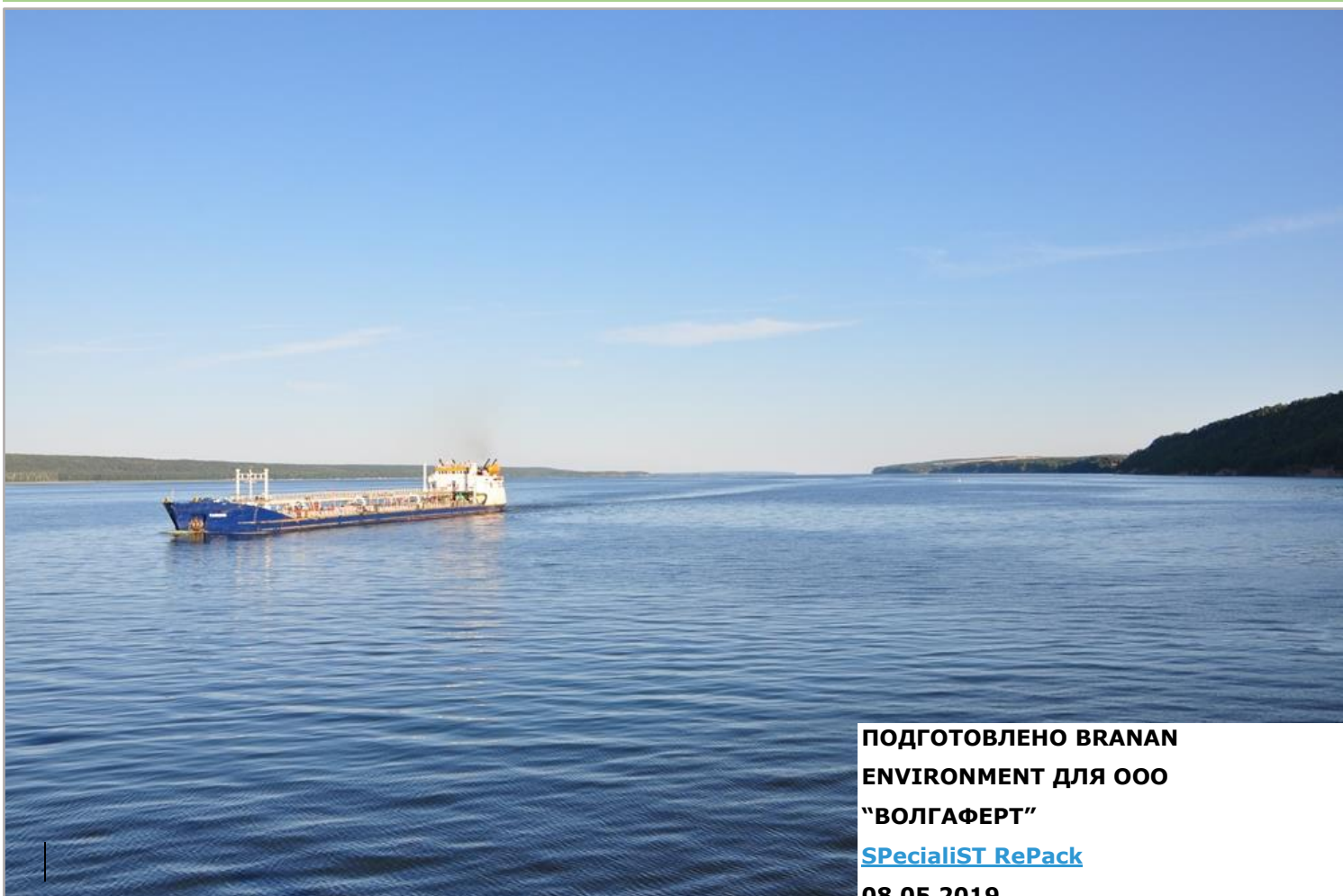




# ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ



ПОДГОТОВЛЕНО BRANAN  
ENVIRONMENT ДЛЯ ООО  
"ВОЛГАФЕРТ"  
[SPecialiST RePack](#)  
08.05.2019

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ГЛОССАРИЙ</b> .....	<b>3</b>
<b>СОКРАЩЕНИЯ</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ВВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>5</b>
1.1 ВВЕДЕНИЕ В ПРОЕКТ ВОЛГАФЕРТ.....	5
1.2 ВВЕДЕНИЕ В ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	6
1.3 ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ.....	7
<b>2. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА</b> .....	<b>8</b>
2.1 ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА .....	8
2.2 СРОКИ И ТЕКУЩИЙ СТАТУС РАЗРАБОТКИ ПРОЕКТА.....	9
<b>3. ТРЕБОВАНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РФ, МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНВЕНЦИЙ И МЕЖДУНАРОДНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</b> .....	<b>11</b>
3.1 ГОСУДАРСТВЕННЫЕ НОРМАТИВЫ .....	11
3.2 МЕЖДУНАРОДНЫЕ КОНВЕНЦИИ И ТРЕБОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	12
3.2.1 <i>Международные конвенции</i> .....	12
3.2.2 <i>Требования международных финансовых организаций</i> .....	13
<b>4. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ</b> .....	<b>16</b>
4.1 ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ.....	16
4.2 ТЕКУЩИЙ ПОДХОД К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ И СВЯЗАННЫЕ С ЭТИМ РЕСУРСЫ.....	16
4.3 ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОНСУЛЬТАЦИЯХ И МЕРОПРИЯТИЯХ ПО ОБНАРОДОВАНИЮ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДПРИНЯТЫХ НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ .....	16
<b>5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН</b> .....	<b>20</b>
<b>6. ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ</b> .....	<b>28</b>
6.1 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ НА ЭТАПЕ ОВОСС/ДОВОСС.....	28
6.1.1 <i>Обнародование информации</i> .....	28
6.1.2 <i>Консультации с заинтересованными сторонами</i> .....	30
6.2 ПОСТОЯННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ .....	32
<b>7. УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПУТЕМ ИСПРАВЛЕНИЯ СИТУАЦИИ</b> .....	<b>34</b>
7.1 КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ .....	34
7.2 ПОДАЧА И РЕГИСТРАЦИЯ.....	34
7.3 ПРИНЯТИЕ И ПЕРЕДАЧА НА РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ .....	36
7.4 РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ, А ТАКЖЕ УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРЕДЛАГАЕМОМ РЕШЕНИИ .....	36
7.5 АПЕЛЛЯЦИЯ .....	37
7.6 СОГЛАСУЕМОЕ ЗАКРЫТИЕ.....	37
7.7 МОНИТОРИНГ ЖАЛОБ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ .....	37
<b>8. МОНИТОРИНГ ЖАЛОБ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ</b> .....	<b>40</b>
<b>9. ОБЛАСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ</b> .....	<b>41</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ №1 СПИСОК ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН</b> .....	<b>42</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ №2 ФОРМА ЖАЛОБЫ ДЛЯ ВНЕШНИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН</b> .....	<b>53</b>

## ГЛОССАРИЙ

### **Форма для комментариев**

Бумажная форма, через которую заинтересованные стороны могут представить письменные комментарии, взгляды и мнения. Формы для комментариев раздаются на общественных консультационных совещаниях и предоставляются в случаях, когда раскрывается и предоставляется для комментариев документация по ОВОС/ОВОСС.

### **Консультации**

Процесс обмена информацией, идеями и проблемами в формате двустороннего диалога между инициаторами проекта и заинтересованными сторонами, позволяющий заинтересованным сторонам выражать свои взгляды и учитывать их при принятии решений в части планирования и реализации проекта.

### **Разглашение (обнародование)**

Процесс публикации и предоставления информации для публичного ознакомления различными способами (например, в Интернете, в бумажной форме или в прессе).

### **Взаимодействие**

Общий термин, обозначающий деятельность, включая обнародование информации и консультации.

### **Жалоба**

Официальная жалоба от людей, которые считают, что деятельность по проекту оказала на них негативное влияние.

### **Порядок рассмотрения жалоб**

Процесс регистрации и рассмотрения жалоб с целью обеспечения возможности их отслеживания до разрешения.

### **Заинтересованная сторона**

Любое лицо или группа людей, на которых может повлиять проект, которые заинтересованные в проекте или которые влияют на проект.

## СОКРАЩЕНИЯ

АБИИ – Азиатский банк инфраструктурных инвестиций

ЗВ – зона влияния

ЕБРР – Европейский банк реконструкции и развития

ЭКА – Экспортные кредитные агентства

EIA (англ.) – Оценка воздействия на окружающую среду

ОВОСС – Оценка воздействия на окружающую и социальную среду

ПУОСС – План управления окружающей и социальной средой

РПУОСС – Рамочный план управления окружающей и социальной средой

ФБУЗ – Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения

ФГБУ – Федеральное государственное бассейновое управление

ФЗ – Федеральный закон

МФК – Международная финансовая корпорация

ИТ – информационные технологии

КуАз – КуйбышевАзот

MMV – Скруббер Вентури MicroMist

ОАО – открытое акционерное общество

ОЭСР – Организация экономического сотрудничества и развития

ООО – общество с ограниченной ответственностью

ОВОС (рус.) – Оценка воздействия на окружающую среду

ПАО – публичное акционерное общество

ТР – Требования к реализации проектов

РПП – Рамочный план переселения

SEP – План взаимодействия с заинтересованными сторонами

СПВР – служба пропусков и внутреннего распорядка

ТЗ – техническое задание

ЕЭК ООН – Европейская экономическая комиссия ООН

## 1. ВВЕДЕНИЕ

### 1.1 Введение в проект Волгаферт

«Волгаферт» является предприятием специального назначения, принадлежащим ПАО «КуйбышевАзот» (68 процентов) и MET DEV1 Srl («MET DEV», 32 процента). Итальянская Maire Tecnimont Group («Текнимонт») является материнской компанией трех дочерних компаний, участвующих в проекте «Волгаферт», в том числе:

Tecnimont SpA в качестве генерального подрядчика группы Marie Tecnimont и подрядчика по проектированию, закупке и строительству;

Stamicarbon BV в качестве технологического лицензиара;

MET DEV1 Srl в качестве специализированной проектной организации, учрежденной в составе MET Development SpA.

Предприятие «Волгаферт» было создано с целью строительства и эксплуатации завода по производству мочевины в Тольятти (Самарская область, Российская Федерация). Спонсорами проекта Волгаферт выступают вместе КуАз и MET DEV1. Завод будет работать по принципу толлинга (переработки давальческого сырья), при этом КуАз сохранит право собственности на продукт мочевины, одновременно выплачивая Волгаферту плату за переработку.

Проект будет реализован на промышленной площадке КуАЗ в городе Тольятти Самарской области (Рисунок 1.1). Население города Тольятти составляет 707 408 человек (по состоянию на 2018 год). Как муниципальное образование, город областного значения Тольятти считается Тольяттинским городским округом.





Рисунок 1.1: Место реализации проекта

## 1.2 Введение в План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Настоящий отчет является «Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами» для Проекта и был подготовлен в рамках дополнительной Оценки воздействия проекта на окружающую среду и социальную среду (ОВОСС). Дополнительный пакет ОВОСС, включая настоящий План взаимодействия с заинтересованными сторонами, специально разработан для обеспечения соответствия требованиям международных кредиторов, в частности, Стандартам деятельности Международной финансовой корпорации и Общим подходам ОЭСР.

В соответствии с вышеупомянутыми стандартами, этот отчет имеет следующую структуру:

в Главе 2 приведено краткое описание Проекта;

в Главе 3 определены правовые требования РФ, требования международных конвенций и международных финансовых организаций, имеющих отношение к реализации Проекта;

в Главе 4 приведено описание мероприятий по взаимодействию, осуществленных в рамках Проекта на сегодняшний день;

в Главе 5 определены заинтересованные стороны проекта;

в Главе 6 описаны предлагаемые принципы взаимодействия и план действий;

в Главе 7 описан предлагаемый механизм рассмотрения жалоб;

в Главе 8 объясняются показатели мониторинга и отчетности;

в Главе 9 описаны механизмы реализации и ресурсы, выделенные в рамках Проекта для взаимодействия с заинтересованными сторонами.

### **1.3 Источники информации**

Для подготовки данного SEP использовались следующие источники информации:

результаты Оценки воздействия на окружающую среду по стандартам РФ, проведенной ОАО «НИИК» в 2018 году;

результаты консультаций, проведенных ООО «Волгаферт» в процессе российской ОВОС;

результаты экологической и социальной экспертизы, проведенной Ramboll в 2018 году;

План экологических и социальных действий по проекту «Волгаферт», разработанный Ramboll в 2018 году;

результаты дополнительных исследований ОВОСС, выполненных ООО «Branan Environment» в марте-апреле 2019 года.

## 2. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

### 2.1 Описание Проекта

ООО «Волгаферт» было создано с целью строительства и эксплуатации завода по производству мочевины. Проект будет реализован в городе Тольятти, расположенном на левом берегу Волги, крупнейшей европейской реки, в 70 км вверх по течению от города Самара (Самарская область, Российская Федерация).

Проект «Волгаферт» состоит из завода по производству мочевины производительностью 1500 тонн твердой гранулированной мочевины в день (500 000 тонн в год). Завод будет построен на участке площадью 28 846 м<sup>2</sup>, арендованном у ПАО «КуйбышевАзот» (КуАз) в пределах существующего химического комплекса. Расположение Проекта в пределах существующего комплекса КуАз является выгодным. КуАз обеспечит Проект сырьем для производства аммиака и углекислого газа, производимым на существующем заводе. Энергоресурсы, услуги водоснабжения и водоотведения, а также некоторые вспомогательные материалы (химикаты) также будут поставляться по технологическим линиям на производственные объекты Проекта из существующих сетей КуАз или с местных объектов, которые будут составлять часть запланированного завода по производству гранулированной мочевины. Для реализации продукции существует железнодорожное сообщение с комплексом. Эти факторы помогают минимизировать необходимость в строительстве новой инфраструктуры в рамках Проекта. Основная часть вспомогательных материалов будет доставляться грузовым транспортом.

Проект включает в себя следующие здания и сооружения:

- компрессорная станция, трансформаторная подстанция, центральная диспетчерская;
- производственный цех № 1 с наружными насосными станциями низкого и высокого давления;
- производственный цех № 2 с наружной установкой гранулирования и подстанцией гранулирования;
- складской комплекс. Склад для хранения мочевины навалом (емкость 8500 тонн);
- складской комплекс. Станция погрузки железнодорожных вагонов (3000 тонн/сутки);
- конвейерные ленты;
- технологические линии и кабельные лотки.

