



Европейский Банк
Реконструкции и Развития

АМӨЗ жаңғырту Жобасы, Атырау облысы, Қазақстан Республикасы

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл
жоспары

03 маусым 2021 жыл

Құжат туралы ақпарат	
Тақырыбы	АМӨЗ жаңғырту Жобасы, Атырау облысы, Қазақстан Республикасы
Тақырыпша	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары
Күні	03 маусым 2021 жыл
Редакциясы	1.0
Клиент	ЕҚДБ

03 маусым 2021 жыл

АМӨЗ жаңғырту Жобасы, Атырау облысы, Қазақстан Республикасы

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары

МАЗМҰНЫ

ҚАБЫЛДАНҒАН ҚЫСҚАРТУЛАРОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

1. КІРІСПЕОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

2. ЖОБАНЫҢ СИПАТТАМАСЫОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

3. НОРМАТИВТІК ЖӘНЕ ЗАҢНАМАЛЫҚ ТАЛАПТАРОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

3.1 Қоғамдық тыңдау және ақпаратты ашу саласындағы ұлттық заңнама талаптары 6

3.2 ЕҚДБ талаптары..... 8

4. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

5. ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ БОЙЫНША БҰРЫН ӨТКІЗІЛГЕН ІС-ШАРАЛАРОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

6. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫ АШУ ЖӨНІНДЕГІ
ЖОСПАР 10

6.1 Ақпараттандырудың нысаналы топтары Ошибка! Закладка не определена.

6.2 Осал топтармен өзара іс-қимыл Ошибка! Закладка не определена.

6.3 Ашылатын ақпараттың құрамы Ошибка! Закладка не определена.

6.4 Жоба бойынша құжаттаманы орналастыру орындары ... Ошибка! Закладка не определена.

6.5 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау және ақпаратты ашу бағдарламасыОшибка! Закладка не определена.

7. ШАҒЫМДАРДЫ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚАРАУ МЕХАНИЗМІОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

А ҚОСЫМШАСЫ. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ ТІЗБЕСІ .ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

В ҚОСЫМШАСЫ. ШАҒЫМДАР МЕН ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ РӘСІМІ..... 27

С ҚОСЫМШАСЫ. СЫРТҚЫ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРҒА АРНАЛҒАН ШҚМ БРОШЮРАСЫ..... 30

Д ҚОСЫМШАСЫ. ЖОБА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕ АРНАЛҒАН ШҚМ БРОШЮРАСЫ 33

Е ҚОСЫМШАСЫ. ШАҒЫМДАР МЕН ӨТІНІШТЕРДІ БЕРУ НЫСАНЫ..... 36

Кестелер тізімі

1-кесте: Мүдделі тараптардың анықталған топтары 9

2-кесте: Ашылатын құжаттарды орналастыру орындары 11

3-кесте: Шағымдарды қарау механизмін іске асыру жөніндегі іс-шаралар 18

Суреттер тізімі

1-сурет: Жобаның ҚР картасында орналасуы 4

2-сурет: Жобаның жақын тұрған төңірекке қатысты орналасуы 6

ҚАБЫЛДАНҒАН ҚЫСҚАРТУЛАР

Термин	Сипаттау
АМӨЗ	Атырау мұнай өңдеу зауыты
БТҚ	Биологиялық тазарту құрылыстары
ЕҚДБ	Еуропа қайта құру және даму банкі
ЕО ЕОҚТ	Еуропалық Одақта қабылданған ең озық қолжетімді технологиялар тізбесі
МТҚ	Механикалық тазарту құрылыстары
ҚОӨБ	Қоршаған ортаға әсерді бағалау
АСТҚ	Ағынды суларды тазарту құрылыстары
МТӨІЖ	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары
ЭӨІЖ	Экологиялық және әлеуметтік іс-шаралар жоспары
ҚР	Қазақстан Республикасы
ЭӨБЖ	Экологиялық және әлеуметтік басқару жүйесі
ЕҚДБ ТР	ЕҚДБ-нің Жобаларды іске асыруға қоятын талаптары

1. КІРІСПЕ

Осы құжат Қазақстан Республикасының Атырау облысындағы «Атырау мұнай өңдеу зауыты» ЖШС («АМӨЗ» немесе «Компания») су тазарту құрылыстарын жаңғырту, қолданыстағы ашық ағынды суларды жеткізуші арнаны және булану алқаптарын қалпына келтіру Жобасы («Жоба») бойынша мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарын («МТӨІЖ» немесе «Жоспар») ұсынады.

ЕҚДБ-ның 2014 жылғы Экологиялық және әлеуметтік саясатына сәйкес, Жобаға В санаты берілді.

МТӨІЖ «нақты» құжат болып табылады және мүдделі тараптармен одан әрі өзара іс-қимылдың қажеттілігі мен ерекшелігін көрсете отырып, Жобаның дамуына қарай жаңартылатын болады.

Жоспарда жұртшылық, әсіресе жергілікті халық және басқа да мүдделі тараптар Жоба туралы ақпарат ала алатын және Жобаны іске асыруға өз өтініштері мен түсініктемелерін бере алатын механизмдерді сипаттайды.

Халықаралық стандарттарға сәйкес, МТӨІЖ өз алдына келесі негізгі міндеттерді қояды:

- Тікелей халықты және басқа да мүдделі тараптарды, сондай-ақ қалың жұртшылық өкілдерін Жоба бойынша қолжетімді құжаттама және оны алу тәсілдері туралы хабардар ету;
- қатысты тұлғалар және басқа да мүдделі тараптар (мысалы, азаматтардың осал санаттары) Жобаға қатысты өз ескертулерін қалай бере алатынын немесе сұрақтар қоя алатынын сипаттау.

2. ЖОБАНЫҢ СИПАТТАМАСЫ

«Атырау мұнай өңдеу зауыты» ЖШС «ҚазМұнайГаз» АҚ еншілес Компаниясы болып табылады және шикі мұнай бойынша қуаты 5,5 млн тонна болатын Қазақстан Республикасындағы ірі мұнай өңдеу кәсіпорны.

Жоба Қазақстан Республикасы Атырау облысы Атырау қаласының оңтүстік-шығыс бөлігіндегі өнеркәсіптік аймақ аумағында орналасқан. Жобаның ел көлемінде орналасқан жері көрсетілген Карта төмендегі суретте көрсетілген (1-сурет).

Кәсіпорын аумағы мынадай учаскелерді қамтиды

- Ауданы 235,8 га болатын негізгі алаң;
- Негізгі алаңнан оңтүстікке және оңтүстік-шығысқа қарай 300-500 м жерде орналасқан екі алау қондырғысы;
- Негізгі алаңнан солтүстік-шығысқа қарай 8 км жерде орналасқан, ауданы 12,25 га қалдықтар полигоны;
- Жайық өзенінің жағасында, негізгі алаңнан солтүстік-батысқа қарай 2,2 км жерде орналасқан алаңы 0,4 га сужинағыш кешен;
- Негізгі алаңнан солтүстік-шығысқа қарай 3 км жерде орналасқан алаңы 860 га булану алқаптары.

1-сурет: Жобаның ҚР картасында орналасуы



Дереккөз: Encyclopaedia Britannica, Inc.

Төмендегі суретте көрсетілгендей (2-сурет) АМӨЗ-ге жақын орналасқан объектілер: солтүстік-шығысқа қарай химия зауыты және Атырау ЖЭО; Зейнолла Қабдолов даңғылы, өртке қарсы қызмет объектілері, қарулы күштер объектілері, солтүстік-батысқа қарай өнеркәсіптік кәсіпорындар; солтүстік-батысқа, батысқа және оңтүстік-батысқа қарай Атырау қаласының тұрғын аймақтары; батыс пен шығысқа қарай жайылым жерлер.

«Атырау мұнай өңдеу зауыты» ЖШС (АМӨЗ) «ҚазМұнайГаз» ҰК» АҚ еншілес ұйымы болып табылады және шикі мұнайды өңдеу бойынша Жобалық қуаты жылына 5,5 млн тонна болатын Қазақстан Республикасындағы ірі мұнай өңдеу кәсіпорны болып табылады. АМӨЗ мұнай өнімдерінің 35 түрін шығарады.

АМӨЗ 1945 жылы салынып, пайдалануға берілді. АМӨЗ өңдеу шикізаты Қазақстан Республикасының (ҚР) батыс өңірлерінде орналасқан Маңғыстау кен орындарының жоғары парафинді мұнайы болып табылады. Бастапқы мұнай өңдеу қуаты жылына 800 мың тоннаны құрды.

1969-1971 жж. - жаңғыртудың бірінші кезеңі.

1969 жылдың тамызында мұнайды атмосфералық өңдеу және ЭЛТҚ-АВТ-3 мазутты вакуумдық айдау технологиялық қондырғысы іске қосылды.

1971 жылы желтоқсанда дебутанизацияланған бензиннің, құрамында сутегі бар газдың және құрғақ газдың жоғары октанды компонентін алуға арналған ЛГ-35-11/300-95 каталитикалық риформинг қондырғысы пайдалануға берілді. Шикізат бойынша қондырғының өнімділігі - жылына 300 мың тонна.

1980-1989 жж. - жаңғыртудың екінші кезеңі.

1980 жылы зауытта Қазақстанда алғашқы баяу кокстеу қондырғысы (БКҚ) салынды. Шикізат бойынша Жобалық жылдық өнімділік 600 мың тоннаны құрады. Баяу кокстеу қондырғысы жылына 120 мың тонна кокс, оның ішінде жылына 54 мың тонна электродты кокс өндіруді қамтамасыз етті.

1989 жылы алюминий өнеркәсібі үшін шикізат болып табылатын қыздырылған кокс өндіру үшін мұнай коксын қыздыру қондырғысы (МКҚҚ) іске қосылды. МКҚҚ-ның бастапқы Жобалық өнімділігі жылына 140 мың тонна шикі коксты құрады.

1992 жылы Атырау МӨЗ алғаш рет құрамында ақшыл фракциялары едәуір көп жаңа типті мұнай - Теңіз мұнайын сынамалы өңдеуді жүзеге асырды.

2002-2006 жж. - жаңғыртудың үшінші кезеңі

«Атырау МӨЗ-ін қайта құру» Жобасын «КазНИПИЭнергопром» ЖАҚ (Алматы қ.), «ҚазМұнайГаз» ҒЗЖИ ААҚ, «Caspian Engineering & Research» ҒЗЖИ Қазақстан мұнай және газ институты (Ақтау қ.), «РНИЦБХГ» ЕМК Шымкент орталығы (Шымкент қ.), Энергия институты (Алматы қ.) қазақстандық Жобалау институттарын тарта отырып, «Magubeni Корпорэйшн» (Жапония) Компаниясы мен «JGC Корпорэйшн» (Жапония) фирмасы өзірледі.

