

Дніпро-Бузька ВЕС

План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС)

21 листопада 2018

Дніпро-Бузька ВЕС

План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС)

21 листопада 2018

3985161В

Confidential

Зміст

Глосарій термінів	1
Скорочення	2
1 Вступ та підсумок проекту	3
1.1 Огляд	3
1.2 Цілі Плану залучення зацікавлених сторін	3
1.3 Опис та розташування проекту	3
1.4 Обґрунтування проекту	4
1.5 Попередні консультаційні заходи	5
1.6 Структура Плану залучення зацікавлених сторін	5
2 Вимоги щодо залучення зацікавлених сторін	7
2.1 Огляд	7
2.2 Національні нормативні акти	7
2.3 Вимоги Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР)	7
3 Визначення зацікавлених сторін та методи комунікації	9
3.1 Огляд	9
3.2 Визначення та аналіз зацікавлених сторін	9
3.3 Заохочення участі жінок та вразливих груп	10
4 Програма залучення зацікавлених сторін	11
4.1 Функції та обов'язки	12
4.2 Контактна інформація менеджера із зв'язків з громадськістю (МЗГ)	12
5 Механізм громадських скарг	13
5.1 Огляд	13
5.2 Звітування щодо скарги та вирішення питань	13
5.3 Конфіденційність та анонімність	16
6 Звітність	17
6.1 Документи, які мають бути оприлюднені до початку будівництва	17
6.2 Звітність за Планом залучення зацікавлених сторін	17
6.3 Звітування менеджера із зв'язків з громадськістю	17
6.4 Річні звіти	18
6.5 Оцінка ефективності	18

Додатки	19
А. Форма реєстрації скарги	20
В. Шаблон журналу скарг	21

Глосарій термінів

Термін	Визначення
Консультування	Консультування – це двосторонній процес діалогу між ДБ ВЕС та зацікавленими в проєкті сторонами. Консультування із зацікавленими сторонами полягає в ініціюванні та підтримці конструктивних зовнішніх відносин на протязі деякого часу.
Механізм подання скарг	Передбачена проєктом процедура для одержання та сприяння вирішенню скарг та виразів занепокоєння громад, що зазнали впливу проєкту, щодо екологічної та соціальної діяльності проєкту.
Оцінка впливу на довкілля та соціальну сферу (ОВД)	Прогностичний інструмент надання сторонам, які приймають рішення, консультативної інформації щодо того, що може статися, якщо буде реалізована запропонована діяльність. Впливи – це зміни, які мають екологічну, політичну, економічну або соціальну значимість для суспільства. Впливи можуть бути позитивними чи негативними, і можуть позначитись на довкіллі, громадах, здоров'ї та добробуті людей, бажаних цілях сталого розвитку або на поєднанні цих аспектів.
Оприлюднення інформації	Оприлюднення інформації означає забезпечення доступу до інформації сторін, що зазнали впливу проєкту або мають в ньому інтерес (зацікавлених сторін). Надання інформації в спосіб, який є зрозумілим для зацікавлених сторін, це важливий перший крок і постійна умова успіху в процесі залучення зацікавлених сторін. Інформація повинна бути доведена до зацікавлених сторін перед початком усіх інших заходів, від консультування та інформованої участі в процесі до переговорів та вирішення скарг. Це зробить залучення зацікавлених сторін більш конструктивним.
Зацікавлені сторони	Зацікавлені сторони – це особи або групи, які зазнають безпосереднього чи опосередкованого впливу проєкту, а також ті, хто може мати інтереси в проєкті або здатність впливати на його результати, позитивно або негативно.

Джерело: На основі Показників ефективності ЄБРР та Довідника з кращої практики щодо залучення зацікавлених сторін Міжнародної фінансової корпорації (2007 рік)

Скорочення

Скорочення	Термін
ГВП	Громади, що зазнали впливу проекту
ЗВ	Зона впливу
БПЕСМ	План екологічного та соціального менеджменту на етапі будівництва
ГЗБ	Громадська охорона здоров'я та безпека
МЗГ	Менеджер із зв'язків з громадськістю
ДЗБ	Охорона довкілля і охорона здоров'я та безпека праці
ОВД	Оцінка впливу на довкілля та соціальне середовище
ПЕУ	План екологічного управління
ПРНС	План реагування на надзвичайні ситуації
ОДС	Оцінка довкілля та соціального середовища
ПЕСМ	План екологічного та соціального менеджменту
СЕСМ	Система екологічного та соціального менеджменту
ЕСП	Екологічна та соціальна політика
НУО	Неурядова організація
НТП	Нетехнічний підсумок
ВЗБ	Охорона здоров'я та безпека на виробництві
НВП	Населення, що зазнало впливу проекту
ВЕ	Вимоги щодо ефективності
ПДП	План дій з переселення
ПЗЗС	План залучення зацікавлених сторін
ОВС	Оцінка впливу на соціальне середовище
ВЕУ	Вітрова електроустановка