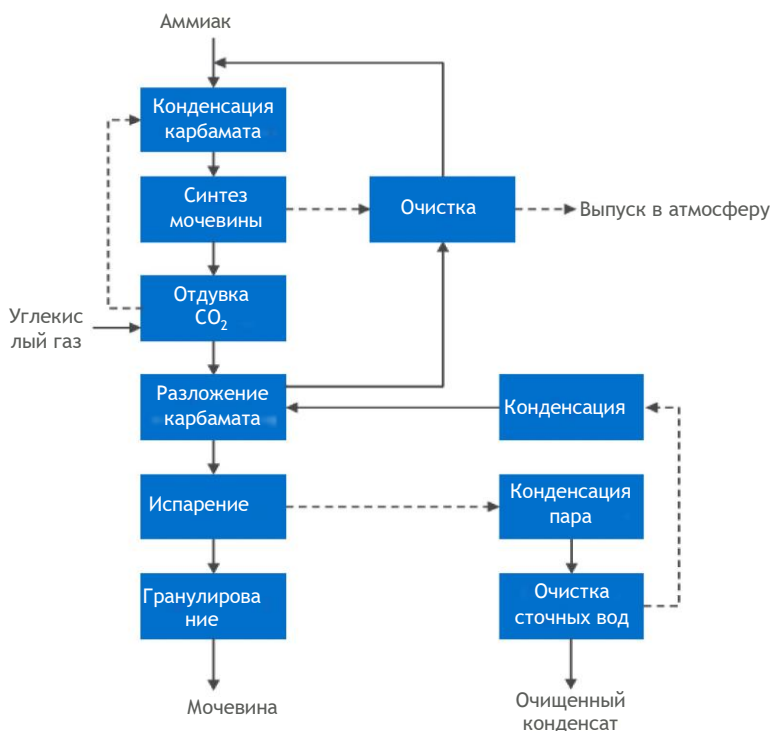
В проекте «Волгаферт» будет внедрена технология Stamicarbon. Технология синтеза мочевины из жидкого аммиака и газообразного диоксида углерода предусматривает следующие этапы:

- сжатие углекислого газа и аммиака (CO<sub>2</sub>/NH<sub>3</sub>);
- синтез и отгонка под высоким давлением;
- отгонка под высоким давлением и рециркуляция;
- отпарка (выпаривание и получение расплавленного вещества);
- десорбция и гидролиз (очистка сточных вод);
- абсорбция (очистка выбросов);
- получение готового продукта (гранулирование);
- система очистки газообразных выбросов.

На новом заводе также имеются объекты инфраструктуры, необходимые для производства мочевины: трансформаторная подстанция, склад готовой продукции, трубные эстакады и т. д.

Упрощенная схема технологического процесса показана на Рисунке 2.1 ниже.





**Рисунок 2.1: Упрощенная блок-схема технологического процесса производства мочевины**

## 2.2 Сроки и текущий статус разработки Проекта

Текущий график реализации проекта описан ниже. Строительство планируется начать в третьем квартале 2019 года, а ввод в эксплуатацию запланирован на четвертый квартал 2021 года (см. Таблицу 2.1).

**Таблица 2.1: График реализации проекта**

Ключевые этапы Проекта	Дата начала	Дата завершения
Заключение контракта	22 марта 2019 г.	
Стартовое совещание	22 марта 2019 г.	29 марта 2019 г.
Процедуры и планы Проекта	22 марта 2019 г.	19 июля 2019 г.
Общий завод – Завершение механомонтажных работ		7 июля 2021 г.
РФСУ – готовность к запуску		18 ноября 2021 г.
Пусковые и эксплуатационные испытания		18 декабря 2021 г.
РАС – Свидетельство о профессиональной приемке		18 декабря 2021 г.

В Таблице 2.2 приведена более подробная информация о планировании этапа строительства (стандартные и общие операции).

**Таблица 2.2: Этапы подготовки к строительству и строительства**

Деятельность на площадке – Стандартные и общие операции	Дата начала	Дата завершения
---	-------------	-----------------

<b>(этапы подготовки к строительству и строительства)</b>		
Временные объекты строительства	3 августа 2019 г.	1 января 2020 г.
Мобилизация	19 июля 2019 г.	14 ноября 2019 г.
Доступ к стройплощадке	24 декабря 2018 г.	
Дополнительные инженерно-геологические изыскания	2 декабря 2018 г.	12 января 2019 г.
Завершенные работы по сносу и переносу зданий и сооружений		21 июня 2019 г.
Передача строительной площадки Текнимонту		21 июня 2019 г.
Строительство железнодорожных путей	18 августа 2020 г.	16 октября 2020 г.
Подготовка стройплощадки и общие земляные работы	19 августа 2019 г.	17 декабря 2019 г.
Свайные работы	22 октября 2019 г.	20 января 2020 г.
Подземные сети	20 января 2020 г.	18 июля 2020 г.
Дороги и складские площадки	9 марта 2021 г.	7 июня 2021 г.
Укрепление грунта	9 мая 2020 г.	8 марта 2021 г.
Ограждение и устройство гравийного покрытия	8 июня 2021 г.	7 июля 2021 г.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РФ, МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНВЕНЦИЙ И МЕЖДУНАРОДНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

#### 3.1 Государственные нормативы

В Российской Федерации процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами, применимый к Проекту, регулируется следующими законодательными актами:

Федеральный закон от 23.11.1995 г. № 174-ФЗ «Об экологической экспертизе» – обязывает учитывать общественное мнение при экологической экспертизе Проектной документации.

Федеральный закон от 10.01.2002 г. № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» – устанавливает, что хозяйственная и иная деятельность, оказывающая воздействие на окружающую среду, должна вовлекать граждан в процесс принятия решений; в частности, при принятии решений о размещении объектов, хозяйственной или иной деятельности, которые могут нанести ущерб природной среде, должно учитываться общественное мнение.

Федеральный закон от 24.04.1995 г. № 52-ФЗ «О животном мире» – наделяет граждан и юридических лиц, в том числе общественные объединения и религиозные организации, правом проводить общественную экологическую экспертизу, осуществлять общественный контроль, осуществлять мероприятия, направленные на защиту животного мира и его среды обитания и содействовать в реализации соответствующих государственных программ. государственные органы обязаны учитывать предложения и рекомендации граждан и юридических лиц при выполнении своих обязанностей в области охраны и использования животного мира;

Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 г. № 190-ФЗ – определяет, что в опытно-конструкторских работах, связанных с территориальным планированием, строительством и модернизацией объектов капитального строительства, должны участвовать граждане и их объединения посредством «общественных слушаний».

Приказ Государственного комитета по экологии Российской Федерации от 16.05.2000 г. № 372 «Об утверждении Положения об оценке воздействия на окружающую среду (ОВОС) планируемой хозяйственной и иной деятельности в Российской Федерации» – определяет принципы и процедуры для участия общественности в процессе ОВОС, включая «публичные обсуждения».

В соответствии с законодательством общественные обсуждения организуются местными властями и поддерживаются Инициатором Проекта. Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, которые должны проводиться в рамках ОВОС, представлены на рисунке ниже:



**Рисунок 3.1: Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами в процессе ОВОС в соответствии с законодательством РФ**

## **3.2 Международные конвенции и требования международных финансовых организаций**

### **3.2.1 МЕЖДУНАРОДНЫЕ КОНВЕНЦИИ**

Общественные консультации регулируются двумя международными конвенциями:

Конвенция Европейской экономической комиссии ООН (ЕЭК ООН) «О доступе к информации, участии общественности в процессе принятия решений и доступе к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды» – обычно называемая «Орхусской конвенцией» (1998 г.);

Конвенция ЕЭК ООН «Об оценке воздействия на окружающую среду в трансграничном контексте» – обычно упоминаемая как «Конвенция Эспо» (1991).

Конвенция Эспо не распространяется на Проект «Волгаферт», поскольку его воздействие не является трансграничным. Хотя Россия не ратифицировала ни одну из этих конвенций, большинство европейских кредитных организаций действительно их применяют.

Целью Орхусской конвенции является обеспечение права общественности на информацию, содействие участию общественности в процессе принятия решений и обеспечение доступа к правосудию по вопросам, касающимся окружающей среды. Она устанавливает два основных принципа, касающихся обнародования информации по экологическим вопросам:

государственные органы должны раскрывать экологическую информацию по запросу и на недискриминационной основе;

экологическая информация должна заблаговременно раскрываться любой затрагиваемой стороне.

Заинтересованная общественность должна быть своевременно и доходчиво проинформирована в самом начале процесса принятия решений о следующем:

предполагаемая деятельность и рассматриваемая заявка;

варианты решения и проект резолюции;

государственный орган, ответственный за принятие решения;

установленная процедура (начало процедуры, формы возможного участия, время и место проведения запланированных общественных слушаний, государственный орган, который может предоставить информацию, доступность экологической информации, объем планируемой деятельности, процедура оценки воздействия на окружающую среду, в том числе кем и когда такая информация может быть предоставлена).

### **3.2.2 ТРЕБОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

#### **3.2.2.1 Стандарты деятельности МФК**

Стандарты деятельности МФК (пересмотренные в 2012 году) – это международно признанные стандарты социальной и экологической устойчивости, применяемые МФК (частным сектором Группы Всемирного банка), а также рядом крупных коммерческих банков и экспортно-кредитных агентств в рамках Принципов Экватора. Особое значение для процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами и процесса ОВОСС представляет Стандарт деятельности 1 (СД 1): «Оценка и управление экологическими и социальными рисками и воздействиями».

Ключевыми требованиями СД 1, касающимися участия общественности, являются следующие:

Выявить и оценить экологические и социальные риски и воздействия проекта;

принять иерархию мер смягчения, чтобы предвидеть и избежать или, где избежать невозможно, минимизировать и, где остаются остаточные воздействия компенсировать / нейтрализовать риски и воздействия на работников, затронутые сообщества и окружающую среду;

способствовать улучшению экологических и социальных показателей путем эффективного использования систем управления;

обеспечить реагирование на жалобы от отдельных лиц, групп и сообществ, а также внешнюю коммуникацию с другими заинтересованными сторонами; и

продвигать и предоставлять средства для надлежащего взаимодействия с затронутыми сообществами на протяжении всего цикла проекта по вопросам, которые могут потенциально затронуть их, и обеспечить обнародование и распространение соответствующей экологической и социальной информации.

#### **3.2.2.2 Экологическая и социальная политика ЕБРР**

Экологическая и социальная политика ЕБРР (пересмотренная в 2014 году) включает в себя Требование к реализации проектов 10 «Обнародование информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами», которое требует следующего:

выявить людей или сообщества, которые затронуты или могут быть затронуты проектом, а также другие заинтересованные стороны;

обеспечить, чтобы такие заинтересованные стороны надлежащим образом участвовали в решении экологических и социальных вопросов, которые могут потенциально повлиять на них, путем обнародования информации и проведения содержательных консультаций; и

поддерживать конструктивные отношения с заинтересованными сторонами на постоянной основе посредством полноценного участия в ходе реализации проекта.

ТР 10 требует, чтобы в ходе подготовки проекта были определены и проанализированы заинтересованные стороны и был подготовлен План взаимодействия с заинтересованными сторонами. Ресурсы и материалы для обнародования и взаимодействия должны ориентироваться на «затронутые стороны» Проекта, с особым вниманием к социально незащищенным или уязвимым группам и отдельным лицам. Взаимодействие должно продолжаться в ходе реализации проекта, и должна быть установлена процедура подачи и рассмотрения жалоб заинтересованных сторон.

В ТР 10 говорится, что взаимодействие с заинтересованными сторонами должно:

основываться на обнародовании соответствующей и достоверной информации, включая проекты документов и планов, чтобы дать возможность высказать свое мнение (замечания) до принятия решений;

начинаться на раннем этапе ОВОСС;

сосредоточиться на социальных и экологических рисках и неблагоприятных воздействиях, а также на предлагаемых мерах и действиях по их устранению; и

осуществляться на постоянной основе по мере развития проблем, воздействий и возможностей.

Кроме того, ЕБРР обязан соблюдать как Орхусскую конвенцию, так и Конвенция Эспо.

### 3.2.2.3 Общие подходы ОЭСР

Последняя редакция «Рекомендаций Совета по общим подходам в отношении официально поддерживаемых экспортных кредитов и экологической и социальной экспертизы («Общие подходы»)» была принята в апреле 2016 года. В нем представлены общие подходы к экологическим и социальным вопросам, принятые, в частности, экспортно-кредитными агентствами стран-членов ОЭСР. Он классифицирует проекты в соответствии с теми же руководящими принципами, что и МФК, и требует от ЭКА и других аналогичных финансовых учреждений сопоставлять все проекты, которые они проверяют, в части потенциального финансирования экологическим и социальным стандартам Всемирного банка или стандартам деятельности МФК.

На практике ЭКА стран-членов ОЭСР применяют Стандарты деятельности МФК к проектам частного сектора в области финансирования или страхования.

### 3.2.2.4 Требования АБИИ

Азиатский банк инфраструктурных инвестиций разработал Экологическую и социальную структуру (август 2015 года), в которой к сфере действия настоящего Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами относятся три «требования»:

Требование Н: Консультации и участие;

Требование I: Обнародование информации;

Требование К: Жалобы.

Ниже приведено содержание этих требований.

Консультации и участие:

- Консультации охватывают проектирование Операций, меры по ослаблению воздействия, совместное использование выгод и возможностей развития, а также вопросы реализации. АБИИ требует, чтобы Клиент проводил содержательные консультации с заинтересованными сторонами таким образом, который соразмерен рискам и воздействиям на тех, кто затронут Операцией. По каждой Операции с (со): (а) значительными неблагоприятными экологическими и социальными последствиями; (б) вынужденным переселением; или (с) воздействием на коренные народы, АБИИ может участвовать в консультационных мероприятиях, чтобы понять проблемы затронутых людей и убедиться, что Клиент решает такие проблемы в проекте Операции и ПУОСС.

Обнародование информации:

- АБИИ требует от Клиента обеспечить, чтобы соответствующая информация об экологических и социальных рисках и воздействиях Операции предоставлялась своевременно и в общем доступе, а также в форме и на языках, понятных для затронутых людей, других заинтересованных сторон и широкой общественности. Таким образом, они могут внести значимый вклад в разработку и реализацию Операции. Чтобы поддержать этот процесс, АБИИ публикует на своем внешнем веб-сайте следующие экологические и социальные документы, в зависимости от обстоятельств:



- проекты отчетов об экологической и социальной оценке, ПУОСС, РПУОСС, планы переселения, РПП, планы защиты коренного населения (ПЗКН) и РПЗКН, или другие одобренные формы документации – до оценки Операции банком АБИИ;
- окончательные или обновленные отчеты об экологической и социальной оценке, ПУОСС, РПУОСС, планы переселения, РПП, планы защиты коренного населения (ПЗКН) и РПЗКН, или другие одобренные формы документации – по получении; и
- ПУОСС, планы переселения, ПЗКН и отчеты о мониторинге, которые должны быть подготовлены клиентами во время выполнения Операции в соответствии с РПУОСС, РПП, РПЗКН, или другие утвержденные формы документации – по получении.

**Жалобы:**

- АБИИ требует от Клиента, в соответствии с применимыми ЭСС, создать подходящий механизм рассмотрения жалоб, чтобы принимать на рассмотрение и облегчать решение проблем людей, которые считают, что они были затронуты негативными экологическими или социальными воздействиями Операции.
- Люди, которые считают, что они подверглись негативному экологическому или социальному воздействию Операции, могут также подавать жалобы в департамент надзора АБИИ в соответствии с политикой и процедурами, установленными АБИИ для такого департамента.

### **3.2.2.5 Требования Принципов Экватора III**

Требования Принципов Экватора III (ЕPIII), применимые к взаимодействию с общественностью, в основном содержатся в Принципах 5 (Взаимодействие с заинтересованными сторонами), 6 (Процедура рассмотрения жалоб) и 10 (Отчетность и прозрачность), а также в Стандартах деятельности МФК 1 и 7 (2012), на которые в ЕPIII необходимо привести явную ссылку. Участие общественности должно рассматриваться как неотъемлемая часть любого делового предприятия и способ улучшения качества проекта и его реализации.

Требования Принципов Экватора, касающиеся общественных консультаций, аналогичны требованиям МФК.

## 4. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ

### 4.1 Основные мероприятия

Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами на сегодняшний день в основном включает:

- обязательные общественные слушания, проводимые в рамках регуляторных процессов, связанных с государственной ОВОС;
- другие мероприятия по взаимодействию, организованные «Волгаферт» и КуАз в рамках мероприятий по связям с общественностью, в том числе краткие статьи, доступные в открытых источниках, относительно планов строительства нового завода по производству мочевины на промышленной площадке КуАз.

### 4.2 Текущий подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами и связанные с этим ресурсы

На этапе подготовки Проекта Компания налаживает отношения с некоторыми заинтересованными сторонами на региональном и местном уровнях, включая региональные / местные органы власти, собственников земли, предприятия и сообщества. Информация о Проекте обнародуется через веб-сайт и во время встреч с заинтересованными сторонами.

