

ТОО «М-КАТ Green»
ФОТОЭЛЕКТРИЧЕСКАЯ СОЛНЕЧНАЯ СТАНЦИЯ «М-КАТ»
ПЛАН ВОВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН



СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	3
2	НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА	3
3	СВОД ПРОВЕДЕННЫХ В РАМКАХ ПРОЕКТА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ	4
4	ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН	4
4.1	Заинтересованные стороны и потребность в информации	4
4.2	Местные контролирующие органы	5
4.3	Персонал проекта	5
4.4	Поставщики товаров и услуг	6
4.5	Местное население	6
4.6	Местные средства массовой информации	6
4.7	Неправительственные организации	6
5	УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ	7
6	МЕХАНИЗМ ВОВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ	7
7	РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	8
8	МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ	9
9	МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ	9

СОКРАЩЕНИЯ

ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
МСО	Менеджер по связям с общественностью
НПО	Неправительственная организация
ОВОС	Оценка воздействия на окружающую среду
ПВЗС	План вовлечения заинтересованных сторон
ПВБ	План восстановления благосостояния
ПКСО	Программа корпоративной и социальности ответственности
ПЭСМ	План экологических и социальных мероприятий
СЭС	Солнечная электростанция
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
ЦОН	Центр обслуживания населения

1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий План вовлечения заинтересованных сторон (ПВЗС) описывает подход ТОО «М-КАТ Green» (Компании) к вовлечению заинтересованных сторон, включая население, и к раскрытию информации, касающейся текущих операций и планов строительства солнечной электростанции М-КАТ мощностью 100 МВт (Проект).

ПВЗС включает в себя стратегию по своевременному предоставлению заинтересованным сторонам значимой и содержательной информации и обеспечивает их возможностью выразить свои взгляды и замечания. ПВЗС предоставляет таким заинтересованным сторонам механизм рассмотрения жалоб и обращений и предоставления ответов на их замечания и возможные жалобы. Вовлечение заинтересованных сторон – непрерывный процесс на протяжении всего периода реализации и эксплуатации проекта.

Цель проекта – предоставить региону стабильный и не наносящий ущерба окружающей среде и обществу источник возобновляемой электрической энергии для сокращения дефицита электроэнергии, дальнейшего экономического развития и создания новых рабочих мест. Хотя количество созданных рабочих мест для неквалифицированного персонала будет невелико, наличие СЭС может привести к передаче знаний и подтолкнуть выпускников местных школ к получению целевого образования. Косвенных выгод от проекта не ожидается или будет не много.

2 НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Таб. 1 Свод требований по консультациям с заинтересованными сторонами

Требования ТР10 ЕБРР	Казахстанские требования
<p>Выявить людей или сообщества, затронутые проектом, а также людей или сообщества, которые могут быть им затронуты, и иные заинтересованные стороны;</p> <p>Путем раскрытия информации и предоставления осмысленных консультаций обеспечить заинтересованным сторонам должное участие в решении экологических и социальных вопросов, потенциально затрагивающих их.</p> <p>Поддерживать конструктивные отношения с заинтересованными сторонами на постоянной основе путем осмысленного вовлечения в течение всего срока реализации проекта;</p> <p>Начать консультации на ранних стадиях процесса его социальной и экологической оценки;</p> <p>В течение всего жизненного цикла проекта предоставлять информацию выявленным заинтересованным сторонам, соизмеряя природу проекта и его воздействие на общество, окружающую среду, и уровень общественного интереса;</p> <p>Вовлечение заинтересованных сторон должно быть свободным от манипуляций, вмешательства, принуждения, запугивания, и проводиться на основании своевременной, относящейся к делу и доступной информации, в культурно приемлемой форме;</p> <p>По требованию ЕБРР, заинтересованным сторонам предоставляется возможность вносить замечания и рекомендации в проект Плана вовлечения заинтересованных сторон;</p> <p>Предоставлять нетехническое резюме на казахском и русском языках доступным и культурно приемлемым способом,</p> <p>Особое внимание во взаимодействии с заинтересованными сторонами уделять нуждам незащищенных или уязвимых групп населения;</p> <p>Регулярно обнародовать отчеты для внешних заинтересованных сторон об экологической и социальной деятельности компании;</p> <p>Реализовать свободно доступный для всех заинтересованных сторон механизм рассмотрения жалоб и обращений, обеспечивающий прозрачное и своевременное их рассмотрение культурно приемлемым способом, проинформировать о нем затронутые сообщества.</p>	<p>Выявление заинтересованных сторон не требуется. Требуется выявление соответствующих органов власти. Общественные слушания не обязательны, если проект не имеет прямого воздействия. Если принято решение проводить слушания, уведомление населения должно быть обнародовано в двух местных газетах на казахском и русском языках за 20 дней до заключительного совещания. О месте и времени проведения встречи с населением следует проконсультироваться с местным акимом, который также следует на нее и пригласить.</p> <p>Заинтересованные стороны должны быть проинформированы, а информация о проекте раскрыта за 20 дней до подачи ОВОС на рассмотрение в Государственную Экологическую Экспертизу.</p> <p>Механизм рассмотрения жалоб и обращений должен соответствовать Закону Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»</p>

