өнеркәсіптік қызметі жоқ жартылай урбанизацияланған аймақта орналасқан. Жобаның бүкіл аумағы әкімдікке тиесілі және жобалық компанияға 10 жылға жалға берілген. Қазіргі уақытта жоба аумағында елді мекендер, ауылшаруашылық қызметі немесе Жоба аумағындағы басқа экономикалық қызмет жоқ. Жоба аймағының шығысы, солтүстігі және солтүстік-батысы – шалғынды шөппен жабылған мемлекеттік меншіктегі шабындық алқап.

Іргелес телімдердің беті тегіс.

Көрші учаскелерде ауылшаруашылық қызметі жоқ.

Жобаның орналасқан жерін қаланың бас жоспарында облыс әкімдігі болып табылатын жергілікті әкімшілік белгілеп, бекітті. Бас жоспарда тұрғын үйлер, балабақшалар, сауда орталықтары, ойын-сауық нысандары, спорт кешендері және т.б. сияқты әртүрлі функцияларды қамтитын аумақты кешенді дамыту

көрсетілген. Бас жоспарға сәйкес, аурухананың орналасуы оны Көкшетау қаласының орталығында орналастырып, айналадағы құрылыс ортасына қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

Елдің әртүрлі бөліктерінен кіру маршруттары төменде келтірілгендей, тас жолдар арқылы қол жетімді:

- Астанадан Көкшетауға,
- Щучинсктен Көкшетауға дейін, және
- қаланың шетінен тас жол арқылы құрылыс алаңына дейін.

Жер учаскесіне және ауруханаға қазіргі және болашақтағы қолжетімділік төменде көрсетілгендей Ғабдуллин көшесі арқылы жүзеге асырылады.



Сурет 7. Көкшетау қаласының орталығынан жобалық аумаққа қатынайтын маршрут және аялдамалар

Ғабдуллин көшесі Жоба аумағы орналасқан жерде аяқталады, және автобустардың соңғы аялдамасы да осы жерде орналасқан. Сондай-ақ Көкшетаудың әртүрлі бөліктерінен осы аялдамаға қатынайтын бірнеше автобус бағыттары бар, бұл Жоба аумағы орналасқан Сарыарқа шағын ауданына қоғамдық көлікпен қатынаудың қазіргі уақытта қолжетімді екенін көрсетеді. Құрылыс аумағының көлік инфрақұрылымы жақсы дамыған. Маршрут қала жолдарымен байланысқан әрі жол қатынасы қолайлы. Сондықтан қосымша уақытша кіреберіс жолдарын салу қажеттілігі жоқ. Жоба алаңына көршілес жер телімдері арқылы кіру мүмкіндігі бар және Жоба аумағы телімдер арасындағы қолжетімділікке теріс әсер етпейді.

Су ресурсы ретінде Жобадан шығысқа қарай 900 метр жерде Қопа көлі бар.

3.0 Мүдделі тараптарды тартуға қойылатын талаптар

Жоба аясындағы барлық іс-шаралар мен іске асыру құрылыс және пайдалану кезінде тиісті стандарттарға сәйкес болуы керек. Бұлар төмендегідей;

- Қазақстан Республикасы министрліктерінің тиісті еншілес ұйымдары мен мекемелеріне сәйкес қабылданған міндеттемелер мен тиісті заңдар мен нормативтік құқықтық актілердің талаптарына,
- Халықаралық стандарттар (EBRD PR10, IFC PS1, EP5,); және,
- Құрылыс және пайдалану кезеңдері арқылы Жобаның басқару жүйелерінің барлық саясаты мен стандартты жұмыс процедуралары.

3.1 Қолданылатын ұлттық заң

Қазақстандағы қоршаған ортаны және халықты әлеуметтік қорғау әр түрлі төмендегі 1-кестеде көрсетілген заңнамалық актілермен, соның ішінде Конституциямен, Конституциялық заңдармен, Кодекстермен, Президент Жарлықтарымен, бұйрықтармен, талаптармен, санитарлық-гигиеналық нормалар мен ережелермен, ғылыми-зерттеу құжаттарымен, ұсыныстармен, әдістемелермен және санамаланған басқа да нормативтік актілермен реттеледі. .

Кесте 1. Жобаға қатысты экологиялық, әлеуметтік, еңбек, денсаулық және қауіпсіздік, құрылыс және басқа да заңнама

Заңнама №	Толық аты
Экологиялық және әлеуметтік	
400-VI	Қазақстан Республикасының 2021 жылғы 02 қаңтардағы N 400-VI Экологиялық кодексі
№ 477.	Қазақстан Республикасының Орман кодексі (24.05.2018 ж. өзгертулер мен толықтырулармен)
№ 178 VIII	Қазақстан Республикасының Су кодексі, 2025 жылғы 9 сәуір
№: 175	Ерекше қорғалатын табиғи аумақтар туралы Қазақстан Республикасының Заңы
№ 125-VI	Қазақстан Республикасының Жер қойнауы және жер қойнауын пайдалану туралы кодексі
№ 288-VI	«Тарихи-мәдени мұра объектілерін қорғау және пайдалану туралы» Қазақстан Республикасының 1992 жылғы 2 шілдедегі № 1488 – XII Заңы.
№62	"Өндірістік бақылауды жүзеге асыруға қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2023 жылғы 7 сәуір
Еңбек және еңбекті қорғау және қауіпсіздік	
№ 414	2015 жылғы 23 қарашадағы No 414-V ҚР Еңбек кодексі
№360	Қазақстан Республикасының "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" кодексі, 2020 жылғы 7 шілде
№405	2021 жылғы 17 тамыздағы «Өрт қауіпсіздігіне қойылатын жалпы талаптар» техникалық регламенті
№55	Өрт қауіпсіздігі қағидалары (ҚР Төтенше жағдайлар министрінің 2022 жылғы 21 ақпандағы бұйрығымен бекітілген)
Құрылыс және басқалар	
№242-II	«Қазақстан Республикасындағы сәулет, қала құрылысы және құрылыс қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 16 шілдедегі № 242-II Заңы.
№ 148.	Қазақстан Республикасының "Жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" заңы, 2001 жылғы 23 қаңтар

Ақпаратты ашу және мүдделі тараптарды тарту әрекеттері ұлттық заңнамаға сәйкес ҚОӘБ зерттеулері кезінде ғана орындалуы қажет. Дегенмен, мүдделі тараптардың қатысуы ЕҚДБ стандарттарына сәйкес Жобаның бүкіл өмірлік циклі бойына үздіксіз болуы керек. Сондай-ақ, ЕҚДБ стандарттары «мағыналы кеңес беруді» атап көрсетеді. Басқаша айтқанда, жобаның ықтимал елеулі тәуекелдері немесе теріс әсерлерімен бетпе-бет келген қызметкерлер немесе қауымдастықтар барлық кезеңдерде белсенді түрде тартылған және мағыналы кері байланыс/шешімдер берілген кезде Компания маңызды консультациялар жүргізеді. Бұл консультация мүдделі тараптарға жобаның тәуекелдері, әсерлері және оларды шешу жолдары туралы өз пікірлерін білдіру мүмкіндігін береді. Жобалық компания немесе Әкімшілік (салалық оператор) бұл ақпаратты мұқият қарастырады және жауап береді. Ұлттық және халықаралық тәсілдің тағы бір айырмашылығы - шағымдарды қарау механизмі. Ұлттық заңнамада Жоба деңгейінде белгіленген және үздіксіз шағымдарды қарау механизмі жоқ, бірақ бұл PR2/10 және PS1/2 талаптары болып табылады.

Ұлттық және халықаралық құқық арасындағы негізгі олқылықтарды қорытындылай келе, төменде ҚОӘБ зерттеулері аясында ұлттық заңнамаға сәйкес қоғамдық тыңдауларды қалай өткізу керектігінің қысқаша мазмұны берілген.

Қазақстанның Экологиялық кодексінде Қоғамдық кеңестер мен ақпаратты ашуға қатысты талаптар төмендегідей көрсетілген:

Ұлттық заңнамаға сәйкес, жұртшылық жоба туралы хабардар болуы және оны әзірлеу немесе талқылау кезінде кері байланыс орнату мүмкіндігіне ие болуы керек. Бұл 2007 жылғы Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексіне және одан кейінгі өзгерістерге (57-бап, № 126-VI Заң, 27 желтоқсан 2017 ж.) негізделген.

Негізгі тармақтарға мыналар жатады:

- Мемлекеттік экологиялық сараптаманы жүргізу барысында барлық мүдделі тұлғалар мен қоғамдық бірлестіктер өз пікірлерін айта алады.
- Қоғамдық тыңдаулар қоршаған ортаға және адам денсаулығына тікелей әсер етуі мүмкін жобалар үшін қажет.
- Қоғамдық тыңдаулар сондай-ақ I және II санаттағы нысандар үшін жасалған қоршаған ортаны қорғау жөніндегі іс-қимыл жоспарларын шығарындыларға рұқсат алу мақсатында өткізу қажет.
- Мүдделі тараптарды анықтауды, кеңес беру әдістерін және ұзақтығын қоса алғанда, қоғамдық тыңдауларды өткізу процесін қоршаған ортаны қорғау саласындағы уәкілетті орган белгілейді.
- Мемлекеттік экологиялық сараптамадан кейін мүдделі тараптар Экологиялық кодекске сәйкес ақпаратқа қол жеткізе алады.

Қоршаған орта кодексінің 17-бабына сәйкес, экологиялық ақпарат жалпыға қолжетімді болып табылады және оны шектеуге немесе құпия деп тануға болмайды. Нақты деректер мен материалдар жеке және заңды тұлғалардың сұрау салулары, бұқаралық ақпарат құралдары арқылы тарату және қолжетімді коммуникация арналары арқылы алынады.

Ұсынылып отырған қызмет түрлеріне экологиялық әсерді бағалау (ҚОӘБ) жөніндегі Нұсқаулыққа сәйкес, тапсырыс берушілердің міндеттері мыналарды қамтиды:

- ҚОӘБ процесі барысында мүдделі жұртшылыққа ақпарат беру және оларды тарту.
- Мүдделі жұртшылыққа ҚОӘБ материалдарына қолжетімділікті қамтамасыз ету.

Қоғамдық тыңдаулар — алдын ала ҚОӘБ және қоршаған орта мен денсаулыққа айтарлықтай әсері бар қызмет түрлеріне арналған ҚОӘБ нәтижелерін қамтитын қоғамдық пікірді жинаудың негізгі тәсілі болып табылады.

Қоғамдық тыңдаулар ережелері (№135 Бұйрық, 2007 жылғы 7 мамыр, 2017 жылғы 8 қыркүйектегі өзгерістермен, Қоршаған ортаны қорғау министрі) қоршаған орта мен адамның денсаулығына әсер ететін жобалар, сондай-ақ қоршаған ортаны қорғау жөніндегі іс-шаралар жобалары бойынша қоғамдық тыңдаулар өткізілуі тиіс екенін белгілейді. Тыңдауға мүдделі жұртшылық, ұйымдар, жергілікті атқарушы органдар және БАҚ өкілдері қатысады.

Шаруашылық қызметті бастамашыл етушілер қоғамдық тыңдауларды ұйымдастыруға және жергілікті атқарушы органдарды оның күні мен орны туралы хабардар етуге міндетті, сондай-ақ хабарландыруды БАҚ-та 20 күн бұрын жариялауы қажет. Жергілікті атқарушы органдар ҚОӘБ материалдарына қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

Тыңдау барысында кез келген қатысушы пікір білдіре алады және сұрақ қоя алады, ал нәтижелері хаттамамен рәсімделеді. Тапсырыс беруші мен ҚОӘБ әзірлеуші қоғамдық пікірді жобаға енгізе алады.

Жоба компаниясы қоғамдық тыңдауларды өткізуге қажетті қаржыландыруға, техникалық қолдауға және ақпаратқа жауапты.

Бұл рәсім осы Жоспардың 6.1-бөлімінде қорытындыланған ҚОӘБ зерттеулері аясында жүргізілген.

3.2 Халықаралық талаптар

ЕҚДБ талаптары¹

Жоба «В санаты» ретінде жіктелді себебі Жобада әлеуетті шектеулі қолайсыз экологиялық немесе әлеуметтік тәуекелдер және/немесе әсерлері аз, әдетте, учаскеге тән, негізінен қайтымды және жеңілдету шаралары арқылы оңай шешіледі.

“В санаты” әлеуетті, қолайсыз, болашақ экологиялық және әлеуметтік әсерлер әдетте учаскеге тән және/немесе жеңілдету шаралары арқылы оңай анықталатын және шешілетін жобалар ретінде анықталады.

Мүдделі тараптарды тартуға қатысты негізгі талаптар төменде сипатталғандай ЕҚДБ PR10-да баяндалған.

ЕҚДБ қаржыландыратын барлық жобалар ЕҚДБ талаптарына сәйкес құрылымдалуы тиіс. Экологиялық және әлеуметтік саясаттың талаптары жобаға қойылатын талаптарды қамтиды, соның ішінде экологиялық және әлеуметтік тұрақтылықтың негізгі салаларына қатысты 10 орындалу талаптары (ОТ), олардың қатарына ОТ10 «Ақпаратты ашу және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл» да кіреді. Бұған қоса, ЕҚДБ-ның Тәуелсіз жобалық есептілік тетігі (ТЖЕТ) – бұл жобалардан әсер көрген адамдар мен азаматтық қоғам ұйымдары тарапынан көтерілген әлеуметтік, экологиялық мәселелер мен ақпарат ашу проблемаларын шешуге көмектесуге бағытталған тәуелсіз соңғы инстанция құралы. Ол ЕҚДБ қаржыландыратын жобалар бойынша мүдделі тараптар арасында осы мәселелерді шешуге немесе ЕҚДБ-ның ЭӘСБ (Экологиялық және әлеуметтік саясат базасы) мен Ақпаратқа қол жеткізу саясатының ережелерін сақтаған-сақтамағанын анықтауға бағытталған; және қажет болған жағдайда, осы саясаттың кез келген бұзушылықтарын жойып, болашақта ЕҚДБ тарапынан мұндай бұзушылықтардың алдын алуға ықпал етеді.

