



**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ
СТОРОНАМИ (ПВЗС)**

*Кокшетауская многопрофильная
больница на 630 коек*

ФИНАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ

18 июня 2026 г.



Оглавление

1.0	Введение	3
2.0	Описание Проекта	3
3.0	Требования по взаимодействию с заинтересованными сторонами	9
3.1	Применимое национальное законодательство	10
3.2	Международные требования	12
4.0	Цель и применение	13
5.0	Идентификация и анализ	14
5.1	Затронутые сообщества (зона прямого влияния)	14
5.2	Другие заинтересованные стороны (область косвенного влияния)	14
6.0	Взаимодействие с заинтересованными сторонами на сегодняшний день	16
6.1	Взаимодействие по этапам выдачи разрешений ОВОС	16
6.2	Посещение объекта для определения воздействия	17
6.3	Общественные консультации в рамках ПЭСМ	20
6.4	Регулярные встречи с заинтересованными сторонами	21
6.5	Взаимодействие с образовательными учреждениями	22
7.0	Методы и программа взаимодействия с заинтересованными сторонами	22
7.1	Программа анализа и взаимодействия с заинтересованными сторонами	22
7.2	Методы идентификации и взаимодействия с заинтересованными сторонами	23
7.3	Раскрытие информации	24
7.4	Гендер	25
8.0	План взаимодействия с заинтересованными сторонами	27
9.0	Роли и обязанности	32
10.0	Механизм рассмотрения жалоб	33
11.0	Мониторинг	35
11.1	Ключевые показатели эффективности	36
12.0	Аудит и отчетность	37
12.1	Внутренний аудит	37
12.2	Внешний аудит	37
12.3	Бухучет, ведение учета, делопроизводство	37
12.4	Внутренняя и внешняя отчетность	37
13.0	Обучение	38

Рисунки

Рисунок 1. Организационная структура проекта	4
Рисунок 2. Схема расположения проекта	5
Рисунок 3. Расположение Акмолинской области и города Кокшетау	6
Рисунок 4. Карта Акмолинской области	6
Рисунок 5. Территория реализации проекта относительно города Кокшетау	7
Рисунок 6. Состояние территории реализации проекта по отношению к ближайшему жилому комплексу	8
Рисунок 7. Маршрут подъезда и автобусные остановки к проектной территории из центра Кокшетау	9
Рисунок 8. Постеры направленные на повышение осведомленности по вопросам ГОНД	26

Таблицы

Таблица 1. Экологическое, социальное, трудовое, промышленное, строительное и другое соответствующее законодательство, имеющее отношение к Проекту	10
Таблица 2. Заинтересованные стороны, опрошенные в ходе оценки	17
Таблица 3. Выявленные заинтересованные стороны с потенциальной сферой интересов	20
Таблица 4. Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами на этапах подготовки к строительству, строительства и эксплуатации проекта	23
Таблица 5. Ключевые меры мониторинга	31
Таблица 6. Ключевые показатели эффективности	32

Сокращения

ДИП	Дополнительный информационный проект
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ЛЗП	Лица, затронутые проектом
МФК	Международная финансовая корпорация
НДГ	Насилие и домогательства на гендерной почве
НПО	Не государственная организация
ОВОС	Оценка воздействия на окружающую среду
ОСВОС	Оценка экологического и социального воздействия
ОСВ	Оценка социального воздействия
ОП	Область применения
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПДГВ	План действий по гендерным вопросам
ПЭ	Принципы экватора
ССО	Специалист по связям с общественностью
СП	Стандарт производительности
СЭСМ	Система экологического и социального управления
ТП	Требования к производительности
ЭСЭ	Экологическая и социальная экспертиза



1.0 Введение

Министерством здравоохранения Республики Казахстан в сотрудничестве с ЕБРР разработана Программа модернизации больниц, которая предусматривает строительство 19 новых больниц взамен 40 устаревших существующих учреждений и дальнейшее увеличение коечного фонда. Первый этап Программы предполагает строительство шести новых больниц, в том числе Кокшетауской больницы («Проект»). В рамках Программы больницы будут переданы в форме государственно-частного партнерства («ГЧП»), при этом Кокшетау станет пилотным проектом ГЧП для больниц.

Концессия по пилотному проекту была предоставлена ТОО «Ренелл Кокшетау» («Проектная компания»), имеющему успешный опыт реализации инвестиций в сфере ГЧП в сфере здравоохранения. Срок строительства планируется завершить за 2 года, а срок концессии с ТОО «Ренелл Кокшетау» составит в общей сложности 7 лет (2 года строительства и 5 лет эксплуатации). В период эксплуатации администрация больницы будет осуществляться Оператором отрасли.

Настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами («ПВЗС») подготовлен для Кокшетауской больницы на 630 коек в Казахстане на этапах строительства и эксплуатации в соответствии с Требованием эффективности 10 («ТП10») Европейского банка реконструкции и развития («ЕБРР»). Этот ПВЗС определяет целевые группы и определяет тип мероприятий по взаимодействию для каждой группы заинтересованных сторон на этапах подготовки к строительству, строительства и эксплуатации.

Настоящий ПВЗС будет пересматриваться Проектной компанией («ТОО «Ренелл Кокшетау») в период строительства и Оператором отрасли в период эксплуатации как минимум ежегодно для удовлетворения потребностей местного населения и других соответствующих заинтересованных сторон, перечисленных в настоящем ПВЗС. и определить, требуются ли какие-либо изменения или обновления для ПВЗС, за исключением случаев, когда более частое обновление необходимо для отражения деятельности на этапе проекта, изменения дизайна проекта, требований законодательства и системы экологического и социального управления.

2.0 Описание Проекта

Проект определен как строительство и эксплуатация многопрофильной больницы, расположенной в микрорайоне Сарыарка города Кокшетау Акмолинской области, Казахстан. Территория Проекта, которая представляла собой государственную землю, предназначенную для развития города, арендуется Проектной компанией сроком на 10 лет, которую планируется использовать в течение 2 лет для строительства с последующей передачей объекта Оператору отрасли для управления медицинскими услугами. Таким образом, отвод земли не проводился и отвод земли не предвидится.

Проектная компания будет отвечать за строительство Кокшетауской больницы. Таким образом, в период строительства ответственность за реализацию Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами будет в основном лежать на Проектной компании вместе с Министерством здравоохранения и оператором отрасли как основными заинтересованными сторонами Проекта. Проектная компания будет отвечать за две основные услуги (техническое обслуживание и ремонт зданий и систему управления информацией больницы) только в течение 5 лет в период эксплуатации. Таким образом, ответственность за внедрение будет лежать на операторе отрасли на период эксплуатации. На приведенной ниже организационной схеме показан общий обзор распределения ответственности в период строительства и эксплуатации.



Рисунок 1. Организационная структура проекта

Оператор отрасли будет иметь все полномочия по управлению больницей во время строительства. Таким образом, ПВЗС будет внедряться и контролироваться оператором отрасли в течение периода эксплуатации.

Предлагаемое место строительства многопрофильной больницы – микрорайон Сарыарка города Кокшетау Акмолинской области. Проект «Строительство и эксплуатация многопрофильной больницы на 630 коек в городе Кокшетау» создан на основе:

- Требования к дизайну
- Выводы инженерно-геологических изысканий на объекте
- Генеральный план строительной площадки
- Проектная документация разработана TOO «Creative Project».
- Архитектурно-планировочные требования
- Соответствующие действующие местные нормы, спецификации, инструкции и другие требования национального законодательства для проектирования и строительства таких проектов.

Архитектурно-планировочные решения разрабатываются с учетом медицинской логистики, обеспечения потока технологических процессов, движения пациентов (посетителей, персонала, отходов, чистого инвентаря, потоков готовых форм лекарственных средств из централизованного отделения разведения лекарственных средств).



Рисунок 2. Схема расположения проекта

Согласно Закону «Об утверждении Гигиенических нормативов атмосферного воздуха в городских и сельских поселениях, Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 февраля 2015 года № 168» заданными характеристиками Проекта являются:

- Уровень ответственности здания – I
- Степень огнестойкости – I
- Класс конструктивной пожарной опасности – C0.

На первом этаже, примыкающем к главному входу, выделена специальная зона для удобства ежедневных пациентов. В этой зоне разместятся различные необходимые объекты, в том числе амбулаторно-диагностическое отделение, приемные отделения родильного отделения, приемное отделение онкологического отделения, лучевая диагностика, дневной стационар, отделение эндоскопии и ангиографии. Планировка спроектирована таким образом, чтобы обеспечить горизонтальную и вертикальную связь на небольших расстояниях. Кроме того, на первом этаже разместятся отделения неотложной помощи, которые планируется облегчить доступ и связь с отделениями лучевой диагностики и операционными. Этот подход направлен на оптимизацию общей операционной эффективности и улучшение качества обслуживания пациентов.

На втором этаже больницы в основном расположены отделения интенсивной терапии, родильные палаты, предоперационные отделения, операционные, дневные операционные и дневной стационар. Планировка этого этажа спроектирована так, чтобы соединить отделы, прямо или косвенно связанные друг с другом. Особое внимание уделяется облегчению связей, особенно между операционными, отделениями интенсивной терапии и отделениями неотложной помощи.

Переходя к третьему этажу, он обозначен как буферный этаж между нижним и верхним уровнями. Основная цель здесь — обеспечить изоляцию, поэтому на этом этаже планируются послеродовые палаты.

С четвертого по седьмой этаж расположены стационарные палаты больницы. Пациенты и персонал могут попасть на эти этажи через внутренние лифты, а для перевозки мусора, продуктов питания и материалов, необходимых для этих этажей, есть отдельные лифты. Технические и служебные помещения расположены в подвале, что позволяет напрямую доставлять медицинские материалы и продукты питания на соответствующие этажи. Кроме того, в подвале находится отделение лучевой терапии, оборудованное одним бункером для линейного ускорителя, одним бункером для брахитерапии и помещением для компьютерного симулятора.

Стены шахты лифта в больнице выбраны железобетонными. Общий генеральный план был тщательно разработан с соблюдением объемно-планировочных мероприятий, с соблюдением санитарных и противопожарных норм, касающихся предполагаемой застройки и инженерных коммуникаций. Уклоны проектируемой территории находятся в допустимых пределах, что обеспечивает надлежащий сток поверхностных вод со здания, чему способствует ливневая канализация.

Комплекс спроектирован для размещения различных зданий, в том числе самой больницы, здания технических служб, здания морга и приюта, здания дезинфекции скорой помощи, пункта охраны, автостоянки.

- **Закрытая парковка (для персонала)** - 181 (в том числе 17 для людей с инвалидностью)
- **Открытые парковочные места (для пациентов и посетителей)** – 108 (в том числе 14 для людей с инвалидностью)
- **Дополнительная парковка в здании гаража** – 10 машиномест.
- **Аварийная зона** - 10 мест

Местоположение проекта

Проект обеспечит потребности здравоохранения Акмолинской области, охватывающей 10 городов, 17 районов и 203 сельских округа с общей численностью населения 733,8 тыс. человек, по данным Бюро национальной статистики Агентства стратегического планирования и реформ Республики Казахстан. Для справки, на рисунках с 3 по 6 представлена карта региона, показано расположение больницы, показано расположение города Кокшетау и представлена визуальная оценка текущего состояния земель Проекта.



[Адрес компании] | 6

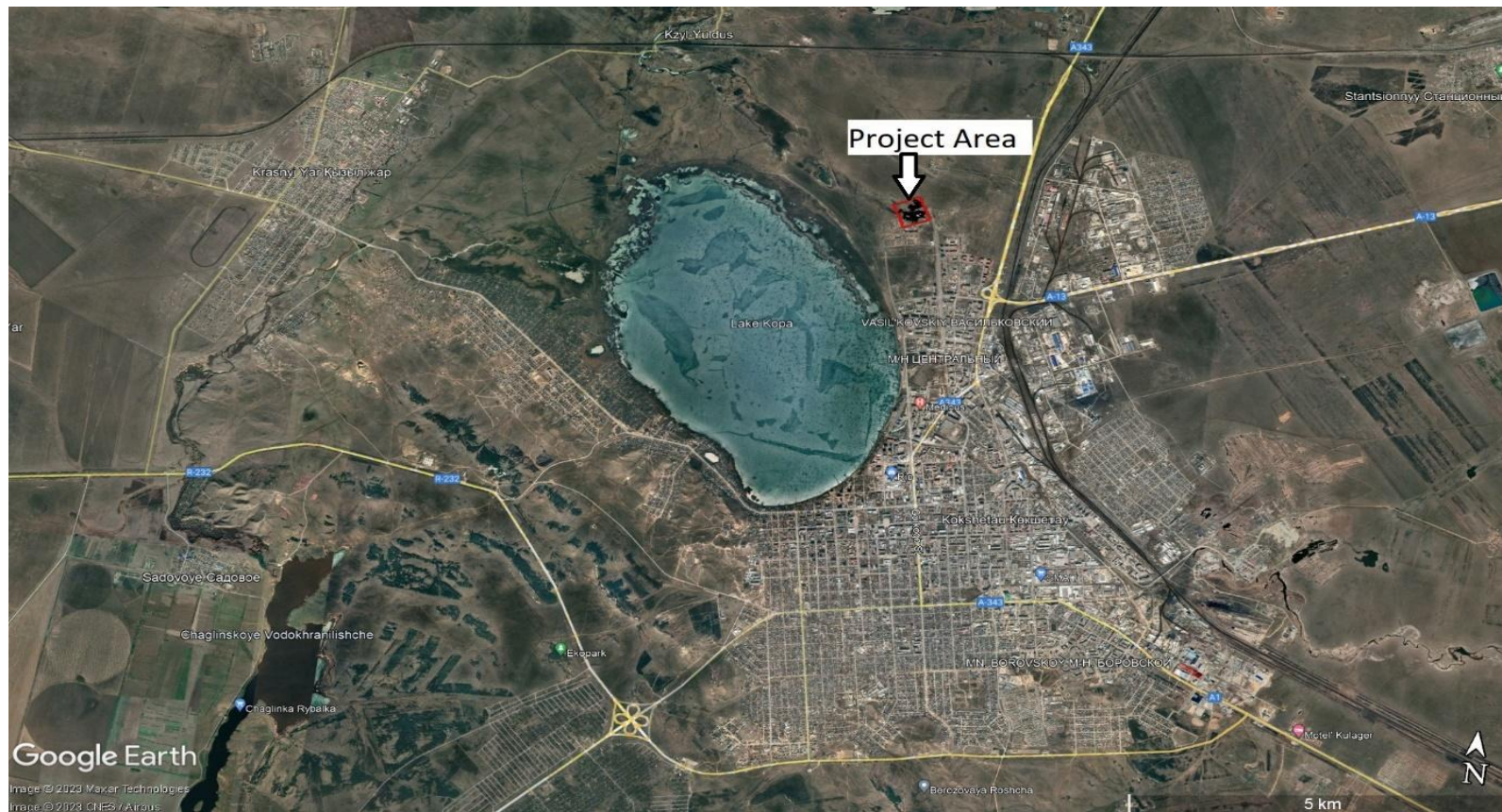


Рисунок 5. Территория реализации проекта относительно города Кокшетау



Рисунок 6. Состояние территории реализации проекта по отношению к ближайшему жилому комплексу