1 Вступ та підсумок проекту

1.1 Огляд

Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР) розглядає питання фінансування будівництва, підключення до мережі електропередачі, введення в експлуатацію та пуску Дніпро-Бузької вітрової електростанції потужністю 110 МВт (далі – «проект»), розташованої біля с. Олександрівка Білозерського району Херсонської області на півдні України. Проект належить ТОВ «Дніпро-Бузька вітрова електростанція» (ДБ ВЕС) і буде реалізований згідно з вимогами політики ЄБРР. Проект віднесений до категорії А за Екологічною та Соціальною політикою ЄБРР 2014 року, що означає, що він може призвести до потенційно значного несприятливого впливу на довкілля та соціальне середовище, який на момент класифікації проекту неможливо легко визначити або оцінити, і який, таким чином, вимагає проведення формалізованої та широкомасштабної оцінки екологічних та соціальних наслідків. Відповідно до вимог ЄБРР та національного законодавства для проекту буде розроблено техніко-економічне обґрунтування та проведено оцінку впливу на довкілля та соціальне середовище.

План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) призначений для впровадження підходу до залучення зацікавлених сторін протягом всього життєвого циклу проекту. Таким чином, сфера дії даного ПЗЗС охоплює всі етапи проекту, в тому числі етап ОВД від визначення обсягу до подання, а також етапи будівництва та експлуатації.

1.2 Цілі Плану залучення зацікавлених сторін

ПЗЗС є стратегічним документом для планування комплексного та відповідного з позицій культури підходу до консультування та оприлюднення інформації протягом всього життєвого циклу проекту. Метою даного ПЗЗС є надання стратегії щодо консультування та участі в проекті, яка:

- Визначає законодавчі вимоги до проекту щодо оприлюднення інформації та консультування.
- Визначає групи зацікавлених сторін, які можуть зазнати впливу проекту або мати інтереси в проекті.
- Забезпечує належне залучення таких зацікавлених сторін до процесу оприлюднення інформації та відповідного обговорення екологічних та соціальних питань, які можуть мати на них потенційний вплив.
- На постійній основі підтримує конструктивні відносини з зацікавленими сторонами через їх значущу участь в процесі реалізації проекту.
- Забезпечує механізм подання скарг, що дозволяє громадам та іншим зацікавленим сторонам реєструвати скарги, запити чи зауваження, які в подальшому своєчасно розглядаються проектом.

1.3 Опис та розташування проекту

Проект буде розташований на узбережжі Дніпро-Бузького лиману на півдні України, в Херсонській області неподалік від межі з Миколаївською областю, як показано нижче. Він

складатиметься з 25 вітроелектричних установок (ВЕУ) номінальною потужністю 4,4 МВт кожна та нової центральної підстанції напругою 35/150 кВ. Буде збудована повітряна лінія електропередачі 150 кВ довжиною 27 км для з'єднання з підстанцією «Посад-Покровська».

Рис. 1: Розташування проекту на мапі України



Джерело: ОВД Дніпро-Бузької ВЕС 2017

1.4 Обґрунтування проекту

Проект відповідає Енергетичній стратегії України та Національному плану дій з відновлюваної енергетики на період до 2020 року. Він сприятиме реалізації національної мети з доведення сумарної потужності ВЕС в Україні до 16 000 МВт. Він також сприятиме досягненню національної мети зі скорочення середньорічного викиду двоокису вуглецю до 32 млн. тонн.

На даний момент практично вся електроенергія, що споживається в Херсонській області, виробляється Південно-Українським енергетичним комплексом, який складається з АЕС та гідроелектростанцій. Південно-Українська АЕС забезпечує близько 95 % електроенергії для трьох областей, включно з Херсонською, тому для регіону було б корисно диверсифікувати джерела електроенергії для підвищення надійності її постачання. Це буде перший проект у галузі вітроенергетики в регіоні, що розглядається як бажана диверсифікація з використанням відновлюваних джерел енергії.

Альтернативи проекту включають план введення в експлуатацію нового ядерного реактора на Південно-Українській АЕС. Проте існує кілька перешкод впровадженню цього варіанту, як то тривалий строк його реалізації, необхідність фінансування, протидія екологічних НУО та значної частини населення регіону. Також в регіоні заплановано ряд проектів, пов'язаних із сонячною та вітровою енергетикою, але неясно, чи будь-який з них просунувся у підготовці так далеко, як проект Дніпро-Бузької ВЕС.

З наведених вище причин Акуо Енерґу вважає, що створення Дніпро-Бузької ВЕС є на даний момент найбільш сприятливим для вказаного регіону проектом з постачання електроенергії.

1.5 Попередні консультаційні заходи

Оприлюднення інформації, яке проводилось до теперішнього часу як частина процесу ОВД, вважається таким, що відповідає вимогам Екологічних та соціальних стандартів МФК (PS1), оскільки було проведено громадське обговорення відповідно до положень Орхуської конвенції, законодавства України (Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності», Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.2011 р. № 555, ДБН А.2.2-1-2003 та ін.) та соціальної політики ЄБРР.

