



## **План взаимодействия с Заинтересованными Сторонами**

Международный аэропорт Алматы, Казахстан - Новый  
международный терминал

Август 2021

**ALA** Almaty  
International  
Airport

**TAV**  
Airports



a member of  
**Groupe ADP**





<b>1.</b>	<b><u>Введение</u></b> .....	<b>1</b>
	1.1 <u>Общие</u> .....	1
	1.2 <u>Требования и цель плана взаимодействия с заинтересованными сторонами</u> .....	1
<b>2.</b>	<b><u>Описание проекта</u></b> .....	<b>2</b>
	2.1 <u>Проект АЗФ - Международный аэропорт Алматы</u> .....	2
	2.2 <u>График проекта</u> .....	4
<b>3.</b>	<b><u>Выявление и анализ заинтересованных сторон</u></b> .....	<b>5</b>
	3.1 <u>Определение заинтересованных сторон</u> .....	5
<b>4.</b>	<b><u>Взаимодействие с заинтересованными сторонами в прошлом</u></b> .....	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b><u>Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами</u></b> .....	<b>7</b>
	5.1 <u>Цель и задачи программы взаимодействия с заинтересованными сторонами</u> .....	7
	5.2 <u>Раскрытие информации</u> .....	7
	5.2.1 <u>Консультации</u> .....	7
	5.3 <u>Меньшинства и уязвимые группы</u> .....	9
	5.4 <u>Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами</u> .....	10
<b>6.</b>	<b><u>Механизм рассмотрения жалоб</u></b> .....	<b>14</b>
	6.1 <u>Цель</u> .....	14
	6.2 <u>Механизм рассмотрения жалоб</u> .....	14
<b>7.</b>	<b><u>Мониторинг и отчетность</u></b> .....	<b>16</b>
	7.1 <u>Мониторинг</u> .....	16
	7.2 <u>Отчетность</u> .....	16
<b>8.</b>	<b><u>Ресурсы и обязанности</u></b> .....	<b>17</b>



## Рисунки

[Рисунок 1: Текущий план участка](#)

[Рисунок 2: Вариант 1 Генеральный план](#)

[Рисунок 3: Вариант 1 Изображение в перспективе](#)

## Таблицы

[Таблица 1: Основные стороны, вовлеченные в проект](#)

[Таблица 2: Выявленные заинтересованные стороны](#)

[Таблица 2: Раскрытие информации, включая сведения о COVID-19](#)

[Таблица 4: Предлагаемые мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами и раскрытию информации](#)

[Таблица 5: Контактная информация](#)

## Приложения

- A. Правила и требования
- B. Форма жалобы
- C. Журнал жалоб

**Список сокращений**

МАА (AIA)	Международный аэропорт Алматы
ДВТ (ATM)	Движение воздушного транспорта
ТЗМ (CCTV)	Телевидение с замкнутым контуром
ЕБРР (EBRD)	Европейский банк реконструкции и развития
ОВОС (EIA)	Оценка воздействия на окружающую среду
УЭР (ERM)	Управление экологическими ресурсами
ПЭСД (ESAP)	План экологических и социальных действий
ОЭСЭ (ESDD)	Оценка экологической и социальной экспертизы
ОЭСВ (ESIA)	Оценка экологического и социального воздействия
ПК (GoK)	Правительство Казахстана
КРЖ (GRC)	Комитет по рассмотрению жалоб
ОВК (HVAC)	Отопление, вентиляция, кондиционирование
МФК (IFC)	Международная финансовая корпорация
СПЗП (LARF)	Схема приобретения земли и переселения
НТР (NTS)	Нетехническое резюме
ТП (PR)	Требования к производительности
СП (PS)	Стандарты производительности
ПВЗС (SEP)	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
СЗЗ (SPZ)	Санитарно-защитная зона
ТАВ (TAV)	ТАВ Аэропорт Холдингс

## 1. Вступление

### 1.1. Требования к плану взаимодействия с заинтересованными сторонами и его цель

Этот документ представляет собой План взаимодействия с заинтересованными сторонами (SEP), подготовленный в начале проекта строительства нового международного терминала в Международном аэропорту Алматы (ALA) (Проект) и обновленный в процессе оценки экологического и социального воздействия (ESIA) в связи с этим, к предполагаемому строительству и эксплуатации нового здания международного терминала.

В соответствии с Требованием к деятельности 10 ЕБРР в данном ПВЗС описывается, как будет осуществляться коммуникация с определенными заинтересованными сторонами на протяжении всей подготовки и реализации проекта, включая предусмотренные процедуры рассмотрения жалоб. Этот ПВЗС документирует, как будут проводиться консультации с различными группами в сообществе, с указанием того, какие меры будут приняты для устранения препятствий для участия.

В документе IFC «Взаимодействие с заинтересованными сторонами: Руководство по передовой практике для компаний, ведущих бизнес на развивающихся рынках» говорится, что «хороший ПВЗС должен:

- *Описывать нормативные требования, требования кредитора, компании и / или другие требования для консультаций и раскрытия информации;*
- *Выявление и определение приоритетных групп заинтересованных сторон;*
- *Предоставить стратегию и график обмена информацией и консультаций с каждой из этих групп;*
- *Описывать ресурсы и обязанности по внедрению мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами; а также*
- *Опишите, как мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут включены в систему управления компании ».*

Таким образом, данный ПВЗС подготовлен для выполнения вышеуказанных требований.

И ЕБРР, и МФК подготовили руководящие документы в отношении взаимодействия с заинтересованными сторонами во время пандемии Covid-19, более подробная информация представлена в Приложении А, и на протяжении всего ПВЗС учитывались соображения.

ПВЗС следует рассматривать как действующий документ, и он будет регулярно пересматриваться и обновляться по мере необходимости, чтобы отражать потребности проекта в дальнейшем взаимодействии с заинтересованными сторонами в течение жизненного цикла проекта, в том числе до основных этапов проекта, любых новых или измененных операций, модификаций в Разработке проекта или выявление новых заинтересованных сторон.

## 2. Предпосылки и описание проекта

### 2.1. Международный аэропорт Алматы

ALA - крупнейший международный аэропорт в Казахстане, расположенный в 12 км к северо-востоку от центра Алматы. Он граничит с открытой территорией и жилыми поселками. Аэропорт расположен к северу от поселка Гульдала и к северо-востоку от других районов города, включая Тбилисскую и Колхозный, которые находятся в более широком районе Алматы.

Аэропорт работает с 1947 года, когда он использовался в гражданских / военных целях. В настоящее время аэропорт состоит из двух параллельных взлетно-посадочных полос, перронов (включая рулежные дорожки и места стоянки самолетов), вертолетных площадок и связанных с

ними объектов и инфраструктуры. К ним относятся автостоянки, очистные сооружения, другие здания (например, складские помещения, машиностроение, авиадиспетчерская служба, ангары, пожарная часть и офисы) и складские помещения. Топливный склад аэропорта с соответствующими железнодорожными подъездными путями и наземными трубопроводами расположен в северной части аэропорта. Нынешнее здание терминала было построено в 2004 году после того, как пожар уничтожил предыдущее здание терминала в конце 1990-х годов.

Рисунок 1: Макет международного аэропорта Алматы



Источник: Программа выкупа земли и переселения Казахстан: Проект международного аэропорта Алматы

Проект предусматривает строительство нового здания международного терминала и реконструкцию существующего терминала для внутреннего использования в целях поддержки увеличения воздушного движения. Текущая пропускная способность терминала ограничивает потенциальный рост в ALA, и предполагается, что пассажиропоток достигнет его пропускной способности не менее 10 миллионов пассажиров в год. Соответственно, коррелированный международный трафик в час пик прогнозируется на уровне 1 600 операций воздушного движения (АТМ) и 1 200 АТМ для внутренних рейсов, и они используются для определения требований к размеру терминала. Указывается, что площадь, необходимая для международного терминала, составляет 53 800 м<sup>2</sup> и примерно 30 000 м<sup>2</sup> для терминала внутренних авиалиний. Площадь существующего терминала составляет 30 370 м<sup>2</sup>, поэтому возможна реконструкция этой доступной площади.

Был рассмотрен ряд вариантов развития, включая сохранение терминала в настоящем виде. Было сочтено, что предпочтительным вариантом было расширение существующего терминала на север над площадью нынешнего здания VIP-терминала с созданием виадука для обеспечения доступа к новому зданию по дороге (см. Рисунки 2 и 3 ниже). В этом варианте используется земля в пределах нынешних границ аэропорта, однако предполагается, что VIP-здание определено Правительством Казахстана как имеющее местное культурное наследие. Таким образом, в соответствии с Постановлением об использовании и охране историко-культурного наследия в соответствии с законами и нормативными актами Республики Казахстан от 1992 года его нельзя перемещать, изменять или сносить (в зависимости от структурного состояния) без одобрения местных органов регулирования и национальных регулирующих органов в области культурного наследия.



Рисунок 2: Вариант 1 Генеральный план



Источник: TAV construction

Рисунок 3: Вариант 1 перспективное изображение



Источник: TAV construction

Основные стороны, вовлеченные в проект, перечислены ниже.

Таблица 1: Основные стороны, вовлеченные в проект

Деятельность	Организация
Концессионер	TAV Airports Holding
Команда разработчиков / инженеров	ADP Ingenierie <a href="https://www.adp-i.com/en">https://www.adp-i.com/en</a> Astana Engineering Project
ЕРС Подрядчик	TAV Construction
Регулирующие органы	Акимат города Алматы и соответствующие департаменты Министерство культуры и спорта РК <a href="https://www.gov.kz/memleket/entities/mks">https://www.gov.kz/memleket/entities/mks</a> Комиссия аэропорта
Международные кредиторы	ЕБРР <a href="https://www.ebrd.com">https://www.ebrd.com</a> МФК <a href="https://www.ifc.org">https://www.ifc.org</a> ВАБР <a href="https://eabr.org/en/">https://eabr.org/en/</a> DEG <a href="https://www.deginvest.de/">https://www.deginvest.de/</a>
Консультанты	Независимый консультант кредитора в Рабочей группе Environmental Resources Management (ERM Ltd.) советники по наследию (могут быть назначены и другие советники) Mott MacDonald Limited (Воздействие на окружающую среду и социальную сферу) Консультант по оценке (ОВОСиСС) Waterman Infrastructure & Environment Limited (Консультант по комплексной экологической и социальной экспертизе (ESDD))

## 2.2. Сроки реализации проекта

Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами будет продолжаться на всех этапах реализации проекта, включая:

- Этап подготовки / проектирования: определение условий финансирования на 2020-2021 годы, заявки на планирование / разработку и разработка проектной документации, включая национальную оценку воздействия на окружающую среду (ОВОС) и международный процесс ОВОСиСС.
- Этап строительства: даты в настоящее время не подтверждены, однако период строительства, вероятно, составит 24 месяца и будет включать демонтажные и земляные работы, строительство нового здания терминала, включая установку инженерных коммуникаций, реконфигурацию существующего здания терминала.
- Эксплуатационная фаза: ввод в эксплуатацию зданий международного и внутреннего терминалов ожидается после завершения строительства, сроки будут уточнены.
- Этап вывода из эксплуатации: на момент написания не запланирована дата вывода из эксплуатации, терминал спроектирован с учетом будущего роста ALA.

