CELEST

AN AMEA POWER COMPANY

ООО CELEST

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ МЕСТНОГО СООБЩЕСТВА

ТАШКЕНТ, УЗБЕКИСТАН, ПРОЕКТ СИСТЕМЫ НАКОПЛЕНИЯ ЭНЕРГИИ

CELEST -E&S-LGM

ФАЗЫ	ДАТА	ИМЯ	ДОЛЖНОСТЬ
Разработка	24-10-2025	Кудратулла Инагамов	Celest FE LLC, социальный менеджер
Проверка	24-10-2025	Анна Савоськина	AMEA Power, ESG координатор
Одобрение	24-10-2025	Вито Салуто	AMEA Power, руководитель ESG департамента

ИСТОРИЯ ПЕРЕСМОТРОВ

ВЕРСИЯ	ДАТА	АВТОР	КОММЕНТАРИИ

СПИСОК РАСПРОСТРАНЕНИЯ

ИМЯ	ДОЛЖНОСТЬ	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 ЦЕЛЬ 4

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ 5

3 СТАНДАРТЫ 6

4 ВВЕДЕНИЕ 8

5 ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ 9

6 Доступ к механизму 10

7 ПРОЗРАЧНОСТЬ И ПОДОТЧЕТНОСТЬ 11

8 ХРОНОЛОГИЯ 11

9 ПУБЛИКАЦИЯ МЕХАНИЗМА ПОДАЧИ ЖАЛОБ 12

10 Процедура механизма рассмотрения жалоб 14

10.1 Подача жалобы 14

10.2 Прием жалоб 14

10.3 Рассмотрение и расследование жалоб 16

10.4 Варианты разрешения жалоб и ответов 16

10.5 Механизм подачи жалоб на гендерное насилие, домогательства, сексуальную эксплуатацию и насилие (ГНД/СЭН) 17

10.6 Процесс эскалации и апелляции 19

11 РОЛИ И ОБЯЗАННОСТИ 20

11.1 Социальный менеджер 20

11.2 Координатор по вопросам окружающей среды и социальной сферы 21

11.3 Менеджер объекта 21

11.4 Члены сообщества 22

12 ОБУЧЕНИЕ 23

13 МОНИТОРИНГ, АУДИТ И ОТЧЕТНОСТЬ 23

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ЛИСТ ЖАЛОБ 26

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ФОРМА ЗАКРЫТИЯ ЖАЛОБ 27

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 – ЖУРНАЛ ЖАЛОБ 28

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 – ФОРМА РЕШЕНИЯ ЖАЛОБ 29

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 – ФОРМА ЗАКРЫТИЯ ЖАЛОБ 30

1 ЦЕЛЬ

Целью настоящего механизма рассмотрения жалоб (LGM) является создание системы для получения и содействия разрешению жалоб или претензий со стороны местных сообществ и других внешних заинтересованных сторон в отношении компании ООО CELEST.

Таким образом, общая цель данного механизма рассмотрения жалоб заключается в обеспечении того, чтобы все жалобы, претензии, заявления и предложения, поступающие от лиц, затронутых проектом (ЛЗП), местных сообществ и других заинтересованных сторон, своевременно принимались, регистрировались, оценивались и разрешались справедливо, прозрачно и в установленные сроки. Это позволит Проекту выявлять коренные причины, принимать корректирующие и/или превентивные меры и избегать обострения проблем, которое может негативно повлиять на отношения с сообществом или эффективность проекта.

Принципы эффективного механизма рассмотрения жалоб:

a) Доступность: установление четких и культурно обоснованных каналов коммуникации между заинтересованными сторонами и проектом. Использование данного LGM бесплатно..
b) Беспристрастность: обеспечение серьезного и объективного рассмотрения всех жалоб без предвзятости и дискриминации.
c) Конфиденциальность: защита личности заявителей и персональных данных, связанных с жалобами.
d) Прозрачность: обеспечение того, чтобы процесс и результаты были четко доведены до сведения заявителей и заинтересованных сторон, что позволяет им следить за ходом рассмотрения их дела.

В частности, целью этогоLGM является:

- наладить постоянный двусторонний диалог между проектом и местными сообществами;
- признавать, поощрять и защищать права лиц, затронутых проблемой, высказывать свои опасения или подавать жалобы;
- предоставить четкие и практические инструкции о том, как жалобы будут рассматриваться с помощью простой, многоуровневой и эффективной процедуры, широко распространенной среди местных сообществ;
- обеспечить раннее выявление и решение проблем до того, как они перерастут в конфликты или официальные споры.

Механизм рассмотрения жалоб определяет процедуры получения, регистрации, обработки, передачи на более высокий уровень (при необходимости) и сообщения о любых проблемах со стороны затронутых лиц и других заинтересованных сторон таким образом, чтобы это было доступно, прозрачно, беспристрастно и своевременно.

Важно подчеркнуть, что этот механизм не заменяет и не ограничивает доступ к существующим административным, судебным или иным внешним механизмам возмещения ущерба, и заявители могут в любое время выбрать такие пути.

Данный механизм рассмотрения жалоб, относящийся к конкретному проекту, будет периодически пересматриваться и обновляться на всех этапах проекта с целью отражения любых контекстуальных, эксплуатационных или нормативных изменений.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Механизм рассмотрения жалоб местного сообщества (LGM) применяется ко всем этапам жизненного цикла проекта AMEA Power CELEST BESS, включая строительство, эксплуатацию и вывод из эксплуатации.

Его цель — обеспечить структурированный, прозрачный и культурно приемлемый процесс, посредством которого затронутые сообщества и другие внешние заинтересованные стороны могут высказывать обеспокоенности или жалобы относительно экологических, социальных, медицинских или эксплуатационных показателей Проекта и добиваться их справедливого, своевременного и не предполагающего ответных действий решения.

Данный механизм разработан в первую очередь в интересах лиц, затронутых проектом (ЛЗП), и местных сообществ. Он дополняет, но не заменяет другие административные и судебные средства правовой защиты, предусмотренные законодательством Узбекистана.

Отдельный механизм рассмотрения жалоб для работников, подрядчиков и поставщиков установлен в Плане управления трудовыми ресурсами и условиями труда в соответствии со Стандартом деятельности IFC2 и PR2 EBRD, и, следовательно, выходит за рамки настоящего документа.

