

# План за взаимодействие със заинтересованите страни (ПВЗС)

ИЗГОТВЕНО ЗА

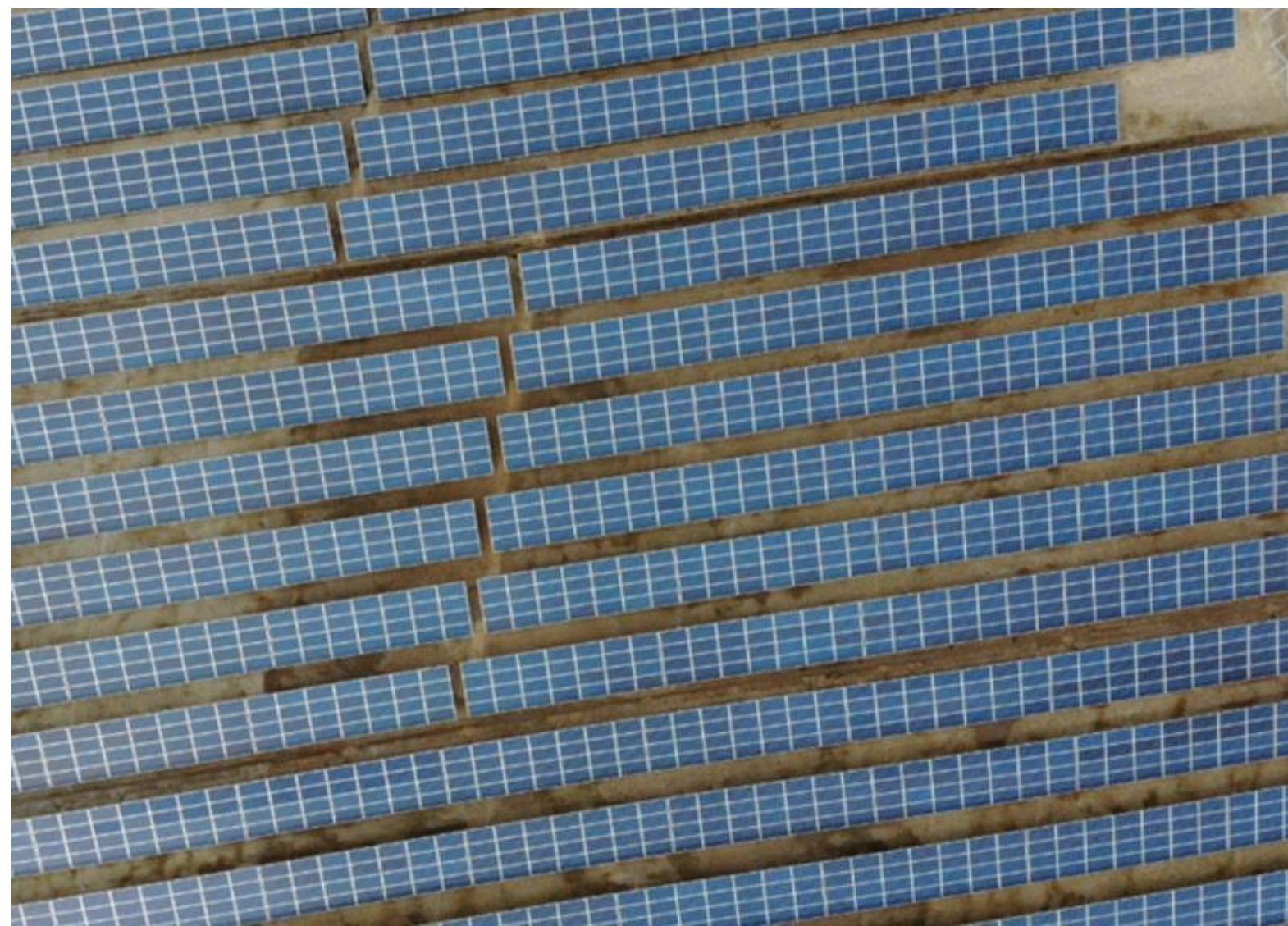
„Тенево Солар Технолоджис“ ЕАД

ДАТА

21 февруари 2024 г.

РЕФЕРЕНЦИЯ

0717522



## ДАННИ ЗА ДОКУМЕНТА

Данните по-долу автоматично се изписват на корицата и в долния колонтитул на заглавната страница. МОЛЯ, ОТБЕЛЕЖЕТЕ: Тази таблица НЕ трябва да се отстранява от настоящия документ.

ЗАГЛАВИЕ НА ДОКУМЕНТА	План за взаимодействие със заинтересованите страни (ПВЗС)
Дата	21 февруари 2024 г.
Версия	01

## СЪДЪРЖАНИЕ

1.	ВЪВЕДЕНИЕ	1
1.1	ОБЩИ СВЕДЕНИЯ	1
1.2	ОБХВАТ НА НАСТОЯЩИЯ ПВЗС	1
1.3	ПРИНЦИПИ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	1
1.4	ЦЕЛИ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	2
2.	КРАТКО ОПИСАНИЕ НА ПРОЕКТА	3
3.	НАЦИОНАЛНИ И МЕЖДУНАРОДНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	4
3.1.	БЪЛГАРСКИ НАЦИОНАЛНИ РАЗПОРЕДБИ	4
3.2	МЕЖДУНАРОДНИ ИЗИСКВАНИЯ	5
4.	РЕЗЮМЕ НА ПРЕДИШНИТЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ПРОЕКТА	7
5.	ОПРЕДЕЛЯНЕ И АНАЛИЗ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ ПО ПРОЕКТА	7
6.	ПЛАН ЗА МЕРКИТЕ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	1
7.	СРЕДСТВА ЗА КОМУНИКАЦИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	3
8.	РЕСУРСИ И ОТГОВОРНОСТИ	4
9.	ВЪНШЕН МЕХАНИЗЪМ ЗА ЖАЛБИ	5
9.1	ЦЕЛ	5
9.2	ПРОЦЕС НА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛБИ	6
10.	НАБЛЮДЕНИЕ, ОЦЕНКА И ОТЧИТАНЕ	7
10.1	ОБЩ ПРЕГЛЕД	7
10.2	ДЕЙНОСТИ ПО НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА	7
10.3	ОТЧИТАНЕ ПРЕД ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	8
11.	ПРИЛОЖЕНИЕ А – ОБРАЗЕЦ НА ФОРМУЛЯР ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА	9
12.	ПРИЛОЖЕНИЕ Б – ОБРАЗЕЦ НА РЕГИСТЪР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ	10

### СПИСЪК НА ТАБЛИЦИТЕ

ТАБЛИЦА 1-1	ЦЕЛИ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	2
ТАБЛИЦА 2	ГРУПИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ, АНАЛИЗ И НАЧИНИ НА КОМУНИКАЦИЯ	1
ТАБЛИЦА 6-1	ЦЕЛИ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО И ДЕЙНОСТИ НА ВСЕКИ ЕТАП ОТ ПРОЕКТА	1
ТАБЛИЦА 6-2	ПЛАН ЗА МЕРКИТЕ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	2
ТАБЛИЦА 7-1	НАЧИНИ НА КОМУНИКАЦИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	4

## СПИСЪК НА АКРОНИМИТЕ И СЪКРАЩЕНИЯТА

Акроними	Описание
CLO	Отговорник за връзките с общността
ЕБВР	Европейска банка за възстановяване и развитие
E&S	Екологични и социални въпроси
ESAP	Екологичен и социален план за действие
СН	Средно напрежение
ФВ	фотоволтаичен
ПВЗС	План за взаимодействие със заинтересованите страни

## 1. ВЪВЕДЕНИЕ

### 1.1 ОБЩИ СВЕДЕНИЯ

Настоящият документ се явява Планът за взаимодействие със заинтересованите страни (ПВЗС) за проекта за слънчева фотоволтаична (ФВ) електроцентрала с мощност от 237,58 MW („Проектът“), разработван от „Тенево Солар Технолоджис“ ЕАД („Дружеството“).