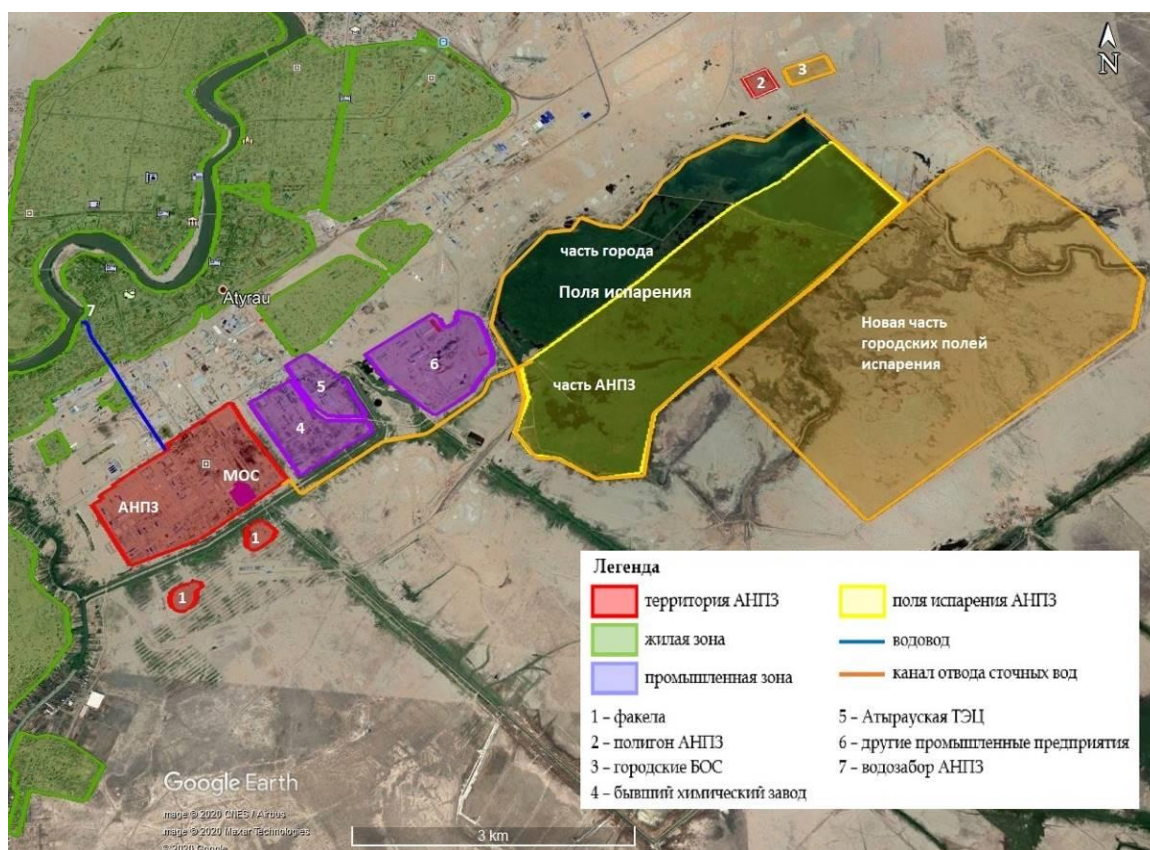
2012-2016 жж. - жаңғыртудың төртінші кезеңі Хош иісті көмірсутектер өндіру кешенінің және Мұнайды терең өңдеу кешенінің құрылысы.

Кәсіпорын өзіне тиесілі ағынды суларды тазарту құрылыстарын жаңғыртуды және жұмыс істеп тұрған жеткізу арнасының учаскелері мен булану алқаптарын қалпына келтіруді («Тазалық» Жобасы) жүзеге асыруға ниетті.

Жобаны үш кезеңде жүзеге асыру жоспарлануда:

1. Механикалық тазарту құрылыстарын (МТҚ) жаңғырту: 2019 – 2022 жылғы 4-тоқсан
2. Биологиялық тазарту құрылыстарын (БТҚ) жаңғырту. МТҚ кіші Жобасын іске асыру қорытындылары бойынша ағынды сулардың сапасына талдау жүргізілетін болады және талдау негізінде БТҚ кіші Жобасын Жобалау және салу жөніндегі жұмысты іске асыру қажеттілігі бойынша шешімдер қабылданатын болады.
3. Ауданы 860 га булану алқаптарын қалпына келтіру және муниципалды су тазарту қондырғыларына тазартылған ағындарды беру үшін ұзындығы 10 км жаңа құбыржолын салу (екі тармақ – жұмыс және резервтік) (осылайша ағынды суларды ашық жеткізу арнасына ағызуды тоқтату): 2019- 2023 жылғы 4-тоқсан.

2-сурет: Жобаның жақын тұрған төңірекке қатысты орналасуы



Дереккөз: Google Earth

Қазіргі уақытта Жобалық шешімдер Жобаның бірінші және үшінші кезеңі үшін ғана қолжетімді. (ағынды суларды механикалық тазарту қондырғыларын жаңғырту және булану алқаптарын қалпына келтіру).

Булану алқаптарын қалпына келтіру және нормативтік тазартылған ағынды сулар арнасын қайта құру бойынша Жобалық шешімдер әзірленіп, Жобаларды мемлекеттік сараптамаға жіберілді. Қорытындыны алудың болжамды мерзімі - 2021 жылғы шілде.

3. НОРМАТИВТІК ЖӘНЕ ЗАҢНАМАЛЫҚ ТАЛАПТАР

3.1 Қоғамдық тыңдау және ақпаратты ашу саласындағы ұлттық заңнама талаптары

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жұртшылыққа Жоба туралы ақпарат, сондай-ақ Жобаны әзірлеу және талқылау барысында ұсынылған ақпарат бойынша өз ескертулерін айту мүмкіндігі берілуге тиіс.

Атап айтқанда, Қазақстан Республикасының 2017 жылғы 27 желтоқсандағы № 126-VI Экологиялық кодексінің (25.06.2020ж. өзгерістермен) 57-бабының 2-4-тармақтарында мынадай талаптар белгіленген:

- Мемлекеттік экологиялық сараптама жүргізу кезеңінде барлық мүдделі азаматтар мен қоғамдық бірлестіктерге өз пікірін білдіру мүмкіндігі беріледі.
- Қоғамдық тыңдаулар өткізу қоршаған орта мен адам денсаулығына тікелей әсер етуі мүмкін Жобалар үшін міндетті.

- Қоғамдық тыңдаулар өткізу I және II санаттағы объектілер/ қызмет түрлері үшін эмиссияға рұқсат алу мақсатында әзірленген табиғат қорғау іс-шараларының жоспарлары үшін міндетті.
- Қоғамдық тыңдауларды өткізу тәртібін қоршаған ортаны қорғау саласындағы уәкілетті орган айқындайды. Тәртіп келеслерді көздеуге тиіс:
 - мүдделі тараптарды анықтау;
 - Жоба бойынша ақпарат пен консультациялар алуға болатын орындарды айқындау;
 - жұртшылықты ақпараттандыру тәсілдерін анықтау;
 - консультациялар өткізу нысанын анықтау (жазбаша өтініштер, сауалнамалар);
 - жұртшылықпен консультациялар процесінің ұзақтығы / мерзімдері.

Мемлекеттік экологиялық сараптаманың қорытындысы бойынша шешім қабылданғаннан кейін барлық мүдделі тұлғаларға Экологиялық кодексте көзделген тәртіппен сараптама объектісі бойынша ақпарат алу мүмкіндігі беріледі.

Экологиялық кодекстің 163-бабына сәйкес экологиялық ақпарат, Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, жалпыға бірдей қолжетімді болып табылады.

Жалпыға бірдей қолжетімді экологиялық ақпаратты құрайтын жекелеген мәліметтер мен деректерге қол жеткізу оларды жеке және заңды тұлғалардың сұрау салулары бойынша беру, бұқаралық ақпарат құралдарында тарату, Интернетте орналастыру арқылы, сондай-ақ өзге де жалпыға бірдей қолжетімді ақпараттық-коммуникациялық құралдар қолданыла отырып жүзеге асырылады.

«Жоспарлау алдындағы, жоспарлау, Жобалау алдындағы және Жобалау құжаттамасын әзірлеу кезінде көзделіп отырған шаруашылық және өзге де қызметтің қоршаған ортаға әсерін бағалау жүргізу жөніндегі нұсқаулықтың» 49-бабына сәйкес қоршаған ортаға әсерді бағалауды (ҚОӘБ) ұйымдастырудың барлық сатысында Компания Жобалау алдындағы және Жобалау құжаттамасының тапсырыс берушісі ретінде:

- ҚОӘБ жүзеге асыру процесінде мүдделі жұртшылықты хабардар етуді және оған қатысуды қамтамасыз етеді;
- ҚОӘБ материалдарына мүдделі жұртшылықтың қол жеткізуін қамтамасыз етеді.

Қоғамдық пікірді ескерудің негізгі ұйымдастырушылық нысандары қоғамдық тыңдаулар болып табылады. Қоғамдық тыңдауларға қоршаған ортаға және адам денсаулығына елеулі әсер етуі мүмкін көзделіп отырған шаруашылық қызметтің Жобалау алдындағы және Жобалау материалдарының ҚОӘБ нәтижелері ұсынылады.

Қоғамдық тыңдауларды өткізу қағидаларына сәйкес, мұндай тыңдаулар іске асырылуы қоршаған ортаға және азаматтардың денсаулығына тікелей әсер етуі мүмкін Жобалар бойынша, сондай-ақ қоршаған ортаны қорғау жөніндегі іс-шаралар жоспарларының Жобалары бойынша өткізіледі. Қоғамдық тыңдаулар талқыланатын мәселеге қатысы бар және құпия мәліметтері жоқ құжаттамалық ақпаратты зерделеу негізінде талқыланатын мәселе бойынша барлығына бірдей өзінің дәлелді пікірін айтудың құқығын көздейді

Қоғамдық тыңдаулардың қатысушылары:

¹ Қазақстан Республикасы Қоршаған ортаны қорғау министрінің 2007 жылғы 28 маусымдағы № 204-ө бұйрығымен бекітілген (17.06.2016 ж. өзгерістермен)

² Қазақстан Республикасы Қоршаған ортаны қорғау министрінің 2007 жылғы 7 мамырдағы № 135-П бұйрығымен бекітілген (08.09.2017 ж. өзгерістермен)

- мүдделі жұртшылық;
- - қоғамдық және үкіметтік емес ұйымдар мен бірлестіктер;
- жергілікті атқарушы және өкілді органдар, талқыланатын шешімдерді қабылдау құзыретіне жататын мемлекеттік органдар;
- бұқаралық ақпарат құралдары.