Перечисленная в настоящем Плане деятельность соответствует казахстанскому законодательству, включая ратифицированные Казахстаном международные конвенции и Требования к реализации проектов 10 ЕБРР касательно раскрытия информации и взаимодействия с заинтересованными сторонами. Проектирование будет вестись в соответствии с лучшей международной практикой. В Таб. 1 приведен свод требований ЕБРР и Казахстана.

3 СВОД ПРОВЕДЕННЫХ В РАМКАХ ПРОЕКТА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ

Проведений консультаций с заинтересованными сторонами полностью соответствует требованиям РК, а общественные собрания выходят за рамки данных требований. Объявление о проекте было опубликовано в местной газете «Долина Шу» за две недели до первого собрания в развлекательном центре «Парк кинотеатров Шу», которая состоялась 9 марта 2016 года. На встрече присутствовало 13 человек. Председатель собрания, проектировщик, разработчик ОВОС и представитель компании провели собрание. Было указано, что технико-экономическое обоснование доступно для ознакомления общественности. После двух часов объяснения проекта, ответов на вопросы, открытым голосованием участники единогласно поддержали проект.

Второе собрание было проведено 28.04.2017 в школьном зале пос. Алга. В нем приняли участие 42 жителя и возглавил представитель городского акимата в присутствии акима Алга и представителя компании. Без особого обсуждения участники проголосовали за проект.

В результате нескольких встреч местного представителя Компании с пятью арендаторами, у которых были изъяты земли под коридор ЛЭП шириной 16 м, в результате чего, было достигнуто соглашение о компенсации.

4 ВЫЯВЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ¹

4.1 Заинтересованные стороны и потребность в информации

В Таб. 2 перечислены известные на настоящий момент заинтересованные стороны и указано, каким образом информация будет доводиться до них во время подготовки и реализации Проекта. Информация будет предоставлена на русском языке, а для международных НПО - на английском языке.

Для обеспечения непрерывного и систематического контакта с заинтересованными сторонами проекта, Компания назначила Менеджера по связям с общественностью (МСО): Юлию Аллахвердиеву, Тел: +7 705 292 92 51, E-mail: ayulena@gmail.com

МСО будет предоставлять информацию, собирать отзывы и отвечать на входящие обращения (на электронную почту, по телефону или личные). МСО будет регулярно обновлять настоящий ПВЗС, включая Таб. 2, уделяя особое внимание выявлению уязвимых заинтересованных сторон.

Компании необходимо разработать веб-сайт, который будет служить основным источником информации для общественности и НПО на областном, республиканском и международном уровне. Кроме того, на нем будут размещены все результаты работы по вовлечению заинтересованных сторон.

¹ Заинтересованные стороны – это отдельные лица или группы лиц, которые могут попасть (прямо или косвенно) под воздействие проекта, или испытывать интерес к проекту или компании, или повлиять на результаты проекта или производственный процесс, или внести вклад в проект в силу наличия экспертных знаний и/или опыта в регионе.

