

**Кыргызстан - Проект цифровизации
электрообеспечения**
**План взаимодействия с
заинтересованными сторонами**



Дата: 20.11.2023

Версия: А

Ссылка: с23-г

Подготовлено для: ЕБРР

Проект реализуется НЭСК

Сокращения

ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ЭиС	Экологические и социальные вопросы
НЭСК	Национальная электрическая сеть Кыргызстана
ОРП	Отдел реализации проекта

Содержание

D.1	НЭСК (Корпоративная).....	5
D.2	Раскрытие информации о проекте и освещение его в средствах массовой информации.....	6
D.3	Механизм рассмотрения жалоб.....	6
E.1	Заинтересованные стороны и потребности в предоставлении информации.....	6
E.2	Средства массовой информации.....	6
E.2.1	Коммуникации через представителей населения.....	7
E.2.2	Веб страница компании.....	7
E.3	Уязвимые заинтересованные стороны.....	7
E.4	Заинтересованные стороны проекта и методы раскрытия информации.....	8
F.1	Организация.....	10
F.2	Внутренний мониторинг и отчетность.....	10
F.3	Механизм подачи и рассмотрения жалоб.....	11

Список таблиц

Таблица 1 - Заинтересованные стороны проекта и методы раскрытия информации

Таблица 2 - База данных/журнал жалоб

Таблица 3 – Форма жалобы

Введение

Европейский банк реконструкции и развития (“ЕБРР” или “Банк”) рассматривает возможность предоставления финансирования Кыргызской Республике. Инвестиционные средства Банка будут направлены на финансирование установки 160000 домовых «умных» счетчиков электроэнергии и замена электрических кабелей в Ошской, Джалал-Абадской, Чуйской и Иссык-Кульской областях Кыргызской Республики. Ожидается, что реализация проекта приведет к сокращению потерь электроэнергии, что составляет 13% по состоянию на сентябрь 2023 года. Проект является продолжением предыдущего финансирования Банка проектов по реабилитации ОАО «Ошэлектро» и ОАО «Востокэлектро», которые способствовали снижению потерь электроэнергии в сетях с 15% до 13%.

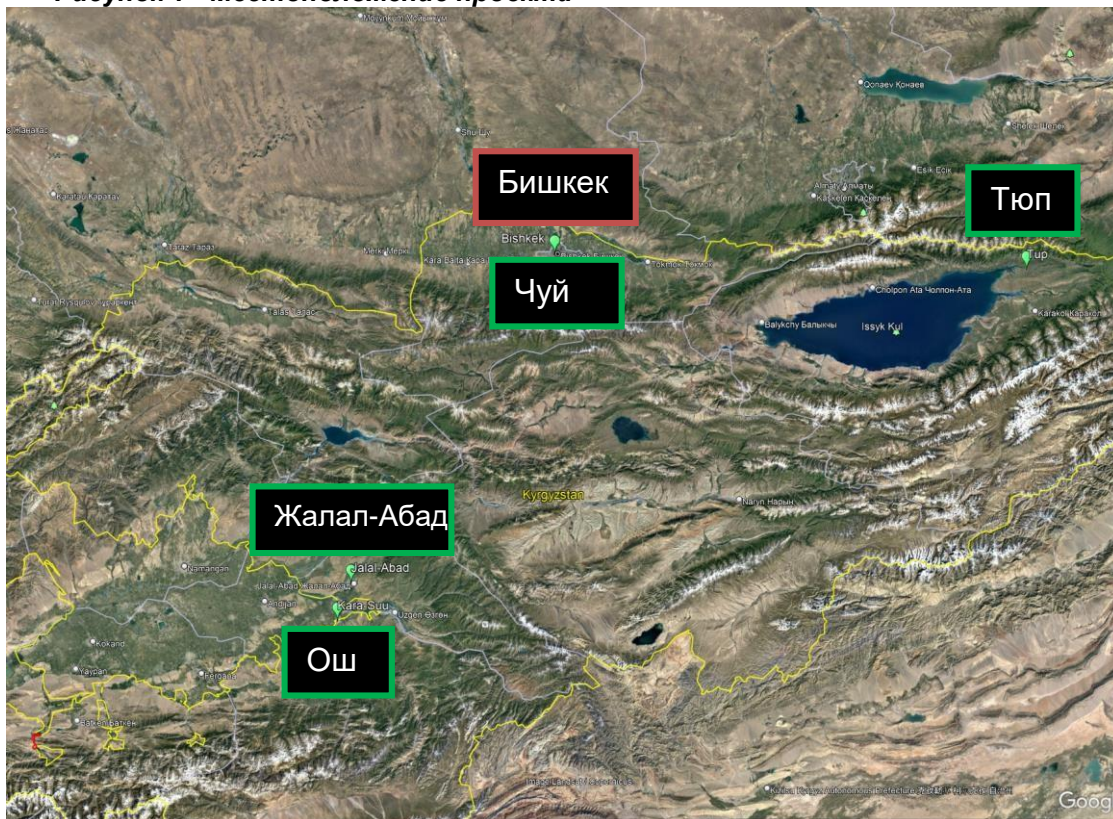
Данный План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) описывает подход по взаимодействию в рамках данного проекта.