Іске асырылуы қоршаған орта мен азаматтардың денсаулығына тікелей әсер етуі мүмкін Жобаларды және (немесе) қоршаған ортаны қорғау жөніндегі іс-шаралар жоспарларының Жобаларын талқылау жөніндегі қоғамдық тыңдауларды тапсырыс беруші, яғни Компания ұйымдастырады. Компания қоғамдық тыңдауларды өткізу уақыты мен орнын жергілікті атқарушы органдармен (аумағында жұмыстар жүргізу жоспарланып отырған) алдын ала келіседі және оларды өткізу уақыты мен орнын көрсете отырып, Жоба бойынша қоғамдық тыңдаулар өткізу туралы БАҚ-та хабарландыру жариялайды. Хабарландыруды жариялау қоғамдық тыңдаулар күніне дейін 20 күн бұрын жүзеге асырылуы тиіс. Жергілікті атқарушы органдар ҚОӘБ материалдарына қол жеткізуді қоғамдық тыңдаулар күніне дейін 20 күн бұрын ұсынуы тиіс.

Компания жұртшылықты ақпараттандырудың қосымша басқа да тәсілдерін (ақпараттық парақтар, стендтер) пайдалана алады.

Хабарландыруда жұртшылық өкілдері ҚОӘБ материалдарымен таныса алатын мекенжай да көрсетіледі. Қоғамдық тыңдауларды ұйымдастыру туралы ресми жарияланған күннен бастап Компания жұртшылық өкілдерінің ҚОӘБ материалдарына қол жеткізуін қамтамасыз етеді. Қоғамдық тыңдаулар қатысып отырған жұртшылық өкілдерінің санына қарамастан өткізіледі.

Тыңдауларда белгіленген регламентке сәйкес барлық ниет білдірушілерге сөйлеуге және баяндамашыларға сұрақтар қоюға құқық беріледі, олар өз кезегінде келіп түскен сұрақтарға жауап береді.

Компания сонымен қатар қоғамдық тыңдауларды қаржылық, техникалық және ақпараттық қамтамасыз ету үшін жауап береді.

3.2 ЕҚДБ талаптары

ЕҚДБ-ның Жобаларды іске асыруға қойылатын талаптарында (ТР) Жобамен тікелей қозғалатын клиент, оның қызметкерлері, жергілікті халық арасында және орынды болған жағдайда, озық халықаралық практика мен корпоративтік әлеуметтік жауапкершіліктің маңызды элементтерінің бірі ретінде басқа да мүдделі тараптармен ашық және айқын өзара іс-қимыл маңыздылығы танылады. Атап айтқанда, ТР10-да келесі ережелер бар:

- Жобаны дайындау және іске асыру барысында анықталған мүдделі тараптармен ақпараттық байланысты жүзеге асыру тәртібін сипаттау үшін *мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарын әзірлеу*.
- *Ақпаратты жариялау*. Жоба туралы тиісті ақпаратты жариялау мүдделі тараптарға Жобамен байланысты тәуекелдерді, әсерлер мен мүмкіндіктерді түсінуге көмектеседі.
- *Мазмұнды* консультациялар. Егер қозғалатын қоғамдастықтар келешекте Жобаның елеулі жағымсыз әсерлеріне ұшырауы мүмкін болса, клиент мүдделі тараптарға Жобаның тәуекелдері мен әсері және оларды жеңілдету жөніндегі шаралар туралы өз көзқарастарын білдіру мүмкіндігін қамтамасыз ететіндей, ал клиентке — оларды талдауға және ден қою шараларын қабылдауға мүмкіндігін беретіндей мазмұнды консультациялар процесін жүргізеді.
- *Шағымдарды беру және қарау механизмі*. Компания Жобаға байланысты мүдделі тараптардың алаңдаушылығын тудыратын мәселелерді білуге және оларға уақтылы жауап беруге міндетті. Осы мақсатта Компания мүдделі тараптарды атап айтқанда Компанияның

экологиялық және әлеуметтік саладағы қызметіне қатысты толғандыратын мәселелерін шешуге және шағымдарын қанағаттандыруға жәрдемдесуге арналған шағымдарды беру мен қараудың пәрменді механизмін, процесін немесе рәсімін енгізуге міндетті.

4. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУ

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау бөлігінде ЕҚДБ талаптарына сәйкес Компания І) тікелей немесе жанама түрде қозғалатын немесе Жобамен қозғалуы мүмкін (яғни, қозғалған тараптар), не ІІ) Жобаға қатысты мүдделілігі болуы мүмкін (яғни басқа да мүдделі тараптар) әртүрлі тұлғалар мен топтарды анықтады.

Бұл процесс Жобаны іске асыруға мүдделі және/немесе алаңдаушылық білдірген және тиісінше өзара іс-қимыл процесіне қатысуға тиіс адамдар туралы түсінік алуға мүмкіндік берді.

Мүдделі тараптардың анықталған топтарының тізбесі төмендегі кестеде берілген (1-кесте). Анықталған топтардың әрқайсысы бойынша мүдделі тараптардың толық тізбесі осы Жоспардың А қосымшасында келтірілген.

1-кесте: Мүдделі тараптардың анықталған топтары

Мүдделі тараптар тобы	Мүдделі тараптар
Жоба объектілерінің, тасымалдау маршруттарының, вахталық қалашықтардың және т. б. жанында тұратын халық	Жоба объектілеріне тікелей жақын орналасқан халық және ұйымдар (Атырау тұрғындары); Жүктер мен қызметкерлерді тасымалдау маршруттарының бойында орналасқан халық пен ұйымдар.
Үкіметтік емес ұйымдар және тәуелсіз сарапшылар	Мамандандырылған экологиялық, әлеуметтік, зерттеу, үкіметтік емес және қоғамдық ұйымдар (оның ішінде ауылдық кеңестер, ақсақалдар кеңесі, елді мекендердің бейресми көшбасшылары).
Мемлекеттік билік органдары, реттеуші органдар	Ұлттық, өңірлік және жергілікті деңгейдегі мемлекеттік органдар.
Жобаға тартылатын ұйымдар мен қызметкерлер, оның ішінде мердігерлер мен қосалқы мердігерлер	Жобалау ұйымдары; Серіктестер мен кеңесшілер; Жеткізушілер және құрылыс мердігерлері; Құрылыс қызметкерлерін қоса алғанда, Жоба қызметкерлері; Акционерлер мен кредит берушілер.
БАҚ	Интернет-ресурстар;
Халықтың елеуетті қозғалатын осал санаттары	Жасына, шектеулі мүмкіндіктеріне, білім деңгейіне, әлеуметтік-экономикалық мәртебесіне және т.б. байланысты өзара әрекеттесу қиын болуы мүмкін жергілікті тұрғындар.

Мүдделі тараптардың тізбесі кезең-кезеңімен тексерілетін болады және Жобаны іске асырудың кез келген кезеңінде өзгертілуі/толықтырылуы мүмкін.

Мүдделі тараптарды анықтаудың негізгі мақсаты мүдделі тараптардың әртүрлі топтарына сәйкес келетін өзара іс-қимыл әдістерін таңдау болып табылады. Атап айтқанда, барынша қатысы бар тараптармен және/немесе Жобаны іске асыруға елеулі ықпал ете алатын тараптармен өзара іс-қимыл барынша қарқынды болады, бұл ақпаратты тиісінше ашуды және қажетті кері байланыс алуды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

5. ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ БОЙЫНША БҰРЫН ӨТКІЗІЛГЕН ІС-ШАРАЛАР

Компанияның мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жөніндегі ағымдағы қызметі мемлекеттік органдармен, оның ішінде Атырау қалалық әкімшілігімен және басқа да органдармен, «ҚазМұнайГаз» АҚ-мен, үкіметтік емес ұйымдармен және жергілікті халықпен ақпараттық өзара

іс-қимылды қамтиды. «ҚазМұнайГаз» АҚ-мен және мемлекеттік органдармен ақпараттық өзара іс-қимыл есептілік пен тексерулердің міндетті рәсімі арқылы жүзеге асырылады.

Компания өз қызметі мен жоспарлары туралы ақпаратты негізінен өз сайтында, «ҚазМұнайГаз» холдингі сайтында, «Новатор» газетінде және әлеуметтік желілерде жариялау арқылы жүйелі түрде ашып отырады. Компания өзі өткізетін ғылыми-техникалық конференциялар шеңберінде үкіметтік емес ұйымдар мен БАҚ өкілдерімен тұрақты (жылына 2-3 рет) кездесулер өткізіп отырады. Ұсынылған ақпаратқа сәйкес, соңғы конференциялар 2019 жылғы 17 мамыр және 4 қарашада өтті және «Тазалық» Жобасын іске асырудың жалпы мәселелеріне қатысты болды.

Жобаның қоршаған ортаға әсерін бағалау мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарын әзірлеуді көздемеді, өйткені бұл ұлттық заңнамада талап етілмейді. 2019 жылдың желтоқсанында булану алқаптарын қалпына келтіру Жобасының алдын-ала ҚОӨБ ресми қоғамдық талқылау рәсімінен өтті. Отырыс хаттамасына сәйкес, жұртшылық қалпына келтіру технологиясы мен сапасына, сондай-ақ осы Жоба бойынша құжаттамадағы сәйкессіздіктерге көбірек алаңдайды.

6. МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫ АШУ ЖӨНІНДЕГІ ЖОСПАР

Ақпаратты ашу кезеңінің негізгі міндеті Жобаның әсеріне және осы әсерлерді басқару жөніндегі ұсынылатын шараларға қатысты мүдделі тараптардан кері байланыс алу болып табылады. Қажет болған жағдайларда ашу кезеңі ішінде алынған түсініктемелерді көрсету мақсатында ҚОӨБ жөніндегі есепке және басқа да құжаттарға қажетті өзгерістер енгізілетін болады.

6.1 Ақпараттандырудың нысаналы топтары

Ашу кезеңі ішінде ақпарат Жобамен қозғалатын, оны іске асыруға мүдделі немесе оның нәтижелеріне әсер етуі мүмкін мүдделі тараптардың топтарына берілетін болады. Жобаның бүкіл өмірлік циклі бойында ақпаратты ашу мүдделі тараптардың мынадай санаттарын хабардар етуге бағытталған:

- Жобаның әсер ету аймағындағы елді мекендер тұрғындары (Атырау қ.);
- Үкіметтік емес ұйымдар мен тәуелсіз сарапшылар;
- Заң жүзінде белгіленген мүдделі тараптар (билік органдары, муниципалитеттер);
- Жобаға тартылатын ұйымдар мен қызметкерлер, оның ішінде мердігерлер мен қосалқы мердігерлер;
- БАҚ;
- Жобаның әсер ету аймағы шекарасындағы елді мекендерде тұратын азаматтардың осал санаттары.

