

Модернизация троллейбусного парка и инфраструктуры г. Алматы

Приложение В - План взаимодействия с
заинтересованными сторонами

Декабрь 2021

Модернизация троллейбусного парка и инфраструктуры г. Алматы

Приложение В - План взаимодействия с
заинтересованными сторонами

Декабрь 2021

Данные о согласованиях и редакциях

Редакция	Дата	Подготовил	Проверил	Утвердил	Описание
A	19.08.2021	Е. Мокринская	А. Строкина	Д. Прайс	Проект ПВЗС
B	13.10.2021	Е. Мокринская	А. Строкина	Д. Прайс	ПВЗС
C	26.10.2021	Е. Мокринская	А. Строкина	Д. Прайс	ПВЗС – финальная версия
D	01.12.2021	Е. Мокринская	А. Строкина	Д. Прайс	ПВЗС – финальная версия во второй редакции

Номер документа: C45332 | 03 | D

Класс информации: Стандарт

This document is issued for the party which commissioned it and for specific purposes connected with the above-captioned project only. It should not be relied upon by any other party or used for any other purpose.

We accept no responsibility for the consequences of this document being relied upon by any other party, or being used for any other purpose, or containing any error or omission which is due to an error or omission in data supplied to us by other parties.

This document contains confidential information and proprietary intellectual property. It should not be shown to other parties without consent from us and from the party which commissioned it.

Содержание

Список сокращений	4
1 Введение и сведения о Проекте	5
1.1 Цели и задачи ПВЗС	5
1.2 История Проекта и информация о Предприятии	5
1.3 Описание Проекта	6
1.3.1 Состав программы приоритетных инвестиций	6
2 Требования по обеспечению взаимодействия с заинтересованными сторонами	7
2.1 Общие сведения	7
2.2 Применимые национальные требования	7
2.3 Применимые международные требования	7
2.3.1 Общие сведения	7
2.4 Применимые требования ЕБРР к реализации проектов	8
3 Заинтересованные стороны и методы взаимодействия с ними	10
3.1 Кто такие заинтересованные стороны?	10
3.2 Ранее выполненные консультации и обнародование информации	10
3.3 Основные группы заинтересованных сторон	10
4 План работ по взаимодействию с заинтересованными сторонами	14
4.1 Общие сведения	14
4.2 Гендерные аспекты	14
4.3 Вовлеченность и непрерывность	15
4.3.1 Интернет -ресурсы	15
4.4 Руководитель по работе с общественностью	15
4.5 Подход в условиях ограничений по причине COVID-19	15
4.6 План мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами	15
5 Механизм работы с жалобами и обращениями	20
5.1 Общие сведения	20
5.2 Конфиденциальность и анонимность	20
5.3 Работа с обращениями и отчетность	20
6 Мониторинг и отчетность	24
6.1 Отчетность в рамках выполнения ПВЗС	24
6.2 Отчетность по жалобам населения	24

6.3	Ежегодная отчетность	24
6.4	Оценка эффективности мероприятий ПВЗС	24

Приложения	26
------------	----

A.	Бланк обращения/жалобы	27
----	------------------------	----

B.	Журнал регистрации обращений/жалоб	28
----	------------------------------------	----

C.	Реестр заинтересованных сторон	29
----	--------------------------------	----

Список сокращений

Аббревиатура	Расшифровка
АЭТ или Предприятие	Товарищество с ограниченной ответственностью «Алматыэлектротранс»
ЕБРР или Банк	Европейский банк реконструкции и развития
ЕС	Европейский Союз
ЕЭК ООН	Европейская экономическая комиссия Организации Объединенных Наций
Консультант	Компания «Mott MacDonald Limited»
НПО	Неправительственные организации
НТР	Нетехническое резюме Проекта
ОВОС	Оценка воздействия на окружающую среду
ООН	Организация Объединенных Наций
ПВЗС	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
Проект	Модернизация троллейбусного парка и инфраструктуры г. Алматы
ППИ	Программа приоритетных инвестиций
ПЭСМ	План экологических и социальных мероприятий
ПЭСУ	План экологического и социального управления
РК	Республика Казахстан
РРО	Руководитель по работе с общественностью
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
ТП	Трансформаторная подстанция
ТР	Требования к реализации проектов
ТЭИ	Технико-экономическое исследование
ЭиС	Экологический и социальный
ЭСО	Экологическая и социальная оценка
ЭСП ЕБРР	Экологическая и социальная политика ЕБРР
GDI	Индекс гендерного развития
GGGI	Глобальный индекс гендерного разрыва

1 Введение и сведения о Проекте

1.1 Цели и задачи ПВЗС

Настоящий документ является Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами (далее – ПВЗС), который подготовлен в рамках экологической и социальной оценки проекта по модернизации троллейбусного парка и инфраструктуры г. Алматы, крупнейшего города Республики Казахстан (далее – Проект).

Цель ПВЗС – обеспечить эффективное управление мероприятиями по взаимодействию с заинтересованными сторонами на различных этапах реализации Проекта. ПВЗС разработан с учетом требований национального законодательства, а также в соответствии с требованиями Европейского банка реконструкции и развития (далее – Банк или ЕБРР), предъявляемыми к проектам категории «В» и установленными в Экологической и социальной политике (далее – ЭСП) ЕБРР (2019).

Данный ПВЗС состоит из 6 глав. После введения глава **Ошибка! Источник ссылки не найден.** кратко описывает требования по обеспечиванию взаимодействия с заинтересованными сторонами; глава 3 посвящена основным результатам анализа заинтересованных сторон Проекта; глава **Ошибка! Источник ссылки не найден.** определяет план работ по взаимодействию с заинтересованными сторонами, а глава 5 устанавливает механизм рассмотрения жалоб и обращений, поступающих в отношении Проекта. В последней главе представлены процедуры мониторинга и оценки эффективности выполнения ПВЗС.

ПВЗС – это живой документ, который развивается по мере продвижения Проекта. Поэтому в основу ПВЗС заложен непрерывный подход, который предполагает, что в ходе реализации Проекта ПВЗС будет пересматриваться и обновляться по мере необходимости перед основными этапами Проекта, в случае любых изменений или выявления новых заинтересованных сторон.

1.2 История Проекта и информация о Предприятии

Единственная троллейбусная сеть в Казахстане расположена в Алматы, столице Республики Казахстан (далее – РК). Полномасштабное строительство троллейбусных линий в Алматы началось в июне 1941 года, а первый троллейбус был запущен в 1944 году на улице Гоголя. Единственное действующее троллейбусное депо №1 на 200 единиц подвижного состава расположено в центре города на улице Ауэзова, 64. Управляет троллейбусным парком Товарищества с ограниченной ответственностью (ТОО) «Алматыэлектротранс» (далее – Предприятие или АЭТ). В настоящее время существует восемь троллейбусных маршрутов, которые обслуживают около 160 троллейбусов, курсирующих ежедневно с 06:00 до 23:00. Действующие троллейбусные маршруты проходят через семь районов города: Алмалинский, Ауэзовский, Алатауский, Бостандыкский, Медеуский, Турксибский и Жетысуский.

