



ASIAN INFRASTRUCTURE  
INVESTMENT BANK

visor KAZAKHSTAN



## ВЕТРЯНАЯ ЭЛЕКТРОСТАНЦИЯ ЖАНАТАС ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ



Ноябрь 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ .....	3
2	НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА .....	3
3	ПРОВЕДЕННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАНЫМИ СТОРОНАМИ И ОБНАРОДОВАНИЮ ИНФОРМАЦИИ.....	3
4	ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	5
4.1	Местные контролирующие органы.....	5
4.2	Персонал проекта .....	5
4.3	Поставщики товаров и услуг.....	6
4.4	Местное население .....	7
4.5	Местные СМИ.....	7
4.6	Неправительственные организации .....	7
5	УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ .....	7
6	МЕХАНИЗМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И ОБНАРОДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ .....	8
7	РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....	8
8	МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ.....	9
9	МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ.....	9

## СОКРАЩЕНИЯ

АБИИ	Азиатский банк инфраструктурных инвестиций
ВЭС	Ветряная электростанция
МСО	Менеджер по связям с общественностью
МФК	Международная финансовая корпорация
НПО	Неправительственная организация
НТР	Нетехническое резюме
ОВОС	Оценка воздействия на окружающую среду
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПКСО	Программа корпоративной и социальной ответственности
СД	Стандарт деятельности
ЭСС	Экологические и социальные стандарты
ЦОН	Центр обслуживания населения

## 1 ВВЕДЕНИЕ

---

Настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами (далее - ПВЗС) описывает подход АО «Чайна Поуэр Интернейшнл Дэвэллопмент Лимитд» (China Power International Development Limited Co., Ltd) (далее - Компания) к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая население, и обнародованию информации, касающейся текущих операций и планов строительства 100МВт ветряной электростанции Жанатас (далее - ВЭС или Проект) недалеко от города Жанатас, Сарысуского района, Жамбылской области.

ПВЗС включает в себя стратегию по своевременному предоставлению заинтересованным сторонам значимой и содержательной информации и обеспечивает их возможностью выражать свои взгляды и замечания. ПВЗС предоставляет таким заинтересованным сторонам механизм рассмотрения жалоб и обращений и предоставления ответов на их замечания и возможные жалобы. Вовлечение заинтересованных сторон – непрерывный процесс на протяжении всего периода реализации и эксплуатации проекта.

Цель проекта – предоставить региону стабильный и не наносящий ущерба окружающей среде источник возобновляемой электрической энергии и позволить Казахстану выполнить свои обязательства по выработке 3% общей энергии из возобновляемых источников. Во время строительства и вывода из эксплуатации местные подрядчики получают конкретные знания, будут созданы рабочие места и возможности для местных предпринимателей. Тем не менее, женщинам будет предоставлена достаточная возможность для участия в проекте. В долгосрочной перспективе ожидается 4 преимущества: 1) увеличение поступлений в местный и национальный бюджет; 2) общее повышение надежности электроснабжения; 3) рабочие места для местного населения; 4) ранний пример рентабельности источников возобновляемой энергии, который может побудить других разработчиков инвестировать в подобные проекты в других местах и таким образом создавать рабочие места. Хотя количество созданных рабочих мест для неквалифицированного персонала во время эксплуатации будет невелико (предварительно секретарь и уборщик), наличие ВЭС может привести к передаче знаний и подтолкнуть выпускников местных школ к получению целевого образования

## 2 НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

---

Перечисленная в настоящем Plane деятельность соответствует казахстанскому законодательству, включая ратифицированные Казахстаном международные конвенции и ЭСС1 АБИИ «Обнародование информации» и «Консультация». Проектирование будет вестись в соответствии с лучшей международной практикой. В Таблице 1 приведен свод требований Казахстана и АБИИ.

## 3 ПРОВЕДЕННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И ОБНАРОДОВАНИЮ ИНФОРМАЦИИ

---

До составления настоящего Плана было проведено общественное слушание. Уведомление было опубликовано 15.01.2019 на сайте областного акимата и на сайте уведомлений market.kz, где оно было в течение месяца до начала общественных слушаний в дворце культуры г. Жанатас. На слушании присутствовали фермеры, представители акимата, руководитель общественного совета, руководитель и проектировщик проекта. Вопросы от руководителя общественного совета касались археологических исследований, занятости местного населения, влияния ВЭС на окружающую среду и пастбищные земли. Никаких других замечаний или претензий не было высказано на слушании и во время встречи с консультантом.