У період з 2017 по 2018 рік було проведено близько 200 консультативних зустрічей з власниками та користувачами земель, які мають відношення до будівництва проекту, на території Олександрівської, Правдинської та Посад-Покровської сільських рад. На зустрічах йшлося про розробку детального плану територій, оцінку впливу на довкілля та інвентаризацію земельних ділянок. Консультації проводились з усіма власниками та користувачами земель та охоплювали наступні питання:

- землекористування під час будівництва та експлуатації
- права та обов'язки відносно проекту
- інформація про компенсацію та права на збитки
- подробиці підписання договорів про сервітут

Крім того, в квітні 2017 року було проведено громадські слухання за участю 82 осіб, де було пояснено результати проекту та висновки ОВД. Серед учасників були представники наступних сторін:

- Сільська громада с. Олександрівка
- Херсонська обласна державна адміністрація
- Департамент екології та природних ресурсів
- Департамент містобудування та архітектури
- Національний авіаційний університет

Учасники одностайно проголосували за підтримку будівництва проекту.

Громадськість також була поінформована про проект через засоби масової інформації та Інтернет, зокрема через:

- Публікація в газеті «Придніпровська Зірка»
- Публікації на офіційному сайті.
- Надання ОВД в місцевій бібліотеці

ДБ ВЕС також був організований візит деяких членів громади на існуючу вітрову електростанцію, що розташована неподалік в Скадовську, і відвідувачі визначили, що їм було дуже корисно почути від членів та керівників іншої громади поблизу вітрової електростанції, що вона не впливає на здоров'я чи рибу та не спричиняє ніяких проблем з шумом або вібрацією.

23 жовтня 2018 року було проведено громадські слухання, де було представлено оцінку впливу на довкілля із зосередженням уваги на лінії електропередачі. У зустрічі взяли участь 63 особи, заперечень щодо проекту не було.

1.6 Структура Плану залучення зацікавлених сторін

Подальша частина даного ПЗЗС структурована відповідно до наступних розділів:

1. Вимоги щодо залучення зацікавлених сторін
2. Визначення зацікавлених сторін та методи комунікації
3. Програма залучення зацікавлених сторін
4. Механізм громадських скарг
5. Звітність

2 Вимоги щодо залучення зацікавлених сторін

2.1 Огляд

У цьому розділі викладено нормативні вимоги щодо участі зацікавлених сторін в проекті. Даний ПЗЗС був підготовлений з метою дотримання законодавства і державних норм та правил України, а також задоволення вимог ЄБРР щодо оприлюднення інформації, громадських слухань та участі зацікавлених сторін. Ці вимоги наведено нижче.

2.2 Національні нормативні акти

Національне законодавство¹ передбачає широке залучення громадськості до процесу прийняття рішень. Україна є учасницею Організації економічного співробітництва та розробки (ОЕСР), яка вимагає доступу громадськості до екологічної інформації та прийняття рішень². Україна також є учасницею Конвенції Еспо ЄЕК ООН, яка вимагає проведення обговорень із зацікавленими сторонами до прийняття остаточних рішень щодо документації з ОВД.

2.3 Вимоги Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР)

Проект шукає фінансування від ЄБРР і, як такий, повинен бути структурований таким чином, щоб відповідати Екологічній та Соціальній політиці (ЕСП) ЄБРР 2014 року, включаючи вимоги щодо ефективності (ВЕ) 10 (Оприлюднення інформації та залучення зацікавлених сторін), а також політиці Банку щодо оприлюднення інформації про проект, як зазначено в документі ЄБРР про Політику громадського інформування 2014 року (ПГІ).

Екологічна та Соціальна політика ЄБРР визначає залучення зацікавлених сторін як безперервний процес, який включає:

- Громадське оприлюднення відповідної інформації
- Значущі обговорення із зацікавленими сторонами
- Ефективна процедура або механізм, за допомогою якого люди можуть робити зауваження та подавати скарги

Процес залучення зацікавлених сторін має починатися на самому ранньому етапі планування проекту та продовжуватись протягом всього життєвого циклу проекту. ЄБРР вимагає, щоб процедура залучення зацікавлених сторін:

- Забезпечувала громадам, що зазнають впливу проекту, та іншим зацікавленим сторонам доступ до актуальної, доречної, зрозумілої і доступної інформації у відповідний з позицій культури спосіб та вільно від маніпуляцій, перешкод, примусу та залякування

¹ Включаючи Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності», Постанову Кабінету Міністрів України від 25.05.2011 р. № 555, ДБН А.2.2-1-2003 та ін.

² Організація економічного співробітництва та розробки (ОЕСР) «Про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, що стосуються довкілля»

- Включала визначення та аналіз зацікавлених сторін, планування залучення зацікавлених сторін, оприлюднення інформації, обговорення та участь, механізм подання скарг та постійне звітування відповідним зацікавленим сторонам
- Була пропорційною характеру і масштабам проекту та його потенційному негативному впливу на громади, чутливості довкілля та ступеню суспільного інтересу
- Було основана на чітко визначених функціях, обов'язках та повноваженнях, а також призначенні персоналу компанії, що відповідає за впровадження та моніторинг діяльності з обговорення та оприлюднення інформації

Потрібно окремо передбачити виявлення осіб та груп, які можуть зазнати особливого або непропорційного впливу проекту через їх несприятливі обставини або вразливий статус, а також довести до таких груп або окремих осіб інформацію про проект та, де це доречно, забезпечити їм можливість висловлювати свою думку щодо проекту³. Конкретні вразливі групи, які було визначено, розглядаються у розділі 3.3.