В ведении ТОО «Алматыэлектротранс» находятся 22 трансформаторные подстанции (далее – ТП). Оборудование большинства подстанций устарело и изношено, поскольку они эксплуатировались с 1965, 1967 и 1977 годов. В 2010-2011 годах компанией Siemens уже было модернизировано восемь подстанций (4, 5, 7, 8, 10, 12, 16, 24).

Остановки в городе совмещены для автобусных и троллейбусных маршрутов. Существуют проблемы с конечными остановками, где нельзя останавливаться надолго, которая не решена, несмотря на постоянные жалобы перевозчиков. Создание специальных разворотных площадок с необходимым оборудованием и сервисом является важным фактором соблюдения режима работы и отдыха

экипажей транспортных средств с целью повышения безопасности перевозок и обеспечения их качества.

1.3 Описание Проекта

Проект будет реализован в городе Алматы с общим населением около 2 миллионов человек – это крупнейший город Казахстана, крупный финансовый, культурный и деловой центр, бывшая столица страны.

Администрация (Акимат) города Алматы обратилась в ЕБРР с целью финансирования инвестиционной программы, направленной на обновление троллейбусного парка и закупку 190 новых гибридных троллейбусов и сопутствующего оборудования для троллейбусного депо (далее – Проект). Кредит ЕБРР будет предоставлен в пользу ТОО «Алматыэлектротранс».

ЕБРР поручил компании «Mott MacDonald Limited» (далее – Консультант) выполнить комплексное технико-экономическое исследование (далее – ТЭИ) для определения объема и жизнеспособности Проекта. По результатам исследования были рекомендованы конкретные меры по улучшению системы городского общественного транспорта города.

1.3.1 Состав программы приоритетных инвестиций

Определены основные компоненты программы приоритетных инвестиций (далее – ППИ), предлагаемой для финансирования ЕБРР, которые включают следующее:

- закупка 190 полностью низкопольных 12-метровых троллейбусов, адаптированных для нужд инвалидов и других уязвимых категорий пассажиров (пожилые люди, дети, беременные женщины), пассажиров, перевозящих детей в колясках, пассажиров с тележками;
- реконструкция 10 трансформаторных подстанций;
- замена оборудования депо.

ППИ будет реализована в два этапа:

- Этап 1:
 - закупка 100 низкопольных троллейбусов (длина 12 м);
 - реконструкция шести ТП;
 - замена оборудования депо (система мойки, система пожаротушения и вспомогательное оборудование);
- Этап 2:
 - закупка 90 низкопольных троллейбусов (длина 12 м);
 - реконструкция четырех ТП.

Также, за счет средств АЭТ и акимата города Алматы будет проведен ремонт здания и инфраструктуры троллейбусного депо. Ремонт, включая работы по сейсмоусилению, будет включать усиление несущих стен с помощью сетки, усиление перегородок, замену покрытия кровли, замену оконных и дверных блоков, замену ворот, ремонт и замену покрытия полов. Кроме того, с 2019 г. в г. Алматы проводится масштабная работа по реконструкции троллейбусных контактных сетей, которая финансируется за счет бюджета акимата г. Алматы. Проект модернизации троллейбусной сети рассчитан до конца 2022 г. Ремонт здания и инфраструктуры троллейбусного депо и реконструкция троллейбусной контактной сети являются связанными проектами.

2 Требования по обеспечению взаимодействия с заинтересованными сторонами

2.1 Общие сведения

Любой проект, финансирование которого осуществляет ЕБРР, должен отвечать требованиям ЭСП ЕБРР (2019) и требованиям к реализации проектов (далее – ТР ЕБРР), включая ТР10: Раскрытие информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами. ПВЗС был разработан с учетом требований законодательства РК в части обеспечения взаимодействия с заинтересованными сторонами, стандартов ЕБРР и международных требований, применимых к Проекту, как кратко изложено в этом разделе.

2.2 Применимые национальные требования

Взаимодействие с общественностью и раскрытие информации регулируется как часть национальной процедуры оценки воздействия на окружающую среду (далее – ОВОС). Процедура ОВОС в Казахстане регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Правила проведения общественных слушаний, утвержденные приказом Министра охраны окружающей среды Республики Казахстан от 07 мая 2007 г. №135-р.
- Правила доступа к экологической информации, связанной с процедурой оценки воздействия на окружающую среду и процессом принятия решений о планируемой хозяйственной и иной деятельности, утвержденные приказом Министра охраны окружающей среды Республики Казахстан от 25 июля 2007 г. №233-р.

Казахстан ратифицировал Конвенцию Европейской экономической комиссии Организации Объединенных Наций (ЕЭК ООН) о доступе к информации, участии общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды (далее - Орхусская конвенция). Орхусская конвенция требует от правительств предоставлять общественности права на доступ к экологической информации, включая информацию о потенциальных воздействиях на окружающую среду в результате деятельности юридических лиц. Экологическая информация должна предоставляться любой затрагиваемой стороне заблаговременно.

В соответствии с Орхусской конвенцией, национальная процедура ОВОС определена Законом №400-VI от 02.01.2021(Экологический кодекс). Экологический кодекс устанавливает, что общественность должна быть проинформирована о намечаемой хозяйственно-экономической деятельности и ее потенциальных воздействиях на окружающую среду. Кроме того, общественности должна быть предоставлена возможность предоставлять свои комментарии и выражать озабоченность на этапе планирования хозяйственной деятельности. В соответствии с законодательством государственные органы обязаны реагировать на озабоченность экологических неправительственных организаций (далее – НПО).

2.3 Применимые международные требования

2.3.1 Общие сведения

Предприятие рассматривает возможность получения кредита ЕБРР для финансирования настоящего Проекта. В связи с этим, к Проекту будут применимы политики и требования ЕБРР в отношении обнародования информации, проведения содержательных консультаций с заинтересованными

сторонами и работы с обращениями граждан. ЕБРР как сторона, подписавшая Европейские принципы охраны окружающей среде, отражает в своей политике и требованиях положения законодательства Европейского Союза (далее – ЕС), в том числе директив ЕС, регламентирующих такие вопросы, как обнародование информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами, действие которых распространяется на все проекты, осуществляемые при финансировании ЕБРР.

