

d.

East Renewable Energy AB

Сиваська ВЕС

Попередній план взаємодії з зацікавленими
сторонами

22 травня 2018р.

6.18.09074.GLA.R.



Зміст

1	Вступ	4
2	Опис Проекту	6
2.1	Переваги проекту	7
3	Функції і відповідальність	9
3.1	Контактні дані	9
4	Нормативні акти і вимоги	10
4.1	Стандарти діяльності МФК і Принципи Екватора	10
4.2	Вимоги до реалізації проектів (ВР) ЄБРР	11
5	Визначення зацікавлених сторін	12
5.1	Державні органи	12
5.1.1	Регуляторні органи.....	12
5.1.2	Інші органи місцевого самоврядування	13
5.2	Національні та міжнародні НУО	13
5.3	Місцеві групи, що ведуть громадську діяльність	13
5.4	Громади та лідери громад	15
5.4.1	Незахищені групи	16
6	Публічні консультації і розкриття інформації, які було здійснено станом на сьогоднішній день	18
6.1	Основні результати	24
7	Взаємодія з зацікавленими сторонами у майбутньому	25
7.1	Постійні консультації.....	25
7.2	Розкриття інформації	25
7.3	Інші заходи з взаємодії	26
7.4	Методи інформування	26
7.5	Контроль здоров'я та безпеки населення.....	26
8	Моніторинг і звітність	37
8.1	Перегляд ПВЗС на етапі будівництва	37
9	Порядок подання скарг	40

9.1	Огляд	40
9.2	Приклади типових скарг, з якими доводиться стикатися	42
9.3	Очікування громади	43
9.4	Порядок вирішення скарг компанії ERE-AB	44
9.4.1	Відповідальність.....	45
9.4.2	Дії при отриманні скарги	45
9.4.3	Оцінювання скарги	46
9.4.4	Підготовка відповіді.....	46
9.4.5	Відстеження і моніторинг скарг	47
9.4.6	Скарги, отримані на цей момент	49

Рисунки

Рисунок 2-1.	Розташування місця для забудови.....	6
--------------	--------------------------------------	---

Таблиці

Таблиця 6-1.	Консультації, які було проведено	19
Таблиця 7-1.	Ключові заходи ПКЗБН.....	27
Таблиця 7-2.	Програма взаємодії із зацікавленими сторонами у майбутньому.....	31
Таблиця 8-1.	Перегляд ПВЗС на етапі будівництва – ключові заходи	37
Таблиця 9-1.	Приклади скарг	42
Таблиця 9-2.	Відповідальні особи та контактна інформація	45
Таблиця 9-3.	Скарги, отримані на цей момент.....	49

Словник

Скорочення терміну	Визначення
ПКЗБН	План контролю здоров'я та безпеки населення
УЗГ	Уповноважений зі зв'язків з громадами
ЄБРР	Європейський банк реконструкції та розвитку
ОВД	Оцінка впливу на довкілля
ОПДБ	Охорона праці, довкілля та безпека
ОВНСС	Оцінка впливу на навколишнє і соціальне середовище
ERE-AB	East Renewable Energy AB
ПКДСС	План керування довкіллям і соціальним середовищем
ПЕ	Принципи Екватора
МФК	Міжнародна фінансова корпорація
НУО	Неурядова організація
ПВЗС	План взаємодії з зацікавленими сторонами
СД	Стандарти діяльності (МФК)
ВР	Вимоги до реалізації проектів (ЄБРР)
ВЕУ	Вітроелектроустановка

1 Вступ

Цей документ являє собою План взаємодії з зацікавленими сторонами (ПВЗС), що розроблений компанією Wood за дорученням East Renewable Energy AB (ERE-AB) і містить опис ключових зацікавлених сторін та планів інформування і планів обміну інформацією стосовно Сиваської ВЕС (далі — Проект) у Чаплинському районі Херсонської області, Україна. Місце для будови розташовано уздовж північних берегів озера Сиваш та складається з земельних ділянок, які здано в оренду Першокостянтинівською, Григорівською, Павлівською та Строганівською сільськими радами з земель природно-заповідного призначення. Південна межа південно-західного кута території об'єктів лежить на північ від кордону з Кримом.

Власником та експлуатантом Проекту буде компанія ERE-AB.

ПВЗС враховує найкращий міжнародний досвід у сфері розкриття інформації і визначає загальні принципи взаємодії з зацікавленими сторонами, які застосовуватимуться ERE-AB щодо Проекту. В основі загального підходу до ПВЗС та ширшого звітування щодо довкілля і соціального середовища лежать Принципи Екватора, стандарти діяльності МФК та вимоги ЄБРР до реалізації проектів.

ПВЗС спрямований на визначення доречного з точки зору техніки та культури підходу до консультацій та розкриття інформації. Головні цілі – забезпечити вчасне надання відповідної інформації залученим до проекту особам та іншим зацікавленим сторонам, впевнитись, що ці групи осіб отримують достатню можливість висловити свої думки та переживання, і що ці проблеми впливають на прийняття рішень в проекті.

ПВЗС є «живим документом» і буде переглядатися та оновлюватися по мірі проведення оцінки впливу на довкілля та соціальне середовище (ОВДСС) та удосконалення процесу планування за проектом. У випадку початку нових заходів або зміни у заходах, які стосуються взаємодії з зацікавленими сторонами, у ПВЗС буде внесено відповідні зміни. ПВЗС також буде періодично переглядатися і коригуватися протягом періоду реалізації проекту. ПВЗС слід розглядати у поєднанні з ОВДСС та Планом керування довкіллям і соціальним середовищем (ПКДСС), підготовленими для цього проекту.

Конкретні завдання ПВЗС детально описані нижче.

Головною темою цього документу є методи, процедури, правила та заходи, які вживаються ERE-AB для своєчасного інформування зацікавлених сторін про потенційний вплив Проекту.

Певний рівень взаємодії із зацікавленими сторонами на виконання вимог ОВДСС Проекту вже досягнуто.

Інформування буде тривати по мірі здійснення подальших заходів з планування та проектування, а також впровадження проекту.

Ключові зацікавлені сторони у цьому документі визначені, але оскільки цей документ вважається «живим», перелік зацікавлених сторін буде доповнюватися по мірі реалізації процесу ОВДСС. Якщо певні зацікавлені сторони не були визначені, вони повинні звернутися до ERE-AB з проханням про включення у процес інформування/взаємодії у подальшому. Крім того, цей документ описує порядок обробки компанією ERE-AB будь-яких зауважень чи скарг.

Документ також містить графік консультацій, який може бути переглянуто на початковому етапі здійснення проекту, проектування та впровадження. Доступні ресурси для реалізації ПБЗС також описані у цьому документі.

Цей документ містить такі розділи:

- Глава 2. Опис Проекту.
- Частина 3 – Функції і відповідальність.
- Частина 4 – Нормативні акти і вимоги.
- Частина 5 – Визначення зацікавлених сторін.
- Частина 6 – Публічні консультації і розкриття інформації, які було здійснено станом на сьогоднішній день.
- Частина 7 – Взаємодія з зацікавленими сторонами у майбутньому.
- Частина 8 – Моніторинг і звітність.
- Частина 9 – Порядок подання скарг

2 Опис Проекту

Вітряну електростанцію, що складається приблизно з 67 вітроелектроустановок (ВЕУ), кожна з яких має індивідуальну потужність до 4,2 МВт, пропонується побудувати на суші в Чаплинському районі Херсонської області (Україна).

Зараз проект є предметом процесу оптимізації розташування як з точки зору екологічних, так і технічних обмежень. Тому ОВДСС Проекту розглядає найменш сприятливий сценарій з точки зору впливу на довкілля (найбільші кількість, висота та рівень звукової потужності ВЕУ). Слід зазначити, що найбільша потужність Проекту обмежена 250 МВт відповідно до ОВД України, а ОВДСС передбачає найменш сприятливий сценарій для кількості ВЕУ до 67.

Розташування місця для забудови показано на Рисунок 2-1 нижче:



Рисунок 2-1. Розташування місця для забудови

Проект складається з земельних ділянок загальною площею 1307,99 га, які здано в оренду Першокостянтинівською, Григорівською, Павлівською та Строганівською сільськими радами з земель природно-заповідного призначення. Місце для забудови розташоване уздовж північного узбережжя озера Сиваш, а південна межа південно-західного кута місця для забудови лежить на північ від кордону з Кримом.

Рельєф місця для забудови в основному рівнинний. Воно складається з територій оброблюваних земель, а ділянки території проекту використовуються місцевими фермерами для випасу рогатої худоби та овець. Є деякі локалізовані області водно-болотних угідь, з домінуванням очерету. Зараз інфраструктура, що знаходиться на цьому місці для забудови, включає в себе великі зрошувальні канали на додаток до існуючих ВЕУ, які встановлюють наявність відновлюваної енергії на цій території.

Найближче до території Проекту розташовані села Нововолодимирівка, Першокостянтинівка і Строганівка: вони знаходяться на відстані приблизно 700 м безпосередньо на північ від найближчих ВЕУ. Вони належать до громад, на території яких реалізується та на які безпосередньо впливає Проект. Село Григорівка також розташоване на відстані приблизно 2 км на північ від території Проекту.

Пропозиція стосується будівництва, експлуатації та виведення з експлуатації вітряної електростанції, що включає такі компоненти:

- Під'їзна дорога з прокладеної магістралі до місця для забудови проекту.
- Підключення до енергомережі та підстанція.
- Під'їзні дороги на місці від центру управління до ВЕУ та підземних кабелів для транспортування електричної енергії від ВЕУ до підстанції диспетчерського пункту.
- Будівельний комплекс.
- Диспетчерський пункт.
- 67 ВЕУ.

Пропонований проект включатиме до 67 ВЕУ, кожна з яких має максимальну потужність до 4,2 МВт. ВЕУ-кандидат, який використовується для цілей ОВДСС, базується на найменш сприятливих параметрах. Для цілей ОВДСС використовувалась ВЕУ-кандидат з найбільшою висотою кінця лопаті 185,5 м (висота маточини 120 м та діаметр ротора 131 м).

Повний опис проекту міститься у ОВДСС Проекту.