На каждом этапе проекта будут реализованы конкретные меры, направленные на постоянное предоставление информации заинтересованным сторонам и получение от них обратной связи.

Процесс приема в эксплуатацию аэропорта завершился 29.04.2021. Проект расширения аэропорта в настоящее время находится на стадии подготовки и проектирования.

### 3. Выявление и анализ заинтересованных сторон

#### 2.3. Выявление заинтересованных сторон

В соответствии с требованиями ЕБРР и МФК в отношении взаимодействия с заинтересованными сторонами в рамках проекта были выявлены и задокументированы различные лица и группы, которые затронуты или могут быть (прямо или косвенно) затронуты Проектом (затрагиваемые стороны) или могут иметь интерес в проекте (другие заинтересованные стороны).

Это даст представление о тех, кто заинтересован в Проекте и / или обеспокоен им, и, следовательно, должен быть включен в процесс взаимодействия.

Выявленные группы заинтересованных сторон представлены в Таблице 2. Этот список заинтересованных сторон будет проверяться и может изменяться на каждом этапе реализации Проекта.

Таблица 2: Идентификация заинтересованных сторон

Группа заинтересованных сторон	Заинтересованные стороны	Заметки и контакты
<b>Основные заинтересованные стороны</b>		
Местные сообщества, подверженные воздействию шума	Участки в пределах СЗЗ и / или границ схемы шумоизоляции.	Нур-Шашкан (мкр. Алматы) Гульдала
Местные сообщества в зонах / территориях безопасности	Участки в границах ЗБН	Местный бизнес (промышленный, коммерческий и сельскохозяйственный), а также жилая недвижимость.
НПО с интересами к культурному наследию	Местные жители и активисты культурного наследия.	ИКОМОС Казахстан (Ассоциация сохранения памятников) <a href="http://www.icomos.org">www.icomos.org</a> Инициативные группы «Archcode Almaty» <a href="http://www.archcode.kz">www.archcode.kz</a> Защитим Алматы <a href="https://www.facebook.com/groups/101045316913046/">https://www.facebook.com/groups/101045316913046/</a> Защити Кок-Жайляу АЛМАТЫ - любимый город Алма-Ата мой дом
Местные сообщества на территориях, подпадающих под действием РДВЗП	Жители Гульдалы, фермеры Талгарского района, урожай которых привлекает птиц, дома в регулируемой СЗЗ, землепользователи в ЗБН, недвижимость, находящаяся под угрозой в пределах ЗАБ	Будет идентифицировано в процессе мониторинга

Уязвимые общественные группы

Пожилые люди, многодетные семьи, семьи с одним родителем, люди с ограниченными возможностями, семьи, потерявшие основной источник дохода, и другие группы с низким доходом, неквалифицированные рабочие, женщины и домашние хозяйства, возглавляемые женщинами, молодые люди, дети в возрасте 15 лет и младше, оралманы и уйгуры.

Общественное объединение «Добровольное общество инвалидов Турксибского района» (+7 (727) 236-76-00, +7 (727) 235-34-18)

**Группа заинтересованных сторон**

**Заинтересованные стороны**

**Заметки и контакты**

Сотрудники ALA

Сотрудники и их представители, профсоюзы и аварийные службы аэропортов.

Офисы аэропорта, офис профсоюзов и социальные объекты

Временные рабочие-строители

Строительные рабочие TAV Construction и рабочие субподрядчиков, выбранные в процессе тендера.

Офисы TAV Construction и строительный офис (на этапе строительства)

Консультанты и советники проекта

ADP Ingenierie  
Проект «Астана Инжиниринг» (проектная группа).  
Советник ERM по культурному наследию  
Mott MacDonald Limited  
АстанаИнгПроект, ООО  
Независимый советник кредиторов в рабочей группе  
Прочие консультанты

ADP Ingenierie <https://www.adp-i.com/en>  
Проект «Астана Инжиниринг»  
Environmental Resources Management (ERM)  
Консультанты по наследию

Поставщики, подрядчики и частный бизнес

Любые подрядчики / поставщики, выбранные в процессе тендера.

Коммерческие операторы ALA. Операторы аэропортов, водители такси, коммерческие арендаторы, Коммерческий отдел аэропорта

**Группа заинтересованных сторон**

**Заинтересованные стороны**

**Заметки и контакты**

Национальные, региональные и местные органы власти, Государственные органы и регулирующие органы Регулирующие органы

Правительство Республики Казахстан  
 Министерство индустрии и развития инфраструктуры РК <http://www.miid.gov.kz/en>  
 Министерство культуры и спорта РК <https://www.gov.kz/memleket/entities/mks>  
 Министерство РК защита <https://www.gov.kz/memleket/entities/mkod?lang=ru>  
 Министерство занятости и труда РК <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek?lang=ru>  
 Минздрав РК <https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm?lang=ru>  
 Комитет гражданской авиации при Министерстве индустрии и инфраструктурного развития РК. <https://www.gov.kz/memleket/entities/aviation?lang=ru>  
 АО «Авиационная администрация Казахстана» Комиссия аэропорта <http://www.caakz.com/ru/> Акимат Алматинской области <http://zhety-su.gov.kz/>  
 Акимат города Алматы <https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty?lang=ru>  
 Акимат Талгарского района <https://www.gov.kz/memleket/entities/zhety-sutalgar?lang=ru>  
 Акимат Илийского района <https://www.gov.kz/memleket/entities/zhety-suile?lang=ru>  
 Управление зеленой экономики города Алматы <https://www.gov.kz/memleket/entities/almatyeco?lang=ru>  
 Akimat of Almaty District Эпидемиологическая служба <https://www.gov.kz/memleket/entities/department-kkbtu-almaty?lang=ru> Департамент архитектуры и градостроительства Алматинской области <https://www.gov.kz/memleket/entities/almatyugask?lang=ru>  
<http://saulet.zhetisu.gov.kz/> Департамент туризма и иностранных дел  
 Г. Алматы <https://www.gov.kz/memleket/entities/almatytourism?lang=ru> Управление полиции Алматинской области <http://mvd.gov.kz/portal/page/portal/almo/MAIN> Акимат Турксибского района города Алматы <https://www.gov.kz/memleket/entities/almatyturksib?lang=kk>

Sanitary

**Группа заинтересованных сторон**

**Заинтересованные стороны**

**Заметки и контакты**

Международные кредиторы

МФК и ЕБРР

МФК [www.ifc.org](http://www.ifc.org)  
ЕБРР [www.ebrd.com](http://www.ebrd.com)

**Другие заинтересованные стороны**

Землепользователи (прочие)

Заказчики и посетители.

Веб-сайт аэропорта и доски объявлений [www.alaport.com](http://www.alaport.com)

Ряд НПО могут быть заинтересованы в обсуждении экологических аспектов проекта, включая, помимо прочего, Региональный центр экологии и охраны здоровья, «Зеленое спасение», Экологический фонд Казахстана и WWF в Казахстане..

Posadiderevo.kz <http://posadiderevo.kz>  
AirVision.kz <https://airvision.kz>  
Ассоциация экологических организаций Казахстана <https://aeok.kz>  
Чистый воздух Алматы <https://airkaz.org/almaty.php> EcoUnion Tabigat [https://ecounion.kz/?page\\_id=3278](https://ecounion.kz/?page_id=3278)  
Защити Кок-Жайляу  
Зеленое спасение <http://esgrs.org>

Неправительственные организации (НПО)

СМИ

Региональные и местные СМИ

КазТАГ <https://kaztag.kz/ru/>  
Zakon.kz <https://www.zakon.kz>  
Казинформ, <http://kazinform.kz>  
Nur.kz <http://nur.kz>  
Деловой Казахстан <https://dknews.kz>  
Время [www.time.kz](http://www.time.kz)

Местные учреждения

Местные больницы, местные школы и университеты.

Военный Клинический Госпиталь МО РК  
Поликлиника №28  
Школы No 44 и 32 городской клинической больницы  
Академия гражданской авиации

Если вы являетесь заинтересованной стороной, которая не указана в приведенной выше таблице и хотела бы получать информацию о проекте, пожалуйста, свяжитесь с представителями проекта по адресу, указанному в главе 6.

## **4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами в прошлом**

### **4.1. Участие в фазе подготовки схемы**

Применимые юридические требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, публичным консультациям и раскрытию информации изложены в Приложении А. Процесс изначально включал установление рабочих отношений с соответствующими министерствами, региональными, муниципальными и местными властями.

TAV был в консультациях с местными властями относительно предполагаемых путей развития, и в результате Акимат города Алматы создал рабочую группу, в которую вошли все соответствующие отделы акимата города Алматы. В эту рабочую группу вовлечены подрядчик EPC (TAV Construction) и местная проектная группа.

Варианты проекта расширения ALA были представлены на обсуждение акиму Алматы (13 января 2020 года) и Президенту Казахстана (12 мая 2020 года). Были проведены обширные консультации с организацией «Казреставрация» с разрешения Министерства культуры и спорта РК и международными консультантами из ERM Ltd. (США) по поводу предлагаемого переноса здания VIP-терминала и его культурного наследия. Разрешение на перемещение здания VIP-терминала было выдано 11 ноября 2020 года на основании полученных рекомендаций от национальных и международных экспертов и консультантов по культурному наследию.

### **4.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе национального процесса ОВОС**

Национальный процесс ОВОС по проекту уже завершен. Ожидается, что экспертиза и утверждение проекта будут завершены в конце августа 2021 года. Раскрытие информации и общественные консультации были организованы в соответствии с национальными нормативными требованиями для информирования широкой общественности, организаций гражданского общества и других заинтересованных сторон о планируемом развитии.

Первоначальное публичное раскрытие информации состоялось на открытом онлайн собрании 28 декабря 2020 года в 11:00 в Алматы. Объявление было размещено на казахском и русском языках в местной газете («В ваши руки») и на сайте Управления зеленой экономики города Алматы. (<https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-eco?lang=ru>) за месяц до мероприятия с указанием даты, времени, ссылки и пароля встречи, а также ссылок на раскрытые документы, и как отправлять комментарии.

Национальные общественные слушания (вид консультаций в Казахстане) были проведены 17 февраля 2021 года в 15:00 в Алматы в форме онлайн общественного собрания. Как и в случае первоначального раскрытия информации, реклама была размещена в местной газете и на веб-сайте Управления зеленой экономики города Алматы.

