

Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability		
 <small>ФИЛИП МОРРИС КАЗАХСТАН ЖШС</small>	Scope: Entity Specific - Non-Category Related	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. Number: EHS-0006450	Effective date: 26 Oct 2026
	Version: 1.0	Page 1 of 7
Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами		

Оглавление

1 Цель	2
2 Область действия и применимость.....	2
3 Роли и обязанности	2
4 Описание процедуры.....	3
4.1 Обзор процесса.....	3
4.2 Описание процесса/действия	3
4.3 Каналы обратной связи	5
4.4 Сроки и способы предоставления ответа	5
4.5 Обеспечение доступности	6
4.6 Ежегодный анализ	6
4.7 Публичное раскрытие информации	6
5 История изменений.....	7

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Информация, содержащаяся в этом документе, не может быть воспроизведена, распространена или раскрыта каким-либо образом любому лицу без предварительного письменного согласия Филип Моррис Қазақстан ЖШС.

Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability		
 <small>ФИЛИП МОРРИС КАЗАХСТАН ЖШС</small>	Scope: Entity Specific - Non-Category Related	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. Number: EHS-0006450	Effective date: 26 Oct 2026
	Version: 1.0	Page 2 of 7
Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами		

1 Цель

Настоящая Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами (Далее – «Процедура») устанавливает структурированный и доступный процесс получения, регистрации и рассмотрения обратной связи от заинтересованных сторон по вопросам ответственного управления водными ресурсами и связанным темам в ТОО «Филип Моррис Казахстан» (далее – «ФМК»), расположенном в Илийском районе Алматинской области Республики Казахстан. Она обеспечивает открытую и прозрачную коммуникацию со всеми соответствующими группами заинтересованных сторон на постоянной основе в соответствии с требованием пункта 1.2.2 Стандарта Alliance for Water Stewardship (AWS) в версии 3.0.

2 Область действия и применимость

Настоящая процедура применяется ко всем группам заинтересованных сторон ФМК, включая, но не ограничиваясь, промышленных и сельскохозяйственных водопользователей, местных органов власти, регулирующих и иных государственных органов, организаций водоснабжения, местных сообществ, общественных организаций социальной и экологической направленности, неправительственных организаций, работников ФМК, а также ее поставщиков и подрядчиков.

Она охватывает любую обратную связь — вопросы, опасения, жалобы или предложения, которая связана с водопользованием, качеством и доступностью воды либо иными вопросами ответственного управления водными ресурсами. Процедура распространяется на все группы, определенные в пределах водосборного бассейна ФМК и включенные в соответствующий перечень заинтересованных сторон.

ФМК на постоянной основе проводит структурированные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая периодические консультации и ежегодное раскрытие необходимой информации. Настоящая процедура не заменяет такие мероприятия, а предоставляет дополнительный постоянно действующий канал, через который заинтересованные стороны могут в любое время направлять вопросы, выражать опасения или вносить предложения независимо от запланированных циклов взаимодействия.

Обратная связь, полученная в рамках настоящей процедуры, может использоваться и сопоставляться с результатами более широких мероприятий по взаимодействию. Если обращение относится к вопросу, уже рассматриваемому в рамках действующего процесса взаимодействия, заявитель информируется об этом и при необходимости направляется к соответствующему контактному лицу или на соответствующую платформу для обсуждения.

3 Роли и обязанности

Краткое описание ролей и обязанностей представлено в таблице ниже:

Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability		
 <small>МІНІСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН</small>	Scope: Entity Specific - Non-Category Related	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. Number: EHS-0006450	Effective date: 26 Oct 2026
	Version: 1.0	Page 3 of 7
Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами		