2.1 Переваги проекту

Проект буде мати безпосередній позитивний вплив на зайнятість у цій місцевості, хоча його не можна вважати значним на регіональному та національному рівнях. З огляду на низький рівень зайнятості у цій місцевості створення добре оплачуваних та високоякісних робочих місць буде позитивним результатом Проекту. Разом з тим, для того, щоб місцеве населення змогло отримати вигоду від цих робочих місць, і зокрема – від постійних робочих місць, знадобляться інвестиції у навчання.

За оцінками ERE-AB, на етапі будівництва буде працевлаштовано від 80 до 100 місцевих мешканців (жителів навколишніх сіл). Перелік спеціальностей включатиме кваліфікований (операторів важкої техніки, інженерів та контролерів, експертів з вітроенергетики) та некваліфікований персонал (підсобних робітників, кухарів тощо). Передбачається, що команда Проекту буде складатися з певної кількості досвідчених іноземних техніків та інженерів, проте по мірі можливостей буде якомога ширше використовуватися місцева робоча сила.

Крім того, очікується, що протягом будівництва вигоду від реалізації цього проекту можуть отримати місцеві постачальники матеріалів/продавці піску, цементу, сталі, кам'яних наповнювальних матеріалів, а також постачальники транспортних послуг.

Також очікується, що Проект призведе до покращення дорожньої інфраструктури у цій місцевості за рахунок ремонту/будівництва доріг, пов'язаних з будівництвом та експлуатацією вітряної електростанції.

3 Функції і відповідальність

Межі відповідальності сторін проекту Сиваської ВЕС представлені нижче.

Ініціатором проекту є компанія ERE-AB.

Компанія ERE-AB несе загальну відповідальність за розробку, перевірку та оновлення ПВЗС і ПҚДСС. Крім того, компанія ERE-AB як розробник проекту, керівник незалежного енергетичного проекту та генеральний підрядник, буде відповідати за повсякденне управління і контроль за впровадженням ПВЗС, ПҚДСС та виконанням відповідних договірних зобов'язань підрядників. Періодично вона також здійснюватиме моніторинг й аудит впровадження ПВЗС і ПҚДСС. Компанія ERE-AB забезпечить відповідну підготовку своїх співробітників щодо впровадження ПВЗС і ПҚДСС.

На [генерального підрядника] згідно з угодою про проектування, закупівлі та будівництво було покладено розробку детальної конструкції проекту, постачання обладнання і матеріалів для проекту та його будівництво. З урахуванням ролі у проекті Генеральний Підрядник повинен забезпечити підтримання належного рівня ОП, ПБ і ОНС для більшості персоналу.

[ПОЗИКОДАВЦІ] як Позикодавці та Акціонери будуть вимагати дотримання відповідних стандартів діяльності та вимог.

3.1 Контактні дані

ERE-AB

[КОНТАКТНІ ДАНІ НЕОБХІДНО ЗАПОВНИТИ]

4 Нормативні акти і вимоги

Проект покликаний забезпечити впровадження усіх пов'язаних з Проектом заходів із взаємодії з зацікавленими сторонами відповідно до стандартів діяльності МФК (СД) та вимог ЄБРР до реалізації проектів (ВР) з урахуванням передових прикладів промислового розвитку, а також Принципів Екватора (ПЕ), які являють собою добровільно використовуваний у фінансовій галузі стандарт для визначення, оцінювання та управління соціальними та екологічними ризиками у сфері фінансування проектів.

Принципи Екватора застосовуються в усіх галузях промисловості світу до всіх випадків фінансування нових проектів, загальна сума капіталовкладень за якими становить 10 млн доларів США чи більше. Принципи Екватора являють собою правила фінансування проектів, які підкріплюються оновленими Процедурами екологічного і соціального контролю (Environmental and Social Review Procedures, ESRP, липень 2007 р.), оновленими нормами соціальної та екологічної стійкості та стандартами діяльності МФК, новою політикою стійкого розвитку та правилами розкриття інформації (чинні з 21 лютого 2006 р.).

Межі застосування Принципів Екватора до проекту залежать від того, включена чи не включена у відповідний перелік країн, у якій знаходиться проект. Проекти на території не включених до переліку країн, таких як Україна, повинні забезпечувати дотримання стандартів і рекомендацій відповідно до положень стандартів діяльності МФК та рекомендацій щодо охорони праці, довкілля і безпеки. Крім того, Позикодавець вимагає здійснювати впровадження проекту відповідно до вимог ЄБРР до реалізації проектів.

Відповідні аспекти цих основних вимог до проектів окремо виділені нижче.

4.1 Стандарти діяльності МФК і Принципи Екватора

Консультації і розкриття інформації становлять невід'ємну частину ОВДСС та процесу розробки проекту. Принципи проведення консультації узгоджуються з Принципами Екватора і стандартами МФК, і їхнім завданням є забезпечення врахування належним чином всіх об'ґрунтованих зауважень і думок спільноти.

Принцип Екватора 5 («Консультації і розкриття інформації») передбачає, що в рамках проекту є обов'язковим процес проведення консультації з членами громад, які зазнають впливу від реалізації проекту, у спосіб, що дозволяє їм висловити свою думку стосовно ризиків проекту, його впливів і заходів, спрямованих на їхнє зниження, і дає можливість Спонсору розглянути висловлені зауваження та врахувати їх. Процес проведення консультацій має бути комплексним, враховувати культурні традиції, не завдавати тиску, бути своєчасним і інформативним.

Принцип Екватора 6 («Порядок подання скарг») вимагає розробку порядку подання скарг, який дозволить особам, що зазнають впливу від проекту, подавати скарги Спонсору або третім особам, які докладуть необхідних зусиль для вирішення таких скарг.

Стандарт діяльності (СД) 1 МФК (Системи оцінки та управління впливом на довкілля та соціальне середовище) найтісніше пов'язаний зі стандартами діяльності МФК, застосовними до цього ПВЗС. СД 1 визначає структуру роботи з соціальними та екологічними питаннями і слугує ключовим елементом, довкола якого формуються інші СД. Він вимагає взаємодії з громадою, розкриття інформації щодо проекту, проведення консультацій та впровадження порядку подання скарг.

СД 1 передбачає, що «взаємодія із зацікавленими сторонами є основою для формування міцних, конструктивних та відповідальних стосунків, які мають ключове значення для успішного управління впливом проекту на довкілля та соціальне середовище. Взаємодія із зацікавленими сторонами є постійним процесом, який може передбачати такі елементи різного рівня інтенсивності: аналіз і планування щодо зацікавлених сторін, розкриття та поширення інформації, консультації та участь, порядок подання скарг та постійне звітування перед громадами, на які впливає проект».

4.2 Вимоги до реалізації проектів (ВР) ЄБРР

ЄБРРВР 1 («Оцінка екологічних та соціальних впливів і керування ними») вимагає визначення осіб, зацікавлених у здійсненні проекту, та розробку плану ефективного залучення зацікавлених осіб з метою врахування їхніх думок та занепокоєності під час планування, реалізації та експлуатації проекту.

ЄБРР ВР 10 («Розкриття інформації та взаємодія з зацікавленими сторонами») передбачає залучення зацікавлених сторін шляхом надання місцевим громадам, які зазнають безпосереднього впливу від проекту, та іншим зацікавленим сторонам доступу до своєчасної, зрозумілої і доступної інформації у спосіб, який відповідає культурним традиціям, без будь-яких маніпуляцій, втручання, примусу і загроз.

5 Визначення зацікавлених сторін

Для цілей Проекту під зацікавленою стороною слід розуміти окрему особу або групу осіб, які потенційно можуть зазнати впливу від проекту або які зацікавлені в проекті та його потенційному впливі. З огляду на це мета визначення зацікавлених сторін полягає у з'ясуванні того, на які організації та окремих осіб може прямо чи опосередковано (позитивно і негативно) впливати проект, або у визначенні організацій чи осіб, які можуть бути зацікавлені у проекті.

У рамках розробки програми громадських консультацій для ОВДСС було проведено визначення зацікавлених сторін з метою встановлення всіх окремих осіб, місцевих громад, організацій, освітніх, дослідницьких та проектних організацій та органів державної влади, які можуть потенційно зазнати впливу внаслідок проекту або вплинути на результати пропонованого проекту. Критеріями визначення зацікавлених сторін слугували близькість домогосподарств місцевих мешканців до майданчика Проекту, рівень потенційної зацікавленості у Проекті серед органів державної та місцевої влади, а також вчених та місцевих/міжнародних НУО з відповідним досвідом чи зацікавленістю.

У процесі ідентифікації були визначені такі групи зацікавлених сторін:

- Державні органи, що мають стосунок до схвалення проекту та контролю за ним.
- Неурядові організації (НУО), включаючи професійні асоціації та громадські організації.
- Місцеві громади.

Визначення зацікавлених сторін є безперервним процесом, який потребує регулярної перевірки та оновлення бази даних зацікавлених сторін по мірі впровадження Проекту.

Узагальнена інформація щодо різних груп зацікавлених сторін наведена нижче.

5.1 Державні органи

5.1.1 Регуляторні органи

Органи державної та місцевої влади є важливими зацікавленими сторонами у рамках передбаченого проектом процесу взаємодії, оскільки вони водночас виступають як джерела інформації та надають необхідні для Проекту дозволи. З огляду на це важливо забезпечувати залучення усіх відповідних регуляторних органів вже на ранніх етапах та підтримувати стосунки з цими органами протягом усього строку реалізації Проекту. Для консультацій були визначені такі регуляторні органи:

- Українські державні установи:
 - Міністерства енергетики та вугільної промисловості.

- Міністерство екології та природних ресурсів.
- Міністерство соціальної політики.
- Міністерство економічного розвитку і торгівлі.
- Міністерство культури.
- Херсонська обласна рада (орган місцевої влади)
 - Управління культури Херсонської обласної державної адміністрації

5.1.2 Інші органи місцевого самоврядування

Проект реалізується на території Чаплинського району Херсонської області України. Визначені зацікавлені сторони місцевого рівня:

- Чаплинська районна рада (районний орган влади).
- Сільські ради.

5.2 Національні та міжнародні НУО.

До ключових зацікавлених сторін з категорії національних та міжнародних НУО належать:

- Українська вітроенергетична асоціація.
- Агентство з раціонального використання енергії та екології.
- Альянс «Нова енергія України».
- Національний екологічний центр України.
- «Екологія-Право-Людина» (ЕПЛ).
- Європейсько-українське енергетичне агентство.
- Робоча група НУО України з питань зміни клімату.
- Birdlife International.