Таблица 1 Свод требований по консультации с заинтересованными сторонами

ЭЭС АБИИ	Казахстанские требования
<p>Обеспечить своевременный доступ к проектной информации об экологических и социальных рисках и воздействиях на приемлемом для затронутых проектом лиц, других заинтересованных сторон и общест-венности языке(-ах) для того, чтобы они могли внести значимый вклад в разработку и реализацию проекта.</p> <p>Участвовать в содержательных консультациях с заинтересованными сторонами во время подготовки и реализации проекта.</p> <p>Продолжать консультации с заинтересованными сторонами в ходе реализации проекта по мере необходимости по вопросам, касающим-ся экологических и социальных аспектов и реализации механизма по-дачи жалоб и обращений по проекту.</p> <p>Реализовать свободно доступный для всех заинтересованных сторон меха-низм рассмотрения жалоб и обращений, обеспечивающий про-зрачное и своевременное их рассмотрение культурно приемлемым способом и проинформировать о нем затронутые лица.</p> <p>Для частных проектов разработать механизм рассмотрения жалоб и обращений для рабочих для разрешения рабочих вопросов.</p> <p>Там, где это уместно, использовать данные по гендерным показате-лям и рассмотреть возможности усовершенствования проекта для обеспечения равенства возможностей и расширения социально-экономических прав и возможностей женщин, особенно в том, что ка-сается финансирования, предоставления услуг и трудоустройства.</p> <p>Регулярно обнародовать отчеты о мониторинге</p>	<p>Выявление заинтересованных сторон не требуется, кроме выявления соот-ветствующих органов власти.</p> <p>Общественные слушания не обяза-тельны, если проект не в списке дея-тельности, которые не требуют ОВОС и не имеет прямого воздей-ствия согласно разработчику ОВОС. Если районным акиматом принято решение провести слушания до вы-дачи земельного участка, уведомле-ние населения должно быть обеспе-чено в двух местных газетах на казах-ском и русском языках за 20 дней до заключительного собрания. Местный аким проводит слушания. Результаты вместе с ОВОС предоставляются в районный акимат для получения за-ключения экологической экспертизы.</p> <p>Механизм рассмотрения жалоб и об-ращений должен соответствовать За-кону Республики Казахстан от 12 ян-варя 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»</p>

Вторая встреча была проведена консультантом 5-6 марта 2019г. Консультант провел встречу с представителями акимата, такими как заместителем акима, директором отдела земельных отношений, главным специалистом отдела земельных отношений, директором отдела предпринимательства для получения информации о социально-экономических условиях г. Жанатас, его истории и перспективах развития. Кроме того, консультант опросил жителей г. Жанатас, поселков Буркитбаев, Ушбас, Актогай, Сыздыкбайулы и владельца фермы Жарасбек ата для определения визуального воздействия турбин на их благополучие. Панорамные снимки, снятые с их мест визуального воздействия (например, возле дома, огорода, у входа к юрте), куда были поставлены примерные размеры турбин, были отправлены на телефоны. Консультант спросил их мнение о воздействии, и так как никто из них не выразил никаких замечаний по поводу вида, консультант попросил их сообщить ему о значительных изменениях в проектируемом виде. Владелец ближайшей фермы выразил озабоченность только строительными работами, которые могут преграждать путь к пастбищным землям и отпугнуть скот взрывными работами. Большинство местных жителей г. Жанатас, поселков Буркитбаев, Ушбас знали о проекте от других.

Семеро землепользователей, через участки которых проходит ВЭС, были приглашены в акимат и проинформированы о планах строительства ВЭС. Информация по земле была разъяснена с помощью схемы расположения арендуемого земельного участка, где планируемая аренда земли была нанесена на уже существующие аренды (с указанием кадастровых номеров). После озна-комления со схемой и реализации, что только 1% земли будет отчужден у землепользователей для ВЭС, фермеры подписали карту, которая была показателем соглашения использования их земельного участка для строительства и эксплуатации ВЭС. Представители акимата хотели под-писать протокол встреч, но не смогли встретиться с землепользователями. Один арендатор вы-шел из договора после смерти владельца в 2018г. Беседы с 6 арендаторами показали, что двое из них помнят о подписании какого-либо соглашения о приобретении земли и слышали о планах строительства ВЭС. Договора аренды не были переделаны. После сокращения числа турбин с 51 до 40 освобожденные земли не были возвращены этим арендаторам. Во избежание выплаты компенсации другое соглашение было взято у пяти землепользователей, через земельные участки которых проходит обновленный проект ветропарка, о предоставлении маленькой части

земли в земли государственного запаса. Ни один из шести землепользователей не получил компенсацию за приобретенную для проекта землю в виде альтернативной земли или денежных средств..