Этот механизм рассмотрения жалоб сообщества охватывает все проблемы и жалобы, высказанные любым лицом или группой, считающими себя затронутыми Проектом, включая, помимо прочего:

- ущерб государственным или частным активам;
- деградация или ухудшение состояния местной инфраструктуры (например, дорог, подъездных путей);
- неправильная утилизация и обращение с отходами;
- неудобства из-за шума, пыли, вибрации или чрезмерной скорости движения;
- негативное поведение или неправомерные действия со стороны персонала или поставщиков проекта по отношению к местным жителям;
- случаи гендерного насилия, преследований или дискриминации;
- ненадлежащее или чрезмерное применение силы сотрудниками службы безопасности; а также
- любые другие проблемы, связанные со здоровьем, безопасностью или охраной окружающей среды общества, связанные с деятельностью Проекта.

Все жалобы, независимо от их предполагаемой серьёзности, будут приняты и зарегистрированы. Решение не будет вынесено до проведения расследования, и к каждому жалобщику будут относиться уважительно и без дискриминации.

Однако в соответствии с передовой международной практикой следующие типы вопросов выходят за рамки механизма проектного уровня и будут переданы соответствующим органам или другим системам:

- жалобы, не связанные с деятельностью проекта (хотя если существует неопределенность, они все равно будут зарегистрированы и оценены);
- государственной политики или действия органов государственной власти;
- обвинения, связанные с преступной деятельностью или насилием, которые должны быть переданы в правоохранительные органы, при этом необходимо гарантировать, что обязанности, связанные с Проектом, по-прежнему выполняются (например, сотрудничество со следственными органами, обязанность проявлять осмотрительность);

- жалобы, связанные с трудовыми отношениями, рассматриваются через Механизм рассмотрения жалоб работников, созданный в соответствии с Планом управления трудовыми отношениями и условиями труда; а также
- коммерческие или договорные споры, которые должны решаться в соответствии с соответствующими договорными положениями или через гражданские суды.

Поставщики и субподрядчики также будут иметь доступ к соответствующим внутренним каналам подачи жалоб в рамках отдела по труду и условиям труда, чтобы гарантировать, что все жалобы, связанные с проектом, рассматриваются последовательно и в соответствии с Системой управления окружающей средой и социальными вопросами проекта (ESMS).

3 СТАНДАРТЫ

Реализация настоящего Механизма рассмотрения жалоб местного сообщества (LGM) должна осуществляться в соответствии со следующими национальными и международными стандартами, а также корпоративной Системой управления окружающей средой и социальными вопросами (ESMS) компании AMEA Power:

Национальное законодательство

- Закон Республики Узбекистан от 3 декабря 2014 года № ЗРУ-378 «Об обращениях физических и юридических лиц» регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями физических и юридических лиц в государственные органы, организации и к их должностным лицам.
- Трудовой кодекс Республики Узбекистана от 30.04.2023 г., который содержит общие положения о порядке рассмотрения жалоб и разрешения споров между работодателями и работниками.
- Гражданский кодекс Республики Узбекистана от 01.03.1997 г. и связанные с ним административные рамки, которые устанавливают право лиц требовать возмещения ущерба через судебные и административные механизмы.

Международные стандарты и требования

- Стандарт деятельности 1 Международной финансовой корпорации (МФК): Оценка и управление экологическими и социальными рисками и воздействиями – пункты 34–35 о создании и поддержании механизма рассмотрения жалоб для пострадавших сообществ;
- Стандарт деятельности IFC 4: Здоровье и безопасность населения, который требует процедур получения и решения проблем, связанных с персоналом службы безопасности и безопасностью населения;
- Требования к эффективности 10 Европейского банка реконструкции и развития (EBRD): Раскрытие информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами, требующие эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами, раскрытия информации и механизма рассмотрения жалоб для затронутых сообществ;
- Требования к эффективности 2 Европейского банка реконструкции и развития (EBRD): Труд и условия труда, который дополняет ТЭ2, обеспечивая доступные каналы подачи жалоб как для работников, так и для пострадавших лиц;
- ISO 26000:2010 по социальной ответственности, который способствует прозрачному и этичному поведению организации по отношению к заинтересованным сторонам; а также

- Руководящие принципы Организации Объединенных Наций по вопросам бизнеса и прав человека, в частности Принцип 31, в котором излагаются критерии эффективности внесудебных механизмов рассмотрения жалоб (законность, доступность, предсказуемость, справедливость, прозрачность, совместимость с правами и постоянное обучение).

Документы, специфичные для проекта

- Оценка воздействия на окружающую среду и социальную сферу (ОВОССС) для проекта CELEST BESS;
- Руководство по системе экологического и социального менеджмента (ESMS); а также
- План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС), в котором излагается более широкая структура взаимодействия и раскрытия информации для затронутых сообществ.

Политики и процедуры AMEA Power

- Процедура AMEA Power по местным закупкам и трудоустройству (AP-QHSE-PRO-011);
- Процедура AMEA Power по управлению трудом и условиями труда (AP-QHSE-PRO-006);
- Процедура AMEA Power по механизму рассмотрения жалоб (AP-QHSE-PRO-007);
- Политика AMEA Power в области прав человека; и
- Политика гендерного равенства AMEA Power.

4 ВВЕДЕНИЕ

В последние годы Узбекистан столкнулся с серьёзным энергетическим кризисом и переживает коллапс энергосистемы, особенно зимой. Эта проблема затронула все сферы жизни общества, от бизнеса и промышленности до повседневной жизни граждан. В декабре 2022 года экстремально низкие температуры в сочетании с устаревшей инфраструктурой привели к падению давления в газопроводах, что, в свою очередь, привело к масштабному национальному кризису, учитывая, что 80% электроэнергии в Узбекистане вырабатывается тепловыми электростанциями, работающими на газе. Кризис привёл к серьёзным отключениям электроэнергии, в том числе по всей стране [1] .

Осознавая всю серьёзность ситуации, правительство Узбекистана приняло масштабные меры по смягчению последствий энергетического кризиса. Одним из первоочередных приоритетов было снижение зависимости от природного газа для производства электроэнергии и развитие возобновляемых источников энергии, таких как солнечная и ветровая энергия.