Мүдделі тараптарды тарту процесіне қатысты ЕҚДБ талаптары мен стандарттарын төмендегідей қысқаша қорытындылауға болады:

- ЕҚДБ саясаты жобаның экологиялық және әлеуметтік тәуекелдері мен әсерлерін табысты басқару үшін маңызды болып табылатын күшті, сындарлы және жауапты қарым-қатынастарды құрудың орталық бөлігі ретінде мүдделі тараптардың қатысуын қарастырады.
- Мүдделі тараптардың қатысуы – жобаның ерте сатысында басталған кезде барынша тиімді болатын және Жобаның экологиялық және әлеуметтік тәуекелдері мен әсерін бағалаудың, басқарудың және мониторингінің құрамдас бөлігі болып табылатын қамтитын және үздіксіз процесс.
- Мүдделі тараптардың қатысуы келесі элементтерді қамтиды:
 - Мүдделі тараптарды анықтау және талдау,
 - Мүдделі тараптардың қатысуын жоспарлау,
 - Ақпаратты ашу,
 - Мағыналы кеңес беру,
 - Шағымдарды қарау механизмін енгізу,
 - Тиісті мүдделі тараптарға тұрақты есеп беру.
- Мүдделі тараптардың қатысуы мүдделі тараптарға манипуляциядан, араласудан, мәжбүрлеуден, қорқытудан және кек алудан бос уақтылы, өзекті, түсінікті және қолжетімді ақпаратқа мәнді, тиімді, инклюзивті және мәдени тұрғыдан сәйкес қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін жүргізілуі керек.
- Мүдделі тараптарды тарту жобаны әзірлеу кезінде мүмкіндігінше ерте басталады және жобаның бүкіл өмірлік циклі бойына жалғасады. Жобаны әзірлеудің барлық кезеңдерінде мүдделі тараптарды тартудың сипаты мен жиілігі жобаның сипаты мен ауқымына, оның ықтимал

Kurum İçi / Kişisel Veri İçermez | Internal / No Personal Information

¹ <https://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html>
[Компанияның мекенжайы]

қолайсыз экологиялық немесе әлеуметтік тәуекелдері мен әсерлеріне, сондай-ақ мүдделі тараптардың мүдделерінің деңгейіне пропорционалды болады.

- Жоба (i) әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін (тікелей немесе жанама) жобаның (зардап шеккен тараптар) немесе (ii) жобаға мүдделі болуы мүмкін (басқа мүдделі тараптар) әртүрлі тұлғаларды немесе топтарды анықтауы және құжаттауы керек.).
- Жоба нақты рөлдерді, жауапкершіліктерді және өкілеттіктерді анықтауы және мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу қызметін жүзеге асыруға және бақылауға жауапты арнайы персоналды тағайындауы керек.
- Міндетті талап туындауы мүмкін қақтығыстардың алдын алу және/немесе уақтылы шешуді жеңілдету үшін шағымдарды қараудың тиімді механизмін құру болып табылады.

Жобаның әлеуметтік әсерлерін ескере отырып, Жобаға қатысудың ашық құралдарын және шағымдарды қараудың тиімді механизмін қамтамасыз ететін тереңдетілген кеңес беру процесін құру қажет.

Жоба зардап шеккен қауымдастықтарға жобаның тәуекелдері, әсерлері және әсерлерін азайту шаралары туралы өз пікірлерін білдіру мүмкіндігін беретін және клиентке оларды қарастырып, жауап беруге мүмкіндік беретін әдіспен кеңес беру процесін жүзеге асырады.

Тиімді консультациялар екі жақты процесс болып табылады, ол: (i) экологиялық және әлеуметтік тәуекелдер мен әсерлерді анықтау процесінің басында басталып, тәуекелдер мен әсерлер туындаған кезде тұрақты негізде жалғасуы; (ii) зардап шеккен қауымдастықтарға түсінікті болатын мәдениетке сәйкес жергілікті тіл(дер) мен форматтағы тиісті, ашық, объективті, мағыналы және оңай қол жетімді ақпаратты алдын ала ашуға және таратуға негізделуі; (iii) инклюзивті келісімді тікелей әсер етпейтіндерге қарағанда тікелей әсер ететіндерге шоғырландыру; (iv) сыртқы айла-шарғылардан, араласудан, мәжбүрлеуден немесе қорқытудан бос болуы; (v) қажет болған жағдайда мағыналы қатысуды қамтамасыз ету; және (vi) құжатталады. Жоба консультациялар процесін зардап шеккен қауымдастықтардың тіл қалауларына, олардың шешім қабылдау процесіне және аз қамтылған немесе осал топтардың қажеттіліктеріне сәйкестендіреді. Клиенттер мұндай процеске бұрыннан қатысқан болса, олар мұндай келісімнің барабар құжатталған дәлелдерін ұсынады.

4.0 МТТЖ мақсаты мен қолданылуы

Бұл МТТЖ құрылыс және пайдалану кезеңдерін қоса алғанда бүкіл Жобаға қолданылады. МТТЖ – жобаға қосымша жаңартуларды қосу үшін жобаның қызмет ету мерзімі ішінде қайта қаралатын және жаңартылатын тірі, оңай бейімделетін құжат.

МТТЖ мақсаты барлық мүдделі тараптарды және олардың Жобаға әлеуетті мүдделерін анықтау және Жобаның мүдделі тараптарымен өзара әрекеттесу кезінде қолданылатын принциптерді анықтау болып табылады.

Бұл жоспар түпкілікті түрде мынаған бағытталған:

- Жобаның қызметі нәтижесінде тікелей, жанама әсер көрген және басқа да мүдделі тараптардың барлығын, олардың әсерге ұшырау дәрежесін және Жобаға деген ықтимал қызығушылығын айқындау.
- Өзара іс-қимылдың тиімді әдістері мен іс-шараларын олардың мақсаты мен жиілігін көрсете отырып сипаттау.
- Жобамен әсер көрген тараптармен тиімді және инклюзивті өзара іс-қимыл жүргізуге мүмкіндік беретін құралдарды қамтамасыз ету, бұл өз кезегінде жобаны әзірлеу мен іске асыруға қажетті ақпарат береді.
- Осы Жоспарды іске асырудағы рөлдер мен міндеттемелерді айқындау.
- Өзара іс-қимылдың тиімді әдістерін сипаттау.
- Жергілікті қауымдастықтармен өзара сенім мен ашықтыққа негізделген ұзақ мерзімді қарым-қатынастар орнату.

- Мүдделі тараптардың Жоба туралы тиісті ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету.
- Жоба бойынша шағымдарды қарау тетігін айқындау.
- ПМТӨ-ні (мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарын) тиімді іске асыру үшін мониторинг пен есептілік талаптарын айқындау.

5.0 Мүдделі тараптарды анықтау және талдау

Жобаның мүдделі тараптары ішкі (Жобада немесе оның негізгі мердігерлерінде жұмыс істейтін, Жобаға тікелей қатысатын және одан пайда алатын) және сыртқы (Жобада жұмыс істемейтін және Жобаға қатыспаған) болып жіктеледі.

Сыртқы мүдделі тараптар мыналарға жіктеледі: Зардап шеккен қауымдастықтар (мысалы, жобаның әсер ету аймағының тұрғындары) және басқа да мүдделі тараптар, мысалы, болашақ пациенттер мен ауруханаға келушілер, үкіметтік және үкіметтік емес ұйымдар, қызметкерлер және зардап шекпеген қауымдастық/ Жоба ішінара әсер етті.

Мүдделі тараптардың / зардап шеккен қауымдастықтың санаттары төменде берілген.

5.1 Зардап шеккен қауымдастықтар (тікелей әсер ету аймағы)

Жоба жүзеге асырылатын Көкшетау Қазақстанның солтүстігіндегі қала және Ақмола облысының орталығы болып табылады.

Жоба аймағына жақын жерде тұратын мүдделі тараптарға әлеуетті көрнекі әсерлер (құрылыс кезінде де, пайдалану кезінде де), дыбыстық кедергілер (негізінен құрылыс кезеңінде), өмір сүру құралдарының өзгеруі және көлік қозғалысының салдары (құрылыс кезінде де, пайдалану кезінде де) тікелей әсер етеді.

Трафик, өмір сүру, шу және көрнекі әсерлерге байланысты жобаның тікелей әсер ететін мүдделі тараптары төмендегідей:

- Жоба аумағына жақын тұратын қала тұрғындары (көлік қозғалысы, өмір сүру жағдайы, noise, визуалды әсерлер)
- Құрылыс алаңына жақын орналасқан білім беру ұйымдары (көлік қозғалысы, өмір сүру жағдайы, noise, визуалды әсерлер)
- Жоба аумағына жақын жердегі жергілікті кәсіпкерлер (олардың экономикалық қызметіне ықтимал әсер)
- Қолданыстағы облыстық аурухана маңында тұратын адамдар (өмір сүру жағдайына әсер)
- Жаңа аурухана пайдалануға берілген кезде пациенттер мен пациенттердің келушілері
- Көршілес аумақтарды мал жаю және ауылшаруашылық техникасын сақтау үшін пайдаланатын жергілікті жер пайдаланушылар (көлік қозғалысы, өмір сүру жағдайы, noise, визуалды әсерлер)
- Жоба аумағына және Материалдарды тасымалдау маршруттарына жақын орналасқан елді мекендерде көлік қозғалысынан әсер алатын қауымдастықтар (көлік қозғалысы)
- Сарыарқа шағын ауданында тұратын осал топтар, яғни есту қабілеті бұзылған қауымдастық (көлік қозғалысы, өмір сүру жағдайы, шу, визуалды әсер).

5.2 Басқа мүдделі тараптар (жанама әсер ету аймағы)

Басқа мүдделі тараптар төменде көрсетілген.

а. Мемлекеттік органдар мен тиісті органдар

і. Жергілікті мемлекеттік органдар мен тиісті органдар

- Көкшетау қаласының әкімдігі
- Ақмола облысының Денсаулық сақтау басқармасы
- Көкшетау қаласының Тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі

- Көкшетау қаласының Жер қатынастары, сәулет және қала құрылыс бөлімі
- Көкшетау қаласының Жұмыспен қамту, әлеуметтік бағдарламалар және азаматтық хал актілерін тіркеу бөлімі
- Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасының қарауындағы «Көпсалалы облыстық аурухана» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны
- Көкшетау қаласы әкімдігінің қарауындағы «Көкшетау Су Арнасы» мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны
- Көкшетау қаласы әкімдігінің қарауындағы «Көкшетау Жылу» мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны
- «Көкшетау Энерго» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
- Ақмола облысы Денсаулық сақтау басқармасының қарауындағы «Көкшетау жоғары медициналық колледжі» мемлекеттік коммуналдық қазыналық кәсіпорны

b. Үкіметтік емес ұйымдар, азаматтық емес ұйымдар және жеке тұлғалар

- «Ақмола облысы мүгедектер бірлестігі «Бірлік»» заңды тұлғалар бірлестігі
- «Амансаулық» ҰЕҰ (денсаулық сақтау құқықтары бойынша маманданған құқық қорғау ұйымы)
- Ақмола облысының іскер әйелдер қауымдастығы
- «Женский Луч» («Әйелдердің Сәулесі») қоғамдық бірлестігі
- «Kazakhstan Innovations» қоғамдық қоры (Ақмола облысының Көкшетау Орхус орталығының негізі)
- «Эко-Көкше» экологиялық орталығы қоғамдық бірлестігі (аймақта, әсіресе Көпе көлі бойынша экологиялық мониторинг жүргізу)

c. Медиа және Баспа

Ұлттық және жергілікті БАҚ және баспасөз (баспа, аудио-бейне және интернет БАҚ)

d. Қызметкерлер

- Жобалық компанияның жұмысшылары
- ЕРС-мердігер жұмысшылары
- Қосалқы мердігер жұмысшылар
- Өнеркәсіп операторының қызметкерлері мен жұмысшылары
- Жұмыс кезеңінің жұмысшылары
- Қолданыстағы облыстық ауруханадан көшірілетін/көшірілуі мүмкін медицина қызметкерлері

e. Жергілікті бизнес

- «Арша» ЖШС (азық-түлік дүкені және дәріхана) жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың жанында орналасқан
- «Беркет» азық-түлік дүкені жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың жанында орналасқан
- Аурухана ғимаратының жанындағы «Buffet».

«Эко», «Амина» және «Виса» сияқты тағы үш кәсіпорын бар, олардың зардап шегу ықтималдығы аз, өйткені олар жоғарыда аталғандар сияқты қолданыстағы облыстық ауруханаға жақын емес. Сондай-ақ жақын жерде екі мейрамхана бар. Басқа кәсіпорындар Жобаның құрылыс кезеңінде анықталады/анықталуы мүмкін.

Сонымен қатар, қазіргі уақытта құрылыс кезеңіне өмір сүруге әсер ету болжанбайды. Дегенмен, аурухана ғимараты біржола жабылатын болса, жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың төңірегінде жұмыс істейтін жергілікті кәсіпорындардың өмір сүруіне әсер етуі мүмкін. Егер бұлай болса, анықталған жергілікті кәсіпорындардың өмір сүру құралдарына әсері туралы қосымша зерттеу жүргізіледі, неғұрлым егжей-тегжейлі ауқымды зерттеу қажет болады; және Тіршілік ресурстарын қалпына келтіру негізін әзірлеу міндетті болуы мүмкін. Бұл мәселе пайдалану алдындағы кезеңге арналған Жобаның ESAP бағдарламасында көрсетілген.

Бұл кезеңде трафиктен зардап шегуі мүмкін кәсіпорындар қарастырылмайды, өйткені қазірдің өзінде бар негізгі жолдар құрылыс және пайдалану кезеңінде материалды тасымалдау үшін пайдаланылады.

f. Жұмысшылар кәсіподақтары

Бірнеше жұмысшылар кәсіподақтары мүдделі тараптар ретінде, әсіресе құрылыс жұмысшыларына арналған құрылыс кезінде және аурухана қызметкерлерін пайдалану кезінде қатысуы мүмкін. Төменде облыстық аурухана қызметкерлері мүше болып табылатын екі кәсіподақ бар.

- «Ақниет» одағы (облыстық аурухана қызметкерлерінің кәсіподағы – облыстық аурухананың 300-ге жуық қызметкері)
- Сенім кәсіподақ кәсіподақ (аудандық аурухана қызметкерлері кәсіподақ – облыстық аурухананың 1000-ға жуық қызметкері)
- «Ынтымақ» республикалық қоғамдық бірлестігі орта және шағын бизнес қызметкерлерінің қазақстандық салалық кәсіподақ бірлестігі. (Бұл құрылыс индустриясының кәсіподақ ұйымы емес, бірақ ол құрылысшылардың еңбек құқықтары мен қорғау мәселелерін белсенді түрде көтереді.)

Басқа кәсіподақтар құрылыс барысында анықталады/анықталуы мүмкін.

g. Осал топтар

Жоба тарапынан қандай да бір осалдықтардың туындауы күтілмейді. Алайда, осал адамдар табысы төмен топтарда, жастар, қарттар, мүгедектер мен мигранттар арасында болуы мүмкін екені мойындалады. Жобаның құрылымы олардың осалдығын күшейтпеуге кепілдік береді.

Жобаның қоршаған ортаны және әлеуметтік жағдайын тексеру есебінде («ESDD») жоба аймағының айналасындағы көлік қозғалысының жоғарылауы жағдайында жақын маңдағы есту қабілеті бұзылған қоғамдастықтың қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін жол қозғалысына қатысты салдарларды азайту шаралары бар; және мүгедектердің қол жетімділігін қамтамасыз ету үшін жұмыс кезеңіне арналған жобалық шешімдер.