В пояснительной записке отмечено, что в настоящее время проектируемый участок обслуживает улица Габдуллина - улица общегородского значения с частично асфальтированной проезжей частью по восточной стороне. При строительстве улично-дорожной сети будущего проекта учитывается существующая сеть и согласовывается с перспективной планировочной структурой территории, следуя решениям утвержденного генерального плана.

Генеральный план, частью которого также является Проект, подробно описывает земельный участок площадью 45 гектаров (450 000 м²), включая расположение предлагаемой больницы (17 гектаров генерального плана региона) и других земельных участков, предназначенных для различных функций. Отметим, что в рамках Программы в 2020 году выбранный земельный участок под Больницу был определен как территория для учреждений здравоохранения. Акимат города Кокшетау предоставил проектной компании во временное пользование земельный участок с конкретными указаниями по обеспечению соблюдения санитарно-эпидемиологических требований при создании санитарно-защитной зоны (согласно Проектному соглашению, которое представляет собой соглашение, подписанное между Проектной компанией, Министерство здравоохранения или «Администрация» и Оператор отрасли, для строительства и эксплуатации Проекта).

ТОО «Ренелл Кокшетау», как получатель земельного участка площадью 17,0 га (Кадастровый № 01-174-014-1892), приступило к выполнению предварительных проектных работ в полном соответствии с поручением акимата города Кокшетау.

Территория Проекта расположена в частично урбанизированном регионе, где отсутствует промышленная деятельность. Вся территория Проекта принадлежит Акимату и сдана в аренду Проектной компании сроком на 10 лет. В настоящее время на территории проекта не ведется ни поселенческая деятельность, ни сельскохозяйственная деятельность, ни какая-либо другая экономическая деятельность. Восток, север и северо-запад территории Проекта представляют собой луга, находящиеся в государственной собственности, покрытые луговой травой.

Поверхность прилегающих участков ровная.

На прилегающих участках сельскохозяйственная деятельность не ведется.

Местоположение проекта было определено и одобрено местной администрацией, то есть областным акиматом, в Генеральном плане города. Генеральный план предусматривает комплексное развитие территории, охватывающее различные функции, такие как жилые дома, детские сады, торговые центры, развлекательные заведения, спортивные комплексы и многое другое. Согласно генеральному плану, больница будет располагаться в центре города Кокшетау, обеспечивая доступность к окружающей застроенной среде.

Подъездные пути из разных частей страны доступны по автомагистралям, как показано ниже:

- от Астаны до Кокшетау,
- от Щучинска до Кокшетау, и
- от окраины города по трассе до строительной площадки.

Текущий и будущий доступ к земельному участку и больнице будет осуществляться через улицу Габдуллина, как показано ниже.



Рисунок 7. Маршрут подъезда и автобусные остановки к проектной территории из центра Кокшетау

Улица Габдуллина заканчивается там, где находится территория проекта, и там находится конечная остановка автобусов. Кроме того, к этим автобусным остановкам идет несколько автобусных линий из разных частей Кокшетау, что указывает на то, что в настоящее время общественный транспорт доступен до микрорайона Сарыарка, где расположена территория реализации проекта. Транспортная инфраструктура района строительства хорошо развита. Маршрут имеет удобный подъезд к дорогам города. Поэтому нет необходимости в дополнительных временных подъездных дорогах. Доступ на территорию Проекта возможен с прилегающих земельных участков, и территория Проекта не оказывает негативного влияния на доступность участков.

В 900 метрах к востоку от Проекта имеется озеро Копа, являющееся водным ресурсом.

3.0 Требования по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Все виды деятельности и реализации в рамках Проекта должны соответствовать соответствующим стандартам во время строительства и эксплуатации. Они заключаются в следующем;

- Принятые обязательства и требования соответствующих законов и нормативных актов согласно соответствующим дочерним организациям и учреждениям Министерств Республики Казахстан,
- Международные стандарты (ЕБРР PR10, IFC PS1, EP5); и,
- Все политики и стандартные рабочие процедуры систем управления проектом на этапах строительства и эксплуатации.

3.1 Применимое национальное законодательство

Экологическая и социальная защита в Казахстане регулируется различными видами законодательства, включая Конституцию, Конституционные законы, Кодексы, Указы Президента, Распоряжения, Требования, Санитарно-гигиенические нормы и правила, Научно-исследовательскую документацию, Рекомендации, Методики и другие нормативные акты, перечисленные ниже в таблице 1.

Таблица 1. Экологическое, социальное, трудовое, промышленное, строительное и другое соответствующее законодательство, имеющее отношение к Проекту

Законодательство №.	Полное название
Экологические и социальные	
400-VI	Экологический кодекс Республики Казахстан от 02 января 2021 года
№ 477	Лесной кодекс Республики Казахстан от 8 июля 2003 года
№ 178-VIII	Водный Кодекс Республики Казахстан от 9 апреля 2025 года
№: 175	Закон Республики Казахстан «Об особо охраняемых природных территориях» от 7 июля 2006 года
№ 125-VI	Кодекс Республики Казахстан «О недрах и недропользовании» от 27 декабря 2017 года
№ 288-VI	Закон Республики Казахстан «Об охране и использовании объектов историко-культурного наследия» от 26 декабря 2019 от 26 декабря 2019 года
№62	Об утверждении Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к осуществлению производственного контроля» от 7 апреля 2023 года № 62
Труд и охрана труда и техника безопасности	
№ 414	Трудовой Кодекс от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК.
№ 360-VI	Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 7 июля 2020 года
№405	Технический регламент «Общие требования к пожарной безопасности» от 17 августа 2021 года
№55	Правила пожарной безопасности (утверждены Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям РК от 21 февраля 2022 года
Строительство и прочее	
№242-II	Закон Республики Казахстан «Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности в Республике Казахстан» от 16 июля 2001 года
№ 148.	Закон Республики Казахстан «О местном государственном управлении и самоуправлении» от 23 января 2001 года

В соответствии с национальным законодательством деятельность по раскрытию информации и взаимодействию с заинтересованными сторонами должна осуществляться только во время исследований ОВОС. Однако взаимодействие с заинтересованными сторонами должно быть непрерывным на протяжении всего жизненного цикла Проекта в соответствии со стандартами ЕБРР. Кроме того, стандарты ЕБРР подчеркивают «содержательные консультации». Другими словами, важные консультации будут проводиться Компанией, когда сотрудники или сообщества, сталкивающиеся с потенциальными существенными рисками или негативными последствиями проекта, активно участвуют на всех этапах и получают содержательную обратную связь/решения. Эта консультация предоставит заинтересованным сторонам возможность высказать свое мнение относительно рисков проекта, его последствий и способов их устранения. Проектная компания или Оператор отрасли внимательно рассмотрят и отреагируют на эти предложения. Еще одним различием между национальным и международным подходом является механизм рассмотрения жалоб. Национальное законодательство не предусматривает установленного и постоянного механизма рассмотрения жалоб на уровне проекта, хотя это является требованием ТП2/10 и ТП1/2.

Обобщив основные различия между национальным и международным законодательством, ниже приводится краткое изложение того, как общественные слушания должны проводиться в соответствии с национальным законодательством в рамках исследований ОВОС.

Экологический кодекс Казахстана излагает требования, касающиеся общественных консультаций и раскрытия информации, следующим образом:

Согласно национальному законодательству, общественность должна быть проинформирована о проекте и иметь возможность оставить отзыв во время его разработки или обсуждения. Это основано на Экологическом кодексе Республики Казахстан 2021 года и нормативно-правовых актах.

Ключевые моменты включают в себя:

- Все заинтересованные лица и общественные объединения могут высказать свое мнение в ходе проведения государственной экологической экспертизы.
- Общественные слушания необходимы для проектов, которые могут напрямую повлиять на окружающую среду и здоровье человека.
- Общественные слушания также необходимы для планов действий по охране окружающей среды, разработанных для объектов I и II категорий для получения разрешений на выбросы.
- Процесс общественных слушаний, включая выявление заинтересованных сторон, методы консультаций и продолжительность, будет определяться органом по охране окружающей среды.
- По итогам государственной экологической экспертизы заинтересованные стороны могут получить доступ к информации в соответствии с Экологическим кодексом.

Согласно статье 17 Экологического кодекса, экологическая информация, является общедоступной и не подлежит ограничению и засекречиванию. Конкретные данные и материалы доступны посредством информационных запросов от физических и юридических лиц, распространения в СМИ и доступных каналов связи.

В соответствии с Инструкцией по проведению экологической экспертизы планируемой деятельности заказчики обязаны:

- Предоставление информации и вовлечение заинтересованной общественности в процесс оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС).
- Предоставление заинтересованной общественности доступа к материалам ОВОС.

Общественные слушания являются основным методом сбора общественного мнения, охватывающего результаты предварительной ОВОС и ОВОС для деятельности, оказывающей существенное воздействие на окружающую среду и здоровье.

Правила общественных слушаний (Приказ № 286 от 03 августа 2021 г., приказ и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов РК от 3 августа 2021 г.) предписывают проведение общественных слушаний по проектам, влияющим на окружающую среду и здоровье человека, а также по проектам планов действий по охране окружающей среды. В число участников входят заинтересованная общественность, организации, местные органы власти и средства массовой информации.

Инициаторы хозяйственной деятельности обязаны организовать общественные слушания и сообщить местным органам власти о дате и месте их проведения, опубликовав объявления в средствах массовой информации за 20 дней. Местные власти предоставляют доступ к материалам ОВОС.

Во время слушаний любой участник может высказать свое мнение и задать вопросы, а результаты фиксируются в течение нескольких минут. Заказчик и разработчик ОВОС могут включить в проект отзывы общественности.

Проектная компания несет ответственность за финансирование, техническую поддержку и информацию, необходимую для общественных слушаний.

Данная процедура была проведена в рамках исследований ОВОС, которые обобщены в разделе 6.1 настоящего Плана.

3.2 Международные требования

Требования ЕБРР¹

Проект был отнесен к категории «Категория В», поскольку Проект имеет потенциально ограниченные неблагоприятные экологические или социальные риски и/или воздействия, которые немногочисленны, обычно специфичны для конкретного объекта, в значительной степени обратимы и легко устраняются посредством мер по смягчению последствий.

Категория В определяется как проекты, в которых потенциальное, неблагоприятное, будущее экологическое и социальное воздействие обычно зависит от конкретного объекта и/или легко выявляется и устраняется посредством мер по смягчению последствий.

Ключевые требования, касающиеся взаимодействия с заинтересованными сторонами, изложены в ТП10 ЕБРР, как описано ниже.

Все проекты, финансируемые ЕБРР, должны быть структурированы в соответствии с требованиями ЕБРР. Экологическая и социальная политика требования, включая 10 требований к эффективности (ТП) для ключевых областей экологической и социальной устойчивости, которым должны соответствовать проекты, включая ТП10 «Раскрытие информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами». Кроме того, ЕБРР Независимый механизм подотчетности проекта (НМПП), как независимый инструмент последней инстанции, направлен на содействие решению социальных, экологических вопросов и проблем с раскрытием информации для общественности, поднятых людьми, затронутыми Проектом, и организациями гражданского общества о проектах, финансируемых ЕБРР, среди заинтересованных сторон Проекта, или для определения того, имеет ли ЕБРР соблюдал свой СЭСМ и положения своего Политика доступа к информации; и, где это применимо, устранять любые существующие несоблюдения этой политики, одновременно предотвращая несоблюдение ЕБРР в будущем.