2.4 Применимые требования ЕБРР к реализации проектов

Проект финансируется ЕБРР, поэтому должен отвечать требованиям ЭСП ЕБРР (2019), в том числе требованиям к реализации проектов, включая TR10: Раскрытие информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами. Согласно ЭСП ЕБРР взаимодействие с заинтересованными сторонами представляет собой непрерывный процесс, который включает в себя следующие элементы:

- выявление заинтересованных сторон и их анализ;
- планирование взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- раскрытие информации;
- содержательные консультации и участие;
- обеспечение наличия эффективной процедуры или механизма подачи и рассмотрения жалоб;
- текущее представление отчётности соответствующим заинтересованным сторонам.

Процесс взаимодействия с общественностью должен начинаться на самых ранних этапах планирования и продолжаться в течение всего жизненного цикла проекта.

Для проектов категории «В» ЕБРР устанавливает следующие требования к мероприятиям по взаимодействию с заинтересованными сторонами. В частности, необходимо:

- выявлять и документально фиксировать затрагиваемые Проектом (прямо или косвенно) лица или группы лиц, а также стороны, которые могут быть в нем заинтересованы;
- определить функции, обязанности и полномочия, а также назначить конкретных работников, ответственных за обеспечение взаимодействия с затрагиваемыми и заинтересованными сторонами, включая реализацию мероприятий и мониторинг их выполнения;
- подготовить и внедрить План взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- осуществить формализованную и основанную на широком участии международную процедуру оценки воздействий на окружающую и социальную среду (ОВОСС) и предусмотреть на каждом этапе этой процедуры мероприятия по обнародованию информации о Проекте и консультации с общественностью;
- на постоянной основе предоставлять выявленным заинтересованным и затрагиваемым сторонам информацию о Проекте в течение всего срока существования Проекта;
- обнародовать дополнительную информацию на основных этапах проектного цикла (перед началом этапа строительства, ввода в эксплуатацию, вывода из эксплуатации);
- при внесении в Проект существенных изменений, которые влекут за собой дополнительные неблагоприятные воздействия на затрагиваемое Проектом население, информировать население о порядке урегулирования этих воздействий и обнародовать актуализированный План экологического и социального управления (далее – ПЭСУ) в соответствии с ПВЗС;
- в случае выявления дополнительных воздействий в индивидуальном порядке проводить дополнительные мероприятия по обнародованию информации и консультации в соответствии с ПВЗС;
- быть в курсе вопросов, вызывающих озабоченность заинтересованных и затрагиваемых сторон и своевременно реагировать на них;

- внедрить действенный механизм, процесс или процедуру подачи и рассмотрения жалоб, поступающих от заинтересованных и затрагиваемых сторон, и содействовать их разрешению и удовлетворению.

Кроме того, в обязательном порядке обеспечиваются специальные условия для проведения консультаций с участием незащищенных или уязвимых групп населения.¹

¹ Согласно ЭСП ЕБРР группы, находящиеся в уязвимом положении, включают лиц, которые в силу половой, этнической или расовой принадлежности, сексуальной ориентации, религиозной и этнической принадлежности, традиционного уклада жизни, возраста, физической или умственной неполноценности, экономического неблагополучия или социального статуса могут более серьезно, чем другие, пострадать от воздействий проекта, и которые могут быть ограничены в возможностях претендовать или воспользоваться помощью и выгодами, возникающими в результате проекта. К находящимся в уязвимом положении лицам и(или) группам относятся также лица, живущие ниже черты бедности, не имеющие земли, домашние хозяйства, возглавляемые престарелыми, женщинами и детьми, беженцы, перемещенные лица, национальные меньшинства, зависящие от природных ресурсов группы населения или другие перемещаемые лица, на которых может не распространяться защита, предусмотренная национальным и(или) международным законодательством.

3 Заинтересованные стороны и методы взаимодействия с ними

3.1 Кто такие заинтересованные стороны?

Заинтересованные стороны – это лица или группы лиц, прямо или косвенно затронутые Проектом, а также, возможно, имеющие свои интересы в отношении Проекта и/или возможность повлиять на его результаты, как положительным, так и отрицательным образом. К числу заинтересованных сторон могут относиться уязвимые или социально незащищенные группы населения или жители, проживающие в зоне влияния Проекта, их официальные и неофициальные представители, федеральные и региональные органы государственной власти или органы местного самоуправления, общественные организации и группы с особыми интересами, научные круги или учебные заведения.

3.2 Ранее выполненные консультации и обнародование информации

В рамках исследования по подготовке проекта с марта 2021 года была проведена серия консультационных мероприятий с акимом города Алматы и ЕБРР для определения сценариев Проекта, выбора программы приоритетных инвестиций и определения основных возможностей, которые может предложить Проект.

3.3 Основные группы заинтересованных сторон

На этом этапе в отношении Проекта выявлены 8 основных групп заинтересованных сторон. В Табл. 3.1 представлен анализ заинтересованных сторон, их интересы в отношении Проекта, а также предлагаемые методы обмена информацией и взаимодействия для каждой группы.

Уязвимые или социально незащищенные группы населения могут испытывать воздействия Проекта, не так как основные группы населения. Консультации будут использоваться для сбора информации и мнений о том, как Проект затрагивает различные группы населения. При организации консультаций и обнародовании информации будут приниматься во внимание логистические и культурные факторы, такие как язык, физическая доступность, уровень грамотности различных групп населения и наличие времени у этих групп.

Если Вы представляете заинтересованную сторону, которая не указана в таблице ниже, и желаете получать информацию о Проекте, просим связаться с нами, используя контактные данные, указанные в главе 5.