## 4 ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

В Таблице 2 перечислены известные на настоящий момент заинтересованные стороны и указано, каким образом информация будет доводиться до них во время подготовки и реализации Проекта на русском языке, в зависимости от определенной заинтересованной стороны. Информация для международных НПО будет раскрыта на английском языке.

Для обеспечения непрерывного и систематического контакта с заинтересованными сторонами проекта, Компания назначила менеджера по связям с общественностью (МСО): Наурызбек Жумагазин, тел: +7 747 271 14 69, эл.почта: nk.zhumagazin@gmail.com, адрес: микрорайон № 1, корпус 18/4, офис 11, Сарысуский район, город Жанатас, Жамбылская область, Казахстан или в г.Алматы по адресу: бизнес центр Эволюшн, 8 этаж, офис 79, бульвар Бухар Жырау, 26/1.

МСО должен предоставлять информацию, собирать отзывы и отвечать на входящие обращения (на электронную почту, по телефону или личные). МСО должен регулярно обновлять настоящий ПВЗС, включая Таблицу 2, уделяя особое внимание выявлению уязвимых заинтересованных сторон.

Компания будет публиковать основные сведения о проекте и результатах работы по консультации заинтересованных сторон на веб-сайте Компании [www.cpihzhanatas.kz](http://www.cpihzhanatas.kz), который будет служить основным источником информации для общественности и НПО на областном, республиканском и международном уровне.

### 4.1 Местные контролирующие органы

МСО установит связь с районным акиматом и акиматом г. Жанатас. Аким города играет ключевую роль в определении местных нужд, а также проблем, связанных с проектом. Он получит информацию, касающуюся проекта в распечатанном виде или по электронной почте. МСО будет поддерживать связь с акимом города и поселков по телефону, а во время строительства организует несколько встреч по разработке и реализации Программы Корпоративной Социальной Ответственности (ПКСО). Ожидается, что акимы будут движущей силой в организации местного населения, если это потребуется для реализации ПКСО. Они будут отчитываться районному акиму согласно требованиям.

Районный центр занятости населения будет проинформирован о планах занятости.

Связь с контролирующими органами будет носить официальный характер в соответствии с требованиями законодательства, но для проведения разъяснений возникающих вопросов МСО будет проводить периодические телефонные звонки и встречи.

### 4.2 Персонал проекта

Все рабочие проекта и подрядчики будут проинформированы об условиях приема на работу, изменениях к требованиям и периоде их работы. Механизм рассмотрения жалоб и замечаний будет разъяснен.

