

ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

НОМЕР ПРОЕКТА: 80.5506.02

ЕБРР: **FC741/IPPF-2015-08-05F**

**КАЗАХСТАН:
КАЗАХСТАН - ПРОЕКТ ВОДОСНАБЖЕНИЯ – ТЕХНИКО-
ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ**



ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

29-11-2016

КАЗВОДХОЗ

Заместитель генерального директора Болат Малимов
bmalimov@mail.ru, +7 (7172) 37-48-49

Свецо Данмарк А/С
Свецо Гидропроект а.с.

Содержание

СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИТУРЫ	3
1 Введение	4
1.1 Описание предлагаемого проекта	4
1.2 Цели и обязанности плана взаимодействия с заинтересованными сторонами	5
2 Нормативные требования	6
3 Прочие условия	6
4 Предыдущая деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами	6
5 Определение заинтересованных сторон и методов коммуникации	7
6 Предоставление данных во время строительной стадии	8
7 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами	13
7.1 Процедура общественных слушаний на этапе строительства	13
7.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе эксплуатации	15
8 Механизм общественного рассмотрения жалоб	16
8.1 Механизм рассмотрения общественных жалоб на стадии строительства	16
8.2 Механизм рассмотрения общественных жалоб во время эксплуатационного периода	20
9 Информация для связи	20
Список таблиц и рисунков	
Таблица 1: Информация о проекте	8
Таблица 2: Средства информирования	12
Рисунок 1: Механизм рассмотрения жалоб	
Рисунок 2: Форма жалобы	

СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИТУРЫ

ЕК	Европейская Комиссия
ЕБРР	Европейский Банк Реконструкции и Развития
Э&С	Экологическая и социальная
ПДЭИСС	План действий в экологической и социальной сфере
ОВОСиН	Оценка воздействия на окружающую среду и население
ЕС	Европейский Союз
Тенге	Казахстанская валюта
НПО	Неправительственная организация/Общественная организация
ПИП	Приоритетная инвестиционная программа
СИЗ	Средства индивидуальной защиты
ТРП	(ЕБРР) Требования к реализации проектов
КК	Контроль качества
СПК	Сельскохозяйственный потребительский кооператив
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ТЗ	Техническое задание

1 Введение

1.1 Описание предлагаемого проекта

Правительство Республики Казахстан, в лице Республиканского Государственного Предприятия „Казводхоз“ (Предприятие), приступило к предварительному проектированию восстановления инфраструктуры водоснабжения в Актыубинской, Жамбылской и Южно-Казахстанской областях. Реконструкция, главным образом, будет заключаться в замене устаревших водных каналов и повышении эффективности водоснабжения путем снижения количества утечек, а также строительства новых оросительных каналов в районах, где такая инфраструктура не существует. Техничко-экономическое обоснование определило Приоритетную Инвестиционную Программу (ПИП) для инвестиций в инфраструктуру. Также был проведен экологический и социальный анализ с целью оценки выгод, рисков и воздействий, связанных с ТЭО Казахстанского проекта по водоснабжению.

Этот План взаимодействия с заинтересованными сторонами относится к строительной деятельности, в контексте ПИП, а также к последующей эксплуатации.

ПИП включает в себя:

Актыубинская область - суб-проекты:

- Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Актыубинском районе: Благодарный, Курайлинский и Саздинский округа
- Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Каргалинском районе: Калдаяковский, Желтауский округа
- Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Мартукском районе: Каратагайский и Танабергенский округа
- Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Бестамакском округе Алгинского района
- Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Хромтайском районе: Абайский и Табантальский округа
- Развитие инфраструктуры зеленой зоны в г.Актобе
- Капитальный ремонт Лиманной оросительной системы в Уильском районе: Тамдыколь и Киил-Тассай

Южно-Казахстанская область - суб-проекты:

- Строительство водовода и насосной станции в Шардаринском районе
- Реконструкция межхозяйственных каналов в Ордабасинском районе

- Реконструкция подпитывающего канала с устройством насосной станции и коллекторно- дренажной сети в Отырарском районе

Жамбылская область - суб-проекты:

- Реконструкция оросительной системы Жамбылского района
- Реконструкция оросительной системы Байзакского района
- Реконструкция оросительной системы Кордайского района
- Реконструкция оросительной системы Меркенского района
- Реконструкция оросительной системы Жуалынского района

1.2 Цели и обязанности плана взаимодействия с заинтересованными сторонами

Цели Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами следующие:

- i) определить физических лиц или сообщества, на которых проект может иметь негативное влияние, а также тех, которые могут получить выгоду от реализации проекта;
- ii) обеспечить надлежащее информирование и консультирование всех сторон о потенциальном влиянии на них;
- iii) поддерживать конструктивные отношения с заинтересованными сторонами на длительной основе во время строительства и последующей эксплуатации.