4.2 Местные контролирующие органы

МСО установит связь с сельским и городским акиматами. Совместно с Общественным советом Алги, аким сельского округа должен играть ключевую роль в определении местных нужд, а также проблем, связанных с проектом. Они должны получать информацию, касающуюся проекта в распечатанном виде или по электронной почте, по обстоятельствам. МСО будет поддерживать связь с акимом по телефону, а во время строительства организует несколько встреч по разработке и реализации Программы корпоративной социальной ответственности (ПКСО). Ожидается, что аким будет движущей силой в организации местного населения, если это потребуется для реализации ПКСО. Аким будет проинформирован о результатах ПКСО и планах найма рабочих.

Связь с контролирующими органами будет носить официальный характер в соответствии с требованиями законодательства без передачи дополнительной информации.

Таб. 2 Методы раскрытия информации и заинтересованные стороны проекта

Stakeholder	What to disclose	How and Where	When
Акимат Алгинского сельского округа	Краткое описание проекта, этот план, бюллетени, вакансии, бюджет программы корпоративной ответственности, протоколы встреч	Телефонные звонки, сообщения электронной почты, доставка курьером официальных писем по запросу, совещания в здании акимата	Как можно скорее
Районные и областные контролирующие органы	ОВОС, вакансии, формальная отчетность	Предоставление в Шу ЦОН, СОБЕС, акимат	Согласно законодательству
Персонал Проекта	Условия трудоустройства, механизм рассмотрения жалоб и обращений с изменениями	Информационный стенд на территории солнечной станции	До начала строительства, затем постоянно
Поставщики товаров и услуг	Заблаговременное уведомление о требуемых услугах и значительных изменениях спроса. Обязательства по окружающей среде, безопасности.	Веб-сайт проекта и эл. Почта после оформления подписки на веб-сайте	Как можно скорее
Претенденты на рабочие места	Вакансии на строительные работы и список профессий, необходимых для эксплуатации СЭС	Информационный стенд в магазине пос. Алга, информацию контактам в местные газеты, формальные заявки в СОБЕС, веб-сайт	
Жители Алга и Сауытбек	Краткое описание, этот план, бюллетени, вакансии, ПКСО	Информационный стенд в магазине пос. Алга. Создать группу WhatsApp по запросу	Перед строительством, затем бюллетени раз в месяц до окончания строительства
Уязвимые группы	Краткое описание, этот план, бюллетени, относящееся к ним воздействие, график строительных работ, ПВБ	Посещения, телефон, эл. почта, бюллетени, СМС изменений	
Местные СМИ	1. Краткое описание, этот план, 2. по запросу – подробная информация по проекту	1. Веб-сайт, 2. Эл. Письма контактному лицу, пресс релизы	Перед строительством и после сдачи в эксплуатацию
Местные и международные НПО	Краткое описание, этот план, график работ, выборки из ежегодного отчета в ЕБРР	на веб-сайте и рассылка зарегистрированным	Согласно требованиям по раскрытию информации ЕБРР

4.3 Персонал проекта

Все рабочие проекта и подрядчики будут проинформированы об условиях приема на работу, изменениях в требованиях и приблизительной длительности их работы. Механизм рассмотрения жалоб и замечаний будет также объяснен.

4.4 Поставщики товаров и услуг

Компания должна обеспечить справедливый выбор и предоставить потенциальным поставщикам время, достаточное для наращивания количественных и качественных возможностей требуемых услуг. Компания встретится с потенциальными поставщиками товаров и услуг, которые могут получить выгоду или понести убытки от деятельности СЭС и информировать их о планируемых закупках (характер и объем) на местном рынке и процедуре выбора поставщика.