Таблица 2 Методы раскрытия информации и заинтересованные стороны проекта

Заинтересованные стороны	Обнародованная информация	Место и способ	Время
Городской и сельские акиматы	Нетехническое резюме, ПВЗС, результаты обсуждения ПКСО, бюллетени с обновленной информацией о проекте и плана занятости, ОВОС	Телефонные звонки, сообщения электронной почты, официальные письма при необходимости, встречи в акимате при необходимости	Как можно скорее
Областные и районные представители контролирующих органов	ОВОС, вакансии, официальные отчеты по произошедшим инцидентам, загрязнению воздуха и тд.	Официальные письма через ЦОН и Центр Занятости Населения	Согласно законодательству
Поставщики товаров и услуг	Заблаговременное уведомление о требуемых услугах и значительных изменениях спроса. Требования по охране окружающей среды, здоровья и безопасности жизнедеятельности.	Вебсайт Компании и электронная рассылка при регистрации на сайте	Как можно скорее
Претенденты на рабочие места	Вакансии и список профессий, необходимых во время эксплуатации	Информационный стенд в ЦОНе, акимате, заметки в газетах, официальный запрос в Центр Занятости Населения, вебсайт	
Работники подрядных организаций	Условия трудоустройства, права работника, механизм рассмотрения жалоб и обращений с изменениями	Информационный стенд в офисе ВЭС на месте эксплуатации	
Местное население	Нетехническое резюме, ПВЗС, ОВОС, бюллетени, вакансии, ПКСО	Информационный стенд в ЦОНе, акимате, заметки в газетах, вебсайт	До начала строительства, затем регулярно обновлять
Уязвимые группы (при обнаружении)	Нетехническое резюме, ПВЗС, бюллетени с информацией о специфических воздействиях и плане строительных работ	Регулярные встречи в зависимости от характера воздействия, телефонные звонки, письмо с уведомлением о доставке, СМС о любых изменениях	
Местные СМИ	Нетехническое резюме, ПВЗС, подробная информация по проекту по запросу	Вебсайт, пресс-релизы, эл. письма контактному лицу	На начале строительства и передаче в эксплуатацию
Местные и международные НПО	Нетехническое резюме, ПВЗС, график проекта, выборки из ежегодного отчета	Вебсайт и электронная рассылка при регистрации на сайте	Согласно требованиям АБИИ/МФК об обнародовании информации

### 4.3 Поставщики товаров и услуг

Компания должна обеспечить справедливый выбор и предоставить потенциальным поставщикам время, достаточное для наращивания количественных и качественных показателей требуемых услуг. Компания включит в договор надлежащие требования, включая требования по охране окружающей среды, здоровья и безопасности жизнедеятельности, включая требования по отчетности и мониторинге деятельности поставщиков, их практик и документации с целью соблюдения договорных обязательств.

Компания предоставит заблаговременную информированию об изменениях для обеспечения своевременной корректировки, не ставя под угрозу работу подрядной организации и безопасность персонала. Персонал поставщика, вовлеченный в проект, будет включен в процесс обнародования информации и механизм рассмотрения жалоб и обращений.

#### 4.4 Местное население

Население представлено общественным советом, организованного районным акимом. Ожидается, что жители будут заинтересованы в рабочих местах по проекту. МСО обеспечит, чтобы местные жители получали обновленную информацию по проекту, механизме подачи и рассмотрения жалоб и возможностях трудоустройства.

Местное население будет заинтересовано в возможностях повышения квалификации в ближайшем будущем и в более долгих перспективах. МСО обнародует список профессий, которые будут необходимы для проекта на каждой стадии, будет регулярно предоставлять информацию о процессе строительства СЭС и механизме рассмотрения жалоб и обращений.

Более подробная информация по проекту будет предоставляться местными СМИ, в акимате и ЦОНе. Изменения по проекту будут регулярно предоставляться СМИ для их обнародования.

#### 4.5 Местные СМИ

МСО выявит контактных лиц в известной региональной газете Новый Регион и районной газете Сарысу и предоставит им начальную информацию по проекту, воздействие, выгоды и возможности, описание механизма рассмотрения жалоб и по запросу подробную информацию о проекте. Ожидается, что СМИ будут предоставлять информацию о проекте и возможностях трудоустройства для широкой аудитории в доступной и культурно приемлемой форме.

#### 4.6 Неправительственные организации

МСО установит электронную переписку с представителями областных экологических и общественных НПО, такими как «Koktem Service» по обеспечению трудоустройства, «Болашак» по поддержке социально-уязвимых групп населения и «Эко Табигат» по охране окружающей среды и предоставит им начальную информацию о проекте. Ожидается, что не вошедшие в список заинтересованных НПО обратятся к МСО посредством механизма рассмотрения жалоб и обращений. Заинтересованные проектом международные НПО могут получить информацию на английском языке на вебсайте Компании.

### 5 УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ <sup>1</sup>

В ходе социального опроса не было выявлено уязвимых групп. После распада коллективного хозяйства шесть землепользователей (см. Раздел 3) арендовали столько земли, сколько смогли из-за низкой арендной платы. Размер и форма были определены районным акимом, но никто из арендаторов не уделяет значительного внимания на границы земельных участков при выпасе скота. Пастбищные земли будут все также доступны для выпаса, и места повреждения растительности находятся далеко от территорий выпаса, расположенных вокруг 17 расщелин.