РГП „Казводхоз“ несет общую ответственность за использование инвестиций, включенных в ПИП, а также за последующую эксплуатацию и управление. Исходя из этого, Казводхоз отвечает за взаимодействие с заинтересованными сторонами и коммуникацию на этапе строительства и последующей эксплуатации.

Как было рекомендовано в Отчете о воздействии на окружающую среду и население, Казводхоз будет укреплять отношения с потребителями и вести коммуникацию через Отдел маркетинга и водопользования, а также отделы управления водопользованием в филиалах, которые отвечают за связи с потребителями. Они будут отвечать за взаимодействие с заинтересованными сторонами и коммуникационную деятельность во время эксплуатационного периода.

2 Нормативные требования

Процедуры консультаций с общественностью, предоставление информации и рассмотрение жалоб в контексте проекта регулируются действующим законодательством Республики Казахстан и Орхусской конвенцией „О доступе к информации, участию общественности в принятии решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды“, ратифицированной Республикой Казахстан в 2001 году.

Закон РК "Об утверждении Правил проведения общественных слушаний» был принят 7 мая 2007 года (рег. № 135), с поправкой в 2016 году «Об утверждении Правил проведения общественных слушаний» от 21 июня 2016 года (№ 260). Настоящий Закон регулирует порядок применения права каждого гражданина, а также не гражданина и юридических лиц, обращаться с жалобами в органы государственной власти и другие организации.

Согласно Закону, граждане имеют право на получение информации о деятельности органов местного самоуправления. Граждане могут направлять свои вопросы и требования в устной или в письменной форме, в том числе по электронной почте. Органы власти должны отвечать на письменные вопросы и требования в течение 15 дней, и дополнительных 15 дней в особых случаях, когда необходимо экспертное мнение, детальное исследование и/или сбор дополнительных материалов.

Для текущего проекта Казводхоз обязан разместить отчет по экологической и социальной информации в свободный доступ, а также проводить общественные слушания.

3 Прочие условия

Требования ЕБРР о предоставлении информации и взаимодействии с заинтересованными сторонами должны быть исполнены. В соответствии с этим составлен План взаимодействия с заинтересованными сторонами.

4 Предыдущая деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Обратная связь с потребителями Казводхоза осуществляется отделами водопотребления филиалов Предприятия и производственными отделами, которые отвечают за отношения с потребителями. Контакт с клиентом происходит, в частности, через операторов, которые отвечают за сбор платежей от индивидуальных фермеров.

Потребители подают в районный совет заявки на подключение к водоснабжению. После согласования поставки, между потребителем и Казводхозом подписывается письменное соглашение.

В дополнение к ведению переговоров по заявке на подключение к водопотреблению, ответы на другие запросы и жалобы, Казводхоз предоставляет информацию о планируемых перебоях водоснабжения, аварийных ремонтах и повышении тарифов. Информация, в основном, предоставляется через местные исполнительные органы, производственные отделения филиалов и СПК, которые информируют непосредственно фермеров.

В соответствии с Законом Республики Казахстан „О естественных монополиях и регулируемых рынках» от 5.5.2015, РГП „Казводхоз“ проводит ежегодные общественные слушания, предоставляя информацию о своей деятельности и регулируемых услугах потребителям и другим заинтересованным сторонам. Отчет об Общественных слушаниях готовится ежегодно, до 1-го мая. Объявление публикуется в средствах массовой информации за две недели до начала слушаний с указанием точного времени и места. Результаты публикуются на веб-сайте Комитета по регулированию естественных монополий Казахстана и РГП „Казводхоз“. На слушания приглашаются потребители и все заинтересованные лица.

В годовой отчетности обсуждаются результаты исполнения тарифных смет, экологические и социальные вопросы, а также предоставляются ответы на вопросы потребителей и заинтересованных сторон.