6.2 Осал топтармен өзара іс-қимыл

Әлеуметтік-экономикалық зерттеу шеңберінде Жобаға қатысты тұлғалардың ішінен халықтың осал топтарының өкілдері анықталды:

- Экономикалық тұрғыдан осал топтар:
 - Жұмыссыздар және/немесе тұрақты табыс көзі жоқ адамдар;
 - Аз қамтылған, көп балалы және/немесе толық емес отбасылар;
 - Қариялар мен зейнеткерлер;
 - Мүмкіндігі шектеулі тұлғалар
- Жүріп-тұруы қиын адамдар (оның ішінде қарт адамдар, мүгедектер және т.б.);

- Жіті/созылмалы аурулармен ауыратын адамдар және қарт адамдар;
- Балалар.

Ауызша немесе жазбаша түсініктемелерді еркін беру мүмкіндігін қоса алғанда, осал топтардың барлық өкілдерін Жоба туралы ақпаратпен қамтамасыз ету мақсатында бірқатар арнайы шараларды қарастыру қажет, оның ішінде:

- Жұртшылықпен кездесулерге жол жүруді ұйымдастыру (мысалы, қарт адамдар, мүгедектер және т.б. үшін). Көлік қызметтерін ұйымдастыруға қажеттілік кездесулерге дайындық шеңберінде жергілікті әкімдіктермен нақтылануы тиіс;
- Қатысушылардың кездесу кезінде де, одан кейін де жеке бейресми әңгіме барысында сұрақтар қоюға немесе түсініктемелер қалдыруға мүмкіндігі болуы тиіс.;
- Оқу немесе жаза алмайтын қатысушылардың кездесу кезінде де, одан кейін де стенографшыларға өз пікірлерін қалдыра алатын мүмкіндігі болуы керек.

6.3 Ашылатын ақпараттың құрамы

Қазақ және орыс тілдерінде көпшілікке жария етілуге жататын экологиялық және әлеуметтік құжаттама пакетінде мынадай құжаттар бар:

- Жобаның барлық кезеңдері үшін ұлттық заңнама талаптары бойынша дайындалған ҚОӘБ (ұлттық форматтағы ҚОӘБ);
- Техникалық емес түйіндеме;
- Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары;
- Шағымдар мен өтініштерді беру нысаны.

Бұдан басқа, Жоба туралы өзекті ақпарат Жобаның веб-сайтында <https://www.anpz.kz> мекенжайы бойынша қолжетімді, оны оқуға немесе одан материалдарды жүктеуге болады. Жоғарыда аталған экологиялық және әлеуметтік сипаттағы барлық құжаттарды Компания Жобаның веб-сайтында жариялайтын болады.

6.4 Жоба бойынша құжаттаманы орналастыру орындары

Ақпаратты ашу және өзара іс-қимыл процесінің басты міндеті - жергілікті тұрғындардың барынша ықтимал санын қамтуды қамтамасыз ету. Жобаның экологиялық және әлеуметтік мәселелері бойынша барлық ашылатын құжаттар Компанияның кеңсесінде және Атырау қаласының әкімдігінде орналастырылатын болады.

Төмендегі кестеде (2-кесте) жария ету кезеңінде және қоғамдық талқылаулар басталғанға дейін кемінде екі апта бұрын қолжетімді материалдардың тізбесі келтірілген (келесі бөлімдерді қараңыз).

2-кесте: Ашылатын құжаттарды орналастыру орындары

Құжаттама	Тіл	Ашу кезеңі ішінде қолжетімділік	
		Электронды түрде	Баспа түрінде
Жобаның барлық кезеңдері үшін ұлттық форматтағы ҚОӘБ	Қазақ, орыс	Жобаның веб-сайты: https://www.anpz.kz	Атырау қаласының әкімдігі Компанияның Атырау қаласындағы кеңсесі
Техникалық емес түйіндеме	Қазақ, орыс		
Мүдделі тараптармен	Қазақ, орыс		

өзара іс-қимыл жоспары			
Шағымдар мен өтініштер беру нысаны	Қазақ, орыс		

Қажет болған жағдайда халықтың осал топтары үшін (әйелдер, дене мүмкіндіктері шектеулі адамдар, қарттар, орын ауыстыруда қиындық көріп отырған өзге де адамдар) құжаттардың уақыты мен орналасу орны түзетілуі мүмкін.

6.5 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау және ақпаратты ашу бағдарламасы

№	Іс-шара	Сандық / сапалық көрсеткіштер	Жауапты орындаушы	Іске асыру мерзімі / кезеңділігі
1.	Компанияның ішкі рәсімдері			
1.1.	Осы МТӨІЖ бекітілсін	МТӨІЖ бекітілді	Компания	Қыркүйек 2020 ж.
1.2.	Шағымдарды қарау механизмін (ШҚМ) енгізу (толығырақ 7-бөлімнен қараңыз)	ШҚМ рәсімі бекітілді	Компания	
1.3.	МТӨІЖ және ШҚМ іске асыруға жауапты мамандарды тағайындау	Мамандарды тағайындау туралы бұйрық	Компания	
1.4.	Компанияның веб-сайтында Жобаны іске асыруға арналған бөлімді құру. Бөлім мыналарды қамтуы тиіс: ■ Жобаның қысқаша сипаттамасы, оны іске асыру мерзімдері мен шарттары, ■ Экологиялық және әлеуметтік мәселелер бойынша құжаттамаға арналған кіші бөлім, ■ Жоба туралы толығырақ ақпарат алуға болатын контактілер, соның ішінде ШҚМ іске асыруға жауапты адамның контактілері.	Компанияның веб-сайтында Жобаны іске асыруға арналған бөлім	Компания	
2.	Экологиялық және әлеуметтік құжаттаманы ашу және консультациялар өткізу			
2.1.	Экологиялық және әлеуметтік мәселелер жөніндегі құжаттаманы қазақ және орыс тілдерінде Компанияның вебсайтына орналастыру (1.4 т. қараңыз), келесі құжаттарды қоса алғанда: ■ Жобаның барлық кезеңдері үшін ұлттық форматтағы ҚОӘБ; ■ Техникалық емес түйіндеме; ■ Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары; ■ Шағымдар мен өтініштерді беру нысаны.	Құжаттар Компанияның веб-сайтында орналастырылған	Компания	Консультация күніне дейін 20 күннен кешіктірмей
2.2.	Ашылатын ақпарат және жоспарланатын консультациялар туралы мүдделі тараптарды келесілер арқылы хабардар ету: ■ Жарнаманы веб-сайтта және Компанияның әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарында орналастыру, ■ Атырау қаласы әкімдігінің сайтына орналастыру ■ Экологиялық және әлеуметтік мәселелер бойынша құжаттарды еркін қол жетімділікте орналастыру туралы ақпаратты қоса алғанда, жоспарлап отырған Жобаны іске асырудың баспасөз релизінің	■ Компанияның веб-сайтында Жоба бойынша ақпаратты ашу туралы хабарландырулар; ■ Атырау қаласы әкімдігінің сайтында Жоба бойынша ақпаратты ашу туралы хабарландыру;	Компания	

№	Іс-шара	Сандық / сапалық көрсеткіштер	Жауапты орындаушы	Іске асыру мерзімі / кезеңділігі
	шығарылымы. Хабарландыру мәтінінде келесі ақпарат болуы керек: ■ Қоғамдық тыңдауларды өткізу күні, уақыты және орны; ■ Жобаның қысқаша сипаттамасы; ■ Жоба бойынша материалдардың басып шығарылған даналарын алу орындары; ■ Жоба бойынша материалдардың электрондық нұсқалары орналастырылған Интернет-ресурстар; ■ Ескертулер мен ұсыныстар жіберуге арналған электрондық пошта мекенжайы.	■ Жоба бойынша ақпаратты ашудың пресс-релизі. ■		
2.3.	Жергілікті тұрғындарды тарта отырып, ақпаратты ашу бойынша консультациялар өткізу. Компания жергілікті билік органдарымен қоғамдық тыңдауларды өткізудің алдын ала күні мен орнын келіссін. Консультациялар шеңберінде қатысушыларға танысу үшін экологиялық және әлеуметтік құжаттаманың басып шығарылған нұсқасын және ШҚМ бойынша брошюраны ұсыну.	Қоғамдық тыңдаулар хаттамасы	Компания	Қазан 2020 ж.
2.4.	Консультация хаттамасын Атырау қаласы әкімдігі мен Компанияның вебсайтына орналастыру.	Қоғамдық тыңдаулар хаттамасы Атырау қаласы әкімдігінің және Компанияның вебсайтында орналастырылған	Компания	Консультация күнінен бастап 5 жұмыс күні ішінде
2.5.	Ашу кезеңі барысында алынған консультациялар мен түсініктемелер нәтижелері бойынша МТӨІЖ қоса алғанда, экологиялық және әлеуметтік мәселелер жөніндегі құжаттаманы жаңарту. Ашу кезеңі қоғамдық тыңдаулар өткізілгенге дейін кемінде 30 күн бұрын басталады және олар өткізілгеннен кейін кемінде 10 күн өткен соң аяқталады, бұл қоғамдық тыңдаулар хаттамасындағы алынған ескертулерді ескеруге мүмкіндік береді.	Мүдделі тараптардың түсініктемелерін ескеретін экологиялық және әлеуметтік құжаттаманың жаңартылған пакеті	Компания	Ашу кезеңі аяқталған сәттен бастап 10 жұмыс күні ішінде
2.6.	Экологиялық және әлеуметтік мәселелер бойынша жаңартылған құжаттаманы Компанияның веб-сайтына орналастыру	Құжаттар Компанияның веб-сайтында орналастырылған	Компания	
2.7.	Ашылатын ақпарат және жоспарланатын консультациялар туралы мүдделі тараптарды келесілер арқылы хабардар ету: ■ Жарнаманы веб-сайтта және Компанияның әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарында орналастыру,	■ Компанияның веб-сайтында Жоба бойынша ақпаратты ашу туралы хабарландырулар;	Компания	