Правительство издало Постановление Президента Республики Узбекистан от 11.09.2023 г. № ПП-158 (Стратегия «Узбекистан – 2030»), в котором установлена цель к 2030 году достичь 25 ГВт мощностей возобновляемой энергетики и 40% производства электроэнергии за счет возобновляемых источников энергии [2] .

Эти национальные усилия по расширению использования возобновляемых источников энергии делают роль систем накопления энергии аккумуляторными батареями (BESS) всё более важной. Основными задачами BESS являются перераспределение энергии и поддержка энергосистемы, которые играют важнейшую роль в содействии интеграции возобновляемых источников энергии в энергосистему Узбекистана, перенося энергетическую нагрузку на периоды пикового спроса, что особенно важно в условиях продолжающегося расширения возможностей страны в области возобновляемой энергетики.

В соответствии с вышеизложенным, AMEA Power заключила Инвестиционное соглашение с Республикой Узбекистан, Соглашение об обслуживании аккумуляторных батарей (СОАБ) с АО «Узэнергосеть» и Соглашение о присоединении к линии электропередачи с АО «Национальные электрические сети Узбекистана» (НЭСУ) для разработки проекта Системы хранения энергии аккумуляторными батареями (СХЭАБ) мощностью 300 мегаватт-часов (МВт·ч), который будет расположен в городе Ташкенте в Узбекистане (далее именуемый «Проект»). AMEA Power создала компанию специального назначения (КСН), известную как ООО ИП Celest, которая полностью принадлежит AMEA Power и которая будет отвечать за разработку этого проекта (далее именуемая «Разработчик» или «Celest»).

Ожидается, что проект будет выполнять два полных цикла в день (каждый продолжительностью 2 часа), что обеспечит ежедневную выработку электроэнергии в размере 600 МВт·ч. Проект поможет стабилизировать энергосистему за счёт балансировки спроса и предложения, сокращения отключений электроэнергии и более плавной интеграции различных возобновляемых источников энергии.

Участок проекта расположен в городе Ташкенте, столице Республики Узбекистан, и представляет собой отдельную административно-территориальную единицу, отличную от Ташкентской области. Территория подстанции расположена в махалле Бешкапа, в пределах промышленной зоны города, а линия электропередачи проходит через махаллю Паскыуз. Обе махалли находятся в ведении Мирзо-Улугбекского района города Ташкента, который граничит с восточной границей Ташкентской области. На рисунке 1 показано местоположение проекта.

[1] Краткое изложение – Узбекистан 2022 – Анализ – МЭА

[2] Указ Президента Республики Узбекистан от 11.09.2023 г. № УФ-158

Рисунок 1: Местоположение проекта

5 ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

Механизм рассмотрения жалоб местного сообщества (LGM) для проекта CELEST BESS будет соответствовать следующим принципам, соответствующим Стандарту эффективности IFC 1 и Требованию к эффективности EBRD 10 (ТЭ10):

- **Уточнить:** четко определите цель, сферу применения и процесс действия механизма, включая порядок приема, рассмотрения, разрешения жалоб и, при необходимости, их передачи на более высокий уровень.
- **Доступность**: обеспечить, чтобы механизм был приемлемым с точки зрения культуры, бесплатным и доступным для всех заинтересованных сторон, включая уязвимые или маргинализированные группы.
- **Неприменение ответных мер**: дать членам сообщества уверенность в том, что они могут высказывать свои опасения, не опасаясь ответных мер, дискриминации или потери льгот.
- **Прозрачность**: обеспечить, чтобы весь процесс — от получения до разрешения и апелляции — был четко задокументирован, опубликован и объяснен заинтересованным сторонам в понятных форматах и на местных языках.
- **Беспристрастность и справедливость**: жалобы должны рассматриваться объективно и справедливо, с возможностью подачи апелляции через многоуровневую структуру эскалации, чтобы гарантировать беспристрастное рассмотрение.

- **Конфиденциальность**: защищать личность и личную информацию заявителей, гарантируя, что данные, связанные с жалобами, обрабатываются ответственно и в соответствии со стандартами конфиденциальности.
- **Своевременность:** все жалобы будут рассматриваться оперативно и в установленные сроки для сохранения доверия и предсказуемости.

Для надлежащего управления потенциальными воздействиями на сообщество, выявленными в ОВОС, проектная компания назначила социального менеджера , ответственного за управление и координацию всех жалоб сообщества, обеспечивая регистрацию, расследование и решение проблем в соответствии с этими принципами.

6 ДОСТУП К МЕХАНИЗМУ

Механизм рассмотрения жалоб местного сообщества (LGM) был представлен затронутым сообществам в ходе консультаций по оценке воздействия на окружающую среду и социальную сферу (ОВОС) и будет продолжать доводиться до сведения общественности на протяжении всего жизненного цикла проекта.

Механизм рассмотрения жалоб будет размещен на видном и доступном месте, в том числе:

- Ворота и главный вход на территорию проекта;
- Офисы глав местных сообществ и другие места скопления людей (например, хакимият, образовательные центры, офис махалинского комитета, мечети); а также.
- Официальный сайт проектной компании и каналы социальных сетей (при необходимости).

Информация о процессе подачи жалоб будет доступна на английском, узбекском и русском языках и будет устно разъяснена членам сообщества в ходе мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами. Хотя записи и реестры тоже будут вестись на английском языке, формы жалоб и заявления будут приниматься на любом местном языке, понятном заявителю.

Учитывая, что многие члены сообщества, затронутые проектом, имеют ограниченный доступ к интернету, но при этом широко используют мобильные телефоны, для обеспечения инклюзивности будут предусмотрены различные каналы подачи жалоб. Жалобы можно подавать:

- Устно социальному менеджеру во время выездов на места или встреч с общественностью;
- По телефону или с помощью СМС-сообщений, используя специальную горячую линию по рассмотрению жалоб по проекту, информация о которой будет размещена на местных языках;
- В письменной форме через ящики для подачи жалоб, расположенные у входа на объект, в офисах местной администрации и других согласованных пунктах общественного доступа;
- По электронной почте или через онлайн-форму, где это возможно, через официальные контактные каналы Проекта; а также
- Через местных лидеров или представителей, которые могут помочь людям подать жалобы, если у них ограниченный уровень грамотности или мобильности.