Подразделение/роль	Обязанности
Инженер по охране труда и окружающей среды	Обеспечивать и проверять доступность каналов связи для всех заинтересованных сторон по вопросам управления водными ресурсами. Предоставлять консолидированный ответ на получаемую обратную связь от заинтересованных сторон касательно управления водными ресурсами.
Менеджер службы эксплуатации	Предоставлять информацию необходимую для ответа заинтересованным сторонам на получаемую обратную связь в области управления водными ресурсами.
Менеджер по внешним связям и устойчивому развитию	Обеспечивать поддержку представителям структурных подразделений ФМК для внешней коммуникации с заинтересованными сторонами по вопросам, связанным с управлением водными ресурсами.
Старший менеджер отдела по охране труда и окружающей среды	Обеспечивать коммуникацию с высшим руководством ФМК касательно процесса получения и согласования ответов на обратную связь от заинтересованных сторон по вопросам управления водными ресурсами.
Советник по юридическим вопросам	Обеспечивать юридическую поддержку при предоставлении ответов на обратную связь от заинтересованных сторон по вопросам управления водными ресурсами.
Директор по производству	Обеспечивать приверженность и демонстрировать поддержку к процессам коммуникации с заинтересованными сторонам по вопросам, связанным с управлением водными ресурсами.

4 Описание процедуры

4.1 Обзор процесса

Данный раздел Процедуры содержит основную часть документа и описывает коренные процессы по обеспечению обратной связи от заинтересованных сторон, ее получению и обработке, а также по последующим действиям в данном направлении.

4.2 Описание процесса/действия

R: ответственное лицо; A: подотчетное лицо; C: эксперты; I: участники

Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability		
 ОЖСК «КАЗАХСТАН ЗИРОН»	Scope: Entity Specific - Non-Category Related	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. Number: EHS-0006450	Effective date: 26 Oct 2026
	Version: 1.0	Page 4 of 7
Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами		

Шаг	Действие в рамках процесса	Кто (RACI)
1.	<p>Обеспечение доступности, работоспособности и коммуникации каналов обратной связи для внутренних и внешних заинтересованных сторон в области эффективного управления водными ресурсами.</p> <p>Контроль изменений процессов, описанных в процедуре, а также уведомление о произошедших изменениях заинтересованных сторон.</p>	<p>R: Инженер по охране труда и окружающей среды</p> <p>A: Старший менеджер отдела по охране труда и окружающей среды</p> <p>C: Менеджер по внешним связям и устойчивому развитию</p> <p>I: Менеджер службы эксплуатации, Директор по производству</p>
2.	<p>Контроль, проверка и регистрация поступающей обратной связи по имеющимся каналам обратной связи по вопросам управления водных ресурсов.</p>	<p>R: Инженер по охране труда и окружающей среды</p> <p>A: Старший менеджер отдела по охране труда и окружающей среды</p> <p>C: Менеджер по внешним связям и устойчивому развитию</p> <p>I: Менеджер службы эксплуатации, Директор по производству</p>
3.	<p>Внутренняя коммуникация полученной обратной связи со стороны заинтересованных сторон и представление консолидированного ответа адресату.</p>	<p>R: Инженер по охране труда и окружающей среды, Менеджер службы эксплуатации</p> <p>A: Старший менеджер отдела по охране труда и окружающей среды</p> <p>C: Менеджер по внешним связям и устойчивому развитию, Советник по юридическим вопросам</p> <p>I: Директор по производству</p>
4.	<p>Обеспечение доступности Процедуры всем внешним заинтересованным сторонам ФМК.</p>	<p>R: Менеджер по внешним связям и устойчивому развитию</p> <p>A: Инженер по охране труда и окружающей среды, Старший менеджер отдела по охране труда и окружающей среды</p> <p>C: Советник по юридическим вопросам</p> <p>I: Директор по производству</p>

Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability		
 <small>МІНІСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН</small>	Scope: Entity Specific - Non-Category Related	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. Number: EHS-0006450	Effective date: 26 Oct 2026
	Version: 1.0	Page 5 of 7
Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами		

Шаг	Действие в рамках процесса	Кто (RACI)
5.	Обеспечение ресурсов и поддержки со стороны высшего руководства к процессам получения обратной связи от заинтересованных сторон, по вопросам, связанным с управлением водными ресурсами.	R: Старший менеджер отдела по охране труда и окружающей среды, Менеджер службы эксплуатации A: Директор по производству C: Советник по юридическим вопросам I: Менеджер по внешним связям и устойчивому развитию, Инженер по охране труда и окружающей среды

4.3 Каналы обратной связи

ФМК использует контролируемый адрес электронной почты для получения обратной связи от заинтересованных сторон по вопросам ответственного управления водными ресурсами: reception.pmk@pmi.com.