В соответствии с законодательством, изменения тарифов публикуются в средствах массовой информации.

РГП „Казводхоз“ возложил ответственность за связи с общественностью на Отдел общего обслуживания.

5 Определение заинтересованных сторон и методов коммуникации

Нынешние и потенциальные клиенты, в том числе фермеры, ассоциации водопользователей и коммерческие предприятия, являются основными заинтересованными сторонами Казводхоза. Другие внешние заинтересованные стороны: подрядчики, государственные правительственные учреждения, предприятия, общественные организации и средства массовой информации.

Кроме них сотрудники Казводхоза должны получать информацию во время реализации проекта.

В период строительства и при последующей эксплуатации будут использованы различные методы коммуникации. Среди них: встречи с населением, работа операторов, SMS и средства массовой информации (местное радио и телевидение). Также могут быть использованы другие каналы связи. Особые усилия будут предприняты для донесения информации до самых бедных фермеров, а также для обеспечения равного доступа к информации мужчинам и женщинам.

Информация о проекте будет размещена на веб-сайте Предприятия, в местных газетах и в радиовещании. Будут распространяться регулярные информационные бюллетени, сообщения в социальных сетях, информация будет представлена на встречах с местными общинами и фермерами, а также, при посещении фермерами местного офиса филиала для оплаты счетов за воду.

В следующих главах о предоставлении информации, процедуре взаимодействия с заинтересованными сторонами, а также механизмах общественного рассмотрения жалоб содержится более подробная информация об используемых методах коммуникации.

6 Предоставление данных во время строительной стадии

До начала этапа строительства, Казводхоз будет предоставлять информацию потребителям и другим заинтересованным сторонам. Основное содержание этой информации, приведено в Таблице 1 ниже.

Информация будет предоставлена всем, кого каким-либо образом коснутся строительные работы, учитывая дополнительное покрытие водоснабжения и/или корректировки тарифов в Актыбинской, Южно-Казахстанской и Жамбылской областях.

Эта информация будет распространяться посредством пресс-релизов и брошюр с освещением тем, описанных в приведенной ниже таблице. Информация о проекте, графики и порядок рассмотрения комментариев общественности также будут опубликованы в местных газетах на казахском и русском языках. Кроме того, информация будет предоставляться по требованию.

Таблица 1: Информация о проекте

Заголовки	Содержание
Главная организация	РГП „Казводхоз“ является организацией ответственной за проектирование, строительство, эксплуатацию и управление ирригационными сооружениями. Отвечает за взаимодействие с заинтересованными сторонами и

	коммуникацию во время строительства и дальнейшей эксплуатации.
Основные компоненты проекта	<p>ПИП предусматривает следующие усовершенствования инфраструктуры ирригационных услуг:</p> <p>Актюбинская область:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Актюбинском районе: Благодарный, Курайлинский и Саздинский округа • Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Каргалинском районе: Калдаяковский, Желтауский округа • Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Мартукском районе: Каратагайский и Танабергенский округа • Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Бестамакском округе Алгинского района • Реконструкция объектов поливочного водоснабжения в Хромтайском районе: Абайский и Табантальский округа • Развитие инфраструктуры зеленой зоны в г.Актобе • Капитальный ремонт Лиманной оросительной системы в Уильском районе: Тамдыколь и Киил-Тассай <p>Южно-Казахстанская область:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Строительство водовода и насосной станции в Шардаринском районе • Реконструкция межхозяйственных каналов в Ордабасинском районе • Реконструкция подпитывающего канала с устройством насосной станции и коллекторно- дренажной сети в Отырарском районе <p>Жамбылская область:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Реконструкция оросительной системы Жамбылского района • Реконструкция оросительной системы Байзакского района