Социальный менеджер (СМ) или координатор будет принимать и обрабатывать жалобы, учитывающие гендерные аспекты или конфиденциальные жалобы, в том числе связанные с гендерным насилием или домогательствами (ГНД), обеспечивая конфиденциальность и подход, ориентированный на пострадавшую.

Доступ к механизму будет бесплатным, и ни один человек не столкнется с какой-либо формой преследования, запугивания или дискриминации за подачу жалобы.

7 ПРОЗРАЧНОСТЬ И ПОДОТЧЕТНОСТЬ

Подача жалобы иногда может подвергать людей социальным или личным рискам, особенно в случаях, связанных с коррупцией, неправомерным поведением, компенсациями или деликатными культурными и гендерными вопросами. Для защиты жалоб и поощрения открытого общения механизм подачи жалоб включает ряд гарантий в соответствии со Стандартом деятельности IFC 1 и Требованием к эффективности деятельностиEBRD 10:

- **Неприменение ответных мер**: проект придерживается политики неиспользование ответных мер или дискриминации в отношении любого лица или группы лиц, добросовестно подающих жалобу. Все заявители защищены от запугивания, преследования или негативного обращения.
- **Конфиденциальность**: все жалобы и персональные данные будут рассматриваться как конфиденциальные, а информация будет предоставляться только по мере необходимости. Персональные идентификаторы будут удалены из публичных отчетов и сводок.
- **Анонимные жалобы**: члены сообщества могут подавать жалобы анонимно через ящики для жалоб, по телефону горячей линии или через доверенных посредников. Анонимные жалобы будут рассмотрены и рассмотрены в том же объеме, что и другие жалобы.
- **Защита данных**: все записи, связанные с жалобами, будут надежно храниться в соответствии с протоколами управления данными ESMS компании AMEA Power, что гарантирует конфиденциальность и контролируемый доступ.

Механизм включает в себя прозрачную систему обратной связи, позволяющую заявителям быть в курсе статуса их жалобы. Социальный менеджер будет регулярно предоставлять информацию о ходе рассмотрения, принятых мерах и результатах, используя удобный для заявителя способ связи (например, по телефону, лично, в письменной форме).

В случае анонимных жалоб обратная связь об общих результатах и корректирующих действиях будет предоставлена через общедоступные каналы, такие как веб-сайт проекта, доски объявлений сообщества и информационные материалы, доступные в офисе СМ, что гарантирует прозрачность результатов без ущерба для конфиденциальности.

8 ХРОНОЛОГИЯ

Для обеспечения предсказуемого и прозрачного процесса механизм рассмотрения жалоб на местном уровне устанавливает четкие сроки рассмотрения, оценки и разрешения жалоб. Эти сроки соответствуют передовой международной практике и согласованы с Механизмом рассмотрения жалоб сообщество.

Механизм рассмотрения жалоб работников направлен на:

- Подтверждать получение любых жалоб или претензий в течение **3 рабочих** дней с момента подачи;
- Информировать заявителя о первоначальной оценке или предлагаемых мерах в течение **10 рабочих дней** с момента получения; и

- Жалобы следует рассматривать в течение **4 недель** (**28 календарных дней**) с момента получения, если только не будет обосновано дополнительное время расследования и не будет четко сообщено заявителю.

Если жалобу невозможно разрешить в течение первоначального срока, социальный менеджер (СМ) сообщит заявителю о причинах задержки, предоставит обновленный график и продолжит публиковать отчеты о ходе рассмотрения до момента закрытия дела.

Для жалоб, которые передаются на более высокие уровни (см. Раздел 10.5), каждый уровень будет следовать аналогичным принципам, привязанным к срокам, чтобы гарантировать, что все случаи будут разрешены быстро, справедливо и в течение максимального срока в четыре (4) недели на каждый уровень.

Все жалобы, включая те, которые были решены устно, будут зарегистрированы в Реестре жалоб и отслеживаться до момента закрытия для обеспечения подотчетности и постоянного совершенствования.

9 ПУБЛИКАЦИЯ МЕХАНИЗМА ПОДАЧИ ЖАЛОБ

Чтобы гарантировать, что все заинтересованные стороны осведомлены о своих правах и способах выражения обеспокоенности, Механизм рассмотрения жалоб местного сообщества LGM) будет широко и постоянно информироваться на всех этапах проекта.

Социальный менеджер будет играть центральную роль в распространении информации о механизме и в обеспечении того, чтобы все лица, затронутые проектом (ЛЗП), понимали, как получить к нему доступ.

Меры по гласности и раскрытию информации будут включать:

- Размещение информации в видимых и доступных местах, таких как ворота объекта проекта, офисы местной администрации, общественные центры, офис махаллинского комитета, рынки, мечети и школы;
- Устное объяснение процесса во время общественных консультаций, встреч заинтересованных сторон и посещений домохозяйств, обеспечение того, чтобы информация доходила до уязвимых или неграмотных групп;
- Распространение листовок, плакатов или наглядных материалов на узбекском и русском языках, описывающих порядок подачи жалобы, имеющиеся контактные данные, а также гарантии конфиденциальности и недопустимости преследований;
- Публикация номера специальной горячей линии для подачи жалоб и адреса электронной почты, а также имен и контактных данных уполномоченного по жалобам;
- Включение информации о LGM на веб-сайте проекта, платформах социальных сетей и в публичные материалы (где это возможно); а также
- Сотрудничество с местными лидерами, женскими группами и общественными организациями для содействия информированию и повышению осведомленности, особенно среди уязвимых и маргинализированных слоев населения.

Информация, представленная в электронном виде и в печатном виде, будет доступна на английском, узбекском и русском языках и будет включать как минимум следующее:

- Цель и сфера действия механизма;
- Доступные каналы подачи жалоб;
- Ожидаемые сроки подтверждения, ответа и закрытия;

- Гарантия недопустимости ответных действий и конфиденциальности; а также
- Возможности эскалации и внешние средства правовой защиты, доступные заявителям.

Менеджер проекта будет проводить регулярные сессии повышения квалификации и периодические кампании по повышению осведомленности сообщества, чтобы обеспечить постоянное понимание процесса, особенно по мере развития этапов проекта или привлечения новых членов сообщества.