ПВЗС также является инструментом, направленный на обеспечение соответствия с Требованиями к реализации ЕБРР (согласно Экологической и социальной политикой на 2019 год), «Раскрытие информации и взаимодействие с заинтересованными сторонами»

А. Спецификация проекта для финансирования

Проект нацелен на модернизацию распределительной электросети в четырех областях таких, как в Чуйской, Джалал-Абадской, Ошской и Тюпской. Процесс модернизации охватит 160 000 домохозяйств. Модернизация будет включать установку «умных» счетчиков и восстановление линий низкого напряжения (0,4 кВ).

Рисунок 1 - Местоположение проекта



Первоначальной целью проекта является снижение коммерческих и технических потерь в распределительных сетях в городах. Технические потери, как правило, вызваны плохим состоянием существующей распределительной инфраструктуры.

Коммерческие потери имеют различные причины, в том числе:

- Хищение электроэнергии:
 - Прямые подключения к подвесным линиям электропередачи
 - В обход счетчиков
 - Вскрытие счетчиков
- Вопросы управления системы начисления счетов
 - Пробелы в выставлении счетов
 - Низкий уровень погашения

Проект включает в себя модернизацию низковольтных распределительных сетей в Чуйской, Тюпской, Джалал-Абадской и Ошской областях. Фактически, этот проект городской, который будет реализовываться далеко от природной среды обитания.

Проект включает в себя следующие технические компоненты:

- Замена линий 0,4 кВ. и использование изолированных кабелей. Точная длина кабелей, подлежащих замене, еще не определена.
- Установка систем автоматического выставления счетов и учета («умных» счетчиков) для всех потребителей.

Предварительные сроки реализации проекта:

- Заключение соглашения о финансировании: 2023 г.
- Подготовка и реализация проекта (установка «умных» счетчиков и реабилитация низковольтных линий): 2024-2025 гг.

В. Воздействие на потребителей электроэнергии

Проект будет иметь следующие последствия для потребителей электроэнергии:

- Качество электроснабжения повысится в незначительной степени (более стабильное напряжение и частота подачи, уменьшится количество перебоев, вызванных техническими сбоями). Но это вряд ли будет воспринято потребителями как улучшение, поскольку основной проблемой, с которой они сталкиваются, является ограничение потребления электроэнергии, которое варьируется от 5 киловатт при однофазном и до 10 киловатт с трехфазным питанием для домохозяйств.
- Хищение электроэнергии станет чрезвычайно сложной в связи с внедрением изолированных кабелей и счетчиков, которые невозможно подделать. Потребителям, которые в настоящее время воруют электроэнергию, придется платить, если они хотят продолжать потреблять электроэнергию.
- Новые способы оплаты будут внедрены. Онлайн- или удаленная оплата станет возможной в регионах проекта (через Интернет или с помощью уличных терминалов). В настоящее время сборщики платежей посещают дома, проверяют счетчики, возвращаются в офис, делают расчеты, распечатывают их и выдают платежи клиенту. Клиенты могут оплатить свой счет непосредственно сборщику платежей, в банках или в офисах НЭСК.
- Потребители смогут настроить информацию и оповещение для автоматического уведомления.

С. Юридическое обязательство по раскрытию информации

Согласно законодательству Кыргызской Республики, Проект не является предметом обязательного раскрытия информации по экологическим и социальным вопросам.

D. Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, проведенные на сегодняшний день

D.1 Компания (корпоративная) НЭСК

У НЭСК есть веб-сайт, где можно найти общую информацию о компании и ее деятельности.

Веб-сайт компании, <https://www.nesk.kg>, имеет страницу контактов со следующими контактными данными:

- Номер телефона, который управляется первоначально администратором,
- Номер телефона и адрес электронной почты отдела документации
- Номер телефона и адрес электронной почты пресс-центра
- Номер телефона круглосуточного колл-центра/горячей линии (24/7)

Люди, в основном, связываются с НЭСК по вопросам трудоустройства.

D.2 Раскрытие информации о проекте и освещение его в средствах массовой информации

Данный Проект не подлежит какому-либо раскрытию или публичной информации, предусмотренной в соответствии национальным законодательством.

Проект не был освещен в газетах и на телевидении. Предполагается, что подавляющее большинство населения об этом не осведомлено. НЭСК намерен обнародовать проект после подписания соглашений по финансированию.

Немногими заинтересованными сторонами, который знают о проекте (или о некоторых его компонентах) являются сотрудники НЭСК

D.3 Механизм рассмотрения жалоб

В НЭСК отсутствует какой-либо механизм рассмотрения жалоб (см. главу **Ошибка! Источник ссылки не найден.**) для решения проблем внешних заинтересованных сторон.

Запросы от клиентов или граждан в большинстве случаев связаны с перебоями в обслуживании или сообщениями о технических инцидентах. Горячая линия и сборщики платежей напрямую получают большинство жалоб в режиме 24/7: таким образом, они доступны в любое время.

Ответственность за решение выявленных проблем назначается руководством в зависимости от технического или коммерческого характера проблем. Однако из-за отсутствия эффективного механизма рассмотрения жалоб нет четкой информации о процессе и сроках рассмотрения жалоб.

Для своевременного и эффективного рассмотрения всех жалоб важно разработать механизм рассмотрения жалоб, который будет внедрен во всех филиалах НЭСК.

E. Идентификация и анализ заинтересованных сторон

E.1 Заинтересованные стороны и потребности в информации

Заинтересованные стороны проекта - это индивидуальные лица или группы, которые прямо и/или косвенно подвергаются (положительно или отрицательно) или заинтересованы Проектом и его результатами.

Потребителей, в основном, будут интересовать вопросы, связанные с улучшением обслуживания, изменением тарифов, способов оплаты и риском отключения.

Кыргызский язык является подходящим языком для мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами в контексте проекта.

E.2 Средства массовой информации

E.2.1 Коммуникации через представителей населения

Первый этап взаимодействия с заинтересованными сторонами будет направлен на информирование населения и повышение осведомленности о проекте. Рекомендуется следующий подход:

- На первом этапе следует провести семинар с местными органами власти и лидерами:
 - Муниципалитетов
 - Рекомендуется посодействовать в ускорении процесса регистрации земельных участков для местного населения, проживающего в жилмассивах Ак Орго 1 и 2, чтобы не нарушать процесс установки «умных» счетчиков
 - Высокопоставленных государственных служащих
 - Религиозных лидеров.
- На втором этапе следует провести семинар с главами районов и учителями школ:
 - Главы районов затем проинформируют граждан в своих соответствующих районах.
 - Главы районов, в основном, мужчины, и они взаимодействуют, в основном, с мужчинами.

E.2.2 Веб-сайт компании

На главном веб-сайте компании уже есть страница о четырех региональных электросетевых компаниях и информация об их регионах.

Веб-сайты в конечном итоге должны выступать в качестве основного источника информации для потребителей электроэнергии и общественности в целом.

Они должны включать следующее:

- Обновленную информацию о тарифах
- Процесс реализации проекта
- Новые способы оплаты
- Запросы, жалобы и механизмы рассмотрения жалоб
- Часто задаваемые вопросы
- Регулярные обновления (например, на странице "новости") о деятельности компании
- Контактные данные.

E.3 Уязвимые заинтересованные стороны

Уязвимые группы определяются как люди, которые в силу пола, этнической принадлежности, возраста, физической или умственной неполноценности, неблагоприятного экономического положения или социального статуса могут подвергаться более негативному воздействию проекта, чем другие, и которые могут быть ограничены в своей способности требовать или воспользоваться выгодами для развития.