IV. Территориальные и региональные органы государственной власти, органы местного самоуправления, контролирующие и государственные организации										
• Акимат города Алматы	https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty?lang=en 050001 г.Алматы, пл.Республики, 4 Пресс-служба +7 (727) 271-65-13 Электронная почта пресс-службы smi@a-a.kz	Директор Предприятия, ГРП	x	x	x	x			x	x
• Комитет транспорта Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан.	Республика Казахстан, г. Нур-Султан, проспект Кабанбай батыра 32/1, вход с ул. Кунаев Телефон доверия: 8 (7172) 98-35-35 Приемная: 8 (7172) 98-35-06 Кабинет: 8 (7172) 98-35-08 электронная почта: kense.kt@miid.gov.kz	Директор Предприятия	x	x	x	x			x	x
• Управление ГАИ г. Алматы.	Республика Казахстан 050012, г. Алматы, ул. Масанчи 57 А. Телефон доверия 8 (727) 254-43-88 8 (727) 298-51-34	Инженер по безопасности дорожного движения	x		x	x	x			x
• Управление зеленой экономики города Алматы	Алматы, площадь Республики, 4 Приемная +7 (727) 262-16-13 Офис +7 (727) 264-28-45 электронная почта u.pripr@almaty.gov.kz	Инженер-эколог	x			x	x			x
• Центр занятости населения акимата города Алматы.	Адрес: проспект Достык, 85. Телефон: +7 (727) 310 21 31 https://cz-almaty.kz/ru	Кадровая служба Предприятия	x				x			
V. Общественные объединения и неправительственные организации										
• Орхус Центр Алматы • Общество защиты прав потребителей. • СОВЕТ ДЕЛОВЫХ ЖЕНЩИН г. АЛМАТЫ. • Алматинский союз ветеранов Афганистана и локальных войн. • Экологическое общество «Зеленое спасение»/Г-н. Курбатов • Прочие (будут идентифицированы посредством раскрытия ПВЗС).	https://aarhus-almaty.kz/ https://nord-vest-kz.ucoz.net/ Алматинский союз ветеранов Афганистана и локальных войн +7 (727) 2906353 050028, г. Алматы, ул. Бартольда, 48 https://almaty.atameken.kz/ru/pages/655-sovet https://almaty.atameken.kz/en/pages/300-sovet-delovyyh-zhenshin ЭО «Зеленое спасение 050000, г. Алматы, ул. Шагабутдинова, 58, кв. 28. gsalmaty@gmail.com http://esgrs.org	РРО	x					x		x
VI. Подрядчики, поставщики и представители бизнеса										
• Международные поставщики троллейбусов	Будут определены в ходе торгов	ГРП	x					x	x	x
• Подрядчики по строительству и техническому обслуживанию	Будет определено после выбора подрядчиков	ГРП								
• Прочие представители бизнеса	Будут определены после обнародования ПВЗС	РРО	x							x
VII. Деловые партнеры и консультанты										
• Деловые партнеры	Будут определены Предприятием	Будут определены РРО	x		x				x	
• Частные автобусные операторы.	20 частных перевозчиков в системе общественного транспорта	РРО	x					x	x	x
VIII. Другие заинтересованные стороны										
Местные СМИ (газеты, радио, телеканалы)	Газета Вечерний Алматы Реклама и менеджер по распространению	РРО	x			x			x	x

АЛМЕШ Д. Б.Тел. 232 36 56

Электронная почта: dalemesh@vecher.kz

Алматы ТВ

WhatsApp: +7 (775) 732 88 62

Служба новостей: +7 (727) 339 63 83,

e-mail: koordinator@almaty.tv

4 План работ по взаимодействию с заинтересованными сторонами

4.1 Общие сведения

Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами направлены на решение двух основных задач:

1. Предоставление соответствующей информации о Проекте. Раскрытие информации позволяет заинтересованным сторонам понять воздействия и преимущества, сопряженные с Проектом, что сводит к минимуму возможные проблемы и риски.
2. Предоставление сторонам, попадающим под воздействие Проекта, возможности высказать свои мнения, предпочтения и жалобы. Консультации проходят более продуктивно и конструктивно, если заинтересованным сторонам своевременно предоставлена точная информация о сути Проекта, его воздействиях и ожидаемых выгодах. При этом обеспечивается непосредственное участие заинтересованных сторон в процессе планирования и проектирования.

4.2 Гендерные аспекты

ЕБРР опубликован проект Стратегии по продвижению гендерного равенства на 2021-2025 гг. Стратегия направлена на решении трех задач: (i) расширить доступ к финансированию и поддержку предприятий, возглавляемых женщинами; (ii) расширить доступ женщин к рабочим местам и профессиональной подготовке (iii) улучшить доступ к услугам.

Любой проект, финансируемый ЕБРР, должен продвигать гендерное равенство. С этой целью гендерные аспекты были приняты во внимание при выявлении заинтересованных сторон. Анализ показал, что вопросы гендерного равенства сегодня особенно актуальны для национальной политики Казахстана.

Казахстан продвигается к гендерному равенству, используя международные индикаторы для измерения и сравнения показателей в странах-членах ООН. По данным Доклада о человеческом развитии за 2019 год Казахстан занимает высокое 50-е место из 189 стран. Страна также занимает высокие общие позиции по ключевым гендерным показателям: **индекс гендерного развития (GDI)** 0,795 для женщин по сравнению с 0,790 для мужчин, что указывает на высокий уровень равенства между женщинами и мужчинами (совокупный GDI составляет 1,006). Кроме того, за последние несколько лет Казахстан неуклонно снижал свой **индекс гендерного неравенства** с 0,405 в 2000 году до 0,197 в 2017 году, что ниже среднего показателя по странам Европы и Центральной Азии (0,279). **Глобальный индекс гендерного разрыва (GGGI)**, разработанный Всемирным экономическим форумом, представляет собой еще одно сравнение гендерного равенства между странами, оценивающее такие ключевые категории как: участие в экономической жизни, возможности, уровень образования, здоровье и выживание, а также расширение политических прав. В 2020 году Казахстан получил оценку 0,710, заняв 72-е место из 153 стран.

В настоящее время гражданское общество и государство поддерживают широкий диалог по данному вопросу и предпринимают практические шаги по обеспечению гендерного равенства в стране.

НПО, занимающиеся гендерными вопросами, были определены заинтересованными сторонами Проекта (включены в Табл. 3.1) и взаимодействие с ними будет осуществляться на протяжении всего срока реализации Проекта в соответствии с ПВЗС.

4.3 Вовлеченность и непрерывность

Консультации будут учитывать мнение и мужчин, и женщин, отражая различные проблемы и приоритеты в отношении потенциальных воздействий Проекта, механизмов их смягчения и усиления положительных эффектов. Консультации и раскрытие информации будут непрерывными на всех этапах Проекта, включая этапы планирования, реконструкции и эксплуатации.

Все коммуникации и раскрытие информации будут на казахском и/или русском языках. Местные каналы связи и средства массовой информации будут использоваться для обеспечения доступности информации как можно большему количеству людей. Для тех групп населения, которые испытывают сложности с восприятием печатного текста, будут использоваться различные формы СМИ, такие как телевидение и радио.

4.3.1 Интернет -ресурсы

Интернет-сайт Предприятия (<https://aet.kz/>) будет использован для размещения объявлений и публикации документации Проекта, а также новостей относительно Проекта, представляющих общественный интерес.

4.4 Руководитель по работе с общественностью

На Предприятии назначен руководитель, отвечающий за вопросы взаимодействия с общественностью (руководитель по работе с общественностью (далее – РРО)), в обязанности которого входит обеспечение на всех этапах реализации Проекта конструктивного и содержательного взаимодействия с населением, попадающими под воздействие мероприятий Проекта или заинтересованными в его реализации. РРО отвечает за работу и контроль эффективности системы регистрации обращений, поступающих от граждан в связи с реализацией Проекта. Кроме того, РРО отвечает за организацию и проведение встреч с заинтересованными сторонами с целью информировать общественность о ходе реализации Проекта, его положительных эффектах и возможных воздействиях.