Все публичные материалы будут ясными, лаконичными и культурно приемлемыми, обеспечивая равный доступ для мужчин, женщин, молодежи и уязвимых групп в зоне влияния Проекта.

10 ПРОЦЕДУРА МЕХАНИЗМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Рассмотрение жалоб включает в себя поэтапный процесс, а также распределение обязанностей для обеспечения справедливого, последовательного и прозрачного разрешения всех жалоб, полученных от местных сообществ и внешних заинтересованных сторон.

10.1 Подача жалобы

Механизм подачи жалоб позволяет заинтересованным сторонам подавать жалобы через несколько доступных и культурно приемлемых каналов, включая:

- По почте;
- По телефону или СМС (через специальную горячую линию по рассмотрению жалоб);
- Онлайн: по электронной почте и/или через онлайн-форму на веб-сайте проекта (где это возможно);
- У ворот проекта;
- В почтовых ящиках (ворота проекта и другие места, как указано выше) и
- Во время встреч с социальным менеджером.

Письменные жалобы принимаются по почте, электронной почте или через ящики для жалоб. Устные жалобы принимаются на входе в проект или во время встреч с ответственным лицом. Сотрудники службы безопасности пройдут специальное обучение по надлежащему взаимодействию с населением и направят жалобы ответственному лицу в соответствии с Планом обеспечения безопасности проекта, разработанным в соответствии с требованиями IFC СД4: «Здоровье и безопасность населения».

Тех заинтересованных лиц, которые предпочитают подавать жалобы в устной форме, менеджер по работе с клиентами встретит у ворот компании (или, если им будет удобно, в ее офисах), запишет данные и зачитает информацию для подтверждения ее точности перед регистрацией.

СМ будет поддерживать регулярные контакты с заинтересованными сторонами на протяжении всего периода строительства, эксплуатации и вывода из эксплуатации для обеспечения двусторонней коммуникации.

СМ или координатор будет иметь возможность принимать и рассматривать любые жалобы, касающиеся гендерных аспектов, включая случаи гендерного насилия и домогательств (ГНД), обеспечивая конфиденциальность и подход, ориентированный на интересы пострадавших.

10.2 Прием жалоб

Проектная компания публично обязуется соблюдать предсказуемые сроки для подтверждения и реагирования на все зарегистрированные жалобы с целью снижения неопределенности и повышения доверия заинтересованных сторон.

Будет применена следующая процедура:

- Все поступившие жалобы будут рассмотрены как можно скорее, но не позднее трех (3) рабочих дней с момента подачи.
  - Подтверждение будет включать в себя номер ссылки и ориентировочный график дальнейших шагов.
  - Жалобы, полученные лично, будут рассмотрены немедленно.

- После получения все жалобы должны быть зарегистрированы в Реестре жалоб заинтересованных сторон, который является частью ежемесячного статистического отчета по качеству, охране труда, технике безопасности и охране окружающей среды, предоставляемого кредиторам и доступного для ознакомления на месте.
- Если жалоба сложная или требует детального расследования, заявитель получит уведомление в течение двух (2) недель с объяснением принятых мер и ожидаемыми сроками решения.

В письме-подтверждении также будет указано, выходит ли жалоба за рамки Проекта, а также будут даны указания по соответствующим внешним каналам (например, административным или судебным системам).

10.3 Рассмотрение и расследование жалоб

Все жалобы будут рассмотрены и расследованы в кратчайшие сроки для обеспечения обоснованного и справедливого решения.

СМ будет вести журнал жалоб, в котором будут зафиксированы все действия, предпринятые для решения каждой жалобы.

Расследования будут проводиться по всем случаям, которые невозможно разрешить немедленно, с соблюдением принципа «бесплатности для сообществ».

В случае сложных жалоб, затрагивающих несколько заинтересованных сторон или деликатные вопросы, следственная группа может быть сформирована из числа сотрудников организации или в сотрудничестве с местными органами власти или внешними экспертами, при условии согласия заявителей на такой подход.

При формировании внутренней команды будут учитываться конфликт интересов, гендерный баланс и техническая компетентность.

СМ встретится с заявителями, при необходимости посетит места происшествия и скоординирует действия с соответствующими отделами или руководством для проверки фактов и оценки возможных мер правовой защиты.

Социальный Менеджер будет еженедельно информировать заявителей о статусе их жалобы до ее закрытия.

10.4 Варианты разрешения жалоб и ответов

Механизм рассмотрения жалоб разработан таким образом, чтобы быть гибким и отзывчивым, учитывая, что разные жалобы требуют разных типов разрешения.

Возможные варианты решения могут включать:

- Изменение или прекращение деятельности, наносящей вред или создающей неудобства (например, корректировка графиков работы, снижение уровня шума или борьба с пылью);
- Предоставление ремонта, замены или компенсации за поврежденные активы;
- Принесение извинений или принятие корректирующих мер;
- Пересмотр стратегий взаимодействия с сообществом или методов работы; или
- Сотрудничество с местными органами власти для решения более широких общественных проблем.

Группа по расследованию при поддержке социального менеджера проекта и руководителя объекта подготовит предложение по разрешению каждого случая, которое будет рассмотрено и одобрено высшим руководством до его реализации.

Социальный Менеджер представит заявителю для согласования предлагаемое решение.

- В случае принятия меры будут реализованы в согласованные сроки.
- Если заявитель не удовлетворен, дело будет пересмотрено или передано на более высокий уровень в соответствии с трехуровневой структурой, описанной в разделе 10.5.

Все реализованные действия будут проверены и задокументированы. Например:

- Получить письменное или устное подтверждение от заявителя, если он удовлетворен решением; а также
- Сохранить фото- или документальные доказательства, подтверждающие выполнение корректирующих мер.

10.5 Механизм подачи жалоб на гендерное насилие, домогательства, сексуальную эксплуатацию и насилие (ГНД/СЭН)

Помимо общей процедуры подачи жалоб, проект AMEA Power CELEST BESS поддерживает конфиденциальный и ориентированный на пострадавших путь подачи жалоб для решения любых проблем или обвинений, связанных с гендерным насилием (ГН), сексуальными домогательствами (СД) или сексуальной эксплуатацией и насилием (СЭН), которые имеют место в связи с деятельностью проекта, работниками, поставщиками или сотрудниками службы безопасности.