В конкретном контексте проекта к уязвимым группам населения относятся:

- Люди, которые, независимо от реализации проекта и по любой причине, испытывают временные, случайные или постоянные трудности с оплатой своих счетов и сталкиваются с рисками отключения.
- Люди, которые в связи с реализацией проекта и по какой-либо причине будут испытывать трудности с оплатой своих счетов, например, из-за того, что они не смогут адаптироваться к новым способам оплаты.

По плану экологических и социальных мероприятий проекта, согласованный ЕБРР и НЭСК, требуется, чтобы в течение одного года после установки «умных» счетчиков, с потребителями, которые не оплатили свой счет в течение установленного 5-дневного срока, связывались региональные филиалы, чтобы установить причины:

- Потребитель отсутствует из-за низкого потребления: в этом случае подождите до следующего месяца - не отключайте.
- Потребитель входит в социально уязвимые категории (мало обеспеченные или неспособные осуществлять оплату из-за возраста, инвалидности или по другой законной причине): предоставьте консультационную поддержку выявленным уязвимым клиентам, чтобы они посетили муниципальные учреждения, предоставляющие социальную поддержку, и зарегистрировались в них.
- Другое: сделайте предупреждение и предоставьте 5 дополнительных дней на оплату до отключения.

Такой переходный механизм будет действовать в течение одного года для каждого потребителя, а затем завершится.

Е.4 Заинтересованные стороны проекта и методы раскрытия информации

В таблице 1 определены известные в настоящее время заинтересованные стороны и указано, каким образом информация будет передаваться им в ходе подготовки и реализации проекта.

Причиной привлечения глав местных органов власти и школьных учителей к распространению информации является обеспечение гендерного баланса: главы районов работают в основном с мужчинами, в то время как родительские собрания в школе посещают, в основном, женщины.

Таблица 1 - Заинтересованные стороны проекта и методы раскрытия информации

Заинтересованная сторона	Что раскрывать	Как	Когда
Региональная общественность	Общая информация о проекте и контактные данные компании для получения дополнительной информации	НТР публикуется на вебсайте	До начала реализации проекта
Региональные средства массовой информации	Информация о проекте	Пресс-релиз с НТР	До начала реализации
Представители местных органов власти и лидеры (Муниципалитеты, высокопоставленные государственные служащие, религиозные лидеры)	Информация о проекте и о новых методах оплаты и новых правилах отключения.	Семинар	За 4 месяца до начала реализации проекта (установка «умных» счетчиков и внедрение новых методов оплаты)

Заинтересованная сторона	Что раскрывать	Как	Когда
Главы районов и школьные учителя		Семинар Главы районов затем проинформируют граждан в своих соответствующих районах. Школьные учителя проинформируют родителей на родительских собраниях	За 3 ½ месяца до начала реализации проекта (установка «умных» счетчиков и внедрение новых методов оплаты)
Потребители в регионах зоны обслуживания	Информация о новых методах оплаты и правилах отключения	Брошюры, рассылаемые сборщиками платежей и доступные в общественных местах Информация на веб-сайтах региональных филиалов Коммуникации через местные СМИ	За 3 месяца до начала реализации проекта (установка «умных» счетчиков и внедрение новых методов оплаты)
	Планируемые перебои в обслуживании	Размещение объявлений Прямое информирование глав районов	за 5 дней до отключения
	Риск отключения из-за неоплаты счета	Личная встреча или телефонный контакт с клиентами, которые не оплатили в пределах установленного лимита.	В течение одного года после установки новых счетчиков и внедрения нового способа оплаты
1-я и 2-я категории чувствительных клиентов	Информация о проекте Планируемые перебои в обслуживании	Встречи, телефонные звонки	за 10 дней до сбоя
Городская дорожная полиция	Планируемые нарушения дорожного движения	Официальная переписка	за 5 дней до сбоя
Поставщики товаров и услуг	Информация о проекте и требованиях к реализации ЕБРР	Через тендерную документацию	Во время тендерного процесса
Соискатели работы	Информация о вакансиях Информация о том, что вакансии открыты как для мужчин, так и для женщин	Через регулярные каналы размещения вакансий	В процессе реализации проекта

Г. Механизм по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Г.1 Организация

С целью обеспечения непрерывной и систематической коммуникации с заинтересованными сторонами проекта, региональные филиалы назначат специалиста по взаимодействию с заинтересованными сторонами (ВЗС) *[Примечание будет удалено из окончательной версии ПВЗС: (i) региональные филиалы могут использовать другое название, отличное от специалиста ВЗС, и (ii) Эта роль может быть назначена уже нанятым сотрудникам. От них не требуется нанимать новых сотрудников, но кто-то должен отвечать за внедрение ПВЗС].*

Специалист по ВЗС будет отвечать за внедрение ПВЗС. Он/она будет регулярно обновлять этот ПВЗС и будет предоставлять информацию, собирать отзывы, а также отвечать на входящие сообщения (по электронной почте, телефону или лично).