³ Як визначено в Екологічній та Соціальній політиці ЄБРР, до вразливих груп відносяться люди, які через гендерну ідентичність, сексуальну орієнтацію, релігію, етнічну приналежність, статус корінного населення, вік, інвалідність, економічну незахищеність або соціальний статус можуть більше постраждати від впливу проекту, ніж інші, і які можуть бути обмеженими у їх спроможності вимагати або використовувати переваги проекту. Вразливі особи та / або групи можуть також включати (але не обмежуватись ними) людей, що живуть за межею бідності, безземельних, людей похилого віку, очолювані жінками та дітьми родини, біженців, внутрішніх переселенців, етнічні меншини, залежні від природних ресурсів громади чи інших переміщених осіб, які можуть бути захищені національним законодавством та / або міжнародним правом.

3 Визначення зацікавлених сторін та методи комунікації

3.1 Огляд

Зацікавлені сторони проекту – це ті люди та групи, які (i) зазнають впливу проекту, (ii) можуть зацікавитись та / або (iii) можуть вплинути на результати проекту. Ці особи та групи були ідентифіковані, включаючи аналіз найкращих способів спілкування з ними шляхом засобів масової інформації, якими вони, ймовірно, користуються, та які будуть для них максимально комфортними.

Зацікавлені сторони, які мають різні точки зору на проект, можуть сприяти новому розумінню місцевих умов та / або впливу проекту, ризиків та переваг, що призводить до визначення подальших можливостей для дій. З часом потрібно змінювати список зацікавлених сторін та / або способи зв'язку у відповідь на зміну обставин. Спонсор проекту, таким чином, буде проводити періодичні перегляди зацікавлених сторін.

3.2 Визначення та аналіз зацікавлених сторін

Був проведений опис зацікавлених сторін з метою визначення стратегічно орієнтованого списку зацікавлених сторін із цільовим засобом комунікації з ними. Аналіз всіх зацікавлених сторін проекту, інтересів і запропонованих методів комунікації та обговорення підсумовано у Таблиця 1.

Таблиця 1: Визначення зацікавлених сторін та методи обговорення

Зацікавлені сторони	Методи комунікації
Внутрішні зацікавлені сторони	
Тимчасові працівники на будівництві, субпідрядники, інші позаштатні працівники	Інформація в договорі, дошка оголошень, навчання, процедура подання скарг, правила поведінки
Зовнішні зацікавлені сторони	
Члени громади	
Мешканці сіл Олександрівка, Правдине та Посад-Покровське	Громадські обговорення, веб-сайт проекту
Сільські ради сіл Олександрівка, Правдине та Посад-Покровське	Приватні зустрічі, громадські обговорення, веб-сайт проекту
Приватні землевласники та фермери, які уклали договори земельного сервіту з проектом	Приватні зустрічі, громадські обговорення, веб-сайт проекту
Землекористувачі, включно з неофіційними користувачами, які використовують землю на шляху запропонованої повітряної ЛЕП	Приватні зустрічі, громадські обговорення, веб-сайт проекту
Чутливо реагуючі особи, у тому числі співробітники служби безпеки, розміщені в приміщеннях сусідньої ферми	Приватні зустрічі, громадські обговорення, веб-сайт проекту
Вразливі групи населення, якщо такі будуть визначені протягом процесу консультацій	Приватні зустрічі, громадські обговорення, веб-сайт проекту
Неурядові та громадські організації	

Зацікавлені сторони	Методи комунікації
Громадська екологічна організація «Лагуна»	Приватні зустрічі та громадські обговорення
Інші зацікавлені НУО, визначені протягом процесу консультацій ⁴	Громадські обговорення, веб-сайт проекту
Державні організації	
Херсонська обласна державна адміністрація	Приватні зустрічі та громадські обговорення
Департамент екології та природних ресурсів	Приватні зустрічі та громадські обговорення
Департамент містобудування та архітектури	Приватні зустрічі та громадські обговорення
Академічні інституції	
Національний авіаційний університет	Приватні зустрічі та громадські обговорення

3.3 Заохочення участі жінок та вразливих груп

ЄБРР вимагає приділення особливої уваги жінкам та вразливим групам і забезпечення того, щоб їхні погляди було почуто, записано та враховано при плануванні та реалізації проекту. ДБ ВЕС визнає, що вразливі, маргіналізовані та незахищені групи, ймовірно, зазнають впливу інакше, ніж основна частина суспільства.

Незважаючи на те, що ОВД не визначила конкретних вразливих груп, які можуть зазнати особливих або непропорційно несприятливих наслідків проекту, наступні групи вважаються такими, що мають потенційну вразливість:

- Очолювані жінками родини, на засоби для існування яких вплине втрата доступу до сільськогосподарських земель, розташованих у межах ділянки проекту
- Родини з низьким рівнем доходу, на засоби для існування яких вплине втрата доступу до сільськогосподарських земель, розташованих у межах ділянки проекту

Для сприяння активній участі цих груп в діях щодо залучення зацікавлених сторін та отримання інформації та думок про те, якого впливу вони зазнають від проекту, використовуватимуться консультації. В обговоренні та оприлюдненні інформації будуть враховані такі організаційні та культурні чинники, як мова, фізичний доступ, гендерні ролі, рівень грамотності, наявність у вразливих груп часу, а також можливість таких груп отримати доступ та прийняти участь у заходах, які було оголошено через суспільство та засоби масової інформації. При необхідності будуть організовані окремі зустрічі для збору думок вразливих груп, наприклад, якщо на загальних консультативних зустрічах спостерігається низький рівень участі жінок або вразливих груп.