Проектът се намира в югоизточна България, близо до с. Тенево, област Ямбол.

Предлаганата ФВ централа включва два взаимосвързани участъка – северен и южен – свързани с 3-километров подземен кабел 33 kV. Подстанцията, която се намира на около 80 м южно от южния участък, осигурява връзката до въздушни електропроводи 400 kV, които водят до съществуващ електропровод 400 kV на около 60 м южно от подстанцията, за ефективно разпределение на електрическа енергия.

### 1.2 ОБХВАТ НА НАСТОЯЩИЯ ПВЗС

В съответствие с добрата международна практика Дружеството отчита, че взаимодействието със заинтересованите страни е основата за изграждане на конструктивни и стабилни отношения с всички заинтересовани страни.

Ангажиментът на Дружеството за ефикасно взаимодействие се проявява в един непрекъснат процес включващ различни елементи, като анализ на заинтересованите страни, планиране, консултации и участие, управление на постъпващите жалби и постоянно отчитане пред засегнатите общности, съобразено с всеки етап на Проекта.

Подходът описан в настоящия ПВЗС стъпва върху разпоредбите на българското законодателство и се ръководи от добрата международната практика в бранша. ПВЗС очертава ангажиментите и стратегията на Дружеството от гледна точка на взаимодействието с външните заинтересовани страни по време на изграждането и експлоатацията на Проекта.

ПВЗС е жив документ и ще бъде осъвременяван и променян съобразно напредъка на Проекта, а резултатите от взаимодействието ще бъдат включени в процеса на вземане на решения.

### 1.3 ПРИНЦИПИ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Основните принципи, от които се ръководи подходът на Дружеството към взаимодействието със заинтересованите страни по отношение на Проекта, са:

- да бъде открито и прозрачно към заинтересованите страни, участвайки в отворен процес и давайки съдържателна информация по свързаните с него аспекти;
- да дава отчет и да има готовност да поема отговорност като Дружество и да докладва за въздействията, свързани с дейностите по Проекта;
- да поддържа отношения със заинтересованите страни, които се основават на доверие и взаимен ангажимент за добросъвестни действия;
- да зачита интересите, мненията и стремежите на заинтересованите страни;
- да работи заедно и съвместно със заинтересованите страни за намиране на решения, които отговарят на общите интереси;
- да бъде отзивчиво и своевременно да дава обосновани отговори на заинтересованите страни;
- да бъде активно и да действа изпреварващо относно нуждите от информация или евентуални въпроси, като се старее да управлява рисковете преди те да се сбъднат и предлага възможности за диалог;
- да работи със заинтересованите страни така, че те да се чувстват третираны справедливо и че на техните въпроси и опасения се отделя адекватно внимание;

- да бъде приобщаващо и достъпно за заинтересованите страни, в т.ч. уязвими и малцинствени групи, така че те да се чувстват в състояние да участват, да получават и възприемат информация и да бъдат чути.

## 1.4 ЦЕЛИ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Общите цели на взаимодействието със заинтересованите страни на Дружеството по отношение на настоящия Проект са обобщени в Таблица 1-1 по-долу.

ТАБЛИЦА 1-1 ЦЕЛИ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Цел	Обосновка
Определяне на заинтересованите страни по Проекта	Определяне и категоризиране на физически лица или организации, които могат да бъдат засегнати от Проекта или имат влияние върху това как се извършват дейностите или се изпълнява Проекта; отбелязва се, че това е един непрекъснат процес, който може да се променя през жизнения цикъл на Проекта.
Разпространение на точна информация по открит и прозрачен начин	Осигурява се заинтересованите страни, особено пряко засегнатите от Проекта, да имат всичката необходима информация на свое разположение, което да им позволи да дават информирани бележки и да правят планове за бъдещето. Това помага за намаляване на степента на несигурност и опасенията. Информацията следва да позволява на засегнатите страни да осмислят потенциалните въздействия, рискове и ползи, а един открит и прозрачен подход е от възлово значение за постигане на тази цел.
Създаване на партньорства за насърчаване на конструктивно взаимодействие между всички страни и създаване на възможности за споделяне на изгодите	Развитие на отношения на доверие между Проекта и заинтересованите страни за подпомагане на активните взаимодействия и за избягване, когато е възможно, на ненужни конфликти породени от слухове и невярна информация. Определянето на структури и процеси за работа по конфликти и жалби от ранен етап позволява на Дружеството да осмисля по-добре опасенията и очакванията на заинтересованите страни, давайки по този начин възможности за увеличаване на стойността на Дружеството за местните заинтересовани страни.
Записване на резултатите от срещи и работа по повдигнати въпроси, запитвания и предложения на обществеността	Документиране на въпросите и опасенията на заинтересованите страни, за да може логиката на решенията по Проекта да бъде проследена и разбрана. Водене също на записи по време на прегледи и ревизии на Проекта, за определяне на тематични въпроси, които може да се нуждаят от по-обхватен отговор и в хода на последващата работа със засегнатите лица.
Управление на очакванията на заинтересованите страни	Очакванията, както положителни, така и отрицателни, може да не отговарят на реалностите на Проекта. Удържането на очакванията в разумни граници (напр. тези за възможностите за работа; за осигуряване на местна инфраструктура; за инвестиции в общността; и за евентуални затруднения) ограничава разочарованията и чувството за неуспех на пряко засегнатите страни на по-късни етапи от изпълнението на проекта и така намалява потенциала за конфликти със заинтересованите страни.
Изпълнение на национални и международни изисквания за допитвания	Осигуряването на съответствие може да избегне потенциалните рискове от прекъсване на дейността и забавяния за проекта по процедурни причини, а не поради съществени такива и

Цел	Обосновка
	да допринесе за получаване на социален лиценз за работа и изграждане на ефикасни отношения на доверие със заинтересованите страни.

## 2. КРАТКО ОПИСАНИЕ НА ПРОЕКТА

Проектът се намира близо до с. Тенево, област Ямбол, в югоизточна България. Местоположението на Проекта е представено на Фигура 1 на гърба.

Предложената ФВ централа се състои от два отделни участъка („северният участък на ФВ централа“ и „южният участък на ФВ централа“) които ще бъдат свързани с подземен кабел средно напрежение (СН). Двата участъка на ФВ централа ще бъдат свързани с подземен кабел 33 kV с обща дължина около 3-километра.

Проектът ще включва също подстанция, разположена на около 80 м южно от южния участък.

Южният участък на ФВ централа, състоящ от два поземлени имота с обща площ от около 2 650 дка, е бивше летище с двойно предназначение (за военни и селскостопански цели).

Северният участък, с площ от около 170 дка, макар в миналото да е бил собственост на Министерство на отбраната и формално да е включен в регулация с начин на ползване на земята за транспортна инфраструктура, в миналото е използван за отглеждане на земеделски култури.