	<ul style="list-style-type: none"> • Реконструкция оросительной системы Кордайского района • Реконструкция оросительной системы Меркенского района • Реконструкция оросительной системы Жуалынского района
Период реализации проекта	2017 – 2019
Преимущества для сельских районов	<p>ПИП включает суб-проекты в районах Актюбинской, Южно-Казахстанской и Жамбылской областей.</p> <p>Получателями выгоды от проекта являются местные фермеры, СПК, коммунальные предприятия и юридические лица в целевых районах</p>
Возможности и преимущества	<p>Основными преимуществами являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Улучшение службы доставки воды и ее доступность • Улучшение урожайности сельскохозяйственных культур • Увеличение доходов домашних хозяйств и сокращение бедности в сельских районах • Повышение продовольственной безопасности • Увеличение возможностей занятости/трудоустройства в сельскохозяйственном секторе
Последствия проектной деятельности на этапе строительства и оповещение о предпринимаемых действиях	<p>Временное прерывание услуг ирригационного водоснабжения и ограниченный доступ к строительным участкам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Объявления о временных перебоях поставок поливной воды • Объявления о временном ограничении проезда и перегона скота по некоторым дорогам
Неблагоприятные последствия	<p>Для строительства трубопровода необходимо приобретение (отвод) земельных участков в Жамбылском массиве и в Шардаринском районе. Расположение пока не детализировано и работы по землеотводу в настоящее время не известны. Этот вопрос далее рассматривается</p>

	<p>LALRF, разработанной для этого проекта.</p> <p>Экономическое перемещение предусмотрены в следующих суб-проектах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Потенциальное экономическое перемещение около 9 ферм в Шардаринском районе, поскольку предвидится смена назначения земель из пастбищных в сельскохозяйственные. • Один фермер в конце канала Отемис выразил нежелание перенести производство и потенциально может быть экономически перемещенным в связи с изменением назначения арендуемых им земель.
Объявление о намечаемых общественных слушаниях, по предоставлению документа окончательного проекта суб-проектов	<p>Описание процесса общественных слушаний в рамках проекта, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Место и время проведения общественных слушаний (будут определены позже) • Сроки: 2 недели для предоставления общественностью замечаний, жалоб и предложений • Сроки: 1 месяц для властей на рассмотрение жалоб и предложений.
Рассмотрение и утверждение проекта	<p>Описание процесса окончательного рассмотрения другими внешними органами и утверждения проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сроки: 3 недели для рассмотрения
Общая процедура рассмотрения жалоб в ходе строительства	<p>Описание процедуры рассмотрения жалоб:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Контакты для обратной связи: <p>РГП “Казводхоз” Департамент общего обслуживания ул. Амангельды Иманова 50, Астана</p>
Специфическая информация	<p>Будет предоставляться и распространяться через местные исполнительные органы, производственных филиалов и СПК.</p>

Таблица 2: Средства информирования

Ответственные лица	Средства информирования	Целевая аудитория
РГП “Казводхоз”	<ul style="list-style-type: none"> • Брошюра с содержимым, согласно Таблице 1. • Объявление в местных газетах, на казахском и русском языках, с тем же общим содержанием, что и в брошюре 	Внутренние и внешние заинтересованные стороны и широкая общественность
Филиалы Казводхоза через районные советы, производственные отделы филиалов и СПК	<ul style="list-style-type: none"> • Распространение брошюры • Информирование во время встреч и визитов в домохозяйства • Ответ на местные запросы 	Фермеры, женщины и мужчины, в целевых районах/общины, СПК, провайдеры коммунальных услуг и юридические лица
Филиалы Казводхоза через районные советы, производственные отделы филиалов и СПК	<p>Уведомление местных общин/фермеров в начале строительных работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Напоминание об ограничении доступности к областям проведения работ и сроки проведения работ • Контактный телефон Казводхоза, на случай чрезвычайных ситуаций или жалоб, должен быть размещен в близости к участку работ 	Местные общины / фермеры, СПК, службы коммунальных услуг и юридические лица
РГП “Казводхоз”	<ul style="list-style-type: none"> • Контакт, предоставляющий общую информацию о ходе реализации проекта, а также по требованию распространителя информации, как описано в утвержденных отчетах и протоколах заседаний 	Все заинтересованные стороны

	<ul style="list-style-type: none"> • Во время строительства: ответственное лицо за структурированные ответы на жалобы (детально в разделе о процедурах рассмотрения жалоб) 	
--	---	--

7 Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами

7.1 Процедура общественных слушаний на этапе строительства

Предполагается, что в каждом районе проекта будет проходить одно открытое заседание. Заседания будут проходить на казахском и русском языках соответственно.

Конкретные даты и места проведения общественных слушаний по суб-проектам, будут установлены после предоставления окончательного плана суб-проектов. Слушания будут организованы с целью предоставления местным фермерам, комитетам водопользователей и другим заинтересованным группам возможности обсудить суб-проекты и обеспечить обратную связь на стадии проектирования, когда пожелания еще могут быть учтены и внесены в проект. На этих слушаниях, все типы вопросов и предложений, относящихся к проекту могут быть подняты, в том числе вопросы тарифов.