Владелец близлежащей фермы Пейшбек был обеспокоен строительными работами, которые могут преграждать путь к пастбищным землям и отпугнуть скот взрывными работами. Консуль-

---

<sup>1</sup> К уязвимым группам относятся лица, которые, в силу своего пола, национальности, возраста, ограниченных физических или психических способностей, экономических затруднений или социального статуса могут быть более иных подвержены влиянию проекта, и которые могут иметь ограниченные возможности предъявления претензий или использования преимуществ реализации проекта. Уязвимые группы, в контексте социального расслоения или места жительства, также включают в себя людей, проживающих за чертой бедности, не имеющих земельных участков, престарелых людей, домашние хозяйства, возглавляемые детьми или женщинами, национальные меньшинства или сообщества, зависящие от природных ресурсов, используемых проектом.

тант объяснил, что никакой прокладки канав не предусматривается, и шум от взрывных работ не будет распространяться далеко от источника.

МСО будет отслеживать изменения в обществе на возможность появления уязвимых групп. Если будет выявлена уязвимая группа, она будет оценена и отслежена, и будут разработаны наиболее подходящие способы вовлечения ее в процесс принятия решений. При невозможности уменьшения воздействия на выявленную уязвимую группу будет подготовлен план восстановления благосостояния для уменьшения воздействия или компенсации. Во время каждого процесса принятия решений МСО будет учитывать уязвимые группы.

## 6 МЕХАНИЗМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И ОБНАРОДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ

---

Описанный ниже механизм разработан специально для проекта как дополнение к практике взаимодействия с общественностью, которую Компания должна соблюдать в соответствии с требованиями законодательства (Таблица 1). Механизм разработан на базе доступной информации. После консультаций с вышеупомянутыми заинтересованными сторонами может возникнуть необходимость изменения этого механизма.

Так как используемый язык для определенных заинтересованных сторон являются русский, то информация будет обнародована на русском языке. Международным заинтересованным сторонам будет предоставляться НТС и ПВЗС на английском языке.

Следующая информация будет обнародована на вебсайте Компании:

1. НТС о проекте и график работ
2. Настоящий ПВЗС с механизмом рассмотрения жалоб и обращений
3. Вакансии и процедура трудоустройства
4. Ответы на часто задаваемые вопросы
5. Ежегодный отчет АБII по плану экологического и социального менеджмента.

Следующая информация будет предоставлена на информационном стенде:

1. НТС о проекте и график работ
2. Механизм рассмотрения жалоб и обращений
3. Вакансии и процедура трудоустройства
4. Контакты МСО
5. Бюллетени по проекту (размер А5), описывающие выполненные и запланированные задачи, определенные воздействия, меры по уменьшению воздействия, ответы на вопросы заинтересованных сторон и предпринятые корректирующие действия.

Во время эксплуатации ВЭС ежегодные отчеты об охране окружающей среды и социальному воздействию и свод обращений и жалоб будут предоставлены акиму города и размещены на вебсайте Компании.

Ожидается, что большинство обращений и предложений будут получены через ящик для обращений, расположенный возле информационного стенда в ЦОНе, акимате, электронную почту и телефонный звонок МСО.

## 7 РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

---

МСО подчиняется непосредственно директору Компании и ответственен за раскрытие информации на вебсайте Компании [www.cpihzhhanatas.kz](http://www.cpihzhhanatas.kz), на стройплощадке, в городском акимате и центре обслуживания населения для обнародования информации, регулярного обрабатывания жалоб (получения/сбор, регистрации в базе данных, отслеживания сроков ответов, отправки отве-



тов и размещения информации на информационном стенде), публикации бюллетеней, регулярном мониторинге общественного мнения и уязвимых групп (если имеются) с помощью руководителя общественного совета и акима.

МСО также выполняет следующие функции:

- ежегодно наблюдать за эффективностью механизма взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизма рассмотрения жалоб и обращений и предоставлять отчет управлению и кредиторам о предложениях по улучшению.
- контролировать обновления по проекту на вебсайте
- определять и составлять ответы на полученные жалобы и корректирующие действия
- участвовать в разрешении конфликтов
- содействовать в подготовке годового отчета и реализации плана экологического и социального менеджмента.

## 8 МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

МСО будет анализировать поступившие обращения и жалобы, предоставленные на них ответы в конце каждого месяца. МСО должен ежегодно предоставлять отчет по экологической и социальной деятельности, реализации плана экологического и социального менеджмента и реализации механизма рассмотрения жалоб и обращений. Отчет будет опубликован на вебсайте Компании и в местах, указанных в Таблице 2.