10.5.1 Ключевые принципы

Рассмотрение всех жалоб, связанных с насилием в отношении женщин и сексуальной эксплуатацией и насилие (СЭН), будет осуществляться в соответствии со следующими основными принципами:

- **Безопасность**: физическая и психологическая безопасность выжившего является абсолютным приоритетом.
- **Конфиденциальность**: вся информация будет храниться в строгой конфиденциальности и предоставляться только с информированного согласия пострадавшего. Анонимность будет сохранена.
- **Уважение**: к пострадавшему будут относиться с достоинством, сочувствием и уважением. Его рассказу поверят, и его не осудят.
- **Недискриминация**: пострадавшему не грозят никакие негативные последствия за сообщение об инциденте.
- **Расширение прав и возможностей**: выбор и решения пострадавшего о том, как действовать дальше, будут уважаться и поддерживаться. Он контролирует процесс.

10.5.2 Каналы отчетности

Понимая, что пострадавшие могут не желать использовать стандартные каналы подачи жалоб, Проект предоставляет безопасные, конфиденциальные и ориентированные на пострадавших варианты сообщения о случаях гендерного насилия, домогательств или сексуальной эксплуатации и насилия (ГНД/СЭН).

Следующие каналы отчетности является доступными:

- **Непосредственно обученным координаторам по вопросам гендерного насилия**: Пострадавшие могут сообщать об инцидентах напрямую социальному менеджеру, который пройдет специализированное обучение у сертифицированного поставщика услуг по вопросам гендерного насилия по этическим и ориентированным на пострадавших вопросам обращения с информацией.

- **Непосредственно внешнему оператору услуг по защите от гендерного насилия** : Пострадавшие могут связаться с независимым оператором по защите от гендерного насилия напрямую по конфиденциальной горячей линии или через местного представителя. С явного согласия пострадавшего поставщик услуг может информировать назначенного Проектом координатора по вопросам гендерного насилия для координации любых необходимых мер поддержки или внутренних действий. Проект обеспечит четкое информирование об этом в ходе информационно-разъяснительных мероприятий для населения.
- **Анонимное сообщение**: Пострадавшие или свидетели могут анонимно сообщить о своих опасениях через ящики для жалоб, по горячей линии или через доверенных посредников. Анонимные сообщения о случаях гендерного насилия/сексуальной эксплуатации будут немедленно и конфиденциально переданы обученным координаторам по вопросам гендерного насилия для оценки. При этом гарантируется отсутствие разглашения информации, позволяющей установить личность пострадавшего.

Все жалобы на насилие в отношении женщин и сексуальное насилие (СЭН) — как прямые, так и анонимные — будут рассматриваться как строго конфиденциальные, документироваться в защищенном журнале с ограниченным доступом и рассматриваться совместно с внешним оператором по борьбе с насилием в отношении женщин для обеспечения своевременного направления к специалистам и безопасности пострадавших.

10.5.3 Процедура рассмотрения жалоб, связанных с гендерным насилием

- **Немедленное подтверждение и оценка безопасности**

Получив отчёт, социальный менеджер обеспечит безопасность пострадавшего и предоставит или облегчит немедленный доступ к услугам медицинской, психосоциальной или юридической поддержки через заранее определенных партнеров по направлению.

- **Документация и конфиденциальная регистрация**

Упрощенная конфиденциальная запись инцидента будет храниться отдельно от общего реестра жалоб и будет доступна только уполномоченному персоналу (социальному менеджеру).

- **Расследование и разрешение**

Проект не будет проводить официальное расследование личной истории пострадавшего, если на это не будет дано его прямого согласия.

Если пострадавшая сторона дает согласие, Проект расследует предполагаемое неправомерное поведение со стороны персонала проекта, рабочих или поставщиков услуг безопасности и примет дисциплинарные или договорные меры в соответствии с Кодексом поведения AMEA Power и национальным законодательством.

Уголовные правонарушения будут передаваться, с согласия, в соответствующие органы и поддерживаться юридическими или социальными группами Проекта по мере необходимости.

- **Обратная связь и закрытие**

Пострадавшему будет сообщено о любых предпринятых мерах по мере необходимости, с сохранением конфиденциальности.

Дело будет считаться закрытым только тогда, когда пострадавшая согласится с тем, что никаких дальнейших действий на уровне проекта не требуется.

10.5.4 Пути направления и службы поддержки

Проект создаст и будет поддерживать реферальные соглашения или списки контактов с:

- Местные учреждения здравоохранения (для оказания экстренной медицинской помощи);
- Поставщики психосоциальной поддержки или НПО, специализирующиеся на услугах по борьбе с гендерным насилием;
- Милиция или Управление по делам женщин и детей для получения юридической поддержки; а также
- Национальные горячие линии или сети служб помощи жертвам гендерного насилия, где таковые имеются.

Менеджер по социальным вопросам пройдет обучение по вопросам осведомленности о гендерном насилии, поддержки пострадавших и протоколов конфиденциального обращения, а для всех сотрудников проекта и поставщиков будет ежегодно проводиться повторное обучение.

10.6 Процесс эскалации и апелляции

Для обеспечения справедливого, прозрачного и постепенного разрешения жалоб проект AMEA Power CELEST BESS применяет трехуровневую систему эскалации:

10.6.1 Уровень 1 – Локальное/немедленное разрешение

- Контактное лицо: социальный менеджер (СМ).
- Цель: стремиться разрешать жалобы неформально и оперативно в течение десяти (10) рабочих дней с момента получения.
- Действия: СМ расследует и обсуждает жалобу непосредственно с заявителем и соответствующими отделами.
- Документация: Все жалобы, устные или письменные, регистрируются в Реестре жалоб.

10.6.2 Уровень 2 – Анализ руководства

- Причина: если заявитель не удовлетворен решением уровня 1 или если жалоба касается нескольких сторон или имеет техническую сложность.
- Контактное лицо: социальный менеджер проекта и менеджер объекта.
- Действия: рассмотреть дело, провести дополнительное расследование при необходимости и встретиться с заявителем для обсуждения возможных корректирующих или превентивных мер.
- Сроки: ответ должен быть предоставлен в течение пятнадцати (15) рабочих дней с момента эскалации.

- Документация: Предложение по разрешению проблемы передано заявителю и зарегистрировано как «Результат уровня 2» в Реестре жалоб.