Соответствующая информация будет собрана в раздаточные материалы, которые будут распространяться через районные советы, производственные отделения филиалов, а также комитеты водопользователей или будут доступны по требованию.

Казводхоз имеет один месяц, после истечения установленного срока, для публичных предложений и замечаний, чтобы оценить и уточнить релевантность всех материалов полученных в процессе слушаний. Все обоснованные замечания и предложения будут рассмотрены и включены в окончательный проект суб-проектов перед началом строительных работ. После слушания, будет опубликован сводный отчет о всех релевантных вопросах, в том числе мотивация их включения или не включения в окончательный проект.

Деятельность, технические характеристики, средства связи и результаты слушания приведены в Таблице 3 ниже.

Таблица 3: Процесс общественных слушаний и их результаты

Необходимые шаги	Характеристики	Средства связи и результаты
Объявление общественных слушаний	<ul style="list-style-type: none"> Место, дата и время анонсируются в местных газетах и на досках объявлений в офисах районных советов и производственных отделах филиалов в каждом проектом районе по крайней мере, за одну неделю до начала заседаний Информация предоставляется в СПК и общины 	<ul style="list-style-type: none"> Объявление в местных газетах на казахском и русском языках СПК и сообщества предоставляют информацию местным хозяйствам и фермам
Проведение встреч с общественностью и поощрение письменных предложений и замечаний к проектам	<ul style="list-style-type: none"> Встречи и обсуждения организованы Крайний срок для представления письменных замечаний и предложений (через 2 недели после слушания) 	<ul style="list-style-type: none"> Выводы из открытых заседаний будут согласованы и записаны в конце заседаний
Подготовка и предоставление ответов на замечания и предложения, полученные в ходе слушания	<ul style="list-style-type: none"> Казводхоз готовит краткий отчет Последний срок подачи отчетности (1 месяц после слушания) 	<ul style="list-style-type: none"> С заключительным отчетом можно ознакомиться в офисах райсовета, производственных отделениях филиалов, СПК, а также на веб-сайте Казводхоза

Предварительное предложение проекта реализации суб-проектов, включая замечания, полученные на общественных слушаниях, будут представлены Казводхозом в соответствующие органы и профсоюз Предприятия для их окончательного рассмотрения. В частности:

- Комитет охраны окружающей среды (Министерство энергетики)
- Комитет по водным ресурсам (Министерство сельского хозяйства)

- КазАгро (Министерство сельского хозяйства)
- КазАгроИнновация (Министерство сельского хозяйства)
- Региональное отделение сельского развития в Актыбинской, Южно-Казахстанской и Жамбылской областях
- Региональный департамент сельского хозяйства в Актыбинской, Южно-Казахстанской и Жамбылской областях
- Райсоветы
- Ассоциация фермеров
- Подрядчики и их рабочие
- Менеджмент Казводхоза
- Работники Казводхоза
- Профсоюз Казводхоза в Актыбинской, Южно-Казахстанской и Жамбылской области
- Департамент по вопросам управления водопользованием в Актыбинском, Южно-Казахстанском и Жамбылском филиалах

Трехнедельный период рецензирования с последующим обсуждением изменений будет служить в качестве базы для окончательного утверждения проекта и будет подтвержден подписанием Меморандума взаимосогласия.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами во время строительства описано в Главе 6.

7.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе эксплуатации

Взаимодействие с заинтересованными сторонами на среднесрочную и долгосрочную перспективу и план коммуникации будут основываться исходя из мероприятий, проводимых Казводхозом. Дополнительные темы и средства связи могут быть установлены при дальнейшем взаимодействии между Казводхозом и его нынешними и потенциальными клиентами. Первым шагом будет, однако, организация тренинга о связях и коммуникации с клиентами для персонала Департамента по вопросам водопользования.

Казводхоз обеспечит равный доступ мужчин и женщин (и бедных домохозяйств) к общественным слушаниям и другим встречам заинтересованных сторон, инициированных Предприятием.

Сотрудники женского пола будут обращаться к женщинам-фермерам с целью обеспечения полного понимания их прав, в соответствии с Планом привлечения заинтересованных сторон, и будут объяснять процесс участия в общественных слушаниях и других встречах.