№	Іс-шара	Сандық / сапалық көрсеткіштер	Жауапты орындаушы	Іске асыру мерзімі / кезеңділігі
	- Атырау қаласы әкімдігінің сайтына орналастыру; - Экологиялық және әлеуметтік мәселелер бойынша құжаттарды еркін қол жетімділікте орналастыру туралы ақпаратты қоса алғанда, Жобаны іске асыруды жоспарлап отырған баспасөз релизінің шығарылымы.	- Атырау қаласы әкімдігінің сайтында Жоба бойынша ақпаратты ашу туралы хабарландыру; - Жоба бойынша ақпаратты ашудың пресс-релизі.		
3.	Құрылыс кезеңінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл			
3.1.	Құрылыс жұмыстарының барысы және ШҚМ жұмыс істеуі туралы мүдделі тараптарды хабардар ету: - Компанияның веб-сайтындағы хабарландырулар, - Құрылыс алаңдарындағы ақпараттық стендтердегі хабарландырулар.	- Электрондық хабарландырулар; - Құрылыс алаңдарындағы хабарландырулар.	Компания	Құрылыстың барлық кезеңі ішінде немесе қосымша ақпарат беру қажет болған жағдайда айына бір рет (мысалы, шулы жұмыстарды жүргізу кезінде және т.б.).
3.2.	Құрылыс жұмыстарының барысы және ШҚМ жұмыс істеуі туралы мүдделі тараптарды ақпараттандыру бойынша қоғамдық консультациялар өткізу. Консультациялардың кезеңділігі дайындық кезеңіндегі мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл нәтижелеріне сүйене отырып айқындалуға тиіс.	Қоғамдық тыңдаулар хаттамасы	Компания	Жылына кемінде бір рет
4.	Пайдалану кезеңінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл			
4.1.	Компанияның вебсайтында жариялау арқылы Компанияның қызметі және ШҚМ жұмыс істеуі туралы мүдделі тараптарды хабардар ету	Электрондық хабарландырулар	Компания	Жарты жылда бір рет
5.	Мониторинг және есеп беру			
5.1.	Жобаны іске асыру туралы жыл сайынғы есепке мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жөніндегі қызметтің нәтижелерін енгізу.	Жыл сайынғы есептегі мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жөніндегі бөлім	Компания	Жылына бір рет

7. ШАҒЫМДАРДЫ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚАРАУ МЕХАНИЗМІ

Бөлімді Шағымдарды қабылдау және қарау механизмін іске асыруға жауапты Компания қызметкерлерінің байланыс деректерімен толықтыру қажет (Компания айқындайтын болады).

Тиісті халықаралық тәжірибелерге сәйкес Жоба шеңберінде Жобамен қозғалатын тұлғалар мен басқа да мүдделі тараптар, оның ішінде Жоба қызметкерлері тарапынан шағымдар мен өтініштерді қабылдау және қарау механизмі (ШҚМ) енгізіледі. Механизм Жобаның бүкіл өмірлік циклі бойында әрекет ететін болады.

Шағымдарды Жобамен қозғалған адамдар және басқа да мүдделі тараптар кез келген уақытта мынадай тәсілдермен бере алады:

- Жұртшылықпен кездесулерде Компания өкілдерінің жеке өзіне,
- Шағым нысанын толтыру арқылы:
 - Атырау қаласының әкімдігінде (келісім бойынша);
 - Жоба вебсайтында.
- «Жедел желі» телефоны арқылы;
- Электрондық пошта арқылы;
- Пошта арқылы.

«Жедел желі» телефондары	8 800 080 30 30 8 702 075 30 30
АМӨЗ телефон нөмірі	+7 (7122) 259 667
Электрондық пошта мекенжайы	ref@anpz.kz
Интернет арқылы шағым беру	https://www.anpz.kz/blog/written_requests/
Пошталық мекенжайы	«АМӨЗ» ЖШС. 060001, Қазақстан Республикасы, Атырау қ., Зейнолла Қабдолов даңғылы, 1 үй.

Компания мееекенжайына жолданатын барлық өтініштер (өтініштерге арналған нысанның үлгісі D қосымшасында ұсынылған) арнайы тізілімге енгізіледі және кейін олар сәтті реттелгенге дейін сүйемелденеді. Әрбір шағымды шешу үшін Компанияның жауапты қызметкерлері тағайындалады, түзету іс-шаралары әзірленеді және іске асырылады.

Өтінішті қарау кезінде Компания әділдік және ашықтық қағидаттарын басшылыққа алатын болады. Алынған өтініштерге қатысты құпиялылық шарттары қолданылатын болады. Компания сондай-ақ анонимді өтініштерді қарастыра алады. Жасырын түрде берілген өтініштерге

жауаптар, егер өтініштің өзінде өзгеше көрсетілмесе, Компанияның веб-сайтында орналастырылатын болады (толығырақ ақпарат С қосымшасында келтірілген).

Басымдылық құрылыс алаңдарындағы қызметке байланысты жазатайым оқиғалар, қауіпті жағдайлар, қауіпсіздіктің нашарлауы және т. б. туралы өтініштерге беріледі, сондай-ақ жұмысшылардың мінез-құлқына және мәселені шешу үшін дереу әрекет етуді талап ететін Жобаны іске асыру шеңберіндегі басқа да іс-шараларға беріледі.

Шағымдарды қабылдау, тіркеу, қарау және реттеудің егжей-тегжейлі рәсімі В қосымшасында берілген.

Алынған өтініштерді басқару және қадағалау үшін оңайлатылған деректер базасы – *Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары мен өтініштерін есепке алу тізілімі* құрылады, онда мынадай ақпарат тіркеледі:

- Өтініш берушінің аты-жөні және байланыс деректері;
- Өтінішті алған күні;
- Өтініштің мәні;
- Өтінішті қарауға тағайындалған қызметкердің аты-жөні;
- Өтініш бойынша қабылданған шешім;
- Өтініш бойынша қабылданған қосымша шаралар;
- Қабылданған шешім туралы өтініш берушіге жауаптың күні мен мазмұны;
- Болашақта мұндай өтініштерге жол бермеу бойынша қабылданған іс-шаралар.

Шағымдарды қарау және мүдделі тараптардың барлық түрлерімен өзара іс-қимыл жасау механизмін іске асыруға жауапты тұлғаның байланыстары мүдделі тараптардың назарына жеткізілетін болады.

Төмендегі кестеде шағымдарды қабылдау және қарау механизмін енгізу жөніндегі негізгі іс-шаралар келтірілген (3-кесте).

3-кесте: Шағымдарды қарау механизмін іске асыру жөніндегі іс-шаралар

№	Іс-шара	Сандық / сапалық көрсеткіштер	Жауапты орындаушы	Іске асыру мерзімі / кезеңділігі
6.	Мүдделі тараптардың шағымдарын қарау механизмін енгізу			
6.1.	Шағымдар мен өтініштерді қарау рәсімін бекіту (В қосымшасы)	■ Компания бекіткен ШҚМ рәсімі	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
6.2.	Компанияның вебсайтына сыртқы мүдделі тараптар үшін ШҚМ брошюрасын орналастыру (С қосымшасы)	■ Компанияның веб-сайтында орналастырылған сыртқы мүдделі тараптарға арналған ШҚМ брошюрасы	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
6.3.	ШҚМ іске асыруға жауапты тұлғаларды тағайындау. ШҚМ іске асыруға жауапты қызметкерлердің міндеттері мыналарды қамтиды: ■ ШҚМ рәсіміне сәйкес шағымдар мен өтініштерді қабылдауды жүзеге асыру, ■ Жобаға қатысты жұртшылықтың ескертулері мен сұрақтарын жинау және өз құзыреті шеңберінде әңгімелесу барысында сұрақтарға жауап беру (қойылған сұраққа жауап / түсініктеме беру мүмкін болмаған жағдайда, ШҚМ рәсіміне сәйкес өтінішті қабылдау), ■ Жергілікті халықпен байланысты үйлестіру, Жоба бойынша алынған өтініштер мен сыртқы коммуникацияларға жауап беруді бақылау, ■ Шағымдар мен өтініштерді қабылдау және қарау процесін басқару.	■ Компанияның сыртқы мүдделі тараптарының ШҚМ іске асыруға жауапты тұлғаларды тағайындау туралы бұйрығы	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
6.4.	Сыртқы мүдделі тараптардың <i>Шағымдарын есепке алу журналын</i> – алынған өтініштерді басқару және олардың мәртебесін қадағалау үшін қажетті жеңілдетілген деректер базасын құру. Мынадай ақпаратты көрсете отырып, Шағымдарды есепке алу журналына келіп түскен барлық шағымдар енгізіледі: ■ Өтініш берушінің аты-жөні және байланыс деректері; ■ Өтінішті алған күні; ■ Өтініштің мәні; ■ Өтінішті қарауға тағайындалған қызметкердің аты-жөні; ■ Өтініш бойынша қабылданған шешім; ■ Өтініш бойынша қабылданған қосымша шаралар;	■ Сыртқы мүдделі тараптардың шағымдарын есепке алу журналы	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін

№	Іс-шара	Сандық / сапалық көрсеткіштер	Жауапты орындаушы	Іске асыру мерзімі / кезеңділігі
	■ Қабылданған шешім туралы өтініш берушіге жауаптың күні мен мазмұны; ■ Болашақта мұндай өтініштерге жол бермеу бойынша қабылданған іс-шаралар (қажет болған кезде)			
6.5.	ШҚМ элементтерін енгізу жөніндегі талаптарды мердігерлік ұйымдармен келісімшарттарға енгізу: ■ Мүдделі тараптардан шағымдарды қабылдау және тіркеу (6.4 т. қараңыз), ■ Компанияның шағымдарын беру, ■ Мердігердің құзыреті шеңберінде өтініштер мен шағымдар бойынша жауаптар беру.	■ Сыртқы мүдделі тараптардың ШҚМ бойынша тиісті ережелерді қамтитын мердігерлермен келісімшарттар	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
7.	Жоба қызметкерлерінің шағымдарын қарау механизмін енгізу			
7.1.	Компанияның вебсайте Жоба қызметкерлері үшін ШҚМ брошюрасын орналастыру	■ Компанияның веб-сайтында орналастырылған Жоба қызметкерлері үшін ШҚМ брошюрасы	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
7.2.	Компания кеңсесіндегі және Жоба объектілеріндегі ақпараттық стендтерге Жоба қызметкерлері үшін ШҚМ брошюрасын орналастыру.	■ Ақпараттық стендтерде орналастырылған Жоба қызметкерлері үшін ШҚМ брошюрасы	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
7.3.	ШҚМ іске асыруға жауапты тұлғаларды тағайындау. ШҚМ іске асыруға жауапты қызметкерлердің міндеттері мыналарды қамтиды: ■ ШҚМ рәсіміне сәйкес қызметкерлердің шағымдары мен өтініштерін қабылдауды жүзеге асыру, ■ Шағымдар мен өтініштерді қабылдау және қарау процесін әкімшілендіру.	■ Компанияның Жоба қызметкерлерінің ШҚМ іске асыруға жауапты тұлғаларды тағайындау туралы бұйрығы	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
7.4.	Жоба қызметкерлерінің <i>шағымдарының есептік журналын</i> - алынған өтініштерді басқару және олардың мәртебесін бақылау үшін қажетті жеңілдетілген деректер базасын құру. Мынадай ақпаратты көрсете отырып, Шағымдарды есепке алу журналына келіп түскен барлық шағымдар енгізіледі: ■ Өтініш берушінің аты-жөні және байланыс деректері; ■ Өтінішті алған күні;	■ Жоба қызметкерлерінің шағымдарын есепке алу журналы	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін

№	Іс-шара	Сандық / сапалық көрсеткіштер	Жауапты орындаушы	Іске асыру мерзімі / кезеңділігі
	■ Өтініштің мәні; ■ Өтінішті қарауға тағайындалған қызметкердің аты-жөні; ■ Өтініш бойынша қабылданған шешім; ■ Өтініш бойынша қабылданған қосымша шаралар; ■ Қабылданған шешім туралы өтініш берушіге жауаптың күні мен мазмұны; ■ Болашақта мұндай өтініштерге жол бермеу бойынша қабылданған іс-шаралар (қажет болған кезде).			
7.5.	ШҚМ рәсімін әзірлеуді қоса алғанда, мердігерлік ұйымдармен келісімшарттарға Жоба қызметкерлері үшін ШҚМ элементтерін енгізу бойынша талаптарды енгізу, мердігерлердің жұмыскерлерін ШҚМ жұмыс істеуі туралы хабардар ету және ШҚМ іске асыруға жауапты тұлғаларды тағайындау (7.1 – 7.3-тармақтарды қараңыз).	■ Жоба қызметкерлерінің ШҚМ бойынша тиісті ережелерін қамтитын мердігерлермен келісімшарттар	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
8.	Шағымдарды қарау механизмінің жұмысы туралы жұртшылықты хабардар ету			
		■		
8.1.	Ақпараттық стендтерде ШҚМ жұмыс істеуі туралы хабарламаларды және ШҚМ іске асыруға жауапты Компания қызметкерлерінің байланыс деректерін орналастыру: ■ Құрылыс алаңдарының шекарасындағы Жобалар, ■ Жергілікті билік органдары (келісім бойынша), ■ Консультациялар нәтижелері бойынша арнайы келісілген хабарландыру орналастыру орындарында.	■ Ақпараттық стендтердегі хабарламалар	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
8.2.	Компанияның веб-сайтында ШҚМ жұмыс істеуі туралы хабарламаларды және ШҚМ іске асыруға жауапты қызметкерлердің байланыс деректерін орналастыру	■ Компанияның веб-сайтындағы хабарламалар	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін
8.3.	МТӨІЖ іске асыру шеңберінде өткізілетін консультациялар барысында ШҚМ жұмыс істеуі және ШҚМ іске асыруға жауапты Компания қызметкерлерінің байланыс деректері туралы мүдделі тараптарды хабардар ету	■ ШҚМ туралы ақпаратты қамтитын консультациялар хаттамалары	Компания	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін және Жобаның бүкіл өмірлік циклі ішінде

№	Іс-шара	Сандық / сапалық көрсеткіштер	Жауапты орындаушы	Іске асыру мерзімі / кезеңділігі
9.	Жоба қызметкерлерін Шағымдарды қарау механизмінің жұмысы туралы хабардар ету			
9.1.	Қызметкерлерді жұмысқа қабылдау кезінде ШҚМ қолжетімділігі туралы хабардар ету	■ ШҚМ туралы ақпаратты қамтитын еңбек шарттары	Компания	Жаңа қызметкерлерді жалдау кезінде
9.2.	Жоба қызметкерлері үшін ШҚМ туралы ақпаратты Компанияның кеңсесіндегі ақпараттық стендтерде және Жоба объектілерінде (оның ішінде құрылыс алаңдарында) орналастыру.	■ Ақпараттық стендтердегі хабарламалар	Компания, Подрядчики	Құрылыс жұмыстары басталғанға дейін және құрылыстың барлық мерзімі ішінде
10.	Мониторинг және есеп беру			
10.1.	Жоба шеңберінде келіп түсетін шағымдарды талдау: ■ Есепті кезеңде мүдделі тараптардан алынған ашық / реттелген / жабық өтініштердің саны; ■ Жоба қызметкерлерінен / мердігерлерден есепті кезеңде алынған ашық / реттелген / жабық өтініштердің саны; ■ Өтініштерді тақырып бойынша бөлу (құрылыс / шу / жол қауіпсіздігі, т.б.); ■ Көрсеткіштердің динамикасы (мысалы, алынған өтініштердің жалпы саны, белгілі бір елді мекендерден алынған өтініштердің саны).	■ Компанияның сыртқы тараптарының ШҚМ іске асырылуы туралы есебі, ■ Компанияның Жоба қызметкерлерінің ШҚМ іске асырылуы туралы есебі	Компания	Құрылыс кезеңі ішінде ай сайын Пайдалану кезеңі ішінде тоқсан сайын
10.2.	Сыртқы мүдделі тараптардан келіп түсетін шағымдарды талдау нәтижелері Компанияның веб-сайтында жарияланады	■ Компанияның сыртқы тараптардың ШҚМ іске асыру туралы есебі Компанияның веб-сайтында жарияланады	Компания	
10.3.	Жоба қызметкерлерінен келіп түсетін шағымдарды талдау нәтижелері Компанияның ішкі порталында жарияланады (Компанияның сыртқы тараптардың ШҚМ іске асыру туралы есебі) немесе Компания кеңсесіндегі ақпараттық стендтерде және құрылыс алаңдарында орналастырылады	■ Компанияның Жоба қызметкерлерінің ШҚМ іске асыру туралы есебі Компанияның ішкі порталында / Компания кеңсесінің ақпараттық стенділерінде және құрылыс алаңдарында орналастырылады	Компания	

А ҚОСЫМШАСЫ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ ТІЗБЕСІ

Осы тізбе Жобалық құжаттаманы әзірлеу процесінде және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл барысында тексерілетін болады және толықтырылуы мүмкін.

Топ	Құрамы	Ақпарат көзі, сілтеме / мүдделі тараптың байланыс деректері	Негіздеме / түсініктеме
1. Жергілікті халық			
Жоба объектілеріне, тасымалдау маршруттарына, карьерлерге және т.б. тікелей жақын орналасқан елді мекендердің тұрғындары.	■ Атырау қ. тұрғындары	-	Әлеуметтік-экономикалық әсерлер
2. Қоғамдық кеңестер			
Қоғамдық кеңестер/ ақсақалдар кеңесі / бейресми қоғамдық көшбасшылар	Қоғамдық кеңестер ■ Атырау қаласының қоғамдық кеңесі ■ Атырау облысының қоғамдық кеңесі	http://kogamkenes-atyrau.kz/ru/ Электрондық пошта: kogamkenes@gmail.com Тел.: +7 7122 27 09 97	Жергілікті халық өкілдері
3. Мемлекеттік органдар мен реттеушілер			
Ұлттық	Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі	http://www.miid.gov.kz/en Әкімшілік: +7 (7172) 983-135, 983-307, 983-333, 983-309, 983-308 Анықтама телефоны: +7 (7172) 983-151 Баспасөз хатшысы: +7 (7172) 983-349, 983-351, 983-352, 983-354, 983-471 Электрондық пошта: miid@miid.gov.kz Баспасөз қызметінің электрондық поштасы: 241704@bk.ru	Мемлекеттік басқару органдарының қарауындағы жалпы мәселелер
	Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі	http://www.adilet.gov.kz/en Әкімшілік: +7 (7172) 74-07-97, e-mail: kanc@adilet.gov.kz	Рұқсаттар және келісімдер

Топ	Құрамы	Ақпарат көзі, сілтеме / мүдделі тараптың байланыс деректері	Негіздеме / түсініктеме
		Анықтама телефоны: +7 (7172) 74 09 62 Баспасөз қызметі: +7 (7172) 74-06-01	
Өңірлік	Атырау облысының әкімдігі	http://atyrau.gov.kz/ Тел.: 8 (7122) 354-092 Электрондық пошта: obl.akimat@atyrau.gov.kz	Рұқсаттар және келісімдер
	Атырау облысы Жер қатынастары басқармасы	http://atyrau.gov.kz/page/read/Upravleniya_zemelnyh_otnoshenij.html Тел.: 8(7122) 27-31-61 Электрондық пошта: obl.akimat@atyrau.gov.kz	Рұқсаттар және келісімдер
	Атырау облысы Сәулет және қала құрылысы басқармасы	http://atyrau.gov.kz/page/read/Upravlenie_arhitektury_i_gradostroitelstva.html Тел.: 8/7122/ 32-03-61, 32-03-63 Анықтама телефоны: 8/7122/ 32-03-60 Электрондық пошта: atyrau-grad71@mail.ru	Рұқсаттар және келісімдер
	Атырау облысы Мәдениет, архивтер және құжаттама басқармасы	http://atyrau.gov.kz/page/read/Directorate_of_Culture_Archives_and_Documentation.html Электрондық пошта: u.kultura@atyrau.gov.kz Тел.: 8/7122/ 32-41-37	Рұқсаттар және келісімдер
Жергілікті	Атырау қаласының әкімдігі	http://atyrau.gov.kz/page/read/Akimat_goroda_Atyrau_akimaty.html Тел.: 8 (7122) 35-41-54	Рұқсаттар және келісімдер Жергілікті халықпен өзара іс-қимылды ұйымдастыру

Топ	Құрамы	Ақпарат көзі, сілтеме / мүдделі тараптың байланыс деректері	Негіздеме / түсініктеме
		Электрондық пошта: akimat_gorodatyrau@mail.ru	

4. Жоба шеңберінде жұмыс істейтін ұйымдар, олардың қызметкерлері мен мердігерлері

Жоба серіктестері, жеткізушілер және құрылыс мердігерлері	Бұл тізбе Жобалау құжаттамасын әзірлеу процесінде кеңейтілуі/ нақтылануы мүмкін	-	Ішкі мүдделі тараптар
Акционерлер мен Кредит берушілер	Еуропа қайта құру және даму банкі	https://www.ebrd.com/home	Кредит берушілер