Для подальшої допомоги у залученні та підтримці вразливих груп населення будуть задіяні неурядові організації, зазначені в розділі 3.2.

⁴ Наприклад, Херсонська молодіжна ініціативна група «Кип'яток» та Херсонський обласний благодійний фонд «Мангуст».

4 Програма залучення зацікавлених сторін

Цей розділ описує основні заходи, які будуть проводитись протягом процесу ОВД та на постійній основі протягом усього життєвого циклу проекту.

ДБ ВЕС призначить працівника відділу обслуговування клієнтів на посаду менеджера із зв'язків з громадськістю (МЗГ) проекту. Як тільки буде призначена конкретна особа, її контактна інформація буде повідомлена зацікавленим сторонам через веб-сайт ДБ ВЕС, сторінки соціальних мереж та оновлену версію ПЗЗС.

У Таблиця 2 нижче наведені конкретні види консультацій та оприлюднення інформації, їх послідовність та відповідальні сторони. Конкретні терміни на етапі будівництва будуть оновлюватися після завершення та підтвердження графіка будівництва ДБ ВЕС.

Таблиця 2: Програма залучення зацікавлених сторін

Дії	Термін/деталі	Відповідальність
1) Залучення на етапі ОВД		
Дослідження		
Дослідницькі зустрічі з підготовки ОВД, вступні інтерв'ю та інтерв'ю з ключовими інформаторами	I кв. 2018	ДБ ВЕС
Оприлюднення інформаційної брошури про проект	I кв. 2018	ДБ ВЕС
Оприлюднення звітів з ПЗЗС та ОВД	I кв. 2018	ДБ ВЕС
Зауваження щодо звітів з ПЗЗС та ОВД	I кв. 2018	ДБ ВЕС
Оприлюднення ОВД		
Оприлюднення документації з ОВД	I кв. 2018	ДБ ВЕС
Залучення на етапі ОВД – оприлюднення проекту ОВД		
Заява про оприлюднення проекту ОВД та громадське обговорення	II кв. 2018	ДБ ВЕС
Оприлюднення звіту з проекту ОВД та пов'язаних з ним документів і проведення зустрічей щодо проекту ОВД	II кв. 2018	ДБ ВЕС
Публікація в ЗМІ	II кв. 2018	ДБ ВЕС
Оприлюднення остаточної ОВД та пов'язаних документів	II кв. 2018	ДБ ВЕС
Оприлюднення кредиторів	II кв. 2018	Кредитори
2) Залучення на етапі будівництва		
Консультації с державними організаціями	має бути підтверджено	ДБ ВЕС
Зустрічі з громадою та оприлюднення планів будівництва	має бути підтверджено	ДБ ВЕС
Постійний зв'язок з громадою та процес опрацювання скарг	має бути підтверджено	ДБ ВЕС
Регулярні оновлення інформації на веб-сайті, в соціальних мережах, газетах та радіо	має бути підтверджено	ДБ ВЕС

Дії	Термін/деталі	Відповідальність
Оновлення Плану екологічного та соціального менеджменту (ПЕСМ)	має бути підтверджено	ДБ ВЕС
Оновлення ПЗЗС	щорічно	ДБ ВЕС
Річний звіт	щорічно	ДБ ВЕС
3) Залучення на етапі експлуатації		
Реєстрація скарг, вирішення питань та звітування	постійно	Головний підрядник (має бути підтверджено)
Оновлення ПЗЗС	щорічно	Головний підрядник (має бути підтверджено)
Річний звіт	щорічно	Головний підрядник (має бути підтверджено)

4.1 Функції та обов'язки

Під час підготовки національної ОВД основні обов'язки щодо впровадження ПЗЗС несе ДБ ВЕС. Конкретні документи, пов'язані з ОВД, будуть надані ТОВ «Укрекоконсалт», яке відповідало за розробку ОВД. ДБ ВЕС відповідатиме за переклад матеріалів українською мовою, публікацію належних документів та забезпечення їх доведення до відповідних зацікавлених сторін, а також публікацію відповідних повідомлень в засобах масової інформації. ДБ ВЕС також буде вести реєстри зауважень під час підготовки проекту. Зауваження можна подати за контактними даними, наведеними у розділі 6.

ДБ ВЕС призначить працівника відділу обслуговування клієнтів на посаду МЗГ проекту, який керуватиме впровадженням цього ПЗЗС та іншими соціальними зобов'язаннями, що входять до складу ПЕСМ проекту, який буде розроблений.

МЗГ відповідає за зв'язки з громадськістю та організацію спілкування з людьми, які зазнали впливу проекту. МЗГ відповідає за отримання і опрацювання зауважень та виразів занепокоєння протягом етапу ОВД та управління механізмом подання скарг на етапах будівництва та експлуатації. Також менеджери із зв'язків з громадськістю беруть участь в заходах з залучення зацікавлених сторін, ведуть записи та підтримують регулярні зв'язки з ключовими зацікавленими сторонами.