Компания несет ответственность за установление контакта с поставщиками и должна обеспечить включение в договор надлежащих требований, включая требования по технике безопасности и охране труда, требования по влиянию на окружающую среду, предоставлению отчетов и предписание, оставляющее за компанией право наблюдать за выполнением работ и регулярно инспектировать места проведения работ, практику и документацию с целью наблюдения за надлежащим выполнением договорных обязательств. Для того чтобы не ставить под угрозу бизнес и безопасность персонала подрядчика, компания должна заранее сообщать об изменениях в спросе, чтобы подрядчик мог своевременно учесть их. Персонал поставщика, вовлеченный в проект, будет включен в процесс раскрытия информации и механизм рассмотрения жалоб и обращений.

4.5 Местное население

Местное население представлено Общественным советом сельского округа и организовано акимом сельского округа. Ожидается, что жители Алги и Сауытбек будут заинтересованы в рабочих местах, имеющих отношение к проекту. МСО обеспечит наличие у местных жителей актуальной информации о проекте, механизме рассмотрения жалоб и обращений, а также рабочих местах.

Население Алги и Сауытбек будет заинтересовано в рабочих местах и возможностях для повышения квалификации в ближайшем будущем и долгосрочной перспективе. МСО предоставит список профессий, которые будут требоваться по проекту в будущем, что позволит выбрать детям соответствующее образование.

Информация о местоположении проекта будет раскрыта через местные СМИ. Обновления по проекту будут предоставляться СМИ регулярно для их раскрытия. Предполагается, что местный магазин на центральном перекрестке аула Алга станет наиболее подходящим местом для размещения информации о проекте.

4.6 Местные средства массовой информации

МСО выявит контактных лиц популярных областных газет таких как, Долина Шу и на местных телеканалах, и предоставит им начальную информацию об объекте, предоставит описание механизма рассмотрения жалоб и обращений и, по запросу, предоставит подробную информацию о проекте. МСО установит контактных лиц всех представителей СМИ. Ожидается, что СМИ будут раскрывать информацию о проекте и возможностях трудоустройства для широкой аудитории в доступной и культурно приемлемой форме.

4.7 Неправительственные организации

МСО установит электронную переписку с представителями областных экологических и общественных НПО – Жан Дауа, Мынбулак, Жуалы Жастары и предоставит им начальную информацию о проекте. Ожидается, что не вошедшие в этот список заинтересованные НПО обратятся с МСО посредством механизма рассмотрения жалоб и обращений.

Заинтересованные проектом международные НПО могут получить информацию на английском языке на веб-сайте ЕБРР (www.EBRD.com).

5 УЯЗВИМЫЕ ГРУППЫ ²

Реализация проекта приведет к сокращению близлежащих сельских пастбищ. Расстояние ежедневного пути передвижения южного стада Алги может увеличиться, и хотя увеличение вряд ли приведет к заметному сокращению молока или выхода мяса, цена, взимаемая пастухом за более длительное расстояние, может возрасти. Значительное увеличение не ожидается, но если сельский акимат выявит семьи с низким доходом, которые используют это пастбище, то для них такое изменение может быть значительным. С помощью сельского акимата и пастуха, МСО будет выявлять такие семьи, количество голов скота, источники дохода и долю этого дохода, выплачиваемого за выпас. Каждый ноябрь МСО будет следить по ветеринарным книгам за изменениями в количестве и составе скота, и проверять, связано ли сокращение поголовья с более высокой ценой выпаса или со снижением удоя. Семьи, для которых такое уменьшение будет выявлено, будут считаться уязвимыми.

Считается, что четыре предприятия, использующие подъездную дорогу СЭС, могут пострадать от блокирования дороги во время ее строительства включая мост через Левобережный канал. МСО посетит пользователей дороги до начала работ, объяснит меры, которые будут приняты для обеспечения проезда во время строительства и примет к сведению мнения о желаемом положении съездов к их участкам. Он будет звонить им ежемесячно, чтобы проверить, не возникли ли у них трудности в использовании дороги.

Владелец крестьянского хозяйства Амина уязвим к возможному повреждению зимних кормовых культур (если таковые высеваются) в результате установки двух столбов линии электропередач. МСО узнает о планах использования пахотного участка, сообщит об ожидаемом воздействии и графике установки. Затем МСО будет следить за выполнением работ с тем, чтобы уменьшить ущерб. Если воздействие на указанные уязвимые группы не может быть устранено, План восстановления благосостояния (ПВБ) будет подготовлен в консультации с пострадавшими людьми для смягчения последствий. МСО обеспечит учет мнения уязвимых групп при принятии решений.