## 9 МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

Поступившие жалобы и обращения регистрируются в журнале жалоб и обращений или механизмом рассмотрения жалоб и обращений, управляемым МСО. Его цель – своевременное разрешение проблем. Описание Механизма предоставляется в общественных местах, указанных в Таблице 2

Заинтересованные стороны могут подавать обращения и жалобы через ящик для обращений, расположенным возле информационного стенда в ЦОНе, обращаться к МСО по телефону, письмом или электронным письмом, после чего МСО должен ввести жалобу или обращение в базу данных жалоб и обращений (Таблица 3). База данных предназначена для контроля над процессом рассмотрения жалоб и обращений. Этот механизм не ограничивает право общественности использовать общепринятые способы подачи жалоб и обращений и существующее законодательство.

В зависимости от формы обращения, МСО должен ответить на обращение, как показано на нижеприведенной схеме (Рисунок 1), проинформировав обратившуюся сторону о ее/его правах, сроке предоставления ответа и о том, что обращение или жалоба не будут закрыты до тех пор, пока сторона не будет удовлетворена или не решит действовать соответственно дальнейшим процедурам по рассмотрению жалоб, описанным ниже.

Таблица 3 База жалоб и обращений

№ обращения	ФИО /адрес	Вопрос /Жалоба	Способ ответа	Предоставленный ответ	Статус	Удовлетворил ли ответ
Д/М/Г Номер обращения			СМС сообщение		Дата ответа, когда закрыто, т.д.	да, нет