На площадката на подстанцията с площ от около 100 дка в миналото е била разположена птицеферма, която понастоящем не съществува. Площадката на подстанцията ще включва подстанция на Проекта 33/400 kV, както и подстанция 400 kV и открито разпределително устройство, които ще бъдат построени като част от Проекта, но впоследствие ще бъдат прехвърлени на оператора на преносната система (ОПС), който ще ги притежава и експлоатира. Площадката на подстанцията ще включва терена, необходим за бъдещата понижаваща подстанция 400/110 kV и свързаното с нея открито разпределително устройство 110 kV. Този терен е предоставен от Инвеститора по договора, като условие по договора, за евентуално бъдещо разширение от ЕСО и не е част от Проекта.

Връзката на проекта към електрическата мрежа се осигурява чрез два къси въздушни електропровода 400 kV, които се свързват със съществуващ електропровод 400 kV на около 60 м южно от площадката на подстанцията. Въздушните електропроводи 400 kV ще бъдат окачени на два стълба всеки и ще са с дължина от около 73 м (западно разклонение) и 68 м (източно разклонение). Въздушните електропроводи за връзка към мрежата, всеки от които ще бъде окачен на стълб, изграден като част от Проекта, ще преминават над земеделска земя в непосредствена близост до площадката.

## ФИГУРА 1-1 МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ НА ПРОЕКТА



## 3. НАЦИОНАЛНИ И МЕЖДУНАРОДНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

### 3.1. БЪЛГАРСКИ НАЦИОНАЛНИ РАЗПОРЕДБИ

#### 3.1.1 КОНСТИТУЦИЯ НА БЪЛГАРИЯ

Основните национални закони и наредби, уреждащи правния контекст на Проекта що се отнася до обществените консултации, са следните:

Чл. 55 от Глава II на Конституцията на България гарантира правото на здравословна околна среда:

- Гражданите имат право на здравословна и благоприятна околна среда в съответствие с установените стандарти и нормативи.
- Те имат право да опазват околната среда.
- Държавата осигурява защитата и възпроизводството на околната среда, опазването на живата природа в цялото ѝ разнообразие и разумното използване на природните и другите ресурси на страната.

Съгласно българския Закон за опазване на околната среда всеки има право на достъп до наличната информация за околната среда, без да е необходимо да доказва конкретен интерес.

Съгласно чл. 19 от българския Закон за опазване на околната среда, „Информация за околната среда“ е всяка информация в писмена, визуална, аудио-, електронна или в друга материална форма.



### 3.1.2 БЪЛГАРСКИ НАРЕДБИ ЗА ИЗДАВАНЕТО НА РАЗРЕШИТЕЛНИ

В България разкриването на информация по проекти и обществените консултации при вземането на решения по инвестиционни проекти са уредени от няколко закона, наредби и указания, в т.ч.:

- Закон за опазване на околната среда (пълно транспониране на Директивите на ЕС относно ОВОС) – 2002 г. (последно изменен през 2010 г.)
- Наредба за условията и реда за извършване на екологична оценка на планове и програми – 2004 г. (последно изменена през 2010 г.).

## 3.2 МЕЖДУНАРОДНИ ИЗИСКВАНИЯ

### 3.2.1 ОРХУСКА КОНВЕНЦИЯ

Орхуската конвенция (подписана през 1998 г. и влязла в сила през 2001 г.) е ратифицирана от България през 2003 г. Конвенцията установява няколко права на обществеността (физически лица и техни сдружения) по отношение на околната среда. Страните по Конвенцията са длъжни да вземат необходимите мерки, така че публичните органи (на национално, регионално или местно равнище) да могат да съдействат тези права да имат действие. Конвенцията предвижда следното:

- Право на всеки да получава информация за околната среда, с която разполагат публичните органи („достъп до информация за околната среда“). Тя може да включва информация за състоянието на околната среда, но също и за политиките и предприетите мерки или за състоянието на човешкото здраве и безопасността, когато те могат да бъдат повлияни от състоянието на околната среда. Заявителите имат право да получат тази информация до един месец от искането им без да трябва да обясняват защо я искат. Освен това публичните органи са длъжни, съгласно Конвенцията, активно да разпространяват информацията за околната среда, с която разполагат.
- Право на участие във вземането на решения във връзка с околната среда. Публичните органи следва да създадат организация, позволяваща на засегнатата общественост и екологичните НПО да дават бележки по, например, предложения за проекти засягащи околната среда или планове и програми за околната среда; тези бележки да бъдат реално отчетени при вземането на решения и да се дава информация за окончателните решения и мотивите за тях („участие на обществеността във вземането на решения във връзка с околната среда“).
- Право на преглед на процедурите за оспорване на публични решения, които са взети при неспазване на горните две права или на правото по околната среда общо казано („достъп до правосъдие“).

### 3.2.2 ДИРЕКТИВА 2003/35/ЕО ОТНОСНО УЧАСТИЕТО НА ОБЩЕСТВЕННОСТТА

Директива 2003/35/ЕО на Европейския парламент и на Съвета предвижда участие на обществеността при изготвянето на определени планове и програми, отнасящи се до околната среда. Съгласно тази Директива, държавите членки са длъжни да гарантират, че:

- „Обществеността е информирана, независимо чрез публични съобщения или други подходящи средства, като електронните медии, когато има такива, за всички планове или програми, или за тяхното изменение или преразглеждане, и че съответната информация за такива предложения е направена достояние на обществеността, включително *inter alia* информация за правото да се участва при вземането на решения и относно компетентния орган, на когото могат да бъдат представени коментари или въпроси;
- Обществеността има право да изразява коментари и мнения, когато всички възможности са допустими, преди да са взети решенията по плановете и програмите;
- При вземането на тези решения следва да се държи точна сметка за резултатите от участието на обществеността;

- След като е прегледал коментарите и мненията, изразени от обществеността, компетентният орган полага разумни усилия да информира обществеността за взетите решения и за причините и обсъжданията, на които се основават тези решения, включително информация за процеса на участие на обществеността.“

### 3.2.3 ЕКОЛОГИЧНИ И СОЦИАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ НА ЕБВР ПО ОТНОШЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Екологичните и социални изисквания на ЕБВР по отношение на изпълнението (ИИ) са приложими в контекста на възможното финансиране на Проекта от ЕБВР.

ИИ на ЕБВР се разглеждат като отправна точка за добрата практика при управление на екологичния и социалния риск при начинанията в частния сектор. ИИ изискват клиентите да ангажират засегнатите общности чрез предоставяне на информация, консултации и информирано участие по начин, който е съдържателен за заинтересованите страни и е съобразен с рисковете и въздействията от Проекта за засегнатите общности.

ИИ на ЕБВР включват специфични указания за постигане на взаимодействие със заинтересованите страни през целия жизнен цикъл на проекта. Изискванията за взаимодействие със заинтересованите страни са очертани в ИИ10 (ЕБВР): Оповестяване на информация и взаимодействие със заинтересованите страни. Ключовите изисквания за консултации и оповестяване през жизнения цикъл на проекта са обобщени в Каре 3-1 по-долу (Екологична и социална политика 2019).

### Карта 3-1      **Общо описание на ИИ 10 на ЕБВР**

#### **Определяне и анализ на заинтересованите страни, планиране на взаимодействието с тях**

Взаимодействието със заинтересованите страни е постоянен процес, който може в различна степен да включва следните елементи: определяне и анализ на заинтересованите страни, планиране на взаимодействието с тях, оповестяване и разпространение на информация, консултации и участие, механизъм за жалби и редовно докладване до засегнатите заинтересовани страни.