10.6.3 Уровень 3 – Исполнительное/внешнее урегулирование

- Триггер: если заявитель отклоняет результат уровня 2 или если жалоба касается предполагаемого неправомерного поведения со стороны руководства проекта.
- Контактное лицо: руководитель отдела ESG и исполнительного руководства компании AMEA Power по согласованию с проектной компанией.
- Действия: провести беспристрастную проверку всей документации по делу и, при необходимости, привлечь независимые внешние органы (например, местные органы власти, администрацию района Мирзо Улугбека, судебные механизмы или механизмы подотчетности кредиторов, такие как Независимый механизм рассмотрения жалоб EBRD).
- Сроки: Окончательный ответ в течение четырех (4) недель с момента эскалации.
- Результат: Решение сообщено в письменной форме (или другим предпочтительным способом) и зафиксировано как «Закрыто – Результат уровня 3».

На любом этапе за жалобами сохраняется право на доступ к судебным, административным или иным внешним средствам правовой защиты вне механизма Проекта без ущерба для каких-либо прав.

11 РОЛИ И ОБЯЗАННОСТИ

11.1 Социальный менеджер

СМ выступает в качестве основного контактного лица для местного сообщества, к которому можно обращаться с жалобами и отзывами по проекту.

Менеджер по социальным вопросам курирует формальный процесс рассмотрения жалоб местного сообщества (Уровень 2) и функционально подчиняется координатору по вопросам окружающей среды и социальной сферы компании AMEA Power.

Основные обязанности:

- Выступает в качестве доступной, конфиденциальной и учитывающей культурные и гендерные особенности точки контакта для членов сообщества, где они могут подать жалобы.
- Ежедневно проверяет и поддерживает каналы подачи жалоб (ящики, телефонные линии, электронная почта).
- Оказывает помощь членам сообщества в подаче жалоб, включая перевод форм и пояснений на местные языки по мере необходимости.
- Обеспечивает прозрачность механизма рассмотрения жалоб, его соответствие культурным особенностям и доведение его до сведения широкого круга местного сообщества.

- Предоставляет заявителям обновленную информацию о статусе их жалобы совместно с социальным менеджером.
- Оказывает поддержку координатору по вопросам окружающей среды и социальной сферы AMEA Power во время расследований, в частности, в вопросах перевода, связи с членами сообщества и обеспечения рассмотрения деликатных дел, ориентированных на интересы пострадавших (включая жалобы на гендерное насилие).
- Общая реализация и управление механизмом рассмотрения жалоб местного сообщества.
- Регистрация, отслеживание и официальное подтверждение всех жалоб в Реестре жалоб сообщества.
- Проведение независимых и конфиденциальных расследований официальных жалоб в консультации с соответствующими сторонами.
- Определение решений по согласованию с руководителем проекта и доведение решений до сведения заявителей.
- Управление эскалацией на уровень 3: апелляция или внешнее урегулирование по мере необходимости.
- Обеспечение соблюдения протоколов по борьбе с гендерным насилием, подходов, ориентированных на выживших, и направления к внешним поставщикам услуг.
- Подготовка ежемесячной отчетности для руководства и кредиторов, включая тенденции в области жалоб и системные проблемы.
- Обновление процедур LGM по мере необходимости на протяжении всего жизненного цикла проекта.

11.2 Координатор по вопросам окружающей среды и социальной сферы

Координатор по вопросам окружающей среды и социальных вопросов обеспечивает соответствие механизма стандартам AMEA Power, ESMS и требованиям кредиторов.

Основные обязанности:

- Проводит периодические проверки LGM для обеспечения соблюдения требований и конфиденциальности.
- Обеспечивает окончательное утверждение решений по жалобам уровня 2 перед их передачей заявителям.
- Рассматривает тенденции для выявления системных проблем общества и определяет корректирующие меры.
- Осуществляет надзор за апелляциями третьего уровня и обеспечивает полное и беспристрастное документирование дел.
- Контролирует соблюдение протоколов ГНСД социальным менеджером.
- Обеспечивает выделение достаточных ресурсов для эффективного управления LGM

11.3 Менеджер объекта

Менеджер объекта несет полную ответственность за реализацию LGM и обеспечивает наличие ресурсов и надзор.

Основные обязанности:

- Обеспечивает неукоснительное внедрение механизма во всех областях проекта, затрагивающих местные сообщества.
- Предоставляет ресурсы (персонал, бюджет, материалы) для поддержки социального менеджера.
- Участвует в окончательном рассмотрении важных расследований уровня 2 и утверждает резолюции.
- Обеспечивает соблюдение всеми сотрудниками проекта принципов недопустимости преследования и рассмотрения жалоб.
- Пропагандирует механизм среди местного сообщества.
- Возлагает ответственность на социального менеджера за своевременное расследование и разрешение проблем.

11.4 Члены сообщества

Члены сообщества имеют право подавать жалобы и обязаны соблюдать установленный процесс.

Основные обязанности:

- Подавайте жалобы добросовестно, предоставляя полную и точную информацию.
- Сотрудничество с социальным менеджером и следственной группой.
- Сохранение конфиденциальности процесса расследования.
- Уважать механизм и воздерживаться от подачи ложных или злонамеренных жалоб.
- Сообщать о любых ответных мерах или неблагоприятных действиях, связанных с подачей жалобы.
- Осуществление права на передачу жалобы на уровень 3 в случае неудовлетворенности решением.

12 ОБУЧЕНИЕ

Проектная компания должна обеспечить, чтобы весь персонал, взаимодействующий с местным сообществом (включая социального менеджера, руководителей, сотрудников службы безопасности и водителей), прошел обучение данной процедуре во время вводного инструктажа и регулярных занятий по повышению квалификации. В ходе обучения особое внимание будет уделяться принципам конфиденциальности, недопущения ответных действий, гендерной чувствительности и конкретным протоколам рассмотрения жалоб на гендерное насилие и других деликатных жалоб.

Особое внимание следует уделить обучению персонала, работающего вне офиса, например водителей или социального менеджера. Таким сотрудникам будут предоставлены копии формы подачи жалобы, контактные данные ответственного лица и рекомендации по оказанию помощи членам сообщества в безопасном и эффективном доступе к механизму подачи жалоб.