Требования и стандарты ЕБРР, касающиеся процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами, можно кратко резюмировать следующим образом:

- Политика ЕБРР рассматривает взаимодействие с заинтересованными сторонами как центральное место в построении прочных, конструктивных и быстро реагирующих отношений, которые необходимы для успешного управления экологическими и социальными рисками и воздействиями проекта.
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами представляет собой инклюзивный и непрерывный процесс, который наиболее эффективен, если его инициировать на ранней стадии проекта, и является неотъемлемой частью оценки, управления и мониторинга экологических и социальных рисков и воздействий Проекта.
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами включает в себя следующие элементы:
 - Идентификация и анализ заинтересованных сторон,
 - Планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами,
 - Раскрытие информации,
 - Полезная консультация,
 - Внедрение механизма рассмотрения жалоб и
 - Постоянная отчетность перед соответствующими заинтересованными сторонами.
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами должно осуществляться таким образом, чтобы предоставить заинтересованным сторонам доступ к своевременной, актуальной, понятной и доступной информации содержательным, эффективным, инклюзивным и культурно приемлемым образом и без манипуляций, вмешательства, принуждения, запугивания и возмездия.
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами начнется как можно раньше в ходе разработки проекта и будет продолжаться на протяжении всего жизненного цикла проекта. Характер и

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

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

частота взаимодействия с заинтересованными сторонами на всех этапах разработки проекта будут пропорциональны характеру и масштабу проекта, его потенциальным неблагоприятным экологическим или социальным рискам и воздействиям, а также уровню интереса заинтересованных сторон.

- Проект должен идентифицировать и документировать различных лиц или группы лиц, которые (i) затронуты или могут быть затронуты (прямо или косвенно) проектом (затронутые стороны) или (ii) могут иметь интерес к проекту (другие заинтересованные стороны).
- Проект должен определить четкие роли, обязанности и полномочия, а также назначить конкретного персонала, который будет отвечать за реализацию и мониторинг мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.
- Обязательным требованием является создание эффективного механизма рассмотрения жалоб для содействия, предотвращению и/или своевременному разрешению возможных конфликтов.

Учитывая социальные последствия Проекта, Проекту необходимо организовать процесс углубленных консультаций, который обеспечит прозрачные средства взаимодействия и эффективный механизм рассмотрения жалоб.

Проект проведет процесс консультаций таким образом, чтобы предоставить Затронутым сообществам возможность выразить свое мнение о рисках проекта, воздействиях и мерах по смягчению последствий, а также позволит клиенту рассмотреть их и отреагировать на них.

Эффективные консультации – это двусторонний процесс, который должен: (i) начинаться на ранних стадиях процесса выявления экологических и социальных рисков и воздействий и продолжаться на постоянной основе по мере возникновения рисков и воздействий; (ii) основываться на предварительном раскрытии и распространении актуальной, прозрачной, объективной, значимой и легкодоступной информации, представленной на культурно приемлемом местном языке(ах) и в формате, который делает ее понятной для Затронутых сообществ; (iii) сосредоточить инклюзивное участие на тех, кого это непосредственно затрагивает, а не на тех, кто непосредственно не затронут; (iv) быть свободным от внешних манипуляций, вмешательства, принуждения или запугивания; (v) обеспечить значимое участие, где это применимо; и (vi) быть документально оформлены. Проект адаптирует процесс консультаций к языковым предпочтениям Затронутых сообществ, их процессу принятия решений и потребностям обездоленных или уязвимых групп. Если клиенты уже участвовали в таком процессе, они предоставят адекватные документальные доказательства такого участия.

4.0 Цель и применение ПВЗС

План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) применяется ко всему Проекту, включая этапы строительства и эксплуатации. ПВЗС — это живой, легко адаптируемый документ, который будет пересматриваться и обновляться в течение срока реализации Проекта, чтобы включать в него дополнительные обновления.

Целью ПВЗС является выявление всех заинтересованных сторон и их потенциального интереса к Проекту, а также определение принципов, которые будут применяться во время взаимодействия с заинтересованными сторонами Проекта.

В конечном итоге этот план направлен на:

- Определение всех заинтересованных сторон (прямо, косвенно затронутых и других заинтересованных сторон), степень воздействия, с которым они столкнутся в результате деятельности Проекта, и их потенциальный интерес к Проекту.
- Описание эффективных методов и мероприятий взаимодействия, определив их цель и частоту.
- Обеспечение средств для эффективного и инклюзивного взаимодействия со сторонами, затронутыми проектом, которые будут предоставлять информацию для разработки и реализации проекта.
- Определение ролей и обязанностей по реализации настоящего Плана.
- Описание эффективных методов взаимодействия.

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

- Установление долгосрочных отношений с местными сообществами на основе взаимного доверия и прозрачности.
- Уверенность, что заинтересованные стороны имеют доступ к соответствующей информации о Проекте.
- Определение механизма рассмотрения жалоб для Проекта.
- Определение требований к мониторингу и отчетности для эффективной реализации ПВЗС.

5.0 Идентификация и анализ заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны Проекта подразделяются на внутренние (работающие на Проект или его ключевых подрядчиков, непосредственно участвующих в Проекте и получающие от него выгоду) и внешние (не работающие на Проект и не участвующие в Проекте).

Внешние заинтересованные стороны подразделяются на: Затронутые сообщества (например, жители зоны воздействия Проекта) и другие заинтересованные стороны, такие как будущие пациенты и посетители Больницы, правительственные и неправительственные организации, сотрудники и сообщества, которые не затронуты или частично затронуты Проектом.

Категории заинтересованных сторон/затрагиваемых сообществ представлены ниже.

5.1 Затронутые сообщества (зона прямого влияния)

Город Кокшетау, в котором будет реализован проект, расположен на севере Республики Казахстан и является административным центром Акмолинской области.

Заинтересованные стороны, проживающие вблизи территории Проекта, будут непосредственно затронуты потенциальными визуальными воздействиями (как во время строительства, так и эксплуатации), шумовыми помехами (в первую очередь на этапе строительства), изменениями в средствах к существованию и последствиями дорожного движения (как во время строительства, так и во время эксплуатации).

Заинтересованные стороны проекта, на которые непосредственно воздействуют дорожное движение, средства к существованию, шум и визуальное воздействие:

- Жители города, расположенного вблизи территории Проекта (движение транспорта, средства к существованию, шум, визуальное воздействие)
- Учреждения образования, расположенные вблизи строительной площадки
- Местные предприятия, расположенные вблизи проектной территории (потенциальное воздействие на их экономическую деятельность)
- Люди, живущие по соседству с существующей областной больницей (воздействие на средства к существованию)
- Пациенты и их посетители в период эксплуатации новой больницы
- Местные землепользователи использующие прилегающие территории для выпаса скота и размещения сельскохозяйственной техники (движение транспорта, средства к существованию, шум, визуальное воздействие)
- Населенные пункты, затронутые дорожным движением в населенных пунктах, расположенных вблизи территории Проекта и маршрутов транспортировки материалов (движение транспорта)
- Уязвимые группы, т.е. сообщество людей с нарушениями слуха, проживающих в микрорайоне Сарыарка (дорожное движение, средства к существованию, шум, зрение)

5.2 Другие заинтересованные стороны (область косвенного влияния)

Другие заинтересованные стороны представлены ниже.

а. Государственные органы и соответствующие органы

і. Местные государственные органы и соответствующие органы

- Акимат города Кокшетау
- Управление здравоохранения Акмолинской области

- Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и дорог города Кокшетау
- Отдел земельных отношений, архитектуры и градостроительства города Кокшетау
- Отдел занятости, социальных программ и регистрации актов гражданского состояния г. Кокшетау
- Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения «Многопрофильная областная больница» управления здравоохранения Акмолинской области
- Государственное коммунальное предприятия на праве хозяйственного ведения "Көкшетау Су Арнасы" при акимате города Кокшетау
- Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения "Кокшетау Жылу" при акимате города Кокшетау
- Товарищество с ограниченной ответственностью "Кокшетау Энерго"
- Государственное коммунальное казенное предприятие "Кокшетауский высший медицинский колледж" при управлении здравоохранения Акмолинской области

b. Неправительственные организации, неправительственные организации и частные лица

- Объединение юридических лиц "Союз лиц с инвалидностью Акмолинской области "Бірлік"
- НПО «Амансаулык» (правозащитная организация, специализирующаяся на правах здравоохранения)
- Ассоциация деловых женщин Акмолинской области
- Общественное объединение "Женский луч"
- Общественный фонд «Kazakhstan Innovations» (База для Кокшетауского Орхусского Центра Акмолинской области)
- Общественное объединение «Экологический центр «Эко-Кокше» (Создание экологического мониторинга в регионе, особенно на озере Копя)

c. СМИ и пресса

Национальные и местные СМИ и пресса (печатные, аудиовизуальные и интернет-СМИ)

d. Сотрудники

- Работники проектной компании
- Рабочие Генерального подрядчика
- Субподрядчики
- Персонал и рабочие отраслевого оператора
- Работники этапа эксплуатации
- Медицинский персонал, который будет/может быть переведен из существующей областной больницы

e. Местный бизнес

- ТОО «Арша» (продуктовый магазин и аптека) расположено рядом с действующей областной больницей.
- Продуктовый магазин "Беркет" расположен рядом с действующей областной больницей.
- «Buffet» рядом со зданием больницы

Есть еще три предприятия, а именно магазины «Эко», «Амина» и «Виса», которые с меньшей вероятностью пострадают, поскольку они не так близки к существующей областной больнице, как перечисленные выше. Также поблизости есть два ресторана. Другие предприятия будут/могут быть определены на этапе строительства Проекта.

Более того, в настоящее время не предвидится никакого воздействия на средства к существованию в период строительства. Тем не менее, если здание больницы будет окончательно закрыто, это может

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

отразиться на источниках существования местного бизнеса, работающего вокруг существующей региональной больницы. Если это так, то будет проведено дополнительное исследование воздействия на средства к существованию выявленных местных предприятий, потребуется более детальное предварительное исследование; и, возможно, потребуется разработать Программу восстановления средств к существованию. Этот вопрос отражен в ПЭСМ Проекта на предэксплуатационный период.

На данном этапе не предусмотрены предприятия, которые могут пострадать от дорожного движения, поскольку уже существующие основные дороги будут использоваться для перевозки материалов в период строительства и эксплуатации.

f. Рабочие профсоюзы

Несколько профсоюзов рабочих могут принять участие в качестве заинтересованных сторон, особенно во время строительства для строителей и для работников больниц в период эксплуатации. Ниже приведены два профсоюза, членами которых являются действующие работники региональных больниц.

- Акинет Союз (профсоюз работников областной больницы – около 300 работников областной больницы)
- Сенимрабочий союз (профсоюз работников областной больницы – около 1000 работников областной больницы)
- Республиканское общественное объединение «Ынтымак» Казахстанский отраслевой профсоюз работников среднего и малого бизнеса (Это не профсоюз строительной отрасли, но он активно поднимает вопросы трудовых прав и защиты строителей)

Другие профсоюзы будут/могут быть определены в ходе строительства.

g. Уязвимые люди

Ожидается, что Проект не вызовет каких-либо уязвимостей, вызванных Проектом. Однако признается, что уязвимые люди могут существовать в группах с низкими доходами, среди молодежи, пожилых людей, инвалидов и мигрантов. Структура Проекта гарантирует, что он не усугубит их уязвимость.

В Отчете об экологической и социальной экспертизе («ЭСЭ») Проекта предусмотрены меры по смягчению последствий дорожного движения, направленные на обеспечение безопасности близлежащего сообщества людей с нарушениями слуха в условиях увеличения дорожного движения на территории Проекта; и проектные решения на период эксплуатации по обеспечению доступности для инвалидов.

Кроме того, взаимодействие с сообществом людей с нарушениями слуха будет иметь большое значение, поскольку они проживают недалеко от зоны реализации проекта и части основных заинтересованных сторон «микрорайона Сарыарка», общественные консультации должны быть доступны для группы с поддерживаемой связью. Методы, такие как сурдопереводчики во время общественных консультаций, письменная форма презентаций, которые будут распространяться среди группы для информации о Проекте, и другие соответствующие меры, если это удобно, для облегчения взаимодействия с этим сообществом.

Более того, Проект не оказывает никакого воздействия на средства к существованию. Следовательно, конкретные положения по обеспечению средств к существованию не являются целевыми, учитывая отсутствие негативного воздействия на средства к существованию общин.

6.0 Взаимодействие с заинтересованными сторонами на сегодняшний день

6.1 Взаимодействие по этапам выдачи разрешений ОВОС

В Проекте ОВОС указано, что информация о проведении общественных слушаний подлежит раскрытию на национальном и русском языках следующими способами:
1) на Едином экологическом портале (ОВОС раскрыта на сайте в процессе раскрытия, а затем удалена)
2) на официальном интернет-ресурсе местного исполнительного органа (области, города республиканского значения, столицы) или официальном интернет-ресурсе государственного органа-разработчика:

Интернет ссылка: <https://www.gov.kz/memleket/entities/aqmola-upr/documents/details/215738?lang=ru> дата

публикации: 23.09.2021 на официальном интернет-портале ГУ «Департамент природных ресурсов и природопользования по Акмолинской области»
Кроме того, документ ОВОС проекта опубликован Департаментом природных ресурсов и природопользования Акмолинской области на вышеуказанном веб-сайте и стал общедоступным с 23 сентября 2021 года – 14:01 вместе с нетехническим описанием проекта и проектными соображениями.
3) Во время проведения ОВОС 29 октября 2021 года в конференц-зале Областной больницы также состоялось заседание очных общественных слушаний. На слушаниях обсуждалось содержание отчета ОВОС.