4.2 Контактна інформація менеджера із зв'язків з громадськістю (МЗГ)

Усі загальні зауваження, запити та скарги можуть бути подані до менеджера із зв'язків з громадськістю або озвучені через спеціальний телефон, призначений для скарг – нижченаведені дані будуть оновлені, коли ДБ ВЕС призначить свого МЗГ:

- ПІБ: має бути підтверджено
- Організація: ДБ ВЕС
- Поштова адреса: має бути підтверджено
- E-mail: має бути підтверджено
- Веб-сайт проекту: має бути підтверджено
- Номер телефону, призначеного для скарг: має бути підтверджено

5 Механізм громадських скарг

5.1 Огляд

Механізм скарг для ДБ ВЕС є вимогою ЄБРР, а для скаржника – добровільною діяльністю. Якщо необхідно, цей механізм дозволяє подання анонімних скарг, зберігає конфіденційність залучених учасників та захищає як скаржника, так і компанію від помсти. Механізм громадських скарг спирається на принципи легітимності, доступності, передбачуваності, справедливості, прозорості, сумісності з правами, постійного навчання та діалогу. Механізм опрацювання скарг дозволяє робити висновки та визначати шляхи постійного вдосконалення.

Скаргу можна визначити як реальну або сприйману проблему, що може дати підстави для претензії. Загальна політика ДБ ВЕС та її головного підрядника полягає в активному запобіганні скаргам шляхом впровадження заходів пом'якшення наслідків (визначених ОВД та ПЕСМ) та зв'язків із громадськістю.

Будь-яка особа може подати скаргу до проекту, якщо вважає, що діяльність проекту негативно впливає на громаду, довкілля або якість життя цієї особи. Також люди можуть подавати зауваження та пропозиції. Можна підняти питання будь-якого типу. У наведених нижче розділах розглядаються конфіденційність та анонімність, а також процес розгляду скарги.

5.2 Звітування щодо скарги та вирішення питань

Основними кроками опрацювання скарги є отримання, класифікація, підтвердження, розслідування, відповідь, надання дозволу на прийняття або відхилення та подальші дії, а також завершення.

Скарги реєструються в офіційному журналі, за який відповідає менеджер із зв'язків з громадськістю. Журнал скарг ведеться окремо від журналу зацікавлених сторін, який деталізує взаємодію з громадами та зацікавленими сторонами. Люди можуть зареєструвати скарги, скориставшись формою з Додатку А, звернувшись до МЗГ або в Інтернеті, за допомогою веб-сайту ДБ ВЕС. Контактні дані МЗГ будуть включені у відповідні матеріали проекту, такі як нетехнічні підсумки.

МЗГ класифікуватиме скарги згідно з Таблиця 3. У випадках, коли належить провести розслідування, працівники проекту та відповідні зовнішні органи мають сприяти процесу. МЗГ буде співпрацювати з керівництвом ДБ ВЕС або головного підрядника, щоб назначити для проведення розслідування відповідну групу працівників, які є достатньо кваліфікованими для розгляду поставленої проблеми. Розслідування також буде спрямоване на визначення того, чи інцидент, що призвів до скарги, є одиничним явищем або може повторюватися. Визначення та впровадження заходів, процедур, підбір обладнання та навчання персоналу для вирішення проблеми запобігання повторним інцидентам є складовою частиною розслідування.