В настоящее время в работу по взаимодействию с заинтересованными сторонами вовлечены следующие менеджеры КуАз и «Волгаферт»:

- Генеральный директор ООО «Волгаферт» Виктор Кудрявцев;
- Заместитель главного инженера ПАО «КуйбышевАзот» Андрей Якимович;
- Начальник отдела информационных технологий ПАО «КуйбышевАзот» Елена Косова;
- Помощник генерального директора ООО «Волгаферт» Наталья Курнузова;
- Технический персонал Проекта (участие в общественных слушаниях).

ООО «Волгаферт» подпишет соответствующий договор с ПАО «КуАз» на оказание поддержки в проведении мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами. Таким образом, для взаимодействия с заинтересованными сторонами в рамках проекта «Волгаферт» будут надлежащим образом использованы имеющиеся в КуАз ресурсы.

В разделе 4.3 представлена более подробная информация о прошлых консультационных мероприятиях, проведенных Компанией.

Деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами, проводимая Компанией в настоящее время, включает:

- краткие статьи в открытых источниках о планах строительства нового завода по производству мочевины на промышленной площадке КуАз;
- регулярные встречи с властями на региональном и местном уровне;
- участие в бизнес-форумах и выставках;
- регулярное общение с местными органами государственной власти;
- встречи с землевладельцами (жителями садовых товариществ).

### 4.3 Подробная информация о консультациях и мероприятиях по обнародованию информации, предпринятых на сегодняшний день

В рамках процесса государственной ОВОС «Волгаферт» провела определенные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами. Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, которые были предприняты по Проекту «Волгаферт» до настоящего времени, обобщены в Таблица 4.1.

**Таблица 4.1: Описание мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, выполненных до настоящего времени**

Тип консультаций и обнародования информации	Дата	Место	Краткое описание
Раскрытие материалов ОВОС по Проекту	Материалы были доступны с 15 мая по 19 июля 2018 года. Техническое задание и Резюме нетехнического характера из документа ОВОС (NTS) по-прежнему доступны на веб-сайте КуАз	Онлайн на сайте КуАз (www.kuazot.ru) и в офисе «Волгаферт» в Тольятти (ул. Новозаводская). 6, строение 101)	Документ ОВОС, Резюме нетехнического характера (NTS) и Техническое задание для ОВОС (ТЗ) были обнародованы в свободном доступе вместе с реестром комментариев, как того требуют государственные нормативы. На данный момент комментариев не получено.
Общественные слушания по Проекту в рамках процесса государственной ОВОС, проводимые «Волгаферт» и Администрацией Тольятти	Событие состоялось 20 июля 2018 г.	Мероприятие состоялось в конференц-зале штаб-квартиры КуАз.	<p>Компания уведомила заинтересованные стороны Проекта, сделав пресс-анонсы в газетах на местном, региональном и федеральном уровнях (в соответствии с требованиями Регламента ОВОС РФ), а именно: «Российская газета» № 131 от 19.06.2018 г., «Волжская коммуна» № 148 от 19.06.2018 г.; «Муниципальная газета» №42 от 15.06.2018 г. Кроме того, Компания также уведомила целевые группы заинтересованных сторон (администрация города, регулирующие органы, образовательные учреждения, научные учреждения, НПО, промышленные предприятия). В общей сложности по состоянию на 11.07.2018 г. было разослано 21 приглашение представителям различных заинтересованных подразделений Администрации Тольятти, Федеральной службы по экологическому надзору в Самарской области, Главному инспектору общественного здравоохранения, Тольяттинскому управлению Гидрометеорологической службы, промышленным предприятиям, расположенным в непосредственной близости от места реализации Проекта (СИБУР Тольятти, Тольяттинский трансформаторный завод, Тольяттинский химический завод, Волжский цементный завод, Тольяттинская ТЭЦ), общественным организациям (Центральный совет Зеленой лиги России, Тольяттинское отделение Российского социально-экономического союза), представителям образовательных и научных учреждений (Тольяттинский государственный университет, Институт экологии Волжского бассейна РАН) и др.</p> <p>Всего на общественных слушаниях присутствовало 185 человек.</p> <p>В ходе общественных слушаний обсуждались вопросы, касающиеся следующего:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• опыт реализации подобных проектов в России;</li> <li>• производственные мощности нового завода по производству карбамида;</li> <li>• запланированные меры по смягчению воздействия на окружающую среду, особенно в отношении выбросов в атмосферу;</li> <li>• тип источников выбросов в атмосферу по Проекту;</li> <li>• мониторинг выбросов в атмосферу (в частности, связанных с метаном, метанолом и карбамидом);</li> </ul>

Тип консультаций и обнародования информации	Дата	Место	Краткое описание
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• меры, которые необходимо предпринять в случае неблагоприятных погодных условий;</li> <li>• категоризация новой продукции с точки зрения неблагоприятного воздействия на окружающую среду;</li> <li>• мониторинг окружающей среды.</li> </ul> <p>Основные проблемы, поднятые в ходе слушаний, изложены под этой таблицей. Результатом общественных слушаний стала поддержка реализации Проекта с учетом высказанных замечаний (в основном – мониторинг выбросов в атмосферу на границе СЗЗ, особенно в отношении метана, метанола и карбамида).</p>
Обнародование информации о Проекте через СМИ	2017-2018 гг.	В 2018 году в различных газетах («Понедельник», «Площадь Свободы», «Коммерсантъ-Волга», «Городские ведомости», «Российская газета», «Волжская коммуна», «Хронограф», «Рупек») было опубликовано 11 статей.	Описание планов строительства нового завода по производству карбамида на промышленной площадке КуАз.
Консультации с заинтересованными сторонами во время социального опроса	Март 2019 г.	КуАз	Были проведены консультации с различными отделениями КуАЗ, медицинским учреждением КуАЗ, руководителем садового товарищества «Айва». Глава садового товарищества «Айва» выразил общую поддержку Проекту и отметил, что КуАз всегда помогал товариществу решать различные проблемы.

Основные опасения и ожидания заинтересованных сторон, высказанные в ходе общественных слушаний, обобщаются следующим образом:

- Новый завод по производству карбамида не заменит существующие производственные мощности, а будет построен в дополнение к ним. В то же время, Проектом не предусмотрены мероприятия, направленные на смягчение воздействия выбросов в атмосферу.
- Мониторинг атмосферного воздуха, проводимый в городских пунктах мониторинга, не предусматривает мониторинг содержания метана, метанола и карбамида в воздухе. В рамках Проекта должен осуществляться мониторинг выбросов этих конкретных загрязнителей в атмосферу.
- Проектом не предусмотрены меры, предпринимаемые в случае неблагоприятных погодных условий.
- Не ясно, планируется ли в рамках Проекта установить автоматические измерительные приборы для стационарных источников выбросов в атмосферу в соответствии с федеральным законодательством с января 2019 года.
- Непонятно, как будет организован экологический мониторинг.
- Город Тольятти перешел из категории «низкий уровень загрязнения воздуха» в 2016 году в категорию «превышенный уровень загрязнения воздуха» в 2017 году. Новый проект может оказать негативное влияние на выбросы в атмосферу, особенно на выбросы аммиака. Это может привести к увеличению количества жалоб со стороны населения.
- Неприятные запахи создают неудобства для близлежащих сообществ.

- В случае притока рабочей силы мигрантов может возникнуть потенциальная напряженность / конфликты.
- Для персонала нового завода по производству мочевины ожидаются новые рабочие места и более высокие зарплаты.

## 5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Согласно определению МФК, заинтересованные стороны — это лица или группы, прямо или косвенно затронутые проектом, или те, кто может иметь свой собственный интерес в проекте и/или возможность влиять на его результаты как положительным, так и отрицательным образом.

Заинтересованные стороны могут включать затронутые местные сообщества или жителей, их официальных или неофициальных представителей, центральные или местные органы власти, политиков, представителей духовенства, гражданское общество и группы с особыми интересами, научные круги или другие компании.

При определении заинтересованных сторон Проекта, внимание должно быть уделено зоне влияния Проекта и сообществам, затронутым Проектом, проживающим в ней (см. Разделы 3 и 5.1.2 ДОВОСС).

В этом разделе представлены основные заинтересованные стороны проекта.

### **Затронутые проектом сообщества (ЗПС)**

Зона влияния Проекта, как определено в ДОВОСС, кратко описана ниже и для лучшего понимания показана на картах.

Исходя из вышеизложенных соображений, область прямого воздействия Проекта включает (см. рис. 5.1):

Санитарно-защитная зона КуАЗ (рис. 5.1 А);

Строительный лагерь и его районы, затрагиваемые Проектом (рис. 5.1 G);

Участки подъездных путей (автомобильные и железнодорожные дороги) - рис. 5.1 В, С и D;

Тольяттинский речной порт и складской терминал - рис. 5.1 Е;

Зона воздействия в районе отстойника водохранилища «Копань» (рис. 5.1 А);

Затрагиваемые Проектом городские и сельские поселения, садовые товарищества (рис. 5.1 А, В, С, D и F).

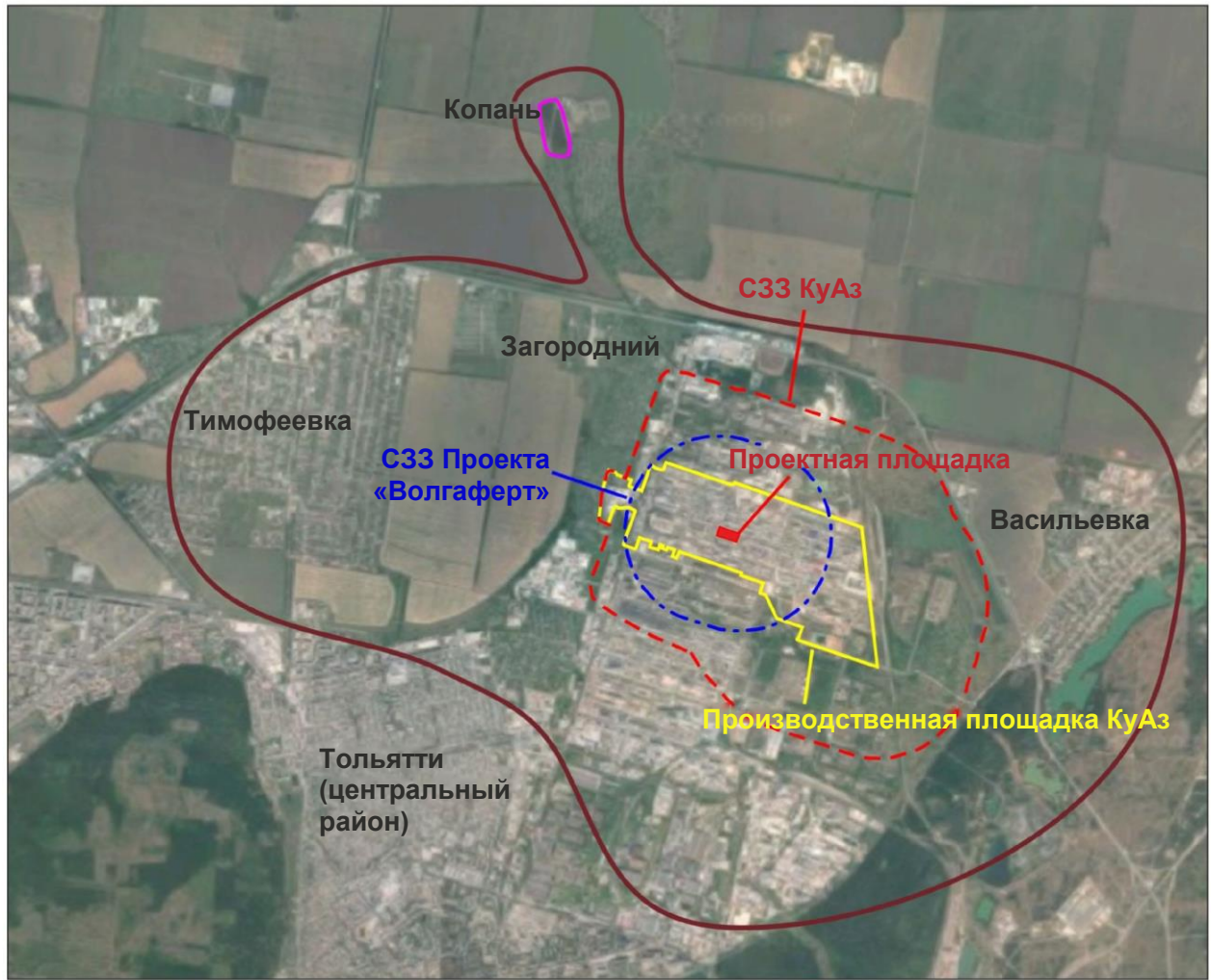
Во внимание также должно быть принято следующее:

к различным частям зоны влияния Проекта будут применимы различные типы воздействия;

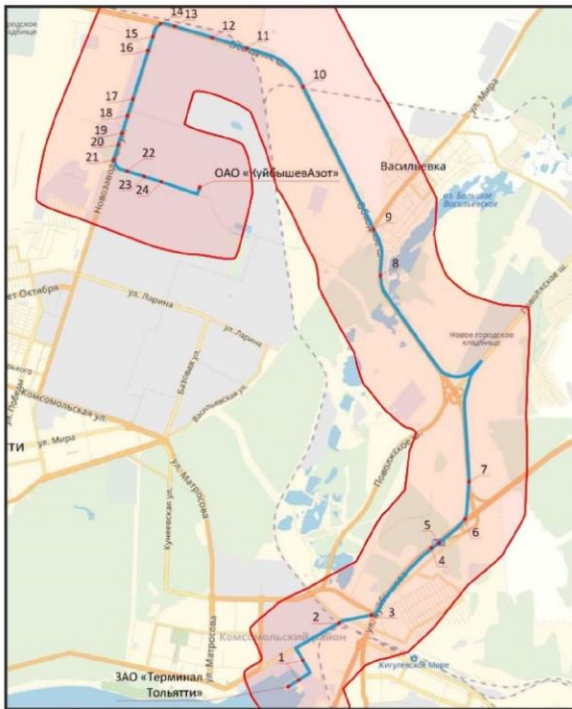
различные части зоны влияния Проекта будут подвергаться воздействию различного уровня значимости.

Среди ЗПС есть несколько садовых товариществ. Карта с обозначением местонахождения большинства из них (поскольку они входят в число ключевых заинтересованных сторон Проекта), также приводится ниже (рис. 5.1 F).