5.3 Місцеві групи, що ведуть громадську діяльність

Інші місцеві громадські групи та благодійні організації, що діють на території реалізації Проекту, наведені в Таблиця5-1нижче. Зверніть увагу, що зазначені групи проводять свою діяльність на всій території реалізації Проекту.

Таблиця5-1: Місцева громада, благодійні організації та інші організації

№	Назва групи
1.	Чаплинська районна організація Співки жінок України
2.	Чаплинська районна організація Організації ветеранів України
3.	Чаплинська районна організація Української Співки ветеранів Афганістану
4.	Чаплинський курінь Херсонського коша Українського козацтва

№	Назва групи
5.	Чаплинська районна організація Української соціал-демократичної молоді
6.	Чаплинське районне відділення громадської організації “За процвітання Херсонщини”
7.	Чаплинська районна організація Союзу жінок-трудівниць “За майбутнє дітей України”
8.	Чаплинський районний осередок Міжнародної громадської організації “Школа рівних можливостей”
9.	Чаплинський районний осередок Суспільної Служби України
10.	Чаплинський районний осередок Ліги соціальних працівників України
11.	Чаплинська районна організація Херсонського обласного центру “Успішна жінка”
12.	Чаплинська районна громадська організація “Чаплинська козака паланка”
13.	Чаплинська районна громадська організація Українського товариства мисливців і рибалок
14.	Чаплинське районне товариство Всеукраїнської громадської організації “Українське Реєстрове Козацтво”
15.	Чаплинська районна громадська організація «Єдина Родина»
16.	Чаплинський районний осередок Всеукраїнської громадської організації інвалідів «Союз Чорнобиль України»
17.	Чаплинська районна громадська організація «Чисте серце»
18.	Чаплинська районна громадська організація «Ахисхалилар»
19.	Громадська організація «Центр розвитку громадських ініціатив» «Таврійський край»
20.	Чаплинська районна організація Всеукраїнського жіночого Народно-демократичного об'єднання “Дія”
21.	Чаплинська районна організація Всеукраїнського об'єднання “Держава”
22.	Чаплинська районна організація Товариства сприяння обороні України
23.	Чаплинська районна організація Всеукраїнської громадської організації “Антикримінальний вибір”
24.	Чаплинське відділення Громадської організації “Херсонська обласна Асоціація працівників санепідслужби”

№	Назва групи
25.	Чаплинська районна організація Товариства Червоного Хреста України
26.	Чаплинський районний осередок Громадської організації «ФРОНТ ЗМІН»
27.	Чаплинська районна організація громадська організація Асоціація сільгоспвиробників «Таврія»
28.	Чаплинська громадська організація «Турбаї»
29.	Чаплинська району партійна організація Всеукраїнського об'єднання «Свобода», з правом юридичної особи
30.	Громадська організація «Діти Таврії»

5.4 Громади та лідери громад

Голів місцевих громад (сільських рад) слід на постійній основі залучати до обговорення усіх аспектів Проекту, які можуть впливати на їхні громади, землі та інші активи. Зустрічі з цими групами повинні відповідати місцевим правилам і нормам і проводитися перед широким поширенням інформації у селах з метою забезпечення поваги до існуючих структур.

Відповідно до ВР 10 ЄБРР компанія ERE-AB докладатиме розумних зусиль для перевірки того, що такі особи дійсно представляють точку зору громад, що можуть зазнати впливу проекту, і що вони сприяють процесу обміну інформацією шляхом поширення інформації серед своїх довіртелів та належним чином передають їх зауваження на адресу компанії ERE-AB.

Найближче до території Проекту розташовані села Нововолодимирівка, Першокостянтинівка і Строганівка: вони знаходяться на відстані приблизно 700 м від найближчих ВЕУ. Вони належать до громад, на території яких реалізується та на які безпосередньо впливає Проект. Село Григорівка також розташоване на відстані приблизно 2 км на північ від території Проекту. Усі ці громади розташовані на території Чаплинського району.

Учасниками, на яких Проект впливатиме в першу чергу, є:

- Землекористувачі, зокрема фермери та інші особи, які можуть втратити доступ до земельних ділянок у зв'язку з реалізацією Проекту.
- Домашні господарства, які знаходяться в зоні мерехтіння тіні від лопатей.
- Домашні господарства, які знаходяться в зоні підвищеного рівня шуму.
- Домашні господарства або землекористувачі, які знаходяться в зоні рівнем пилоутворення від прийняттого до підвищеного.
- Домашні господарства або громади, які розташовані вздовж транспортних маршрутів і можуть страждати від несприятливих умов, підвищеного рівня

шуму, порушення спокою, що становлять загрозу їхньому здоров'ю та безпеці.

5.4.1 Незахищені групи

Поточні дослідження свідчать, що на територіях навколо території реалізації пріоритетними є такі напрямки економічної діяльності:

- Аграрне виробництво, зокрема вирощування зернових (пшениця, ячмінь), а також ріпаку, сої, соняшнику, томатів, часнику та цибулі. Масштаби виробництва свідчать, що сільськогосподарська продукція здебільшого йде на задоволення потребринку Херсонської області. Важливим ринком збуту був Крим. Анексія закрила цей ринок для місцевих фермерів.
- Велика кількість місцевих мешканців та мешканців прилеглих сіл працювала на заводі з виробництва діоксиду титану, розташованого в Криму. Знову ж таки, внаслідок анексії ці можливості працевлаштування стали недоступними.
- Найбільшу кількість робочих місць в районі забезпечує державний сектор, зокрема лікарні та інші державні підприємства.

Основними перешкодами для економічного розвитку є: низька якість доріг (дороги розбиті вантажними машинами, що перевозять зерно, та пошкоджені в результаті переміщень військової техніки поблизу Криму), низька якість комунального обслуговування та погана інфраструктура.

На основі огляду поточних даних виявлено найбільш уразливі групи фермерів, чий ринок збуту значно зменшився після анексії Кримського півострова. Визначено, що Проект може спричинити певні перешкоди сільськогосподарській діяльності через ускладнення доступу до земельних ділянок або пошкодження існуючої інфраструктури, і, як наслідок, прямо вплинути на економічну діяльність, якщо не вжити заходів із мінімізації збитків.

Крім того, приблизно 2 % місцевого населення мають інвалідність та <0,5 % страждають від психічних захворювань. За звітами 3 % дітей живуть у важких умовах. Проте ці показники значно не відрізняються від середніх показників по країні.

Відзначається, що жінки складають більше половини громади. Статистичні дані УТС про зайнятість свідчать, що з 90 працівників адміністрації 44, а з 26 депутатів – 11 осіб є жінками (вони займають керівні посади в 4 з 5 комісій). Багато жінок мають власний бізнес, хоча точна їх кількість поки не визначена. Однак, незважаючи на те, що ці дані свідчать про рівний статус жінок у місцевій громаді, варто зазначити, що головою громади є чоловік.

У ході впровадження Проекту буде здійснюватися подальша робота, спрямована на визначення окремих осіб та груп, які можуть зазнавати диференційованого або диспропорційного впливу Проекту внаслідок належності до незабезпечених або

незахищених груп населення. До їх переліку можуть належати окремі особи/групи, такі як домогосподарства, ведення яких здійснюють жінки/діти, люди з інвалідністю або малоосвічені люди тощо, які можуть бути особливо вразливими до видів впливу, пов'язаних з проектом.

У разі виявлення значних відмінностей в інтересах, проблемах та/або пріоритетах у групах зацікавлених осіб через вікові відмінності, статеве, етнічне та культурне різноманіття, в необхідних випадках будуть досліджуватись та впроваджуватись інші та/або окремі форми взаємодії.

6 Публічні консультації і розкриття інформації, які було здійснено станом на сьогоднішній день

Було проведено три зустрічі з місцевими громадами. Основними завданнями цих зустрічей було:

- Надати опис пропонованого проекту і процесу ОВДСС.
- Провести обговорення і визначити вплив проекту, пов'язаний з будівництвом і експлуатацією ВЕС.
- Отримати розуміння землекористування у місцевості, діяльності і життя населення, яке проживає і працює на території майданчику проекту або на навколишніх територіях.
- Визначити найбільш ефективні способи поширення інформації у майбутньому.
- Створити перелік груп зацікавлених сторін і місцевого населення, яке потенційно зазнає впливу від проекту.

Детальна інформація представлена у таблиці Таблиця 6-1 нижче. Консультації і розкриття інформації, які було здійснено станом на сьогоднішній день, продовжаться і після того, як розпочнеться будівництво і експлуатація Проекту.

Таблиця 6-1. Консультації, які було проведено

Дата	Учасники	Розташування	Основні теми обговорення
22 листопада 2010 року	39 учасників зареєструвалися в якості представників громад сіл Григорівка, Першокостянтинівка, Павлівка і Строганівка; Представники районної державної адміністрації; Депутати районної ради; Представники місцевих органів управління; Представники «Сивашенергопрому».	Село Григорівка	Теми обговорень: Обрання робочих органів публічних слухань; обговорення містобудівного обґрунтування розташування майданчика ВЕС у береговій зоні району Чаплинського району Херсонської області. Представник «Сивашенергопром» представив пропонування проект і обговорив подальші пропонування етапи розвитку. Всім учасникам було запропоновано висловити свої зауваження стосовно пропонування розташування ВЕС. Було відмічено, що думки і пропозиції місцевих мешканців буде враховано в першу чергу. Було поставлено такі питання: Запит щодо надання інформації про конкретні переваги, які отримають жителі села Григорівка; Питання стосовно використання сільськогосподарських земель для будівництва ВЕС. До протоколу зборів додається акт, в якому зазначається: «Сільські ради сіл Григорівка, Першокостянтинівка, Павлівка і Строганівка, які були представлені на зборах головами відповідних сільських рад, а саме: С. О. Клічевським, Т. В. Михайловською, А. А. Андрієвським, С. В. Загороднюком, і А. М. Немченко, директор ТОВ «Сивашенергопром», підписали акт на підтвердження відсутності будь-яких заперечень стосовно містобудівного обґрунтування розташування майданчика ВЕС у береговій зоні Чаплинського району Херсонської області».
26 листопада 2017 року	22 учасники, включаючи жителів	Село Чаплинка	Теми обговорень: Обрання робочих органів публічних слухань; і Обговорення Оцінки впливу на довкілля Сиваської ВЕС 250 МВт, запланованої до