#### **Оповестяване на информация, свързана с Проекта**

На заинтересованите страни следва да се предоставя информация по актуални аспекти на проекта: (i) целта, естеството, мащаба и продължителността на дейностите по проекта; (ii) рисковете за заинтересованите страни и потенциалните въздействия върху тях и предлаганите планове за смекчаване на последиците; (iii) предвижданата процедура на взаимодействие със заинтересованите страни, ако има такава, както и възможностите и начините, по които обществеността може да участва; (iv) времето и мястото на провеждане на предвидените срещи за консултации с обществеността и процедурата за обявяване на срещите, как те се обобщават и отчитат; и (v) процедурата, чрез която ще се управляват жалбите.

#### **Съдържателни консултации**

Консултациите ще отговарят на степента на въздействието на Проекта и ще бъдат: (i) приобщаващи и съответстващи в културно отношение; (ii) без външна манипулация, намеса, принуда или сплашване; (iii) в зависимост от естеството и мащаба на възможните неблагоприятни въздействия на проекта върху засегнатите общности; (iv) ще започват възможно най-рано и ще продължат през целия живот на проекта, и (v) ще бъдат документирани.

#### **Информирани консултации и участие**

Изискванията за оповестяване и консултации ще бъдат вградени на всеки етап от разработването на Проекта, което ще позволи на клиента да отразява в своя процес на вземане на решения мненията на засегнатите страни по въпроси, които ги засягат пряко, като предлаганите мерки за смекчаване, равноправното споделяне на изгодите и възможностите от проектите и въпроси на изпълнението.

Процесът следва да бъде документиран и по-специално мерките, взети за избягване или свеждане до минимум на рисковете и неблагоприятните въздействия върху засегнатите заинтересовани страни. Заинтересованите страни следва да бъдат уведомени как изказаните от тях опасения са били разгледани. Освен това процесът на консултации трябва да съответства на всички приложими изисквания по националното законодателство за оценката на въздействието върху околната среда и други приложими закони.

#### **Взаимодействие по време на реализацията на проекта и външно докладване**

Дружеството текущо ще предоставя информация на определените заинтересовани страни, подходяща предвид естеството на проекта и свързаните с него неблагоприятни екологични и социални рискове и въздействия и нивото на обществен интерес през целия жизнен цикъл на проекта. Освен това, клиентите се насърчават да публикуват периодични отчети за своята екологична и социална устойчивост.

#### **Механизъм за жалби**

Въвеждане на механизъм, процес или процедура за жалби, за получаване и улесняване на разглеждането на опасенията и жалбите от заинтересованите страни, по-конкретно във връзка с изпълнението на екологичните и социалните ангажменти на клиента. Механизмът за жалби трябва да е съобразен с рисковете и потенциалните неблагоприятни въздействия от проекта.

#### **Текущо отчитане пред засегнатите заинтересовани страни**

Представяне на периодични отчети пред засегнатите заинтересовани страни, описващи напредъка в работата по Плановите за действие по проекта по въпроси, които носят постоянен риск или влияят на засегнатите заинтересовани страни и по такива, които в процеса на консултации или чрез механизма за жалби са определени като повод за загриженост за тези заинтересовани страни.

## 4. РЕЗЮМЕ НА ПРЕДИШНИТЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ПРОЕКТА

Взаимодействието със заинтересованите страни по отношение на Проекта е осъществено като част от процеса по издаване на разрешителните за Проекта и е било взаимодействие със съответните органи в рамките на процедурите по издаване на разрешителни. Освен това е имало пряко взаимодействие със собствениците и управителите на поземлените имоти, засегнати от Проекта, за да бъдат осигурени правата върху земя за изграждането на Проекта и за полагане на кабела за свързване към мрежата.

Извършено е публично оповестяване на информация като част от процеса по издаване на разрешенията за строеж за Проекта, в съответствие с националните разпоредби. Официалното оповестяване на информация за Проекта включва публикуване на уебсайта на ведомството по околната среда на документ, описващ Проекта и свързаните с него потенциални въздействия върху околната среда. Информацията е била на разположение в публичното пространство на етапа на издаване на разрешителните в течение на 14 дни – съгласно регулаторните изисквания за достъп на обществеността до информация. Бележки от обществеността не са постъпили като резултат от оповестяването на информация за Проекта.

## 5. ОПРЕДЕЛЯНЕ И АНАЛИЗ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ ПО ПРОЕКТА

Целта на определянето на заинтересованите страни е да се установи кои организации и физически лица могат да бъдат пряко или непряко повлияни (положително или отрицателно) или имат интерес към Проекта или отделна дейност.

Групите заинтересовани страни и определените до момента начини за комуникация са включени в Таблица 2 по-долу. Начините за комуникация ще бъдат индивидуално пригодени в зависимост от групата на всяка заинтересована страна, за да бъде възможно адекватно оповестяване на информация и участие в процеса на вземане на решения.

Дружеството ще разгледа, допълни и прецизира определянето и анализа на групите заинтересовани страни (въз основа на задълбочено познаване на местните условия и отношенията на заинтересованите страни с Дружеството и Проекта), за осмисляне на следното:

- защо всяка група заинтересовани страни е важна за Дружеството, какво е нейното влияние, интереси и въздействие върху дейностите на Проекта/ Дружеството;
- групите заинтересовани страни, които могат да бъдат различно или несъразмерно силно засегнати от дейностите на Дружеството поради тяхната уязвимост и да имат различни поводи за опасение и приоритети относно въздействията, мерките за смекчаване и изгодите.

ТАБЛИЦА 2 ГРУПИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ, АНАЛИЗ И НАЧИНИ НА КОМУНИКАЦИЯ

Категория заинтересовани страни. Анализ	Група заинтересовани страни	Заинтересовани страни	Начин за комуникация	Интереси на заинтересованите страни
<p><b>Национални регулаторни органи</b></p> <p>Националното правителство е от първостепенна важност за бизнеса и/или проектите/дейностите от гледна точка на разработката на политика, издаването на разрешителни или други одобрения и контрол и налагане на съответствие с българските разпоредби на всички етапи от жизнения цикъл на Проекта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Национално правителство</li> <li>Ключови министерства</li> <li>Национални регулаторни органи</li> <li>Държавни ведомства и институции</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Министерства и държавни ведомства с компетенции относно регулирането на Проекта</li> </ul>	<p>Комуникацията с държавните органи ще следва установения ред, съгласно българските разпоредби.</p> <p>Комуникацията ще се осъществява чрез следните канали:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>онлайн портали и интерфейси, въведени за официална връзка и представяне на данни, свързани с Проекта</li> <li>официални отчети, писма, телефон или електронна поща,</li> <li>срещи с представители на ведомствата,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Съответствие с енергийната политика</li> <li>Регулаторно съответствие</li> <li>Икономическо въздействие</li> </ul>
<p><b>Органи на местното самоуправление</b></p> <p>Органите и администрацията на местното самоуправление са важни за дейността и Проекта, тъй като те отговарят за прилагането на законодателството, плановете за развитие и политиките на местно ниво.</p> <p>Освен това общините в района на Проекта трябва да са в течение на напредъка в изпълнението на Проекта, за да вземат предвид работата по Проекта в техните задължения и мерки за разработка на политика, регулаторни и други задължения и дейности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Централни и</li> <li>Местни органи</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Органи на местно самоуправление</li> <li>Общински администрации</li> <li>Кметове на градове</li> <li>Кметове на села</li> </ul>	<p>Връзката с органите на местно самоуправление и общините ще следва установения ред съгласно българските разпоредби.</p> <p>Връзката ще се осъществява по наличните канали: официални писма, срещи с представители на администрацията, телефон и електронна поща.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Икономическо развитие на местно ниво</li> <li>Развитие на инфраструктурата</li> <li>Благосъстояние на общността</li> </ul>