Специалист по ВЗС будет организовывать и координировать подготовку брошюр, обновление веб-сайта и коммуникационных инструментов регионального филиала, в котором работает.

Специалист по ВЗС будет определять контактные лица в региональных газетах с большим тиражом, известных радио и телеканалах, предоставлять им первоначальную информацию о проекте и включить их в список рассылки о будущих мероприятиях.

Специалист по ВЗС установит контакты по электронной почте с представителями экологических и социальных организаций гражданского общества, которые проявят интерес к проекту, и предоставит им первоначальную информацию о проекте и включит их в список рассылки.

Специалист по ВЗС будет выполнять следующие функции:

- Ежегодный мониторинг эффективности ПВЗС;
- Мониторинг веб-страницы;
- Составление и определение возможных ответов и мер по исправлению положения;
- Участие в разрешении споров;
- Помощь в подготовке годового отчета и реализации плана экологических и социальных мероприятий.

Г.2 Внутренний мониторинг и отчетность

Специалист по ВЗС будет организовывать и мониторить эффективную реализацию ПВЗС и предоставлять ежеквартальную отчетность в ОРП НЭСК.

Отчетность для ОРП будет включать:

- Описание мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, предпринятых в течение отчетного периода, со ссылкой на ПВЗС;
- Статистические данные за отчетный период:
 - Количество посещений веб-сайта
 - Количество запросов, полученных по телефону, электронной почте или непосредственно в офисе компании
 - Основные темы запросов
 - Количество жалоб
 - Основные темы жалоб

F.3 Механизм рассмотрения жалоб

Если у заинтересованной стороны есть недовольство или жалоба, она будет рассмотрена с помощью реестра жалоб и заявлений или механизма рассмотрения жалоб, которым будет управлять специалист по ВЗС. Цель состоит в своевременном разрешении проблем.

Заинтересованные стороны могут подать свою жалобу непосредственно в офисе компании, через веб-сайты компании или по электронной почте специалисту по ВЗС.

Специалист по ВЗС будет регистрировать все жалобы в базе данных жалоб (таблица 2). База данных предназначена для контроля процесса рассмотрения жалоб. Этот механизм не ограничивает права общественности использовать обычные способы подачи жалоб и доступную правовую систему.

Таблица 2 – База данных жалоб

#	ФИО/адрес	Вопрос /жалоба	Форма ответа	Полученный ответ	Статус	Удовлетворена ли заинтересованная сторона
2024.10.22.01 (ответить на первый вопрос до 22 октября 2024 года)			Текст (СМС) через мобильный телефон		дата ответа, закрыто и т.д.	да, нет

В зависимости от жалобы, специалист по ВЗС ответит напрямую или обратится за консультацией к руководству компании, как показано на блок-схеме ниже. Жалоба не будет закрыта до тех пор, пока сторона не будет удовлетворена ответом или не решит следовать дальнейшим процедурам рассмотрения жалоб, приведенным ниже.