(<https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty-eco?lang=ru>) за месяц до собрания с указанием даты, времени, ссылки и пароля публичного собрания, а также ссылок на раскрытые документы, и как отправлять комментарии. Всего в общественных слушаниях приняли участие 122 человека, представители общественности и НПО Алматы.

Эти открытые встречи также использовались для выявления любых новых потенциальных заинтересованных сторон, выслушивания любых проблем, поднятых в отношении Схемы, и информирования международного процесса ОВОСиСС. Основные проблемы, поднятые сообществами и НПО, в основном были связаны с перемещением VIP-терминала и его культурным наследием. Обсуждались и другие сценарии, в частности интеграция или реконструкция существующего здания VIP-терминала в отличие от перемещения или даже полного сноса, соответствие национальным требованиям и отсутствие опыта в перемещении исторических зданий и необходимость нового местоположения аэропорта.

В дополнение к юридическим требованиям, TAV обеспечит соблюдение стандартов / требований международных кредиторов в отношении VIP-здания, которое является объектом культурного наследия (см. Более подробную информацию в Приложении А и в ПВЗС). В рамках проекта запланированы дополнительные консультации с заинтересованными сторонами по вопросам культурного наследия для решения проблем, связанных с перемещением VIP-терминала (Таблица 3). Результаты консультации по культурному наследию будут использованы для исследования ОВОСиСС, ПВЗС проекта и будут представлены широкой общественности. Другие проблемы включали компенсационные меры за деревья и зеленые изгороди, которые будут утеряны во время подготовки площадки и строительства, защиту птиц, а также неудобства от шума и вибрации во время строительства для сообществ, живущих в непосредственной близости от строительных площадок. Также были высказаны предложения по моделированию транспорта для нового терминала, чтобы решить вопрос транспортного сообщения с аэропортом, включая парковку, очереди и доступность общественного транспорта. В рамках проекта были учтены меры по смягчению воздействия на поднятые общественные опасения, и были разработаны методы управления во время строительства для уменьшения или предотвращения потенциальных вредных воздействий шума и вибрации при строительстве.

## **5. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами**

### **5.1. Цель и задачи программы взаимодействия с заинтересованными сторонами**

Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами обеспечивает раскрытие соответствующей информации заинтересованным сторонам, что позволяет получать отзывы о воздействиях Проекта и предлагаемых мерах по смягчению последствий. При необходимости в проектную документацию будут вноситься поправки, чтобы отразить результаты различных методов взаимодействия. Чтобы взаимодействие было эффективным, Проект должен обеспечить охват как можно большего числа заинтересованных сторон в ходе программы взаимодействия. Следует отметить, что из-за ограничений и средств контроля Covid-19 типичный метод взаимодействия может не подходить, особенно на ранних этапах проекта, поэтому в ПВЗС описаны краткосрочные и долгосрочные методы раскрытия информации. В зависимости от введенных в будущем ограничений на COVID-19 могут потребоваться корректировки ПВЗС.

### **5.2. Раскрытие информации**

Надежная и полная информация о проекте будет предоставляться заинтересованным сторонам проекта с учетом конкретных местных условий, культурных и языковых предпочтений местных сообществ.

Вся документация вместе с обновлениями проекта будет доступна для общественности на веб-сайте ALA.

(<https://alairport.com>) для чтения в Интернете и для загрузки. Он будет загружен и обработан TAV. Эта платформа также будет использоваться на этапе эксплуатации проекта, предоставляя



ключевую информацию, такую как обновленные планы действий по борьбе с шумом. Учитывая потенциальные ограничения на поездки и массовые собрания, заинтересованные стороны также смогут задать вопрос через онлайн-форму, которую можно отправить через веб-сайт ALA.

Учитывая, что местным жителям может быть сложно читать технические тексты, документы будут дополнены информационными брошюрами на русском / казахском языке. Другие визуальные средства также будут использоваться для распространения информации о Проекте (плакаты, информационные щиты и т.д.).

Чтобы эффективно передавать соответствующую информацию различным группам заинтересованных сторон, следующие документы будут раскрыты в рамках процессов раскрытия национальной ОВОС и международной ОВОС/СС:

- Национальный отчет по ОВОС вместе с соответствующими вспомогательными исследованиями (на русском языке);
- Нетехническое резюме (Том I отчета ОВОС/СС) (английский, русский и казахский языки);
- Отчет ОВОС/СС, включая технические приложения (на английском и русском языках);
- План экологического и социального управления (английский и русский);
- План экологических и социальных действий (ESAP) (английский и русский);
- Этот ПВЗС. (английский, русский и казахский);
- Рамочный документ приобретения земли и переселения (на английском и русском / казахском языках);
- План управления шумом ALA, включая детали схемы шумоизоляции и квалификационных требований (казахский и / или русский);
- Проектная документация для здания VIP-терминала и План с описанием вариантов сохранения и улучшения VIP-терминала (казахский и / или русский)
- Буклет «Раскрытие часто задаваемых вопросов» (FAQ) (на английском и русском / казахском языках).

Подробная информация о методах и сроках раскрытия информации представлена в Таблице 3 ниже.

**Таблица 3: Методы раскрытия информации, включая сведения о COVID-19**

<b>Заинтересованная сторона</b>	<b>Раскрытая информация</b>	<b>Способ связи</b>	<b>Ограничение</b>
Землепользователи	<p>Поправки к текущим операционным процедурам и планам аэропорта, включая планы аварийного реагирования (ERP), изменения точек доступа.</p> <p>Информация об обеспечении занятости, изменении условий труда. Установленные / утвержденные зоны безопасности и санитарно-защитная зона (СЗЗ).</p> <p>Механизм рассмотрения жалоб</p>	<p>Электронные письма сотрудникам, операторам, профсоюзам и т. д.</p> <p>Письма</p> <p>Доска объявлений</p> <p>Виртуальные встречи / вебинары</p> <p>Инструктаж на месте</p> <p>Сайт аэропорта</p> <p>Пресс-релизы</p> <p>Социальные сети</p>	<p>Краткосрочное участие может не затронуть землепользователей, которые скрываются (уязвимы), и количество заинтересованных сторон в ALA будет значительно сокращено из-за частичного локдауна в Казахстане. Это должно быть компенсировано использованием прямого общения и взаимодействия через интернет</p>

<p>Местные сообщества, в том числе уязвимые группы Местные учреждения</p>	<p>Проектная документация; Нетехническое резюме (NST), механизм рассмотрения жалоб, ОВОС и сопутствующие документы, ПВЗС, ПЭСД, план действий по шуму, включая схему шумоизоляции, проектную документацию для перемещения здания VIP-терминала. График строительства с подробной информацией о возможных задержках движения, закрытых дорогах и шумной деятельности. Возможности трудоустройства. Экологические показатели и результаты мониторинга. Установленные / утвержденные зоны безопасности и санитарно-защитная зона (СЗЗ). В случае появления информации о переселении и приобретении земли, включая права и льготы, результаты процесса планирования, а также графики и процедуры реализации Плана переселения. Механизм рассмотрения жалоб</p>	<p>Национальные и местные газеты и радио, Социальные сети, Информационные центры / доски, Сайт аэропорта, Буклеты / письма по проекту, Предоставление информации в местной библиотеке и центре занятости Алматы, Личная / телефонная помощь для улучшения понимания предоставленной информации и представленной документации, особенно уязвимым группам. Онлайн встречи сообществ</p>	<p>Широкий диапазон методов связи должен снизить ограничения даже во время ограничений COVID-19. Однако уязвимые группы могут испытывать трудности с доступом к технологиям или их использованием.</p>
---	--	---	--

<p>Национальные, региональные и местные органы власти, органы власти и регулирующие органы</p>	<p>Подтверждающая документация / оценка всех разрешений / разрешений, необходимых для Проекта. Моделирование / мониторинг в поддержку зон безопасности и СЗЗ. Доказательства, необходимые в качестве условия получения разрешений / согласований на протяжении всего срока реализации Проекта.</p>	<p>Вся техническая и нетехническая проектная документация. Результаты мониторинга. Электронная почта Виртуальные встречи Встречи с контролем Covid-19 по мере необходимости.</p>	<p>Документация может быть доставлена по почте или в электронном виде. Встречи могут проводиться по телефону или онлайн, поэтому существенных ограничений не ожидается.</p>
--	--	--	---

<b>Заинтересованная сторона</b>	<b>Раскрытая информация</b>	<b>Способ связи</b>	<b>Ограничение</b>
<p>Организации и персонал в рамках проекта</p>	<p>Нетехническое резюме Тендерная документация и результаты Процесс выбора подрядчика Требования к закупкам с учетом требований по охране труда и технике безопасности Механизм рассмотрения жалоб</p>	<p>Доска объявлений Инструкции по сайту Виртуальные встречи Встречи и беседы с инструментами (требуется контроль Covid-19 в зависимости от времени) Электронные письма</p>	<p>Широкий диапазон методов связи должен снизить ограничения даже во время ограничений COVID-19. В каждой организации может быть назначен ключевой персонал для получения и распространения информации.</p>

НПО	<p>Информация о проекте и Нетехническое резюме, если требуется.</p> <p>Установленные / утвержденные зоны безопасности и санитарно-защитная зона (СЗЗ).</p> <p>В случае появления информации о переселении и приобретении земли, включая графики и процедуры реализации Плана переселения.</p>	<p>СМИ, Сайт аэропорта Электронные письма, Встречи телефон</p>	<p>Широкий диапазон методов связи должен снизить ограничения даже во время ограничений COVID-19..</p>
Международные кредиторы	<p>Вся документация по проекту</p> <p>Установленные / утвержденные зоны безопасности и санитарно-защитная зона (СЗЗ).</p> <p>Уведомление о переселении и отводе земли, если сработало.</p> <p>Результаты мониторинга и измерения</p> <p>Ежемесячные обновления проекта</p>	<p>Электронная почта Телефон Виртуальные встречи Встречи (требуется контроль Covid-19 в зависимости от времени)</p>	<p>Создание небольшой команды и тесные рабочие отношения уменьшит ограничения даже во время ограничений COVID-19.</p>
СМИ	<p>Информация о проекте и Нетехническое резюме, если требуется.</p> <p>Установленные / утвержденные зоны безопасности и санитарно-защитная зона (СЗЗ).</p> <p>Уведомление о переселении и изъятии земли в случае возникновения</p>	<p>Электронные письма Интервью телефон</p>	<p>Ограничения маловероятны</p>

### 5.2.1. Проект раскрытия ОВОСиСС

За месяц до раскрытия проекта отчета ОВОСиСС в местных газетах, на местном радио и на веб-сайте ALA в течение одной недели будут размещены рекламные объявления с указанием даты, времени, информации для доступа и ссылки на онлайн-публичное собрание, а также ссылки на раскрытые документы и информацию о том, как подавать комментарии. ALA также разместит объявления в местные акиматы, чтобы убедиться, что уязвимые группы, такие как пожилые люди, инвалиды, женщины, семьи с низким доходом или потерявшие основного источника дохода, молодые люди, неквалифицированные рабочие и определенные этнические меньшинства (оралманы и уйгуры) в курсе событий и приглашены. Письма-приглашения будут разосланы местным природоохранным органам, НПО и другим заинтересованным сторонам Схемы, если это уместно, чтобы пригласить ключевые заинтересованные стороны для участия в мероприятии по раскрытию информации по ОВОСиСС.