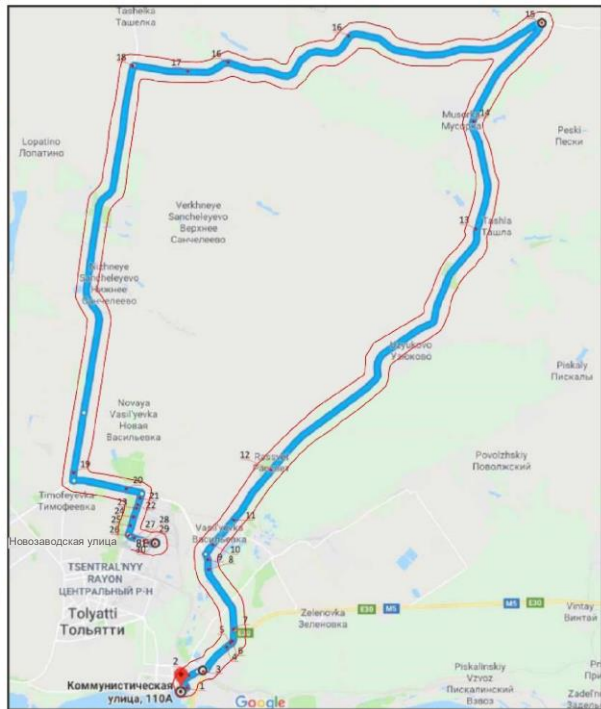




А



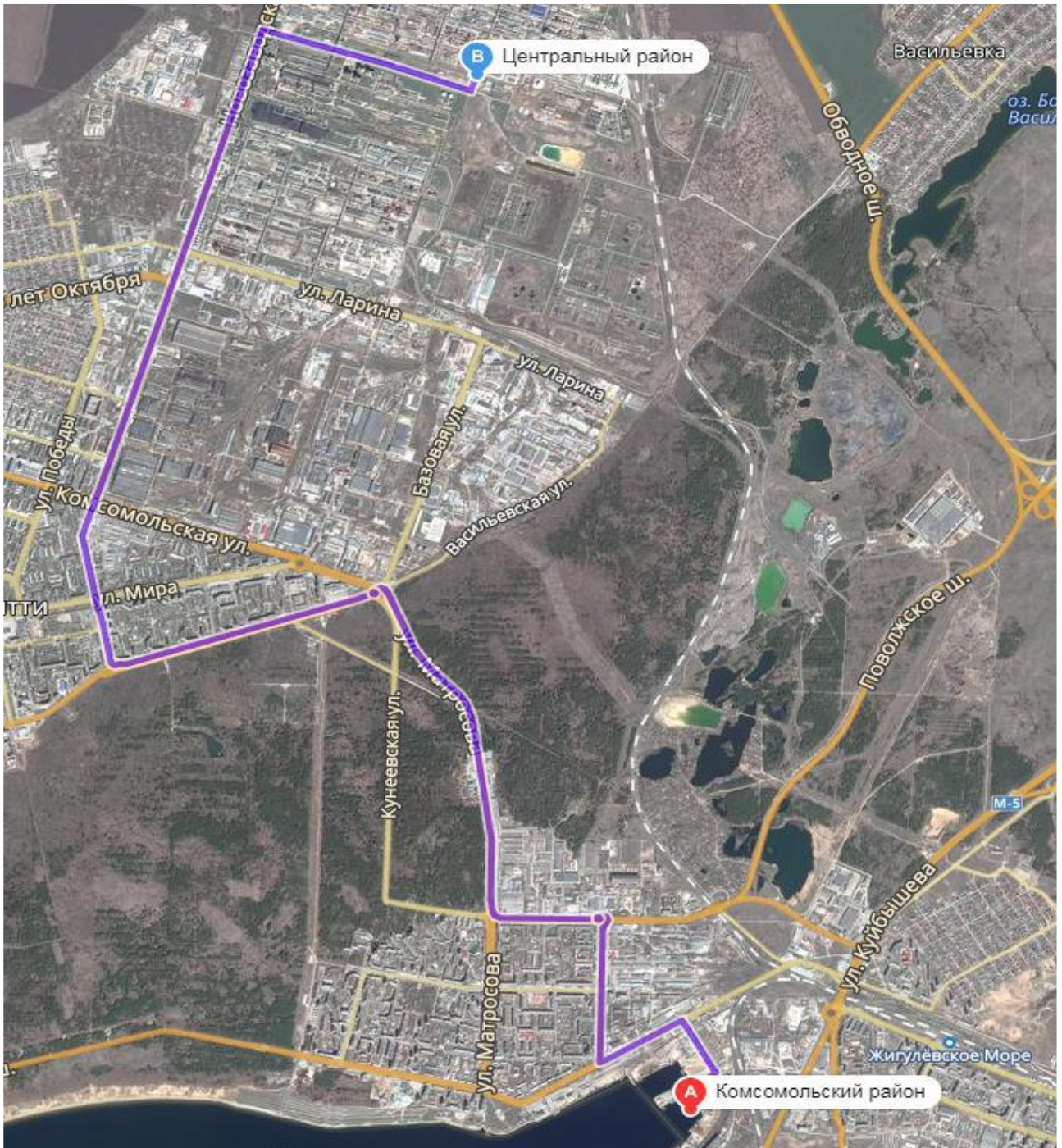
В



С

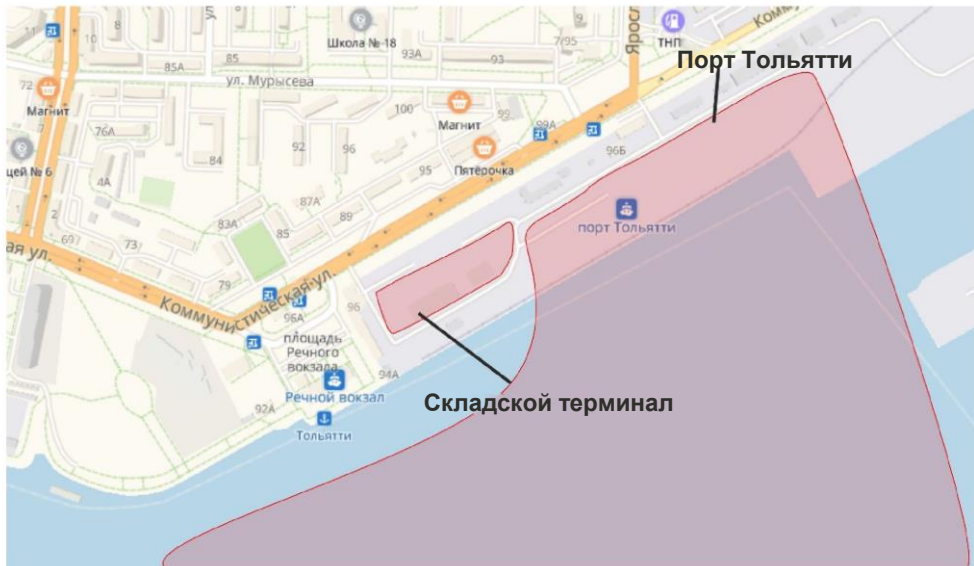


D



D

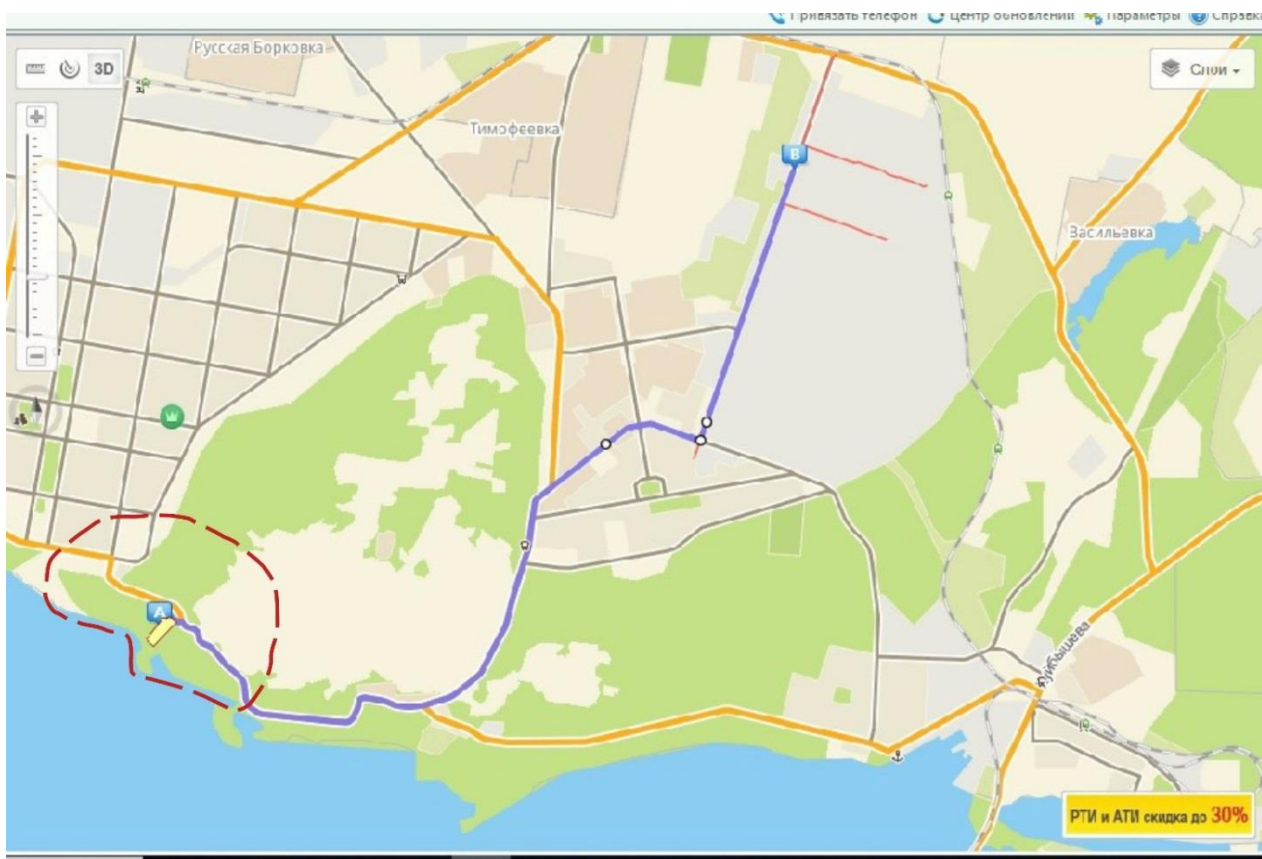




Е



Ф



**В – «А»** обозначает расположение лагеря на берегу реки Волги, красным контуром показана приблизительная зона влияния лагеря (пляжи Волги, прилегающие территории, часть Кунеевского леса и юго-восточная окраина Автозаводского района Тольятти), маршрут В-А голубого цвета – это путь от КуАз до лагеря.

**Рисунок 5.1: Зона влияния проекта**

По материалам ДОВОСС следующие сообщества и садоводческие товарищества были определены как ЗПС:

городские поселения и села в пределах социальной зоны влияния Проекта (ЗВ)

- г. Тольятти;
- с. Васильевка (часть сельского поселения Васильевка);
- с. Тимофеевка (часть сельского поселения Тимофеевка);
- Загородный микрорайон;
- пос. Рассвет - «поселок» (часть сельского поселения Васильевка);
- пос. Узюково;
- с. Ташла (часть сельского поселения Мусорка);
- с. Мусорка (часть сельского поселения Мусорка);
- с. Нижнее Санчелеево (часть сельского поселения Нижнее Санчелеево).

Садовые товарищества

- Синтезкаучук;
- Айва;

Поселение Полюшко;

Сад 2;

Островок;

Юбилей;

Любитель;

Берёзка;

ВЦМ-3.

Другие заинтересованные стороны

Список других основных заинтересованных сторон Проекта и их проблемных вопросов представлен ниже.

**Таблица 5.1: Заинтересованные стороны Проекта**

Группа заинтересованных сторон	Проблемные вопросы, вызывающие озабоченность
<p>Затронутые Проектом сообщества</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Затронутые сообщества в непосредственной близости от Проектной площадки;</li> <li>• Садовые товарищества (возле Проектной площадки и возле Копани);</li> <li>• Затронутые сообщества вдоль путей доступа к Проектной площадке</li> <li>• Затронутые сообщества / другие заинтересованные стороны возле строительного лагеря.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Воздействие на окружающую среду (в основном загрязнение воздуха, запахи, шум)</li> <li>• Воздействие на здоровье населения</li> <li>• Вопросы безопасности сообществ, включая риски чрезвычайных ситуаций</li> <li>• Вопрос об участии общественности в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами</li> <li>• Создание рабочих мест</li> </ul>
<p>Другие сообщества Вместе с жителями ЗПС:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Другие жители Тольяттинского городского округа</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Воздействие на здоровье населения</li> <li>• Воздействие на окружающую среду</li> <li>• Участие общественности в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами</li> <li>• Создание рабочих мест</li> </ul>
<p>Федеральные, региональные, муниципальные и местные органы власти</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение процесса обнародования публичной информации.</li> <li>• Качество проведенной оценки воздействия Проекта</li> <li>• Вопросы учета мнений заинтересованных сторон при реализации Проекта</li> <li>• Другие конкретные вопросы, касающиеся воздействия Проекта на окружающую среду и здоровье населения и т. д.</li> </ul>
<p>Владельцы и инвесторы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Финансовая стабильность</li> <li>• Соблюдение законов и правил</li> <li>• Потенциал развития</li> <li>• Репутация компании</li> </ul>
<p>Сотрудники компании</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Соответствие трудовых отношений национальному законодательству и международным стандартам</li> <li>• Вопросы профессиональной гигиены труда</li> </ul>

Группа заинтересованных сторон	Проблемные вопросы, вызывающие озабоченность
<p>Подрядчики (в том числе подрядчик по проектированию, закупке и строительству, строительные подрядчики, другие поставщики услуг и товаров)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Соответствие закупочных процедур и договорных отношений национальному законодательству и международным стандартам</li> <li>• Вопрос финансовой и экономической стабильности</li> </ul>
<p>Покупатели и другие потребители товаров компании</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Качество и безопасность продукции</li> </ul>
<p>Местные предприятия и организации</p>	<p>Влияние проекта на результаты деятельности этих предприятий и организаций (потенциальное закрытие / изменение / развитие компаний в результате реализации Проекта)</p>
<p>Землевладельцы и землепользователи</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вопросы приобретения / аренды земли – не применимо, так как проектная площадка находится в пределах промышленной площадки, приобретение земли не планируется</li> <li>• Возможность использования земли, которая будет приобретена для Проекта, местными жителями и организациями – не применимо, так как площадка проекта находится в пределах промышленной площадки</li> </ul>
<p>Учреждения здравоохранения и образования</p>	<p>Готовность этих учреждений нести дополнительную нагрузку и т. д.</p>
<p>Социально уязвимые группы населения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ветераны труда</li> <li>• Труженики тыла</li> <li>• Жертвы политических репрессий</li> <li>• Инвалиды (в том числе дети)</li> <li>• Ветераны-инвалиды и ветераны войны, ставшие инвалидами из-за распространенного заболевания</li> <li>• Ветераны ВОВ</li> <li>• Другие ветераны войны</li> <li>• Многодетные семьи</li> </ul>	<p>Социально уязвимые группы населения могут быть более затронуты негативным воздействием Проекта, чем другие заинтересованные стороны.</p> <p>Потенциальные проблемные вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• воздействие на здоровье</li> <li>• воздействие на окружающую среду</li> <li>• возможности трудоустройства</li> <li>• дополнительная нагрузка на объекты социальной инфраструктуры и др.</li> </ul>
<p>СМИ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование отношения заинтересованных сторон к Проекту и Компании</li> <li>• Общение с заинтересованными сторонами в период обнародования информации и в ходе дальнейших мероприятий по взаимодействию</li> </ul>
<p>Неправительственные организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Воздействие на здоровье населения</li> <li>• Воздействие на окружающую среду</li> <li>• Вопрос об участии общественности в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами</li> <li>• Вопросы безопасности в отношении местных сообществ и садовых товариществ</li> <li>• Налоговые платежи по Проекту</li> <li>• Формирование общественного мнения относительно Проекта</li> </ul>



Группа заинтересованных сторон	Проблемные вопросы, вызывающие озабоченность
Профессиональное сообщество	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Специализированные вопросы строительства и эксплуатации завода по производству карбамида</li> <li>• Вопросы привлечения специалистов для разработки / оценки Проектной документации и операций.</li> </ul>
Религиозные организации	Представители духовенства могут иметь высокий авторитет среди населения и оказывать существенное влияние на отношение сообщества к Проекту.
Рынки капитала и кредиторы	Финансовая стабильность Репутация компании Соответствие операций международным стандартам

Этот список и категории заинтересованных сторон могут корректироваться в связи с возможными изменениями в Проекте, в ходе реализации Проекта и в ходе взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Подробный список заинтересованных сторон приведен в Приложении 2.