Сондай-ақ, есту қабілеті нашар қоғамдастықпен жұмыс істеу үлкен маңызға ие болады, өйткені олар Жоба аймағына жақын жерде тұрады және негізгі мүдделі тараптардың бөлігі «Сарыарқа» шағын ауданы, Қоғамдық кеңестер қолдау көрсетілетін байланысы бар топ үшін қолжетімді болуы керек. Қоғамдық консультациялар кезінде сурдоаудармашылар, жоба ақпараты үшін топқа таратылатын презентациялардың жазбаша нысаны және осы қауымдастықпен араласуды жеңілдету үшін ыңғайлы басқа да тиісті шаралар сияқты әдістер.

Сонымен қатар, Жоба өмір сүруге ешқандай әсер етпейді. Демек, қоғамдастықтың өмір сүруіне кері әсерлердің жоқтығын ескере отырып, нақты күнкөріс қамтамасыз ету мақсатты емес.

6.0 Бүгінгі күнге дейін мүдделі тараптардың қатысуы

6.1 ҚОӘБ рұқсат беру кезеңіндегі келісімдер

Жобаның ҚОӘБ қоғамдық тыңдауларды өткізу туралы ақпаратты мемлекеттік және орыс тілдерінде келесі жолдармен ашуға міндетті екенін айтады:

1) Бірыңғай экологиялық порталда (ҚОӘБ ақпаратты ашу барысында веб-сайтта ашылады, содан кейін жойылады)

2) жергілікті атқарушы органның (облыстардың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың) ресми интернет-ресурсында немесе мемлекеттік әзірлеуші органның ресми интернет-ресурсында: Интернет сілтемесі: <https://www.gov.kz/memleket/entities/aqmola-upr/documents/details/215738?lang=ru> жарияланған күні: 23.09.2021 «Ақмола облысы бойынша табиғи ресурстар және табиғатты пайдалануды реттеу басқармасы» ММ ресми интернет-порталында
Сонымен қатар, жобаның ҚОӘБ құжатын Ақмола облысының табиғи ресурстар және табиғатты пайдалануды реттеу басқармасы жоғарыда аталған веб-сайтта жариялады және 2021 жылдың 23 қыркүйегінен бастап – 14:01-ден бастап Техникалық емес жобаның қысқаша мазмұнымен және жобалау мәселелерімен бірге жалпыға қолжетімді болды.

3) Сондай-ақ 2021 жылдың 29 қазанында Облыстық аурухананың мәжіліс залында ҚОӘБ зерттеулері кезінде жеке қоғамдық тыңдау сессиясы өтті. Тыңдау ҚОӘБ есебінің мазмұны бойынша болды.

Қоғамдық тыңдау алдында, ақпарат газеттер, теледидар және радио сияқты БАҚ арналары арқылы таратылды. Бұл хабарлама Жобаның қоғамдық тыңдауларының жоспарланған күнінен жиырма жұмыс күні бұрын орын алды. Нақтырақ айтсақ, 2021 жылғы 23 қыркүйекте жарық көрген «Тәуекел-Бизнес» газетінің (№38 саны, 1484 бет) сканерленген бірінші беті мен тыңдау туралы хабарландыру бар беті берілген. Сонымен қатар, хабарландыру «Қазақстан» республикалық телерадиокорпорациясы» АҚ Ақмола облыстық филиалына қарасты «Көкше» арнасының «Телемаркет» сегментінде жарияланды. Хабарландыру 2021 жылдың 22 қыркүйегі мен 2021 жылдың 24 қыркүйегі аралығында болды. Сондай-ақ, Ақмола облысы, Көкшетау F.A., Көкшетау қаласы, Рахымбек Сабатаев көшесінде сот отырысы өткен облыстық аурухананың орталық залындағы ақпараттық тақтада екі хабарландыру ілінген. Тыңдау Қабылдау, Жобалау компаниясы, «Creative Project KZ» жобалау компаниясы және «Табыс» ЖП ҚОӨБ Консалтингтік компаниясы, Облыстық аурухана өкілдерінің қатысуымен және 7 қоғамдастық мүшелерінің/азаматтардың қатысуымен өткізілді. Жобаға қызығушылық танытқандар. Қоғамдық тыңдауға қатысушылардың тізімі осы Жоспардың 4-қосымшасында келтірілген. Қатысушылар қол қойған жиналыс хаттамасы Жобаның ҚОӨБ есебінде берілген.

ҚОӨБ Қоғамдық қатысу жиналысынан кейін әкімдік пен жобалық компания арасындағы бейресми/тіркелмеген және құжатталмаған үздіксіз байланыстан басқа ешқандай жеке жұмыс жүргізілген жоқ.

6.2 Өсерді анықтау үшін нысан алаңына бару

2023 жылдың 26-28 мамыры аралығында консультанттың (BTY) жергілікті серіктесі (EcoSocioAnalysts ЖШС) және Жобалық компанияның өкілі ESDD және МТТЖ үшін сайтқа бару жүргізді. Сайтқа барудың басты мақсаты Жоба аймағының және оның маңайының экологиялық және әлеуметтік аспектілері тұрғысынан ағымдағы жағдайын түсіну болды. Топ биоәртүрлілікке, ластанған учаскелерге, маңызды жер үсті су ресурстарына, Жоба алаңына, инженерлік желілерге, жақын маңдағы қауымдастықтарға, елді мекендерге, тиісті мемлекеттік органдарға (әкімдік) кіру және одан шығу жолдары туралы ақпарат жинауға назар аударды.

Бұл жердің орман шаруашылығы немесе ауыл шаруашылығы жері емес екені түсінікті. Жақын жерде археологиялық қорғалатын аумақтар жоқ. Әкімдіктің тиісті басқармалары мен Жобалау компаниясы арасындағы тиісті хат-хабарларға сәйкес, жоба алаңында мал қорымы да жоқ, жобаның орналасқан жері су қорғау аймағының аумағынан тыс (су объектісінен 500 метр қашықтықта) орналасқан. Жобаның орналасқан жері Қопа көлінен 900 метр қашықтықта.

Оқиға орнын аралау барысында барлығы 29 адаммен сауалнама жүргізіліп, жергілікті атқарушы органдармен кездесулер өткізілді, негізгі мүдделі топтар анықталды: жергілікті атқарушы органдар, жаңа аурухана алаңында орналасқан «Сарыарқа» шағынауданының тұрғындары, қазіргі аймақтың маңында орналасқан тұрғындар мен кәсіпорындар аурухана және жергілікті және елдік үкіметтік емес ұйымдар.

Кесте 2. Бағалау кезінде сұхбат алған мүдделі тараптар

Мүдделі тарап түрі	Ұйымдастыру	Байланыс жасайтын тұлға ²	Өзара әрекеттесу формасы
Жергілікті атқарушы билік органдары	Көкшетау қаласының әкімдігі	Көкшетау қаласы әкімінің тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және абаттандыру жөніндегі орынбасары	Жеке кездесу
	«Көкшетау қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесі	Бөлім бастығы	Жеке кездесу
	«Көкшетау қаласының жер қатынастары, сәулет және қала	Басқарма басшысының м.а Сәулет секторының меңгерушісі	Жеке кездесу

Күрм-ісі / Kішіел Verі İçermez | Internal / No Personal Information

² Жеке деректерді қорғау үшін атаулар әдейі бас әріптерге қысқартылған.
[Компанияның мекенжайы]

Мүдделі тарап түрі	Ұйымдастыру	Байланыс жасайтын тұлға ²	Өзара әрекеттесу формасы
	құрылысы бөлімі» мемлекеттік мекемесі		
	«Көкшетау қаласының жұмыспен қамту, әлеуметтік бағдарламалар және азаматтық хал актілерін тіркеу бөлімі» мемлекеттік мекемесі	Бөлім бастығы	Телефонмен сұхбаттасу
Денсаулық сақтау мекемелері	Ақмола облысы денсаулық сақтау басқармасының жанындағы «Көпбейінді облыстық аурухана» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық қазыналық кәсіпорны	Емдеу жұмыстары жөніндегі бас дәрігердің орынбасары; Мейірбикелік персоналды басқару бөлімінің басшысы; Адам ресурстары бөлімінің бастығы.	Жеке кездесу
Ауруханадағы науқастар	Кездейсоқ науқас	Аты сұралмаған	Жеке кездесу
ҮЕҰ	«Бірлік» Ақмола облысының мүгедектер одағы» заңды тұлғалар бірлестігі	Төраға	Жеке кездесу, сауалнама
Жергілікті бизнес	«Арша» ЖШС (азық-түлік дүкені мен дәріхана) Бәйкен Әшімов, 2а	Иесі	Жеке кездесу
	«Беркет» азық-түлік дүкені Рахымбек Сабатаев, 1а	Сатушы	
Қала тұрғындары	Өтіп бара жатқан	Медициналық колледж студенті	
		А.	
	«Беркет» азық-түлік дүкеніне келген қонақ	И.	
		Т.	
	Жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың маңында тұратындар	Д.	
	Жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың маңында тұратындар	М.	
	Сарыарқа шағын ауданы, 14/3	Ә.Қ.Ә.	
	Көкше су, 1а	Д.	
	Көкше су, 1	Х.Р.Д.	
	Сарыарқа шағын ауданы, 32	Б.А.Ж. - үй белсендісі	Жеке кездесу, сауалнама

Мүдделі тарап түрі	Ұйымдастыру	Байланыс жасайтын тұлға ²	Өзара әрекеттесу формасы
	Сарыарқа шағын ауданы, 32а	Р.А.Т.	
		Ж.С.К. - үй белсендісі	
		Т.Н.Н.	
	Сарыарқа шағын ауданы, 8/4	Т.Ш.Қ. - үй белсендісі	
		Т.Қ.Ш.	
	Сарыарқа шағын ауданы, 8/3	Ж.Ш. - үй белсендісі	
	Сарыарқа шағын ауданы, 9/8	Ә.С.А. - үй белсендісі	
	Сарыарқа шағын ауданы, 6/3	М.Қ.М. - үй белсендісі	
		И.А.П.	
		А.Е.Р.	
	Сарыарқа шағын ауданы, 32	Е.С.М.	Жеке кездесу
	Сарыарқа шағын ауданы, 14/4	Ә. - үй белсендісі	

7.2.1. Әсерді анықтау бойынша консультациялар кезінде мүдделі тараптардың кері байланысы

Жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың төңірегіндегі тұрғындармен және кәсіпорындармен жүргізілген сұхбаттар негізінде жаңа аурухананың ашылуына байланысты өзгерістер айтарлықтай емес деп бағаланды. Алайда, кездейсоқ өтіп бара жатқандар өртүрлі пікірлерін білдіріп, кейбіреулері жаңа аурухана салудың мүлдем қажет еместігін алға тартты. Екінші жағынан, емделушілер де, тұрғындар да облыстық аурухана қызметкерлерінің онсыз да жоғары кәсіби біліктілігін мойындады.

Сонымен қатар, кейбір респонденттер жаңа аурухананың Көкшетау жоғары медициналық колледжінен, Көкшетау мемлекеттік университетінен және медицина факультеті студенттерінің жатақханаларынан шалғайда орналасуына байланысты медицина қызметкерлері мен студенттерге қолайсыздық тудыратыны туралы алаңдаушылық білдірді. Төсек-орынның бос тұру уақыты мен жаңа ауруханаға қызмет көрсетудің ықтимал жоғары шығындарына қатысты қосымша алаңдаушылықтар айтылды.

Керісінше, басқалары заманауи аурухана білікті медицина қызметкерлерін тартады және сақтайды, сол арқылы көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасын арттырады деп сенді.

Мүгедектерге жұмысқа орналасу және әлеуметтік шараларды ұйымдастыру арқылы олардың тұрмысын жақсартуға кеңес беріп, көмектесетін ҰЕҰ басшысы бұл жобаны жалпы аймақтың дамуы үшін әлеуметтік маңызды және қажет деп санайды. Ол кең жолдармен, қаланың барлық бөліктерінен қоғамдық көлікпен және аурухана аялдамасында тегіс платформамен қамтамасыз ету арқылы қозғалысы шектеулі адамдар үшін аурухананың қолжетімділігіне назар аударуды ұсынды. Ол сондай-ақ аурухана операторына мүгедектерді (мысалы, есту қабілеті нашар адамдарды) жұмысқа орналастыру үшін квота белгілеуді ұсынды.

Жергілікті фермер ауруханадан 1 шақырым жерде 15-20 жылқы бағып жүр. Шаруашылық қызметі – жылқы еті үшін жылқы бағу. Іргелес жерді шаруа жылқылары үшін шабындық ретінде белсенді пайдаланады. Бұл учаскелерді басқа пайдаланушылар жоқ.

Өңгімелесу барысында ол өзі пайдаланып отырған 2,85 га шалғынды алқаптың (барлығы 240 га) әкімшілік тарапынан жобалық компанияға жалға алынғанын айтты. Бірақ ол бұл процеске қарсы емес, өйткені ол шалғынның оның шаруашылық қызметін жалғастыруға жеткілікті екенін айтты. Айта кетейік, оның шаруа қожалығы қала құрылысының бас жоспарында белгіленген мемлекеттік қорық жерінде орналасқан. Бұл жердегі құрылыстар, керісінше, оның атына тіркелген және жер кадастры және мемлекеттік жер кадастрының автоматтандырылған ақпараттық жүйесі басқармасының сайтындағы

жерді тексеру жазбаларына сәйкес шаруа қожалықтарының құрылымдарының меншігінде (www.aisgzk.kz).

Алайда ол басқа мәселеге қатысты алаңдаушылық білдірді. Фермер аурухана онсыз да ауыр қаланың коммуналдық қызметтеріне ауыртпалық түсіреді деп есептейді. Атап айтқанда, ол ағынды суларды тазарту қондырғысын жаңғырту қажеттілігін атап өтті, өйткені бұл жақсартусыз зауыттан шыққан жағымсыз иіс ауруханадағы науқастардың әл-ауқатына әсер етуі мүмкін.

Бұл алаңдаушылықты Экологиялық және әлеуметтік жағдайды анықтау жөніндегі кеңесші көтерді.

Әкімдікпен келісім бойынша анықталғандай, жоба аймағына жақын орналасқан ағынды суларды тазарту қондырғысының қуаттылығы (ТҚҚ) тәулігіне 32 000 м3 құрайды. Құрылыс шыңында тәулігіне 390 м3 қосады, жүктеме 1,2%-ға артады, ал аурухананың жұмыс кезіндегі күнделікті жарналары базалық және жобаланған жағдайлар үшін сәйкесінше 0,13% және 0,07% одан да төмен. Қосылған жүктемемен зауыттың қуатына егжей-тегжейлі талдау жасалмаса да, 2022 жылдың желтоқсан айындағы мақалада инфрақұрылымның ескіруіне байланысты 2024 жылдан бастап жаңғырту жоспарлары бар Көкшетау СҚС қоса алғанда, жалпы ұлттық кәріз жүйесін жаңарту қажеттілігі айтылды. Жобаның іс-шаралары жүйені қатты ауыртпалықсыз етпесе де, бұл мәселені ұлттық тұрғыдан мойындау сауалнама жүргізілген мүдделі тараптар көтерген кәріз жүйесі мен сарқынды суларды тазарту мәселелеріне қатысты қалыптасқан жағдайдың алдағы жақсаруын көрсетеді.