Категория заинтересовани страни. Анализ	Група заинтересовани страни	Заинтересовани страни	Начин за комуникация	Интереси на заинтересованите страни
<p><b>Хора и общности, засегнати от Проекта</b></p> <p>Собственици/ползватели на земи и общности, пряко или непряко засегнати от проекта и/или дейността. Това включва собственици/ползватели на земи, засегнати от Проекта във връзка с полагането (и впоследствие поддръжката) на кабела за свързване към мрежата, жителите и ползвателите на земи по трасето на връзката към мрежата и площадката на Проекта, които могат да бъдат засегнати от изграждането на Проекта и свързаните със същия дейности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заинтересован и страни, засегнати във връзка със земята</li> <li>• Жители на населените места, където е настанена работната сила за строежа на Проекта, особено близките места, използвани за настаняване на работната сила.</li> <li>• Друго местно население, засегнато под някаква форма от Проекта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Собственици/ползват ели на земи, пряко засегнати от Проекта</li> <li>• Собственици/ползвател и на земи в близост до площадката на Проекта и трасето за свързване към мрежата</li> <li>• Жителите на райони по трасето за свързване към мрежата.</li> <li>• Членове на общността, които ползват подходните пътища за да получат достъп до природните ресурси в околността</li> <li>• Жителите на населени места, намиращи се край пътища, използвани за дейности по проекта, напр. за превоз на материали по време на изграждането и експлоатацията, от МПС на изпълнители и доставчици</li> <li>• Дружества от социалната/публичната инфраструктура и услуги</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пряко засегнатите собственици/ползватели на земи ще бъдат поотделно уведомени за започването на строителните дейности, засягащи имотите им, преди пристъпването към работите. Връзката ще се осъществява чрез лични срещи, писма, по телефона и с други средства за пряка комуникация.</li> <li>• Връзката с другите местни жители на засегнатите общини ще се осъществява чрез местните общински и селски съвети или други компетентни органи. Това ще се различава в зависимост от местоположението, селската/градската среда, видовете въздействия и равнищата на интерес.</li> <li>• Разпространение на дипляни с кратко описание на Проекта, даващи график за изпълнението му и данни за контакт за пряка връзка с Проекта.</li> <li>• Местната комуникация ще е съсредоточена върху предоставянето на текуща информация, срещи с компетентни органи и съвети и прилагането на механизма за жалби.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Земеползване и обезщетение</li> <li>• График на проекта</li> <li>• Възможности за заетост</li> </ul>
<p><b>Уязвими лица/групи</b></p>	<p>Уязвими групи</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Домакинства, оглавявани от жени, в т.ч. самотни майки, вдовици и неомъжени</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• След като Дружеството определи уязвимите групи и/или лица, с тях ще се установи взаимодействие,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Социално въздействие</li> </ul>

Категория заинтересовани страни. Анализ	Група заинтересовани страни	Заинтересовани страни	Начин за комуникация	Интереси на заинтересованите страни
<p>Уязвимите групи могат да бъдат засегнати от Проекта поради техните физически недъзи, социално или икономическо положение, ниско образование, липса на заетост или достъп до земя.</p> <p>Ще бъдат приети подходящи практики и средства за взаимодействие, за да бъдат определени на уязвимите групи и да им се осигури адекватен достъп до информация и участие.</p>		<p>бездетни жени. Общо казано, жените трябва да се разглеждат като потенциално уязвима група</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Безработни младежи, разчитащи на други членове на домакинството, което означава, че често пъти младите хора са оцетени</li> <li>• Хора в напреднала възраст и сираци</li> <li>• Хора с увреждания</li> </ul>	<p>за да се определят евентуални конкретни нужди от информация или консултации, за да бъдат взети под внимание възможни опасения или въздействия. Комуникацията трябва да бъде специално пригодена според техните нужди и ще включва лични срещи, съобщения по телефон, електронна/обикновена поща.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• През цялата година се провеждат специални кампании за КСО (корпоративна социална отговорност) за уязвимите групи.</li> <li>•</li> </ul>	
<p><b>Неправителствени организации (НПО) и гражданско общество</b></p> <p>НПО с пряк интерес в Проекта и/или негова дейност или свързани с него съоръжения и техните социални и екологични аспекти и които са в състояние за влияят на проекта и/или дейността пряко или чрез общественото мнение.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Местни, национални НПО</li> </ul>	<p>Определяне на съответните местни НПО</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уебсайт на проекта</li> <li>• Официални механизми за консултация.</li> <li>• Заседания</li> <li>• Писма</li> <li>• Електронна поща</li> <li>• Телефон</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Екологична устойчивост</li> <li>• Здраве и безопасност в общността</li> <li>• Регулаторно съответствие</li> </ul>
<p><b>Други групи със специфични интереси</b></p> <p>Медиите на общинско и национално ниво обикновено имат по-силно влияние върху проекта и могат да бъдат привлечени за оформяне на представата на местните заинтересовани страни за Проекта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Медии</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Общински, местни и национални радиостанции</li> <li>• Общински и национални вестници</li> <li>• ТВ станции</li> <li>• Интернет</li> </ul>	<p>Връзката с медиите ще се осъществява чрез уебсайта на Дружеството, съобщения за пресата и обяви във вестниците.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прозрачност</li> <li>• Обществени представи</li> </ul>
<p><b>Вътрешни заинтересовани страни</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Служители и персонал на изпълнителите</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Служители</li> <li>• Персонал на изпълнителите</li> </ul>	<p>Взаимодействието с тези групи е предмет на различни планове</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Безопасност на работното място</li> <li>• Успех на проекта</li> </ul>



Категория заинтересовани страни. Анализ	Група заинтересовани страни	Заинтересовани страни	Начин за комуникация	Интереси на заинтересованите страни
Групи или физически лица, които работят в рамките на Дружеството.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Акционери в дружеството</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Акционери</li> </ul>	<p>и процедури, в т.ч. за оповестяване на информация и механизъм за жалби. Те не са обхванати от настоящия документ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Общо събрание на акционерите</li> <li>Финансови отчети</li> <li>Писма</li> <li>Вътрешни срещи с администрацията/представители на „Човешки ресурси“</li> <li>Вътрешни съобщения</li> <li>Обяви</li> <li>Вътрешни конкурси</li> <li>Учебни курсове.</li> <li>Електронна поща</li> <li>Телефон</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<b>Бизнес среда</b>  Предприятия и физически лица, които имат пряк интерес в проекта и/или отделни дейности – напр. за извършване на търговски дейности и/или предоставяне на услуги и доставки на Дружеството.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изпълнители и подизпълнители (доставчици на строителни услуги, поддръжка, консултации и инженерингови услуги, доставчици на инсталации и оборудване)</li> <li>Доставчици</li> <li>Разработчици на проекти и инвеститори</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изпълнители на строителство</li> <li>Изпълнители на поддръжка</li> <li>Доставчици на оборудване и резервни части</li> <li>Други търговски дейности</li> </ul>	<p>Уебсайт на проекта с негов дневник, за регистриране на запитвания за информация от доставчици. Връзката с потенциалните партньори ще се извършва чрез следните канали за комуникация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>срещи</li> <li>търгове за покупка на стоки или услуги</li> <li>писма, съобщения за пресата</li> <li>публични прояви</li> <li>електронна поща, телефон.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Успех на проекта</li> <li>Осигуряване на качеството</li> <li>Финансова възвръщаемост</li> <li>Жизнеспособност на проекта</li> <li>Взаимодействие с общността</li> </ul>

## 6. ПЛАН ЗА МЕРКИТЕ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Настоящият ПВЗС разглежда мерките за взаимодействие, оповестяването на информация за Проекта и общите очертания на взаимодействието, което трябва да се поддържа на всички фази на Проекта.