**Рисунок 5.2: Категории заинтересованных сторон**

При проведении консультаций приоритет следует отдавать группам, которые имеют больший интерес / озабоченность в отношении Проекта. В случае этого конкретного Проекта ими являются:

Затронутые Проектом сообщества:

Затронутые сообщества в непосредственной близости от Проектной площадки;

- Садовые товарищества (возле Проектной площадки и возле Копани);

Затронутые сообщества вдоль путей доступа к Проектной площадке.

Другие сообщества;

НПО;

СМИ;

Местные предприятия и организации.

Программа взаимодействия с заинтересованными сторонами для этих групп представлена в следующем разделе.

## 6. ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Цель взаимодействия с заинтересованными сторонами — предоставить ЗПС и другим заинтересованным сторонам возможность:

иметь доступ к информации о Проекте и его потенциальном воздействии (включая нетехническую информацию);

предоставлять отзывы о содержании национальных материалов по ОВОС и ДОВОСС, включая оценку воздействий, а также предлагаемые меры по их смягчению, управлению и мониторингу;

предоставлять информацию о планах будущей деятельности по взаимодействию.

Согласно Стандартам МФК, «объем и степень вовлеченности в процесс консультаций должны быть соразмерны рискам и неблагоприятным воздействиям проекта, а также проблемным вопросам, поднятым Затронутыми сообществами»<sup>1</sup>.

Проведенные ранее консультации показали средний/низкий уровень заинтересованности заинтересованных сторон в Проекте, его рисках и воздействиях. Заинтересованные стороны мало комментировали Проект и задавали мало вопросов. Это может быть объяснено средним масштабом проекта, его реализацией в пределах крупного промышленного предприятия и умеренным/низким уровнем потенциальных воздействий Проекта.

Процедура консультаций, как того требует процесс оценки воздействия на окружающую среду (ОВОС) в соответствии с требованиями РФ, уже выполнена, но может быть недостаточной для всестороннего взаимодействия с заинтересованными сторонами в соответствии с международными стандартами.

В этом разделе приведены запланированные дальнейшие действия по взаимодействию с заинтересованными сторонами:

обнародование информации и консультации по материалам ОВОСС/ДОВОСС – раздел 6.1;

другая деятельность по взаимодействию с заинтересованными сторонами – раздел 6.2;

дальнейшие действия по взаимодействию с заинтересованными сторонами (в ходе реализации Проекта) – раздел 6.3.

### 6.1 Взаимодействие с заинтересованными сторонами на этапе ОВОСС/ДОВОСС

В разделе ниже приведена информация о:

раскрытие материалов ДОВОСС (раздел 6.1.1);

запланированные консультации с заинтересованными сторонами (раздел 6.1.2).

#### 6.1.1 ОБНАРОДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

На текущем этапе должна быть обнародована следующая информация:

**Таблица 6.1: Обнародование информации на этапе ДОВОСС**

Документ / Информация	Описание документа / информации	Обнародование информации
Полный пакет ДОВОСС	Пакет ДОВОСС включает в себя: ДОВОСС, NTS, GM и SEP	Материалы будут обнародованы в: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Затронутых Проектом сообществах</li> <li>• сети Интернет</li> </ul>
Резюме нетехнического характера (NTS)	Этот документ является краткой версией отчетов об ОВОС и ДОВОСС (представленных в понятной для неспециалистов форме)	

<sup>1</sup> МФК. Стандарты деятельности по экологической и социальной устойчивости, 2012. Стандарт деятельности 1 «Оценка и управление экологическими и социальными рисками и воздействиями», с. 30.

Документ / Информация	Описание документа / информации	Обнародование информации
Механизм рассмотрения жалоб	Этот документ описывает процедуру рассмотрения жалоб и подготовлен в форме нетехнической брошюры.	Полный пакет ДОВОСС должен быть обнародован затронутым сообществам в непосредственной близости от Проектной площадки – Тольяттинский Центральный Район, село Васильевка, Загородный микрорайон, село Тимофеевка.
План взаимодействия с заинтересованными сторонами (настоящий документ)	В этом документе описывается предыдущая деятельность Компании по взаимодействию с заинтересованными сторонами, определены заинтересованные стороны Проекта и представлены запланированные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами на текущем этапе и в дальнейшем.	

Названные материалы будут доступны не менее 30 дней.

Информация о раскрытии материалов, начале работы Механизма подачи жалоб и запланированных встречах с заинтересованными сторонами будет опубликована на веб-сайте Компании, а также в районной и местной прессе («Понедельник», «Площадь Свободы», «Коммерсантъ-Волга», «Городские ведомости», «Российская газета», «Волжская коммуна», «Хронограф», «Рупек»).

Материалы, а также информация о их раскрытии, будут опубликованы до проведения встреч с заинтересованными сторонами (не позднее, чем за две недели до проведения собраний).

#### Точки оставления комментариев

Печатные версии материалов будут доступны в точках оставления комментариев, которые будут расположены в Затронутых Проектом сообществах.

Компания может согласовывать размещение точек оставления комментариев с местными властями, поскольку они играют активную роль во взаимодействии Компании с жителями.

Резюме нетехнического характера ОВОСС/ДОВОСС, SEP (настоящий документ) будут обнародованы в населенных пунктах, расположенных в зонах, затронутых Проектом.

**Таблица 6.2: Расположение точек оставления комментариев**

Городские и сельские поселения	Адрес	Комментарии
г. Тольятти	Городская администрация г. Тольятти, ул. Белорусская 33	-
пос. Васильевка	Местная администрация, ул. Коллективная, 54а	-
пос. Рассвет	Местная администрация, ул. Центральная, 27а, магазин возле автобусной остановки	-
пос. Тимофеевка (включая Загородный)	Местная администрация, ул. Школьная, 54а	-
пос. Мусорка и Ташла	Местная администрация, с. Мусорка, ул. Почтовая 15	Точки для оставления комментариев будут размещены после определения транспортных маршрутов, но до фактического начала движения транспорта.
пос. Нижнее Санчелеево	Местная администрация, ул. Красноармейская, 40	Точки для оставления комментариев будут размещены после определения транспортных маршрутов, но до фактического начала движения транспорта.

Городские и сельские поселения	Адрес	Комментарии
пос. Узюково	Местная администрация, ул. Полевая, 10	Точки для оставления комментариев будут размещены после определения транспортных маршрутов, но до фактического начала движения транспорта.
Садовые товарищества: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Синтезкаучук;</li> <li>• Айва;</li> <li>• Поселение Полюшко;</li> <li>• Сад 2;</li> <li>• Островок;</li> <li>• Юбилей;</li> <li>• Любитель;</li> <li>• Берёзка; ВЦМ-3.</li> </ul>	Будут размещены на 1 этаже Главного административного здания КуАз. Представители и члены садовых товариществ будут уведомлены о местонахождении точек для оставления комментариев.	-

Если в определенных сообществах или садовых товариществах невозможно организовать точку для оставления для комментариев (т.е. нет общественных центров, библиотек и т. д.), материалы могут быть обнародованы, например, в местном магазине, на посту охраны садового товарищества, в помещениях местного предприятия и т. д.

Дополнительные уведомления рекомендуется направлять руководителям гостиниц, мест отдыха и развлечений и яхт-клубов, расположенных в районе расположения строительного лагеря (подробный список этих заинтересованных сторон приведен в Приложении 1). Уведомления должны содержать ссылки на раскрываемые материалы в интернете, информацию о днях открытых дверей (на случай, если кто-то захочет посетить). По запросу этой группе заинтересованных сторон могут также передаваться печатные копии NTS и SEP.

Если у небольшого сообщества нет абсолютно никаких возможностей для организации точки для оставления комментариев, она размещается в ближайшем доступном месте. Затем в сообществе должны быть развешаны плакаты, информирующие его жителей / владельцев земли о месте, где материалы обнародуются и где они могут оставить свой комментарий.

Журналы жалоб будут доступны в каждой точке для оставления комментариев вместе с обнародуемыми материалами.

Материалы будут раскрываться на русском языке.

### 6.1.2 КОНСУЛЬТАЦИИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

В этом разделе приводится:

- сводная таблица консультаций с заинтересованными сторонами на текущем этапе;
- повестки дня заседаний;
- краткая информация о проведении консультаций с различными группами заинтересованных сторон.

#### 6.1.2.1 Сводная таблица консультаций

Информация о консультациях по ОВОСС/ДОВОСС представлена в таблице ниже:

**Таблица 6.3: Сводная таблица консультаций**

Группа заинтересованных сторон	Форма встречи	Методы информирования заинтересованных сторон
Затронутые сообщество Проектом	День открытых дверей	Информирование в прессе Информирование путем развешивания плакатов в населенных пунктах / садовых товариществах, размещение информации на сайте КуАз.

### 6.1.2.2 Дни открытых дверей

Компания проведет с ЗПС следующие Дни открытых дверей:

**Таблица 6.4: Дни открытых дверей с ЗПС**

№ п/п	Населенные пункты / Садовые товарищества	Место проведения Дня открытых дверей	Дополнительные организационные моменты
1.	Тольятти, Загородный Садовые товарищества возле Проектной площадки, поселков Васильевка, Рассвет, Тимофеевка и садовые товарищества возле водохранилища Копани, пос. Нижнее Сенчеллеево	Главный зал заседаний Главного административного здания ПАО «КуйбышевАзот»	Информация о Дне открытых дверей будет размещена в районной и местной прессе и на досках объявлений в сообществах до даты проведения собрания.
2.	Ташла Мусорка Узюково	Главный зал заседаний Главного административного здания ПАО «КуйбышевАзот»	День открытых дверей будет проведен после определения транспортных маршрутов, но до фактического начала движения транспорта. Информация о Дне открытых дверей будет размещена в районной и местной прессе и на досках объявлений в сообществах до даты проведения собрания.

Информация о Дне открытых дверей будет размещена в районной и местной прессе, а также на досках объявлений в сообществах до даты проведения собрания.

Каждая встреча будет проходить примерно с 15:00 до 20:00.

Чтобы предотвратить прибытие на встречу слишком большого количества жителей из разных населенных пунктов одновременно, для жителей определенного населенного пункта может быть выделен определенный период времени в пределах указанного периода (15:00-20:00).

В соответствии с форматом встречи жители будут иметь возможность свободно общаться с представителями компании / специалистами. Для этого в конференц-зале будут установлены тематические столы.

Темы обсуждения будут следующими:

1. загрязнение атмосферного воздуха, запахи и шумовые воздействия;
2. воздействие на поверхностные воды;
3. чрезвычайные ситуации и порядок реагирования на них;
4. социальные последствия и занятость (включая объяснение механизма рассмотрения жалоб).

Информация о воздействии Проекта будет переведена на русский язык и размещена на сайте КуйбышевАзот. За пределами конференц-зала проведения встречи будут находиться обнародуемые

документы по теме Проекта и журнал жалоб. Таким образом, те, кто планирует принять участие во встрече, смогут ознакомиться с документами и оставить свои комментарии.

Если в конкретном конференц-зале недостаточно места для размещения тематических столов, Компания развесит плакаты с информацией о Проекте и будет раздавать материалы о Проекте всем желающим. Все обсуждения будут проводиться в свободном формате.

Такой формат позволяет жителям напрямую задавать представителям Компании проблемные вопросы и получать на них подробный и обоснованный ответ.

При необходимости могут быть организованы дополнительные встречи (т.е. если желающих принять участие было больше, чем это позволяет предлагаемый формат собрания).

Мы подготовили соответствующие протоколы собраний. Другие меры по взаимодействию

Компания также будет осуществлять следующие мероприятия, направленные на информирование заинтересованных сторон и обеспечение взаимодействия с заинтересованными сторонами:

обсуждение вопросов, связанных с Проектом, в социальной сети vkontakte.ru (а также в facebook.com);

организация виртуальной приемной директора «Волгаферт»; заинтересованные стороны могут задать свои вопросы по электронной почте, адрес которой будет предоставлен дополнительно;

бизнес-вебинары для специалистов и студентов по технологиям и оборудованию, используемым в рамках Проекта, и возможностям трудоустройства.

*Все мероприятия по взаимодействию должны выполняться в тесном сотрудничестве с КуйбышевАзотом, так как Проектная площадка находится на промышленной площадке КуАз. ООО «Волгаферт» не может нести ответственность за воздействия деятельности КуАз, в то время как местным жителям может быть трудно различать между воздействиями деятельности КуАз в целом и воздействиями конкретного проекта строительства завода по производству мочевины, расположенного на той же территории.*

## **6.2 Постоянное взаимодействие с заинтересованными сторонами**

Взаимодействие с заинтересованными сторонами также должно осуществляться после завершения процесса ОВОСС/ДОВОСС с особым акцентом на взаимодействие на этапах строительства и эксплуатации. Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет охватывать следующие темы:

выполнение графика строительства;

политика в области занятости и найма (занятость местного населения);

местные закупки (закупки у местных организаций);

внеплановые изменения решений в рамках Проекта, а также экологические и социальные воздействия, которые не были определены Проектом;

чрезвычайные ситуации.

Также на стадии взаимодействия после завершения процесса ОВОСС продолжит функционировать Механизм рассмотрения жалоб.

После 2019 года взаимодействие с заинтересованными сторонами будет продолжаться на протяжении всего строительства, эксплуатации и, в конечном итоге, вывода из эксплуатации Проекта. Сроки деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках существующего и будущего этапов Проекта приведены в таблице 6.5.

**Таблица 6.5: Ожидаемые сроки запланированных действий по взаимодействию с заинтересованными сторонами**

Этап проекта	Планируемая деятельность по взаимодействию	Ожидаемая дата
Разработка	Уведомление о начале мобилизации	3 квартал 2019 года
Разработка	Обнародование Порядка рассмотрения жалоб	3 квартал 2019 года
Разработка	Обнародование и консультация по NTS ОВОСС	4 квартал 2019 года
Строительство	Обнародование SEP	4 квартал 2019 года
Строительство	Дни открытых дверей в ЗПС (поселки и садовые товарищества)	4 квартал 2019 года
Строительство	Ежегодный отчет(ы) об экологическом и социальном управлении*	4 квартал 2019 года / 4 квартал 2022 года
Строительство	План взаимодействия с заинтересованными сторонами: Обновление	2 квартал 2020 года / 2 квартал 2022 года
Разработка Строительство	Постоянное взаимодействие и согласование с российскими властями в целях получения разрешений, проведения мониторинга и осуществления других процедур до и во время строительства	2 квартал 2019 года / 4 квартал 2022 года
Эксплуатация	Постоянное взаимодействие с заинтересованными сторонами	С 2022 года
Вывод из эксплуатации	Постоянное взаимодействие с заинтересованными сторонами	Начиная с 1 года до вывода Проекта из эксплуатации

Взаимодействие с заинтересованными сторонами будет продолжаться в течение всего срока реализации Проекта и на всех его этапах: строительство и ввод в эксплуатацию, эксплуатация и вывод из эксплуатации. Жизненный цикл Проекта составляет около 50 лет, поэтому Компания «Волгаферт» стремится поддерживать отношения и взаимодействие с заинтересованными сторонами в течение всего этого времени. В течение этого периода, SEP будет периодически обновляться по мере необходимости и по мере развития потребностей и взаимодействия.

На этапе строительства и ввода в эксплуатацию, а также на последующем этапе эксплуатации акцент взаимодействия смещается с поиска и учета вклада заинтересованных сторон в будущие планы на консультации и обнародование информации о текущих или планируемых мероприятиях и получении отзывов от заинтересованных сторон относительно текущих мероприятий.