4.5 Подход в условиях ограничений по причине COVID-19

Вводимые обязательные ограничения, связанные с пандемией COVID-19, которые совпали по времени с этапом планирования Проекта и могут продлиться в ближайшем будущем, были приняты во внимание, и в ПВЗС были предусмотрены альтернативные методы коммуникации с заинтересованными сторонами и раскрытия информации, которые заменят некоторые традиционные подходы к обеспечению взаимодействия с заинтересованными сторонами. Предложенные альтернативные методы взаимодействия обобщены в Табл. 4.1: .

Поскольку другие заинтересованные стороны (не являющиеся затронутым населением) имеют достаточный доступ к онлайн-сервисам и телефонной связи, то взаимодействие по электронной почте, телефонные коммуникации и использование интернет-сайта Предприятия являются предпочтительными методами взаимодействия с ними в период ограничений, связанных с COVID-19.

Как только будут сняты ограничения на передвижение, публичные собрания и социальное дистанцирование, Предприятие вернется к традиционным методам взаимодействия. Если в долгосрочной перспективе возникнут какие-либо новые ограничения или обстоятельства, стратегия и методы взаимодействия будут пересмотрены, соответственно ПВЗС будет обновлен и доведен до сведения всех заинтересованных сторон.

4.6 План мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами

В Табл. 4.1 ниже определены последовательность, сроки и ответственные за мероприятия по обнародованию информации и консультации с заинтересованными сторонами.

Табл. 4.1: Сроки проведения мероприятий ПВЗС и ответственные стороны

Мероприятия	Сроки / сведения	Ответственная сторона	Альтернативный подход в период действия ограничений COVID-19
1) Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе подготовки Проекта			
Консультации, интервью и совещания на этапе подготовки Проекта	Апрель-август 2021 Консультации с целью раскрытия информации о ППИ, получения мнений и комментариев о Проекте от основных заинтересованных сторон, сбор данных для подготовки комплексного ТЭИ.	Консультант этапа ТЭИ.	Онлайн-совещания, виртуальные интервью, конференцсвязь и электронная почта.
Публикация ПВЗС и НТР	Документы, подлежащие раскрытию на русском и/или казахском языках (при подписании кредитного соглашения). НТР и ПВЗС будут опубликованы на интернет-сайте Предприятия (https://aet.kz/) на русском и/или казахском языках и представлены в печатном виде по запросу.	Документы должны быть подготовлены Консультантом этапа ТЭИ на русском языке и переведены Предприятием на казахский язык. Документы на русском и/или казахском языках публикуются на интернет-сайте Предприятия (https://aet.kz/), РРО будет предоставлять бумажные экземпляры НТР и ПВЗС по запросу.	Без изменений.
Встреча с ЭО «Зеленое спасение»	Встреча с ЭО «Зеленое спасение» для обсуждения мер, принятых для решения проблем, поднятых в обращении общества. Встреча должна быть организована, как только Предприятие будет готово ответить на все вопросы, поднятые в письменном обращении общества в адрес Предприятия/ЕБРР. РРО направляет приглашение по электронной почте. РРО участвует, протоколирует встречу и направляет протокол всем ее участникам.	Предприятие. РРО	Встреча с использованием онлайн платформ (Zoom и т.д.).
Встречи с жителями	Встречи представителей Предприятия и РРО, сколько необходимо, с гражданами, поднявшими вопросы по поводу СЗЗ автобазы «Восток». Встречи должны быть организованы, как только Предприятие будет готово ответить на все вопросы, поднятые жителями в обращении. РРО направляет приглашения на встречу через представителей населения не менее, чем за неделю до предполагаемой даты встречи. РРО ведет протокол встреч и направляет его всем участникам, включая ответы на все поднятые вопросы.	Предприятие. РРО	Встреча с использованием онлайн платформ (Zoom и т.д.). Приглашения направляются по электронной почте или по телефону представителям населения.
Общественные слушания	Одно общественное мероприятие в Алматы в случае необходимости проведения национальной процедуры ОВОС.	Консультант по ОВОС. РРО участвует, протоколирует и собирает комментарии и жалобы во время общественных слушаний. Представители Предприятия.	Публичные собрания не будут проводиться из-за действующих ограничений по COVID-19. Как только ограничения по COVID-19 будут сняты, консультант по ОВОС повторно оценит возможность очного проведения консультаций с населением. О

Мероприятия	Сроки / сведения	Ответственная сторона	Альтернативный подход в период действия ограничений COVID-19
			любых публичных собраниях будет сообщаться по крайней мере за две недели до их проведения.
Получение комментариев и предложений	Через механизм подачи и рассмотрения жалоб и при помощи интернет-ресурса Предприятия (https://aet.kz/). Будет предусмотрена возможность подавать обращения/жалобы анонимно. Ответы на все поступившие обращения будут оформляться в соответствии с действующей процедурой.	РРО обеспечивает наличие бланков обращений, осуществляет регистрацию обращений и подготовку ответов.	Без изменений.
Взаимодействие со средствами массовой информации	По запросу или в случае необходимости публикации пресс-релизов.	РРО.	Без изменений.
Обновление ПВЗС	Перед началом строительных работ. Размещение обновленных версий ПВЗС на интернет-сайте Предприятия.	РРО.	Без изменений.
2) Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе строительства/закупок			
Информационная кампания	Начало кампании – в течение трех месяцев после поставки новых троллейбусов. Реализация широкой информационной кампании, направленной на повышение осведомленности общественности о появлении на городских маршрутах новых троллейбусов, автобусных остановок и другой дорожной инфраструктуры, ориентированных на потребности лиц с ограниченными возможностями и маломобильных групп населения. Информационная кампания будет включать: <ul style="list-style-type: none"> • Публикации о ходе реализации Проекта на сайте Предприятия • Публикации в СМИ о Проекте, характеристиках новых троллейбусов, автобусных остановках и их доступности для лиц с ограниченными возможностями, мероприятиях по реконструкции троллейбусной инфраструктуры и депо. • Плакаты. • Листовки с часто задаваемыми вопросами (подробно рассмотрено ниже). Информационные материалы разрабатываются на русском и/или казахском языках.	РРО	Информационные материалы не будут распространяться в печатном виде из-за риска распространения коронавирусной инфекции.
Листовки с часто задаваемыми вопросами	Разработка листовки с часто задаваемыми вопросам на русском и казахском языках в качестве одного из значимых инструментов раскрытия информации. В листовку включаются наиболее часто задаваемые вопросы о Проекте, новых троллейбусах и их характеристиках,	РРО	Листовки не будут распространяться в печатном виде из-за риска распространения коронавирусной инфекции. Листовка будет опубликована на веб-сайте Предприятия, размещена на