13 МОНИТОРИНГ, АУДИТ И ОТЧЕТНОСТЬ

Реализация данного механизма рассмотрения жалоб будет контролироваться посредством периодического обзора реестра жалоб, который будет обновляться и предоставляться проектной компанией (ООО CELEST) в корпоративную группу ESG компании AMEA Power ежемесячно (или чаще по мере необходимости) для оценки того, насколько успешно и своевременно осуществляются мероприятия по взаимодействию в рамках данного плана.

Реализация настоящего плана будет контролироваться посредством постоянного мониторинга канала доступа к электронной почте и проверки реестра жалоб. Эффективность реализации плана и своевременность рассмотрения жалоб оцениваются ежемесячно, а также в ходе полугодовых и ежегодных внутренних аудитов путем оценки:

- Степень эффективности функционирования механизма рассмотрения жалоб и его реализации в соответствии с поставленными задачами;
- Любая конкретная тенденция, выявленная в характере полученных жалоб, коренная причина жалоб, а также эффективность и уровень удовлетворенности в их разрешении; и
- Потенциальные области для улучшения и обеспокоенности, включая доступность для женщин и уязвимых групп.

Как уже отмечалось, следующие документы должны надлежащим образом храниться по каждой жалобе, полученной спонсором проекта:

- Форма регистрации жалобы сообщества (Приложение 1)
- Форма закрытия жалобы сообщества (Приложение 2)
- Журнал регистрации жалоб населения (Приложение 3), в котором обобщаются все зарегистрированные жалобы, а также обязательства, соглашения и отзывы от заявителей до момента разрешения и закрытия жалобы.
- Форма разрешения жалоб сообщества (Приложение 4)

Ежемесячно проектная компания будет предоставлять спонсорам отчет о статусе жалоб, полученных через механизм рассмотрения жалоб сообщества, которые будут передавать эту информацию кредиторам и консультантам.

13.1 **Ключевые показатели эффективности**

Ключевые показатели эффективности для мониторинга LGM приведены ниже:

Нет.	КПЭ	Действие измерения	Частота	Цель
1	% жалоб, подтвержденных в течение 3 рабочих дней	Просмотр журнала жалоб	Ежемесячно	100%
2	% жалоб, закрытых в течение 28 календарных дней	Просмотр журнала жалоб	Ежемесячно	90%
3	Количество нерешенных жалоб уровня 2/3 (срок рассмотрения> 28 дней)	Подача бортового журнала	Ежемесячно	как можно ниже (например, <2)
4	Количество повторных жалоб по одному и тому же вопросу/нарушителю	Анализ тенденций в журнале регистрации	Ежеквартальный	Уменьшить тенденцию; выявить основные причины
5	Уровень удовлетворенности жалобщиков (измеряется на момент закрытия дела)	Форма закрытия рассмотрения жалобы сообщества	Ежемесячно	> 75% удовлетворенности
6	% жалоб, поданных/обработанных через женщин-сотрудников по связям с общественностью (для женщин-работниц/заявителей)	Просмотр журнала жалоб	Ежемесячно	100% доступность для женщин-жалобщиков

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ЛИСТ ЖАЛОБ

ФОРМА ПУБЛИЧНОЙ ЖАЛОБЫ

Номер ссылки	
Полное имя:	
Контактная информация Пожалуйста, укажите, как с вами лучше связаться, и добавьте контактные данные.	☐ **По почте:** ☐ **По телефону:** ☐ **По электронной почте:** ☐ **Другое (пожалуйста, укажите)**
Описание беспокойства, инцидента или жалобы	**Что вас беспокоит/что вас беспокоит/что произошло? Где это произошло? С кем это случилось? К чему привела эта проблема?**
Дата возникновения беспокойства, инцидента или жалобы	
☐ **Разовый инцидент/жалоба (дата)** ☐ **Произошло больше одного раза (сколько раз?)** ☐ **Продолжается (в настоящее время наблюдается проблема)**	
Что бы вы хотели, чтобы произошло для решения этой проблемы?	
Подпись: **Дата:**	
Пожалуйста, опустите эту форму в один из ящиков для жалоб.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ФОРМА ЗАКРЫТИЯ ЖАЛОБ

ФОРМА ЗАКРЫТИЯ ЖАЛОБЫ

Номер ссылки:	
Полное имя	
Описание беспокойства, инцидента или жалобы:	
Описание действий, предпринятых для разрешения жалобы	
Дата подачи жалобы	
Дата сообщения о решении жалобы	
Была ли жалоба решена? (Да/Нет)	

Социальный Менеджер

Имя:

Дата:

Подпись:

Заявитель

Имя:

Дата:

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 – ЖУРНАЛ ЖАЛОБ

Ссылка Нет.	Как была подана жалоба?	Дата подачи жалобы	Имя и контактная информация	Описание жалобы	Действия, предпринятые для разрешения жалобы	Дата сообщения о решении	Была ли решена жалоба (Да/Нет)? Если нет, объясните, почему.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 – ФОРМА РЕШЕНИЯ ЖАЛОБ

Как была получена жалоба	☐Ящик для жалоб (укажите какой) ☐Свяжитесь напрямую с СМ
Номер ссылки:	
Описание беспокойства, инцидента или жалобы	*В чём суть жалобы? Что произошло? Где это произошло? С кем это случилось? Каков результат проблемы?*
Дата подачи жалобы	
Была ли жалоба решена?	☐Да ☐Нет. ***Если нет, укажите обоснование ниже.***
Заполните раздел 1 или раздел 2 ниже	
Раздел 1	
Краткое описание действий, предпринятых для разрешения жалобы	
Дата реализации	
Раздел 2	
Краткое изложение предлагаемых действий для решения жалобы	
Сроки реализации	

Подпись Социального Менеджер

Дата:

Подпись руководителя проекта:

Дата:

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 – ФОРМА ЗАКРЫТИЯ ЖАЛОБ

Номер ссылки:	
Полное имя	
Описание беспокойства, инцидента или жалобы:	
Описание действий, предпринятых для разрешения жалобы	
Дата подачи жалобы	
Дата сообщения о решении жалобы	
Была ли жалоба решена? (Да/Нет)	

Социальный Менеджер

Имя:

Дата:

Подпись:

Заявитель

Имя:

Дата:

Подпись