Деятельность по взаимодействию будет включать:

постоянные дискуссии с регулирующими органами по экологическим и социальным вопросам;

«Волгаферт» обеспечит информирование сообществ о деятельности Проекта, будет добиваться их участия в решениях, затрагивающих сообщества, и обеспечит координацию действий для получения обратной связи и рассмотрения жалоб;

регулярные отчеты и обновления для заинтересованных сторон о ходе реализации Проекта, реализации мер по снижению негативного воздействия, соблюдении СУОСС и общей эффективности Проекта.



## 7. УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПУТЕМ ИСПРАВЛЕНИЯ СИТУАЦИИ

### 7.1 Ключевые принципы

Жалоба – это претензия или проблема, поднятая всеми заинтересованными сторонами в связи с Проектом. Как проблемы, так и претензии могут возникнуть как в результате реального, так и предполагаемого воздействия деятельности Компании<sup>2</sup> МФК, ЕБРР, Принципы Экватора, Общие подходы ОЭСР и другие аналогичные международные стандарты требуют создания и поддержания Механизма рассмотрения жалоб, доступного для всех заинтересованных сторон. Этот механизм должен быть создан на ранних стадиях Проекта и поддерживаться на протяжении всего его жизненного цикла.

Механизм рассмотрения жалоб предназначен для обеспечения системы справедливой и быстрой регистрации и удовлетворения любой жалобы, связанной с Проектом. Одна из его основных целей — избежать обращения ЗПС в суд и стремиться к мирному урегулированию максимально возможного количества ситуаций, тем самым защищая интересы как заявителей, так и Компании, и ограничивая риски, неизбежно связанные с судебными исками.

В целом процесс управления жалобами и их удовлетворения включает в себя следующие этапы:

- подача и регистрация;
- принятие и передача на рассмотрение и разрешение;
- рассмотрение и разрешение;
- уведомление о предлагаемом решении;
- апелляция (если применимо);
- закрытие.

В этом разделе описывается прозрачная процедура / процесс, который Компания будет применять для рассмотрения запросов и жалоб, полученных от затронутых сообществ, групп или отдельных лиц и других заинтересованных сторон. Этот механизм рассмотрения жалоб предназначен для внешних заинтересованных сторон и отделен от жалоб сотрудников, которые рассматриваются внутренне отделом кадров КуАз в соответствии с отдельной процедурой. В настоящем SEP не рассматривается внутренняя процедура рассмотрения жалоб, связанных с работой, так как она рассматривается в составе политики и процедур в области людских ресурсов Проекта или в составе Плана управления окружающей и социальной средой (ПУОСС) Проекта.

Процедура рассмотрения жалоб, представленная ниже, останется важным элементом SEP на протяжении всего жизненного цикла Проекта.

### 7.2 Подача и регистрация

Жалобы в отношении проекта «Волгаферт» могут подаваться по любому из каналов связи, установленных для целей Проекта:

- «горячая линия» «Волгаферт» +7 (8482) 56-60-57;
- электронная почта: office@volgafert.ru;
- почта: 445007, Россия, Самарская область, г. Тольятти, ул. Новозаводская, 6, ООО «Волгаферт».

В то же время весьма вероятно, что некоторые жалобы в отношении проекта «Волгаферт» могут быть поданы по каналам стандартного механизма подачи жалоб КуАз:

<sup>2</sup> Международная финансовая корпорация (МФК). Рекомендации по применению передовой практики. Рассмотрение жалоб от сообществ, затронутых проектом. Сентябрь 2009 г.

онлайн на сайте КуАЗ: [www.kuazot.ru](http://www.kuazot.ru);

по почте: 445007, Россия, Самарская область, г. Тольятти, ул. Новозаводская, 6, ПАО «КуйбышевАзот»;

по телефону: +7 (8482) 56-10-30 (круглосуточно), 56-11-46, 56-17-01;

через ящик для жалоб на въезде в промзону КуАЗ;

посредством посещения офисов компании и непосредственного взаимодействия с сотрудниками компании (Тольятти, ул. Новозаводская, 6, отдел кадров, офис 6).

Механизм рассмотрения жалоб для целей проекта «Волгаферт» интегрирован в существующую процедуру КуАЗ.

Способы подачи жалоб, а также описание процедуры, представлены на сайте КуАЗ ([www.kuazot.ru](http://www.kuazot.ru)), где представлены все компании группы «КуйбышевАзот» (включая «Волгаферт»).

Любая потерпевшая сторона может написать жалобу в любом формате и сохранить анонимность по запросу. Однако необходимо указать адрес, который может быть использован Компанией для отправки ответа. Для использования предлагается форма жалобы, представленная в Приложении 2.

КуАЗ назначил ответственного сотрудника (Елена Косова, начальник информационного отдела) для сбора и регистрации жалоб, ведения журнала жалоб, координации ответов и процесса разрешения проблем (далее в тексте «сотрудник по рассмотрению жалоб»). В рамках Проекта для этих целей также назначен ответственный сотрудник (инженер ОТОСБ). Все поступающие жалобы регистрируются в электронных специализированных журналах, которые хранятся в офисе «КуАЗ» и офисе «Волгаферт».

В журнал можно заносить следующую информацию:

уникальный регистрационный номер, дата поступления жалобы, имя заявителя и контактные данные (в случае неанонимных жалоб)<sup>3</sup>, место, где жалоба была получена/подана и в какой форме;

определение категории жалобы по тематике:

- культурно значимые, религиозные или культурные объекты;
- права человека;
- процедуры найма и трудоустройства;
- поведение персонала / подрядчика / поставщика;
- экологические проблемы (выбросы в атмосферу, шум, запах, проблемы воды и сточных вод, удаление отходов, проблемы биоразнообразия и т. д.);
- здоровье и безопасность населения;
- благотворительность;
- персонал службы безопасности и другие вопросы безопасности;
- множественные претензии;
- другое (информация отсутствует и т. д.);
- жалобы, связанные со строительными работами или работой дочерних компаний (включая «Волгаферт») – для жалоб, направленных в «КуАЗ».

---

<sup>3</sup> анонимные жалобы также регистрируются, относятся к определенной категории и передаются в соответствующие отделы / лицам для рассмотрения и подготовки ответа. Тем не менее, в случае, если количество анонимных жалоб по одной и той же проблеме достигнет 10 штук, соответствующий ответ будет предоставлен в режиме онлайн (через сайт «КуАЗ»).

определение сторон, ответственных за рассмотрение и разрешение вопроса (на основе категории жалобы);

регистрационный номер, дата и подпись письма с предложением о решении или любого другого письма в адрес /от заявителя;

даты начала и завершения расследования жалобы;

информация о предлагаемых корректирующих действиях;

указание на факт получения заявления об удовлетворении от лица, подавшего жалобу, или факт неполучения заявления лица, подавшего жалобу, о его несогласии в течение установленного срока (30 календарных дней), или указание причины неурегулирования жалобы;

дата закрытия;

любые невыполненные/продолжающиеся мероприятия по незакрытым жалобам.

### **7.3 Принятие и передача на рассмотрение и разрешение**

Каждая жалоба принимается и передается назначенным «КуАз» сотрудником по рассмотрению жалоб (Косова Елена, начальник информационного отдела) определенному подразделению (физическому лицу) в Компании (отдел управления окружающей средой, отдел охраны труда и промышленной безопасности, отдел кадров, отдел управления информацией, отдел производственной безопасности, отдел управления внешними активами) или дочерним компаниям, или подрядчикам, в зависимости от характера проблем, возникающих в связи с жалобой (в зависимости от категории жалобы), с просьбой подготовить ответ в установленный срок.

В случае если жалоба подается непосредственно в «Волгаферт», вся процедура ее рассмотрения аналогична той, которая используется в «КуАз». Если управление некоторыми вопросами передается отделам «КуАз», сотрудник по рассмотрению жалоб компании «Волгаферт» (Константин Романов, менеджер по охране труда, пожарной безопасности и охране окружающей среды) направляет эту жалобу в этот отдел и координирует его ответ и процесс разрешения проблемы. Если разрешение жалобы будет считаться ответственностью строительных подрядчиков, ответственное лицо «Волгаферт» будет следить за удовлетворительным разрешением проблемы соответствующим подрядчиком.

### **7.4 Рассмотрение и разрешение, а также уведомление о предлагаемом решении**

С помощью этой процедуры исследуют первопричину(ы) жалобы и разрабатывают мероприятия, необходимые для предотвращения повторения аналогичной жалобы.

Ответственное подразделение / лицо будет расследовать жалобы и связанные с ними обстоятельства. Расследования могут включать фотографии и другие доказательства, свидетельские показания, интервью с заинтересованными сторонами и другими сторонами, проверку журналов объектов и другую деятельность по сбору информации. Результаты этих исследований будут проанализированы, после чего будет предложено решение. Процесс принятия решения может включать консультации с заявителем.

Эти расследования будут проводиться своевременно. Каждая жалоба рассматривается в течение 10 календарных дней после ее получения ответственным подразделением (должностным лицом), а в более сложных случаях – в течение 38 календарных дней с момента ее получения. Ответ будет предоставлен заявителю в течение 10 рабочих дней. Если же по определенным причинам в конкретном случае принято решение о продлении срока рассмотрения жалобы, заявителя будет соответствующим образом проинформировано об этом. Уведомление о продлении срока рассмотрения жалобы будет отправлено иницирующей стороне не позднее 10 календарных дней с даты подачи жалобы. Подготовленный ответ передается ответственным подразделением / лицом назначенному сотруднику по рассмотрению жалоб, а затем формально доводится до сведения участвующих сторон в письменной форме путем отправки на указанный ими почтовый адрес или адрес электронной почты (касательно анонимных жалоб см. сноску 3). Ответы, подготовленные непосредственно

представителями «Волгаферт», также передаются назначенному сотруднику по рассмотрению жалоб «КуАЗ», который должным образом регистрирует эти ответы и отправит их заявителям.

Сотрудник по рассмотрению жалоб отвечает за то, чтобы ответ был дан в установленные сроки, а также следит за согласием заявителя с предлагаемым решением.

Копии всех жалоб и ответов хранятся в течение трех лет в специальной бумажной или электронной папке в подразделении, которое отвечает за рассмотрение жалоб и подготовку решений.

## 7.5 Апелляция

Если заявитель не удовлетворен предлагаемым решением, могут вестись дальнейшие переговоры до тех пор, пока суть жалобы не будет решена. Если решение неприемлемо для заявителя, жалобу будет пересмотрено, после чего может быть предложено пересмотренное решение.

Если такой подход все еще не дает результатов, стороны могут передать спор в суд. Наличие процедуры рассмотрения жалоб не мешает заявителям обращаться за альтернативными средствами правовой защиты в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В то время как цель механизма мирного рассмотрения претензий заключается в том, чтобы, насколько это возможно, избегать судебных исков, потерпевшая сторона может прибегнуть к компетентным судебным органам в любой момент процесса рассмотрения жалоб.

Тем не менее, «Волгаферт» стремится справедливо и совместно разрешать жалобы посредством процедуры рассмотрения жалоб, где это возможно.

## 7.6 Согласуемое закрытие

Жалоба может быть зарегистрирована в журнале жалоб как закрытая, если:

заявитель согласился с предложенным решением (в письменной форме, если это возможно) или не направил заявление о своей несогласии в установленные сроки (30 календарных дней);

в случае, если одна из сторон подает иск в суд, процедура, предусмотренная в этом документе, теряет силу в конкретном случае.

Факт рассмотрения жалобы будет записан в Журнале.

## 7.7 Мониторинг жалоб и отчетность по их рассмотрению

Информация о полученных жалобах и способах их разрешения будет накапливаться в Отделе информационных технологий (ИТ) для анализа и предложения соответствующих действий. Компания будет следить за удовлетворенностью пострадавших заинтересованных сторон по тому, как жалоба была разрешена, и инициировать дальнейшее расследование любых жалоб, решение по которым не было одобрено потерпевшими заинтересованными сторонами, чтобы определить, какие могут быть предприняты дальнейшие действия. Сотрудник по рассмотрению жалоб «Волгаферт» будет направлять в Отдел информационных технологий «КуАЗ» ежеквартальные отчеты о состоянии процесса рассмотрения жалоб, а Отдел информационных технологий «КуАЗ» будет формировать общую статистику по жалобам следующим образом:

количество жалоб, открытых за квартал;

количество жалоб, закрытых в квартале;

количество незакрытых жалоб по состоянию на конец квартала и сравнение со статистикой за прошлый квартал;

категоризация новых жалоб (по категориям, перечисленным выше в разделе **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Статистические и аналитические документы по жалобам хранятся в офисе «Волгаферт» и в Отделе информационных технологий КуАЗ в течение трех лет.

Эта информация будет доводиться до сведения высшего руководства Компании. Если жалоба имеет решающее значение для Проекта, такая жалоба / предложение будет незамедлительно (в течение одного рабочего дня) доведена до сведения высшего руководства Компании. При необходимости соответствующие руководители принимают решения о реализации мероприятий, направленных на решение проблемы, приводящей к жалобам общественности.

Компания будет готовить ежегодные отчеты о рассмотрении жалоб, полученных от заинтересованных сторон. Компания скорректирует Программы управления / Планы действий с учетом информации о полученных жалобах и согласованных решениях.

Процедура рассмотрения жалоб схематически изображена на блок-схеме ниже (см. Рис. 7.1).



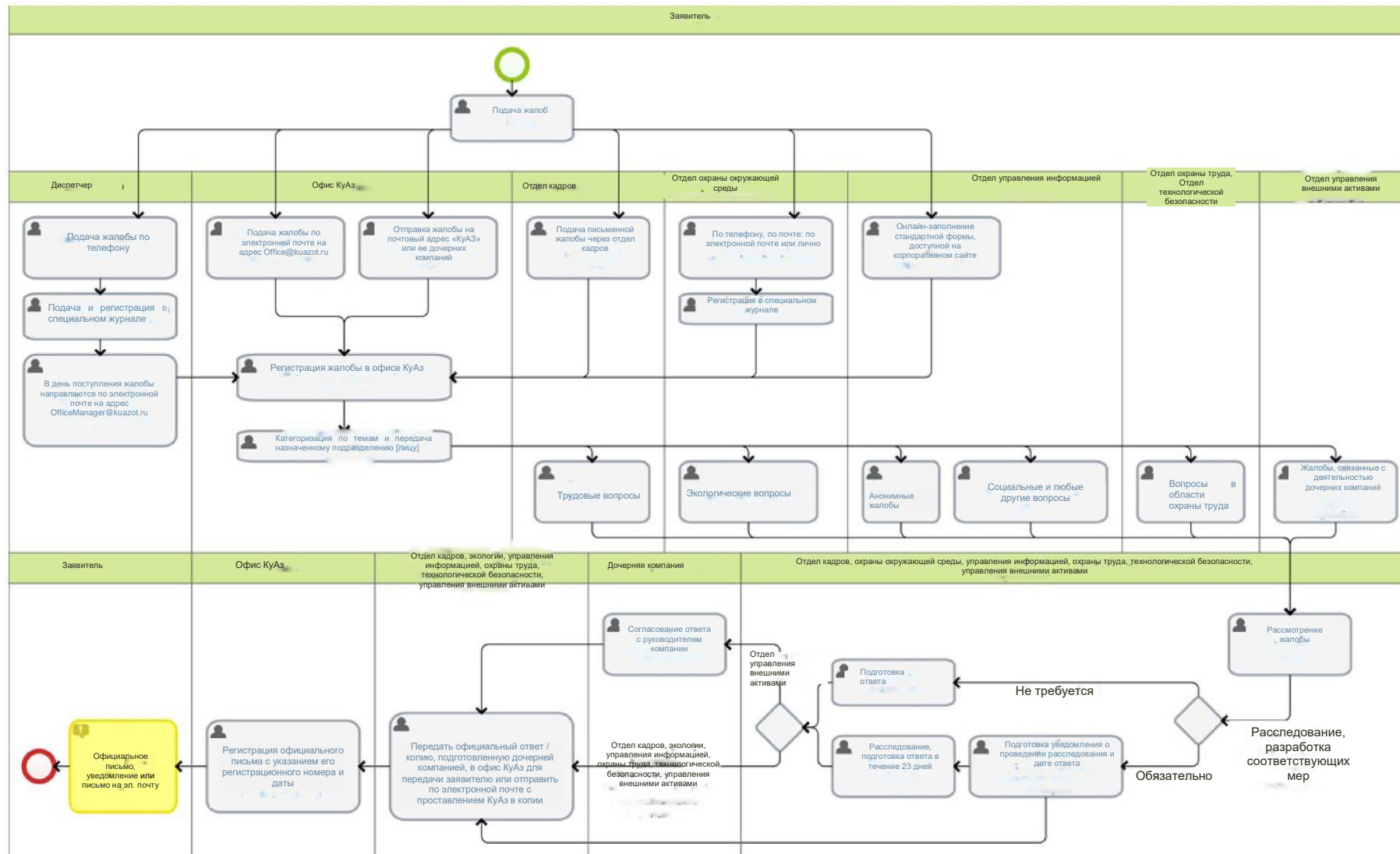


Рисунок 7.1: Процесс рассмотрения жалоб

## 8. МОНИТОРИНГ ЖАЛОБ И ОТЧЕТНОСТЬ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ

Для мониторинга и оценки эффективности деятельности по взаимодействию с заинтересованными сторонами будут применяться следующие показатели:

количество встреч различного рода (публичные слушания, личные встречи с местными активистами и т. д.), проведенных с каждой категорией заинтересованных сторон, и количество участников

количество заинтересованных сторон, включенных в Реестр заинтересованных сторон;

количество предложений и рекомендаций, полученных Компанией с использованием различных механизмов обратной связи;

количество публикаций, освещающих Проект, в местных, региональных и национальных СМИ;

жалобы по статистике, подробно описанной выше (см. раздел **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Показатели, относящиеся к жалобам, будут собираться ежеквартально по каждому разделу **Ошибка! Источник ссылки не найден.** Другие показатели будут собираться на ежегодной основе.