Перед общественными слушаниями Информация распространялась через каналы средств массовой информации, такие как газеты, телевидение и радио. Данное сообщение состоялось за двадцать рабочих дней до запланированной даты общественных слушаний по Проекту. В частности, в газете «Риск-Бизнес», вышедшей 23 сентября 2021 года (выпуск № 38, стр. 1484), были включены отсканированная титульная полоса и страница с объявлением о судебном заседании. Кроме того, анонс был опубликован в сегменте «Телемаркет» телеканала «Кокше», принадлежащего Акмолинскому областному филиалу АО «Республиканская телерадиокорпорация Казахстан». Анонс состоялся с 22 сентября 2021 г. по 24 сентября 2021 г. Также, в Акмолинской области, Кокшетау Г.А., г. Кокшетау, по улице Рахимбека Сабатаева, на информационном табло в центральном зале областной больницы, где проходило судебное заседание, было размещено два объявления. Слушание проведено при участии представителей Администрации, Проектной компании, проектной компании «Creative Project KZ» и ИП «Табыс», Консультационной компании ОВОС, Областной больницы и при участии 7 членов сообщества/граждан, кто заинтересован в проекте. Список участников общественных слушаний приведен в Приложении-4 к настоящему Плану. Протокол заседания, подписанный участниками, включен в отчет по ОВОС Проекта.

Никакого другого личного взаимодействия после собрания общественности по ОВОС не проводилось, за исключением неформального/незарегистрированного и недокументированного постоянного общения между акиматом и проектной компанией.

6.2 Посещение объекта для определения воздействия

В период с 26 по 28 мая 2023 года местный партнер (ТОО EcoSocioAnalysts) консультанта (BTY) и представитель проектной компании осуществили посещение объекта для ЭСЭ и ПВЗС. Основной целью посещения объекта было понимание текущего состояния территории Проекта и ее окрестностей с точки зрения экологических и социальных аспектов. Команда сосредоточила свое внимание на сборе информации о воздействии на биоразнообразие, загрязненные территории, важные ресурсы поверхностных вод, доступ к объекту и обратно, коммунальные услуги, близлежащие сообщества, поселения, соответствующие государственные органы (акимат).

Определено, что эта земля не является лесной или сельскохозяйственной землей. Рядом нет археологических охраняемых территорий. Согласно соответствующей переписке между соответствующими отделами акимата и Проектной компанией, отмечается, что на территории Проекта также отсутствуют животноводческие захоронения, а местоположение Проекта находится за пределами территории водоохранной зоны (которая находится в 500 метрах от водного объекта) с местоположением проекта в 900 метрах от озера Копа.

В ходе посещения объекта было опрошено 29 человек и проведены встречи с местными исполнительными органами, основными группами заинтересованных сторон были определены: местные органы власти, жители микрорайона Сарыарка, расположенного на территории новой больницы, жители и предприятия, расположенные вблизи действующей областной больницы, а также местным и международными НПО.

Таблица 2. Заинтересованные стороны, опрошенные в ходе оценки

Тип заинтересованной стороны	Организация	Контактное лицо ²	Форма взаимодействия
Местные исполнительные органы	Акимат города Кокшетау	Заместитель акима города Кокшетау по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства	Личная встреча
	ГУ «Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и дорог города Кокшетау»	Руководитель отдела	Личная встреча
	ГУ «Отдел земельных отношений, архитектуры и градостроительства города Кокшетау»	Исполняющий обязанности руководителя отдела Руководитель сектора архитектуры	Личная встреча
	ГУ «Отдел занятости, социальных программ и регистрации актов гражданского состояния города Кокшетау»	Руководитель отдела	Телефонный разговор
Медицинские учреждения	Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения «Многопрофильная областная больница» управления здравоохранения Акмолинской области	Заместитель главного врача по лечебной работе; Руководитель управления сестринским персоналом; Руководитель отдела кадров	Личная встреча
Пациенты больницы	Случайный пациент	Аноним	Личная встреча
НПО	Ассоциация юридических лиц «Союз инвалидов Акмолинской области «Бирлик»	Председатель	Личная встреча, анкета
Местный бизнес	ТОО "Арша" (продуктовый магазин и аптека) Байкена Ашимова, 2а	Собственник	Личная встреча
	Продуктовый магазин "Берекет" Рахимбека Сабатаева, 1а	Продавец	

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

² Имена намеренно сокращены до инициалов для защиты персональных данных.

Тип заинтересованной стороны	Организация	Контактное лицо ²	Форма взаимодействия
Жители города	Прохожие	Студентка медицинского колледжа	
		А.	
	Посетитель продуктового магазина «Беркет»	И.	
		Т.	
	Люди, живущие по соседству с существующей областной больницей	Д.	
	Люди, живущие по соседству с существующей областной больницей	М.	
	микрорайон Сарыарка, 14/3	А.К.А.	
	Кокше Су, 1а	Д.	
	Кокше Су, 1	Х.Р.Д.	Личная встреча, анкета
	микрорайон Сарыарка, 32	Б.А.Ж. - лидер дома	
		Р.А.Т.	
	микрорайон Сарыарка, 32а	Ж.С.К. - лидер дома	
		Т.Н.Н.	
	микрорайон Сарыарка, 8/4	Т.Ш.К. - лидер дома	
		Т.К.Ш.	
	микрорайон Сарыарка, 8/3	Ж.Ш. - лидер дома	
	микрорайон Сарыарка, 9/8	А.С.А. - лидер дома	
	микрорайон Сарыарка, 6/3	М.К.М. - лидер дома	
		И.А.П.	
		А.Е.Р.	
	микрорайон Сарыарка, 32	Е.С.М.	Личная встреча
	микрорайон Сарыарка, 14/4	А. - лидер дома	

7.2.1. Обратная связь с заинтересованными сторонами во время консультаций по определению воздействия

На основе интервью, проведенных с жителями и предприятиями, прилегающими к существующей областной больнице, было высказано предположение, что изменения, связанные с открытием новой больницы, не воспринимаются как существенные. Однако случайные прохожие высказывали разные

мнения, некоторые утверждали, что в строительстве новой больницы вообще нет необходимости. С другой стороны, и пациенты, и ординаторы отметили и без того высокий уровень профессионализма сотрудников областной больницы.

Кроме того, некоторые респонденты выразили обеспокоенность по поводу неудобств для медицинского персонала и студентов из-за удаленности новой больницы от Кокшетауского высшего медицинского колледжа, Кокшетауского государственного университета и общежитий студентов-медиков. Дополнительные опасения были высказаны относительно возможного простоя коек и потенциально высоких затрат на содержание новой больницы.

Другие, наоборот, полагали, что современная больница привлечет и удержит квалифицированный медицинский персонал, тем самым повысив качество предоставляемых медицинских услуг.

Глава общественной организации, консультирующей и помогающей инвалидам в улучшении условий жизни путем трудоустройства и организации социальной деятельности, посчитал проект социально значимым и необходимым для развития региона в целом. Он предложил сделать акцент на доступности больницы для маломобильных слоев населения, обеспечив широкие проезды, общественный транспорт со всех концов города и ровную площадку на остановке больницы. Он также предложил оператору больницы установить квоту на трудоустройство людей с ограниченными возможностями (например, слабослышащих).

Местный фермер пасет 15-20 лошадей в 1 км от больницы. Экономическая деятельность заключается в выпасе лошадей для получения конины. Прилегающая земля активно используется фермером как пастбище для лошадей. Других пользователей этих участков нет.

В ходе интервью он заявил, что 2,85 га луговой территории (общая площадь, которую он использует, составляет 240 га), которую он использует, в настоящее время сданы в аренду проектной компании администрацией. Однако он не возражает против этого процесса, поскольку заявлял, что луг достаточно велик, чтобы он мог продолжать свою хозяйственную деятельность. Примечательно, что его ферма расположена на земле Госрезерва, отведенной Генеральным планом города под городское строительство. С другой стороны, постройки на этой земле зарегистрированы на его имя, и он имеет право собственности на хозяйственные постройки, в соответствии с записями проверки земли на сайте Управления земельного кадастра и Автоматизированной информационной системы государственного земельного кадастра (www.aisgzk.kz).

Однако он выразил обеспокоенность по поводу другого вопроса. Фермер считает, что больница создаст дополнительную нагрузку на и без того перегруженные городские коммунальные службы. В частности, он подчеркнул необходимость модернизации очистных сооружений, поскольку без этой модернизации неприятные запахи со станции могут отразиться на самочувствии пациентов больницы.

Эту обеспокоенность выразил консультант по экологическому и социальному комплексному анализу.

Согласно результатам взаимодействия с акиматом, мощность очистных сооружений (ОССВ) вблизи проектной территории составляет 32 000 м³/день. Строительство добавит 390 м³/день в пиковую нагрузку, что увеличит нагрузку на 1,2%, а ежедневный вклад больницы во время работы еще ниже и составит 0,13% и 0,07% для базового и проектного случаев соответственно. Хотя подробного анализа мощности станции с учетом дополнительной нагрузки нет, в статье от декабря 2022 года подчеркивается необходимость модернизации общенациональных канализационных систем, включая Кокшетауские очистные сооружения, причем планы модернизации начнутся в 2024 году из-за старения инфраструктуры. Хотя деятельность Проекта не создаст большой нагрузки на систему, признание этой проблемы на национальном уровне сигнализирует о предстоящих улучшениях существующей ситуации с точки зрения проблем канализационной системы и очистки сточных вод, поднятых опрошенными заинтересованными сторонами.

6.3 Общественные консультации в рамках ПЭСМ

В соответствии с Требованием эффективности 10 (PR10) ЕБPP и обязательствами, предусмотренными Планом экологических и социальных мероприятий, 2 мая 2025 года в г. Кокшетау (микрорайон Сарыарка, 34) была проведена общественная консультация по проекту строительства многопрофильной областной больницы на 630 коек.

В мероприятии приняли участие 31 человек, включая жителей микрорайона Сарыарка, представителей неправительственных организаций, а также сотрудников проектной компании.

Презентация охватывала основные параметры проекта: значение как пилотного ГЧП в сфере здравоохранения, график и этапы строительства (плановое завершение — II квартал 2027 года), организацию транспортных потоков на территории, перечень отделений и медицинского оборудования, а также экологические и социальные обязательства, включая механизм рассмотрения жалоб и предложений.

В ходе обсуждения участники поднимали вопросы доступности больницы для маломобильных групп и обеспечения удобного общественного транспорта, спектра медицинских услуг, санитарных норм, возможной нагрузки на коммунальные сети и перспектив занятости для местных жителей. Все вопросы зафиксированы в протоколе, на них даны ответы представителями проектной компании и генерального подрядчика.

6.4 Регулярные встречи с заинтересованными сторонами

В дополнение к мероприятиям по ОВОС и публичным консультациям в рамках ПЭСМ, проектная компания осуществляет системное взаимодействие с заинтересованными сторонами на регулярной основе. В период с сентября 2024 по сентябрь 2025 года проведен ряд мероприятий включая информационные сессии, встречи с жителями микрорайона Сарыарка и прилегающих территорий, консультации с уязвимыми группами и женщинами, рабочие встречи с акимом и профильными подразделениями, а также взаимодействие с неправительственными организациями и представителями местного бизнеса. Большинство мероприятий состоялось в очном формате, отдельные консультации проводились дистанционно.

Тематика встреч включала предоставление информации о ходе строительных работ, плановых сроках и мероприятиях по управлению экологическими и социальными аспектами проекта. Особое внимание уделялось вопросам доступности объекта для маломобильных групп населения, организации общественного транспорта, возможной нагрузке на коммунальные сети и вопросам занятости местного населения. Отдельные мероприятия были посвящены обсуждению интересов уязвимых групп и вовлечению неправительственных организаций, таких как Объединение юридических лиц "Союз лиц с инвалидностью Акмолинской области "Бірлік".

Для обеспечения системной обратной связи в рамках проекта действует внутренний и внешний механизмы жалоб и предложений. Внутренний механизм предназначен для работников проекта и реализован через установленные ящики для жалоб и предложений в жилых модулях, столовой и административной зоне строительной площадки. Каждый ящик снабжён кармашком с формами для подачи жалоб и информационными буклетами на казахском, русском, английском и турецком языках. Обработку поступающих обращений во внутренней системе осуществляет социолог проекта, отвечающий за регистрацию, анализ и предоставление ответов.

Внешний механизм жалоб и предложений доступен для населения и иных заинтересованных сторон. Ящики для жалоб и предложений размещены в четырёх локациях: в Консультативно-диагностической поликлинике Многопрофильной областной больницы (г. Кокшетау, ул. Рахимбека Сабатаева, 1, корп. 3-1), в Центре обслуживания населения (г. Кокшетау, ул. Мухтара Ауэзова, 119/1), а также на двух контрольно-пропускных пунктах строительной площадки (вход №1 и вход №2). Следует отметить, что ящик для жалоб и предложений, ранее размещенный в Центре обслуживания населения по адресу: г. Кокшетау, ул. Бауыржана Момышулы, 21, был перенесен по адресу: г. Кокшетау, ул. Ауэзова, 119/1 в мае 2026 года в связи с проведением внутренних ремонтных работ в здании. Все боксы оснащены формами и информационными материалами на четырёх языках. Дополнительно на официальном веб-сайте проекта доступна онлайн-форма для подачи жалоб и предложений. За организацию работы внешнего механизма и обработку поступающих обращений отвечает офицер по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Все обращения, поступающие через внутренние и внешние каналы, фиксируются и рассматриваются в установленные сроки согласно механизмам, а их результаты документируются в Журнале внутренних или внешних жалоб и предложений.

6.5 Взаимодействие с образовательными учреждениями

Территория, прилегающая к строительной площадке Проекта, находится в стадии активного развития, сопровождающегося расширением жилой застройки и социальной инфраструктуры. В этой связи образовательные учреждения, расположенные в непосредственной близости от строительной площадки Проекта, были определены как значимые заинтересованные стороны в рамках процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами Проекта.