Мероприятия	Сроки / сведения	Ответственная сторона	Альтернативный подход в период действия ограничений COVID-19
	<p>обеспечивающих повышение мобильности инвалидов и других маломобильных пассажиров, и ответы на эти вопросы.</p> <p>Листовка будет обновляться по мере реализации Проекта.</p> <p>Листовка будет опубликована на веб-сайте Предприятия, информационных досках и в средствах массовой информации.</p> <p>Листовки будут также доступны в печатном виде в районных акиматах города и общественных местах.</p>		информационных досках, в средствах массовой информации, а также будет направлена электронная рассылкой в акиматы районов для размещения на информационных досках в акиматах.
Регулярное взаимодействие с общественностью, прием и рассмотрение жалоб/обращений населения, отчетность по жалобам	Взаимодействие с РРО подрядчика Представление руководителю Проекта от Предприятия еженедельных отчетов о работе с жалобами/обращениями.	РРО. РРО подрядчика.	Без изменений.
Контроль и мониторинг подрядных организаций	Контроль (еженедельно) соблюдения требований охраны окружающей среды, охраны труда, а также контроль (ежемесячно) трудовых и социальных аспектов деятельности подрядчиков, задействованных в Проекте. Подготовка подрядчиками ежемесячных отчетов о ходе работ, включая информацию о выполнении требований по охране окружающей среды и труда, соблюдении трудовых отношений, социальных требований и поступивших жалобах населения и работников.	Инженер(ы) по охране окружающей среды и охране труда, специалист по трудовым и социальным вопросам, менеджер по трудовым жалобам Предприятия. Подрядчики.	Виртуальные инспекции площадки, онлайн-интервью (Zoom, Skype, Teams). Электронная отчетность.
Регулярная публикация информации о Проекте на интернет-сайте Предприятия и в СМИ	Информация о вносимых в ППИ изменениях, завершении этапов строительства и т.п. Публикация общедоступной информации по мере ее появления (на интернет-сайте Предприятия, в газетах, на радио и телевидении), например, о мероприятиях по управлению воздействиями в ходе строительных работ, отчетов о результатах мониторинга и т.д.	РРО.	Без изменений.
Обновление ПВЗС	Перед началом и завершением строительства. Размещение обновленных версий ПВЗС на интернет-сайте Предприятия.	РРО.	Без изменений.
Ежегодная отчетность	Ежегодный отчет в ЕБРР по экологическим и социальным аспектам реализации Проекта, включая сведения о мероприятиях по охране окружающей среды, охране труда, деятельности РРО, полученных жалобам и реализации ПВЗС.	Предприятие и РРО.	Без изменений.
3) Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе эксплуатации			
Регистрация и обработка обращений, подготовка отчетной документации	Ежегодное предоставление в ЕБРР отчетов о работе с жалобами и обращениями.	РРО.	Без изменений.

Мероприятия	Сроки / сведения	Ответственная сторона	Альтернативный подход в период действия ограничений COVID-19
Обновление ПВЗС	Ежегодно в течение срока действия кредитного соглашения.	РРО.	Без изменений.
Ежегодная отчетность	Подготовка ежегодного отчета в ЕБРР.	Предприятие.	Без изменений.

5 Механизм работы с жалобами и обращениями

5.1 Общие сведения

Наличие механизма подачи и рассмотрения жалоб необходимо обеспечить в соответствии с законодательством РК и применимыми международным требованиям. Как и все эффективные системы, предлагаемый механизм позволяет принимать анонимные жалобы, соблюдать конфиденциальность вовлеченных сторон и защитить как заявителя, так и Предприятие от возможных противодействий. Механизм основан на принципах законности, доступности, прогнозируемости, справедливости, прозрачности, равноправия, непрерывного обучения и диалога. Механизм помогает извлекать уроки и определять направления непрерывного совершенствования.

В основе обращения может находиться фактическая проблема или воспринимаемая таковой ситуация, которая может послужить основанием для жалобы. В целом Проект будет использовать упреждающий подход в работе с обращениями, принимая меры по снижению негативного воздействия (как определено в Плане экологических и социальных мероприятий (далее – ПЭСМ)) и поддерживая связь с общественностью. Любое лицо может направить обращение или жалобу в отношении Проекта, если, по его мнению, применяемая практика оказывает неблагоприятное воздействие на социальную или природную среду, либо на качество жизни. Можно также направлять свои замечания и предложения. В разделах ниже рассматриваются вопросы конфиденциальности и анонимности, а также процесс разрешения жалоб в рамках Проекта.

5.2 Конфиденциальность и анонимность

В рамках Проекта будут приняты меры по обеспечению конфиденциальности (по соответствующей просьбе) и гарантии анонимности при подготовке ежегодной отчетности. Раскрытие персональных данных физических лиц будет осуществляться только с их согласия. Расследования будут проводиться с соблюдением принципов уважения к потерпевшей стороне и конфиденциальности. Потерпевшая сторона должна будет признавать необходимость раскрытия личных данных в определенных ситуациях, и представители Предприятия будут определять такие ситуации и запрашивать соответствующее согласие на продолжение расследования и урегулирование ситуации.

5.3 Работа с обращениями и отчетность

В целях Проекта будет использоваться интернет-ресурс Предприятия (<https://aet.kz/>) для раскрытия информации о Проекте, а также в качестве инструмента, с помощью которого население может подавать жалобы и обращения.

Основные этапы работы с жалобами и обращениями предусматривают: получение, категоризацию, регистрацию, расследование, подготовку ответа, требования/апелляции, предоставление ответа и закрытие

Получение/регистрация: жалобы и обращения будут фиксироваться в официальной системе регистрации жалоб, за ведение которой отвечает РРО. Жалобы можно подавать в письменной форме, заполнив специальный бланк, представленный в Приложении **АОшибка! Источник ссылки не найден.**, связавшись напрямую с РРО, через представителя органа местного самоуправления или электронно через интернет-сайт Предприятия. Контактные данные РРО будут указываться в информационных материалах Проекта, например, в нетехническом резюме.

Категоризация: все поступающие обращения РРО будет классифицировать в соответствии с критериями, как указано в Табл. 5.1.

Расследование: в тех случаях, когда требуется проведение расследования, соответствующие работники Предприятия и внешние организации будут оказывать необходимое содействие в этом. РРО совместно с руководством Предприятия сформирует группу для проведения расследования, включив в нее конкретных специалистов, квалификация которых соответствует предмету обращения. Также задачей расследования будет определение характера события, ставшего поводом для обращения, т.е. является ли такое событие единичным, или возможно его повторение. В ходе расследования будут определены и выполнены необходимые мероприятия, процедуры, выделено необходимое оборудование или проведено обучение с целью устранения инцидента и недопущения его повторения.