Печатные копии не будут доступны в общественных местах из-за риска перекрестного заражения COVID-19.

Файлы Нетехнического резюме и ПВЗС на русском и казахском языках будут доступны в местных акиматах (акимат городских округов Турксиб, Жетысу, Алатау, Алмалы и Медеу, акимат Гульдалинского сельского округа, акимат сельского округа Туздыбастау, акимат Панфиловского сельского округа) и могут предоставляться по запросу. Документ нетехнического резюме также будет размещен на информационных досках в акиматах. Он-лайн формы обратной связи ОВОСиСС на русском и казахском языках (с возможностью отправки анонимных комментариев) и адрес электронной почты будут предоставлены менеджером по связям с общественностью TAV. Ящики для комментариев будут распространяться через местные акиматы для сбора комментариев от тех, кто испытывает трудности с использованием онлайн-инструментов, включая анонимные комментарии. Менеджер по связям с общественностью будет фиксировать встречи, посещаемость, собирать формы обратной связи и сообщать о результатах Консультанту по ОВОСиСС. Ответы будут предоставлены каждой заинтересованной стороне, задающей вопросы, как можно скорее, в зависимости от сложности проблемы и источника информации, необходимой для ответа. Кто угодно может оставить свои комментарии (в том числе анонимно), отправив форму обратной связи по почте или электронной почте, или позвонив Менеджеру по связям с общественностью.

### 5.2.2. Раскрытие итогового отчета ОВОСиСС

Проект отчета ОВОСиСС будет окончательно доработан после 30-дневного периода раскрытия информации и консультаций путем включения комментариев и запросов заинтересованных сторон в отчет ОВОСиСС по мере необходимости. Также будет выпущена таблица комментариев и ответов, в которой будет представлена информация о том, как окончательная версия ОВОСиСС учла отзывы, предоставленные заинтересованными сторонами. Окончательный отчет и документация ОВОСиСС будут опубликованы на веб-сайте ALA (<https://www.alaport.com>).

### 5.2.3. Раскрытие информации на международном уровне

Международное раскрытие проекта пакета ОВОСиСС будет осуществляться через веб-сайты ЕБРР ([www.ebrd.com](http://www.ebrd.com)) и IFC ([www.ifc.org](http://www.ifc.org)) на английском и русском языках в течение 30 дней в соответствии с Экологическим и социальным соглашением ЕБРР. Политика и Политика IFC в области экологической и социальной устойчивости для проектов категории В. Любые комментарии, которые поступят через этот механизм, будут переданы ALA / Спонсору проекта и Консультанту по ОВОСиСС и будут рассмотрены для информирования окончательной ОВОСиСС. Ответы будут предоставлены каждой заинтересованной стороне, представившей вопросы, комментарии или мнения. После 30-дневного периода раскрытия информации и обновления ОВОСиСС с учетом комментариев и запросов заинтересованных сторон, которые будут получены кредиторами, документация ОВОСиСС будет завершена. Окончательный пакет ОВОСиСС будет опубликован на веб-сайтах Кредиторов по тем же ссылкам, которые использовались для раскрытия проекта пакета ОВОСиСС. Печатные копии полной документации ОВОСиСС будут доступны в местах, указанных в Таблице 3.

## 5.3. Консультации

В течение жизненного цикла проекта будут требоваться консультации с участием только ключевых заинтересованных сторон, а также мероприятия, которые будут включать все или выбранные группы заинтересованных сторон. Отдельные групповые мероприятия включают встречи, проводимые для решения конкретных вопросов и проблем, представляющих интерес для конкретных групп заинтересованных сторон, в том числе, например, обновление информации о сотрудниках и набор местной рабочей силы на различных этапах проекта, консультации по культурному наследию и обсуждения в фокус-группах и т. д.

Мероприятия общего назначения включают общественные консультации, проводимые для обсуждения проектной документации в соответствии с требованиями международных кредиторов, и общественные слушания, организованные в соответствии с национальным законодательством.

Консультации с общественностью могут быть затруднены из-за мер контроля COVID-19, особенно на ранних этапах проекта. Маловероятно, что большие собрания можно будет безопасно проводить, поэтому виртуальные встречи могут быть более подходящими во время ограничений COVID-19. О консультационных встречах будет объявлено в местных и региональных СМИ.

#### **5.4. Обновления ПВЗС**

ПВЗС представляет собой оперативный документ, который будет пересматриваться и обновляться по мере необходимости, чтобы отражать изменения в заинтересованных сторонах и требованиях к взаимодействию, которые могут быть вызваны изменениями в законодательстве или особенностями разработки проекта. По мере продвижения проекта может возникнуть необходимость выбрать дополнительные методы внешней и внутренней коммуникации или раскрыть дополнительную информацию, которая изложена в этом ПВЗС. Журнал взаимодействия с заинтересованными сторонами будет обновляться и публиковаться ежеквартально.

#### **5.5. Меньшинства и уязвимые группы**

При подготовке этого ПВЗС учитывались пол, возраст и инвалидность, на основании чего были изложены будущие методы взаимодействия. Мероприятия по взаимодействию разработаны таким образом, чтобы быть доступными для всех как с точки зрения места, так и времени.

Пожилые люди и люди с ограниченными возможностями могут столкнуться с трудностями при доступе к информации в Интернете, одному из предпочтительных вариантов взаимодействия во время ограничений Covid-19. Для этих заинтересованных сторон также могут быть ограничения мобильности, что может повлиять на их способность посещать собрания или получать доступ к печатным копиям документации. Таким образом, каналы взаимодействия будут включать радиопередачи и рекламу в газетах. Кроме того, общественные центры также будут использоваться для отображения информации о проекте. На веб-сайте ALA [www.alaport.com](http://www.alaport.com) будет создана специальная ссылка для получения комментариев и / или жалоб. Все здания, используемые для встреч с заинтересованными сторонами, будут доступны для инвалидов-колясочников.

Женщины в местных сообществах также могут быть ограничены по времени, которое может быть выделено на посещение мероприятий и доступ к информации. Информация будет доступна онлайн и доступна в любое время. TAV также позаботится о том, чтобы информация отображалась, а встречи проводились в доступных местах и в те сроки, которые подходят для семейной жизни и домашних обязанностей.

Менеджер по связям с общественностью будет отслеживать отзывы уязвимых групп, и при необходимости будут разработаны дополнительные способы их вовлечения в процесс принятия решений.

## 5.6. Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами

В таблице ниже представлен краткий обзор предлагаемых мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

**Таблица 4: Предлагаемая программа взаимодействия с заинтересованными сторонами**

№	Деятельность	Цели	Механизмы взаимодействия	Заинтересованные стороны	Период времени / Частота	Ответственные Стороны	Статус
<b>А. Внутренние процедуры</b>							
A1	Утвердить ПВЗС	Обеспечьте наличие подходящей методологии взаимодействия с заинтересованным и сторонами.	-	Все заинтересованные стороны (указаны в таблице 2)	К ноябрю 2020	TAV	
A2	Консультации и раскрытие поправок к текущим операционным процедурам и планам ALA, включая планы реагирования на чрезвычайные ситуации (ERP), изменения точек доступа, информацию о безопасности работы, изменениях условий труда и средствах контроля и действиях Covid19..	Предоставлять информацию о Проекте и консультировать по обновлениям рабочих процедур.	<u>Во время ограничения Covid-19:</u> <u>Эл. адрес</u> <u>Письма</u> <u>Доска объявлений</u> <u>Виртуальная встреча / вебинары</u> <u>Ящики для онлайн-опросов / комментариев</u> <u>Набор инструментов беседы / встречи (малые шкала)</u> <u>После ограничения Covid-19:</u> <u>Заседания Комитета по охране труда, окружающей среде и охране труда</u> <u>Встречи</u>	Землепользователи	По приобретению ALA и по мере продвижения проекта.	TAV	
A3	Консультации и раскрытие обновлений планов реагирования на чрезвычайные ситуации. Предоставьте подробную информацию об ограничениях доступа к участкам сайта и	Предоставлять информацию о Проекте и изменениях / ограничениях на сайте, а также планировать действия с высоким риском.	<u>Во время ограничения Covid-19:</u> <u>Эл. адрес</u> <u>Письма</u> <u>Виртуальная встреча / вебинары</u> <u>После ограничения Covid-19:</u> <u>Встречи</u>	Экстренные службы (на территории и за ее пределами)	До начала строительства и обновления по мере необходимости.	TAV Строительство и субподрядчики	

	расписаниям действий с высоким риском, а также о любой необходимой поддержке служб экстренной помощи.						
<b>В. Подготовительный этап</b>							
№	Деятельность	Цели	Механизмы взаимодействия	Заинтересованные стороны	Период времени / Частота	Ответственные Стороны	Статус
B1	Создать веб-страницу проекта как часть существующего веб-сайта ALA, включая создание платформы на веб-сайте для вопросов и ответов и подачи жалоб.	Создание платформы для раскрытия информации и взаимодействия с заинтересованным и сторонами	-	Все заинтересованные стороны	К декабрю 2020 г.	TAV	
B2	Внедрить механизм рассмотрения жалоб, включая повышение осведомленности о процессе и назначение персонала.	Сбор мнений и проблем заинтересованных сторон	Сайт аэропорта пресс-релиз Социальные медиа Доски объявлений в местных библиотеках, общественных центрах и муниципальных зданиях	Все заинтересованные стороны	2021	TAV	
B3	Начать кампанию по раскрытию информации; публиковать информацию на веб-сайте ALA (загрузка документов, обзор проекта и подробности процедуры рассмотрения жалоб) и предоставлять бумажные копии в офисах акимата и аэропорта. Первоначально это должно включать национальную документацию по ОВОС и проект	Предоставление информации для информирования заинтересованных сторон по проекту.	Сайт аэропорта Офис аэропорта Офисы Совета Телефон / почта Общественные / муниципальные здания	Все заинтересованные стороны	2021	TAV	