При необходимост, за всяка фаза ще бъдат разработвани конкретни Планове за мерките за взаимодействие (и добавяни като приложения към настоящия ПВЗС), от които ще се ръководи взаимодействието със заинтересованите страни по Проекта, преди да се пристъпи към тях.

Целите на взаимодействието и вида на мерките за взаимодействие, които ще бъдат прилагани на различните етапи на изпълнение на Проекта, са посочени в Таблица 6.1.

В Таблица 6.2 е дадено предложение за План за мерките за взаимодействие, включващо отделни видове взаимодействие със заинтересованите страни на различни етапи от жизнения цикъл на проекта. Този план за мерките при необходимост ще бъде променен за всеки етап на проекта.

Предлаганият План за мерките за взаимодействие със заинтересованите страни ще бъде доразвит и прецизиран за да се:

- включат нови мерки за взаимодействие, имащи за цел оповестяване на информация за изпълнението по E&S и потенциалните въздействия;
- позволи на заинтересованите страни да осмислят рисковете, въздействията и възможностите на проекта.
- даде обратна информация на общностите на подходящи нива как мнението и приносът на заинтересованите страни е било разгледано от Дружеството.

**ТАБЛИЦА 6-1 ЦЕЛИ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО И ДЕЙНОСТИ НА ВСЕКИ ЕТАП ОТ ПРОЕКТА**

Етап на проекта	Цели на взаимодействието	Мерки за взаимодействие
<b>Изграждане</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• информиране на засегнатите от Проекта хора (напр. собствениците/ползвателите на земи) за дейностите по Проекта, които ще окажат въздействие върху тях</li> <li>• текущо информиране на заинтересованите страни за напредъка, т.е. за основните етапи на строителството;</li> <li>• поддържане на социален лиценз и укрепване на доверието;</li> <li>• управление на очакванията;</li> <li>• набавяне на изискваните се лицензи и разрешителни;</li> <li>• приемане, регистриране и разглеждане на жалбите от заинтересованите страни;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• назначаване на Отговорник за връзките с общността (CLO) и предоставяне на данните му за връзка на заинтересованите страни;</li> <li>• пряк контакт със собствениците/ползвателите на земи, засегнати от Проекта, за уведомяването им за планираните работи, които ще имат въздействие върху тях</li> <li>• редовни съобщения за основните етапи на строителството/големите доставки на оборудване, които влияят на местния пътен трафик или биха могли да причинят смущения в комуналните услуги;</li> <li>• разгласяване на механизма за жалби и формулярите за подаване на жалби;</li> </ul>
<b>Експлоатация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• поддържане на социален лиценз и укрепване на доверието;</li> <li>• управление на очакванията;</li> <li>• приемане, регистриране и разглеждане на жалбите от заинтересованите страни;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• актуализиране на ПВЗС за етапа на експлоатация;</li> <li>• срещи/бюлетин за отчитане на изпълнението по E&amp;S на Проекта; представяне на информация на механизма за жалби и формулярите за жалби;</li> <li>• заседания във връзка с инициативи за инвестиции в общността;</li> </ul>

ТАБЛИЦА 6-2 ПЛАН ЗА МЕРКИТЕ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Дейност/мярка	Целеви групи заинтересовани страни	Цел на дейността/мярката	Времеви рамки	Отговорност
<b>Етап на строителство</b>				
Назначаване на Отговорник за връзките с общността, който да действа като основно лице за контакт за външните заинтересовани страни	Местна общност	Дружеството ще възложи задълженията на Отговорник за връзките с общността (CLO) на български гражданин от екипа на Проекта, който познава местните условия. CLO ще отговаря за съобщаване на всичката имаща отношение информация на хората, засегнати от Проекта и местната общност и за управление на механизма за жалби (приемане, регистриране и вземане на решения по външните жалби) и за водене на записи за жалбите.	На всички етапи на Проекта	Дружеството
Създаване на онлайн страница за информация или уебсайт на Проекта	Всички заинтересовани страни	Въвеждане и поддържане на уебсайт на Проекта, предлагащ информация за напредъка на проекта, работни графици, онлайн формуляри за жалби, съобщения за пресата, данни за връзка и др.	Поддържа се през целия жизнен цикъл на проекта	Дружеството/CLO
Определяне/разгласяване на канали за Информация за проекта/връзка (напр. телефонен номер, електронна поща)	Всички заинтересовани страни	Поддържане на канали за връзка през обичайното работно време, които да са на разположение на всички заинтересовани страни. Данните ще бъдат разпространени чрез каналите за връзка, описани в настоящия ПВЗС.	Горещата телефонна линия ще е на разположение е през целия етап на строителството и експлоатацията.	Дружеството/CLO
Разгласяване на механизма за жалби	Всички заинтересовани страни	Механизмът за жалби, заедно с формуляра за подаване на жалба (както е включен в настоящия ПВЗС) ще бъде предоставен на обществеността чрез онлайн и други канали за връзка. Жалбите могат да се подават пряко до CLO –	През целия етап на строителството и експлоатацията.	Дружеството/CLO

Дейност/мярка	Целеви групи заинтересовани страни	Цел на дейността/мярката	Времеви рамки	Отговорност
		лично, по телефона или по електронна поща (подробности са дадени по-горе).		
Прилагане на специално пригодени мерки за взаимодействие	Засегнати собственици и ползватели на земи Уязвими групи	По въпроси и жалби, свързани със земите, може да се изисква допълнително взаимодействие, за да се осигури прозрачност и ефективно управление на тези въздействия. Ако уязвими групи бъдат установени в засегнатите общности, CLO ще провери дали са необходими специални мерки за взаимодействие, за да се осигури тяхното информирано участие в процесите на вземане на решения и предприемане на подходящи действия.	През целия етап на строителството и експлоатацията	Дружеството/CLO

#### Етап на експлоатация

Срещи за разгласяване на Инициативи за инвестиции в общността	Местна общност	Инициативите за инвестиции в общността се определят ежегодно и се оповестяват чрез уебсайта на Проекта.	Постоянно	Дружеството
Представяне на информация за екологичните и социалните резултати на Проекта	Всички заинтересовани страни;	Информирание на заинтересованите страни за годишните екологични и социални резултати на Проекта и инициативите за подкрепата на общността чрез уебсайта на проекта	Ежегодно	Дружеството

## 7. СРЕДСТВА ЗА КОМУНИКАЦИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Последователното прилагане на средствата от най-добрите практики, пригодени за местните условия и нуждите на заинтересованите страни, увеличава максимално ефикасността на плана за мерките за взаимодействие.