Ответ: РРО должен дать заявителю письменное (либо, при сложности восприятия заявителем письменного текста, устное) разъяснение процедуры рассмотрения жалобы, ее результатов, действий, которые будут приняты для устранения причин обращения, а также работы, которая проводится по данному вопросу с целью обеспечения соблюдения требований соответствующих систем экологического и социального менеджмента. В определенных случаях РРО будет отслеживать, насколько заявитель удовлетворен вынесенным решением или принятыми мерами.

Табл. 5.1: Критерии классификации обращения

Критерий	Уровень риска (здоровью, безопасности или окружающей среде)	Урегулирование
Низкий	Отсутствует или низкий	Жалоба может не иметь отношение к Проекту, поступившее обращение может быть комментарием или просьбой. РРО признает жалобу в течение 3 дней и проводит расследование, документально оформляет его результаты и дает ответ в течение 14 дней от даты получения жалобы.
Средний	Потенциальный риск и единичное происшествие	РРО признает жалобу в течение 3 дней. Расследование проводит РРО и соответствующая группа. Руководитель объекта или руководитель по охране окружающей среды и охране труда при необходимости может принять решение о приостановке работ до завершения расследования, с целью определения необходимых мер по устранению нарушения. РРО дает ответ на обращение в течение 14 дней от даты получения жалобы. Меры по устранению нарушения могут быть простыми, быстрыми, например, связанными с заменой оборудования или изменением процедуры, и малозатратными.
Высокий	Вероятный риск и возможность повторения	РРО признает жалобу в течение 3 дней и привлекает руководителя Проекта к формированию специальной группы для оперативного расследования и урегулирования жалобы. РРО дает ответ на обращение в течение 14 дней от даты получения жалобы. Если на урегулирование жалобы требуется больше времени, то РРО информирует об этом заявителя в течение 14 дней от даты получения жалобы и направляет ответ в течение 30 дней. В случае необходимости ответ может быть в виде пресс-релиза. Устранение нарушения может быть связано с необходимостью выполнения сложных, и дорогостоящих мероприятий, например, по замене оборудования с последующим обучением персонала.

Закрытие: в журнале регистрации жалоба закрывается следующим образом:

- Урегулировано. Ответ передан, согласован и/или выполнен.
- Не урегулировано. Заявитель не согласен с решением и обратился в другие организации за урегулированием.
- Отказано. С заявителем невозможно связаться и отследить его местонахождение невозможно.

РРО будет отчитываться о мероприятиях по работе с обращениями еженедельно в период строительства и дважды в год на этапе эксплуатации, исключая личные данные заявителей в целях защиты конфиденциальной информации и гарантии анонимности. Данная процедура будет бесплатной и исключает любое преследование лиц, испытывающих воздействие Проекта, или других заинтересованных сторон. Предлагаемая процедура работы с обращениями представлена на Рис. 5.1.

На этапах планирования Проекта, строительства и эксплуатации ответственным за рассмотрение обращений граждан назначен руководитель отдела развития – Кабылбекова Назым. Комментарии и обращения следует направлять по указанному ниже адресу (желательно в письменной форме, заполнив бланк жалобы/обращения, приведенный в Приложении А.

Табл. 5.2: Руководитель по работе с общественностью

Данные	РРО Проекта	РРО Подрядчика
Кому:	Генеральному директору ТОО “Алматыэлектротранс” Мурзакаримову Б.К.	
Адрес:	Город Алматы, ул. Ауэзова, 64	
Тел.:	313 24 87	
Эл. почта:	Office@aet.kz	

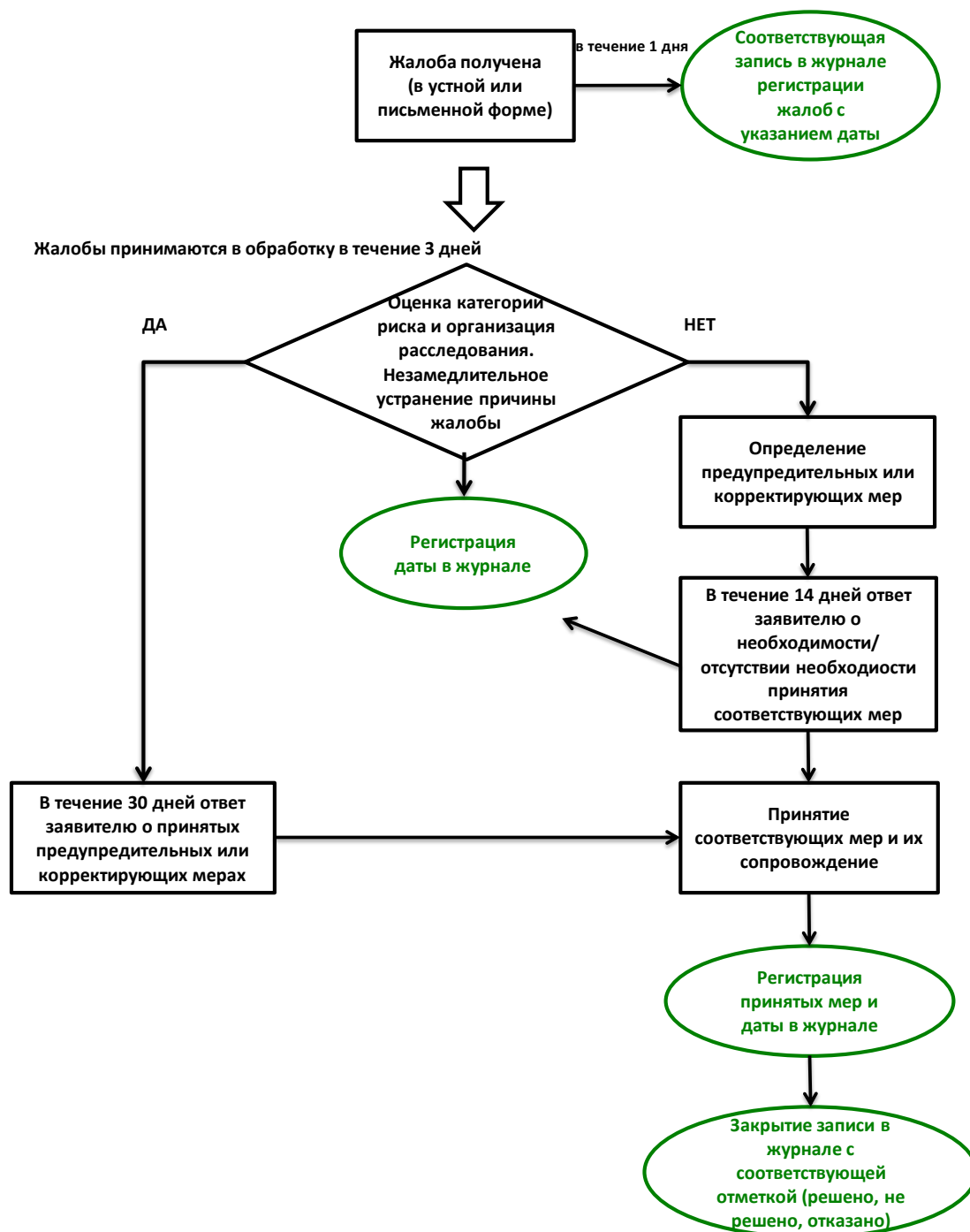
Комментарии и жалобы также можно будет направить через службу обратной связи Предприятия в режиме онлайн в разделе [Напишите нам | ТОО «Алматыэлектротранс» \(aet.kz\)](#).