Соответствующая информация будет распространена среди женщин через местные НПО, СПК, женские фермерские кооперативы, кредитные и другие группы, с высоким участием женщин.

Встречи будут происходить с учетом гендерных аспектов и будут, в частности:

- в определенном месте,
- вовремя,
- с длительностью,
- на языке,
- с содержанием,
- с методологией,

которые отвечают конкретным потребностям и приоритетам женщин. Для достижения этого, компания проведет тренинг персонала по гендерной проблематике, координаторы по гендерным вопросам будут назначены в штаб-квартире Предприятия и среди сотрудников на местах, а также сотрудники женского пола будут принимать участие в общественных слушаниях и процедурах рассмотрения жалоб.

Компания будет собирать данные с учетом полового признака, по следующему плану:

- Ежегодное количество общественных слушаний и информация: по местоположению, области, району, теме встречи; по половому признаку и занимаемой должности сотрудников Казводхоза.
- Список участников каждого слушания (пол, тема, район/объект)
- Количество НПО, СПК, кооперативы, женские группы проконсультированные о правах фермеров и другой информации, полученной от компании Казводхоз и предоставляемой клиентам/ водопользователям/фермерам.

8 Механизм общественного рассмотрения жалоб

8.1 Механизм рассмотрения общественных жалоб на стадии строительства

Для целей данного проекта Казводхоз создаст специальный механизм рассмотрения жалоб на какие-либо проблемы. Жалобы должны быть обработаны на систематической основе. Информация о механизме рассмотрения жалоб будет

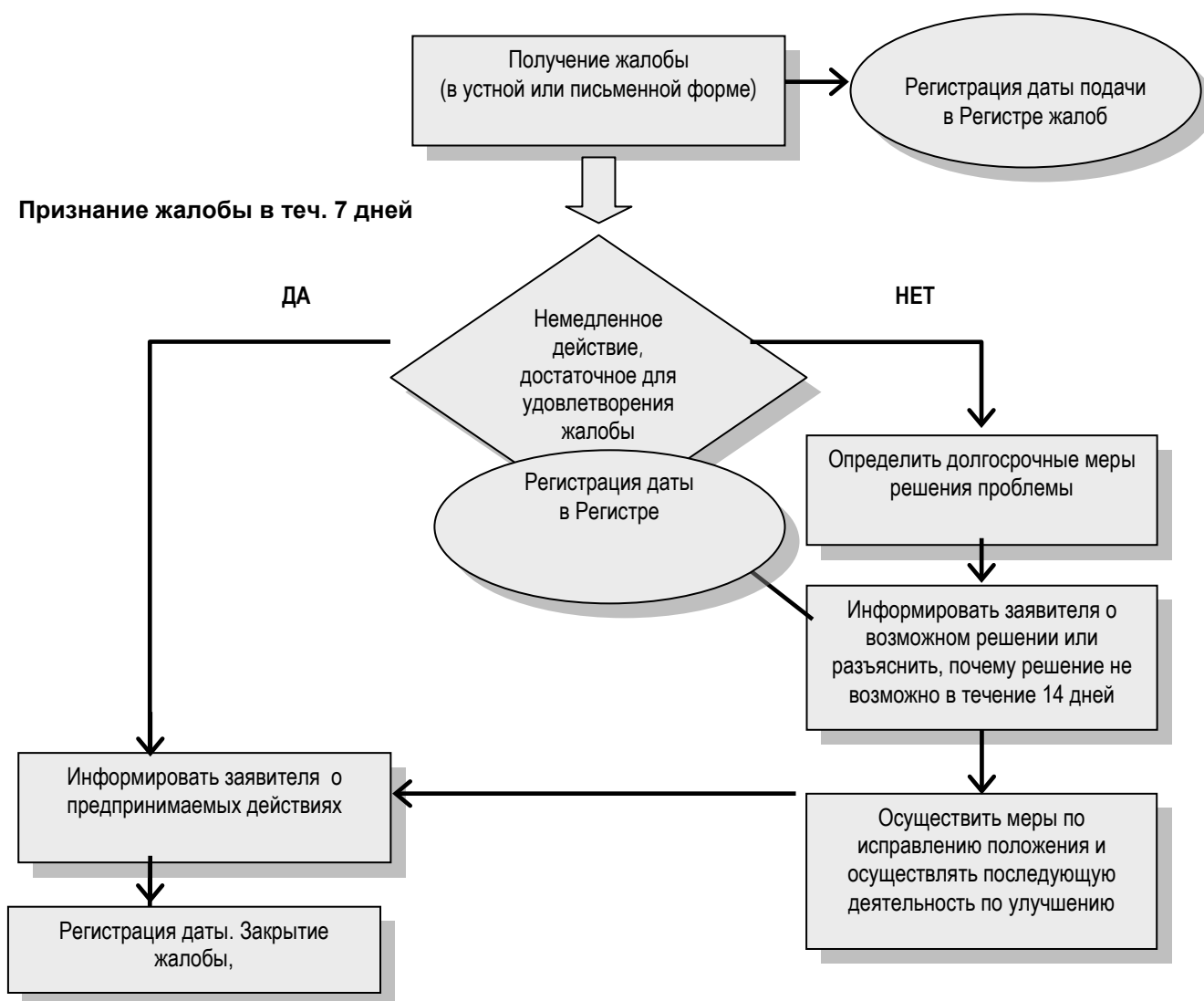
распространяться вместе с другой информацией проекта (детально в Главе6, выше).