	<p>пакета раскрытия ОВОСиСС (Нетехническое резюме, Отчет ОВОСиСС, План управления экологическими и социальными аспектами, План экологических и социальных действий, ПВЗС, Схема приобретения земли и переселения).</p> <p>Во время ограничений Covid-19 упор будет делаться на онлайн-предоставлении информации, подкрепленной бумажной копией, в офисах аэропорта и общественных / муниципальных зданиях.</p>						
B4	<p>Раскрытие информации о переносе здания VIP-терминала с подробным описанием предлагаемого дизайна и плана интерпретации наследия при поддержке ERM.</p>	<p>Предоставление информации для информирования заинтересованных сторон об оценке и сохранении культурного наследия.</p>	<p>Сайт аэропорта</p> <p>пресс-релиз</p> <p>Доски объявлений в местных библиотеках, общественных центрах и муниципальных зданиях</p> <p>Социальные медиа</p>	<p>Местные жители</p> <p>Местные и отечественные ученые и историки.</p>	2021	TAV	
B5	<p>Взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами по вопросам культурного наследия, связанным с перемещением VIP-терминала.</p>	<p>Поощрять обмен мнениями, отзывами и понимать / смягчать опасения заинтересованных сторон по поводу перемещения VIP-терминала.</p>	<p>Встречи с заинтересованными сторонами</p> <p>Встречи ФГД</p> <p>Онлайн-встреча / видеоконференция во время ограничений по Covid-19</p>	<p>НПО</p> <p>Активисты культурного наследия</p> <p>Регуляторы</p>	Непрерывно	ALA / TAV / CLO	<p>Консультант по культурному наследию</p>



			Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами для VIP-терминала.  Раскрытие результатов				
B6	Раскрытие плана действий по шуму, включая подробную информацию о схеме шумоизоляции, критериях приемлемости, запланированном мониторинге и процессе рассмотрения жалоб.	Чтобы все заинтересованные стороны были осведомлены о планах TAV по управлению, мониторингу и снижению неприятного шума.  Чтобы убедиться, что соответствующие заинтересованные стороны осведомлены о схеме шумоизоляции.	Сайт аэропорта  пресс-релиз  Социальные медиа  Доски объявлений в местных библиотеках, общественных центрах и муниципальных зданиях  Консультационные встречи (онлайн и физические)	Местные сообщества, включая жителей в пределах зоны действия плана действий по шуму.	2021 и обновление по мере необходимости.	TAV	
B7	Раскрытие информации о сотрудничестве с соответствующими регулирующими органами о создании санитарно-защитной зоны и зоны / зоны общественной безопасности, включая картирование и реализацию мер по снижению воздействия на здоровье населения.	Чтобы все заинтересованные стороны были осведомлены о зонировании и ограничениях для будущего развития.	Сайт аэропорта  Консультационные встречи с местными сообществами	Местные сообщества, включая жителей в пределах СЗЗ и ЗОБ	К 2023 году	TAV	
B8	При срабатывании раскрывается СПЗП.	Чтобы все заинтересованные стороны были осведомлены о системе переселения.	Во время ограничения Covid-19: СМИ Письма Доски объявлений сообщества Телефон Совет /	Местные сообщества, включая жителей в пределах СЗЗ и ЗОБ	Как требуется	TAV	

			<p>общественные офисы Вебинары / виртуальные встречи Если потребуются личные встречи, будет реализовано социальное дистанцирование и другой контроль Covid-19.</p>				
B9	<p>Распределите ресурсы, установите положения и проведите общественные консультации. Будут сделаны публичные объявления, раскрывающие информацию, включая обзор проекта, детали того, как предоставить обратную связь, и местонахождение документов проекта (загружаемых и бумажных).</p> <p>После ограничения Covid-19:</p> <p>Определите места проведения и проведите встречи с заинтересованными сторонами.</p> <p>Дата и место проведения слушаний будут согласованы (с местным регулирующим органом), а публичное объявление будет сделано за 20 дней до слушаний в местных /</p>	<p>Для распространения информации и получения отзывов / вопросов.</p>	<p>Во время ограничения Covid-19:</p> <p>СМИ</p> <p>Письма / листовки</p> <p>Доски объявлений сообщества</p> <p>телефон</p> <p>Совет / общественные офисы</p> <p>Вебинары / виртуальные встречи</p> <p>Если потребуются личные встречи, будет реализовано социальное дистанцирование и другой контроль Covid-19.</p> <p>После ограничения Covid-19:</p> <p>Масштабные встречи</p>	<p>Все заинтересованные стороны</p>	<p>Немедленно и обновите по мере необходимости.</p>	TAV	

	национальных СМИ.						
В 10	<p>Проконсультироваться и раскрыть всю необходимую по закону информацию регулирующим органам в отношении разрешений и согласований по проекту.</p> <p>Предоставить подтверждающие документы и любые документы / результаты мониторинга, необходимые в качестве условий разрешений / согласований.</p>	Получите необходимые разрешения и согласования.	Электронная доставка документов или почтой.	Государственные органы и регулирующие органы	На этапе планирования и по мере необходимости после этого.	TAV	
В 11	Соберите комментарии заинтересованных сторон и опубликуйте результаты.	Чтобы поощрять обратную связь и понимать / смягчать опасения заинтересованных сторон.	Механизм рассмотрения жалоб  Сайт ALA	Все заинтересованные стороны	Непрерывно	TAV/CLO	
В 12	Раскрывайте обновленные отчеты и планы (если применимо) на основе общественных консультаций и механизма рассмотрения жалоб.	Предоставление информации для информирования заинтересованных сторон о результатах консультаций, основных поднятых проблемах / жалобах и мерах реагирования.	Сайт ALA	Все заинтересованные стороны	После консультации	TAV/CLO	
В 13	Направьте письма местным жителям и предприятиям с изложением графика строительства, указав временные ограничения на деятельность, вызывающую шум, и любые запланированные закрытия дорог и т.	Уведомлять местные сообщества о строительных работах, особенно о работах с высоким риском неудобств.	Письма  Сайт аэропорта  Доска объявлений	Местная общественность	Перед началом строительства, обновления во время строительства, если программа изменится.	TAV, TAV Construction и субподрядчики	

	<p>д. Предоставьте ссылки или подробную информацию о механизме рассмотрения жалоб.</p> <p>Опубликуйте письмо на веб-сайте аэропорта и разместите на досках объявлений в аэропорту и в общественных зданиях.</p>						
В 14	<p>Разработать процедуры контроля закупок и подрячков для Проекта.</p> <p>Выпустить и просмотреть тендерную документацию и назначить подрячков.</p> <p>Предоставлять ежеквартальные обновления по мере необходимости на протяжении всего проекта.</p>	<p>Распространять требования к проекту и закупкам, средства контроля подрячков / поставщиков, механизм рассмотрения жалоб и т. Д.</p>	<p>Интернет</p> <p>Электронные письма</p> <p>телефон</p> <p>Осуществлены посещения объектов с контролем Covid-19.</p>	<p>Организации и персонал в рамках проекта</p>	<p>До начала строительства и ежеквартальных обновлений</p>	<p>TAV</p> <p>TAV Construction</p>	
<b>Стадия строительства</b>							
С1	<p>Подготовка и распространение буклета (FAQ).</p>	<p>Содействовать пониманию проекта в местных сообществах</p>	<p>Сайт ALA.</p> <p>Брошюра с часто задаваемыми вопросами на русском / казахском языках будет распространена в печатном виде в местных сообществах через местные акиматы.</p>	<p>Местные сообщества</p>	<p>До начала строительства и ежеквартальных обновлений</p>	<p>TAV/CLO</p>	
С2	<p>Разработайте и внедрите письменную процедуру коммуникации по</p>	<p>Распространять информацию о требованиях к окружающей среде и охране</p>	<p>Информационные табло</p> <p>Встречи / семинары для обсуждения на</p>	<p>Строители и другие пользователи сайта по мере</p>	<p>До начала строительства, ежемесячные обновления</p>	<p>TAV</p> <p>TAV Construction и</p>	

	проекту.  Установите доски объявлений на сайте.	труда и технике безопасности, защите работников, механизме рассмотрения жалоб и т. д.	сайте  Электронные письма  Инtranет	необходимости.	во время строительства	субподрядчики	
C3	Продолжайте собирать и отслеживать комментарии и жалобы заинтересованных сторон.	Мониторинг выбора заинтересованных сторон по реализации Проекта и внесение изменений по мере необходимости.	Механизм рассмотрения жалоб  Сайт ALA	Все заинтересованные стороны	На этапе полного строительства	TAV  TAV Construction и субподрядчики	
C 4	Обновление ПВЗС  Обновить журнал взаимодействия с заинтересованным и сторонами	Обновление заинтересованных сторон и методов взаимодействия, ведение записей о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованным и сторонами.	Сайт ALA  Электронная переписка с местными акиматами.	Все заинтересованные стороны	Обновленный ПВЗС - до начала и в конце строительства, когда происходят какие-либо изменения в Проекте  Журнал взаимодействия с заинтересованными сторонами - ежеквартальные обновления	TAV/Менеджер по связям с общественностью	
C 5	Годовая отчетность E&S	Годовой отчет по конкретному проекту, в котором кратко излагаются результаты работы проекта E&S, деятельность ССН, включая жалобы и обновления в ПВЗС.	Он-лайн отчетность и электронная почта	Международные кредиторы	Ежегодно	TAV/Менеджер по связям с общественностью	
<b>Этап эксплуатации (даты будут подтверждены, учитывая, что строительство рассчитано на 24 месяца, пандемия COVID-19 вряд ли существенно повлияет на него)</b>							
D 1	Мониторинг механизма	Мониторинг вариантов	Механизм рассмотрения	Все заинтерес	Во время полной фазы	TAV	

	рассмотрения жалоб	заинтересованных сторон при реализации Проекта, особенно в отношении шума, и внесение необходимых изменений.	жалоб	ованные стороны	эксплуатации		
D 2	Информировать пользователей сайта об изменениях внутренних планов и процессов	Предоставлять заинтересованным сторонам обновленную информацию, включая планы аварийного реагирования, механизмы доступа и рабочие процедуры	Вывески на сайте  Встречи сотрудников / подрядчиков / профсоюзов / операторов  Электронные письма / письма / SMS  Формальное и неформальное обучение	Пользователи сайта и службы экстренной помощи	Во время полной фазы эксплуатации	TAV	
D 3	Информация об экологических характеристиках, особенно в отношении непрерывного мониторинга шума.	Предоставьте заинтересованным сторонам подробную информацию о результатах мониторинга и любых последующих изменениях в плане действий по снижению шума.	Встречи с заинтересованными сторонами	Все заинтересованные стороны	Во время полной фазы эксплуатации	TAV	
D 4	Обновление ПВЗС	Обновление заинтересованных сторон и методов взаимодействия, ведение записей о мероприятиях по взаимодействию с заинтересованным и сторонами.	Сайт ALA.	Все заинтересованные стороны	Ежегодно	TAV/Менеджер по связям с общественностью	
D 5	Годовая отчетность E&S	Годовой отчет по конкретному проекту, в котором кратко излагаются результаты работы проекта E&S, деятельность менеджера по связям с	Он-лайн отчетность и электронная почта	Международные кредиторы	Ежегодно	TAV/Менеджер по связям с общественностью	

		общественностью, включая жалобы и обновления в ПВЗС.					
--	--	--	--	--	--	--	--

## 6. Механизм рассмотрения жалоб

### 6.1. Цель

Процесс или процедуры механизма рассмотрения жалоб должны разрешать проблемы быстро и эффективно, прозрачным образом, приемлемым с культурной точки зрения и легкодоступным для всех слоев затронутых сообществ, бесплатно и без возмездия. Механизм, процесс или процедура не должны препятствовать доступу к судебным или административным средствам защиты. Инициатор проекта проинформирует затронутые сообщества о процессе рассмотрения жалоб в ходе своей деятельности по взаимодействию с сообществами и будет регулярно отчитываться перед общественностью о его реализации, защищая конфиденциальность затронутых лиц.