Средствата, очертани в Таблица 7-1, ще се използват на различните етапи на Проекта, като съдържанието и посланията им ще бъдат актуализирани според напредъка на Проекта; те ще бъдат оформени като актуализации на настоящия ПВЗС и подлежат на утвърждаване от ръководството преди разгласяването им.

## ТАБЛИЦА 7-1 НАЧИНИ НА КОМУНИКАЦИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Средство	Описание
Онлайн страница за информация или уебсайт на Проекта	<p>На уебсайта на Проекта ще се предлага имаща отношение и актуална информация за строителните работи и аспектите на експлоатацията.</p> <p>НТО и ПВЗС на Проекта ще бъдат преведени на български език и предоставени – онлайн и другояче – на всички заинтересовани страни. Освен тези документи, Формулярът за подаване на външни жалби също ще бъде предоставен на обществеността.</p>
Табла за обяви	<p>На входовете на строителните площадки и на други уговорени места (напр. в местата за настаняване на работниците на изпълнителите) ще бъдат поставени табла за обяви.</p> <p>Таблото за обяви ще служи като средство за разпространяване на информация. Например, екипът по Проекта ще може да представя данните за връзка с механизма за жалби, работния график и възможностите за работа към Проекта, според случая. Когато е възможно, ще се използват нагледни средства за подобряване на достъпността на съобщенията.</p>
Канали за информация/връзка (напр. телефонен номер, електронна поща)	<p>През обичайното работно време за всички заинтересовани страни ще има на разположение обслужван от оператор канал за информация за Проекта (телефон, електронна поща).</p>
Редовно вътрешно отчитане	<p>CLO редовно ще докладва на ръководството за проведените взаимодействия. Тези доклади ще съдържат обобщение на мерките за взаимодействие със заинтересованите страни и всички жалби, постъпили през отчетния период, на евентуални значими отклонения или несъответствия с изискванията на настоящия ПВЗС, на планираните дейности за следващия отчетен период и на евентуалните поводи за загриженост – за повече подробности вж. раздел 10.</p>
Отчитане пред заинтересованите страни	<p>CLO ще държи в течение относно Проекта различните групи заинтересовани страни в определени срокове и след извършените взаимодействия. Докладите за екологичните и социалните резултати на Проекта и инициативите за инвестиции в общността ще бъдат публикувани ежегодно на уебсайта на Проекта.</p>

## 8. РЕСУРСИ И ОТГОВОРНОСТИ

Общата отговорност за ефикасното взаимодействие със заинтересованите страни по проекта, както е очертано в настоящия ПВЗС, носи ръководството на Дружеството. За да се осигури постоянна и систематична комуникация със заинтересованите страни по проекта Дружеството е определило Отговорник за връзките с общността (CLO).

Отговорникът за връзките с общността (CLO) носи общата отговорност за изпълнението и актуализирането на настоящия ПВЗС и за поддържането на отношенията с общността, в т.ч. механизма за външните жалби. За целта CLO тясно сътрудничи с екипа по Проекта и изпълнителите, за да се постигнат целите във връзка с взаимодействието, очертани в настоящия ПВЗС.

## Конкретни отговорности на CLO

Конкретните отговорности на CLO са:

- действа като посредник между общността/заинтересованите страни и Дружеството; поддържа редовно присъствие в засегнатите общности и контакт с членовете им, за да събира мнения, дава актуални данни за дейностите по Проекта и осигурява връзката с членовете на общността и уязвимите групи;
- ръководи текущото изпълнение на ПВЗС и прилагането на Механизма за жалби и управлява работата по уреждане на жалбите; планира мерките за взаимодействие със заинтересованите страни и се грижи те да бъдат правилно прилагани от Дружеството и персонала на изпълнителите;
- отговаря за разгласяването на механизма за жалби и обучението, комуникацията, контрола и отчитането;
- играе активна роля в определянето на нуждите на общността/заинтересованите страни и съдейства за успешната разработка и прилагане на инициативите на Дружеството за инвестиции в общността за Проекта;
- изготвя доклади за наблюдението на взаимодействието със заинтересованите страни и актуализира съответно ПВЗС.

Като CLO за Проекта действа **Виктор Машиах [Victor Mashiah]**, линиите за връзка с който са:

По телефона на: **+359 89 556 0220**

По електронна поща на адрес: **vma@euraenergy.bg**

Данните за връзка с CLO ще бъдат предоставени на изпълнителите, местните общности и жителите на района, за да се осигури евентуални жалби, в т.ч. свързаните с екологичните, социалните и здравните аспекти и безопасността на парка да могат да бъдат лесно съобщени на Дружеството.

## 9. ВЪНШЕН МЕХАНИЗЪМ ЗА ЖАЛБИ

### 9.1 ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Външният механизъм за жалби позволява на всички заинтересовани страни да подават жалби във връзка с начина, по който се изпълнява Проекта. Жалбите могат да бъдат под формата на конкретни жалби за вреди/наранявания, опасения във връзка с рутинни дейности по Проекта или за предполагаеми инциденти или въздействия.

За засегнатите от Проекта заинтересовани страни механизмът за жалби се явява достъпна и в същото време структурирана (определяне, проверка и решаване на жалби) алтернатива на външната процедура за разрешаване на спорове. Обаче всяка заинтересована страна винаги ще има право да се обърне към компетентните органи или съдебната система, съгласно действащото законодателство в България.

Механизмът за жалби е пригоден към местните условия на средата на Проекта и има за цел да бъдат намерени взаимно изгодни решения за уреждане на въпроси и развитие на основата на доверени отношения с Общността. Дружеството се ангажира да разгледа без отлагане всяка постъпила жалба, чрез процедура която е прозрачна, съответстваща в културно отношение, безплатна и не води до ответни мерки срещу страната, подала жалбата.

## 9.2 ПРОЦЕС НА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛБИ

Механизмът за жалби за Проекта е структуриран, както следва (моля, вж. също Фигура 9-1 по-долу):

- СЪПКА 1: жалбата се записва, независимо дали е подадена в устна или писмена форма, ползвайки Формуляра за подаване на жалба; след това тя се регистрира в Книгата/ Базата данни за жалбите от Отговорника за връзките с общността. Формулярът за подаване на жалба и Книгата за жалби са показани в Приложения А и Б към настоящия ПВЗС;
- СЪПКА 2: CLO ще потвърди официално приемането на жалбата пред жалбоподателя, в писмена форма (до 7 дни от постъпване на жалбата); ако жалбата не е добре разбрана или е необходима допълнителна информация, на този етап от жалбоподателя ще бъдат потърсени пояснения;
- СЪПКА 3: CLO ще прецени приоритетността и ще възложи разглеждането: сериозните опасения и инциденти незабавно се поставят на вниманието на ръководството; въпросът се разследва и се намира решение; тогава CLO ще отговори на жалбоподателя с предложеното решение;
- СЪПКА 4: CLO ще се свърже отново с жалбоподателя и ще приключи жалбата; целият процес по вземане на решение по жалба не може да трае по-дълго от 30 календарни дни съгласно Бележката с указания на ЕБВР. Ако повдигнатият въпрос е сложен и изисква допълнително разследване, жалбоподателят ще бъде уведомен за срока, необходим за даване на отговор. Ако жалбоподателят не приема решението, могат да бъдат потърсени правни мерки за защита.
- СЪПКА 5: CLO носи отговорност за контрола и оценката на процедурата по жалбите съгласно Раздел 10.