8 декабря 2025 года в рамках текущих мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами была проведена консультация, организованная и проведенная офицером Проекта по взаимодействию с заинтересованными сторонами, с участием представителей следующих образовательных учреждений:

- Техническая школа-лицей - заместитель директора по учебно-методической работе;
- Школа-гимназия № 20 - заместитель директора по учебной работе;
- Лицей-интернат «Білім-Інновація» - представитель администрации школы.

В ходе встречи офицер по взаимодействию с заинтересованными сторонами представил общую информацию о Проекте, проинформировал о текущем ходе строительных работ, а также разъяснил экологические и социальные обязательства Проектной компании. Также был представлен Механизм подачи жалоб и обращений Проекта, включая доступные каналы связи для направления вопросов, обращений, жалоб и предложений. Участникам была продемонстрирована информация о сайте Проекта, а также онлайн-форма для подачи обращений и жалоб.

Представители участвовавших образовательных учреждений не выразили претензий или жалоб в адрес Проекта и отметили, что не усматривают прямого негативного воздействия Проекта на деятельность их учреждений. Команда Проекта подтвердила свою приверженность поддержанию открытого и регулярного взаимодействия с образовательными учреждениями на протяжении всего периода строительства.

Специализированный детский сад для детей с особыми потребностями (детский сад «Аяла»), расположенный вблизи строительной площадки Проекта, также был идентифицирован как значимая заинтересованная сторона. При этом участие представителей детского сада в консультационной встрече не было признано необходимым на данном этапе, поскольку учреждение сообщило об отсутствии ожидаемого воздействия Проекта на свою деятельность. Данная позиция была зафиксирована в рамках процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами.

В ходе обсуждения одно из участвовавших образовательных учреждений выразило заинтересованность в возможном дальнейшем сотрудничестве, связанном с мероприятиями по профориентации учащихся старших классов. Данное предложение принято к сведению и может быть рассмотрено Проектной компанией на более позднем этапе при условии прохождения внутреннего согласования и с учётом требований по безопасности.

7.0 Методы и программа взаимодействия с заинтересованными сторонами

7.1 Программа анализа и взаимодействия с заинтересованными сторонами

Анализ заинтересованных сторон, представленный в настоящем Плане, основан на общедоступных источниках информации. Информация о заинтересованных сторонах должна корректироваться и обновляться по мере реализации Плана.

Ключевые заинтересованные стороны, выявленные в результате анализа, перечислены в Таблице 3 вместе с кратким указанием их конкретного интереса к Проекту в конце этого раздела. Крайне важно взаимодействовать с компонентами городского совета, а также с Экологической и Женской платформами, а также с отделениями национальных организаций гражданского общества. Это взаимодействие должно проводиться без каких-либо различий, и следует приложить усилия для мобилизации добровольного участия.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами — это постоянная деятельность, которая охватывает как этапы строительства, так и этапы эксплуатации проекта. В следующей программе изложены основные запланированные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, которые будут осуществляться на этих этапах. Он будет подвергаться периодическим проверкам на этапе строительства и ежегодным проверкам на этапе эксплуатации. Ответственность за внедрение системы экологического и социального управления Проектом будет нести Проектная компания и ЕРС-Подрядчик вместе с субподрядчиками в период строительства; и будет находиться у Оператора отрасли в течение периода эксплуатации. Целью этих проверок является обеспечение постоянной актуальности программы и ее соответствия потребностям проектной компании, оператора отрасли, местных сообществ и других соответствующих заинтересованных сторон, как указано в настоящем ПВЗС.

7.2 Методы идентификации и взаимодействия с заинтересованными сторонами

Ниже кратко изложены выявленные заинтересованные стороны, имеющие потенциальный интерес и обеспокоенность в отношении Проекта. Проектная компания и Оператор отрасли будут использовать различные инструменты и методологии взаимодействия с заинтересованными сторонами для эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Ключевые методы и инструменты, которые будут в первую очередь использоваться для взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон, также показаны в следующей таблице.

Таблица 3. Выявленные заинтересованные стороны с потенциальной сферой интересов

Группа заинтересованных сторон	Область интересов	Методы взаимодействия и раскрытия информации
Местные сообщества, Члены сообщества	Общая информация о проекте, график, экономическое воздействие, экологические и социальные последствия, предлагаемые меры по смягчению последствий, доступные исследования и оценки.	Листовки, брошюры, встречи для диалога и взаимодействия, веб-сайт компании, механизм рассмотрения жалоб сообщества, пресса, СМИ и социальные сети
Образовательные учреждения (школа вблизи территории Проекта)	График реализации проекта, возможное воздействие транспортных потоков, обеспечение комфортных условий для учащихся и сотрудников.	Регулярное информирование администрации школы, согласование вопросов, связанных с организацией движения и доступом
Местный бизнес (продуктовый магазин, аптека,) бакалейная лавка)	Общая информация о проекте, график, экономическое воздействие, экологические и социальные последствия, предлагаемые меры по смягчению последствий, доступные исследования и оценки. В частности: неудобства, связанные со строительством, включая шум, визуальное воздействие проекта, воздействие на средства к существованию.	Листовки, брошюры, встречи для диалога и взаимодействия, веб-сайт компании, механизм рассмотрения жалоб сообщества, пресса, СМИ и социальные сети, углубленные консультации, личные интервью
Персонал проекта/ субподрядчики/Профсоюзы/ Медицинский персонал, который будет/может быть переведен	Рабочие условия	Личное собеседование, тренинги, механизм рассмотрения жалоб сотрудников
Местные/ Региональные органы власти	Общая информация о проекте, график, экономическое воздействие, экологические и социальные последствия, предлагаемые меры по смягчению последствий, доступные исследования и оценки, воздействие дорожного движения.	Официальные встречи, встречи для диалога и взаимодействия, посещения рабочих мест
НПО и ученые/эксперты	Общая информация о проекте, график, экономическое воздействие, экологические и социальные последствия, предлагаемые	Встречи для диалога и взаимодействия, Регулярные отчеты на веб-сайте, Публикация плакатов/листовок на веб-

Группа заинтересованных сторон	Область интересов	Методы взаимодействия и раскрытия информации
	меры по смягчению последствий, доступные исследования и оценки.	сайте, Заявления для СМИ и прессы, Механизм рассмотрения жалоб на веб-сайте
Деловые и промышленные палаты, союзы и ассоциации	Общая информация о проекте, график, экономическое воздействие, экологические и социальные последствия, предлагаемые меры по смягчению последствий, доступные исследования и оценки.	Тесное взаимодействие один на один, тематические/отраслевые встречи за круглым столом
СМИ и пресса	Интервью, пресс-релизы, веб-сайт	Интервью, пресс-релизы, веб-сайт
Уязвимые группы (женщины, дети, инвалиды, меньшинства.)	Общая информация о проекте, график, экономическое воздействие, экологические и социальные последствия, предлагаемые меры по смягчению последствий, доступные исследования и оценки. В частности: строительные неудобства, включая шум, визуальные воздействия, шумовые воздействия.	Встречи по диалогу и взаимодействию с организациями, принадлежащими уязвимым группам, адвокатскими и защитными организациями, Акиматом г. Кокшетау. Обсуждения в фокус-группах с уязвимыми группами, проживающими в микрорайоне Сарыарка, и целевые встречи.

7.3 Раскрытие информации

Надежная и полная информация о Проекте будет представлена заинтересованным сторонам таким образом, чтобы учитывать конкретные местные условия, культурные и языковые предпочтения местных сообществ.

Для эффективного раскрытия соответствующей информации различным группам заинтересованных сторон на веб-сайте Проектной компании и Оператора отрасли, а также в офисе Проектной компании и Оператора отрасли в бумажном виде будут опубликованы следующие документы:

- Нетехническое резюме (на казахском, русском и английском языках)
- Настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами (на казахском, русском и английском языках)
- Плакаты, буклеты, листовки и подобные материалы (на казахском, русском, английском и турецком языках)

Международное сообщество также сможет получить доступ к английским версиям этих документов на веб-сайте проектной компании.

Способы раскрытия информации

Для информирования общественности о предстоящих общественных слушаниях информация будет распространяться через различные каналы средств массовой информации, такие как газеты, телевидение и радио. Будет использована как минимум одна газета, а также теле- или радиоканал, доступный в регионе. Такое сообщение будет осуществлено не позднее, чем за двадцать рабочих дней до запланированной даты общественных слушаний Проекта. В частности,

Интернет/веб-сайт

Проектная компания будет регулярно (ежеквартально) хранить обновленную информацию о проекте на веб-сайте проекта, а также при достижении определенного этапа или, если это уместно. Механизм рассмотрения жалоб также будет раскрыт на веб-сайте вместе с формой подачи жалоб, описанием механизма рассмотрения жалоб и своевременной обратной связью в течение периода строительства. То же самое будет действовать для Оператора отрасли в течение периода эксплуатации.

Общественные СМИ

Информация о проекте будет предоставляться средствам массовой информации с помощью соответствующих средств, таких как интервью, пресс-релизы и обновления веб-сайта/социальных сетей. Эти действия будут координироваться с отделом коммуникаций Проектной компании в период строительства и Оператором отрасли в период эксплуатации.

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

Публикации для людей

Проектная компания будет давать полные и своевременные ответы на комментарии, жалобы и вопросы местных сообществ и организаций гражданского общества в соответствии с процедурой управления жалобами в период строительства. Комментарии, жалобы и вопросы будут регистрироваться, обрабатываться/рассылаться в соответствующие отделы, а ответ/обратная связь будет своевременно отправлен обратно заявителю. Для менее разбирающихся в цифровых технологиях членов сообщества будет доступен колл-центр или письменное заявление через информационные стойки/киоски.

Проектная компания обычно раскрывает необходимую информацию через такие материалы, как буклеты, листовки, плакаты и аналогичные материалы, предоставляющие информацию о различных этапах Проекта. То же самое будет справедливо и для Оператора отрасли в период эксплуатации, поскольку он будет нести ответственность за внедрение СЭСМ после строительства.

7.4 Гендер

Гендерное равенство и меры по его обеспечению в рамках реализации ПВЗС

Гендерное равенство является неотъемлемым принципом на всех этапах реализации ПВЗС, которая предусматривает участие всех заинтересованных сторон и применение инклюзивного подхода. Проектная компания предпринимает ряд мер в соответствии с обязательствами по обеспечению гендерного равенства, включая следующие:

- Дезагрегирование всех данных, собираемых и регистрируемых в течение жизненного цикла проекта, по признаку пола.
- Мониторинг гендерного воздействия проекта на этапах строительства и эксплуатации (в том числе в сфере локальной занятости, поддержки местного бизнеса и пр.).
- Функционирование внутреннего, доступного и конфиденциального механизма подачи и рассмотрения жалоб, предназначенного для женщин-сотрудниц проектной компании, генерального подрядчика и субподрядчиков, с целью предотвращения гендерно-обусловленного насилия и домогательств. Указанный механизм также будет применяться в период эксплуатации проекта Оператором отрасли.
- Ведение внутреннего и внешнего учета обращений с разбивкой по полу заявителей.
- Постоянный анализ и мониторинг эффективности методов взаимодействия с заинтересованными сторонами, с особым акцентом на участие женщин из числа уязвимых групп.

План действий по гендерным вопросам (ПДГВ)

Для обеспечения равного участия женщин и их доступа ко всем преимуществам проекта был разработан План действий по гендерным вопросам (ПДГВ). Его цели заключаются в следующем:

- Повышение прозрачности и подотчетности в части учета гендерной проблематики;
- Обеспечение четкой дорожной карты для реализации, мониторинга и оценки гендерных аспектов проекта;
- Включение квот, целевых показателей, мероприятий и иных инструментов для устранения барьеров в области гендерного равенства;
- Стимулирование активного участия женщин в проекте и получение ими ощутимых выгод;
- Обеспечение гендерно-чувствительного подхода на всех этапах проектирования и реализации.

Гендерный координатор и реализация ПДГВ на практике

С 2 мая 2025 года в проектную команду была принята социолог, которая также исполняет обязанности Гендерного координатора (Gender Focal Point, GFP). Она отвечает за мониторинг и предотвращение гендерно-обусловленного насилия и домогательств (ГОНД) на объекте.

В мае были проведены индивидуальные встречи с женщинами-сотрудницами, на которых был представлен новый социальный специалист и повышена осведомлённость о гендерно-обусловленном насилии и домогательствах (ГОНД). Так же регулярно проводятся тренинги, с особым акцентом на Механизм подачи жалоб и Политику по ГНД. Регулярные тренинги направлены на установление доверительного контакта, обучение распознаванию форм гендерного насилия и информирование о доступных каналах подачи жалоб, гарантии анонимности и конфиденциальности, а также возможностях получения поддержки.

Так же, в рамках повышения осведомлённости на площадке размещены информационные материалы (постеры), направленные на информирование пострадавших от гендерного насилия о доступных им механизмах поддержки и защиты.



Рисунок 8. Постеры направленные на повышение осведомленности по вопросам ГОНД

Кроме того, Гендерный координатор обеспечивает реализацию Политики по предотвращению ГОНД и Плана действий по гендерным вопросам. Например, в августе 2025 года были проведены обучающие тренинги с участием сторонней организации для повышения уровня осведомлённости среди руководителей и сотрудников по вопросам гендерно-обусловленного насилия и домогательств. Более того, в рамках реализации Концепции Федерации профсоюзов Республики Казахстан «Нулевая терпимость к насилию в мире труда» было подписано меморандум о взаимопонимании с местным профсоюзом, работающим в сфере строительства.