Рассмотрение жалоб должно осуществляться с учетом культурных особенностей и быть основательным, объективным, деликатным и отзывчивым к потребностям и проблемам заинтересованных сторон. Этот механизм также должен позволять подавать и рассматривать анонимные жалобы.

### 6.2. Механизм рассмотрения жалоб

TAV будет нести общую ответственность за сбор и обработку комментариев / жалоб и реагирование на любые такие комментарии и жалобы. В зависимости от характера комментария / жалобы может потребоваться поддержка от межведомственного комитета по безопасности полетов.

#### 6.2.1. Офицеры по связям с общественностью

TAV назначил сотрудника по связям с общественностью. ССО будет нести ответственность за связь с населением и организацию связи с населением, затронутым Проектом, на этапах подготовки, строительства и эксплуатации. ССО будет документировать и регистрировать все взаимодействия с заинтересованными сторонами, как это подробно описано в ПВЗС, и оценивать эффективность взаимодействия с заинтересованными сторонами, чтобы информировать соответствующие обновления ПВЗС. ССН будет нести ответственность за реализацию ПВЗС, а также за получение и передачу комментариев и проблем. ССО будет присутствовать и регистрировать мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами и поддерживать механизм рассмотрения жалоб. ССО будет отчитываться перед руководством ALA / TAV. Подрядчик EPC назначит своего собственного ССО для взаимодействия с персоналом субподрядчиков и местными сообществами по мере необходимости. Контактная информация ССО представлена в Таблице 5 ниже.

#### 6.2.2. Механизм рассмотрения жалоб

Чтобы реагировать (своевременно) на любые проблемы и жалобы, особенно со стороны затронутых заинтересованных сторон и сообществ, Международные кредиторы требуют создания и поддержания постоянного механизма рассмотрения жалоб. Механизм рассмотрения жалоб распространяется как на сотрудников, так и на лиц, не являющихся сотрудниками (т.е. затронутых людей и других соответствующих заинтересованных сторон).

В рамках этого ПВЗС описывается формальный механизм рассмотрения жалоб для комментариев и вопросов о Проекте, а также институциональная структура с обозначенными ролями и

обязанностями по управлению процессом. Были приняты во внимание существующие и потенциальные будущие ограничения, связанные с контролем COVID-19.

Особое внимание будет уделяться обучению назначенного персонала, участвующего в управлении механизмом рассмотрения жалоб. Кроме того, будет действовать процедура апелляции для заявителей, которые отклоняют намеченные действия TAV по удовлетворению жалобы. TAV создаст комитет по рассмотрению жалоб для рассмотрения апелляций, в состав которого войдут технический директор проекта, отдел корпоративных коммуникаций, отдел по работе с клиентами, руководитель строительства, руководитель эксплуатации и т. Д.

Любые комментарии или проблемы могут быть отправлены TAV через ССО в письменной форме (по почте, электронной почте или путем заполнения формы жалобы (пример включен - Приложение А)) или устно по телефону. Будут приняты как подписанные, так и анонимные жалобы. Однако, если человек, подающий жалобу, хочет получить прямой письменный ответ, он должен предоставить надежные контактные данные. Поскольку подробности претензии будут опубликованы в Интернете, ответы на все претензии, включая анонимные, будут видны.

Бланк жалобы будет доступен в аэропорту, в офисе местного органа власти, школах, общественных центрах и других общественных местах, которые легко доступны для всех заинтересованных сторон, вместе с описанием механизма рассмотрения жалоб. Кроме того, как отмечалось ранее, на веб-сайте ALA будет создана онлайн-система. Формы жалоб могут быть отправлены по контактными данным, указанным в Таблице 5 ниже.

Таблица 5: Контактная информация

<b>Имя</b>	Юлия Аллахвердиева	Салтанат Мукашева
<b>Должность</b>	TAV Менеджер по связям с общественностью	Специалист по связям с общественностью EPC-подрядчика
<b>Email</b>	yallahverdi@alairport.com	TBN
<b>Телефон</b>		
<b>Адрес</b>	Международный аэропорт Алматы	TAV Construction

В связи с ограничением COVID-19 онлайн-версия формы жалобы и подробная информация о процедуре будут доступны на веб-сайте аэропорта.

Все жалобы будут рассмотрены в течение 7 рабочих дней, а официальный ответ с указанием мер по исправлению положения, если это необходимо, будет дан в течение 30 рабочих дней.

Если решение не может быть достигнуто, заявитель может подать апелляцию в комиссию.

Если истец отклоняет решение комиссии, то оно остается открытым для обращения в судебные или административные процедуры (юридическое или административное разрешение жалобы).

Обученные сотрудники будут вести журнал жалоб, который будет включать:

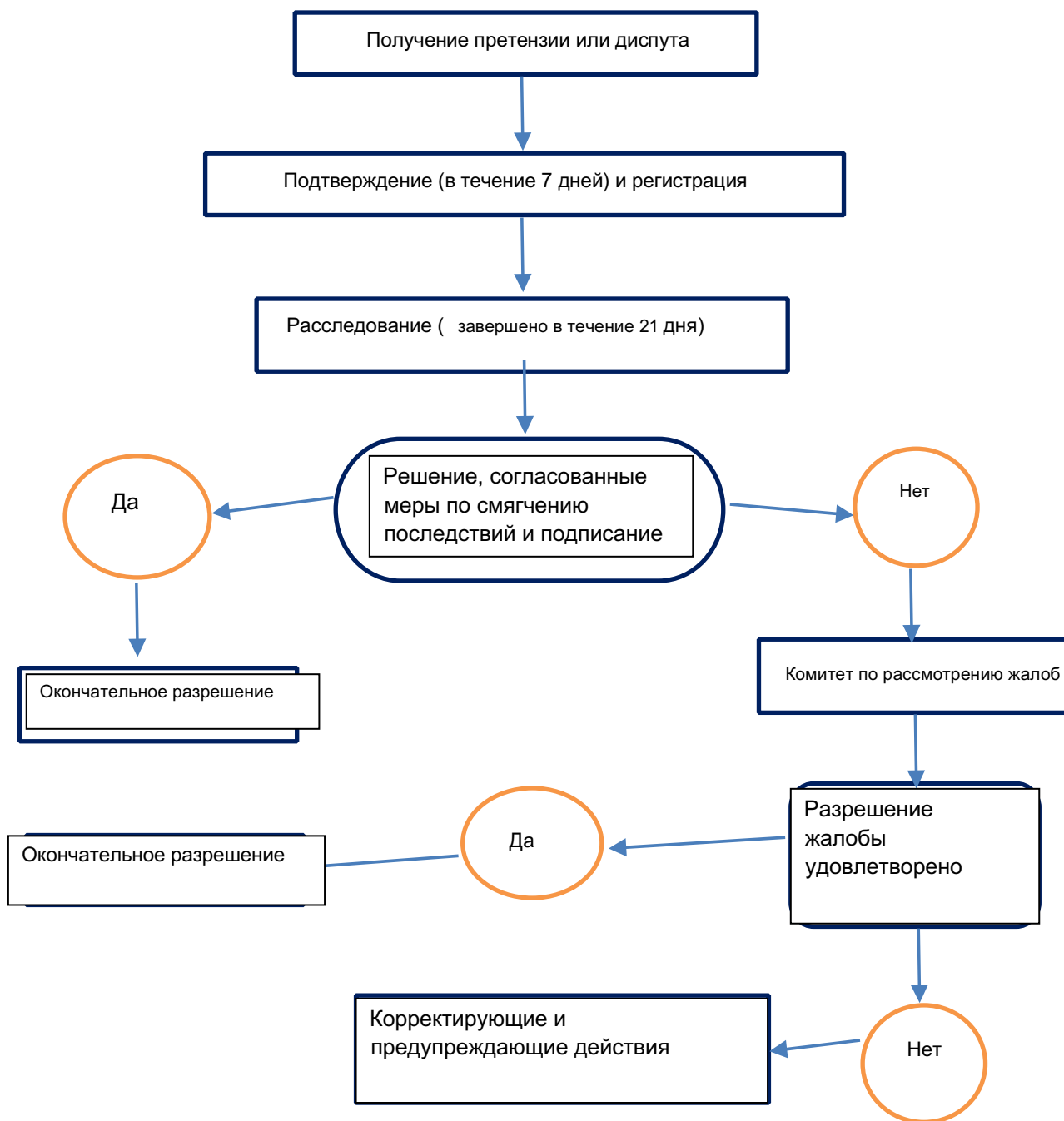
- Имя заинтересованного лица и контактные данные; а также
- Подробная информация о жалобе, а также о том, как и когда она была подана, подтверждена, обработана и закрыта.



Физические лица могут запросить право на сохранение конфиденциальности своего имени, и этот механизм не препятствует праву заинтересованных сторон рассматривать жалобы с помощью других судебных средств. Вся информация будет храниться в соответствии с национальными правилами защиты данных.

Все претензии и ответы также будут размещены на сайте.

Рисунок 4: Блок-схема управления жалобами



## 7. Мониторинг и отчетность

Успешное взаимодействие с заинтересованными сторонами продолжается на протяжении всего проекта и требует мониторинга эффективности, анализа и раскрытия информации, позволяющей адаптироваться к меняющимся обстоятельствам и информационным потребностям заинтересованных сторон.

TAV Airport Holdings будет внедрять ПВЗС и отслеживать / анализировать его эффективность.

### 7.1. Мониторинг и надзор

Следующие начальные индикаторы будут использоваться для мониторинга и повышения эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами в поддержку реализации Проекта и для обеспечения соблюдения стандартов / требований кредиторов:

- Количество участников общественных консультаций;
- Количество публикаций о процессе реализации Проекта в местных, региональных и национальных СМИ;
- Количество комментариев и предложений заинтересованных сторон, полученных через различные каналы обратной связи;
- Тип / категория комментариев и предложений заинтересованных сторон, адресованных TAV, и какими средствами;
- Количество жалоб и претензий заинтересованных сторон в отношении Проекта;
- Основные категории полученных жалоб (землепользование, экологические вопросы, трудовые отношения и т. д.);
- Количество рассмотренных, неурегулированных и обжалованных жалоб;
- Аудит / надзор со стороны консультантов по культурному наследию;
- Аудит трудовых консультантов (не менее двух раз в течение жизненного цикла Проекта);
- Результаты шумового мониторинга;
- Результаты моделирования авиационной безопасности;
- Запросы относительно схемы шумоизоляции; а также
- Если перемещение инициировано, мониторинг ПВЗС консультантами по переселению.