## ФИГУРА 9-1 МЕХАНИЗЪМ ЗА ЖАЛБИ ЗА ЕТАПИТЕ НА ИЗГРАЖДАНЕ И ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА ПРОЕКТА



Източник: И AP EM [ERM], 2022 г.

## 10. НАБЛЮДЕНИЕ, ОЦЕНКА И ОТЧИТАНЕ

### 10.1 ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

За да оцени ефикасността на настоящия ПВЗС и свързаните с него мерки за взаимодействие с общността Дружеството ще приложи процес за управление и наблюдение на данните, както е очертано в този раздел. Този процес допълнително ще подпомогне отчитането пред външните заинтересовани страни, като неделима част от изграждането на доверие на местно ниво и създаване на споделена стойност.

### 10.2 ДЕЙНОСТИ ПО НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА

Мерки за взаимодействие със заинтересованите страни ще бъдат документирани и архивирани, за да се осигури поддаващо се на проверка изпълнение на ангажиментите, поети към заинтересованите страни.

В процеса на изпълнение на Проекта Дружеството ще ползва и поддържа следната документация:

**Дневник на диалога със заинтересованите страни:** Служи за запазване, анализ и отчитане на дейностите по диалог със заинтересованите страни. В него се отразяват данни за представената информация, въпросите от аудиторията, отговорите и действията на Дружеството и резултатите от оценката на срещите, където е подходящо. Базата данни ще бъде също използвана за проследяване на честотата на срещите през жизнения цикъл на Проекта.

**Образец на протокол от заседание:** служи за събиране на протоколи от заседанията; ще се съхранява в базата данни за заинтересованите страни и актуализациите на ПВЗС.

**Списък на заинтересованите страни:** постоянни актуализации на списъка, в т.ч. основните лица за



контакт и данните за връзка (телефонен номер, адрес за електронна поща и др.), при поява на нови заинтересовани страни.

В *Книгата на жалбите* ще се записват всички постъпили жалби, предприетите управленски мерки и дали те са приключени задоволително за жалбоподателя.

Записите ще се преглеждат на тримесечие за да се осигури те да бъдат ползвани и поддържани. Ангажиментите и действията, записани по време на взаимодействието със заинтересованите страни, също ще бъдат прегледани редовно, за да се осигури тяхното изпълнение.

## 10.3 ОТЧИТАНЕ ПРЕД ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

### 10.3.1 ВЪТРЕШНО ОТЧИТАНЕ

Ще бъдат изготвяни следните вътрешни доклади:

- Доклади за червен флаг: ежеседмични или ежедневни доклади по спешни въпроси (напр. опасения или жалби от критична важност) или сериозни инциденти. Тези доклади за червен флаг ще се изготвят от CLO и ще се изпращат до ръководството на Дружеството. С Механизма за жалби се определя нивото на инцидента, който трябва да бъде съобщен в доклад за червен флаг, заедно с изискванията за сроковете за докладване.
- Тримесечни доклади за напредъка: вътрешните тримесечни доклади за напредъка, които се изготвят от CLO. В тези доклади се разглеждат:
  - предприетите дейности за диалог: срещи със заинтересовани страни, основните обсъдени теми, основните поводи за загриженост и очаквания, отношение към дейностите по Проекта;
  - механизъм за жалби: участие, основни постъпили жалби, резюме за напредъка (действия, които трябва да бъдат предприети и статус);
  - рискове за Проекта;
  - ограничаващи фактори (напр. ресурси, вътрешни лимити);
  - приоритетите за следващото тримесечие.

Тези доклади ще бъдат обсъждани между CLO и екипа по Проекта. Докладите ще бъдат разпространявани вътрешно според необходимостта.

### 10.3.2 ВЪНШНО ОТЧИТАНЕ

В допълнение към отчитането, изискващо се съгласно механизма за жалбите, Дружеството ще публикува ежегодно на уебсайта на Проекта доклади за екологичните и социалните резултати на Проекта, в т.ч. на осъщественото взаимодействие със заинтересованите страни.

## 11. ПРИЛОЖЕНИЕ А – ОБРАЗЕЦ НА ФОРМУЛЯР ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА<sup>1</sup>

### Референтен номер:

#### Трите имена

Име \_\_\_\_\_

Бележка: можете да останете анонимни, ако предпочитате или да поискате самоличността Ви да не бъде съобщавана на трети страни без Ваше съгласие

Фамилия \_\_\_\_\_

Желая да подам сигнала си анонимно

Искам самоличността ми да не бъде съобщавана на трети страни без мое съгласие

#### Данни за връзка

Моля, отбележете как желаете да се свързваме с Вас (поща, телефон, електронна поща).

По пощата: Моля, посочете пощенски адрес:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

По телефона:

\_\_\_\_\_

По електронна поща

\_\_\_\_\_

#### Предпочитан език за комуникацията

Български

Английски

#### Описание на инцидента или жалбата:

Какво се случи? Къде се случи? На кого се случи? Какъв е резултатът от проблема?

#### Дата на инцидента/жалбата

Единичен инцидент/жалба (дата \_\_\_\_\_)

Случва се не за първи път (колко пъти? \_\_\_\_\_)

Продължава (проблем съществуващ в момента)

#### Какво бихте искали да стане, за да се реши проблемът?

Подпис: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Въз основа на Бележката с указания за управление на жалби на ЕБВР, 2012 г.

**Моля, върнете формуляра на:** „Тенево Солар Технолоджис“ ЕАД

**Адрес:** гр. София, бул. „Цар Освободител“ № 14

**Тел.:** +359 89 556 0220

**Електронен адрес:** vma@euraenergy.bg

## 12. ПРИЛОЖЕНИЕ Б ОБРАЗЕЦ НА РЕГИСТЪР НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ<sup>2</sup>

Initiator		Person delegated to address in SSW/DP			Description of the problem	Responsible department	Responsible person	Actions to be done	Due date	Results of the intervention	Closing date of the issue
1											
2											
3	Settlement	Type of the problem	Name	Date	Phone number	Name	Phone number	Others comment	Number		
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											

<sup>2</sup> Въз основа на *Бележката с указания за управление на жалби*



И АР ЕМ ИМА НАД 160 ОФИСА В СЛЕДНИТЕ СТРАНИ И  
ТЕРИТОРИИ В ЦЕЛИЯ СВЯТ

Аржентина	Нидерландия
Австралия	Нова Зеландия
Белгия	Перу
Бразилия	Полша
Канада	Португалия
Китай	Румъния
Колумбия	Сенегал
Франция	Сингапур
Германия	Южна Африка
Гана	Южна Корея
Гвиана	Испания
Хонконг	Швейцария
Индия	Тайван
Индонезия	Танзания
Ирландия	Тайланд
Италия	ОАЕ
Япония	Обединено кралство
Казахстан	САЩ
Кения	Виетнам
Малайзия	
Мексико	
Мозамбик	

**И АР ЕМ Енвайрънментъл  
Рисорсиз Мениджмънт СРЛ  
[ERM Environmental Resources  
Management SRL], бул.  
„Виктория“ № 145 [145 Calea  
Victoriei] | Център „Виктория“  
[Victoria Center]  
Сектор 1 [District 1] | 010072 |  
Букурещ [Bucharest]  
| Румъния**

Тел.: Въведете  
телефонен номер  
Факс: Въведете номер  
на факс

**[www.erm.com](http://www.erm.com)**