На этапе строительства подрядчик(и) также назначает РРО, который будет действовать в качестве контактного лица для рассмотрения жалоб населения непосредственно на строительной площадке. Кроме того, на этапе строительства жалобы также могут быть отправлены в Аппарат Акима города Алматы.

- Форма обратной связи на сайте города Алматы <https://www.gov.kz/memleket/entities/almaty/activities/population?lang=en>

Жалобы, поступившие в Аппарат Акима города Алматы, будут переданы РРО Проекта для дальнейшего рассмотрения.

Рис. 5.1: Схема работы с жалобами и обращениями населения



6 Мониторинг и отчетность

6.1 Отчетность в рамках выполнения ПВЗС

Успешное взаимодействие с заинтересованными сторонами продолжается на протяжении всего жизненного цикла Проекта и требует мониторинга, анализа, отчетности и раскрытия информации, что позволяет адаптироваться к меняющимся обстоятельствам и информационным потребностям заинтересованных сторон. РРО будет вносить изменения и дополнения в ПВЗС в период подготовки Проекта, в случае необходимости, перед началом и завершением этапа строительства, и ежегодно на этапе эксплуатации до истечения срока действия кредитного соглашения с тем, чтобы определить:

- формы взаимодействия и способы обнародования информации в отношении различных заинтересованных сторон;
- как часто необходимо проводить консультации;
- насколько адекватно рассматриваются поступающие обращения и жалобы;
- остаются ли выявленные заинтересованные стороны актуальными и насколько нужно сократить или расширить запланированные мероприятия.

ПВЗС будет также корректироваться в случае изменения программы реализации Проекта.

6.2 Отчетность по жалобам населения

РРО будет отвечать за подготовку следующих отчетов:

- еженедельные отчеты о поступивших жалобах руководству Предприятия на этапе строительства;
- годовые отчеты о поступивших жалобах руководству Предприятия на этапе эксплуатации;
- ежегодно предоставлять информацию о поступивших жалобах в ЕБРР в составе ежегодного отчета по экологическим и социальным аспектам реализации Проекта.

6.3 Ежегодная отчетность

На протяжении срока действия кредитного соглашения Предприятие будет осуществлять подготовку ежегодного отчета в ЕБРР по экологическим и социальным аспектам реализации Проекта, в котором будет обобщена информация о выполнении требований по охране окружающей среды, охране труда, статусе выполнения ПЭСМ, деятельности РРО и поступивших жалобах населения, а также реализации и обновлениях ПВЗС.

6.4 Оценка эффективности мероприятий ПВЗС

Предприятие будет проводить оценку эффективности мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами Проекта (РРО и руководство Предприятия) по целям и задачам настоящего ПВЗС. Будет оцениваться, насколько выполнены запланированные мероприятия, а также в какой степени обеспечено достижение поставленных целей. Результаты оценки, выводы и полученный опыт будут обобщаться в последующих редакциях ПВЗС.

Для мониторинга и повышения эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами в поддержку реализации Проекта и для обеспечения соответствия международным требованиям и стандартам будут использоваться следующие показатели:

- Количество публикаций о реализации Проекта в местных, региональных и национальных СМИ.
- Количество и типы групп заинтересованных сторон.
- Количество и частота мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

- Количество комментариев и предложений заинтересованных сторон, полученных через различные каналы обратной связи.
- Тип / категория комментариев и предложений заинтересованных сторон, рассмотренных Предприятием
- Количество жалоб и претензий заинтересованных сторон в отношении Проекта.
- Основные категории полученных жалоб от населения (экологические проблемы, нарушения и т.д.)
- Количество поданных, рассмотренных, неурегулированных и обжалованных жалоб населения.
- Основные категории полученных от работников жалоб (условия труда, обеспечение СИЗ, задержки заработной платы и т.д.).
- Количество поданных, рассмотренных, неурегулированных и обжалованных жалоб работников.

Приложения

А.	Бланк обращения/жалобы	27
В.	Журнал регистрации обращений/жалоб	28
С.	Реестр заинтересованных сторон	29

А. Бланк обращения/жалобы

Бланк жалобы/обращения	
Регистрационный номер:	
<p><i>Пожалуйста, укажите свою контактную информацию и изложите суть жалобы или иного события, послужившего предметом обращения. Предоставленная информация будет использована на условиях конфиденциальности. Если Вы хотите подать жалобу анонимно, напишите комментарий/жалобу в соответствующем поле без указания контактной информации – Ваши комментарии/жалоба будут рассмотрены в любом случае. Обращаем внимание на то, что разъяснения и ответы по анонимным обращениям не предоставляются.</i></p>	
Фамилия, имя, отчество:	
Пожалуйста, укажите свою контактную информацию: Пожалуйста, укажите предпочтительный для Вас способ связи (почтой, по телефону, по электронной почте):	почтовый адрес: телефон: электронная почта:
Предпочтительный язык общения	<input type="checkbox"/> казахский <input type="checkbox"/> русский <input type="checkbox"/> другой (пожалуйста, укажите):
Описание жалобы или иного события, послужившего предметом обращения: (Что случилось? Где это случилось? С кем это случилось? К чему это привело?):	
Дата жалобы/события	
	<input type="checkbox"/> однократное событие (дата _____) <input type="checkbox"/> неоднократное событие (сколько раз? _____) <input type="checkbox"/> продолжительная проблема (существует на текущий момент)
Каким Вы хотели бы видеть решение проблемы?	
Пожалуйста, верните форму РРО:	
_____ _____	
<i>Конфиденциально для внутреннего использования</i> Обращение принято: _____ (подпись) Дата: _____	

С. Реестр заинтересованных сторон

Табл. С.1: Формат реестра заинтересованных сторон

№.	Группа заинтересованных сторон	Заинтересованная сторона	Адрес	Представитель интересов (Ф.И.О.)	Должность	Контактная информация	Статус (затрагиваемая сторона, заинтересованная сторона, принимающая решения/регулятор)	Отношение/ожидание/интерес к реализации Проекта	Требования и обязательства	Предпочитаемый вид коммуникации
1.										
2.										
3.										