6.3 ESAP шеңберіндегі қоғамдық тыңдаулар

EBRD-дің 10-Өнімділік талабы (PR10) және Қоршаған орта және әлеуметтік іс-қимыл жоспары (ESAP) шеңберінде қабылданған міндеттемелерге сәйкес, 630 төсектік Көпсалалы аймақтық аурухананың құрылысы жобасы бойынша қоғамдық тыңдау 2025 жылдың 2 мамырында Көкшетау қаласында (Сарыарқа шағын ауданы, 34-үй) өткізілді.

Іс-шараға Сарыарқа шағын ауданының тұрғындары, үкіметтік емес ұйымдардың өкілдері, сондай-ақ Жоба компаниясының қызметкерлері қатарынан 31 мүдделі тарап қатысты.

Презентация барысында жобаның негізгі параметрлері ұсынылды: денсаулық сақтау саласындағы пилоттық МЖӨ жобасы ретіндегі маңызы, құрылыс кестесі мен кезеңдері (аяқталуы 2027 жылдың 2-тоқсанына жоспарланған), аумақтағы көлік қозғалысын ұйымдастыру, бөлімшелер мен медициналық жабдықтардың тізімі, сондай-ақ шағымдарды қарау тетігін қоса алғанда, экологиялық және әлеуметтік міндеттемелер.

Талқылау барысында қатысушылар шектеулі мүмкіндігі бар адамдар үшін ауруханаға қолжетімділік, ыңғайлы қоғамдық көлікпен қамтамасыз ету, медициналық қызметтердің көлемі, санитариялық нормалар, коммуналдық желілерге ықтимал түсетін күш түсуі, сондай-ақ жергілікті тұрғындарды жұмыспен қамту мәселелеріне қатысты сұрақтар қойды. Барлық сұрақтар хаттамаға енгізіліп, Жоба компаниясының және Бас мердігердің өкілдері тарапынан түсіндірілді.

6.4 Тараптармен тұрақты кездесулер

Қоршаған ортаға және әлеуметтік әсерді бағалау және Мүдделі тараптарды тарту жоспары (МТТЖ) шеңберінде өткізілетін қоғамдық тыңдаулардан бөлек, Жоба компаниясы мүдделі тараптармен жүйелі түрде тұрақты негізде жұмыс жүргізеді. 2024 жылғы қыркүйектен 2025 жылғы қыркүйекке дейін ақпараттық сессиялар, Сарыарқа шағын ауданы және іргелес аумақ тұрғындарымен кездесулер, осал топтар мен әйелдермен консультациялар, әкімдік пен салалық бөлімдермен жұмыс кездесулері, сондай-ақ үкіметтік емес ұйымдар мен жергілікті бизнес өкілдерімен өзара іс-қимыл сынды іс-шаралар өткізілді. Көпшілік іс-шаралар офлайн форматта, ал кейбір консультациялар қашықтан өткізілді.

Кездесулердің негізгі тақырыптары құрылыс жұмыстарының барысы, жоспарланған мерзімдер және жобаның экологиялық және әлеуметтік аспектілерін басқару шаралары жөніндегі ақпаратты қамтыды. Ерекше назар нысанның мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қолжетімділігі, қоғамдық көлікті ұйымдастыру, инженерлік-коммуналдық желілерге ықтимал жүктеме, сондай-ақ жергілікті халықты жұмыспен қамту

мүмкіндіктеріне аударылды. Жекелеген іс-шаралар осал топтардың мүдделерін талқылауға және үкіметтік емес ұйымдардың қатысуына арналды, соның ішінде «АҚО мүгедектері одағы “Бірлік”» заңды тұлғалар бірлестігі.

Жоба шеңберінде жүйелі кері байланысты қамтамасыз ету үшін ішкі және сыртқы шағымдар механизмі жұмыс істейді. Ішкі механизм Жоба қызметкерлеріне арналған және тұрмыстық модульдерде, асханада және құрылыс алаңының әкімшілік аймағында орнатылған шағым жәшіктері арқылы іске асырылады. Өр жәшікке қазақ, орыс, ағылшын және түрік тілдеріндегі шағым нысандары мен ақпараттық парақшалар салынған. Ішкі тетік бойынша түскен өтініштерді тіркеу, талдау және жауап беру Жоба әлеуметтанушысының жауапкершілігінде.

Сыртқы шағымдар механизмі халыққа және өзге де мүдделі тараптарға қолжетімді. Шағым жәшіктері төрт жерде орналастырылған: Көпсалалы аймақтық аурухананың консультациялық-диагностикалық емханасында (Көкшетау қ., Рахымбек Сабатаев к-сі, 3-1 ғимарат), Азаматтарды қабылдау орталығында (Көкшетау қ., Мұхтар Әуезов к-сі, 119/1), сондай-ақ құрылыс алаңының екі бақылау-өту бекетінде (№1 кіреберіс және №2 кіреберіс). Бұрын Көкшетау қ., Бауыржан Момышұлы көшесі, 21 мекенжайындағы Азаматтарды қабылдау орталығында орналасқан шағым жәшігі 2026 жылғы мамыр айында ғимараттағы ішкі жөндеу жұмыстарының жүргізілуіне байланысты Көкшетау қ., Әуезов көшесі, 119/1 мекенжайына көшірілгенін айта кету керек. Барлық жәшіктер төрт тілдегі нысандар мен ақпараттық материалдармен қамтамасыз етілген. Сонымен қатар, жоба-ның ресми сайтында шағымдар мен ұсыныстарды онлайн түрде беру нысаны қолжетімді. Сыртқы механизмнің жұмысын ұйымдастыру және өтініштерді өңдеу үшін Қоғаммен байланыс жөніндегі маман жауапты.

Ішкі және сыртқы арналар арқылы түскен барлық өтініштер механизмдерге сәйкес белгіленген мерзімдерде тіркеліп, қаралады, ал олардың нәтижелері Ішкі немесе Сыртқы шағымдар журналына тіркеледі.

6.5 Білім беру ұйымдарымен өзара іс-әрекет

Жобаның құрылыс алаңына іргелес аумақ қарқынды даму кезеңінде болып, тұрғын үй құрылысының және әлеуметтік инфрақұрылымның кеңеюімен сипатталады. Осыған байланысты Жобаның құрылыс алаңына жақын орналасқан білім беру ұйымдары Жобаның мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл үдерісі аясында маңызды мүдделі тараптар ретінде айқындалды.

2025 жылғы 8 желтоқсанда жергілікті мүдделі тараптармен өзара іс-әрекет бойынша ағымдағы іс-шаралар шеңберінде Жобаның қоғаммен байланыс жөніндегі офицері ұйымдастырып және жүргізген консультациялық кездесу өтті. Кездесуге төмендегі білім беру ұйымдарының өкілдері қатысты:

- Техникалық мектеп-лицей — оқу-әдістемелік жұмыс жөніндегі директордың орынбасары;
- №20 мектеп-гимназия — оқу ісі жөніндегі директордың орынбасары;
- «Білім-Инновация» лицей-интернаты — мектеп әкімшілігінің өкілі.

Кездесу барысында мүдделі тараптармен байланыс жөніндегі офицер Жоба туралы жалпы ақпаратты ұсынып, құрылыс жұмыстарының ағымдағы барысы жөнінде мәлімет берді, сондай-ақ Жоба компаниясының экологиялық және әлеуметтік міндеттемелерін түсіндірді. Сонымен қатар, сұрақтар, өтініштер, шағымдар мен ұсыныстарды жолдауға арналған қолжетімді байланыс арналары қамтылған Жобаның шағымдар мен өтініштерді қарау механизмі таныстырылды. Қатысушыларға Жобаның веб-сайты және онлайн кері байланыс пен шағымдарды беру формасы көрсетілді.

Қатысқан білім беру ұйымдарының өкілдері Жобаға қатысты ешқандай шағымдар немесе ескертулер білдірмеді және Жобаның өз мекемелерінің қызметіне тікелей жағымсыз әсері жоқ екенін атап өтті. Жоба командасы құрылыс кезеңі бойы білім беру ұйымдарымен ашық және тұрақты өзара іс-қимылды жалғастыруға дайын екенін растады.

Жобаның құрылыс алаңына жақын орналасқан ерекше білім беру қажеттіліктері бар балаларға арналған «Аяла» мамандандырылған балабақшасы да маңызды мүдделі тарап ретінде айқындалды. Алайда балабақша өкілдері консультациялық кездесуге қатысуды осы кезеңде қажет емес деп санады, себебі Жобаның өз қызметіне ықтимал әсері жоқ екенін хабарлады. Бұл ұстаным мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл үдерісі аясында тиісті түрде тіркелді.

Талқылау барысында қатысқан білім беру ұйымдарының бірі жоғары сынып оқушыларына арналған кәсіби бағдар беру іс-шаралары бойынша ықтимал болашақ ынтымақтастыққа қызығушылық білдірді. Аталған ұсыныс назарға алынды және ішкі келісу рәсімдеріне әрі қауіпсіздік талаптарына байланысты Жоба компаниясымен кейінгі кезеңде қаралатын болады.

7.0 Мүдделі тараптарды тарту әдістері және бағдарламасы

7.1 Мүдделі тараптарды талдау және тарту бағдарламасы

Осы Жоспарда ұсынылған мүдделі тараптардың талдауы жалпыға қолжетімді ақпарат көздеріне негізделген. Мүдделі тараптар туралы ақпарат Жоспардың орындалуына қарай түзетіліп, жаңартылуы тиіс.

Талдау нәтижесінде анықталған негізгі мүдделі тараптар 3-кестеде аталған бөлімнің соңында олардың Жобаға ерекше қызығушылықтарының жиынтық көрсеткішімен бірге берілген. Қалалық кеңестің құрамдас бөліктерімен, сондай-ақ қоршаған ортаны қорғау және әйелдер платформаларымен, ұлттық азаматтық қоғам ұйымдарының филиалдарымен жұмыс істеу өте маңызды. Бұл келісім ешқандай айырмашылықсыз жүргізілуі керек және ерікті қатысуды жұмылдыру үшін күш салу керек.

Мүдделі тараптарды тарту жобаның құрылыс және пайдалану кезеңдерін қамтитын үздіксіз қызмет болып табылады. Келесі бағдарлама осы кезеңдерде жүзеге асырылатын мүдделі тараптарды тарту бойынша жоспарланған негізгі іс-шараларды сипаттайды. Ол бүкіл құрылыс кезеңінде мерзімді шолудан және пайдалану кезеңінде жыл сайынғы шолудан өтеді. Жобаның экологиялық және әлеуметтік менеджмент жүйесін енгізу жауапкершілігі құрылыс кезеңінде қосалқы мердігерлермен бірге жобалық компания мен ЕРК-мердігерге жүктеледі; және жұмыс кезеңінде Өнеркәсіп операторында болады. Бұл шолулардың мақсаты бағдарламаның тұрақты өзектілігін және оның жобалық компанияның, салалық оператордың, жергілікті қауымдастықтың және осы МТТЖ-де айқындалған басқа да тиісті мүдделі тараптардың қажеттіліктеріне сәйкестігін қамтамасыз ету болып табылады.

7.2 Мүдделі тараптарды анықтау және тарту әдістері

Жобаға қатысты әлеуетті мүдделері мен алаңдаушылықтары бар анықталған мүдделі тараптар төменде жинақталған. Жобалық компания мен Сала операторы мүдделі тараптарды тиімді тарту үшін әртүрлі мүдделі тараптарды тарту құралдары мен әдістемелерін пайдаланады. Әртүрлі мүдделі тараптардың топтарын тарту үшін ең алдымен қолданылатын негізгі әдістер мен құралдар да келесі кестеде көрсетілген.

Кесте 3. Әлеуетті қызығушылық аймағы бар анықталған мүдделі тараптар

Мүдделі тараптар тобы	Қызығушылық аймағы	Келісім және ақпаратты ашу әдістері
Жергілікті қауымдастықтар, Қауымдастық мүшелері	Жоба туралы жалпы ақпарат, күнтізбелік жоспар, экономикалық әсер, қоршаған ортаға және әлеуметтік әсерлер, әсерді азайтудың ұсынылатын шаралары, қолжетімді зерттеулер мен бағалаулар.	Парақшалар, брошюралар, диалог және келісім кездесулері, компанияның веб-сайты, қауымдастықтың шағымдарын қарау механизмі, баспасөз, БАҚ және әлеуметтік медиа
Жоба алаңына жақын орналасқан орта білім беру ұйымдары	Жобаның кестесі, ықтимал көлік жүктемесі және оқушылар мен қызметкерлер үшін жайлы жағдайларды қамтамасыз ету.	Мектеп әкімшілігімен тұрақты ақпарат алмасу, көлік қозғалысы мен кіру-шығу мәселелері бойынша үйлестіру.
Жергілікті бизнес (азық-түлік дүкені және дәріхана)	Жоба туралы жалпы ақпарат, кесте, экономикалық әсер, экологиялық және әлеуметтік әсерлер, болжамды азайту	Листовкалар, брошюралар, диалог және келісім кездесулері, компанияның веб-сайты, қауымдастықтың шағымдарын қарау механизмі, баспасөз, БАҚ және әлеуметтік

Мүдделі тараптар тобы	Қызығушылық аймағы	Келісім және ақпаратты ашу әдістері
	шаралары, қолжетімді зерттеулер мен бағалаулар. Атап айтқанда: Шуды, жобаның көрнекі әсерлерін, өмір сүруге әсер етуді қоса алғанда, құрылыстағы келеңсіздіктер.	желілер, тереңдетілген кеңестер, бетпе-бет сұхбаттар
Жобаның жұмыс күші/ қосалқы мердігерлер/жұмысшылар кәсіподақтары/ Көшіруі мүмкін медициналық қызметкерлер	Жұмыс жағдайы	Бетпе-бет сұхбат, тренингтер, қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі
Жергілікті/Өңірлік билік органдары	Жоба туралы жалпы ақпарат, кесте, экономикалық әсер, қоршаған ортаға және әлеуметтік әсерлер, болжамды азайту шаралары, қолжетімді зерттеулер мен бағалаулар, жол қозғалысына әсер ету.	Ресми кездесулер, диалог және келісім кездесулері, жұмыс орындарына бару
ҰЕҰ және ғалымдар/ сарапшылар	Жоба туралы жалпы ақпарат, кесте, экономикалық әсер, экологиялық және әлеуметтік әсерлер, болжамды азайту шаралары, қолжетімді зерттеулер мен бағалаулар.	Диалог және келісім кездесулері, веб-сайт арқылы тұрақты есептер, веб-сайтта жарияланған плакаттар/парақшалар, БАҚ және баспасөз мәлімдемелері, веб-сайттағы шағымдарды қарау механизмі
Кәсіпкерлік және өнеркәсіптік палаталар, одақтар мен қауымдастықтар	Жоба туралы жалпы ақпарат, кесте, экономикалық әсер, экологиялық және әлеуметтік әсерлер, болжамды азайту шаралары, қолжетімді зерттеулер мен бағалаулар.	Жеке тығыз қарым-қатынас, тақырыптық/салалық дөңгелек үстел кездесулері
Медиа және Баспа	Сұхбаттар, баспасөз хабарламалары, веб-сайт	Сұхбаттар, баспасөз хабарламалары, веб-сайт
Осал топтар (әйелдер, балалар, мүгедектер, азшылық топтар).	Жоба туралы жалпы ақпарат, кесте, экономикалық әсер, экологиялық және әлеуметтік әсерлер, болжамды азайту шаралары, қолжетімді зерттеулер мен бағалаулар. Атап айтқанда: Шуды, визуалды әсерлерді, шу әсерлерін қоса, құрылыстағы келеңсіздіктер.	Халықтың осал топтарына жататын ұйымдармен, адвокаттық және қорғаушы ұйымдармен, Көкшетау қаласының әкімдігімен диалог және келісім кездесулері. «Сарыарқа» ықшамауданында тұратын халықтың осал топтарымен фокус-топтық талқылаулар және мақсатты кездесулер.