Рисунок 2 - Механизм рассмотрения жалоб

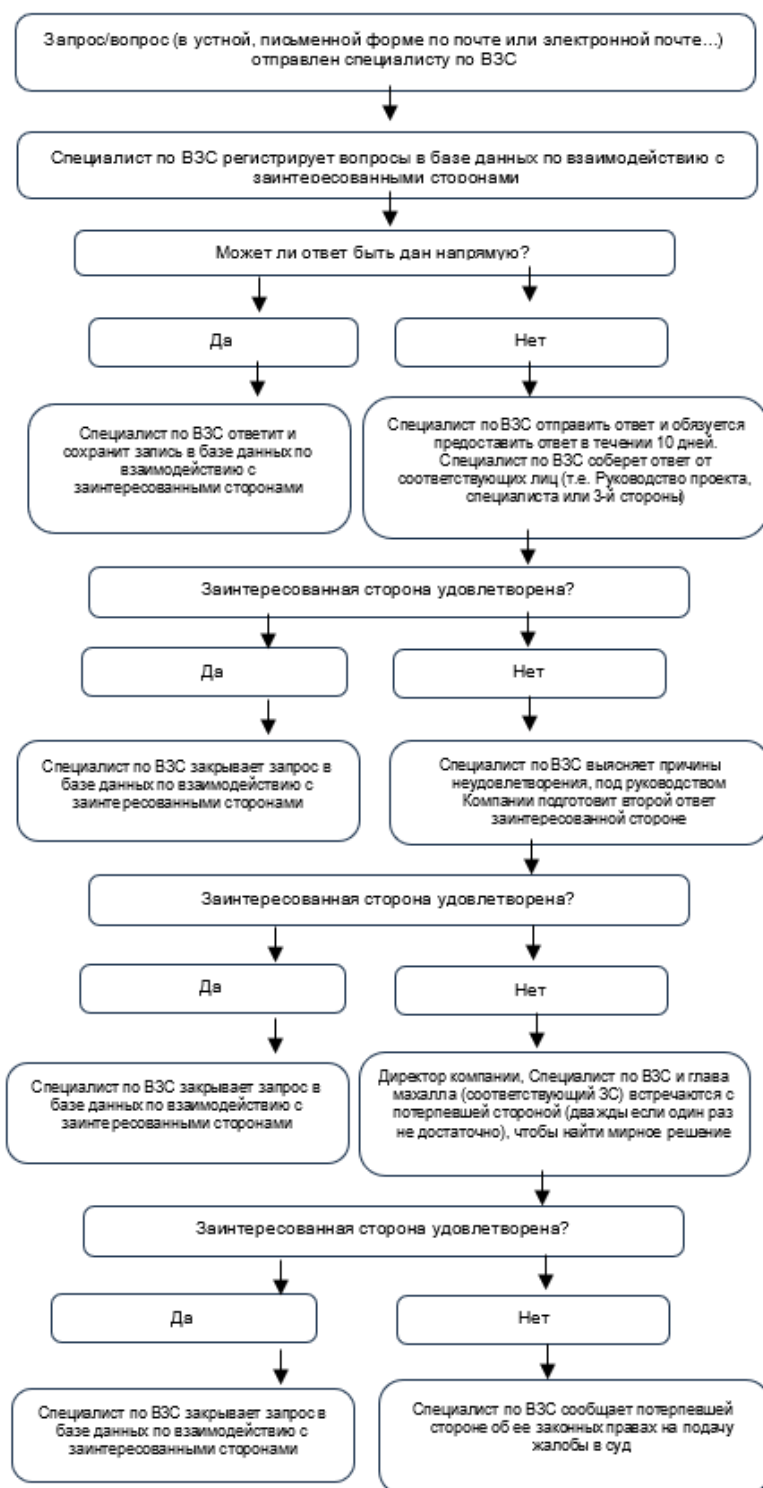


Таблица 3 - Форма подачи жалобы

ФОРМА ЖАЛОБЫ	
Номер по порядку:	
Полное ФИО Примечание: <i>вы можете оставаться анонимным, если предпочитаете, или попросить не раскрывать вашу личность третьим лицам без вашего согласия</i>	Имя _____ Фамилия _____ <input type="checkbox"/> Я хочу подать свою жалобу анонимно <input type="checkbox"/> Я прошу не разглашать мою личность без моего согласия
Контактная информация Просьба отметить способ, которым вы хотите, чтобы с вами связались (почта, телефон, электронная почта).	По почте: Просьба указать почтовый адрес: _____ _____ _____ По тел: _____ По эл.почте _____
Предпочитаемый язык для общения	Кыргызский Русский
Описание жалобы:	Что случилось? Где это произошло? С кем это случилось? Каков результат этой проблемы?
Дата инцидента/подачи жалобы	_____
	Одноразовый инцидент/жалоба (дата _____) Случалось не раз (сколько раз? _____) Продолжается (в настоящее время возникает проблема)
Что бы вы хотели чтобы произошло для решения проблемы?	_____

Подпись:

Дата:

Просьба вернуть эту форму специалисту по ВЗС [ФИО и контактная информация]