МСО также будет следить за изменениями в обществе поселков Алга и Сауытбек на предмет появления новых уязвимых групп. Если будет выявлена новая уязвимая группа, то будут проведены ее оценка и мониторинг, и будут разработаны наиболее подходящие способы вовлечения их в процесс принятия решений.

6 МЕХАНИЗМ ВОВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ

Описанный ниже механизм разработан специально для проекта как дополнение к практике взаимодействия с общественностью, которой Компания придерживается добровольно или в соответствии с требованиями законодательства (Таб.1). Механизм разработан на базе доступной информации. После консультаций с вышеупомянутыми заинтересованными сторонами может возникнуть необходимость изменения этого механизма.

² К уязвимым группам относятся лица, которые, в силу своего пола, национальности, возраста, ограниченных физических или психических способностей, экономических затруднений или социального статуса могут быть более иных подвержены влиянию проекта, и которые могут иметь ограниченные возможности предъявления претензий или использования преимуществ реализации проекта. Уязвимые группы, в контексте социального расслоения или места жительства, также включают в себя людей, проживающих за чертой бедности, не имеющих земельных участков, престарелых людей, домашние хозяйства, возглавляемые детьми или женщинами, национальные меньшинства или сообщества, зависящие от природных ресурсов, используемых проектом.

Контактные данные МСО и место, куда можно обратиться за дополнительной информацией о проекте будут публично вывешены.

Так как общедоступным языком является Русский, то информация будет раскрыта на нем. Международным заинтересованным сторонам должны предоставляться нетехническое резюме и План взаимодействия с заинтересованными сторонами на английском языке.

Следующая информация должна быть раскрыта на веб-сайте Компании, который должен быть разработан до начала эксплуатации СЭС:

1. Нетехническая информация о проекте и график;
2. Настоящий ПВЗС с механизмом рассмотрения жалоб и обращений;
3. Вакансии и процедура трудоустройства;
4. Ответы на часто задаваемые вопросы;
5. Ежегодный отчет для ЕБРР по выполнению Плана Экологических и Социальных Мероприятий.

Следующая информация должна быть раскрыта на информационном стенде:

1. Нетехническая информация о проекте и график;
2. Механизм рассмотрения жалоб и обращений;
3. Вакансии и процедура трудоустройства;
4. Контактная информация МСО и место, где можно получить отчет ОВОС
5. Бюллетени Проекта (на бумаге размера А5), описывающие выявленные воздействия завершенных и планируемых задач, меры по уменьшению негативных воздействий, ответы на замечания заинтересованных сторон и принятые для их исправления меры.

Во время нормальной эксплуатации после завершения проекта должны обнародоваться на информационном стенде в акиматах сельского округа и города и на веб-сайте компании, ежегодные отчеты по воздействию на окружающую среду и общество и сводка поступивших обращений и жалоб.

Жалобы и предложения должны приниматься через расположенный в центральном магазине пос. Алга ящик для писем или по электронной почте.

7 РЕСУРСЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Менеджер по связям с общественностью (МСО) должен предоставлять отчеты непосредственно директору Компании. Он несет ответственность за размещенную на веб-сайте Компании информацию, за раскрытие информации, рассмотрение обращений и административных вопросов, имеющих отношение к жалобам (прием/сбор, регистрация в базе данных жалоб, обеспечение соблюдения сроков рассмотрения, рассылка ответов и обнародование информации на информационном стенде и сайте). МСО также несет ответственность за публикацию бюллетеней и регулярное наблюдение за общественным мнением и уязвимыми группами (если таковые имеются) посредством Общественного совета и акима сельского округа.