5. Үкіметтік емес ұйымдар және тәуелсіз сарапшылар

Мамандандырылған экологиялық, қоғамдық және зерттеу ұйымдары; сарапшылар	■ Жайық-Каспий-Орхус орталығы; ■ «Жастар таңдауы – Атырау» қоғамдық бірлестігі; ■ Атырау МӨЗ зейнеткерлері қоғамы; ■ Сенім мүгедектер қоғамдық бірлестігі; ■ Қазақстан Республикасының мұнай-газ кешені қызметкерлерінің кәсіподағы; ■ Қазақстанның Қызыл Жарты Ай бөлімшесі; ■ Қазақ соқырлар қоғамының Атырау оқу-өндірістік кәсіпорны; ■ Қазақ саңыраулар қоғамының оқу-өндірістік кәсіпорны.	https://www.facebook.com/ Жайық-Каспий-Орхус орталығы-322008774963942/ Тел.: 8 701 781 29 68, Электрондық пошта: aarhus-aktaur@mail.ru	Жобаға әлеуетті қызығушылық
--	---	--	-----------------------------

6. Бұқаралық ақпарат құралдары

Интернет-ресурстар	Атырау жастар порталы	http://zhasatyrau.kz/	Байланыс құралдары
	■		
	■		
	■		

7. Жоба ықтимал әсер ететін халықтың осал топтары

Топ	Құрамы	Ақпарат көзі, сілтеме / мүдделі тараптың байланыс деректері	Негіздеме / түсініктеме
Жоба ықтимал әсер ететін халықтың осал топтары	Жасына, мүгедектігіне, білім деңгейіне, әлеуметтік және экономикалық жағдайына және т.б. байланысты тарту қиын жергілікті тұрғындар.	-	Жобаның ықтимал теріс әсерлері

В ҚОСЫМШАСЫ. ШАҒЫМДАР МЕН ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ РӘСІМІ

1. Шағымды алу			
	Шағымды алу тәсілі	Шағымды тіркеу мерзімі	Өтініш берушіге шағымды тіркеу туралы хабарлама жіберу мерзімі
	Жеке қабылдауда	Жеке қабылдау барысында	Егер шағым қауіпсіздік мәселелеріне қатысты болса, шағымды алған сәттен бастап бір күн ішінде; Қалған барлық шағымдар үшін - шағымды алған сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде
	Телефон арқылы	Телефонмен сөйлесу барысында	
	Электрондық пошта арқылы	Электрондық хатты алған күні	
	Пошта арқылы	Хатты алған күні	
	Вебсайт арқылы жүгіну	Өтініш берген күні	
	Бас мердігерден, қосалқы мердігерлерден түскен шағымды қайта бағыттау	Бас мердігер немесе қосалқы мердігердің шағымды алған күні	
2. Шағымды қарау бойынша жауапты адамды айқындау:			
	Шағымның мәніне және Жобаға қатысушылар арасындағы жауапкершілік салаларының бөлінуіне сүйене отырып: ■ Шағым Компания ішінде тексеріледі (әрі қарай 2.1-тармақты қараңыз), ■ Шағым Бас мердігерге жіберіледі, оны Компания бақылайды (әрі қарай 10.4-тармақты қараңыз) немесе ■ Шағым қабылданбайды және егер шағымды қарау Жобаның жауапкершілік саласынан тыс болса, жергілікті билік органдарына жіберуге ұсынылады (әрі қарай Erro! Reference source not found қараңыз)		
	Шағым түрі	Жауапты тарапты тағайындау мерзімі: Компания және Бас мердігер	
	Қызметкерлердің мінез-құлқымен және құрылыс алаңдарындағы қызметпен, қайта құрылатын учаскенің жұмыс істеуімен байланысты қауіпсіздік мәселелері, т.б.	Шағымды алған күні	
	Қалған мәселелер	Шағымды алған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде	
2.1. Компания ішінде шағымды тергеп-тексеру:			
	■ Фактілерді және проблеманың туындау себептерін тергеп-тексеру, ■ Проблеманы жою / әсерді бәсеңдету жөніндегі іс-шараларды әзірлеу, ■ Өтініш берушіге әзірленген шаралар бойынша кеңес беру, ■ Түзету шараларын іске асыру, ■ Қабылданған шаралардың нәтижелері бойынша өтініш берушіге кеңес беру.		
	Шағым түрі	Компанияда жауапты тұлғаны тағайындау мерзімі	Компанияның шағымды қарау мерзімі
	Қауіпсіздік мәселелері.	Шағымды алған күні	Шағымды алған сәттен бастап 1-2 күн
	Қалған мәселелер	Шағымды алған күннен бастап 3 жұмыс күні ішінде	Шағымды алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн

10.4.	Бас мердігердің шағымды қарауын бақылау:	
	■ Шағымды Бас мердігерге қарауға жіберу туралы өтініш берушіні хабардар ету (алынған шағымды Бас мердігерге жіберумен қатар), ■ Жауапты тұлғаның тағайындалуын бақылау, ■ Фактілер мен проблеманың туындау себептерін тергеп-тексеруді бақылау, ■ Проблеманы жою / әсерді бәсеңдету бойынша іс-шаралардың әзірлеуін бақылау, ■ Әзірленген шаралар бойынша өтініш берушіге кеңес беруді бақылау, ■ Түзету іс-шараларының орындалуын бақылау, ■ Қабылданған шаралар бойынша өтініш берушіге кеңес беруді бақылау.	
	Шағым түрі	Бас мердігердің жауапты тұлғаны тағайындау мерзімі
	Қауіпсіздік мәселелері.	Шағымды алған күні
	Қалған мәселелер	Шағымды алған күннен бастап 3 жұмыс күні ішінде
		Бас мердігердің қарау мерзімі
		Шағымды алған сәттен бастап 1-2 күн
		Шағымды алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн
2.2.	Шағымды қабылдамау туралы өтініш берушіні хабардар ету және оны жергілікті билік органдарына жіберу ұсынымдары	
3.	Шағымды реттеу	
	Шағымды тергеп-тексеру нәтижесі	Кейінгі әрекеттер
	Шағым реттелді	Өтініш берушіге шешімді қанағаттандыру туралы өтінішке қол қою ұсынылады
	Шағым реттелген жоқ; тергеп-тексеру үшін қосымша уақыт қажет	Өтініш берушіге шағымды қарау мерзімін ұзарту туралы хат жіберіледі. Шағымды қараудың қосымша мерзімі күнтізбелік 15 күннен аспайды
	Шағым реттелген жоқ	Шағым қайта қаралады, өтініш берушімен шешімнің ықтимал жолдары бойынша консультациялар өткізіледі. Егер шағым шешілмесе, өтініш берушіге сотқа жүгіну ұсынылады.

С ҚОСЫМШАСЫ. СЫРТҚЫ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАР ҮШІН ШҚМ БРОШЮРАСЫ

СЫРТҚЫ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ ШАҒЫМДАРЫН ҚАРАУ РӘСІМІ БОЙЫНША БРОШЮРА

Ірі инвестициялық Жобаларды іске асыру жақын елді мекендердің тұрғындарына қолайсыз әсер етуі мүмкін.

«Атырау мұнай өңдеу зауыты» ЖШС Жоба объектілерін Жобалау, салу және пайдалану кезеңдерінде келіп түсетін барлық шағымдар мен өтініштерді әділ және ашық түрде қарауға міндеттенеді.

Бұл брошюрада қандай шағым беруге болатындығы, оны қалай жасау керектігі және оны қарау қалай жүргізілетіндігі айтылады.

Бұл механизм Сіздің шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну заңды құқығыңыздан айырмайтынына назар аударыңыз.

Қандай шағым беруге болады?

Егер сіз Жобаны іске асыру Сізге немесе сіздің тұрып жатқан ауданға жағымсыз әсер етеді деп есептесеңіз, шағым бере аласыз, мысалы:

- Құрылыс жұмыстарынан шу және топырақтау;
- Жол қауіпсіздігі қатерлері;
- Жоба қызметкерлерінің әдепсіз мінез-құлқы,
- Жергілікті тұрғындардың құқықтарын бұзу;
- Жоба қызметкерлері жасаған немесе Жоба қызметіне байланысты құқық бұзушылықтар, т.б.

АМӨЗ Жобаны іске асыруға байланысты алынған барлық шағымдарды қарайтын болады. Егер сіздің шағымыңыз Жобамен байланысты болмаса, сізге жазбаша түсініктеме беріледі. Барлық басқа жағдайларда Компания теріс әсердің фактілері мен себептерін тергеп-тексереді және туындаған проблемаларды шешу және қайталанатын оқиғалардың алдын алу шараларын анықтайды.

Шағымды қалай беруге болады?

Шағымды келесі әдістердің бірімен беруге болады:

- Шағымға арналған толтырылған нысанды (құжат соңында қоса берілді): мекенжайы бойынша жіберу;
- ref@anpz.kz электрондық пошта мекенжайына хат жіберу;
- https://www.anpz.kz/blog/written_requests/ мекенжайы бойынша Компанияның веб-сайтындағы шағымдарға арналған электрондық нысанды толтыру;
- Келесі телефон нөмірлеріне қоңырау шалу:
 - АМӨЗ ресми телефон нөмірі: +7 (7122) 259 667;
 - «Жедел желі» телефоны: +7 800 080 30 30;
 - Қосымша «жедел желі» телефоны (WhatsApp арқылы хабарламалар жіберуге болады): + 702 075 30 30,
- Жеке қабылдауға жазылу.

Құпиялылық және анонимділік

Қаласаңыз, шағымды анонимді түрде бере аласыз. Алайда, шағым берудің бұл әдісі туындаған проблеманы шешу немесе сізге жауап беру процесін қиындатуы мүмкін екенін түсіну керек. Егер сіз шағым анонимді болғанын талап етсеңіз, сіздің қатысуыңызсыз мәселені тергеу және

шешу үшін жеткілікті деректер мен фактілерді енгізіңіз. Анонимді шағымдардың жауаптары, егер шағымда өзгеше көрсетілмесе, Компанияның веб-сайтында жарияланады.

Сондай-ақ, сіз құпиялылықты сақтай отырып шағым бере аласыз. Егер шағымда сіз өзіңіздің дербес ақпаратыңызды жарияламауды сұрасаңыз, мұндай ақпарат жария етілмейді. Сіздің шағымыңыздың құпиялылығын шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер қамтамасыз етеді. Дегенмен, сіздің дербес ақпаратыңыз ашылуы керек жағдайлар туындауы мүмкін, мысалы, сотта түсінік беру кезінде. Бұл жағдайда шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер сізбен осы жағдайды және оны шешудің нұсқаларын талқылау үшін күш салады.

Шағымдарды қарау кезеңдері

Жазатайым оқиғалар, қауіпті жағдайлар және жұмысшылардың мінез-құлқына және проблеманы шешу үшін дереу әрекет етуді қажет ететін Жобалардың құрылыс алаңдарындағы қызметке байланысты басқа да қауіпсіздік мәселелері туралы өтініштерге басымдылық беріледі. Мұндай шағымдар 1-2 күн ішінде қаралады, қалған мәселелер 30 күн ішінде қаралады.