На этапе строительства, вся коммуникация по вопросам недовольства со стороны общественности будет происходить через Департамент общего обслуживания РГП Казводхоз. Любые проблемы и претензии, возникающие в период строительства, а также проблемы с или жалобы на поставку оросительной воды будут обрабатываться той же командой. Отдел будет вести коммуникацию на казахском и русском языках. Механизм рассмотрения жалоб должен быть доступен для всех заинтересованных сторон, в том числе пострадавших от проектной деятельности лиц и работников, будь трудоустроенных в РГП или работающих подрядчиками.

Механизм рассмотрения жалоб описан на рисунке ниже. Все жалобы будут регистрироваться, с указанием статуса расследования проблемы и степени ее решения, соответственно. Временные рамки для подготовки ответа жалобщикам, как показано на Рисунке 1, будут критерием оценки успешности реализации механизма рассмотрения жалоб.

Рисунок 1: Механизм рассмотрения жалоб

Блок-схема механизма обработки жалоб



Для каждой жалобы, регистрационный лист должен быть заполнен либо заявителем, когда заявитель появляется лично в филиале, или сотрудником, принимающим жалобы по телефону, электронной почте, по почте или через веб-сайт. Казводхоз рассмотрит форму заявления о жалобе (ниже) до начала проекта.

Жалоба

Если вы хотите подать анонимную жалобу, пожалуйста, не предоставляйте свою контактную информацию. Отправка анонимной жалобы означает, что вы не получите ответа.

Номер:	
Полное имя	
Контактная информация Пожалуйста, выберите форму обратной связи (почта, телефон, электронная почта).	<input type="checkbox"/> По почте: Пожалуйста, укажите почтовый адрес: _____ _____ _____
	<input type="checkbox"/> По телефону: _____
	<input type="checkbox"/> E-mail: _____
Предпочитаемый язык	<input type="checkbox"/> Казахский <input type="checkbox"/> Русский
Описание происшествия или жалобы: Что случилось? Где? С кем это случилось? Что является последствием проблемы?	
Дата происшествия/жалобы	
	<input type="checkbox"/> Разовый инцидент / жалоба (дата _____) <input type="checkbox"/> Повторный (сколько раз? _____) <input type="checkbox"/> Текущий (проблема есть в настоящее время)
Как вы видите решение этой проблемы?	

Подпись: _____

Дата: _____

Пожалуйста, передайте эту форму:

РГП «Казводхоз»
 Департамент общего обслуживания
 ул. Амангельды Иманова 50,
 Астана
 Телефон: +7 71 72 37 48 50

8.2 Механизм рассмотрения общественных жалоб во время эксплуатационного периода

9 Информация для связи

Казводхоз несет ответственность за взаимодействие с заинтересованными лицами как во время строительной фазы, так и при дальнейшей эксплуатации.

Соответствующее контактное лицо - следующее:

РГП «Казводхоз»

Департамент общего обслуживания

ул. Амангельды Иманова 50,

Астана

Телефон: +7 71 72 37 48 50

Эл. почта: kense@qazsu.kz