8.0 План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Таблица 4: Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами на этапе подготовки к строительству³, Строительство, Этапы эксплуатации проекта⁴

Целевая группа	Информация для обмена	Фаза	Средство/методы взаимодействия	Расписание или частота
Все заинтересованные стороны	Информация о проекте о проектировании, графике, экологических и социальных последствиях строительства, ввода в эксплуатацию и эксплуатации проекта, стратегиях подбора персонала и закупок в рамках проекта. Механизм рассмотрения жалоб Управление экологическими и социальными рисками Проекта	До строительства/ Строительство	Общественная консультативная встреча Плакаты Брошюры Ежегодные отчеты Информационная стойка Встречи сообщества Вебсайт компании Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок СМИ (пресса, телевидение и социальные сети)	До начала строительства, Во время строительства, Постоянно/При необходимости/По требованию
Все заинтересованные стороны	Стратегии ввода в эксплуатацию и эксплуатации, набора персонала и закупок Проекта Механизм рассмотрения жалоб Управление экологическими и социальными рисками Проекта	Эксплуатация	Плакаты Брошюры Ежегодные отчеты Информационная стойка Встречи сообщества Вебсайт компании Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок СМИ (пресса, телевидение и социальные сети) СМИ	Перед началом работы, Во время работы, Постоянно/При необходимости/По запросу
Связанные государственные учреждения Все сотрудники и подрядчики	Обучение и осведомленность персонала, Взаимодействие Реализация мер по смягчению последствий	До строительства/ Строительство/ Эксплуатация	Плакаты Брошюры Ежегодные отчеты Вебсайт компании Встречи Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок	Постоянно/при необходимости/по запросу

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

³ Период между раскрытием информации и началом строительства.

⁴ О любых официальных встречах будет объявлено не менее чем за 10 дней, и они будут проводиться в удобное для заинтересованных сторон время.

Целевая группа	Информация для обмена	Фаза	Средство/методы взаимодействия	Расписание или частота
Местные сообщества и местный бизнес	Возможные ограничения строительно-эксплуатационной деятельности на дорогах Социальные проекты	До строительства/Строительство	Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок Встреча тематической фокус-группы	Ежеквартальное собрание Постоянно/при необходимости/по запросу
	Возможные ограничения строительно-эксплуатационной деятельности на дорогах Социальные проекты	Эксплуатация	Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок Встреча тематической фокус-группы	Ежегодное собрание Постоянно/при необходимости/по запросу
Местные предприятия	Неприятности, вызванные строительными работами (шум, пыль, движение транспорта, доступ к пастбищам для местного фермера)	До строительства/Строительство	Глубинные интервью Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок	Ежемесячные встречи Постоянно/при необходимости/по запросу
	Неприятности, вызванные операционной деятельностью (шум, движение транспорта, доступ к пастбищам для местного фермера)	Эксплуатация		Шесть ежемесячных встреч Постоянно/при необходимости/по запросу
Пациенты и платные посетители Более широкие сообщества в Кокшетау в районах с уязвимым населением, село/гражданское общество и местные заинтересованные стороны в результате картирования заинтересованных сторон	Экологическое, городское и социальное воздействие Социальные проекты	До строительства/Строительство	Глубинные интервью Диалог и встречи по взаимодействию Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок	Ежеквартальные встречи Постоянно/при необходимости/по запросу
		Эксплуатация		Ежегодные встречи Постоянно/при необходимости/по запросу
Деловые и отраслевые союзы (может иметь заинтересованность в проекте (иные заинтересованные стороны))	Деловое сотрудничество План местной занятости и закупок	До строительства/Строительство	Встречи правительственных и неправительственных коммерческих организаций, промышленная деятельность, специальные встречи, программы развития поставщиков	Полугодовые встречи При необходимости/по запросу Во время строительства
	Деловое сотрудничество План местной занятости и закупок	Эксплуатация	Встречи правительственных и неправительственных коммерческих организаций, промышленная	До начала операции Раз в год во время операции

Целевая группа	Информация для обмена	Фаза	Средство/методы взаимодействия	Расписание или частота
			деятельность, специальные встречи, программы развития поставщиков	При необходимости/по запросу Во время операции
Неправительственные организации («НПО») в Кокшетау (может иметь заинтересованность в проекте (иные заинтересованные стороны))	Защита окружающей среды Городская защита Сохранение культурного наследия Негативное восприятие управления потенциальными проблемами, неожиданными и возникающими потребностями во время строительства и эксплуатации Проекта.	До строительства/Строительство	Диалог и встречи с заинтересованными группами/НПО Регулярные отчеты о ходе работы в области ЭиС на веб-сайте Листовки, Цифровая информация Плакаты СМИ	До начала строительства Ежеквартальные встречи Когда требуется / Когда требуется
		Эксплуатация	Диалог и встречи с заинтересованными группами/НПО Регулярные отчеты о ходе работы в области ЭиС на веб-сайте Плакаты, Листовки, Цифровая информация СМИ	До начала операции Раз в год во время операции Когда требуется / Когда требуется
Муниципалитеты и акиматы (может иметь заинтересованность в проекте (иные заинтересованные стороны))	Эксплуатация	Эксплуатация	Запланированные встречи Брошюры, Мастерские	Минимум шесть месяцев Когда требуется / Когда требуется
		Эксплуатация	Запланированные встречи Брошюры, Мастерские	Минимум шесть месяцев Когда требуется / Когда требуется
Местные и национальные государственные органы и соответствующие органы (может иметь заинтересованность в проекте (иные заинтересованные стороны))	Деятельность и график проекта Управление экологическими и социальными рисками по Проекту, получение разрешений	До строительства/Строительство	Встреча с государственными учреждениями Посещение рабочих мест проектной компании	Постоянно и Когда требуется
		Эксплуатация	Встреча с государственными учреждениями Посещение рабочих мест проектной компании	Минимум шесть месяцев Когда требуется
Сообщества и НПО, Службы экстренной помощи, полиция,	Инцидент, авария и чрезвычайная ситуация	До строительства/Строительство	Встречи Плакаты Общественное собрание	Постоянно и Когда требуется

Целевая группа	Информация для обмена	Фаза	Средство/методы взаимодействия	Расписание или частота
пожарная часть, здравоохранение и жандармерия (может иметь заинтересованность в проекте (иные заинтересованные стороны))			Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок	
		Эксплуатация	Встречи Плакаты Общественное собрание Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок	Постоянно и Когда требуется
СМИ (может иметь заинтересованность в проекте (иные заинтересованные стороны))	Проектная деятельность Управление экологическими и социальными рисками Проекта	До строительства/ Строительство	Пресс-конференции, Пресс-релизы, Последующие действия в СМИ	Постоянно и Когда требуется
		Эксплуатация	Пресс-конференции, Пресс-релизы, Последующие действия в СМИ	Постоянно и Когда требуется
Союзы (может иметь заинтересованность в проекте (иные заинтересованные стороны))	Условия труда	До строительства/ Строительство	Контрольные встречи	Еженедельное расписание В любое время при необходимости
		Эксплуатация	Контрольные встречи	Еженедельное расписание В любое время при необходимости
Уязвимые группы (пострадали или вероятно, будут затронуты (прямо или косвенно) проектом (затронутые стороны))	Управление экологическими и социальными рисками Проекта Механизм рассмотрения жалоб Работа Любые другие интересы уязвимых групп Социальные проекты	До строительства/ Строительство	Запланированные встречи, ориентированные на уязвимые группы Листовки и информационные листы Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок	Встречи: шесть раз в месяц во время строительства Когда требуется
		Эксплуатация	Запланированные встречи, ориентированные на уязвимые группы Листовки и информационные листы Инструмент подачи жалоб на веб-сайте/колл-центре/механизм подачи письменных заявок	Встречи: Ежегодно во время работы Когда требуется
Сотрудники ЕРС-подрядчика и субподрядчика	Благосостояние сотрудников (т. е. здоровье и безопасность) Процедура управления субподрядчиками	До строительства/ Строительство	Интервью лицом к лицу Комитет по охране труда Тренинги Корпоративные мероприятия для сотрудников	Еженедельно, Когда это необходимо и С жалобой



Целевая группа	Информация для обмена	Фаза	Средство/методы взаимодействия	Расписание или частота
(прямо или косвенно) проектом (затронутыми сторонами) Медицинский персонал будет/который может быть переведен в Кокшетаускую больницу из существующей областной больницы	План сокращения		Механизм рассмотрения жалоб сотрудников Посещение рабочих площадок проектной компании	
		Эксплуатация	Интервью лицом к лицу Комитет по охране труда Тренинги Корпоративные мероприятия для сотрудников Механизм рассмотрения жалоб сотрудников	Ежемесячно, Когда это необходимо и С жалобой

9.0 Роли и обязанности

Роли и обязанности в отношении реализации этого плана представлены в следующей таблице. Обратите внимание, что на данном этапе Проекта роли и обязанности Оператора отрасли не определены. Тем не менее, Оператор отрасли также должен иметь соответствующие аналогичные должности и заполнять эти должности компетентными сотрудниками, чтобы полностью реализовать настоящий ПВЗС в течение периода эксплуатации. Эта таблица будет обновляться Проектной компанией и/или Оператором отрасли, как только Оператор отрасли предоставит информацию о ролях и обязанностях до начала периода эксплуатации.

Роли команды проектной компании	Обязанности
Руководитель проекта	- Утвердить этот план и выделить необходимых ресурсов. - Назначить необходимое количество персонала и ресурсов, необходимых для реализации. - Принимать соответствующие меры по устранению крупных несоответствий на основе отчетов об аудите и мониторинге. - Обеспечить регулярный мониторинг портала запросов и жалоб после его внедрения, чтобы отслеживать количество полученных жалоб и количество неразрешенных жалоб. - Отслеживать неразрешенные жалобы, которые передаются по другим официальным каналам. - Отслеживать прогресс и достижения в плане реализации KPI. - Отслеживать количество организованных встреч, а также количество запланированных и реализованных встреч.
Департамент корпоративных коммуникаций	- Поддерживать и координировать коммуникации для обеспечения своевременного раскрытия информации всем заинтересованным сторонам. - Обеспечить ценность методов доставки периодических мер для обеспечения эффективности процессов. - Поддерживать высшее руководство в сотрудничестве, координации и улучшении взаимодействия со всеми сотрудниками. - Разработать интегрированные коммуникационные кампании. - Координация/управление связями со СМИ и разработкой контента - Управление корпоративной социальной ответственностью - Участие во всех процессах внешних мероприятий и организаций, связанных с Проектом. - Планирование и управление кризисными коммуникациями - Стратегическое руководство усилиями по кризисной коммуникации - Записывать все консультации и встречи с внешними заинтересованными сторонами.⁵ - Записывать все внутренние и внешние жалобы/запросы (от кого, дату, статус, открытые, ожидающие рассмотрения, закрытые и т. д.) в журнале/базе данных жалоб.⁶ - Связываться с экологическим отделом, юридическим отделом и другими соответствующими отделами для оценки жалоб/запросов. - Предоставлять обратную связь заинтересованным сторонам в макс. 30 дней после получения жалобы/запроса - Координировать отношения со СМИ, чтобы обеспечить прозрачное общение с местной и национальной прессой и другими средствами массовой информации с помощью соответствующих средств, таких как заявления для прессы, встречи. - Подготовить годовую коммуникационную стратегию

⁵ См. Приложение 1.

⁶ См. Приложение 2.

Роли команды проектной компании	Обязанности
	Чтобы обеспечить эффективную реализацию настоящего Плана управления сотрудниками Проектной компании, ЕРС-подрядчик и субподрядчики
Специалист по связям с общественностью	- Обеспечить актуальность ПВЗС и соответствие характеру и масштабу Проекта. - Связываться с отделом корпоративных коммуникаций для рассмотрения жалоб/предложений. - Сделать ПВЗС доступным для всех заинтересованных сторон, сотрудников Проектной компании, ЕРС-подрядчик и субподрядчики - Обеспечить соответствие SEP требованиям применимых законодательных требований, обязательств и стандартов. - Действовать в качестве офицера по связям с общественностью в качестве координатора по проблемам сообщества и будет проводить информационно-просветительскую деятельность. - Обеспечить своевременное и адекватное выполнение действий/мер, связанных с взаимодействием с заинтересованными сторонами, непосредственно входящими в обязанности проектной компании. - Контролировать эффективность ПВЗС и работу субподрядчиков посредством мониторинга и внешнего аудита на строительной площадке. - Собирать, систематизировать и анализировать данные мониторинга и отчеты о мониторинге эффективности, предоставляемые проектной компанией, Генеральным подрядчиком и субподрядчиками. - Сообщать обо всех несоответствиях и авариях/инцидентах, связанных с ПВЗС, и выполнении утвержденных корректирующих действий. - Чтобы обеспечить проведение тренингов по механизму рассмотрения жалоб отделом ОТОСБ для Генподрядчика и субподрядчиков, соберите записи обучения, предоставленные Генподрядчиком и субподрядчиками, и просмотрите их. - Представление прогресса с точки зрения ключевых показателей эффективности менеджеру проекта вместе с ежемесячными отчетами. - Чтобы следить за Проектной компанией, Ген подрядчик и субподрядчики должны обеспечить правильное использование ими механизма рассмотрения жалоб. - Понимание сообщества и картирование заинтересованных сторон сообщества - Обеспечить максимизацию местного найма и закупок, работая с соответствующими кадровыми ресурсами и другими отделами Проектной компании, Генподрядчика и субподрядчиков в соответствии с Местным планом трудоустройства и закупок. - Обеспечить правильную реализацию Плана действий по гендерным вопросам. - Обеспечить правильное внедрение политики и процедур в отношении ПДГВ с необходимой должной осмотрительностью.
ГенПодрядчик и Субподрядчики	- Им не разрешается осуществлять взаимодействие напрямую, но они должны сотрудничать с проектной компанией и в рамках Плана, а также регулярно поддерживать связь с сотрудником по связям с общественностью для обсуждения статуса деятельности и возникающих вопросов, которые должны быть включены в мероприятия по взаимодействию. - Если они получают жалобы, связанные со строительством или эксплуатацией, они должны сообщить об этом в отдел корпоративных коммуникаций, чтобы жалобы можно было добавить в журнал и своевременно расследовать.