Дата	Учасники	Розташування	Основні теми обговорення
			<p>будівництва на території Чаплинської та Присиваської громад.</p> <p>Підняті питання включали запити стосовно потенційного впливу ВЕС на сільськогосподарське виробництво, здоров'я населення та місцеву флору і фауну.</p>
29 березня 2018 року	<p>Голови місцевих громад; жителі місцевих сіл; представники «Сивашенергопром» (директор і керівник ВЕС); представник Wood Consultants</p>	<p>«Чумацький віз» (ресторан) в смт Чаплинка</p>	<p>Регіональний менеджер NBT AS (Володимир Казак) представив консультантів компанії Wood, які, в свою чергу, розповіли про роль компанії Wood в ОВДСС. Представник Wood звернувся до присутніх з проханням висловити свої думки стосовно пропонованого проекту ВЕС.</p> <p>Було висловлено такі позитивні думки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Існує потреба в економічному розвитку, включаючи створення нових робочих місць; проект матиме загальнонаціональний вплив з точки зору досягнення енергетичної незалежності країни. • «Зелена» енергія сприятиме диверсифікації місцевої економіки, в якій наразі домінуючу позицію займає сільськогосподарське виробництво, і може стати каталізатором подальших інвестицій. • Покращення місцевої інфраструктури, наприклад доріг. <p>Жителі місцевих сіл висловили занепокоєння стосовно такого:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Місцеві фермери (наприклад, у селі Першокостянтинівка), які наразі використовують землі, заплановані під проект, для випасу худоби, непокояться стосовно наявності пасовищ для їхніх тварин. • Було висловлено занепокоєність стосовно можливого несприятливого впливу вітроелектроустановок на клімат та здоров'я населення. • Занепокоєність стосовно використання додаткових земельних угідь, окрім тих, які вже було відведено, для розташування ВЕС. <p>Директор «Сивашенергопром» доповів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Завдяки проекту протягом періоду будівництва буде, скоріш за все, створено приблизно 80–100 робочих місць для місцевого населення. Буде забезпечено можливість для навчання приблизно для 35 осіб — для цього

Дата	Учасники	Розташування	Основні теми обговорення
			<p>призначено коледж у Чаплинці (електротехнічна освіта). Наразі 20 осіб працюють на ВЕС, але у даній місцевості існує проблема, пов'язана з постійною зайнятістю (сезонність робіт у сільськогосподарському виробництві);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Буде покращено стан доріг між селами; Також будуть побудовані дороги для сполучення між ВЕС. Проект також матиме позитивний вплив на місцевий туризм, наприклад, буде спрощено доступ до озера Сиваш; • Протягом етапу експлуатації проекту не буде встановлено жодних обмежень для використання земель проекту для випасу худоби; певні обмеження існуватимуть тільки протягом етапу будівництва, але програма будівництва буде поетапною, а графіки будівництва буде повідомлено всіх місцевим громадам, які зазнаватимуть впливу від реалізації проекту. • Не будуть задіяні будь-які додаткові землі, окрім тих, які вже було виділено/відведено. <p>Представник Wood підкреслив, що процес ОВДСС враховує всі аспекти потенційного впливу проекту на довкілля та соціальне середовище; результати оцінки будуть використані під час розробки проекту, і буде надано рекомендації стосовно заходів, спрямованих на зведення до мінімуму будь-якого потенційного негативного впливу проекту.</p>
25 травня 2018 року	<p>Директор «Сивашенергопром»</p> <p>Голова Чаплинської районної адміністрації Херсонської області</p> <p>Голова, заступник голови, депутат і виконавчий секретар Чаплинського районної</p>		<p>Ключові питання для обговорення</p> <ul style="list-style-type: none"> • Присутні члени місцевої громади надали інформацію щодо історичних ініціатив підвищення професійної кваліфікації, стану аграрної галузі, стану зайнятості, складу громади та демографічних показників, показників роботи об'єктів громадського призначення та місцевих НУО • Сучасне землекористування на території реалізації проекту та наявна інформація про зони екологічної чутливості • Поінформованість про проект

Дата	Учасники	Розташування	Основні теми обговорення
	<p>ради</p> <p>Представники Сиваської ВЕС</p> <p>1-й заступник голови сільської ради Присиваської громади</p> <p>Заступник голови сільської ради з питань розвитку територій Присиваської громади</p>		<ul style="list-style-type: none"> Учасники громадських слухань подали опис слухання (кожен учасник був присутній на публічному слуханні). Думка місцевих мешканців про проект: підкреслено, що більшість місцевих жителів підтримують проект, однак під час публічного слухання у однієї з громад виникли певні побоювання. Учасники вважають, що це сталося внаслідок відсутності порозуміння, яке було досягнуто пізніше. Очікування щодо будівництва та експлуатації проекту: обговорення позитивного та негативного впливу та очікування щодо залучення місцевих ресурсів.
26 травня 2018 року	Менеджери проекту «Майбутнє Григорівки» (місцева НУО)		<p>Ключові питання для обговорення</p> <ul style="list-style-type: none"> Місцева громада Сучасне землекористування на території реалізації проекту та наявна інформація про зони екологічної чутливості Поінформованість про проект Думка місцевих мешканців про проект <p>Очікування щодо будівництва та експлуатації проекту: обговорення позитивного та негативного впливу та очікування щодо залучення місцевих ресурсів.</p>
26 травня 2018 року	Головний інспектор Екологічної інспекції Херсонської області		<p>Ключові питання для обговорення</p> <ul style="list-style-type: none"> Історія проекту ОВНС, процес зонування та узгодження земель Роль Міністерства охорони навколишнього середовища та екологічні пріоритети Загальний хід подій

Дата	Учасники	Розташування	Основні теми обговорення
			Регіональні установки з переробки відходів

6.1 Основні результати

Основні питання, які обговорювалися під час вказаних вище зустрічей, стосувалися можливих переваг від ВЕС для місцевих громад з точки зору створення нових робочих місць і покращення інфраструктури; впливу проекту на наявність пасовищ, які використовуються місцевими фермерськими господарствами, а також потенційного впливу ВЕС на здоров'я населення.

Представник «Сивашенергопром» надав інформацію стосовно пропонувананих переваг для місцевих громад, які включають, наприклад, створення нових можливостей для зайнятості місцевого населення і покращення/будівництво нових доріг. Також було наголошено, що проект не передбачає будь-яких обмежень стосовно використання (для випасу худоби) відведених для проекту земель протягом етапу експлуатації, але при цьому відмічалось, що певні обмеження існують протягом етапу будівництва. Програма будівництва буде поетапною, а графік будівництва буде повідомлено всім місцевим громадам, яка зазнають впливу від проекту.

Представник Wood підкреслив, що процес ОВДСС враховує всі аспекти потенційного впливу проекту на довкілля та соціальне середовище; результати оцінки будуть використані під час розробки проекту, і буде надано рекомендації стосовно заходів, спрямованих на зведення до мінімуму будь-якого потенційного негативного впливу проекту.

7 Взаємодія з зацікавленими сторонами у майбутньому

Детальна інформація щодо запропонованої програми взаємодії із зацікавленими сторонами у майбутньому представлена у подальших підрозділах та узагальнена в Таблиця 7-2 наприкінці цього розділу.

7.1 Постійні консультації

У майбутньому з метою забезпечення поширення інформації щодо Проекту серед громад будуть проводитися заходи з консультацій.

Для цього буде призначено уповноваженого зі зв'язків з громадами (УЗГ) та організовано регулярні (щомісячні) збори для консультацій, які дозволять місцевим громадам отримувати актуальну інформацію про хід будівництва Проекту та підтримку стосовно подання скарг. УЗГ також буде проводити навчання персоналу, відповідального за впровадження ПВЗС.

З фермерською громадою будуть проводити регулярні консультації щодо потенційного впливу на їхню життєдіяльність.

7.2 Розкриття інформації

Доступ громадськості до повного пакету документів ОВДСС, що підлягають публікації, який включає план взаємодії з зацікавленими сторонами, нетехнічне резюме, повний комплект документації ОВДСС, план керування довіллям і соціальним середовищем (ПКДСС) і план екологічних та соціальних заходів (ПЕСЗ), буде забезпечено через мережу Інтернет та з використанням інформаційних куточків/оголошень у будівлях відповідних громад.

Після затвердження фінансування Проекту до зацікавлених сторін буде доведено інформацію про кінцеве рішення щодо забудови майданчика за допомогою публікації оголошень у пресі, в мережі Інтернет (на веб-сайті компанії), у місцевих газетах та з використанням інформаційних куточків/оголошень у будівлях відповідних громад.

Інформування громади щодо пов'язаних з Проектом новин після проведення початкових заходів з розкриття інформації буде здійснюватися під час зборів громадськості.

7.3 Інші заходи з взаємодії

Взаємодія із зацікавленими сторонами буде здійснюватися шляхом проведення консультацій, поширення інформації та роботи зі скаргами. Інформація щодо Проекту буде постійно доводитися до лідерів громад з метою забезпечення поінформованості зацікавлених сторін про пов'язану з будівництвом діяльність та стан реалізації з метою зведення до мінімуму кількості скарг та управління очікуваннями.

7.4 Методи інформування

До переліку методів інформування, які будуть використовуватись компанією ERE-AB, входять:

- Публікація для громадського розгляду ПВЗС, нетехнічного резюме, ПКДСС та ПЕСЗ.
- Зустрічі з представниками регуляторних органів.
- Збори громадськості.
- Публікація новин на веб-сайті місцевої громади.
- Оголошення у місцевих засобах масової інформації.
- Розміщення інформації загального характеру на дошках оголошень у ключових громадських місцях.
- Публікація інформації щодо проекту, у тому числі ОВДСС, нетехнічного резюме, ПКДСС, ПЕСЗ та додаткової інформації на веб-сайті компанії ERE-AB.
- Розкриття звітів моніторингу.