7.3 Ақпаратты ашу

Жоба туралы сенімді және толық ақпарат мүдделі тараптарға нақты жергілікті жағдайларды, жергілікті қауымдастықтардың мәдени және тілдік артықшылықтарын ескере отырып ұсынылады.

Өртүрлі мүдделі топтармен тиісті ақпаратты тиімді ашу үшін келесі құжаттар Жобалық компанияның және Салалық оператордың веб-сайтында және Жобалық компанияның кеңсесінде және Өнеркәсіп операторының кеңсесінде қағаз көшірмесі ретінде жарияланады:

- Техникалық емес түйіндеме (қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде)
- Осы Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу жоспары (қазақ және ағылшын тілдерінде)
- Плакаттар, буклеттер, парақшалар және ұқсас материалдар (қазақ, түрік, ағылшын және орыс тілдерінде)

Сондай-ақ халықаралық қауымдастық жобалық компанияның веб-сайтынан осы құжаттардың ағылшын тіліндегі нұсқаларына қол жеткізе алады.

Ақпаратты ашу әдістері

Алдағы қоғамдық тыңдаулар туралы жұртшылықты ақпараттандыру үшін ақпарат газеттер, теледидарлар, радиолар сияқты әртүрлі бұқаралық ақпарат құралдары арқылы таратылатын болады. Аймақтақолжетімді кемінде бір газет, сондай-ақ телеарна немесе радиоарна пайдаланылатын болады. . Бұл хабарлама Жобаның қоғамдық тыңдауларының жоспарланған күніне дейін жиырма жұмыс күнінен кешіктірілмей жүзеге асырылады. Атап айтқанда,

Интернет/веб-сайт

Жобалық компания жаңартылған жоба туралы ақпаратты жобаның веб-сайтында тұрақты түрде (тоқсан сайын) немесе маңызды кезеңге жеткенде немесе қажет болған жағдайда сақтайды. . Дәл осындай жағдай Өнеркәсіп операторы үшін жұмыс уақытында жарамды болады.

Қоғамдық БАҚ

Жоба туралы ақпарат сұхбаттар, пресс-релиздер және веб-сайт/әлеуметтік медиа жаңартулары сияқты тиісті құралдар арқылы қоғамдық БАҚ-қа жеткізілетін болады. Бұл іс-шаралар құрылыс кезеңінде Жобалық компанияның Байланыс департаментімен және пайдалану кезеңінде өнеркәсіп операторымен келісілетін болады.

Адамдарға арналған басылымдар

Жобалық компания құрылыс кезеңінде шағымдарды қарау процедурасынан кейін жергілікті қауымдастықтар мен азаматтық қоғам ұйымдарының ескертулеріне, шағымдарына және сұрақтарына толық және уақтылы жауап береді. Түсініктемелер, шағымдар мен сұрақтар тіркеледі, өңделеді / тиісті бөлімдерге таратылады және жауап/кері байланыс өтініш берушіге уақтылы жіберіледі. Сандық технологияны азырақ білетін қауымдастық мүшелері үшін байланыс орталығы немесе ақпараттық үстелдер/дүңгіршектер арқылы жазбаша өтініш қосылады.

Жобалық компания әдетте жобаның әртүрлі кезеңдері туралы ақпарат беретін буклеттер, парақшалар, плакаттар және ұқсас материалдар сияқты қажетті ақпаратты ашады. Дәл осындай жағдай Өнеркәсіп операторы үшін пайдалану кезеңінде де жарамды болады, өйткені олар құрылыс аяқталғаннан кейін ESMS-ті жүзеге асыруға жауапты болады.

7.4 Гендер

Гендерлік теңдік және оны МТТЖ аясында іске асыру шаралары

Гендерлік теңдік — МТТЖ іске асырудың барлық кезеңдерінде сақталатын, мүдделі тараптардың кеңінен қатысуын және инклюзивті тәсілді көздейтін негізгі принциптердің бірі болып табылады. Жоба компаниясы және Салалық оператормен бірлесіп, гендерлік теңдік қағидатына сәйкес келесі шараларды қабылдайды:

- Жобаның барлық кезеңінде алынатын және тіркелетін деректерді жынысы бойынша бөлшектеу (gender-disaggregated data);
- Жобаның құрылыс және пайдалану кезеңдерінде гендерлік әсерді мониторингтеу (жергілікті жұмыспен қамту, жергілікті бизнес және т.б.);
- Жоба компаниясы, ЕРС-мердігері және субмердігерлердің әйел қызметкерлері үшін қолжетімді және конфидециалды ішкі шағымдар тетігін қамтамасыз ету, гендерлік сипаттағы зорлық-зомбылық пен қудалаудың алдын алу мақсатында; пайдалану кезеңінде осы тетік Салалық оператор тарапынан да қолданылатын болады;
- Ішкі және сыртқы шағымдарды жынысы бойынша тіркеу;
- Мүдделі тараптарды тарту тәсілдерінің тиімділігін талдау және мониторингтеу, әсіресе осал топтарға жататын әйелдердің қатысуы тұрғысынан;
- Гендерлік сипаттағы зорлық-зомбылық пен қудалау жағдайларын қауіпсіз және тиісті тәртіппен басқару үшін арнайы оқытылған қызметкерлердің қолжетімді болуы.

Гендерлік іс-қимыл жоспары

Жобаға қатысу және жобаның барлық компоненттерінен теңдей пайда алу үшін әйелдердің мүмкіндіктерін қамтамасыз ету мақсатында Гендерлік іс-қимыл жоспары (ГЖ) әзірленді. Гендерлік іс-қимыл жоспарының мақсаттары:

- Гендерлік теңдікті енгізу бойынша ашықтық пен жауапкершілікті қамтамасыз ету;
- Жобаны іске асыру, мониторингтеу және бағалау үшін жол картасын ұсыну;
- Гендерлік теңдік мәселелерін шешу үшін квоталар, көрсеткіштер, іс-шаралар және жобалау элементтерін енгізу;
- Әйелдердің жобаға қатысуын, тартылуын және жобадан көретін нақты пайдасын қамтамасыз ету;
- Жобалардың гендерлік инклюзивті жобалануы мен іске асырылуын қамтамасыз ету.

Гендерлік сұрақтарға жауапты тұлға және Гендерлік іс-қимыл жоспарын іске асыру

2025 жылғы 2 мамырдан бастап жобалық командаға әлеуметтанушы қосылды, ол бір мезгілде Гендерлік сұрақтарға жауапты тұлға қызметін атқарады. Ол жоба алаңында гендерлік сипаттағы зорлық-зомбылық пен қудалаудың алдын алу және мониторинг жүргізу үшін жауапты.

Мамыр айында жаңа тағайындалған әлеуметтік маманды таныстыру және GBVN мәселелері бойынша хабардарлықты арттыру мақсатында әйел қызметкерлермен жеке кездесулер өткізілді. Сонымен қатар, шағымдар механизмі мен GBVN саясатына ерекше назар аудара отырып, тұрақты оқыту сессиялары жүргізілуде. Бұл оқыту әйел қызметкерлермен сенімді қарым-қатынас орнатуға, GBVN түрлерін анықтауға, қолжетімді шағым арналарын, анонимдік пен құпиялық кепілдіктерін және қолдау қызметтерін түсіндіруге бағытталған.

Сонымен қатар, қолдау көрсету және қорғау тетіктері туралы ақпарат беру мақсатында нысан аумағына ақпараттық постерлер орналастырылды.



Сурет 8. Гендерлік сипаттағы зорлық-зомбылық хабардарлығын арттыруға арналған постерлер

Гендерлік сұрақтарға жауапты тұлға GBVN саясаты мен Гендерлік іс-қимыл жоспарының орындалуын да қамтамасыз етеді. 2025 жылғы тамызда үшінші тарап ұйымы жобаның әлеуметтанушысы (GBVN жауапты тұлғасы) мен Қоршаған орта мен әлеуметтік сұрақтар бойынша командасына арналған тренерлерді оқыту бағдарламасын, сондай-ақ гендерлік сипаттағы зорлық-зомбылық пен қудалау мәселелері бойынша аға менеджерлер мен қызметкерлерге арналған ақпараттық оқыту сессияларын қамтитын кешенді бағдарламаны өткізді. Бұдан бөлек, Қазақстан Республикасының Кәсіподақтар федерациясының «Еңбек әлеміндегі зорлық-зомбылыққа нөлдік төзімділік» тұжырымдамасын іске асыру аясында жергілікті кәсіподақпен өзара түсіністік туралы меморандумға қол қойылды.

8.0 Мүдделі тараптарды тарту жоспары

Кесте 4. Құрылыс алдындағы сыртқы мүдделі тараптардың қатысуы⁵, Жобаның құрылысы, пайдалану кезеңдері⁶

Мақсатты топ	Бөлісетін ақпарат	Кезең	Келісуші көлік/әдістер	Кесте немесе жиілік
Барлық мүдделі тараптар	Жобаны жобалау, кесте, жобаның құрылысы, іске қосу және пайдалану, жұмысқа тарту және сатып алу стратегияларының қоршаған ортаға және әлеуметтік әсерлері туралы жоба туралы ақпарат Шағымдарды қарау механизмі Жобаның экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерін басқару	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Қоғамдық кеңес отырысы Плакаттар Брошюралар Жылдық есептер Ақпараттық тақта Қоғамдық жиналыстар Компанияның веб-сайты Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы БАҚ (баспасөз, теледидар және әлеуметтік медиа)	Құрылыс басталғанға дейін, құрылыс кезінде, үздіксіз /қажет болғанда/сұраныс кезінде
Барлық мүдделі тараптар	Жобаны іске қосу және пайдалану, жалдау және сатып алу стратегиялары Шағымдарды қарау механизмі Жобаның экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерін басқару	Пайдалану кезеңі	Плакаттар Брошюралар Жылдық есептер Ақпараттық тақта Қоғамдық жиналыстар Компанияның веб-сайты Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы БАҚ (баспасөз, теледидар және әлеуметтік медиа) БАҚ	Жұмыс басталар алдында, Жұмыс кезінде, Үздіксіз/Қажет болғанда/Сұралғанда
Қатысты мемлекеттік мекемелер Барлық қызметкерлер мен мердігерлер	Қызметкерлерді оқыту және хабардар ету, Қатысу әрекеттері Әсер ету шараларын жүзеге асыру	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс/ Пайдалану кезеңі	Плакаттар Брошюралар Жылдық есептер Компанияның веб-сайты Кездесулер Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы	Үздіксіз/Қажет болғанда/Сұраныс кезінде

Kurum İçi / Kişisel Veri İçermez | Internal / No Personal Information
Ішкі құжат / Жеке ақпарат жоқ

⁵ Құрылыстың ашылуы мен басталуы арасындағы кезең.

⁶ Кез келген ресми кездесулер кемінде 10 күн бұрын хабарланады және мүдделі тараптардың қатысуы үшін қолайлы уақытта өткізіледі.

Мақсатты топ	Бөлісетін ақпарат	Кезең	Келісуші көлік/әдістер	Кесте немесе жиілік
Жергілікті қауымдастықтар және жергілікті кәсіпорындар	Жолдардағы құрылыс және пайдалану қызметінің мүмкін болатын шектеулері Әлеуметтік жобалар	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы Тақырыптық фокус-топ кездесуі	Тоқсандық жиналыс Үздіксіз/Қажет болғанда/Сұраныс кезінде
	Жолдардағы құрылыс және пайдалану қызметінің мүмкін болатын шектеулері Әлеуметтік жобалар	Пайдалану кезеңі	Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы Тақырыптық фокус-топ кездесуі	Жылдық жиналыс Үздіксіз /Қажет болғанда/Сұраныс кезінде
Жергілікті кәсіпорындар	Құрылыс жұмыстарынан туындаған келеңсіздіктер (шу, шаң, көлік қозғалысы, жергілікті фермер үшін жайылымға қол жетімділік)	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Тереңдетілген сұхбаттар Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы	Ай сайынғы кездесулер Үздіксіз/Қажет болғанда/Сұраныс кезінде
	Операциялық қызметтен туындаған келеңсіздіктер (шу, көлік қозғалысы, жергілікті фермер үшін жайылымға қол жеткізу)	Пайдалану кезеңі		Алты айлық кездесулер Үздіксіз /Қажет болғанда/Сұраныс кезінде
Пациенттер және ақылы келушілер Көкшетау қаласындағы халықтың осал топтары бар аудандардағы кең қауымдастықтар, ауыл/азаматтық қоғам және жергілікті мүдделі тараптармүдделі тараптарды картаға түсіру нәтижесінде	Экологиялық, қалалық және әлеуметтік әсер Әлеуметтік жобалар	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Тереңдетілген сұхбаттар Диалог және келісім кездесулері Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы	Тоқсан сайынғы жиналыстар Үздіксіз/Қажет болғанда/Сұраныс кезінде
		Пайдалану кезеңі		Жыл сайынғы кездесулер Үздіксіз /Қажет болғанда/Сұраныс кезінде
Кәсіпкерлік және өнеркәсіптік одақтар (болуы мүмкін жобаға қызығушылық (басқа мүдделі тұлғалар)	Іскерлік ынтымақтастықтар Жергілікті жұмыспен қамту және сатып алу жоспары	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Мемлекеттік және үкіметтік емес сауда ұйымдарының жиналыстары, өндірістік іс-шаралар, нақты жиналыстар, жеткізушілерді дамыту бағдарламалары	Жартылай жиналыстар Қажет болғанда/Сұралған кезде Құрылыс кезінде
	Іскерлік ынтымақтастықтар Жергілікті жұмыспен қамту және сатып алу жоспары	Пайдалану кезеңі	Мемлекеттік және үкіметтік емес сауда ұйымдарының жиналыстары, өндірістік іс-шаралар, нақты жиналыстар, жеткізушілерді дамыту бағдарламалары	Операция басталғанға дейін Операция кезінде жылына бір рет