Этот SEP будет обновляться на ежегодной основе на этапе подготовительных работ и на этапе строительства, а также каждые два года на этапе эксплуатации.

Годовые отчеты КуАз должны содержать информацию о реализации планов действий Проекта по вопросам, связанным с постоянными рисками или воздействиями на затронутые сообщества, информацию о проведенных консультациях и полученных жалобах. Вышеуказанная информация будет предоставлена в рамках ежегодной отчетности перед Кредиторами.

## 9. ОБЛАСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В «КуАз» есть Отдел информационных технологий, который отвечает за вопросы взаимодействия с заинтересованными сторонами в Группе компаний КуАз, включая взаимодействие с местными общественными организациями, органами местного самоуправления, местной прессой и другими средствами массовой информации в Тольятти и сельских населенных пунктах в зоне влияния Проекта. ООО «Волгаферт» будет иметь соответствующий договор с КуАз. Компания «Волгаферт» планирует передать обязанности по взаимодействию с заинтересованными сторонами Константину Романову, начальнику отдела по охране труда, пожарной безопасности и охране окружающей среды.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1 СПИСОК ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

Наименование	Должность	Фамилия, имя, отчество	Контактные данные
<b>Администрация</b>			
Городская Администрация Тольятти	Мэр Тольятти	Анташев Сергей Александрович	приемная: 54 3 -3 61, офис: 543-744, факс: 54 3 -6 66, моб.:89278916896, 89278925523 tgl@tgl.ru
Администрация Ставропольского муниципального района	Глава Ставропольского муниципального района Самарской области	Медведев Владимир Михайлович	Тел. / Факс 48-57-01
Поселок Тимофеевка	Глава сельского поселения Тимофеевка	Сорокин Александр Николаевич	Тел. (8482) 40-40-60, 40-64-04 <a href="mailto:admsptimofeevka@yandex.ru">admsptimofeevka@yandex.ru</a>
Администрация сельского поселения Васильевка Ставропольского муниципального района Самарской области	Глава сельского поселения Васильевка	Писарев Юрий	Тел. (8482) 236-321, 236-374 Факс (8482) 236-374 <a href="mailto:psvp75@yandex.ru">psvp75@yandex.ru</a>
Администрация сельского поселения Ташла Ставропольского муниципального района Самарской области	Глава сельского поселения Мусорка	Вечканов Виктор	См. Мусорка (Ташла является частью Мусорки)
Администрация сельского поселения Мусорка Ставропольского муниципального района Самарской области	Глава сельского поселения Мусорка	Вечканов Виктор	<a href="mailto:Adm-musorka@mail.ru">Adm-musorka@mail.ru</a> Тел. (8482) 233329 (8482) 233359
Администрация сельского поселения Нижнее Сенчелеево Ставропольского муниципального района Самарской области	Глава сельского поселения	Белосков Николай	Тел. (8482) 721031
Администрация сельского поселения Узюково Ставропольского муниципального района Самарской области	Глава сельского поселения	Бугаец Сергей	Тел. (8482) 400914 <a href="mailto:Adm.uzukovo@mail.ru">Adm.uzukovo@mail.ru</a>
<b>Государственные контролирующие органы в области промышленности и торговли</b>			
Министерство промышленности и технологий Самарской области	Министр промышленности и технологий Самарской области	Жданов Михаил Николаевич	Факс: (846) 263-41-40, приемная: (846) 263-41-35 моб.: 89276928360 помощник Алена Петрова моб.: 89170374097



Наименование	Должность	Фамилия, имя, отчество	Контактные данные
			minprom@samregion.ru
Министерство промышленности и торговли Российской Федерации	Министр промышленности и торговли Российской Федерации	Мантуров Денис Валентинович	Тел.: (495) 539-21-87, факс: (495) 539-21-72 info_admin@minprom.gov.ru
Министерство промышленности и торговли Российской Федерации	Директор департамента химико-технологического комплекса и биоинженерных технологий	Потапкин Владимир Александрович	Тел.: 8 (495) 647-74-30 Факс: 8 (495) 539-21-72 zharovatk@minprom.gov.ru
Министерство промышленности и торговли Российской Федерации	Заместитель директора департамента химико-технологического комплекса и биоинженерных технологий	Филаткин Павел Викторович	Тел.: 8 (495) 632-81-05
Министерство промышленности и торговли Российской Федерации	Заместитель директора департамента химико-технологического комплекса и биоинженерных технологий	Орлов Александр Юрьевич	Тел.: 8 (495) 647-73-68, Моб.: 8926 582 98 88

#### Садовые товарищества, расположенные в зоне влияния Проекта

Наименование	Количество участков	Площадь, га	
СНТ Айва	750 (100 из них зарегистрированы как частная собственность)	ок. 50	Председатель Сакадеев Игорь Геннадьевич Моб.: 8 (917) 963-38-25
СНТ «Синтезкаучук»			
СПК Сад № 2	Большая часть земли принадлежит Ставропольскому краю, несколько участков зарегистрированы как частная собственность	60	
МКР Загородный	Зарегистрировано как частная собственность	18	
Поселок Полюшко	Зарегистрировано как частная собственность	8,5	
СНТ Юбилей			
СНТ Любитель	Земля принадлежит Ставропольскому району		
СНТ Берёзка (часть села Санчелеево)	Зарегистрировано как частная собственность	24	
СНТ ВЦМ-3			

#### Местные предприятия в непосредственной близости от площадки

Название организации	Руководитель организации (Имя, должность)	Контактные данные
Фабрика Качества		ул. Новозаводская, 10 Тел. 378811 (8482) Fk-tort.ru
Гостиница «Три Звезды»		ул. Новозаводская, 6Б Тел. (8482) 566119 info@trizvezdi.ru

#### Общественные экологические и научно-экологические организации

Название организации	Руководитель организации (Имя, должность)	Контактные данные
Институт экологии Волжского бассейна РАН	Сергей Саксонов, и. о. директора	Тел.: (8482) 489-688 Факс: (8482) 489-504 Эл. почта: <a href="mailto:svsaxonoff@yandex.ru">svsaxonoff@yandex.ru</a> ; <a href="mailto:ievbras2005@mail.ru">ievbras2005@mail.ru</a>
Общественная организация «Российская зеленая лига»	Симак Сергей Владимирович, председатель Центрального совета	Эл. почта: <a href="mailto:simak-sergey@rambler.ru">simak-sergey@rambler.ru</a> ; <a href="mailto:sergey-simak@yandex.ru">sergey-simak@yandex.ru</a>
Социально-Экологический Союз	Андрей Крючков, председатель	Тел.: (8482) 26-27-00, (8482) 26-52-00
Национальный Парк «Самарская Лука»		445350, г. Жигулевск, ул. Ткачева, 109-А Приемная: (84862) 2-14-95 Помощник директора: +79278997660 Пресс-секретарь: +79270255278 <a href="mailto:parkluka@yandex.ru">E-mail: parkluka@yandex.ru</a> , <a href="mailto:parkluka@samtel.ru">parkluka@samtel.ru</a> npsamluka.ru
Фонд социальной и экологической реабилитации Самарской области	Малышев Андрей Васильевич, руководитель фонда	Юридический адрес: 443010, г. Самара, ул. Куйбышева, 145, офис 343 Тел.: (846) 333-3-344 <a href="mailto:fond.serso@yandex.ru">fond.serso@yandex.ru</a>

#### Надзорные органы и инспекции

Название организации	Руководитель организации (Имя, должность)	Контактные данные
Департамент администрации городского хозяйства города Тольятти, по вопросам благоустройства и природопользования	Евгений Николаевич Гришин, Заместитель начальника	Тел.: (8482) 54-31-64 доб. 4165 Эл. почта: <a href="mailto:grishin.en@tql.ru">grishin.en@tql.ru</a>
Росприроднадзор	Калиматов Махмуд-Али Макшарипович, начальник Управления Росприроднадзора по Самарской области	Факс: (846) 270-41-83, 270-41-82 Секретарь: (846) 332-90-90, Приемная: (846) 332-90-90 Эл. почта: <a href="mailto:rpn63@rpn.gov.ru">rpn63@rpn.gov.ru</a> ; <a href="mailto:samarnedra@mail.ru">samarnedra@mail.ru</a>

Название организации	Руководитель организации (Имя, должность)	Контактные данные
Тольяттинский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Самарской области»	Дмитрий Рязанов, главный государственный санитарный врач	Тел.: (8482) 37-42-50 Эл. почта: <a href="mailto:cgiep@fguztlt.ru">cgiep@fguztlt.ru</a>
Тольяттинская специальная гидрометеорологическая обсерватория ФГБУ «Верхне-Волжское управление по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды»	Надежда Карпасова, директор	Тел.: (8482) 24-50- 62 Эл. почта: <a href="mailto:meteolab2005@yandex.ru">meteolab2005@yandex.ru</a>
Роспотребнадзор – Тольяттинское территориальное управление Федерального надзора в области защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области		Тел. (8482) 372203

**Лагерь для размещения рабочих («Зеленый берег»), владельцы «Зеленого берега», базы отдыха и гостиницы рядом с площадкой для размещения рабочих**

Название организации	Руководитель организации (Имя, должность)	Контактные данные
ООО «Альянс» - собственник земельного участка базы отдыха «Зеленый берег»	Ефремов Артем, директор	Адрес: 445003, Самарская область, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 81, стр. 6
База отдыха «Зеленый Берег»		Адрес: 445003, Самарская область, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 81 Тел.: +7 937 2181919 Веб-сайт: <a href="http://Зеленый-берег.рф">Зеленый-берег.рф</a>
База отдыха «Звездный»		Адрес: 445003, Самарская область, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 85, корпус 1 Тел.: +7 8482 5516-16, +7 8482 5516-55 Веб-сайт: <a href="http://звездный-тольятти.рф">звездный-тольятти.рф</a>
База отдыха «Юность»		ООО «УСР» База отдыха «Юность» Адрес: 445003, Россия, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 75 Тел.: +7 927-892-03-31 Эл. почта: <a href="mailto:yunost-tlt@mail.ru">yunost-tlt@mail.ru</a> Веб-сайт: <a href="http://vk.com/yunosttlt">vk.com/yunosttlt</a>
Гостиница «Соверен клуб»	Закрита на ремонт, в данный момент не работает	Адрес: Тольятти, Лесопарковое шоссе, 93 Веб-сайт: <a href="http://www.sha-moni.ru">www.sha-moni.ru</a>
Гостиничный комплекс «Лада-Резорт»	Гуськов Владимир, генеральный директор	Адрес: 445003, Россия, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 55

		Эл. почта: <a href="mailto:reservation@lada-resort.vaz.ru">reservation@lada-resort.vaz.ru</a> Тел.: +7 (8482) 645656 <a href="http://www.lada-resort.com">http://www.lada-resort.com</a>
Яхт-клуб «Остров Сокровищ»	Ивашев Игорь, генеральный директор	Адрес: 445003, Россия, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 51 Тел.: +7 (8482) 78-10-90, 63-27-07 Факс: +7 (8482) 48-99-52 <a href="https://vk.com/club18573720">https://vk.com/club18573720</a>
Яхт-клуб «Химик»	Медведев Михаил, генеральный директор	Адрес: 4445003, Россия, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 35 Тел.: +7 (8482) 27 02 65; +7 (937) 988 67 78 <a href="http://www.club-himik.ru/">http://www.club-himik.ru/</a>
Яхт-клуб «Чайка»	Иван Мокшин, директор	Адрес: 445003, Россия, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 33, а/я 163 Тел.: +7(8482)48-89-10 Эл. почта: <a href="mailto:info@yachtsclub.ru">info@yachtsclub.ru</a>
Санаторий «Надежда»	Управляющая компания ЗАО «Корпорация «Тольятти Азот»	ПАО «ТОАЗ» Санаторий «Надежда» Адрес: 445003, РФ, Самарская область, Тольятти, Лесопарковое шоссе, 26 Эл. почта: <a href="mailto:lov.nadejda@corpo.toaz.ru">lov.nadejda@corpo.toaz.ru</a> Тел.: 8(8482) 956-311 8(8482) 956-320 <a href="https://nadejda63.ru/">https://nadejda63.ru/</a>

### Благотворительные фонды

Наименование фонда	Руководитель	Контактные данные
Муниципальный благотворительный фонд «Фонд Тольятти»		445037, Тольятти, ул. Юбилейная, 31Е, офис 401 Тел.: (8482) 536-750 Эл. почта: <a href="mailto:office@fondtol.org">office@fondtol.org</a> <a href="mailto:bac@fondtol.org">bac@fondtol.org</a> <a href="http://fondtol.ru">fondtol.ru</a>
Негосударственный благотворительный фонд социального и культурного развития города Тольятти «Духовное наследие» имени С.Ф. Жилкина	Шубина Марина Рафаиловна, исполнительный директор	Юридический адрес: 445037, Россия, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Юбилейная, 31Е, офис 207 Тел.: (8482) 53-71-16 <a href="http://duhovnoenaslediefond.ru">duhovnoenaslediefond.ru</a>
Некоммерческая организация «Фонд содействия развитию институтов гражданского общества в Приволжском федеральном округе»		Юридический адрес: 603006, Нижегородская обл., г. Нижний Новгород, ул. Варварская, 32, пом. р5, офис 408 <a href="mailto:federalfond@yandex.ru">federalfond@yandex.ru</a>
Фонд содействия химической промышленности		117218, Москва, ул. Б. Черемушкинская, 34

Наименование фонда	Руководитель	Контактные данные
		Тел.: (499) 264-50-22 Факс: (499) 264-50-22 <a href="http://www.ruschemunion.ru/about/fund/">http://www.ruschemunion.ru/about/fund/</a>
Самарский областной неправительственный благотворительный фонд имени Н.Ф. Семизорова	Черкашин Анатолий Юрьевич Руководитель	445020, Самарская обл., Тольятти, ул. Белорусская, 33 Тел.: 8 939 757 41 88, (8482) 696-777 Факс: (8482) 696-778 E-mail: kolva.bem@mail.ru
Региональный благотворительный фонд «Самарская губерния»		Юридический адрес: 443010, РФ, г. Самара, ул. Самарская, 90 Фактический адрес: Россия, 443013, Самара, Москва, Московское шоссе, 17 Тел.: +7 (846) 379-52- 89, +7 (846) 379-52-90, +7 (846) 379-52-91 Факс: +7 (846) 379-52-91 Эл. почта: <a href="mailto:fondsg2006@gmail.com">fondsg2006@gmail.com</a> ; <a href="http://fondsg.org">fondsg.org</a>

Также в список могут быть включены следующие организации: Благотворительный фонд «Движение молодых», Благотворительный фонд «Гордость Отечества», Тольяттинская муниципальная общественная организация «Союз офицеров запаса «Честь имею», Благотворительный фонд «Радость», Ротари клуб Тольятти, Фонд поддержки и развития некоммерческого дошкольного образования «Новое поколение», Благотворительный фонд дважды награжденных Куйбышевгидростроя, общественная организация «Фонд Дьячкова», «Фонд защиты семьи».