Таблиця 3: Критерії класифікації скарг

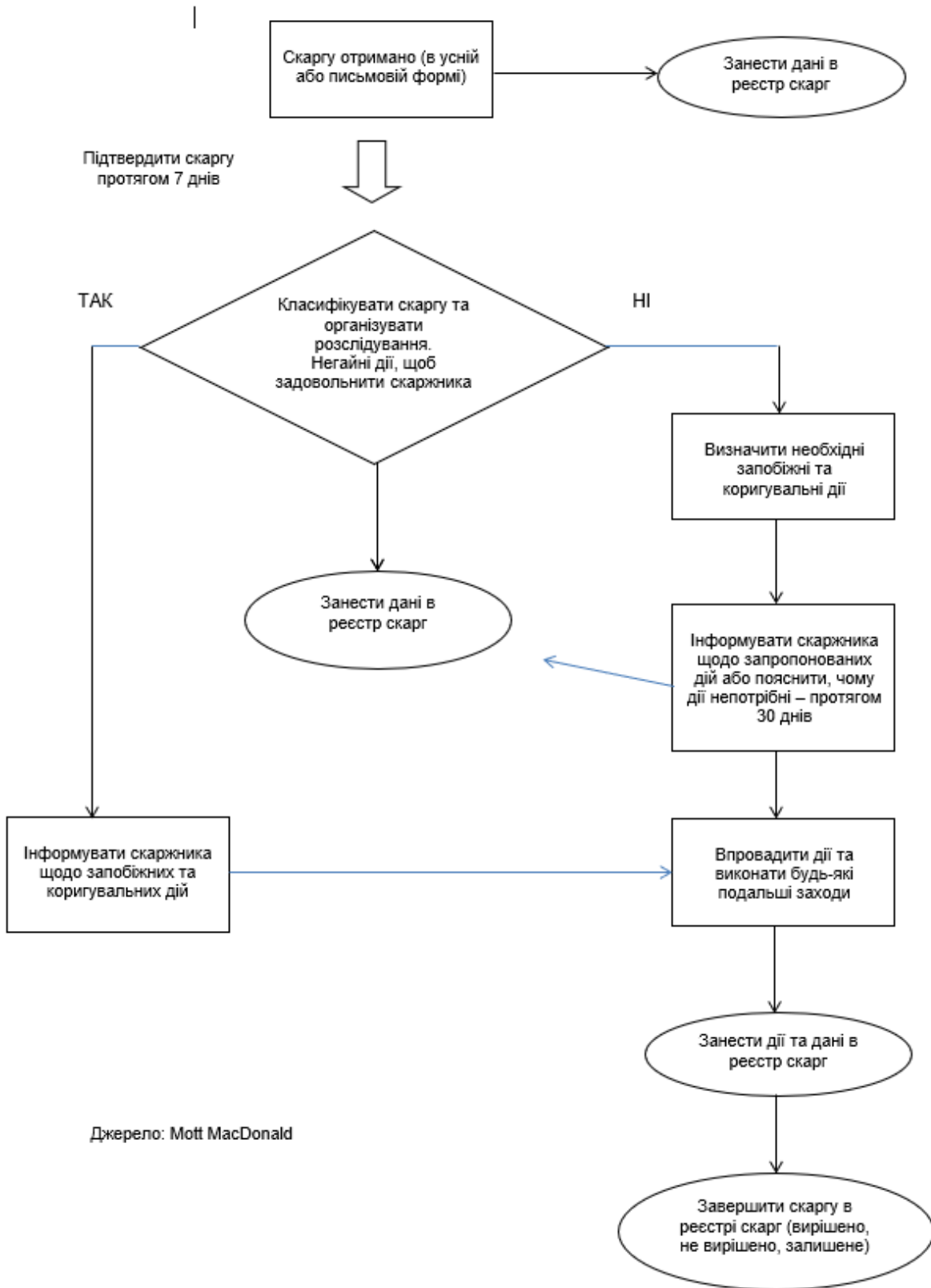
Класифікація	Рівень ризику (для здоров'я, безпеки або довкілля)	Реагування
Низький	Відсутній або низький	Скарга може бути не пов'язана з виконанням проекту, це може бути зауваження або запит. МЗГ підтвердить скаргу протягом 7 днів і проведе розслідування, якщо це буде потрібно. МЗГ задокументує одержані дані та висновки і надасть відповідь протягом 30 днів після отримання скарги. Витрати на реагування, а також час, витрачений на вирішення проблеми, ймовірно, будуть мінімальними.
Середній	Можливий ризик і, швидше за все, одиничний випадок	МЗГ підтвердить скаргу протягом 7 днів. МЗГ і відповідна група проведуть розслідування. Менеджер проектного майданчику або фахівець з охорони здоров'я і безпеки на виробництві можуть вирішити припинити роботу під час розслідування, щоб визначити коригувальні запобіжні заходи. МЗГ надасть відповідь протягом 30 днів після отримання скарги. Коригувальні дії, ймовірно, будуть очевидними, пов'язаними із зміною обладнання або процедурою, яка не займе багато часу і не вимагатиме значних витрат на впровадження.
Високий	Ймовірний ризик і може повторюватися	МЗГ підтвердить скаргу протягом 7 днів і запросить в менеджера проекту організацію великої групи для швидкого розслідування та вирішення питання. Може бути зупинена робота на відповідній ділянці. МЗГ надасть відповідь протягом 30 днів після отримання скарги. Якщо для завершення розслідування потрібно більше часу, це буде повідомлено скаржнику протягом 30 днів після отримання скарги. За необхідності відповідь включатиме прес-реліз. Коригувальні дії можуть бути складними або чутливими, включаючи зміни обладнання або процедуру, яка потребує підготовки персоналу та вимагатиме суттєвих витрат.

МЗГ пояснить скаржнику в письмовій формі (або усно, якщо грамотність особи під запитанням) процес розгляду скарги, результати розслідування, будь-які зміни в діяльності, що будуть впроваджені з метою реагування на скаргу, та як вирішується проблема згідно систем екологічного та соціального управління. У деяких випадках МЗГ належить провести пізнішу перевірку, щоб переконатись, що особа чи організація задоволені рішенням або виправними діями. На завершення опрацювання скарги в реєстрі ставиться відмітка:

- «Вирішено» – рішення було повідомлено, погоджено та / або впроваджено.
- «Не вирішено» – скаржник не прийняв запропоноване рішення та звернувся до інших органів для вирішення.
- «Залишене» – скаржник більше не виходить на зв'язок, і зусилля з встановлення його місцезнаходження були невдалими.

МЗГ підсумовує скарги щотижня або щомісяця під час будівництва та двічі на рік під час експлуатації, видаляючи ідентифікаційні дані, щоб захистити конфіденційність скаржника та гарантувати анонімність. Процедура подання скарги є безкоштовною та без відплати заявнику та зацікавленим сторонам. Порядок розгляду скарг представлений на Рис. 2.