7.5 Контроль здоров'я та безпеки населення

Здоров'я та безпека населення є ключовою проблемою, яку потрібно контролювати у ході будівництва, і хоча це питання не виділене окремо у ПВЗС, у подальшому буде розроблено План контролю здоров'я та безпеки населення (ПКЗБН), який буде містити опис потенційних ризиків Проекту для місцевих громад на етапі будівництва та введення в експлуатацію, а також детальну інформацію про контроль за ними. План також визначає готовність до аварійних ситуацій та реагування на них і порядок подання скарг для забезпечення належного визнання і реагування на них. ПКЗБН потребує розробки та впровадження значної кількості пов'язаних зі здоров'ям і безпекою населення заходів до початку та в ході будівництва. Про такі заходи зменшення впливу слід також інформувати місцеві громади, тому інформацію про такі заходи та детальний опис пов'язаних дій було узагальнено та об'єднано у наведеній нижче таблиці.

Таблиця 7-1. Ключові заходи ПКЗБН

Захід	Дія
<p>Проведення масштабних громадських консультацій з місцевими громадами для забезпечення поінформованості місцевих мешканців про програму і строки будівництва з акцентуванням уваги на строках доставки обладнання/матеріалів.</p>	<p>Оповіщення місцевих громад має здійснюватися на регулярних зборах для консультацій до початку будівництва. Збори для консультацій будуть проводитися протягом усього періоду будівництва.</p>
<p>По периметру майданчика необхідно встановити інформаційні покажчики для інформування місцевої громади про місце здійснення будівельних робіт. По периметру усіх котлованів будуть встановлені огорожі для запобігання несанкціонованому доступу.</p> <p>Для позначення зон, використання яких з сільськогосподарськими цілями неможливе, також будуть використовуватись інформаційні покажчики та огорожі.</p>	<p>Розміщення споруд та обладнання Проекту відповідно до заздалегідь визначених маршрутів та зон.</p> <p>Уздовж доріг будуть встановлені інформаційні покажчики для інформування про небезпечні зони, будівництво доріг та дороги загального користування з текстом відповідною місцевою мовою та англійською мовою.</p> <p>У разі будівництва нової дороги будуть встановлені додаткові дорожні знаки.</p> <p>Проведення зборів для консультацій з питань, що стосуються дорожніх знаків, безпеки та потенційних нещасних випадків. Інформування місцевих громад про заборону доступу у зони будівельних робіт.</p>
<p>Необхідно підготувати план дій у надзвичайних ситуаціях з детальним описом заходів, які будуть вживатися в екстрених ситуаціях. Це дозволить потурбуватися про місцевих мешканців, які можуть перебувати у безпосередній близькості від майданчика Проекту, та забезпечити заходи з їх евакуації. Місцеву громаду буде поінформовано про заходи з евакуації у разі пожежі.</p>	<p>Інформування місцевої громади здійснюється на щомісячних зборах для консультацій.</p>
<p>Буде здійснюватися інформування місцевих громад про графік будівництва і його статус з метою забезпечення розуміння суті робіт, які проводяться на майданчику в даний час та будуть проводитися у майбутньому. З метою запобігання нещасним випадкам будуть проведені загальні навчання з техніки безпеки, а на дорогах буде встановлено знаки для чіткого позначення маршрутів руху транспорту, задіяного на будівництві.</p>	<p>Інформування місцевих громад про графік будівництва. Встановлення дорожніх знаків з текстом англійською та відповідною місцевою мовою. Інформування місцевої громади про зміни графіку у майбутньому.</p>
<p>У рамках заходів із взаємодії, що проводяться до початку будівництва, забезпечення обговорення з</p>	<p>Перед початком будівництва слід провести заходи з організації</p>

Захід	Дія
<p>місцевими громадами безпеки на дорозі та «правил руху по дорогах». Обговорення і вжиття заходів для вирішення проблем громади. Може виникнути потреба у проведенні спеціальних занять з представниками особливо незахищених груп, таких як діти. До початку активного руху транспорту на етапі будівництва слід забезпечити інформування щонайменше щодо типу і частоти ризиків у сфері дорожнього руху. Слід забезпечити використання відповідних попереджувальних знаків уздовж доріг.</p>	<p>взаємодії з громадами з метою обговорення безпеки на дорогах з представниками місцевих громад.</p>
<p>Будуть здійснені заходи щодо забезпечення інформування громад про виникнення надзвичайних ситуацій. Серед них можна виділити такі:</p> <ul style="list-style-type: none"> • звукові сигнали тривоги; • особисте інформування; • встановлені на автомобілях гучномовці; • детальне інформування про тип надзвичайної ситуації; • інформування про можливі заходи захисту (евакуація, обмеження доступу). 	<p>Впровадження заходів з ліквідації надзвичайних ситуацій.</p>
<p>Компанія ERE-AB буде інформувати місцеві громади про потенційно значні небезпеки та узагальнювати плани реагування у прийнятний з точки зору культури спосіб. При виникненні потреби у внесенні змін у плани чи проведенні їх перевірки місцеві громади будуть поінформовані.</p>	<p>Розгляд має проводитися на зборах для консультацій з громадськістю. Необхідно забезпечити встановлення інформаційних покажчиків з попередженнями про потенційну небезпеку англійською та відповідною місцевою мовою.</p>
<p>Проведення моніторингу шуму з метою перевірки дотримання визначених обмежень рівня шуму при проведенні будівельних робіт та забезпечення відсутності негативного впливу на навколишню місцевість.</p>	<p>Проведення будівельних робіт виключно у світлий час доби з метою зведення до мінімуму шумових перешкод. Персонал, відповідальний за зв'язки з громадськістю, буде інформувати громади про будь-які зміни.</p>
<p>Проведення виробничих нарад з працівниками з метою підвищення рівня поінформованості про ризики для громад.</p>	<p>Безпека місцевої громади буде регулярно обговорюватися з працівниками під час щоденних виробничих нарад.</p>
<p>Приплив населення та збільшення відходів та стоків Проекту потенційно можуть збільшити навантаження на місцеві служби утилізації відходів та інфраструктуру.</p> <p>Необхідно впровадити план управління відходами з метою забезпечення утилізації усіх згенерованих у результаті реалізації Проекту відходів (включаючи стічні води) з дотриманням українського</p>	<p>Необхідно впровадити та регулярно перевіряти виконання плану управління відходами.</p>

Захід	Дія
<p>законодавства та передової міжнародної практики.</p> <p>Приплив будівельників може призвести до виникнення та збільшення кількості захворювань на інфекційні хвороби серед персоналу і місцевих громад.</p> <p>Слід забезпечити проведення медичних оглядів працівників і підрядників перед прийомом на роботу та регулярних оглядів протягом періоду роботи/терміну дії контракту.</p> <p>Проведення інформування щодо запобігання поширенню інфекційних хвороб під час інструктажу працівників з безпеки праці. Таке інформування має проводитися постійно.</p> <p>Налагодження співпраці з колективом медичних працівників Проекту для забезпечення якісного інформування і навчання робітників та підрядників.</p> <p>Визначення можливостей для підтримки місцевих кампаній у сфері громадського здоров'я, що спрямовані на протидію поширенню інфекційних захворювань.</p>	<p>Тренінг з підвищення поінформованості щодо інфекційних захворювань має проводитися у рамках вступного інструктажу працівників з техніки безпеки, крім того, мають проводитися регулярні тренінги.</p>
<p>Надмірне вживання алкоголю небезпечно для здоров'я працівників і може призводити до конфліктів як у колективі, так і в ширших спільнотах.</p> <p>Слід забезпечити дотримання політики «нульової терпимості» до алкоголю та контроль її дотримання працівниками, що прибувають на майданчик проекту і залишають його. Створення систему штрафів для осіб, виявлених з алкоголем у будівельному містечку або на майданчику проекту.</p>	<p>Слід впровадити політику «нульової терпимості» до алкоголю та забезпечити регулярний контроль її дотримання працівниками, що прибувають на майданчик проекту і залишають його.</p>
<p>Існує ймовірність виникнення ризику для безпеки громади в результаті припливу робітників та інших осіб до району, оскільки вони можуть потенційно становити загрозу для безпеки майна місцевого населення, а також їхня поведінка може бути неконтрольованою або руйнівною. Причиною для занепокоєності є те, що робітники і підрядники зокрема можуть порушувати громадський порядок або бути схильними до вчинення дрібних злочинців, таких як крадіжки, після споживання алкоголю.</p> <p>Потенційні ризики для місцевих громад можуть бути пов'язані як з робітниками, так і іншими мігрантами, що прибувають у регіон в пошуках можливостей для отримання прибутку.</p> <p>З метою створення належних стосунків з місцевими зацікавленими сторонами забезпечення інформування служби безпеки Проекту про його цілі і порядок подання скарг громадами для надання можливості висловлення занепокоєності. Крім того, для забезпечення поваги до місцевої громади та її</p>	<p>У рамках програми введення на посаду всі працівники служби безпеки Проекту повинні пройти тренінг з вивчення норм поведінки.</p>

Захід	Дія
<p>захисту працівники служби безпеки повинні пройти тренінг з прав людини та сприйняття культурних особливостей.</p> <p>Слід розробити норми поведінки персоналу служби безпеки, які визначають правила поведінки, взаємодії та дозволені межі застосування сили. Ознайомлення всіх працівників служби безпеки під підпис з нормами поведінки під час проведення інструктажу перед допуском до роботи.</p> <p>Представлення керівника служби безпеки сусіднім громадам та визначення застережних заходів, які необхідно буде впровадити для забезпечення безпеки як Проекту, так і місцевих громад.</p> <p>До початку будівельних робіт необхідно організувати та провести збори громадськості з питань безпеки із залученням усіх потенційно вразливих груп.</p>	

Таблиця 7-2. Програма взаємодії із зацікавленими сторонами у майбутньому

Захід/проект	Етапи проекту	Тип інформації, що розкривається	Місця і дати проведення зборів/форми інформування	Групи зацікавлених сторін
Консультації з органами місцевого самоврядування перед проведенням запланованих зустрічей з особами, що постраждали від реалізації проекту	До 25 травня 2018 року	Підготовка стислого опису проекту на 1-2 сторінки для пояснення виконуваних дій. Проект опису буде складений сьогодні. Початкова консультація з органами місцевого самоврядування для отримання інформації про окремих осіб, що постраждали від реалізації проекту, та отримання конкретних вказівок щодо ключових місцевих питань, які слід розглянути.	Дату/місце необхідно уточнити.	Органи місцевого самоврядування.
Флаєр з інформацією про проект для розповсюдження серед місцевої громади	Кінець травня 2018 року	Невеликий флаєр із інформацією про проект та основні наслідки його реалізації, який має надаватися разом зі стислим загальним описом.	Інформування місцевих мешканців.	Органи місцевого самоврядування.
Додаткові планові консультації з особами, що	До 15 червня 2018 року	Надання інформації про проект, визначення цілей	Обговорення з фокус-групами.	Органи місцевого самоврядування.