10.0 Механизм рассмотрения жалоб

Чтобы предотвратить и/или разрешить любые жалобы своевременным и эффективным образом, ТР10 ЕБРР требует создания и поддержания постоянного механизма получения и рассмотрения

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

жалоб, проблем и запросов граждан. Основными принципами Механизма рассмотрения жалоб являются:

- Проектная компания будет поощрять использование механизма подачи жалоб, сделав его доступным через различные каналы (ящик для жалоб у входа в проектную зону с открытым доступом для общественности, ящики для жалоб, установленные в зданиях акиматов, относящихся к Проекту, форма на веб-сайте, электронная почта, телефон, WhatsApp, Telegram и другие предпочитаемые онлайн-приложения для связи в регионе, а также в письменной форме), и разместив информацию о них на различных платформах, таких как социальные сети, рекламные щиты и т. д., чтобы обеспечить политику открытого общения..
- Любая жалоба или запрос могут быть поданы устно (лично или по телефону) или в письменной форме по почте, электронной почте или путем заполнения формы жалобы любыми внешними или внутренними заинтересованными сторонами.
- Заинтересованные стороны могут выражать свои жалобы и запросы во время любого мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами. Все жалобы будут занесены в журнал жалоб.⁷
- Заинтересованные стороны будут проинформированы о механизме рассмотрения жалоб в ходе мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.
- Если лицо, подающее жалобу, желает получить письменный ответ, оно должно предоставить надежные контактные данные.
- Принимаются как подписанные, так и анонимные жалобы. В обоих случаях любая информация о личных данных владельца жалобы не будет передана третьим лицам и будет храниться как строго конфиденциальная.
- По каждой жалобе будет проведено расследование, а результаты будут зафиксированы в журнале жалоб. Лицо, подающее жалобу, будет проинформировано о результатах оценки; классифицируется ли жалоба как уместная или неуместная.
- Все жалобы, связанные с проектом, будут направлены в отдел корпоративных коммуникаций для подготовки ответа и определения мер по смягчению последствий, если это необходимо. Регистрация жалоб будет завершена в течение 7 дней, и заявитель будет проинформирован вместе с регистрационным номером жалобы (все способы связи для доставки жалоб определены в первом пункте выше). Предлагаемые меры по смягчению последствий будут заранее обсуждены с заявителем, насколько это практически осуществимо. Максимальный срок рассмотрения жалобы – 30 дней. Подготовленный ответ будет одобрен Генподрядчиком и отправлен владельцу жалобы в течение 30 дней после получения жалобы.
- Если у лица, подавшего жалобу, есть контактная информация, он/она будет уведомлен, когда жалоба будет получена, дана ответ и решена. Если необходимо связаться с подрядчиками/субподрядчиками для решения проблем или принятия мер по смягчению последствий, проектная компания и подрядчики будут действовать вместе.
- Реестр жалоб будет вестись Департаментом корпоративных коммуникаций. Этот реестр будет включать подробную информацию о статусе жалобы.
- Новости в прессе и социальных сетях также будут отслеживаться и записываться в журнал новостей СМИ. Негативные новости и опасения, поднятые через каналы/платформы СМИ, будут анализироваться Департаментом корпоративных коммуникаций и обрабатываться через механизм рассмотрения жалоб.
- Судебные разбирательства и протестные акции будут учитываться в рамках механизма рассмотрения жалоб и предложений посредством включения их в журнал обращений.

⁷ См. Приложение 2.

Департамент корпоративных коммуникаций совместно с юридическим отделом и службой безопасности обеспечит включение ранее рассмотренных судебных дел и протестных случаев в механизм рассмотрения жалоб и предложений.

- Следует отметить, что после ухода предыдущего Специалиста по связям с общественностью 16 января 2026 года, его обязанности в период с 16 января по 18 мая 2026 года исполнял Старший менеджер SPV по экологическим и социальным вопросам. Новый Специалист по связям с общественностью присоединился к Проекту 18 мая 2026 года и с этой даты выполняет соответствующие обязанности. Контактная информация действующего Специалиста по связям с общественностью представлена ниже.

Меиржан Шаденов (Специалист по связям с общественностью)

Телефон/WhatsApp: +7 707 431 1800

электронная почта: meirzhan.shadenov@renell.kz

- Внутренние жалобы будут переданы директору социологу проекта.

Айнур Сапарова (Социолог)

Телефон/WhatsApp: +7 708 724 3204

Электронная почта: ainur.saparova@ronesans.com

Обратите внимание, что во время работы Оператор отрасли должен назначить компетентного сотрудника по связям с общественностью для эффективного управления механизмом рассмотрения жалоб. Информация будет обновляться всякий раз, когда будут изменения в контактных номерах или координаторах.

- Заинтересованные стороны могут подавать индивидуальные жалобы в механизм рассмотрения жалоб ЕБРР IPAM: <https://www.ebrd.com/ipam>.

11.0 Мониторинг

Проектная компания будет следить за реализацией и эффективностью процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами, анализируя отзывы, полученные в результате диалога и мероприятий по взаимодействию в период строительства. То же самое будет действовать и для Оператора отрасли в период эксплуатации. Ключевые меры мониторинга, представленные ниже и относящиеся к периоду эксплуатации, будут контролироваться назначенным ССО Отраслевого оператора или ССО Проекта в целом в рамках организационной структуры Отраслевого оператора. Результаты мониторинга будут сообщаться высшему руководству через внутренние ежемесячные отчеты, внешним заинтересованным сторонам через раскрытие информации об устойчивом развитии, годовой отчет, отчеты о внешнем мониторинге, а также Кредиторам через отчеты о внутреннем и внешнем мониторинге.

Таблица 5: Ключевые меры мониторинга

Идентификатор	Мера	Методы	Ответственные стороны	Частота
SEP-MON-01	Жалобы сообщества и сотрудников	<i>отдельно по внутренним и внешним жалобам;</i> ▪ количество открытых жалоб и жалоб за месяц ▪ количество жалоб и жалоб, зарегистрированных за месяц и с начала проекта ▪ количество жалоб и жалоб, решенных за месяц ▪ тип жалоб ▪ повторяющиеся жалобы	Руководитель проекта	Постоянно

Идентификатор	Мера	Методы	Ответственные стороны	Частота
SEP-MON-02	Мероприятия по взаимодействию с сообществом	Записи официального и неформального взаимодействия с заинтересованными сторонами.	Руководитель проекта	Каждые 3 месяца во время строительства, Каждые 6 месяцев во время эксплуатации
SEP-MON-03	Распространены разоблачительные материалы	Записи о типах и количестве подготовленных и распространяемых материалов по взаимодействию, таких как листовки, брошюры, информационные бюллетени.	Директор по корпоративным коммуникациям проекта	Каждые 3 месяца во время строительства, Каждые 6 месяцев во время эксплуатации
SEP-MON-04	Обучение	Записи тренингов	Отдел кадров проекта	Непрерывный
SEP-MON-05	Мониторинг СМИ	Любой медиаматериал, содержащий ссылку на Проект.	Департамент корпоративных коммуникаций проекта	Еженедельно во время строительства, Ежемесячно во время эксплуатации

11.1 Ключевые показатели эффективности

В таблице ниже приведены ключевые показатели эффективности и связанные с ними ключевые действия по мониторингу, которые можно использовать для оценки прогресса и эффективности предлагаемых стратегий смягчения последствий.

Таблица 6: Ключевые показатели эффективности

Идентификатор	КПЭ	Цель	Меры мониторинга	Составление отчетов
SEP-PER-01	Количество жалоб населения и сотрудников отдельно	Общее количество уменьшалось в каждом отчетном периоде	Журнал жалоб	Ежемесячная отчетность перед руководством
	Количество жалоб, разрешенных/отвеченных/закранных за 30 дней	Цель 100 %		
SEP-PER-02	Проведенные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами	Цель 100% в соответствии с программой	Записи о взаимодействии с заинтересованным и сторонами	Ежемесячная отчетность перед руководством
	Количество ответов, отправленных заинтересованным сторонам в течение 30 дней с момента возникновения каких-либо вопросов или комментариев.			
SEP-PER-03	Эффективное использование раскрывающих материалов	Использование материалов, раскрывающих информацию, во всех мероприятиях по взаимодействию Количество охваченных людей	Записи о взаимодействии с заинтересованным и сторонами	Ежемесячная отчетность перед руководством
SEP-PER-04	% посетителей, прошедших соответствующее и адекватное обучение механизму рассмотрения жалоб	100% соблюдение плана тренировок	Записи тренингов	Ежемесячная отчетность перед руководством

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

Будет подготовлен отчет о ключевых показателях эффективности (или в формате Excel), позволяющий менеджеру проекта быстро и легко просматривать и анализировать ключевые показатели эффективности и, таким образом, узнавать, насколько их организация выполняет цели SEP. Этот отчет будет представлен менеджеру проекта сотрудником по корпоративным связям вместе с ежемесячными отчетами. В этом отчете будут показаны изменения каждого определенного KPI. Если руководитель проекта увидит проблему с целями, он/она свяжется с директором по корпоративным коммуникациям для устранения каждой проблемы.

12.0 Аудит и отчетность

12.1 Внутренний аудит

Правильность реализации настоящего Плана проверяется посредством внутреннего аудита Системы управления. Внутренний аудит механизма рассмотрения жалоб будет проводиться проектной компанией, Генподрядчиком и субподрядчиками еженедельно, а сотрудником по корпоративным связям — ежемесячно в течение периода строительства. Профилактические/корректирующие действия будут определены после каждого аудита. Высшее руководство рассматривает результаты аудита и предупреждающие/корректирующие действия и при необходимости определяет дополнительные меры. Аналогичное управление механизмом рассмотрения жалоб будет осуществляться Оператором отрасли в течение периода эксплуатации.

12.2 Внешний аудит

Соответствие этому плану будет подлежать периодической оценке Кредиторами.

12.3 Бухучет, ведение учета, делопроизводство

Следующие записи будут храниться в соответствии с процедурами ведения документации Проекта в соответствии с Системой экологического и социального управления (СЭСМ);

- Записи тренингов
- Записи и материалы общественных собраний (например, листовки, брошюры) с разбивкой по полу в зависимости от обязательств, включая протоколы и списки участников
- Дата, тип и место проведения мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами
- Внутренние и внешние жалобы и связанные с ними записи (образец шаблона см. в Приложении – 1).
- Мнения/предложения, высказанные членами сообщества в ходе мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами
- Пресс-релизы и интервью
- Медиа-опросы
- Результаты аудита
- Регулярные отчеты об эффективности СЭСМ

12.4 Внутренняя и внешняя отчетность

1. Внутренняя отчетность: Проектная компания и Оператор отрасли будут готовить внутренние ежемесячные отчеты о деятельности ПВЗС, внутренних и внешних жалобах, запросах на периоды строительства и эксплуатации соответственно.
2. Внешняя отчетность: Проектная компания будет включать как минимум следующую информацию в годовой отчет об экологических и социальных показателях, который будет подготавливаться ежеквартально в ходе строительства; и Оператор отрасли ежегодно в ходе эксплуатации:
 - Краткое изложение жалоб

- Краткое изложение консультаций и мероприятий по взаимодействию, а также высказанная обеспокоенность по поводу ПВЗС

Ежегодный обзор и краткое изложение отчетности ПВЗС будут публиковаться на веб-сайте.

13.0 Обучение

Все соответствующие сотрудники проектной компании, Генподрядчика и субподрядчиков пройдут обучение по механизму взаимодействия с заинтересованными сторонами и рассмотрения жалоб в рамках вводной программы на объекте. В рамках вводного инструктажа на рабочем месте весь персонал получит информацию о механизме рассмотрения жалоб и о том, как получить к нему доступ, включая необходимость направления жалоб от третьих сторон в этот механизм.

В начале строительных работ сотрудник СЭСМ проведет обучение по ПВЗС для проектной компании, Генподрядчика и субподрядчиков. Обученный персонал сможет проводить обучение по механизму рассмотрения жалоб для своих сотрудников.

Учебные предметы включают как минимум:

- Требования ПВЗС
- Правовые требования
- Механизм рассмотрения жалоб

Те же требования к обучению будут действительны для Оператора отрасли до и в течение периода Эксплуатации.



ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1: Журнал консультаций с заинтересованными сторонами

Приложение 2: Шаблон журнала жалоб

Приложение 3: Образец формы жалобы Проекта

Приложение 4: Взаимодействие и мероприятия с заинтересованными сторонами

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Журнал консультаций с заинтересованными сторонами

№	Группа стейкхолдеров	Организация	Дата
1	Финансовые институты	Банк развития Казахстана и Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.	11-09-24
2	Местные органы власти	Акимат г. Кокшетау	4-12-24
3	Образовательный/культурный центр	«Bolashaq Sarayı»	4-12-24
4	Жители прилегающей территории	Близлежащие дома и конная ферма	19-12-25
5	Жители прилегающей территории	Близлежащие дома и конная ферма	19-03-25
6	Жители прилегающей территории	Жители района Сарыарка (расположенные рядом, но вне зоны прямого воздействия)	19-03-25
7	НПО	Союз лиц с инвалидностью Акмолинской области «Бірлік»	7-04-25
8	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	7-04-25
9	НПО	Союз лиц с инвалидностью Акмолинской области «Бірлік»	24-04-25
10	Публичные консультации	Все заинтересованные стороны	2-05-25
11	Жители прилегающей территории	Близлежащие хозяйства	15-05-25
12	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	15-05-25
13	Территориальное объединение профсоюзов	Территориальное объединение профсоюзов «Центр профсоюзов Акмолинской области»	5-06-25
14	НПО	Союз лиц с инвалидностью Акмолинской области «Бірлік»	5-06-25
15	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	20-06-25
16	НПО	Союз лиц с инвалидностью Акмолинской области «Бірлік»	27-06-25
17	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	9-07-25

18	Б л и з л е ж а щ и е у ч р е ж д е н и я	Техническая школа-лицей, г. Кокшетау	16-07-25
19	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	16-07-25
20	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	24-07-25
21	Ж и т е л и п р и л е г а ю щ е й т е р р и т о р и и	Б л и з л е ж а щ и е д о м а и к о н н а я ф е р м а	24-07-25
22	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	30-07-25
23	Б л и з л е ж а щ и е у ч р е ж д е н и я	Ш к о л а - г и м н а з и я №20	30-07-25
24	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	07-08-25
25	НПО	Союз лиц с инвалидностью Акмолинской области «Бірлік»	28-08-25
26	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	04-09-25
27	М е с т н ы е о р г а н ы в л а с т и	Управление здравоохранения Акмолинской области	11-09-25
28	Местные образовательные учреждения	Кокшетауский высший медицинский колледж	15-09-25
29	Жители прилегающей территории	Жители района Сарыарка (расположенные рядом, но вне зоны прямого воздействия)	15-09-25
30	Местные образовательные учреждения	Кокшетауский высший медицинский колледж	16-09-25
31	Медицинские учреждения	Многопрофильная областная больница Управления здравоохранения Акмолинской области	16-09-25
32	Жители прилегающей территории	Жители района Сарыарка (расположенные рядом, но вне зоны прямого воздействия)	16-09-25
33	Ф и н а н с о в ы е и н с т и т у т ы	С ъ ё м о ч н а я г р у п п а А з и а т с к о г о б а н к а и н ф р а с т р у к т у р н ы х и н в е с т и ц и й	16-09-25
34	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	26-09-25

35	Б л и з л е ж а щ и е у ч р е ж д е н и я	Лицей «Bilim-Innovation» (казахско-турецкий лицей)	24-10-25
36	Б л и з л е ж а щ и е у ч р е ж д е н и я	Детский сад для детей с особыми потребностями «Аяла»	24-10-25
37	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	24-10-25
38	Ж и т е л и п р и л е г а ю щ е й т е р р и т о р и и	Б л и з л е ж а щ а я к о н н а я ф е р м а	07-11-25
39	Б л и з л е ж а щ и е у ч р е ж д е н и я	Т е х н и ч е с к а я ш к о л а - л и ц е й , г . К о к ш е т а у	07-11-25
40	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	20-11-25
41	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	27-11-25
42	Близлежащие учреждения	– Техническая школа-лицей – Школа-гимназия № 20 – Лицей «Білім-Інновация»	08-12-25
43	Жители прилегающей территории	Близлежащая конная ферма	28-01-26
44	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	28-01-26
45	Близлежащие учреждения	Техническая школа-лицей, г. Кокшетау	19-02-26
46	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	19-02-26
47	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	19-02-26
48	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	19-02-26
49	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	19-02-26
50	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	05-03-26
51	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	17-03-26

52	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	18-03-26
53	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	06-04-26
54	Жители прилегающей территории	Близлежащая конная ферма	08-04-26
55	Близлежащие учреждения	– Техническая школа-лицей – Школа-гимназия № 20	08-04-26
56	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	21-04-26
57	Жители прилегающей территории	Близлежащая конная ферма	26-05-26
58	Близлежащие учреждения	– Техническая школа-лицей – Школа-гимназия № 20 – Лицей «Білім-Інновація»	26-05-26
59	Близлежащие учреждения	Детский сад для детей с особыми потребностями «Аяла»	26-05-26
60	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	26-05-26
61	Жители прилегающей территории	Жители, проживающие непосредственно напротив строительной площадки	11-06-26

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Шаблон журнала жалоб

№	Дата	Тип	Имя Фамилия	Получено через	Пол (Для реальных людей)	Получено	Категория заинтересован- ных сторон	Категория жалобы	Статус утверждения	Предпр- инятые действи- я	Дата уведомлен- ия (через 7 дней после даты получения)	Дата закрыт- ия	Продолж- ительнос- ть закрыти- я (день)	Заключите- льное объяснение	Полож- ение дел
		Жалоба		Лицом к лицу			Государственное учреждение	Повреждение здания/сооружения/земли	Не одобрено						Открыт
				Петиция			Акимат	Платежи	Оценивается						
				Электронна- я почта			Местная общественность	Рабочие условия							
				Телефон			Фирма-подрядчик	Воздействие на окружающую среду (пыль, шум и т. д.)							
				СМИ			Сотрудник подрядчика	Просьба о пожертвовании от частных лиц							
				Социальные медиа			НПО	Запрос на работу							
				Веб-сайт			СМИ	Увольнение							
								Запрос на поддержку/спонсорство со стороны учреждений							
								Запрос на поддержку со стороны местных сообществ							
								Транспортные риски							

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Шаблон формы жалобы



О проекте

Современная больница на 630 коек нацелена на улучшение медицинского обслуживания в Кокшетау и Акмолинской области. Проект реализуется компанией ТОО «Ренелл Кокшетау» в рамках государственно-частного партнерства (ГЧП). Построенная в соответствии с международными стандартами, больница повысит доступность медицинской помощи для жителей Акмолинской области и прилегающих регионов.

Наши контакты

+7-707-431-18-00

www.kokshetauppphospital.com

infokokshetau@renell.kz

RÖNESANS HOLDING RENELL RÖNESANS INFRA CONSTRUCTION



ФОРМА ЖАЛОБЫ

Этот механизм подачи жалоб обеспечивает прозрачность и доступность коммуникаций для всех заинтересованных сторон проекта Кокшетауской многопрофильной больницы.

Ваше мнение важно — пожалуйста, поделитесь своими вопросами или предложениями.

A – Общая информация	
Получено:	
Регистрационная форма №:	
Дата регистрации:	
Место регистрации:	☐ Поле ☐ Офис
Тип реестра:	☐ Жалоба ☐ Запрос
B – Получено	
☐ Телефон	☐ Лицом к лицу
☐ Петиция	☐ Встреча или фокус-группа
(Копию петиции необходимо приложить к этой форме)	
☐ Электронная почта	☐ Другое
C.1- О заявителе жалобы	
Имя Фамилия	C.2- Категория заинтересованных сторон
Анонимно (по запросу)	
Контактная информация	
Адрес:	
Область/район	☐ Государственное учреждение/местное самоуправление
	☐ Местное сообщество (индивидуально)
	☐ Местное сообщество (Сообщество) (количество членов сообщества ____)
	☐ НПО
	☐ Фирма-субподрядчик
	☐ Сотрудник Генподрядчика
	☐ Сотрудник подрядчика/субподрядчика
	☐ СМИ
Подпись лица, подающего жалобу или запрос	
Только для жалоб/запросов, полученных лично, во время встреч или визитов в офис.	

D.1- О жалобе/запросе	D.2- Тип жалобы/запроса
Подробное описание жалобы/запроса:	☐ Повреждение здания/земли/сооружения
	☐ Воздействие на окружающую среду (загрязнение, пыль, шум и т. д.)
	☐ Транспортные риски
	☐ Запрос на работу
	☐ Условия труда
	☐ Увольнение
	☐ Выплата заработной платы работникам
	☐ Запрос на пожертвование (индивидуальное)
	☐ Запрос на поддержку/спонсорство (учреждения)
	☐ Просьба к местному сообществу
E- Действия, которые необходимо предпринять	

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Взаимодействие и мероприятия с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны, которые были опрошены во время посещения объекта оценки

№	Группа заинтересованных сторон	Заинтересованные стороны	Дата
1	Местные исполнительные органы	Акимат города Кокшетау (Заместитель акима города Кокшетау по жилищно-коммунальному хозяйству и благоустройству)	26-28 мая 2023 г.
2		ГУ «Отдел жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и дорог города Кокшетау» (Руководитель)	26-28 мая 2023 г.
3		ГУ «Отдел земельных отношений, архитектуры и градостроительства города Кокшетау» (и.о. Заведующего отдела, Заведующий сектором архитектуры)	26-28 мая 2023 г.
4		ГУ «Отдел занятости, социальных программ и регистрации актов гражданского состояния города Кокшетау» (Руководитель)	26-28 мая 2023 г.
5	Медицинские учреждения	Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения «Многопрофильная областная больница» управления здравоохранения Акмолинской области (Заместитель главного врача по лечебной работе; начальник управления сестринского персонала; начальник отдела кадров)	26-28 мая 2023 г.
6	НПО	Ассоциация юридических лиц «Союз инвалидов Акмолинской области «Бирлик» (Председатель)	26-28 мая 2023 г.
7	Бизнес	ТОО "Арша" продуктовый магазин и аптека (Владелец)	26-28 мая 2023 г.
8		Продуктовый магазин "Беркет" (Продавец)	26-28 мая 2023 г.
9	Жители города	Прохожие (студентка медицинского колледжа, прохожий)	26-28 мая 2023 г.
10		Посетитель продуктового магазина «Беркет». (И., Т.)	26-28 мая 2023 г.

11	Люди, живущие по соседству с существующей областной больницей (Д.)	26-28 мая 2023 г.
12	Люди, живущие по соседству с существующей областной больницей (М.)	26-28 мая 2023 г.
13	микрорайон Сарыарка, 14/3 (А.К.А.)	26-28 мая 2023 г.
14	Кокше Су, 1а (Д.)	26-28 мая 2023 г.
15	Кокше Су, 1 (Х.Р.Д.)	26-28 мая 2023 г.
16	микрорайон Сарыарка, 32 (Б.А.Ж. – лидер дома, Р.А.Т.)	26-28 мая 2023 г.
17	микрорайон Сарыарка, 32а (Ж.С.К. – лидер дома, Т.Н.Н.)	26-28 мая 2023 г.
18	микрорайон Сарыарка, 8/4 (Т.Ш.К. – лидер дома, Т.К.Ш.)	26-28 мая 2023 г.
19	микрорайон Сарыарка, 8/3 (Ж.Ш. - лидер дома)	26-28 мая 2023 г.
20	микрорайон Сарыарка, 9/8 (А.С.А. - лидер дома)	26-28 мая 2023 г.
21	микрорайон Сарыарка, 6/3 (М.К.М. - лидер дома, И.А.П., А.Е.Р.)	26-28 мая 2023 г.
22	микрорайон Сарыарка, 32 (Е.С.М.)	26-28 мая 2023 г.
23	микрорайон Сарыарка, 14/4 (А. - лидер дома)	26-28 мая 2023 г.

Список участников общественных слушаний, проводимых в соответствии с национальным законодательством

№	Заинтересованные стороны
1	ГУ «Управление природных ресурсов и регулирования природопользования Акмолинской области» Главный эксперт отдела экологического регулирования
2	РГУ «Департамент экологии по Акмолинской области» Главный специалист Департамента государственного экологического контроля
3	ГУ «Отдел архитектуры города Кокшетау» Главный специалист отдела
4	ТОО «РенЭлл Кокшетау» Генеральный директор
5	Частная компания "РЕНЕЛЛ" Директор по правовым вопросам
6	Частная компания "РЕНЕЛЛ" Директор по медицинским услугам и оборудованию
7	Частная компания "РЕНЕЛЛ" Координатор проекта
8	ТОО «РенЭлл Кокшетау» Член Совета директоров
9	ТОО «Creative Project KZ» (Креативный Проект KZ) Переводчик
10	ТОО «Creative Project KZ» (Креативный Проект KZ) Медицинский консультант
11	ТОО «Creative Project KZ» (Креативный Проект KZ) Ведущий архитектор
12	ТОО «Creative Project KZ» (Креативный Проект KZ) Главный координатор проекта
13	ТОО «Creative Project KZ» (Креативный Проект KZ) Ведущий архитектор
14	ИП «Табыс» Эколог
15	ИП «Табыс» Эколог
16	ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница при управлении здравоохранения Акмолинской области»

	Специалист научного отдела
17	ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница при управлении здравоохранения Акмолинской области» Мастер-терапевт
18	ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница при управлении здравоохранения Акмолинской области» Заместитель директора онкологического отделения
19	ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница при управлении здравоохранения Акмолинской области» Руководитель дерматовенерологической службы
20	ГКП на ПХВ «Многопрофильная областная больница при управлении здравоохранения Акмолинской области» Заведующий отделением неврологии
21	Местный житель (имя не указано)
22	Местный житель (имя не указано)
23	Местный житель (имя не указано)
24	Местный житель (имя не указано)
25	Местный житель (имя не указано)
26	Местный житель (имя не указано)
27	Местный житель (имя не указано)



*Global Development &
Infrastructure Consultants*

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

CANADA | EUROPE | MENA | UNITED STATES

BTY.COM