1-кезең

Шағымды алу

- Сіз Компанияға жоғарыда аталған әдістердің бірімен шағым бере аласыз

2-кезең

Шағымды тіркеу

- Алғаннан кейін шағым тіркеледі, ал шағымды қарау үшін жауапты тұлға тағайындалатын болады

3-кезең

Шағымды алу туралы хабарлама

- Компания сізге шағымды алған сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде шағымды қабылдағаны және тіркегені туралы хат жібереді. Хатта жауапты тұлғаның аты-жөні мен байланыс деректері және шағымның тіркеу нөмірі көрсетіледі

4-кезең

Шағымды тергеу және реттеу

- Компания сіздің проблемаңыздың туындау фактілері мен себептерін тергеп-тексереді. Тергеу барысында жауапты тұлғалар қосымша ақпарат алу үшін сізбен байланыса алады. Тергеу аяқталғаннан кейін сізге нәтижелері және қажет болған жағдайда шешу бойынша ұсынылатын шаралар көрсетілген хат жіберіледі.

5-кезең

Шағымды жабу

- Компания шағымды алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде реттеуге күш салады. Егер тергеу нәтижелері мен қабылданған іс-шаралар бойынша сіз шағымның шешілгендігімен келіссеңіз, Компания нәтижелерге және өзара іс-қимыл процесіне қанағаттану туралы өтінішке қол қояды ұсынады. Егер шағым шешілмей қалса, ол қайта қаралады және сізбен оны реттеу бойынша одан арғы іс-шаралар мүмкіндігі талқыланатын болады. Егер шағым компания құзыретінің шеңберінде шешілмесе, Сізге шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну ұсынылуы мүмкін.

6-кезең

Мониторинг

- Компания шағым мәні одан әрі алаңдаушылық тудырмайтындығына көз жеткізу үшін сізбен қосымша байланысуы мүмкін

D ҚОСЫМШАСЫ. ЖОБА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ ҮШІН ШҚМ БРОШЮРАСЫ

ЖОБА ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ШАҒЫМДАРЫН ҚАРАУ РӘСІМІ БОЙЫНША БРОШЮРА

Жоба қызметкерлері басқа қызметкерлердің іс-әрекеттеріне немесе «Атырау мұнай өңдеу зауыты» ЖШС мен оның мердігерлерінің еңбек қызметіне қатысты іс-әрекеттеріне байланысты шағым беру арқылы наразылықтарын білдіре алады. Шағымдардың көп бөлігін тікелей басшымен талқылау арқылы жұмыс тәртібінде шешуге болады. Осыған байланысты, Компания осы рәсімді қолданғанға дейін мәселені осындай талқылаудың көмегімен шешуге тырысуды ұсынады.

Алайда, тікелей басшымен талқылау мүмкін болмайтын жағдайлар туындауы мүмкін, мысалы, егер шағым оған жеке қатысты болса немесе басшының құзыретіне кірмесе. Мұндай жағдайларда қызметкер төменде көрсетілген шағым беру механизмін пайдалануға құқылы.

Шағымдарды қараудың бұл рәсімі қандай шағымдар қаралатыны, Жобаны іске асыруға байланысты шағымды қандай тәсілдермен беруге немесе алаңдаушылық білдіруге болатыны туралы ақпаратты, сондай-ақ осындай мәселелерді шешу кезеңдерін қамтиды.

Бұл механизм Сіздің шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну заңды құқығыңыздан айырмайтынына назар аударыңыз.

Қандай шағым беруге болады?

Егер сіз Жобаны іске асыру Сізге немесе сіздің әріптестеріңізге жағымсыз әсер етеді деп есептесеңіз, шағым бере аласыз, мысалы:

- Жұмыстарды жүргізу, жүктерді және персоналды тасымалдау кезінде қауіпсіздік шараларын сақтамау, т.б.;
- Жоба қызметкерлерінің әдепсіз мінез-құлқы,
- Жоба бойынша қызметкерлердің құқықтарын бұзу;
- Жоба қызметкерлері жасаған немесе Жоба қызметіне байланысты құқық бұзушылықтар, т.б.

Компания алынған барлық шағымдарды қарайтын болады, теріс әсердің фактілері мен себептерін тергеп-тексереді және туындаған проблемаларды шешу және қайталанатын оқиғалардың алдын алу шараларын анықтайды.

Шағымды қалай беруге болады?

Шағымды келесі әдістердің бірімен беруге болады:

- Шағымға арналған толтырылған нысанды (құжат соңында қоса берілді): мекенжайы бойынша жіберу;
- ref@anpz.kz электрондық пошта мекенжайына хат жіберу;
- https://www.anpz.kz/blog/written_requests/ мекенжайы бойынша Компанияның веб-сайтындағы шағымдарға арналған электрондық нысанды толтыру;
- Келесі телефон нөмірлеріне қоңырау шалу:
 - АМӨЗ ресми телефон нөмірі: +7 (7122) 259 667;
 - «Жедел желі» телефоны: +7 800 080 30 30;
 - Қосымша «жедел желі» телефоны (WhatsApp арқылы хабарламалар жіберуге болады): +7 702 075 30 30,
- Жеке қабылдауға жазылу.

Құпиялылық және анонимділік

Қаласаңыз, шағымды анонимді түрде бере аласыз. Алайда, шағым берудің бұл әдісі туындаған проблеманы шешу немесе сізге жауап беру процесін қиындатуы мүмкін екенін түсіну керек.

Егер сіз шағым анонимді болғанын талап етсеңіз, сіздің қатысуыңызсыз мәселені тергеу және шешу үшін жеткілікті деректер мен фактілерді енгізіңіз. Анонимді шағымдардың жауаптары, егер шағымда өзгеше көрсетілмесе, Компанияның веб-сайтында жарияланады.

Сондай-ақ, сіз құпиялылықты сақтай отырып шағым бере аласыз. Егер шағымда сіз өзіңіздің дербес ақпаратыңызды жарияламауды сұрасаңыз, мұндай ақпарат жария етілмейді. Сіздің шағымыңыздың құпиялылығын шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер қамтамасыз етеді. Дегенмен, сіздің дербес ақпаратыңыз ашылуы керек жағдайлар туындауы мүмкін, мысалы, сотта түсінік беру кезінде. Бұл жағдайда шағымдарды қарау механизмін іске асыруға жауапты қызметкерлер сізбен осы жағдайды және оны шешудің нұсқаларын талқылау үшін күш салады.

Шағымдарды қарау кезеңдері

Жазатайым оқиғалар, қауіпті жағдайлар және жұмысшылардың мінез-құлқына және проблеманы шешу үшін дереу әрекет етуді қажет ететін Жобалардың құрылыс алаңдарындағы қызметке байланысты басқа да қауіпсіздік мәселелері туралы өтініштерге басымдылық беріледі. Мұндай шағымдар 1-2 күн ішінде қаралады, қалған мәселелер 30 күн ішінде қаралады.

1-кезең

Шағымды алу

- Сіз Компанияға жоғарыда аталған әдістердің бірімен шағым бере аласыз

2-кезең

Шағымды тіркеу

- Алғаннан кейін шағым тіркеледі, ал шағымды қарау үшін жауапты тұлға тағайындалатын болады

3-кезең

Шағымды алу туралы хабарлама

- Компания сізге шағымды алған сәттен бастап 3 жұмыс күні ішінде шағымды қабылдағаны және тіркегені туралы хат жібереді. Хатта жауапты тұлғаның аты-жөні мен байланыс деректері және шағымның тіркеу нөмірі көрсетіледі

4-кезең

Шағымды тергеу және реттеу

- Компания сіздің проблемаңыздың туындау фактілері мен себептерін тергеп-тексереді. Тергеу барысында жауапты тұлғалар қосымша ақпарат алу үшін сізбен байланыса алады. Тергеу аяқталғаннан кейін сізге нәтижелері және қажет болған жағдайда шешу бойынша ұсынылатын шаралар көрсетілген хат жіберіледі.

5-кезең

Шағымды жабу

- Компания шағымды алған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде реттеуге күш салады. Егер тергеу нәтижелері мен қабылданған іс-шаралар бойынша сіз шағымның шешілгендігімен келіссеңіз, Компания нәтижелерге және өзара іс-қимыл процесіне қанағаттану туралы өтінішке қол қояды ұсынады. Егер шағым шешілмей қалса, ол қайта қаралады және сізбен оны реттеу бойынша одан арғы іс-шаралар мүмкіндігі талқыланатын болады. Егер шағым компания құзыретінің шеңберінде шешілмесе, Сізге шағымыңызды қарау үшін сотқа немесе өзге де соттан тыс органдарға жүгіну ұсынылуы мүмкін.

6-кезең

Мониторинг

- Компания шағым мәні одан әрі алаңдаушылық тудырмайтындығына көз жеткізу үшін сізбен қосымша байланысуы мүмкін

Е ҚОСЫМШАСЫ. ШАҒЫМДАР МЕН ӨТІНІШТЕРДІ БЕРУ НЫСАНЫ

Құжаттың нөмірі:	
Заполняется сотрудником Компании	
Т.А.Ә. Ескертпе: Сіздің дербес деректеріңізді Сіздің келісіміңізсіз үшінші тараптарға беруге келісетініңізді көрсетіңіз	Аты және тегі _____ ☐ Менің дербес деректерімді менің келісімімсіз жарияламауды сұраймын / Шағымды анонимді түрде бергім келеді
Байланыс ақпараты Ескертпе: қолайлы байланыс тәсілін көрсетіңіз (пошта, телефон, электрондық пошта)	☐ Мекенжай _____ ☐ Телефон / электрондық пошта _____
Байланыс үшін ең қолайлы тіл	☐ Қазақ ☐ Орыс ☐ Басқа (көрсетуіңізді өтінемін) _____
Оқиғаның сипаттамасы немесе шағымның мәні: Не болды? Бұл қайда болды? Оқиғаға кім қатысты? Оқиғаның салдары қандай?	
Оқиға / шағым күні _____ Күнін көрсетіңіз (ай және жыл)	
	☐ Бір рет (күні) ☐ Бірнеше рет болды (қанша рет?) ☐ Қазіргі сәтте болып жатыр (ағымдағы проблема)
Сіздің ойыңызша, проблеманы шешу үшін не қабылдануы тиіс деп ойлайсыз?	
Қолы: Күні: Осы нысанды ref@anpz.kz электрондық поштасына немесе көрсетілген мекенжай бойынша пошта арқылы жіберіңіз: (мекенжай Компаниямен келісу бойынша көрсетіледі).	