Захід/проект	Етапи проекту	Тип інформації, що розкривається	Місця і дати проведення зборів/форми інформування	Групи зацікавлених сторін
<p>постраждали від реалізації проекту, та місцевими зацікавленими групами (див. Таблицю 5-1) для правильної оцінки землекористування на території реалізації проекту.</p>		<p>землекористування на території реалізації проекту, обговорення та рішення питань, які порушують місцеві землекористувачі.</p> <p>Запровадження конкретних заходів, спрямованих на підтримку домогосподарств, що постраждали від тіньового мерехтіння, шуму, пилу та руху транспорту.</p> <p>Завдання для виконання:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приватні планові зустрічі (початок – перший тиждень червня). • Обговорення з місцевими органами самоврядування з метою узгодження спеціальних фокус-груп (наприклад, з питань зеленого туризму) та інших уразливих груп. • Проведення обговорень з фокус-групами на початку червня. • Ця інформація призначена для оновлення базових 	<p>Зустрічі з ключовими особами.</p> <p>Місце необхідно уточнити.</p>	<p>Громадські групи</p>

Захід/проект	Етапи проекту	Тип інформації, що розкривається	Місця і дати проведення зборів/форми інформування	Групи зацікавлених сторін
		соціальних параметрів при проведенні ОВНС і СС та актуалізації цієї оцінки.		
Консультації з метою визначення пріоритетів громади щодо стратегії розвитку громади.	До початку будівництва	Надання інформації про проект та обговорення ключових проблем, що впливають на громади та групи на території впливу Проекту.	Регулярні збори. Дату/місце необхідно уточнити.	Консультативні/неурядові організації Громадські групи Місцеві громади.
Постійні консультації до початку й протягом будівництва та експлуатації з фермерською громадою щодо потенційного впливу на їхній спосіб життя.	Будівництво	Регулярний моніторинг потенційного впливу на життєдіяльність фермерської громади.	Сповідання місцевих громад має здійснюватися ході поточних консультаційних зустрічей. Консультаційні зустрічі будуть проводитись протягом усього будівництва та експлуатації (при необхідності).	Місцева фермерська громада
Збори для публічних консультацій	Будівництво	Постійне інформування про хід реалізації проекту під час будівництва, у тому числі оголошення та презентації графіків і строків проекту, детальної інформації щодо будівельних робіт, графіків	Регулярні щомісячні збори. Інформаційні куточки/оголошення у будівлях відповідних громад.	Органи влади (державні, регіональні та місцеві) Консультативні/неурядові організації Групи громадськості

Захід/проект	Етапи проекту	Тип інформації, що розкривається	Місця і дати проведення зборів/форми інформування	Групи зацікавлених сторін
		робіт, змін у ПКДСС, ПЕСЗ та ПВЗС.	Місця необхідно підтвердити	Місцеві громади
Розробка заходів з управління несприятливими наслідками притоку населення.	Будівництво/експлуатація	Необхідна співпраця з органами місцевого самоврядування для спільного прогнозування та розробки заходів з управління несприятливими наслідками притоку населення у разі виникнення такої проблеми.	Регулярні зустрічі. Дату/місце необхідно уточнити.	Органи місцевого самоврядування
Засідання комісії з питань екології та соціального захисту.	Будівництво/експлуатація	Інформування про хід робіт та екологічні показники, обговорення та вирішення проблем, що були виявлені під час будівництва і можуть мати вплив на подальшу експлуатацію.	Регулярні засідання. Дату/місце необхідно уточнити.	Місцеве самоврядування Групи громадськості Місцеві громади
Інформування місцевих мешканців про будь-які зміни в програмі будівництва.	Будівництво	Детальна інформація про будь-які майбутні зміни у пропонуваній програмі будівництва, у тому числі про пропонувані роботи на місцевих дорогах та програму перевезень габаритних компонентів.	У разі необхідності: Оголошення у пресі Мережа Інтернет – веб-сайт компанії. Місцеві газети/радіо. Інформаційні куточки/оголошення у	Органи влади (державні, регіональні та місцеві) Консультативні/неурядові організації Групи громадськості Місцеві громади

Захід/проект	Етапи проекту	Тип інформації, що розкривається	Місця і дати проведення зборів/форми інформування	Групи зацікавлених сторін
			<p>будівлях відповідних громад.</p> <p>Розповсюдження інформаційних листків серед місцевих мешканців.</p> <p>Встановлення інформаційних покажчиків уздовж маршрутів руху транспорту.</p>	
Оголошення про введення Проекту в експлуатацію та початок роботи.	Експлуатація	Офіційне повідомлення про експлуатацію ВЕС.	<p>Якомога швидше після введення в експлуатацію, якщо не раніше:</p> <p>Мережа Інтернет – веб-сайт компанії.</p> <p>Місцеві газети/радіо.</p> <p>Інформаційні куточки/оголошення у будівлях відповідних громад.</p> <p>Збори громадськості.</p>	<p>Міжнародні організації</p> <p>Органи влади (державні, регіональні та місцеві)</p> <p>Консультативні/неурядові організації</p> <p>Установи (університети тощо)</p> <p>Групи громадськості</p> <p>Місцеві громади</p>
Інформування про заходи з технічного обслуговування, які можуть мати вплив на	Експлуатація	Дані про перекривання доріг для перевезення обладнання тощо.	У разі необхідності: Мережа Інтернет – веб-	Групи громадськості Місцеві громади

Захід/проект	Етапи проекту	Тип інформації, що розкривається	Місця і дати проведення зборів/форми інформування	Групи зацікавлених сторін
місцевих мешканців			сайт компанії. Місцеві газети/радіо. Інформаційні куточки/оголошення у будівлях відповідних громад.	
Працівники	Будівництво/експлуатація	Внутрішні збори за участі працівників та керівників.	Постійно зі щомісячним аналізом.	Керівництво компанії Менеджер ОПДБ

8 Моніторинг і звітність

Компанія ERE-AB буде здійснювати моніторинг та при потребі надавати зворотний зв'язок за допомогою таких каналів комунікації, як розміщення оголошень у будівлях місцевої громади та засобах масової інформації, а також шляхом проведення регулярних зборів згідно з наведеним вище описом.

Під час зборів для консультацій з громадськістю або публічних виставок компанія ERE-AB буде використовувати «відкриту книгу» (з наданням ручок) для анонімного запису запитань і коментарів. Для запису скарг людям буде надано відповідну форму. Вони будуть розміщені на видному місці виставки у зоні, яка безпосередньо не контролюється персоналом, відповідальним за проведення заходу (наприклад, біля виходу). Ця інформація буде задокументована компанією ERE-AB для забезпечення можливості надання зацікавленим сторонам відповідей та зворотного зв'язку.

Звіти про результати консультацій з громадськістю та розкриття інформації щодо проекту (у поєднанні з порядком подання скарг) будуть надаватися відповідно до вимог ERE-AB щодо оцінки впливу на довкілля та соціальне середовище та звітності. Звіти повинні включати список присутніх, мету зборів, а також інформацію про коментарі та прийняті рішення.

8.1 Перегляд ПВЗС на етапі будівництва

Взаємодія з зацікавленими сторонами на етапі будівництва буде стосуватися всіх видів діяльності до початку та під час фізичного будівництва інфраструктури Проекту, а також роботи з підрядниками та контрактами на будівництво. Взаємодія із зацікавленими сторонами на етапі будівництва у першу чергу спрямована на залучення зацікавлених сторін до оцінювання ефективності визначених раніше заходів зі зменшення впливу, забезпечення відповідального ставлення до скарг та визначення альтернативних варіантів дій у разі помилок.

Таблиця 8-1 містить перелік ключових заходів на етапі будівництва, які потребують перегляду та оновлення ПВЗС.

Таблиця 8-1. Перегляд ПВЗС на етапі будівництва – ключові заходи

Подія	Завдання
Затверджено кінцевий план реалізації проекту, обсяги будівельних робіт узгоджено з підрядниками.	Визначення зацікавлених сторін, що з найбільшою ймовірністю зазнають впливу внаслідок будівельних робіт. На цьому етапі Проекту стане більш очевидно, які саме групи зацікавлених сторін та коли будуть зазнавати впливу від різних видів будівельних робіт.

Подія	Завдання
	<p>Слід порівняти ці дані з зібраною раніше інформацією щодо зацікавлених сторін (наприклад, у рамках ОВДСС), щоб переконатися, що всі сторони, які потенційно можуть зазнати впливу внаслідок відкладеного будівництва, ідентифіковані, а їх проблемам приділяється першочергова увага.</p>
Початок будівельних робіт.	<p>Інформування місцевих зацікавлених сторін про будівельні роботи та зміни у графіках.</p> <p>Шум, пил, вібрація, рух транспорту та використання освітлення під час будівництва можуть призвести до порушення спокою та емоційного стресу, а також становити фізичну небезпеку чи ризик для здоров'я мешканців громад, що проживають у безпосередній близькості від майданчика проекту. Рекомендується інформувати місцеві громади про таке:</p> <ul style="list-style-type: none"> • мета і сутність будівельних робіт; • дата початку і тривалість; • потенційний вплив; • контактні дані осіб, до яких слід звертатися у разі виникнення проблем/скарг, пов'язаних із підрядником.
Початок будівельних робіт.	<p>Оскільки етап будівництва часто пов'язаний з найвищим ризиком потенційного негативного впливу, через що для цього періоду зазвичай характерна найбільша кількість скарг, рекомендується організувати регулярне відвідування місцевих зацікавлених сторін персоналом проектної компанії та генерального підрядника до початку будівельних робіт та активно надавати інформацію про зміни і відповідати на запитання.</p> <p>Після початку будівництва слід намагатися забезпечити якомога активнішу роботу персоналу зі зв'язків з громадами на місцях протягом періоду робіт та його доступність для громад, що зазнають впливу проекту.</p>
Початок будівельних робіт	<p>Етап будівництва часто перетворюється на реальний тест дієвості порядку подання скарг. Оскільки будівельні роботи часто є мінливим процесом з швидкими змінами графіків та переміщенням персоналу і матеріалів, слід забезпечити відповідну швидкість та ефективність реагування на скарги.</p> <p>Будьте готові до збільшення кількості скарг, отриманих на цьому етапі, та забезпечте наявність необхідних ресурсів для забезпечення швидкого реагування.</p>
Моніторинг третіми сторонами	<p>Необхідно інформувати зацікавлені сторони, що зазнають впливу внаслідок Проекту, про дотримання екологічних і соціальних зобов'язань на етапі будівництва.</p> <p>Слід публікувати для загального ознайомлення всі звіти про результати моніторингу, підготовлені спостерігачами</p>

Подія	Завдання
	третіх сторін.