TAV будет поддерживать каналы связи с заинтересованными сторонами, как указано в этом Плане. Кроме того, на веб-сайте аэропорта будет представлена обновленная информация о деятельности по проекту, а также об определенных механизмах взаимодействия (таблица 4) и других средствах массовой информации.

### 7.2. Составление отчетов

TAV опубликует подробную информацию о взаимодействии с заинтересованными сторонами, включая поднятые вопросы, и действия по смягчению, предпринятые TAV. Кроме того, TAV будет предоставлять ежеквартальную отчетность о реализации ESAP.

TAV будет готовить годовой отчет о социальных и экологических показателях Проекта на протяжении всего срока его действия для международных кредиторов.

### 7.3. Ресурсы и обязанности

Общая ответственность за реализацию данного ПВЗС лежит на TAV и Менеджере по связям с общественностью проекта. Ключевой задачей является обеспечение надлежащей регистрации комментариев заинтересованных сторон и наличие четкого проверяемого «следа», показывающего комментарии, их источник и то, как они были учтены при разработке проектной документации.

TAV обеспечит участие старшего сотрудника во всех консультационных мероприятиях и назначит менеджера проекта (PM), который отвечает за надзор и координацию всей деятельности, связанной с взаимодействием с заинтересованными сторонами. Кроме того, будет назначен постоянный менеджер по экологическим и социальным вопросам (E&S), который будет отвечать за повседневное выполнение ПЭСМ.

В случае необходимости TAV будет привлекать специализированных консультантов / советников для поддержки в разработке планов / проектов и проведения мониторинга, оценки и аудита. В их число входят, помимо прочего, технический консультант по культурному наследию, консультант по шуму, консультант по безопасности полетов и земельный участок (при необходимости).

TAV назначил штатного сотрудника по связям с общественностью для управления реализацией ПВЗС, включая, помимо прочего, консультации по переносу здания VIP-терминала, программе шумоизоляции и схеме приобретения земли и переселения (при необходимости). Кроме того, ССО определит контактные лица в популярных местных и региональных газетах, на радио и телеканалах, предоставит им исходную информацию о проекте и включит их в список рассылки о будущих мероприятиях. Это также будет отражено для представителей экологических и социальных местных и национальных организаций, которые могут проявить интерес к проекту.

ССО будет поддерживать местные акиматы, которые разделяют общую ответственность за проведение консультаций и процесс раскрытия информации, включая организацию процесса консультаций, связь с определенными группами заинтересованных сторон, сбор и обработку комментариев / жалоб и ответы на любые такие комментарии и жалобы. ССО будет охватывать все акиматы (устанавливая ключевые контакты для каждого), однако, если потребуется дополнительная поддержка, TAV произведет дополнительные назначения. Развитие зон / зон общественной безопасности потребует консультаций с Межведомственным агентством по безопасности полетов для решения вопросов зонирования и поддержки с соответствующими консультациями для жалоб / отзывов.

Ключевые задачи взаимодействия с заинтересованными сторонами, которые должны выполняться персоналом TAV или назначенными советниками:

- Утвердить содержание проекта ПВЗС (и любые дальнейшие изменения);
- Реализация мер культурного наследия при поддержке назначенных советников;
- Разработать и утвердить СЗЗ;
- Согласовать методологию моделирования и установить зоны / зоны общественной безопасности;
- Консультации по ОВОСиСС (если требует Регулирующий орган);
- Внедрить и раскрыть программу управления / мониторинга шума;
- Рассмотрение и утверждение материалов раскрытия информации;
- Своевременное одобрение распределения ресурсов и распространения материалов для раскрытия информации;

- При необходимости отправьте официальные письменные приглашения на семинары и другие мероприятия с участием заинтересованных сторон;
- Определить и организовать места для встреч / мероприятий с соответствующими техническими и бытовыми помещениями;
- Организовывать и управлять транспортом для выбранных заинтересованных сторон (только уважаемых заинтересованных сторон Сообщества), чтобы они могли посещать встречи / мероприятия;
- Предоставление ответов на комментарии представителей общественности, государственных органов, СМИ и НПО;
- Просматривайте и подписывайте протоколы всех мероприятий по взаимодействию;
- Управление механизмом рассмотрения жалоб;
- Управление информацией для раскрытия (с периодическим обновлением) на веб-сайте аэропорта;
- Сопоставление и анализ всех комментариев / проблем заинтересованных сторон, полученных по электронной почте или через веб-сайт компании;
- Сопоставление и анализ полученных жалоб (согласно Механизму рассмотрения жалоб, представленному выше в разделе 6); а также
- Ежеквартальная отчетность о ходе реализации ПВЗС.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### А. Правила и требования

#### Категория проектов и требования ЕБРР и МФК

##### Категории проектов

Согласно Экологической и социальной политике ЕБРР (2008 г.), проекты можно разделить на категории А, В, С или F1 на основе экологических и социальных критериев. Подразумевается, что ЕБРР классифицировал проект как В, что указывает на то, что проект может привести к неблагоприятным экологическим и социальным воздействиям, которые, как правило, специфичны для конкретного объекта и легко определяются и устраняются с помощью мер по смягчению.

В соответствии с критериями экологической и социальной проверки IFC, проект может быть отнесен к категории А, В или С, в зависимости от уровня и значимости, ожидаемых экологических и социальных воздействий, чтобы отразить масштаб воздействий, понятых в результате оценки. Подразумевается, что проект был определен как проект категории В, что указывает на то, что существует возможность ограниченного неблагоприятного социального или экологического воздействия, которое немногочисленно, как правило, зависит от конкретного участка, в значительной степени обратимо и легко устраняется с помощью мер по смягчению.

##### Требования ЕБРР

Требования к результативности (PR) 10 ЕБРР требуют, чтобы *«для проектов, которые могут иметь неблагоприятные экологические или социальные последствия и проблемы, клиент разработает и внедрит ПВЗС, соответствующий характеру и масштабу или рискам, воздействиям и стадии разработки проекта. «Для любого проекта, который требует оценки воздействия на окружающую среду и социальную сферу (ОВОС/СС), ПВЗС будет применять требования к раскрытию информации и консультациям».*

PR10 содержит следующие положения:

- ПВЗС: разработка ПВЗС для определения того, как будет осуществляться коммуникация с определенными заинтересованными сторонами на протяжении всей подготовки и реализации проекта;
- Раскрытие информации: раскрытие соответствующей информации о проекте помогает заинтересованным сторонам лучше понять риски, воздействия и возможности, связанные с проектом;
- Содержательные консультации: если сотрудники и / или затронутые сообщества будут или могут подвергаться значительным рискам или неблагоприятным воздействиям проекта, значимые консультации будут проводиться таким образом, чтобы предоставить заинтересованным сторонам возможность выразить свое мнение о рисках проекта, воздействиях и меры по смягчению последствий и позволяет инициатору проекта рассмотреть их и отреагировать на них; а также
- Механизм рассмотрения жалоб. Инициатор проекта должен будет знать об опасениях заинтересованных сторон, связанных с Проектом, и своевременно реагировать на них. С этой целью будет создан эффективный механизм рассмотрения жалоб для получения и облегчения разрешения проблем и жалоб заинтересованных сторон.

Кроме того, ЕБРР подготовил информационную записку по взаимодействию с заинтересованными сторонами по Covid-19, которая может иметь значение для проекта, особенно на ранних стадиях. В этой записке представлены соображения по продолжению эффективного раскрытия информации и взаимодействия с заинтересованными сторонами во время пандемии с учетом обязательных ограничений и мер социального дистанцирования. Рекомендации, содержащиеся в

этом документе, были включены в этот план, и будут пересматриваться в ходе реализации программы и по мере развития пандемии на местном и глобальном уровнях.

Здания VIP-терминала входят и в список исторических зданий, в связи с этим PR8 также является важным требованием. PR8 позволяет принять подход иерархии смягчения последствий для защиты культурного наследия от неблагоприятных воздействий. Специалисты по культурному наследию ERM пришли к выводу, что VIP-здание должно быть реплицируемым культурным наследием, поэтому оно подходит для демонтажа и перемещения в пределах границ аэропорта (при соблюдении условий и одобрения регулирующего органа). Пункт 15 PR гласит:

*Если проект может повлиять на культурное наследие, клиент проконсультируется с затронутыми сообществами в принимающей стране, которые используют или использовали культурное наследие в рамках живой памяти для давних культурных целей, чтобы определить важное культурное наследие и включить его в процесс принятия решений. обрабатывать мнения пострадавших сообществ о таком культурном наследии. Клиент предоставит затронутым сообществам информацию на прозрачном и подходящем языке о масштабах, местонахождении и продолжительности проекта, а также о любых действиях, которые могут повлечь за собой воздействие на культурное наследие. Такие консультации должны соответствовать требованиям PR 10 и могут быть частью более широкого процесса консультаций по экологическим и социальным воздействиям проекта. В консультации также будут участвовать другие соответствующие заинтересованные стороны, такие как национальные или местные органы власти, которым поручена защита культурного наследия, эксперты по культурному наследию, а также неправительственные организации и организации гражданского общества. Воздействие на культурное наследие будет надлежащим образом смягчено при свободном предварительном и информированном участии затронутых сообществ.*

В настоящее время Проект не требует выкупа земли и переселения. Тем не менее, для проекта была разработана Рамочная программа по изъятию земли и переселению (LARF), чтобы охватить любое потенциальное изъятие земли, связанное с эксплуатацией аэропорта, наложенное Правительством Республики Казахстан в будущем.

Если в будущем будет запущен ЕБPP PR5 (Приобретение земли, вынужденное переселение). Следующее заявление будет применимо к проекту:

*После раскрытия всей соответствующей информации клиент проконсультируется с затронутыми лицами и сообществами, включая принимающие сообщества, и будет способствовать их раннему и информированному участию в процессах принятия решений, связанных с переселением, в соответствии с TP 10:*

- Пострадавшим лицам будет предоставлена возможность участвовать в переговорах по пакетам компенсаций, критериям приемлемости, помощи в переселении, пригодности предлагаемых мест переселения и предлагаемых сроков.
- Особые положения применяются к консультациям с участием лиц, принадлежащих к уязвимым группам. Консультации будут продолжаться во время реализации, мониторинга и оценки компенсационных выплат и переселения для достижения результатов, соответствующих целям настоящего TP.