МСО должен исполнять следующие функции:

- Поддерживать раскрытие текущей информации о проекте путем подготовки бюллетеней;
- Обрабатывать жалобы (получение / сбор, регистрация в базе данных, просмотр сроков ответа, отправка почтовых ответов и размещение информации на информационном табло)
- Контролировать осуществление мер по исправлению недостатков;
- участвовать в разрешении споров;
- Регулярно переоценивать воздействие проекта на уязвимые группы;
- Переоценивать эффективность механизма взаимодействия с заинтересованными сторонами каждый год и соответствующим образом переработывать этот план;

8 МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

Компания должна анализировать поступившие обращения и жалобы и предоставленные на них ответы в конце каждого месяца. МСО должен ежегодно предоставлять отчет по реализации ПЭСМ и реализации механизма рассмотрения жалоб и обращений. Отчет должен публиковаться на веб-сайте компании и в местах, указанных в Таб. 2.

9 МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

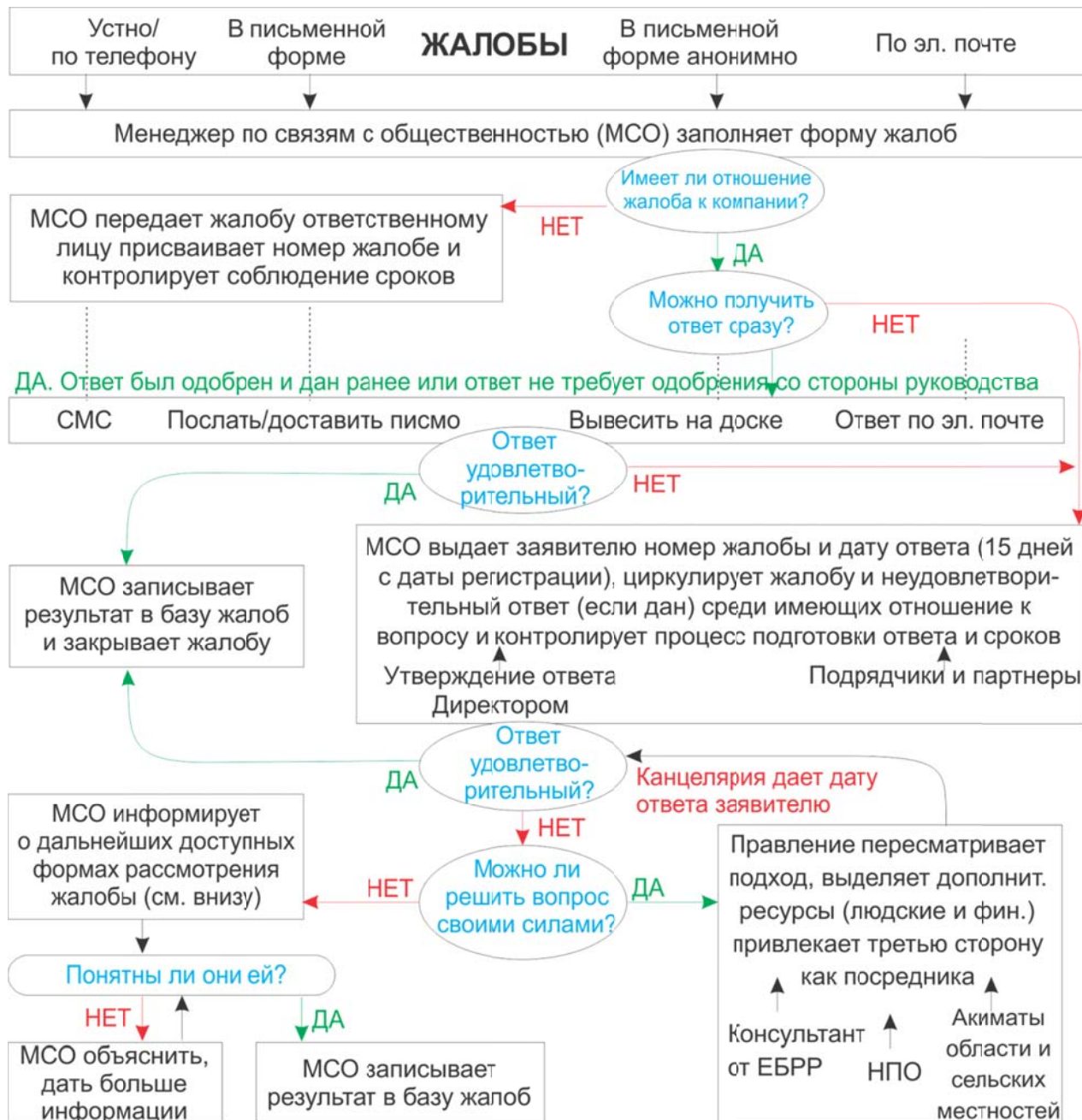
Поступившие жалобы и обращения регистрируются в журнале жалоб и обращений или механизмом рассмотрения жалоб и обращений, управляемым МСО. Его цель – своевременное разрешение проблем. Описание механизма предоставляется в местах, указанных в Таб. 2.