Мақсатты топ	Бөлісетін ақпарат	Кезең	Келісуші көлік/әдістер	Кесте немесе жиілік
				Қажет болғанда/Сұралған кезде Операция кезінде
Үкіметтік емес ұйымдар («ҮЕҰ») Көкшетау қ (болуы мүмкін жобаға қызығушылық (басқа мүдделі тұлғалар)	Қоршаған ортаны қорғау Қаланы қорғау Мәдени мұраны сақтау Жобаны салу және пайдалану кезінде ықтимал мәселелерді, күтпеген және шұғыл қажеттіліктерді басқаруға қатысты теріс түсініктер	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Мүдделі топтармен/ҮЕҰ-мен диалог және келісім кездесулері Веб-сайт арқылы тұрақты E&S орындалу барысы туралы есептерді жанарту Парақшалар, сандық ақпарат Плакаттар БАҚ	Құрылыс басталғанға дейін Токсан сайынғы жиналыстар Қажет болғанда/ Сұралғанда
		Пайдалану кезеңі	Мүдделі топтармен/ҮЕҰ-мен диалог және келісім кездесулері Веб-сайт арқылы тұрақты E&S орындалу барысы туралы есептерді жанарту Плакаттар, парақшалар, цифрлық ақпарат БАҚ	Операция басталғанға дейін Операция кезінде жылына бір рет Қажет болғанда/ Сұралғанда
Муниципалитеттер мен әкімдіктер (болуы мүмкін жобаға қызығушылық (басқа мүдделі тұлғалар)	Жобаның экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерін басқару; және осал топтармен қарым-қатынас	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Жоспарланған кездесулер Брошюралар, Семинарлар	Кем дегенде алты айлық Қажет болғанда/ Сұралғанда
		Пайдалану кезеңі	Жоспарланған кездесулер Брошюралар, Семинарлар	Кем дегенде алты айлық Қажет болғанда/ Сұралғанда
Жергілікті және ұлттық мемлекеттік органдар мен тиісті органдар (болуы мүмкін жобаға қызығушылық (басқа мүдделі тұлғалар)	Жобаның іс-шаралары мен кестесі Жоба бойынша экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқару, рұқсат беру	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Мемлекеттік мекемелермен кездесу Жобалық компанияның жұмыс орнына бару	Үздіксіз және Қажет кезде
		Пайдалану кезеңі	Мемлекеттік мекемелермен кездесу Жобалық компанияның жұмыс орнына бару	Кем дегенде алты айлық Қажет кезде
Қоғамдастықтар және ҮЕҰ, Төтенше қызметтер, полиция, өрт сөндіру қызметі, денсаулық сақтау және жандармерия (болуы мүмкін	Оқиға, апат және төтенше жағдай	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Кездесулер Плакаттар Қоғамдық жиналыс Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы	Үздіксіз және Қажет кезде
		Пайдалану кезеңі	Кездесулер	Үздіксіз және

Мақсатты топ	Бөлісетін ақпарат	Кезең	Келісуші көлік/әдістер	Кесте немесе жиілік
жобаға қызығушылық (басқа мүдделі тұлғалар)			Плакаттар Қоғамдық жиналыс Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы	Қажет кезде
БАҚ (болуы мүмкін жобаға қызығушылық (басқа мүдделі тұлғалар)	Жобалық іс-шаралар Жоба бойынша экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқару	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Баспасөз конференциялары, Баспасөз хабарламалары, Бұқаралық ақпарат құралдарын қадағалау	Үздіксіз және Қажет кезде
		Пайдалану кезеңі	Баспасөз конференциялары, Баспасөз хабарламалары, Бұқаралық ақпарат құралдарын қадағалау	Үздіксіз және Қажет кезде
одақтар (болуы мүмкін жобаға қызығушылық (басқа мүдделі тұлғалар)	Еңбек жағдайлары	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Бақылау жиналыстары	Апталық жоспарлы Қажет болса, кез келген уақытта
		Пайдалану кезеңі	Бақылау жиналыстары	Апталық жоспарлы Қажет болса, кез келген уақытта
Әлсіз топтар (әсер етеді немесе жоба әсер етуі мүмкін (тікелей немесе жанама) (зардап шеккен тараптар)	Жоба бойынша экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқару Шағымдарды қарау механизмі Жұмыспен қамту Әлсіз топтардың кез келген басқа мүдделері Әлеуметтік жобалар	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Әлсіз топтарға бағытталған жоспарлы кездесулер Парақшалар мен ақпараттық парақшалар Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы	Жиналыс: құрылыс кезінде алты ай сайын Қажет кезде
		Пайдалану кезеңі	Әлсіз топтарға бағытталған жоспарлы кездесулер Парақшалар мен ақпараттық парақшалар Веб-сайттағы / call-орталықтағы / жазбаша өтініш механизміндегі шағымдарды қарау құралы	Кездесулер: Жұмыс кезінде жыл сайынғы Қажет кезде
ЕРС-мердігер және қосалқы мердігер қызметкерлері (тікелей немесе жанама) жобамен (зардап шеккен тараптар) Медициналық персонал қолданыстағы облыстық ауруханадан Көкшетау ауруханасына ауыстырылуы мүмкін	Қызметкерлердің әл-ауқаты (яғни, денсаулық және қауіпсіздік) Қосалқы мердігерді басқару процедурасы Қысқарту жоспары	Құрылысқа дейінгі/ Құрылыс	Бетпе-бет сұхбат Еңбекті қорғау жөніндегі комитет Тренингтер Компания қызметкерлеріне арналған әлеуметтік шаралар Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі Жобалық компанияның жұмыс орнына бару	Апта сайын, Қажет кезде және Шағыммен
		Пайдалану кезеңі	Бетпе-бет сұхбат Еңбекті қорғау жөніндегі комитет	Ай сайын, Қажет кезде және

Мақсатты топ	Бөлісетін ақпарат	Кезең	Келісуші көлік/әдістер	Кесте немесе жиілік
			Тренингтер Компания қызметкерлеріне арналған әлеуметтік шаралар Қызметкерлердің шағымдарын қарау механизмі	Шағыммен

9.0 Рөлдер мен жауапкершіліктер

Осы жоспарды жүзеге асыруға қатысты рөлдер мен жауапкершіліктер келесі кестеде көрсетілген. Жобаның осы кезеңінде салалық оператордың рөлі мен жауапкершілігі нақты емес екенін ескеріңіз. Дегенмен, салалық оператордың да осыған ұқсас лауазымдары болуы және пайдалану кезеңінде осы МТТЖ-ды толық орындау үшін оларды құзыретті қызметкерлермен толтыруы қажет. Бұл кестені Жобалық компания және/немесе Сала операторы рөлдер мен жауапкершіліктерді салалық оператор жұмыс мерзіміне дейін қол жетімді еткеннен кейін жаңартады.

Жобалық компания командасының рөлдері	Жауапкершіліктер
Жоба менеджері	- Осы жоспарды бекіту және қажетті ресурстарды бөлу - Іске асыру үшін қажетті персонал мен ресурстардың қажетті санын тағайындау - Аудит және мониторинг есептері негізінде негізгі сәйкессіздіктерді жою үшін тиісті шараларды қабылдау - Шағым-сұраныс порталы іске қосылғаннан кейін жүйелі түрде қадағалануын қамтамасыз ету, келіп түскен шағымдар мен шешілмеген шағымдардың санын қадағалау - Басқа ресми арналарға тарайтын шешілмеген шағымдарды қадағалау - КРІ енгізу тұрғысынан прогресс пен жетістіктерді бақылау - Ұйымдастырылған кездесулер санын және жоспарланған және жүзеге асырылған кездесулер санын бақылау
Корпоративтік коммуникациялар бөлімі	- Ақпараттың барлық мүдделі тараптарға уақытында ашылуын қамтамасыз ету үшін коммуникацияларды қолдау және үйлестіру - Мерзімді өлшемді қамтамасыз ету үшін байланыс жеткізу әдістері процестердің тиімді болуын қамтамасыз ету үшін құндылық - Барлық қызметкерлермен ынтымақтастықта, үйлестіруде және байланысты жақсартуда топ-менеджментке қолдау көрсету - Біріктірілген коммуникациялық науқандарды дамыту - Бұқаралық ақпарат құралдарымен байланыс пен контентті дамытуды үйлестіру/басқару - Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілікті басқару - Жобаға қатысты сыртқы оқиғалар мен ұйымдардың барлық процестеріне қатысу. - Дағдарыс коммуникацияларын жоспарлау және басқару - Стратегиялық жетекші дағдарысқа қарсы байланыс күштері - Барлық сыртқы мүдделі тараптардың кеңестері мен кездесулерін жазып алу⁷ - Шағымдар журналында/деректер базасында барлық ішкі және сыртқы шағымдарды/сұрауларды (кім, күні, күйі, ашық, күтуде, жабылған т.б.) тіркеу⁸ - Шағымдарды/өтініштерді бағалау үшін қоршаған ортаны қорғау департаментімен, заң департаментімен және басқа да тиісті бөлімдермен байланысу - Өтініш/шағым алынғаннан кейін 30 күннен кешіктірмей мүдделі тараптарға кері байланыс беру.Баспасөз мәлімдемелері, кездесулер сияқты тиісті құралдар арқылы жергілікті және ұлттық баспасөзбен және басқа БАҚ мекемелерімен ашық байланысты қамтамасыз ету үшін БАҚ-пен байланыстарды үйлестіру. - Жыл сайынғы коммуникациялық стратегияны дайындау - Осы Басқару жоспарын Жобалық компания қызметкерлері тиімді жүзеге асыруын қамтамасыз ету үшін, ЕРС-мердігер және қосалқы мердігерлер

⁷ 1-қосымшаны қараңыз

⁸ 2-қосымшаны қараңыз

Жобалық компания командасының рөлдері	Жауапкершіліктер
Қоғаммен байланыс жөніндегі қызметкер	▪ МТТЖ жаңартылған және Жобаның сипаты мен ауқымына сәйкес болуын қамтамасыз ету ▪ Шағымдарды/ұсыныстарды бағалау үшін Корпоративтік коммуникациялар бөлімімен байланысу ▪ МТТЖ барлық мүдделі тараптарға, Жоба компаниясының қызметкерлеріне қолжетімді ету үшін, ЕРС-мердігер және қосалқы мердігерлер ▪ МТТЖ қолданыстағы заң талаптарының, міндеттемелер мен стандарттардың талаптарына сәйкес келуін қамтамасыз ету ▪ Қоғаммен байланыс жөніндегі қызметкер ретінде қоғамдастықтың мәселелерін шешудің орталық нүктесі ретінде әрекет ету және қол жеткізу шараларын жүргізетін болады. ▪ Тікелей жобалық компанияның жауапкершілігі аясындағы мүдделі тараптарды тартуға қатысты іс-шаралардың/шаралардың уақтылы және тиісті түрде орындалуын қамтамасыз ету ▪ Құрылыс алаңындағы мониторинг және сыртқы аудиттер арқылы ҚОҚ тиімділігін және қосалқы мердігерлердің жұмысын бақылау ▪ Жобалық компания, ЕРС-мердігер және қосалқы мердігерлер ұсынатын мониторинг деректері мен өнімділік мониторингі есептерін жинау, ұйымдастыру және қарау ▪ МТТЖ және бекітілген түзету шараларын орындауға байланысты барлық сәйкессіздіктер мен авариялар/инциденттер туралы хабарлау ▪ Шағымдарды қарау механизмі бойынша тренингтерді ҚТҚҚБ бөлімшесі ЕРС-мердігерге және қосалқы мердігерлерге беруін қамтамасыз ету үшін ЕРС-мердігер мен қосалқы мердігерлер ұсынған оқу жазбаларын жинау және оларды қарап шығу. ▪ Ай сайынғы есептермен бірге жоба менеджеріне КРІ көрсеткіштері бойынша прогресті ұсыну ▪ Бақылау үшін Жобалық компания, ЕРС мердігер мен қосалқы мердігерлердің шағымдарды қарау механизмін дұрыс пайдалануын қамтамасыз ету ▪ Қауымдастық түсінігі және қауымдастықтың мүдделі тараптарын картаға түсіру ▪ Тиісті кадрлық ресурстармен және П-ның басқа бөлімшелерімен жұмыс істейтін жергілікті жалдау мен сатып алуды барынша арттыруды қамтамасыз ету жоба компаниясы, Жергілікті жұмыспен қамту және сатып алу жоспарына сәйкес ЕРС мердігері және қосалқы мердігерлер. ▪ Гендерлік іс-шаралар жоспарының дұрыс орындалуын қамтамасыз ету ▪ GBVN саясаты мен процедурасының қажетті мұқияттылықпен дұрыс орындалуын қамтамасыз ету.
ЕРС-мердігер және Қосалқы мердігерлер	▪ Оларға келісім бойынша іс-шараларды тікелей жүзеге асыруға рұқсат етілмейді, бірақ жобалық компаниямен және Жоспар аясында бірлесіп жұмыс істеуі керек және іс-шаралардың жай-күйін және келісім шараларына қосылуы керек туындайтын мәселелерді талқылау үшін Байланыс бөлімінің қызметкерімен үнемі байланыста болуы керек. ▪ Құрылысқа немесе пайдалануға қатысты шағымдар түскен жағдайда, олар шағымдарды журналға қосу және уақтылы тексеру үшін корпоративтік коммуникациялар бөліміне хабарлауы керек.