### СМИ

Для раскрытия информации и информирования различных заинтересованных сторон об экологических и социальных аспектах «Волгаферт» / «КурАз» использует прессу различного уровня значимости, информационные агентства и телевидение и специализированные веб-порталы. Компания работает на постоянной основе с определенными СМИ, которые были отобраны на основе их рейтингов и общей важности.

### Федеральные СМИ

Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
Пресса	Коммерсантъ	<a href="https://www.kommersant.ru">https://www.kommersant.ru</a> C:\Users\VadehinKA\Desktop\Общественное слушание\Волгаферт\%D0%A2%D0%B5%D0%BB.:+7495797697 0+7 C:\Users\VadehinKA\Desktop\Общественное слушание\Волгаферт\%D0%A2%D0%B5%D0%BB.:+7495797697 0(495) C:\Users\VadehinKA\Desktop\Общественное слушание\Волгаферт\%D0%A2%D0%B5%D0%BB.:+7495797697 0797-69-70 C:\Users\VadehinKA\Desktop\Общественное слушание\Волгаферт\%D0%A2%D0%B5%D0%BB.:+7495926330 1+7 C:\Users\VadehinKA\Desktop\Общественное слушание\Волгаферт\%D0%A2%D0%B5%D0%BB.:+7495926330 1(495) C:\Users\VadehinKA\Desktop\Общественное слушание\Волгаферт\%D0%A2%D0%B5%D0%BB.:+7495926330 1926-33-01

Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
		<a href="mailto:kommersant@kommersant.ru">kommersant@kommersant.ru</a> 121609, Россия, Москва, Рублевское шоссе, 28
	Ведомости	<a href="https://www.vedomosti.ru/">https://www.vedomosti.ru/</a> +7 (495) 956-34-58 Факс: +7 (495) 956-07-16 <a href="mailto:_info@vedomosti.ru">_info@vedomosti.ru</a> 127018, г. Москва, ул. Полковная, д.3, стр.1, пом. I, этаж 2, ком. 21
	Российская газета	<a href="https://rg.ru">https://rg.ru</a> +7 (495) 775-31-18, +7 (499) 257-56-50 <a href="mailto:web@rg.ru">web@rg.ru</a> 125993, Москва, ул. Правды, 24, стр. 4 Телетайп: 207270-Митра
Информационные агентства	Прайм	<a href="https://corp.1prime.ru">https://corp.1prime.ru</a> (495) 645-37-00 <a href="mailto:mail@1prime.ru">mail@1prime.ru</a> 119021, Москва, Зубовский бульвар, 4
	ТАСС	<a href="https://tass.ru/">https://tass.ru/</a> (499) 791-0025, (499) 791-0026 Факс: (499) 791-0019 <a href="mailto:business@itar-tass.com">business@itar-tass.com</a>
	Интерфакс	<a href="https://www.interfax.ru/">https://www.interfax.ru/</a> +7 (499) 250-98-40, факс: +7 (499) 250-97-27 +7 (495) 646-20-50 эл. почта: <a href="mailto:business@interfax.ru">business@interfax.ru</a> Россия, 127006, Москва, ул. Первая Тверская-Ямская, 2
	АК&М	<a href="http://www.akm.ru/">http://www.akm.ru/</a> Секретариат: (495) 916-70-30, (499) 132-61-30 Россия, 119333, Москва, ул. Губкина, 3
	Infoline	<a href="http://infoline.spb.ru/">http://infoline.spb.ru/</a> Санкт-Петербург: +7 812 322 6848, Москва: +7 495 772 7640 <a href="mailto:mail@infoline.spb.ru">mail@infoline.spb.ru</a> 199155, Россия, Санкт-Петербург, Проспект КИМа, 28
	РИА Новости	<a href="https://ria.ru/">https://ria.ru/</a>

#### Региональные СМИ

Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
Пресса	Коммерсантъ-Волга	Самара: (846) 276-72-51 (52) <a href="mailto:evyushkova@kommersant63.ru">evyushkova@kommersant63.ru</a>
	Ведомости	Поволжское бюро «Российской газеты» (846) 270-79-30, 270-79-31, доб. 3512 <a href="mailto:e.mangileva@vedomosti.ru">e.mangileva@vedomosti.ru</a>
	Российская газета (региональная)	<a href="http://www.rg.ru/region/pfo/samarskay/">http://www.rg.ru/region/pfo/samarskay/</a> Самара: (846) 242-75-28 <a href="mailto:samara@rg.ru">samara@rg.ru</a>
	Газета «Самарское обозрение» + журнал «Дело»	<a href="http://www.63media.ru/">http://www.63media.ru/</a> <a href="mailto:review@sr.smrtlc.ru">review@sr.smrtlc.ru</a> (846) 342-50-27, 342-50-28 443086, Самара, ул. Ерошевского, 3, 5 этаж
	Поволжская коммуна	<a href="https://www.vkonline.ru/">https://www.vkonline.ru/</a> 303-03-31, 303-03-32 <a href="mailto:vk@vkonline.ru">vk@vkonline.ru</a> <a href="mailto:vk@vk-samara.ru">vk@vk-samara.ru</a>



Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
		443041, Самара, ул. Буянова, 1, корпус 3.5
	Хронограф	www.chronograf.ru (846) 979-19-05, 979-19-06, fax 979-19-07 chronograf63@gmail.com 443010, Самара, ул. Никитинская, 30, оф. 71
	Самара. Журнал столицы региона	http://sjrs.ru Россия, 443001, Самара, ул. Самарская, 179, Дом журналистов (846) 333-65-48, 332-02-72, 270-43-36, 332-68-39 spress@samtelecom.ru
	Комсомольская правда	http://www.samara.kp.ru/ (846) 270-69-10 kpsamara@phkp.ru 4431008, Самара, ул. Лесная, 9
	Аргументы и Факты	http://www.samara.aif.ru/ 443110, Самара, ул. Осипенко, 3 Отдел рекламы: эл. почта: aif_reklama@mail.ru, редакция: 8 (846) 302-69-98
	Журнал «Первый»	http://firstsamara.ru/ 443068, г. Самара, ул. Конноармейская, 17 8 (846) 276-01-72, 277-71-50, 277-71-51, kanonykina@yandex.ru
Региональные порталы	VolgaNews info@vninform.ru. (846) 30-30-245.	
Информационные агентства	Интерфакс-Волга (Самара)	(846) 374-99-86. info@interfax-russia.ru Московское шоссе, 4, стр. 15, офис 606
	Регион 63	https://63.ru/ 8 (846) 201-63-33 (111) Самара, ул. Мичурина, 52, офис 421
Региональное телевидение	ГТРК «Самара» (в составе телеканала «Россия»)	http://tvsamara.ru/contacts Информационная служба (846) 926 25 45 news@tvsamara.ru 443011, Самара, ул. Советской Армии, 205
	Губерния	https://www.guberniatv.ru/ Тел.: 8 (846) 226-65-66 dyakova@guberniatv.ru prokopavichene@guberniatv.ru

#### Муниципальные СМИ

Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
Пресса	Площадь Свободы	51-04-25 (факс) mail-ps@mail.ru 445051, Самарская область, Тольятти, Приморский бульвар, 8
	Хронограф	www.chronograf.ru Издательство (8482) 959040, 959044 chronograf63@gmail.com Россия, Самарская область, Тольятти, ул. Жилина, 52а
	Презент	<a href="http://tlt.prsnt.ru">http://tlt.prsnt.ru</a> (8482) 73-43-16 redactor@present-tlt.ru, <a href="mailto:news@present-tlt.ru">news@present-tlt.ru</a> Тольятти, ул. Автостроителей, 41А, корп. 1, 2-й этаж
	Панорама Тольятти	(8482) 40-17-49 (8482) 48-75-61 (8482) 48-67-77 <a href="mailto:Natliz@mail.ru">Natliz@mail.ru</a>

Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
		Тольятти, ул. Родины, 40
	Понедельник	<a href="http://www.ponedelnic.info">www.ponedelnic.info</a> ilyakirillov@mail.ru (8482) 50-93-93 (8482) 51-07-97 ул. Жукова, 52, оф. 5
	Вольный город	<a href="http://www.vgorod-tlt.ru/">http://www.vgorod-tlt.ru/</a> (8482) 53-24-54. vol-gorod@yandex.ru; <a href="mailto:lipoff@mail.ru">lipoff@mail.ru</a> . 445054, Тольятти, ул. Мира, 135
	Городские ведомости	<a href="http://vdmst.ru/">http://vdmst.ru/</a> (8482) 54-37-52 vdmst@yandex.ru 445011, пл. Свободы 4, пом. 105
	Журнал «Город»	<a href="http://gorod-ji.ru/">http://gorod-ji.ru/</a> <b>8 (8482)70 70 14.</b> <a href="mailto:varankina.o@mail.ru">varankina.o@mail.ru</a> Россия, Самарская область, Тольятти, ул. Свердлова, 24А
	Журнал «ПремьерЭксперт»	<a href="http://www.kto-tlt.ru/arch/premerekspert">http://www.kto-tlt.ru/arch/premerekspert</a> mail@kto-tlt.ru (8482) 933-477, 555-727, 555-626, 933-477 445051, Самарская область, Тольятти, ул. Маршала Жукова, 356, 3 этаж, офис 301
Муниципальное телевидение	ВАЗ-ТВ	<a href="http://ladamedia.ru">http://ladamedia.ru</a> (8482) 95-86-00 edit_tv@ladamedia.ru 445037, Российская Федерация, Самарская область, г. Тольятти, бульвар Орджоникидзе, 5
Муниципальные новостные порталы	NESLUHI.RF	<a href="http://nesluhi.info/contacts/">http://nesluhi.info/contacts/</a> <b>(8482) 720-973</b> <b>nesluhi63@gmail.com</b>
	TLT RU	<a href="https://tlt.ru">https://tlt.ru</a> <b>(8482) 770-757</b> <b>reporter@tlt.ru</b> <b>reklama@tlt.ru</b>
	ЭкоВолга	<a href="https://ekovolga63.ru/">https://ekovolga63.ru/</a> <b>https://ekovolga63.ru/obratnaya-svyaz/</b>
	CityTraffic	<b>43-02-46</b> <a href="mailto:info@citytraffic.ru">info@citytraffic.ru</a> <b>http://citytraffic.ru/</b>
	TLTgorod	davidoff.06@mail.ru 445039, Россия, Тольятти, ул. Карбышева, 2
	Городские ведомости	vdmst.ru (8482) 54-37-52 vdmst@yandex.ru Площадь Свободы, 4

### Специализированные СМИ

Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
Пресса	Химия и Бизнес	chembus.ru (499) 530 22 41, chemistry.business.journal@gmail.com 127055, Россия, Москва, ул. Новослободская, 71
	Химический журнал	<a href="http://tcj.ru">http://tcj.ru</a> press@rccgroup.ru (499) 767-19-06, (926) 323-73-95

Тип публикации	Название публикации	Контактные данные
		125475, Россия, Москва, ул. Дыбенко, дом 14, корп. 1
	Хим-Курьер	<a href="http://chem-courier.ru/">http://chem-courier.ru/</a> (499) 346 03 42 adv@chem-courier.ru 125424, Москва, Волоколамское шоссе, 73, оф. 403
	Евразийский Химический Рынок	<a href="mailto:info@chemmarket.info">info@chemmarket.info</a> +380-652-274-942, +380-652-547-528, +380-652-248-074 <a href="http://www.chemmarket.info/ru/">http://www.chemmarket.info/ru/</a>
Специализированные порталы	RCCnews	<a href="http://rccnews.ru/">http://rccnews.ru/</a> +7 (499) 767-19-06, 729-66-94 125047, Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, 11-63
	RCC	<a href="http://rcc.ru/">http://rcc.ru/</a> Тел.: +7 (495) 797-49-07 +7 (495) 276-77-88 Факс: +7 (495) 938-00-08 info@rcc.ru Россия, 119296, г. Москва, Университетский проспект, 9
	Chemmarket	<a href="http://www.chemmarket.info/">http://www.chemmarket.info/</a> 8 (916) 843-65-20 8 (3652) 54-75-28 8 (3652) 54-75-29
	Fertilizerdaily	<a href="http://www.fertilizerdaily.ru">http://www.fertilizerdaily.ru</a> 8 (495) 565-35-76 <a href="mailto:editor@fertilizerdaily.ru">editor@fertilizerdaily.ru</a> 107031, Москва, ул. Кузнецкий Мост, 19, корп. 2, офис 20
	FINAM.RU	<a href="https://www.finam.ru/">https://www.finam.ru/</a> (495) 796-93-88 доб.: 2807  <a href="mailto:aegorenkov@finam.ru">aegorenkov@finam.ru</a>

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2 ФОРМА ЖАЛОБЫ ДЛЯ ВНЕШНИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

<b>Форма публичного запроса / жалобы</b>			
Рег. № [заполняется ответственным лицом Компании]:			
<b>Ф.И.О.</b> <i>Примечание:</i> Если хотите, можете оставить это поле пустым или запросить неразглашение вашей персональной информации третьему лицу (поставьте галочку в соответствующем поле)	Прошу не разглашать мои персональные данные. <input type="checkbox"/>		
	Хотел(а) бы подать <b>АНОНИМНЫЙ</b> запрос. <input type="checkbox"/>		
<b>Контактная информация</b>	Адрес:		
	Тел.:		
	Эл. почта:		
<b>Как лучше всего с Вами связываться? Пожалуйста, отметьте галочкой</b>	По почте <input type="checkbox"/>	По телефону <input type="checkbox"/>	По электронной почте <input type="checkbox"/>
<b>Описание вашей жалобы:</b> [Пожалуйста, опишите проблему, с кем это случилось, когда, где и сколько раз, в зависимости от ситуации]			
<b>Каково ваше предлагаемое решение по жалобе, если у вас есть:</b>			
<b>Как отправить эту форму:</b>	По почте по адресу: 445007, Россия, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Новозаводская, 6		
	Лично: пожалуйста, занесите эту форму по следующему адресу: г. Тольятти, улица Новозаводская 6, отдел кадров, офис 6		
	По электронной почте: Пожалуйста, отправьте вашу жалобу, предлагаемое решение и предпочтительные контактные данные по адресу office@kuazot.ru		
Подпись		Дата	