Рис. 2: Блок-схема обробки скарг



Джерело: Mott MacDonald

На етапі будівництва головний підрядник має висунути працівника на посаду МЗГ та контактної особи для подання скарг. Скарги слід надсилати за контактною інформацією, що зазначена у розділі 4.2, де це можливо, використовуючи форму, наведену в Додатку А. Також під час будівництва скарги можуть бути подані через ДБ ВЕС. В цьому випадку ДБ ВЕС пересилає скарги до МЗГ головного підрядника. Наведені контактні дані будуть оновлюватися після призначення працівників на посади МЗГ.

5.3 Конфіденційність та анонімність

Проект спрямований на захист конфіденційності особи та гарантує анонімність у річній звітності. Щоб розкрити особу, в неї будуть просити дозволу. Розслідування буде проводитися таким чином, щоб поважати скаржника та дотримуватись принципу конфіденційності. Скаржник має розуміти, що деякі ситуації можуть вимагати розкриття особи, і ці ситуації будуть визначені в проекті, щоб переконатися, що потерпіла сторона бажає продовжувати розслідування та вирішення питання.

6 Звітність

6.1 Документи, які мають бути оприлюднені до початку будівництва

Перед початком будівництва буде оприлюднено низку документів, що деталізують екологічні та соціальні наслідки, пов'язані з проектом. Це має на меті дозволити всім зацікавленим сторонам коментувати проект, щоб взяти участь в розробці та визначенні пом'якшувальних заходів. До цих документів входять:

- Оцінка впливу на довкілля та соціальну сферу (ОВД)
- Нетехнічний підсумок ОВД
- План екологічного та соціального менеджменту (ПЕСМ)
- План відновлення засобів до існування (ПВЗІ)
- План залучення зацікавлених сторін (цей документ)

6.2 Звітність за Планом залучення зацікавлених сторін

Цей ПЗЗС встановлює ряд основних заходів із звітності. ДБ ВЕС переглядатиме ПЗЗС під час підготовки проекту в міру необхідності або щонайменше один раз на рік, а також щорічно під час впровадження проекту і на етапі його експлуатації (див. Таблиця 2), щоб оцінити, чи:

- Характер обговорень та дій з оприлюднення інформації підходить для різних зацікавлених сторін
- Частота проведення обговорень є достатньою
- Скарги розглядаються належним чином
- Ведеться актуальний список зацікавлених сторін, з визначенням, чи слід припинити або продовжити участь деякої зацікавленої сторони

Можуть знадобитися додаткові оновлення через розробку проекту.

6.3 Звітування менеджера із зв'язків з громадськістю

Менеджер із зв'язків з громадськістю зобов'язаний:

- Перелічити всі операції з оприлюднення інформації та рекламу, розміщену в газетах та інших засобах масової інформації
- Зареєструвати подробиці консультативних зустрічей включно з датами, місцем проведення, переліком учасників та фотографіями
- Зберегти всю оригінальну письмову кореспонденцію щодо обговорень, включно з зауваженнями, як доказ процесу та результатів
- Вести журнал реєстрації та відстеження скарг: кожна претензія має бути зареєстрована, отримати ідентифікаційний номер і відстежуватись шляхом запису подробиць та часу розглядання і остаточного вирішення питання

6.4 Річні звіти

Під час будівництва складатиметься річний звіт проекту, у якому мають підсумовуватись результати проекту, діяльність менеджера із зв'язків з громадськістю, включаючи скарги, та оновлення ПЗЗС. Інформація про проект на етапі експлуатації буде включена до річних звітів ДБ ВЕС.

6.5 Оцінка ефективності

Ефективність залучення зацікавлених сторін буде оцінюватися відносно цілей та завдань, встановлених у цьому ПЗЗС. В процесі оцінки буде виявлено, наскільки успішно впроваджені дії та досягнуті цілі, що було визначено в ПЗЗС. Результати оцінки та будь-які висновки будуть включені до відповідних оновлень ПЗЗС.

Додатки

А.	Форма реєстрації скарги	20
В.	Шаблон журналу скарг	21

A. Форма реєстрації скарги

ПІБ	
Контактні дані	Пошта: Будь ласка, вкажіть поштову адресу
Будь ласка, зазначте спосіб, в який ви бажаєте отримувати повідомлення (пошта, телефон, e-mail)	Телефон: E-mail:
Якою мовою бажаєте спілкуватися?	Англійська..... Українська.....
Опис події або скарга (Що трапилось? Де це сталося? З ким це сталося? До чого призвела ця проблема?):	
Дата події або скарги	
	Одноразова подія або скарга (дата _____) Сталось більше одного разу (скільки разів? ____) Постійна проблема (продовжує існувати зараз)
Що ви хотіли б побачити як вирішення цієї проблеми?	
Тільки для внутрішнього використання Скаргу отримав: Дата: Номер для посилань:	

В. Шаблон журналу скарг

Таблиця 4: Шаблон журналу скарг

Номер	Дата отримання	Прізвище/анонімно	Тип скарги	Класифікація	Короткий опис	Особа, відповідальна за подальші дії	Вжиті заходи	Дата вирішення	Вжиті заходи, щоб уникнути подібних скарг у майбутньому

Джерело: Mott MacDonald