Заинтересованные стороны могут подавать обращения и жалобы через ящик для обращений на информационном стенде, обращаться к МСО по телефону или по электронной почте, после чего МСО должен ввести жалобу или обращение в базу данных жалоб и обращений Таб. 2. База данных предназначена для контроля над процессом рассмотрения жалоб и обращений. Этот механизм не ограничивает право общественности использовать общепринятые способы подачи жалоб и обращений и существующее законодательство.

МСО должен ответить на обращение соответственно его форме, как показано на нижеприведенной карте процесса, проинформировав обратившуюся сторону о ее правах, сроке предоставления ответа и о том, что обращение или жалоба не будут закрыты до тех пор, пока сторона не будет удовлетворена или не решит действовать соответственно дальнейшим процедурам по рассмотрению жалоб, описанным ниже.

Таб. 3 База жалоб и обращений. Пример № жалобы обозначает первый вопрос 29 сентября 2018 года.

№ жалобы	Имя/адрес	Вопрос/жалоба	Метод ответа	Ответ	Статус	Удовлетворен ли ответом
2018.09.29.01			Отправить СМС		Дата ответа, когда закрыто и т.д.	Да, нет



Дальнейшие доступные формы рассмотрения жалобы:

1. Написать официальное письмо в городской акимат Арыс, взять входящий номер и дату ответа.
2. Написать официальную жалобу в Областную Прокуратуру г.Шымкент. Адрес: ул.Тауке-хан, 97.
3. Обратиться в Комитет по выполнению требований Орхусской Конвенции по тел. +7 (7172) 79 96 44 или отправить письмо на электронную почту aarhus@inbox.ru

ФОРМА ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ	
Справочный №:	
Полное Имя Примечание: Вы можете остаться анонимными, если пожелаете или можете запросить не раскрывать идентификационные данные третьим сторонам без вашего согласия	Мое Имя _____ Моя Фамилия _____ <input type="checkbox"/> Я прошу оставить мою жалобу анонимной <input type="checkbox"/> Я прошу не раскрывать мои идентификационные данные без моего согласия
Контактная информация Пожалуйста, укажите, как с вами можно связаться (почта, телефон, e-майл).	<input type="checkbox"/> По почте: Пожалуйста, укажите ваш адрес: _____ _____ <input type="checkbox"/> По телефону: _____ <input type="checkbox"/> По e-майл: _____
Предпочитаемый язык общения	<input type="checkbox"/> Русский <input type="checkbox"/> Казахский
Описание инцидента и жалобы:	Что случилось? Где это случилось? С кем это произошло? Каков результат проблемы??
Дата инцидента/Жалобы	
	<input type="checkbox"/> Единичный инцидент/жалоба (дата _____) <input type="checkbox"/> Случалось больше одного раза (Сколько раз? _____) <input type="checkbox"/> Продолжается (в настоящее время испытываю проблему)
Как бы вы хотели решить эту проблему?	

Подпись:

Дата:

Пожалуйста, верните заполненную форму Менеджеру по связям с общественностью (МСО) Юлия Аллахвердиева, Тел.: +7 705-292-9251, Эл.почта: ayulena@gmail.com