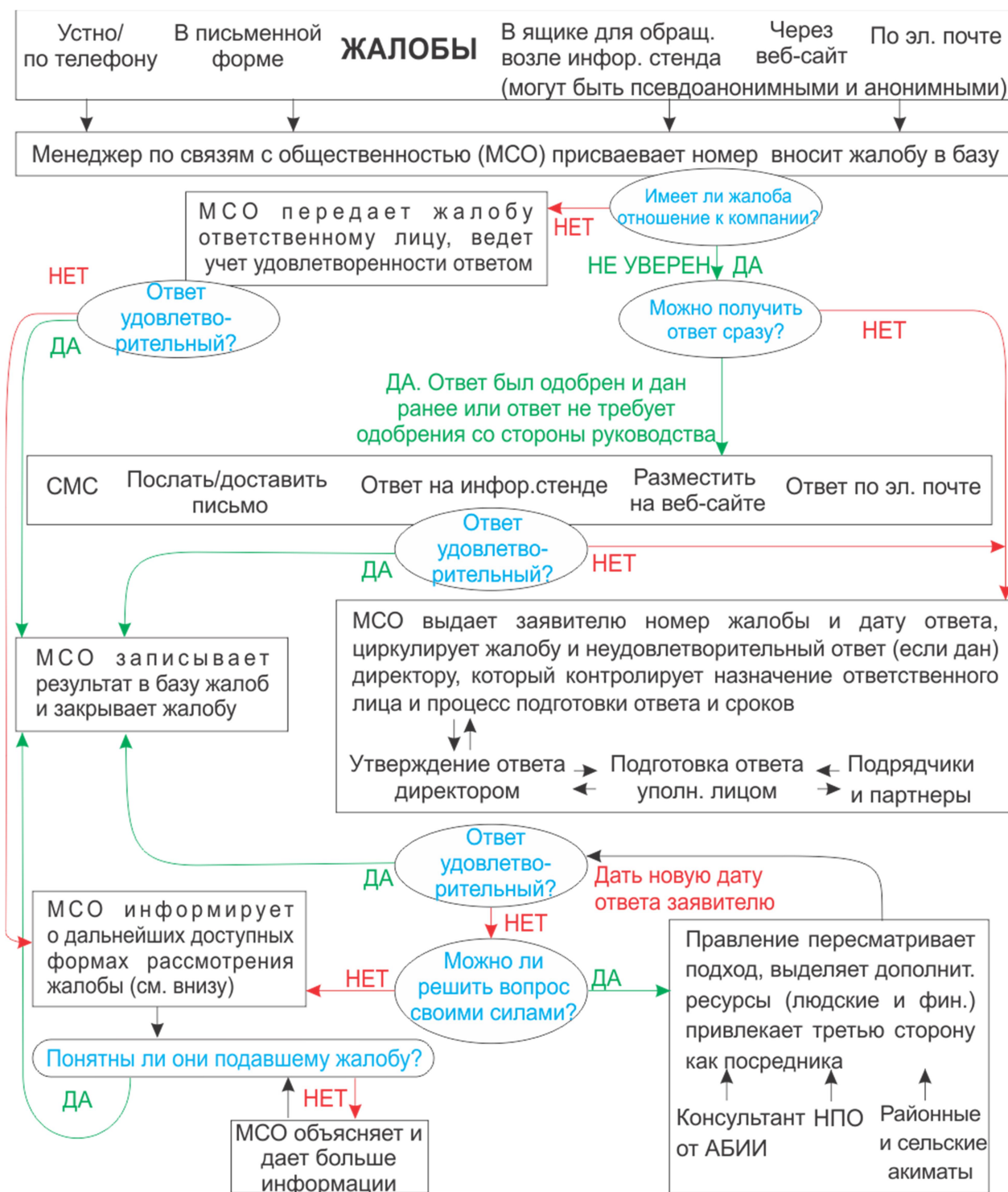


Рисунок 1 Механизм регистрации и рассмотрения жалоб

Дальнейшие процедуры обращения и жалоб:

1. Написать официальное письмо в акимат с запросом даты ответа
2. Написать официальную жалобу в прокуратуру с запросом даты ответа
3. Обратиться в Орхусский Центр г.Алматы (ул.Айманов, 202) или в Комитет по вопросам соблюдения Орхусской Конвенции по тел. +7(7232)77-57-93 или отправить письмо на электронную почту aarhus@inbox.ru

ФОРМА ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ		
<p>Мое имя _____</p> <p>Моя фамилия _____</p> <p><input type="checkbox"/> Я прошу оставить мою жалобу анонимной <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Я прошу не раскрывать мои идентификационные данные без моего согласия</p>	<p>Пожалуйста, укажите, как с вами можно связаться</p> <p><input type="checkbox"/> По почте: Пожалуйста, укажите ваш адрес: _____</p> <p><input type="checkbox"/> По телефону: _____</p> <p><input type="checkbox"/> По электронной почте: _____</p>	
<p>Предпочитаемый язык общения</p>	<p><input type="checkbox"/> Русский; <input type="checkbox"/> Казахский</p>	
Описание инцидента и жалобы:		
<p>Что случилось? Где это случилось? С кем это произошло? Каков результат проблемы?</p> <p style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> Единичный инцидент/жалоба (дата _____)  <input type="checkbox"/> Случалось больше одного раза (Сколько раз? _____)  <input type="checkbox"/> Продолжается (в настоящее время испытываю проблему)                 </p>		
<p>Как бы вы хотели решить эту проблему?</p>		
Дальнейшие процедуры обращения и жалоб, если вы недовольны жалобой		
<p>1. Написать официальное письмо в акимат с запросом даты ответа</p> <p>2. Написать официальную жалобу в прокуратуру с запросом даты ответа</p> <p>3. Обратиться в Орхусский Центр г.Алматы (ул.Айманов, 202) или в Комитет по вопросам соблюдения Орхусской Конвенции по тел. +7(7232)77-57-93 или отправить письмо на электронную почту aarhus@inbox.ru</p>		
Для внутреннего пользования		
Регистрационный номер:	Дата регистрации:	Срок ответа:
<p>Полученный ответ:</p>		
<p><input type="checkbox"/> Срок исполнения, выданный обратившемуся лицу</p>	<p><input type="checkbox"/> Ответ получен</p>	<p>Удовлетворено ли обратившееся лицо?  <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет</p>

Подпись:

Дата:

Пожалуйста, верните заполненную форму Менеджеру по связям с общественностью (МСО) Наурызбеку Жумагазину, тел: +7 747 271 14 69, e-mail: nk.zhumagazin@gmail.com, по адресу: Казахстан, Жамбылская область, Сарысуский район, город Жанатас, микрорайон 1, здание 18/4, офис 11 или в Головной офис: бизнес центр Эволушн, 8 этаж, офис 70, бульвар Бухар Жырау 26/1, г.Алматы, Казахстан.