*Механизм рассмотрения жалоб, который должен быть установлен клиентом в соответствии с TP 10, будет создан как можно раньше в процессе в соответствии с настоящим TP, чтобы своевременно получать и решать конкретные проблемы, связанные с компенсацией и переселением, которые были подняты перемещенными лицами. лиц и / или членов принимающих сообществ, включая механизм обращения за помощью, предназначенный для беспристрастного разрешения споров. Краткое изложение жалоб и меры, принятые для их разрешения, должны регулярно публиковаться в соответствии с TP 10.*

## Требования IFC

Требования к консультациям с внешними заинтересованными сторонами определены в Политике IFC в области социальной и экологической устойчивости и в соответствующих Стандартах деятельности и руководящих принципах IFC.

Согласно требованиям IFC, общественные консультации должны проводиться в процессе подготовки документа ОВОСиСС по экологическим и социальным аспектам Проекта. Консультации должны проводиться как можно раньше, а соответствующая информация, относящаяся к проекту, должна быть доступна заранее. Основываясь на результатах консультаций, следует учитывать позицию заинтересованных сторон и проводить консультации по мере необходимости в течение всего срока реализации Проекта.

В качестве руководства можно использовать публикацию IFC «Взаимодействие с заинтересованными сторонами: Руководство по передовой практике для компаний, ведущих бизнес на развивающихся рынках» 1. В справочнике описаны основные принципы и подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами (в соответствии со стандартами деятельности IFC) и приведены конкретные примеры применения этих подходов в разных странах.

Ключевые принципы кратко изложены ниже:

- нацелены на наиболее вероятные воздействия и вовлекают всех представителей местных сообществ (включая женщин, пожилых людей, детей и т. д.);
- быть инициированным на ранней стадии, чтобы определить ключевые проблемы и повлиять на решения по проекту;
- быть свободным от внешних манипуляций, вмешательства, принуждения и запугивания;
- быть заранее проинформированным в результате адекватного распространения информации;
- основываться на своевременной, актуальной, понятной и доступной информации, доступной на языке, который предпочитают пострадавшие сообщества;
- включать двусторонний диалог, который дает обеим сторонам возможность обмениваться мнениями и информацией, выслушивать, а также чтобы их проблемы были услышаны и решены;
- быть задокументированными и включать четкие механизмы для своевременного реагирования на проблемы, предложения и жалобы людей;
- включать, где это уместно и выполнимо, обратную связь при разработке проекта или программы и предоставлять отчеты заинтересованным сторонам; а также
- продолжаться по мере необходимости в течение всего срока реализации проекта.

IFC также подготовила руководство для оказания помощи клиентам в определении альтернативных подходов и механизмов для привлечения заинтересованных сторон для продолжения предоставления информации о проектах сообществам в их регионах деятельности и для получения обратной связи, принимая при этом все возможные меры для защиты здоровья и безопасности людей. вовлеченные. Рекомендации, содержащиеся в этом документе, были включены в этот план и будут пересматриваться в ходе реализации программы и по мере развития пандемии на местном и глобальном уровнях.

Из-за принадлежности здания VIP-терминала к историческому списку PS8 также является важным требованием. Как отмечалось выше, специалисты по культурному наследию ERM пришли к выводу, что VIP-здание должно принадлежать к воспроизводимому культурному наследию, поэтому здание подходит для деконструкции и перемещения в пределах границ аэропорта (при условии к условиям и согласованию с Регулятором). Пункт 9 ПС гласит:

*Если проект может повлиять на культурное наследие, клиент проконсультируется с Затронутыми сообществами в принимающей стране, которые используют или использовали в пределах живой памяти культурное наследие в давних культурных целях. Клиент проконсультируется с Затронутыми сообществами, чтобы определить важное культурное наследие и учесть в процессе принятия решений мнение Затронутых сообществ о таком культурном наследии. В консультациях также будут участвовать соответствующие национальные или местные регулирующие органы, которым поручена охрана культурного наследия.*

*Как отмечалось выше, в настоящее время Проект не требует изъятия земли и переселения. Однако, если это изменится в связи с будущими операциями или назначением, сработает PS5, и будет выполнено следующее требование:*

*Клиент будет взаимодействовать с Затронутыми сообществами, включая принимающие сообщества, в рамках процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами, описанного в Стандарте деятельности 1. Процессы принятия решений, связанных с переселением и восстановлением средств к существованию, должны включать варианты и альтернативы, где это применимо. Раскрытие соответствующей информации и участие Затронутых сообществ и лиц будет продолжаться во время планирования, реализации, мониторинга и оценки компенсационных выплат, мероприятий по восстановлению средств к существованию и переселения для достижения результатов, соответствующих целям настоящего Стандарта деятельности.*

*Заказчик установит механизм рассмотрения жалоб в соответствии со Стандартом деятельности 1 как можно раньше на этапе разработки проекта. Это позволит клиенту своевременно получать и решать конкретные проблемы компенсации и переселения, поднятые перемещенными лицами или членами принимающих сообществ, включая механизм обращения за помощью, предназначенный для беспристрастного разрешения споров.*

## **Национальные требования Казахстана**

Орхусская конвенция устанавливает права общественности в отношении окружающей среды, включая доступ к информации, консультации с общественностью при принятии решений и подачу жалоб, когда существует мнение, что рассмотрение экологических вопросов является недостаточным. В 2000 году Республика Казахстан ратифицировала Орхусскую конвенцию (Закон Республики Казахстан о ратификации № 92-II от 23 октября 2000 года).

Экологический кодекс Республики Казахстан (2007 г.) требует общественных слушаний для обеспечения предоставления информации в процессе ОВОС (ОВОС), процесса государственной экологической экспертизы (ГЭЭ) и участия общественности в принятии решений по вопросам охраны окружающей среды и использование природных ресурсов.

Общественные слушания необходимы для проектов, которые могут напрямую повлиять на здоровье человека и окружающую среду.

Всем заинтересованным представителям общественности и общественных объединений должна быть предоставлена возможность высказать свое мнение в процессе ОВОС до подачи проекта на Государственную экологическую экспертизу.

Приказ Министерства охраны окружающей среды Республики Казахстан (№ 135 от 7 мая 2007 г. (с изменениями и дополнениями от 8 сентября 2017 г.)) «Об утверждении Правил проведения общественных мероприятий.

Слушания »требует публичных слушаний по проектам, которые могут напрямую повлиять на здоровье человека и окружающую среду. В число участников публичных слушаний обычно входят: широкая общественность, неправительственные и общественные организации, регулирующие органы и местные / национальные СМИ.



Правила требуют, чтобы на всех этапах ОВОС заинтересованные стороны были осведомлены о процессе, предоставлялась информация и возможна обратная связь. Заинтересованным сторонам также должен быть предоставлен доступ к документации / исследованиям ОВОС. Отмечается, что исключения могут быть сделаны в отношении разглашения информации в соответствии с другим государственным законодательством Казахстана, например, из соображений национальной безопасности.

Разработчик несет ответственность за организацию и финансирование слушаний, а также за предоставление необходимой технической поддержки и информации. Дата и место проведения слушаний должны быть согласованы Девелопером с местным регулирующим органом, а публичное объявление должно быть сделано за 20 дней до слушания в местных / национальных СМИ. Объявление должно также предоставить заинтересованным сторонам подробную информацию о том, где можно просмотреть материалы / исследования ОВОС (материалы должны быть доступны с даты объявления). Также могут использоваться дополнительные средства уведомления.

Общественные слушания должны начинаться независимо от количества присутствующих заинтересованных сторон. Участники могут задавать вопросы, выражать свои опасения в ходе слушаний. Разработчик представляет результаты ОВОС и ответит на все вопросы общественности или других участников.

Протоколы слушаний должны быть задокументированы, и разработчик может принять решение об улучшении экологических и социальных аспектов Проекта на основе результатов слушаний с учетом общественного мнения.

Застройщик должен провести анализ результатов общественных слушаний и решить, требует ли Проект поправок, исходя из интересов / рекомендаций общественности. После общественных слушаний Застройщик представляет в Государственную экологическую экспертизу пакет документов - протоколы общественных слушаний, проектную документацию, включая ОВОС, с должным учетом обеспокоенности общественности, если таковые имеются. Также должны быть представлены комментарии, если Застройщик рассматривает некоторые публичные рекомендации / опасения недостаточно обоснованы, чтобы их принимать во внимание.

После прохождения экспертизы заключение экспертизы направляется разработчиком для размещения на интернет-ресурсе местного исполнительного органа в области охраны окружающей среды в течение пяти рабочих дней после его получения.

Физические и юридические лица имеют право обжаловать заключение экспертизы.

### **Директивы ЕС**

Директива об оценке воздействия на окружающую среду (2011/92 / EU, с поправками, внесенными 2014/52 / EU) позволяет компетентному органу определять, какая информация должна быть включена разработчиком в ОВОС. После чего застройщик должен предоставить информацию о воздействии на окружающую среду в форме отчета по ОВОС. Процесс требует, чтобы природоохранные органы и общественность были проинформированы и проконсультированы по проекту, и компетентный орган примет во внимание результаты консультаций. После этого общественность должна быть проинформирована о решении и может обжаловать его в суде.

Целью вышеупомянутых Директив является обеспечение высокого уровня защиты окружающей среды и учет экологических соображений при разработке / разработке проектов, планов и программ с целью снижения воздействия на окружающую среду. Кроме того, он обеспечивает участие общественности в принятии решений.

## Форма жалобы

---

### Личная информация

---

Подробная  
информация  
о заявителе

Имя: \_\_\_\_\_

Фамилия: \_\_\_\_\_

Я хочу подать жалобу анонимно

Я прошу не разглашать мою личность другим лицам

---

Контактная  
информация

По почте на \_\_\_\_\_

*Подтвердите  
запрошенный  
способ ответа*

По телефону \_\_\_\_\_

По электронной почте \_\_\_\_\_

---

Предпочитаемый  
язык для общения  
Казахский Русский  
Английский

---

### Описание инцидента или жалобы

---

Дата (даты)

---

Происшествие

Единожды

Множественное проявление (укажите количество повторов)

Непрерывно

---

Детали

Инцидента

*Что, где,  
пострадавшие  
и воздействия*

---

Рекомендуемые

действия

*Пожалуйста*

*предоставьте*

*детали для  
рассмотрения при  
решении этой*

---



---

*проблемы*

---

Для служебного использования.

**Ссылка №.:**

---



## **В. Журнал жалоб**

<b>Ссылка №</b>	<b>Имя и контактные данные</b>	<b>Дата получения</b>	<b>Подробная информация о жалобе / комментарии</b>	<b>Ответственная сторона</b>	<b>Принятые меры</b>	<b>Дата закрытия</b>



C.

---

---

---

---

---

---

---

---



a member of  
**Groupe ADP**