10.0 Шағымдарды қарау механизмі

Кез келген шағымдардың алдын алу және/немесе уақтылы және тиімді түрде шешу үшін ЕҚДБ PR10 азаматтардың шағымдарын, мәселелерін және өтініштерін қабылдау және қараудың тұрақты механизмін құруды және қолдауды талап етеді. Шағымдарды қарау механизмінің негізгі принциптері:

Kurum İçi / Kişisel Veri İçermez | Internal / No Personal Information
Ішкі құжат / Жеке ақпарат жоқ

- Жобалық компания ашық байланыс саясатын қамтамасыз ету мақсатында шағымдарды қарау механизмдерін (Жоба аумағының кіреберісінде орнатылған қоғамдық қолжетімді шағымдар жәшігі, Жобаға тиесілі Әкімдік ғимараттарында орнатылатын шағымдар жәшіктері, веб-сайттағы форма, электрондық пошта, телефон, WhatsApp, Telegram және өңірде кеңінен қолданылатын басқа да онлайн байланыс құралдары мен жазбаша түрде) әлеуметтік желілер, билбордтар және басқа да түрлі платформалар арқылы көзге көрінетін етеді, осылайша тұрғындарды бұл механизмдерді пайдалануға ынталандырады.
- Кез келген шағым немесе өтініш ауызша (жеке кездесуде немесе телефон арқылы) не жазбаша түрде (пошта, электрондық пошта арқылы немесе шағым нысанын толтыру арқылы) ішкі немесе сыртқы мүдделі тараптармен жолдануы мүмкін.
- Мүдделі тараптар мүдделі тараптардың кез келген әрекеті кезінде өздерінің шағымдары мен сұрауларын көтере алады. Барлық шағымдар шағымдар журналына жазылады⁹.
- Мүдделі тараптарды тарту шаралары барысында мүдделі тараптар шағымдарды қарау механизмі туралы хабардар болады.
- Шағым берген адам жазбаша жауап алғысы келсе, сенімді байланыс деректерін беруі керек.
- Қол қойылған және жасырын шағымдар қабылданады. Екі жағдайда да шағым иесінің жеке мәліметтері туралы кез келген ақпарат үшінші тұлғаларға берілмейді және қатаң құпия ретінде сақталады.
- Әрбір шағым бойынша тексеру жүргізіліп, нәтижелері шағымдар тізіліміне тіркеледі. Шағым жолдаған тұлғаға бағалау нәтижелері туралы, атап айтқанда шағымның орынды не орынсыз екені жөнінде ақпарат беріледі.
- Жобаға қатысты барлық шағымдар жауап дайындау және қажет болған жағдайда азайту шараларын анықтау үшін Корпоративтік байланыс департаментіне жіберіледі. Шағымдарды тіркеу 7 күн ішінде аяқталады және өтініш берушіге шағымның тіркеу нөмірімен бірге хабарланады (шағымды жеткізудің барлық әдістері жоғарыда көрсетілген бірінші тармақта көрсетілген). Ұсынылған жеңілдету шаралары практикалық тұрғыдан шағымданушымен алдын ала талқыланады. Шағымдарды қараудың ең ұзақ мерзімі – 30 күн. Дайындалған жауапты ЕРС-мердігер бекітеді және шағымды алғаннан кейін 30 күн ішінде шағым иесіне жіберіледі.
- Шағым иесінің байланыс ақпараты болған жағдайда, ол шағым қабылданған, жауап берілген және шешілген кезде хабарланады. Мәселелерді шешу немесе азайту шаралары үшін мердігерлермен/қосалқы мердігерлермен байланысу қажет болса, Жобалық компания мен мердігерлер бірлесіп әрекет етеді.
- Шағымдар тізілімін корпоративтік байланыс департаменті жүргізеді. Бұл тізілім шағым күйінің мәліметтерін қамтиды.
- Баспасөздегі және әлеуметтік желілердегі жаңалықтар да қадағаланып, БАҚ жаңалықтар журналына жазылады. БАҚ арналары/платформалары арқылы көтерілген шағымсыз жаңалықтар мен алаңдаушылықтар Корпоративтік коммуникация департаментімен талданады және шағымдарды қарау механизмі арқылы өңделеді.
- Сот істері мен наразылықтар шағымдарды қарау журналына енгізу арқылы шағымдарды қарау механизмі арқылы бақыланады. Корпоративтік байланыс бөлімі бұрынғы сот істері мен наразылықтарды шағымдарды қарау механизміне енгізу үшін Заң және қауіпсіздік бөлімдерімен жұмыс істейтін болады.
- Сыртқы Шағымдар Жобаның Қоғаммен байланыс жөніндегі маманына беріледі.

⁹ 2-қосымшаны қараңыз

- Алдыңғы Қоғаммен байланыс жөніндегі маманның 2026 жылғы 16 қаңтарда кеткеннен кейін, 2026 жылғы 16 қаңтар мен 18 мамыр аралығында оның міндеттерін SPV компаниясының Экологиялық және әлеуметтік мәселелер жөніндегі аға менеджері атқарғанын айта кеткен жөн. Жаңа Қоғаммен байланыс жөніндегі маман Жобаға 2026 жылғы 18 мамырда қосылып, осы күннен бастап аталған міндеттерді орындап келеді. Қазіргі Қоғаммен байланыс жөніндегі маманның байланыс ақпараты төменде ұсынылған.

Меиржан Шаденов (Қоғаммен байланыс жөніндегі маман)

Телефон/Whatsapp: +7 707 431 1800

Электрондық пошта: meirzhan.shadenov@renell.kz

- Ішкі шағымдар Жобаның әлеуметтанушысына жіберіледі.

Айнур Сапарова (Әлеуметтанушы)

Телефон/Whatsapp: +7 708 724 3204

Электрондық пошта: ainur.saparova@ronesans.com

Жұмыс барысында Өнеркәсіп операторы шағымдарды қарау механизмін тиімді басқару үшін Қоғаммен байланыс жөніндегі құзыретті қызметкерді тағайындайтынын ескеріңіз. Ақпарат байланыс телефондары немесе байланысқан тұлғалар өзгерген сайын жаңартылып отырады.

- Мүдделі тараптар жеке шағымдарды ЕҚДБ IPAM шағымдарды қарау механизміне жібере алады: <https://www.ebrd.com/ipam>.

11.0 Бақылау

Жобалық компания құрылыс кезеңінде диалог пен өзара әрекеттесу әрекеттерінен алынған кері байланысты талдау арқылы мүдделі тараптарды тарту процесінің жүзеге асырылуын және тиімділігін бақылайды. Дәл осындай жағдай Өнеркәсіп операторы үшін жұмыс уақытында жарамды болады. Операция кезеңіне қатысты төменде келтірілген негізгі мониторинг шараларын Сала операторының тағайындалған CLO немесе жалпы Жобаның CLO ұйымдық құрылымы аясында бақылайды. Мониторинг нәтижелері жоғары басшылыққа ай сайынғы ішкі есептер арқылы, сыртқы мүдделі тараптарға тұрақтылықты ашу, жылдық есеп, сыртқы мониторинг есептері арқылы және Кредиторларға ішкі және сыртқы мониторинг есептері арқылы хабарланады.

Кесте 5. Бақылаудың негізгі шаралары

ID	Өлшеу	Әдістері	Жауапты тараптар	Жиілік
SEP-MON-01	Қоғамдастықтың және қызметкерлердің шағымдары	<i>ішкі және сыртқы шағымдар бойынша бөлек;</i> - айдағы ашық шағымдар мен шағымдардың саны - ай ішінде және Жоба басталған сәттен бастап тіркелген шағымдар мен шағымдардың саны - айда шешілген арыздар мен шағымдардың саны - шағымдардың түрі - қайталанатын шағымдар	Жобаның CLO	Үздіксіз
SEP-MON-02	Қоғамдастықтың араласу әрекеттері	Мүдделі тараптармен ресми және бейресми келісімдердің жазбалары.	Жобаның CLO	Құрылыс кезінде 3 ай сайын, Операция кезінде 6 ай сайын

ID	Өлшеу	Әдістері	Жауапты тараптар	Жиілік
SEP-MON-03	Ақпаратты ашу материалдары таратылды	Дайындалған және таратылатын парақшалар, брошюралар, ақпараттық бюллетеньдер сияқты келісім материалдарының түрлері мен нөмірлерінің жазбалары.	Жобаның корпоративтік байланыс жөніндегі қызметкері	Құрылыс кезінде 3 ай сайын, Операция кезінде 6 ай сайын
SEP-MON-04	Тренинг	Тренингтердің жазбалары	Жобаның адам ресурстары бөлімі	Үздіксіз
SEP-MON-05	БАҚ мониторингі	Жобаға сілтеме жасайтын кез келген медиа шығысы	Жобаның Корпоративтік коммуникациялар бөлімі	Құрылыс кезінде апта сайын, пайдалану кезінде ай сайын

11.1. Негізгі өнімділік көрсеткіштері

Төмендегі кестеде ұсынылған азайту стратегияларының барысы мен тиімділігін бағалау үшін пайдалануға болатын негізгі тиімділік көрсеткіштері мен байланысты негізгі мониторинг әрекеттері жинақталған.

Кесте 6. Өнімділіктің негізгі көрсеткіштері

ID	KPI	Мақсат	Бақылау шарасы	Есеп беру
SEP-PER-01	Қоғамдастықтың және қызметкерлердің жеке шағымдарының саны	Жалпы саны әрбір есепті кезеңде қысқартылды	Шағымдар журналы	Ай сайын басшылыққа есеп беру
	30 күн ішінде шешілген/жауап берілген/жабылған шағымдар саны	Мақсат 100%		
SEP-PER-02	Мүдделі тараптарды тарту әрекеттері орындалды Мүдделі тараптар көтерген кез келген сұрақтар мен пікірлерге 30 күн ішінде берілген жауаптар саны.	Бағдарламаға сәйкес 100% көрсеткіш	Мүдделі тараптардың қатысу жазбалары	Ай сайын басшылыққа есеп беру
SEP-PER-03	Ақпаратты ашу материалдарын тиімді пайдалану	Ақпаратты ашу материалдары н келісім бойынша барлық қызметте пайдалану Қол жеткен адам саны	Мүдделі тараптардың қатысу жазбалары	Ай сайын басшылыққа есеп беру
SEP-PER-04	Шағымдарды қарау механизмі бойынша тиісті және барабар оқытудан өткен келушілердің %	Оқу жоспарына 100% сәйкестік	Оқыту жазбалары	Ай сайын басшылыққа есеп беру

KPI есебі (немесе excel пішімі) жоба менеджеріне KPI көрсеткіштерін жылдам және оңай қарап шығуға және талдауға және сол арқылы олардың ұйымының МТТЖ мақсаттарына қатысты қалай жұмыс істейтінін білуге мүмкіндік беру үшін дайындалады. Бұл есепті ай сайынғы есептермен бірге Корпоративтік байланыс жөніндегі қызметкер Жоба менеджеріне ұсынады. Бұл есепте әрбір анықталған KPI өзгерістері көрсетіледі. Егер жоба менеджері мақсаттарға қатысты мәселені

байқаса, ол әрбір мәселені жою үшін Корпоративтік байланыс жөніндегі қызметкерге хабарласады.

12.0 Аудит және есеп беру

12.1 Ішкі аудит

Осы Жоспардың дұрыс орындалуы басқару жүйесінің ішкі аудиттері арқылы тексеріледі. Шағымдарды қарау механизмі бойынша ішкі аудитті жобалық компания, ЕРС-мердігер және қосалқы мердігерлер апта сайын және Корпоративтік байланыс жөніндегі қызметкер құрылыс кезеңінде ай сайын жүргізеді. Алдын алу/түзету әрекеттері әрбір аудиттен кейін анықталады. Жоғары басшылық аудит нәтижелерін және алдын алу/түзету әрекеттерін қарайды және қажет болған жағдайда қосымша шараларды анықтайды. Шағымдарды қарау механизмін осыған ұқсас басқаруды жұмыс кезеңінде Сала операторы орындайды.

12.2 Сыртқы аудит

Осы жоспарға сәйкестік Кредиторлардың мерзімдік бағалауына жатады.

12.3 Іс қағаздарын жүргізу

Төмендегі жазбалар ESMS сәйкес Жобаның құжаттаманы жүргізу рәсімдеріне сәйкес сақталады;

- Тренинг жазбалары
- Қатысушылардың хаттамалары мен тізімін қоса алғанда, қауымдастық жиналыстарының жазбалары мен материалдары (мысалы, ұнпарақтар, брошюралар) жынысы бойынша бөлінген.
- Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу әрекеттерінің күні, түрі және орны
- Ішкі және сыртқы шағымдар және олармен байланысты жазбалар (үлгі үлгісін қосымша – 1 қараңыз).
- Мүдделі тараптарды тарту әрекеттері кезінде қауымдастық мүшелерінің пікірлері/ұсыныстары
- Баспасөз хабарламалары мен сұхбаттар
- БАҚ сауалнамасы
- Аудит нәтижелері
- Кәдімгі ESMS өнімділігі туралы есептер

12.4 Ішкі және сыртқы есеп беру

1. Ішкі есеп беру: Жобалық компания мен Өнеркәсіп операторы тиісінше МТТЖ қызметі, ішкі және сыртқы шағымдар, құрылыс және пайдалану кезеңдері туралы сұраулар туралы ішкі ай сайынғы есептерді дайындайды.
2. Сыртқы есеп беру: Құрылыс кезеңінде жобалық компания тоқсан сайынғы есепте, ал пайдалану кезеңінде салалық оператор жыл сайынғы есепте төмендегілерді ең аз көлемде қоршаған орта және әлеуметтік көрсеткіштер туралы есепке қосады:
 - Шағымдардың қысқаша мазмұны
 - МТТЖ-ке қатысты көтерілген мәселелермен бірге консультациялар мен келісім шараларының қысқаша мазмұны

Жыл сайынғы шолу және МТТЖ есептерінің қысқаша мазмұны веб-сайтта ашылады.

13.0 Тренинг

Жобалық компанияның, ЕРС-мердігердің және қосалқы мердігерлердің барлық тиісті қызметкерлері учаскені енгізу бағдарламасының бөлігі ретінде мүдделі тараптарды тарту және шағымдарды қарау механизмін оқытудан өтеді. Барлық персонал жұмыс орнына кірісу бөлігі ретінде шағымдарды қарау механизмі және оған қол жеткізу жолы, соның ішінде үшінші тұлғалардың шағымдарын механизмге бағыттау қажеттілігі туралы ақпаратты алады.

Kurum İçi / Kişisel Veri İçermez | Internal / No Personal Information
Ішкі құжат / Жеке ақпарат жоқ

Құрылыс жұмыстарының басында ESMS қызметкері Жобалық компанияға, ЕРС-мердігерге және қосалқы мердігерлерге ҚОҚ бойынша тренинг өткізеді. Оқытылған персонал өз жұмыс күшіне шағымдарды қарау механизмі бойынша оқытуды ұсына алады.

Оқыту пәндері кем дегенде мыналарды қамтиды:

- МТТЖ талаптары
- Заңды талаптар
- Шағымдарды қарау механизмі

Бірдей оқыту талаптары Өнеркәсіп Операторы үшін Операция кезеңіне дейін және оның ішінде орындалатын болады.