9 Порядок подання скарг

9.1 Огляд

Компанія Wood за дорученням компанії ERE-AB розробила для Проекту порядок подання скарг, що відповідає Стандартам діяльності МФК, а також методичні рекомендації, що включають різноманітні принципи та вказівки з передової практики щодо роботи зі скаргами. Серед них можна виділити такі:

- Створення процедури приймання, запису або документування та розгляду скарг, що є легко доступною, прийнятною з точки зору культури та зрозумілою для громад, що зазнають впливу Проекту.
- Інформування про цей порядок громад, що зазнають впливу Проекту, у процесі взаємодії між компанією та громадами.
- Визначення часових рамок і методів пошуку рішень щодо скарг у співпраці з громадою, що зазнала впливу.
- Швидке вирішення проблем з використанням зрозумілого і прозорого процесу, який був би легко доступним для всіх сегментів громад, що зазнали впливу, і не передбачав би оплати чи покарання.
- Забезпечення повноцінної участі громадян обох статей та незахищених груп.
- Врахування передбачених звичаями і традиційних методів вирішення спорів при розробці системи.
- Призначення відповідальними за прийняття та реагування на скарги працівників компанії з відповідним рівнем кваліфікації і досвідом роботи.
- Створення механізму відновлення порушених прав, за допомогою якого особи, які вважають, що їхні скарги не були адекватно розглянуті, могли звертатися до зовнішніх органів для перегляду їхніх випадків.
- Документування отриманих скарг та наданих відповідей і періодичне звітування перед громадами.
- Надання періодичних звітів про виявлені за допомогою порядку подання скарг проблеми, визначені як джерела стурбованості відповідних громад.

У стандартах діяльності та методичних рекомендаціях наголошується на тому, що порядок подання скарг повинен допомогти компанії ERE-AB у розумінні сприйняття громадою ризиків та впливів проекту для коригування своїх заходів і дій з метою вирішення проблем спільноти.

Крім того, порядок подання скарг розроблявся з посиланням на ВР ЄБРР, зокрема на ВР 10, який передбачає, що:

- Процеси чи процедури порядку подання скарг повинні забезпечувати швидке та ефективне вирішення проблем у прозорий спосіб, прийнятний з точки зору культури та легко доступний для всіх сегментів громад, що зазнали впливу, і не передбачав би оплати чи покарання. Цей порядок, процес або процедура не повинні запобігати доступу до засобів судового або адміністративного захисту. Клієнт повинен інформувати про процес подання скарг громади, що зазнали впливу, у ході заходів із взаємодії з громадами та регулярно публічно звітувати про його впровадження з дотриманням конфіденційності щодо фізичних осіб, що зазнали впливу.
- Робота зі скаргами має здійснюватися у прийнятний з точки зору культури спосіб і повинна бути поміркованою, об'єктивною та враховувати потреби і проблеми зацікавленої сторони. Порядок також має забезпечувати можливість розгляду та задоволення анонімних скарг.

Процедура подання скарг компанії ERE-AB спрямована на забезпечення належної обробки і врахування усіх зауважень та скарг від людей, що зазнали безпосереднього впливу Проекту, в тому числі – місцевих громад, фермерів та членів їхніх сімей. Крім того, порядок подання скарг повинен включати заходи з усунення недоліків, які мають вживатися для реагування на отримані скарги, та забезпечувати гарантоване інформування скаржника про результати. Методи надання зауважень та скарг зацікавленими сторонами мають бути прийнятними з точки зору їхньої культури. Схема на

Рисунок 9-1 нижче відображає загальний механізм обробки скарг.

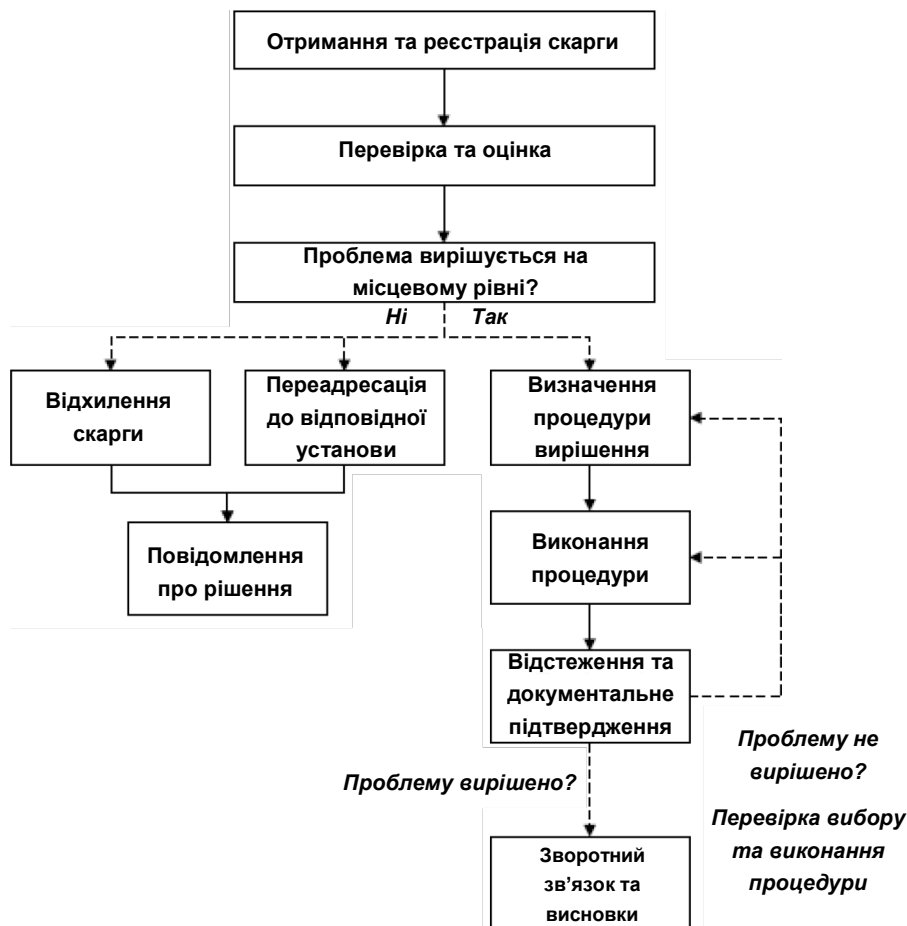


Рисунок 9-1. Схема порядку подання скарг

9.2 Приклади типових скарг, з якими доводиться стикатися

У таблиці нижче наведено приклади типів скарг, з якими доводиться стикатися у ході реалізації масштабних будівельних проектів на кшталт цього.

Таблиця 9-1. Приклади скарг

Тип скарги	Скаржник (-и)	Приклад
Відносно незначні та одноразові проблеми, пов'язані з діяльністю компанії.	Окрема фізична особа або сім'я.	Вантажівка компанії пошкодила паркан члена громади; одноразовий випадок невічливого

Тип скарги	Скаржник (-и)	Приклад
		ставлення працівника компанії до члена громади.
Відносно незначні, але повторювані проблеми, пов'язані з діяльністю компанії.	Окрема фізична особа або сім'я чи невелика група людей.	Худоба розбіглась через те, що працівники компанії не зачинили ворота.
Відносно незначні, але повторювані і поширені проблеми.	Кілька фізичних осіб, сімей чи більші групи людей.	Пил, здійснений внаслідок пов'язаного з діяльністю компанії руху транспорту, осідає на білизні, яку вивісили сушитися.
Значні та часто повторювані проблеми.	Групи членів громад, неурядові або громадські організації чи органи місцевого самоврядування.	Вибухові роботи компанії, що за непідтвердженими даними призвели до структурних руйнувань або погіршення зовнішнього вигляду будівлі.
Серйозні скарги з приводу того, що діяльність компанії призвела до значного негативного впливу на великі групи населення.	Групи членів громад, неурядові або громадські організації чи органи місцевого самоврядування.	Діяльність компанії негативно впливає на водопостачання громади, внаслідок чого вода стає непридатною для пиття, напування худоби та/або зрошування.
Серйозні скарги з приводу правил або процедурних питань.	Неурядові організації, групи членів громад або громадські організації чи органи місцевого самоврядування.	Недотримання компанією власних правил; недотримання рекомендацій багатосторонніх позикодавців щодо належних консультацій з метою досягнення завчасної та поінформованої згоди; неадекватна організація переселення та компенсацій постраждалим групам населення.

9.3 Очікування громади

Подаючи скаргу, місцеві мешканці зазвичай очікують на один або кілька з наведених нижче варіантів реагування:

- Визнання їхньої проблеми.
- Чесна відповідь на запитання з приводу діяльності компанії.
- Вибачення.

- Компенсація.
- Внесення змін у правила, що спричинили скаргу.
- Інші варіанти справедливого вирішення проблеми.

Заявляючи про свої проблеми, вони також очікують, що їх почують і поставляться до цього серйозно. Зрештою, компанія ERE-AB, підрядники або посадові особи органів влади повинні переконати людей у тому, що вони можуть подавати скарги і працювати над їх задоволенням без страху бути покараними.

9.4 Порядок вирішення скарг компанії ERE-AB

Місцевим мешканцям потрібен надійний спосіб озвучення та вирішення проблем, пов'язаних з функціонуванням проекту. Місцевий механізм вирішення скарг являє собою перспективний метод, адже він має надійну структуру і пропонує комплекс підходів, які дозволяють місцевим мешканцям спільно з компанією знаходити ефективні рішення. Компанія ERE-AB розробить і впровадить порядок подання скарг, який:

- Збільшує ймовірність відносно швидкого вирішення дрібних спорів ще до їх переростання у системні претензії.
- Залишає контроль над спором в руках місцевого населення.
- Пропонує ефективний та менш затратний спосіб вирішення проблем на ранньому етапі.
- Сприяє формуванню більш сприятливого для компаній бізнес-клімату, який зменшує ризики і покращує підзвітність громаді, на території якої ведуться роботи.