ҚОСЫМШАЛАР

1-қосымша: Мүдделі тараптармен кездесулер журналы

2-қосымша: Шағымдар журналының үлгісі

3-қосымша: Жобаның шағым формасының үлгісі

4-қосымша: Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу және іс-шаралар

ҚОСЫМША 1

Мүдделі тараптармен кездесулер журналы

№	Мүдделі тараптар тобы	Ұйым	Күні
1	Қаржы институттары	Қ а з а қ с т а н н ы ң Д а м у Б а н к і ж әне Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.	11-09-24
2	Жергілікті атқарушы орган	Көкшетау қаласының әкімдігі	4-12-24
3	Білім беру/мәдениет орталығы	Bolashaq Saraiy	4-12-24
4	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын үйлер және жылқы фермасы	19-12-25
5	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын үйлер және жылқы фермасы	19-03-25
6	Жақын маңдағы тұрғындар	Сарыарқа ауданы тұрғындары (тікелей әсер ету аймағынан тыс)	19-03-25
7	ҮЕҰ	Ақмола облысы мүгедектер одағы «Бірлік»	7-04-25
8	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	7-04-25
9	ҮЕҰ	Ақмола облысы мүгедектер одағы «Бірлік»	24-04-25
10	Қоғамдық консультация	Барлық мүдделі тараптар	2-05-25
11	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын орналасқан шаруашылықтар	15-05-25
12	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	15-05-25
13	Кәсіподақтардың аумақтық бірлестігі	Ақмола облысы кәсіподақтар орталығы	5-06-25
14	ҮЕҰ	Ақмола облысы мүгедектер одағы «Бірлік»	5-06-25
15	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	20-06-25
16	ҮЕҰ	Ақмола облысы мүгедектер одағы «Бірлік»	27-06-25
17	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	9-07-25
18	Жақын маңдағы мекемелер	Көкшетау техникалық мектеп-лицейі	16-07-25
19	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	16-07-25
20	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	24-07-25
21	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын үйлер және жылқы фермасы	24-07-25
22	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	30-07-25
23	Жақын маңдағы мекемелер	№20 мектеп-гимназия	30-07-25
24	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	07-08-25
25	ҮЕҰ	Ақмола облысы мүгедектер одағы «Бірлік»	28-08-25
26	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	04-09-25
27	Жергілікті атқарушы орган	Ақмола облысының денсаулық сақтау басқармасы	11-09-25
28	Жергілікті білім беру мекемелері	Көкшетау жоғары медицина колледжі	15-09-25

29	Жақын маңдағы тұрғындар	Сарыарқа ауданындағы, тікелей ықпал ету аймағынан тыс орналасқан тұрғындар	15-09-25
30	Жергілікті білім беру мекемелері	Көкшетау жоғары медицина колледжі	16-09-25
31	Медициналық ұйымдар	Ақмола облысының көпсалалы аймақтық ауруханасы	16-09-25
32	Жақын маңдағы тұрғындар	Сарыарқа ауданындағы, тікелей ықпал ету аймағынан тыс орналасқан тұрғындар	16-09-25
33	Қаржы институттары	Азия инфрақұрылымдық инвестициялар банкінің түсірілім тобы	16-09-25
34	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	26-09-25
35	Жақын маңдағы мекемелер	Білім-инновация лицейі (қазақ-түрік лицейі)	24-10-25
36	Жақын маңдағы мекемелер	«Аяла» ерекше қажеттіліктері бар балаларға арналған балабақша	24-10-25
37	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	24-10-25
38	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын орналасқан жылқы фермасы	7-11-25
39	Жақын маңдағы мекемелер	Көкшетау техникалық мектеп-лицейі	7-11-25
40	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	20-11-25
41	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	27-11-25
42	Жақын маңдағы мекемелер	– Техникалық мектеп-лицейі – № 20 мектеп-гимназиясы – «Білім-Инновация» лицейі	08-12-25
43	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын орналасқан жылқы фермасы	28-01-26
44	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	28-01-26
45	Жақын маңдағы мекемелер	Көкшетау техникалық мектеп-лицейі	19-02-26
46	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	19-02-26
47	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	19-02-26
48	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	19-02-26

49	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	19-02-26
50	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	05-03-26
51	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	17-03-26
52	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	18-03-26
53	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	06-04-26
54	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын орналасқан жылқы фермасы	08-04-26
55	Жақын маңдағы мекемелер	– Техникалық мектеп-лицейі – № 20 мектеп-гимназиясы	08-04-26
56	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	21-04-26
57	Жақын маңдағы тұрғындар	Жақын орналасқан жылқы фермасы	26-05-26
58	Жақын маңдағы мекемелер	– Техникалық мектеп-лицейі – № 20 мектеп-гимназиясы – «Білім-Инновация» лицейі	26-05-26
59	Жақын маңдағы мекемелер	«Аяла» ерекше қажеттіліктері бар балаларға арналған балабақша	26-05-26
60	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	26-05-26
61	Жақын маңдағы тұрғындар	Құрылыс алаңының тура қарсы бетінде тұратын тұрғындар	11-06-26

ҚОСЫМША 2

Шағымдар журналының үлгісі

[illegible]

ҚОСЫМША 3

Жобаның шағым формасының үлгісі



Жоба туралы

630 орынға арналған заманауи аурухана Көкшетау және Ақмола облысындағы медициналық қызмет қалғатұй жақсартуға бағытталған. Жоба «Ренелл Көкшетау» ЖШС компаниясымен мемлекеттік-жекеменшік әріптестік (МЖӘ) аясында жүзеге асырылуда. Халықаралық стандарттарға сәйкес салынған аурухана Ақмола облысы мен жақын аймақтардың тұрғындары үшін медициналық көмектің қолжетімділігін арттыратын болады.

Наши контакты

+7-707-431-18-00

www.kokshetaupphospital.com

infokokshetau@renell.kz

RONESANS HOLDING RENELL RONESANS SURSA CONSTRUCTION



КӨКШЕТАУ
ҚАЛАСЫНЫҢ
630 ТӨСЕКТІК
КӨПСАЛАЛЫ
АУРУХАНАСЫ

ШАҒЫМ ФОРМАСЫ

Бұл шағым беру механизмі Көкшетау көпсалалы ауруханасы жобасының барлық мүдделі тараптары үшін транспаренттілік пен қолжетімді байланысты қамтамасыз етеді.

Сіздің пікіріңіз біз үшін маңызды — сұрақтарыңыз немесе ұсыныстарыңыз болса, бөлісіңіз.

A – Жалпы ақпарат	
Қабылданды:	
Тіркеу формасы №:	
Тіркеу күні:	
Тіркеу орны:	☐ Дала ☐ Кенсе
Тіркеу түрі:	☐ Шағым ☐ Өтініш
B- арқылы алынған	
☐ Телефон ☐ Петиция	☐ Бетте-бет ☐ Жиналыс немесе фокус-топ ☐ Электрондық пошта ☐ Басқа
(Өтініштің көшірмесін осы пішімге қосып беру керек)	
C.1- Шағым несі туралы	C.2- Мүдделі тараптардың саны
Аты Тегі	☐ Мемлекеттік мекеме/жергілікті басқару
Анонимді (қажет болса)	☐ Жергілікті қауымдастық (жеке)
Байланыс ақпараты	☐ Жергілікті қауымдастық (қауымдастық) (қауымдастық мүшелерінің саны _____)
Мекенжай	☐ ҰЕҰ
Облыс/аудан	☐ Қосалқы мердігер фирма
	☐ ЕРС-мердігер қызметкері
	☐ Мердігер/қосалқы мердігер қызметкері
	☐ Медиа
Шағым несінің қолы	
Кездесулер немесе кездесу бетте-бет кезін түскен нағыздар өтініштер үшін	

D.1- Шағым/өтініш туралы	D.2- Шағым/Сұрағыс түрі
Шағымның/өтініштің толық сипаттамасы	☐ Ғимараттың/жердің/құрылыстың нақтыдануы ☐ Қоршаған ортаға әсері (ластану, шаң, шу және т.б.) ☐ Жол қозғалысы тәуекелдері ☐ Жұмысқа орналасу туралы өтініш ☐ Жұмыс жағдайлары ☐ Жұмыстан шығару ☐ Қызметкерлердің жалақысын төлеу ☐ Қайырымдылық сұрауы (жеке) ☐ Қолдау/демешушілік сұрау (мекемелер) ☐ Жергілікті қауымдастыққа өтініш
E- Қабылданатын шаралар	

ҚОСЫМША 4

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу және іс-шаралар

Бағалау алаңына бару кезінде сұхбат алған мүдделі тараптар

№	Мүдделі тараптар тобы	Мүдделі тараптар	Күн
1	Жергілікті атқарушы билік органдары	Көкшетау қаласының әкімдігі (Көкшетау қаласы әкімінің тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық және абаттандыру мәселелері жөніндегі орынбасары)	26-28.05.2023 ж
2		«Көкшетау қаласының тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі және автомобиль жолдары бөлімі» мемлекеттік мекемесі (Бөлім меңгерушісі)	26-28.05.2023 ж
3		«Көкшетау қаласының жер қатынастары, сәулет және қала құрылысы бөлімі» мемлекеттік мекемесі (Бөлім меңгерушісінің м.а., Сәулет секторының меңгерушісі)	26-28.05.2023 ж
4		«Көкшетау қаласының жұмыспен қамту, әлеуметтік бағдарламалар және азаматтық хал актілерін тіркеу бөлімі» мемлекеттік мекемесі (Бөлім меңгерушісі)	26-28.05.2023 ж
5	Денсаулық сақтау мекемелері	Ақмола облысы денсаулық сақтау басқармасының жанындағы « Көпбейінді облыстық аурухана» шаруашылық жүргізу құқығындағы мемлекеттік коммуналдық қазыналық кәсіпорны (Емдеу жұмыстары жөніндегі бас дәрігердің орынбасары; Мейірбикелік персоналды басқару бөлімінің басшысы; Кадрлар бөлімінің басшысы)	26-28.05.2023 ж
6	ҮЕҰ	«Бірлік» Ақмола облысының мүгедектер одағы» заңды тұлғалар бірлестігі (Төраға)	26-28.05.2023 ж
7	Бизнес	«Арша» ЖШС азық-түлік дүкені мен дәріхана (Иесі)	26-28.05.2023 ж
8		«Беркет» азық-түлік дүкені (Сатушы)	26-28.05.2023 ж
9	Қала тұрғындары	Өтіп бара жатқан адамдар (Медициналық колледж студенті, А.)	26-28.05.2023 ж

10		«Беркет» азық-түлік дүкеніне келген қонақ (И., Т.)	26-28.05.2023 ж
11		Жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың маңында тұратындар (Д.)	26-28.05.2023 ж
12		Жұмыс істеп тұрған облыстық аурухананың маңында тұратындар (М.)	26-28.05.2023 ж
13		Сарыарқа шағын ауданы, 14/3 (Ө.Қ.Ө.)	26-28.05.2023 ж
14		Көкше су, 1а (Д.)	26-28.05.2023 ж
15		Көкше су, 1 (Х.Р.Д.)	26-28.05.2023 ж
16		Сарыарқа шағын ауданы, 32 (Б.А.Ж. – үй белсендісі, Р.А.Т.)	26-28.05.2023 ж
17		Сарыарқа шағын ауданы, 32а (Ж.С.К.- үй белсендісі, Т.Н.Н.)	26-28.05.2023 ж
18		Сарыарқа шағын ауданы, 8/4 (Т.Ш.Қ. – үй белсендісі, Т.Қ.Ш.)	26-28.05.2023 ж
19		Сарыарқа шағын ауданы, 8/3 (Ж.Ш. – үй белсендісі)	26-28.05.2023 ж
20		Сарыарқа шағын ауданы, 9/8 (Ө.С.А. – үй белсендісі)	26-28.05.2023 ж
21		Сарыарқа шағын ауданы, 6/3 (М.Қ.М.- үй белсендісі, И.А.П., А.Е.Р.)	26-28.05.2023 ж
22		Сарыарқа шағын ауданы, 32 (Е.С.М.)	26-28.05.2023 ж
23		Сарыарқа шағын ауданы, 14/4 (Ө. - үй белсендісі)	26-28.05.2023 ж

Ұлттық заңнамаға сәйкес өткізілетін қоғамдық тыңдауларға қатысушылардың тізімі

№	Мүдделі тараптар
1	«Ақмола облысының табиғи ресурстар және табиғатты пайдалануды реттеу басқармасы» мемлекеттік мекемесі Экологиялық реттеу басқармасының бас сарапшысы
2	«Ақмола облысы бойынша экология департаменті» РМУ Мемлекеттік экологиялық бақылау басқармасының бас маманы
3	«Көкшетау қаласының сәулет бөлімі» мемлекеттік мекемесі Бөлімінің бас маманы
4	«RenEll Kokshetau» ЖШС Бас директор
5	"RENELL" жеке компаниясы Құқықтық мәселелер жөніндегі директор
6	RENELL жеке компаниясы Медициналық қызметтер және жабдықтар директоры
7	"RENELL" жеке компаниясы Жоба үйлестірушісі
8	«РенЭлл Кокшетау» ЖШС Директорлар кеңесінің мүшесі
9	Creative Project KZ ЖШС (Шығармашылық жоба KZ) Аудармашы
10	Creative Project KZ ЖШС (Шығармашылық жоба KZ) Дәрігерлік кеңесші
11	Creative Project KZ ЖШС (Шығармашылық жоба KZ) Жетекші сәулетші
12	Creative Project KZ ЖШС (Шығармашылық жоба KZ) Жобаның бас үйлестірушісі
13	Creative Project KZ ЖШС (Шығармашылық жоба KZ) Жетекші сәулетші
14	ІР «Табыс» Эколог
15	ІР «Табыс» Эколог
16	«Ақмола облысының денсаулық сақтау басқармасының жанындағы көпбейінді облыстық аурухана» ШЖҚ МКК

	Ғылыми бөлімінің маманы
17	«Ақмола облысының денсаулық сақтау басқармасының жанындағы көпбейінді облыстық аурухана» ШЖҚ МКК Бас терапевт
18	«Ақмола облысының денсаулық сақтау басқармасының жанындағы көпбейінді облыстық ауруханасы» ШЖҚ МКК Директордың онкология жөніндегі орынбасары
19	«Ақмола облысының денсаулық сақтау басқармасының жанындағы көпбейінді облыстық аурухана» ШЖҚ МКК Дерматовенерологиялық қызметтің меңгерушісі
20	«Ақмола облысының денсаулық сақтау басқармасының жанындағы көпбейінді облыстық аурухана» ШЖҚ МКК Неврология бөлімінің меңгерушісі
21	Жергілікті тұрғын (аты-жөні жоқ)
22	Жергілікті тұрғын (аты-жөні жоқ)
23	Жергілікті тұрғын (аты-жөні жоқ)
24	Жергілікті тұрғын (аты-жөні жоқ)
25	Жергілікті тұрғын (аты-жөні жоқ)
26	Жергілікті тұрғын (аты-жөні жоқ)
27	Жергілікті тұрғын (аты-жөні жоқ)



*Global Development &
Infrastructure Consultants*

Kurum İçi / Kişisel Veri İçermez | Internal / No Personal Information
Ішкі құжат / Жеке ақпарат жоқ

CANADA | EUROPE | MENA | UNITED STATES

BTY.COM