Ефективний порядок подання скарг дозволяє забезпечити досягнення таких цілей:

- Створення каналів для ефективного обміну інформацією.
- Демонстрація турботи з боку компанії про членів громади та їх благополуччя.
- Зведення до мінімуму або запобігання негативному впливу на громади внаслідок діяльності компанії.
- Підвищення рівня довіри і поваги.
- Створення структур для інформування про проблеми та їх усунення і вирішення, які сприяють зменшенню дисбалансу в розподілі можливостей.
- Стимулювання продуктивних стосунків.
- Забезпечення сприйняття громадою «соціальної ліцензії» компанії на ведення діяльності.

Компанія ERE-AB у будь-який час буде приймати зауваження та скарги щодо Проекту як в усній, так і в письмовій формі. Приклад бланку скарги наведено у Додатку А.

Ключові аспекти порядку подання скарг компанії ERE-AB описані нижче:

9.4.1 Відповідальність

Будь-яка особа або організація може надавати зауваження та/або скарги особисто чи надсилати їх поштою, електронною поштою або за допомогою факсимільного зв'язку з використанням наведених нижче контактних даних. Передбачається, що для контролю за дотриманням усіх вимог до Проекту у сфері довкілля та соціального середовища буде призначено інженера з охорони довкілля та/або менеджера з охорони праці, довкілля та безпеки. Призначення на ці посади мають бути здійснені до початку будівництва.

Таблиця 9-2. Відповідальні особи та контактна інформація

ERE-AB	[Генеральний Підрядник]
Андрій Немченко	НАЗВА
Генеральний менеджер	Менеджер ОПДБ
вул. Садова 33, Григорівка	АДРЕСА
Чаплинський район	Ел. пошта:
Херсонська область, Україна	Телефон:
Ел. пошта: необхідно уточнити	
Телефон: необхідно уточнити	

На додачу до наведених нижче контактних даних на в'їзді на майданчик буде встановлено поштову скриньку, за допомогою якої місцеві мешканці зможуть подавати скарги у менш офіційний спосіб.

9.4.2 Дії при отриманні скарги

Зауваження та скарги будуть узагальнюватися та вноситися у журнал скарг/зауважень із зазначенням імені/групи особи, що звернулась із зауваженням/скаргою, дати отримання зауваження, короткого опису проблем, інформації щодо пропонування заходів з усунення (у разі потреби) та дати надсилання відповіді особі, що звернулась із зауваженням/скаргою.

9.4.3 Оцінювання скарги

У ході оцінювання команда збирає інформацію про випадок та ключові питання і проблеми та допомагає визначити, чи можливе вирішення скарги, а якщо можливе – то в який спосіб. Компанія ERE-AB:

- Визначає, хто буде проводити оцінювання скарги. Зазвичай це завдання виконує координатор по роботі зі скаргами або передає його відповідним працівникам чи у відповідний відділ для оцінювання (відділ виробництва, відділ закупівель, відділ захисту довкілля, відділ зв'язків з громадськістю, відділ кадрів).
- Визначає співробітника компанії для безпосередньої взаємодії зі скаржниками з метою отримання з перших рук інформації, яка дозволила б зрозуміти сутність скарги.
- З'ясовує перелік сторін, проблеми, точки зору та можливі варіанти:
 - З'ясовує перелік сторін, пов'язаних з проблемою.
 - З'ясовує питання та проблеми, зазначені у скарзі.
 - Збирає інформацію про точки зору інших зацікавлених сторін, у тому числі з числа тих, що входять до складу компанії.
 - Визначає початкові варіанти, розглянуті сторонами, та досліджує різні підходи до вирішення.
- Класифікує скаргу за рівнем серйозності (високий, середній або низький). Рівень серйозності включає потенційний вплив на компанію та громаду.

При цьому слід враховувати серйозність заяви, потенційний вплив на благополуччя і безпеку окремої особи чи групи, а також суспільну значущість проблеми. Від серйозності скарги залежить, кого саме у компанії слід інформувати про неї та чи слід повідомляти старше керівництво.

Замість того, щоб використовувати суто односторонню стратегію «з'ясувати, прийняти рішення та оголосити», слід забезпечити більш безпосередню взаємодію зі скаржником у процесі оцінювання та залучити скаржника до вибору порядку і варіантів вирішення проблеми.

9.4.4 Підготовка відповіді

Система реагування на скарги повинна визначати, хто та в який спосіб забезпечує інформування.

У деяких випадках може бути доцільним надання зворотного зв'язку відповідальним за оцінювання працівником компанії спільно з координатором по роботі зі скаргами.

Залежно від серйозності скарги до надання зворотного зв'язку може залучатися менеджер майданчика.

При підготовці відповіді компанія ERE-AB повинна забезпечити дотримання таких вимог:

- Підготовку відповіді здійснює координатор по роботі зі скаргами або відповідний відділ. Відповідь повинна враховувати точку зору скаржника на процес урегулювання та містити конкретний варіант задоволення претензії. Відповідь повинна містити пропонувані варіанти урегулювання проблем або спосіб попереднього урегулювання.
- Для представлення відповіді скаржникові та її обговорення має бути розглянуто можливість проведення зустрічі за участі координатора по роботі зі скаргами, відповідного менеджера компанії та скаржника. Якщо безпосередня зустріч неможлива, слід розглянути можливість залучення третьої сторони у якості посередника. Під час цієї зустрічі група також може обговорити доцільні подальші кроки. Якщо запропонований варіант являє собою пропозицію щодо урегулювання і приймається, скарга вважається успішно розглянутою, тому потреба у переході до наступного етапу чи виборі шляхів вирішення відпадає. Якщо скаржник невдоволений відповіддю щодо процесу вирішення або її сутністю, група повинна спробувати досягти взаємно прийнятних домовленостей.
- Якщо випадок складний і забезпечити дотримання часових рамок вирішення неможливо, слід в усній чи письмовій формі надати проміжну відповідь, яка повинна містити інформацію про затримку, пояснення причин та пропонувану уточнену дату здійснення подальших кроків.

Відповіді на всі зауваження та скарги надаються в усній або письмовій формі відповідно до бажаного способу зв'язку, зазначеного скаржником у бланку скарг та зауважень. Зауваження не вважаються скаргами, тому відповіді на них можуть не надаватися, якщо тільки особа, що звернулася із зауваженням, не просила надати відповідь.

Компанія ERE-AB буде відповідати на скарги протягом одного тижня. У деяких випадках термін реагування на скарги може перевищувати один тиждень, проте навіть у такому разі компанія ERE-AB буде інформувати скаржника про те, які заходи та коли було вжито.

9.4.5 Відстеження і моніторинг скарг

Скарги потребують відстеження та моніторингу, оскільки вони обробляються в системі. Ефективне відстеження і документування дозволяє забезпечити досягнення кількох цілей:

- Документування рівня серйозності скарги (високий, середній, низький) за конкретними критеріями. Від рівня серйозності залежить необхідність інформування старшого керівництва та потреба у контролі з боку керівництва.
- Гарантоване визначення конкретної особи, відповідальної за контроль за кожною скаргою – з моменту отримання та реєстрації до вирішення.
- Створення умов для вчасного вирішення.
- Інформування всіх зацікавлених сторін (скаржника та відповідного персоналу компанії) про стан розгляду конкретного випадку та прогрес у його вирішенні.
- Документування відповіді компанії та результату (-ів) для забезпечення справедливості і послідовності.
- Документування відповіді (-ей) зацікавленої сторони та інформації про наявність чи відсутність потреби у подальшому вивченні або консультаціях.
- Забезпечення обліку шляхів вирішення та створення умов для розробки стандартів і критеріїв, які можна буде використовувати для вирішення подібних проблем у майбутньому.
- Відстеження практичної реалізації заходів з урегулювання для забезпечення їх своєчасності та повноти.
- Надання необхідних для контролю якості даних з метою оцінки ефективності процесу та заходу (-ів), вжитих для задоволення скарг.
- Визначення можливостей для вивчення конкретних випадків з метою використання у майбутньому для оцінки ефективності механізму вирішення системних проблем, які можуть потребувати внесення змін у правила компанії чи її діяльність.

Для забезпечення відстеження та документування скарг компанія ERE-AB забезпечить:

- Надання бланків для відстеження та процедури збирання інформації від персоналу компанії і скаржника (-ів).
- Призначення працівників для планового оновлення бази даних з інформацією щодо скарг.
- Періодичний перегляд інформації з метою виявлення закономірностей у скаргах, визначення системних причин скарг, стимулювання прозорості, публічного висвітлення порядку обробки скарг компанією та періодичну оцінку загального функціонування порядку.
- Впровадження процесів інформування зацікавлених сторін про стан розгляду конкретного випадку (наприклад, у вигляді письмових звітів про стан розгляду).

- Впровадження процедур регулярного звітування щодо скарг та їх вирішення.

9.4.6 Скарги, отримані на цей момент

[ПІДЛЯГАЄ ПЕРЕГЛЯДУ ТА ОНОВЛЕННЮ]

Таблиця 9-3. Скарги, отримані на цей момент

Дата	Скарга	Вжиті заходи

Comment [GN1]: This hidden text is used to calculate the last page number of the main report for use in the footer numbering (i.e. the "of 63"). Please do not delete it.

Додаток А Приклад бланку скарги

Я, (ПІБ повністю),

адреса проживання:

Телефон:

Факс:

Ел. пошта:

хотів би поскаржитися з такого приводу або заявити про таку проблему (вказати місце, де виникла проблема, та її тривалість):

Пропозиції щодо вирішення проблеми:

Бажаний метод інформування (усно, письмово, інше):

Підпис:

Дата:

Error! Reference source not found. — Error! Reference source not found.

Comment [GN2]: This hidden text is used to calculate the last page number of the main report for use in the footer numbering (i.e. the "of 63"). Please do not delete it.

Comment [ND3]: Do not delete hidden text or section break as this will break page numbering.

There is a hidden text below, NOT TO BE REMOVED. To see the hidden text click

 in home view.