Этот адрес на постоянной основе контролируется и мониторится в рабочие дни. Данный электронный адрес на постоянной основе коммуницируется внешним и внутренним заинтересованным сторонам и указывается в соответствующих информационных материалах ФМК. У заинтересованных сторон имеется опция указания своих контактных данных (ФИО, должность и принадлежность к определенной группе заинтересованной стороны ФМК), а также предоставления обратной связь в анонимном виде.

Все поступившие по электронной почте обращения регистрируются в электронном журнале обратной связи с заинтересованными сторонами после их получения. Если технически возможно, автоматическое подтверждение направляется сразу после отправки обращения; ручное подтверждение направляется в сроки, определенные в п.4.4 настоящего раздела 4.

Помимо опции направления обратной связи с помощью электронной почты, у заинтересованных сторон ФМК имеется возможность направления обратной связи через онлайн-платформу посредством QR-кода. Соответствующая информация о доступности данной платформы доступна на информационных досках в ФМК, а также через корпоративную электронную почту.

4.4 Сроки и способы предоставления ответа

ФМК обязуется рассматривать обратную связь в следующие сроки:

- **Подтверждение получения:** в течение 7 рабочих дней
- **Ответ на полученную обратную связь:** в течение 30 рабочих дней
- **Ответ на сложные или эскалированные вопросы:** в течение 60 рабочих дней с промежуточным уведомлением через 30 рабочих дней

Если для рассмотрения обращения требуется участие внешних сторон или проведение технического расследования, заявитель уведомляется об увеличенном сроке и регулярно информируется о ходе работы.

Ответы предоставляются способом, наиболее соответствующим характеру, сложности, срочности и конфиденциальности вопроса, с учетом потребностей заинтересованной стороны. Доступные способы включают:

Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability		
 <small>ФИЛИП МОРИС КАЗАХСТАН ЖШС</small>	Scope: Entity Specific - Non-Category Related	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. Number: EHS-0006450	Effective date: 26 Oct 2026
	Version: 1.0	Page 6 of 7
Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами		

- Письменное сообщение по электронной почте или на бумажном носителе
- Специально организованная встреча с последующим письменным сообщением, обобщающим выводы и решения
- Устное общение по телефону или видеосвязи с последующим письменным резюме

При необходимости может использоваться сочетание указанных способов. Независимо от способа взаимодействия составляется письменная запись, которая вносится в электронный журнал обратной связи с заинтересованными сторонами. Эта запись предназначена для внутреннего документирования и не считается сообщением заинтересованной стороне, если иное прямо не указано.

4.5 Обеспечение доступности

ФМК стремится обеспечить доступность настоящей процедуры для всех групп заинтересованных сторон, включая тех, кто может сталкиваться с барьерами при взаимодействии. Применяются следующие меры:

- Поддерживаются несколько каналов — электронный и физический (для учета разных уровней доступа).
- По всем каналам принимаются анонимные обращения.
- Информация о процессе размещается на площадке на информационных стендах и указателях в доступных местах.
- Заинтересованные стороны информируются о каналах обратной связи в ходе регулярных мероприятий по взаимодействию.

4.6 Ежегодный анализ

Записи об обратной связи ежегодно анализируются в рамках общей стратегии по ответственному управлению водными ресурсами. В ходе анализа оцениваются:

- Количество и характер полученной обратной связи, включая повторяющиеся темы и нерешенные вопросы
- Достаточность сроков и качество ответов
- Необходимость обновления настоящей процедуры или плана ответственного управления водными ресурсами

Результаты ежегодного анализа документируются и, при необходимости, учитываются при обновлении плана ФМК по ответственному управлению водными ресурсами и соответствующих практик управления водными ресурсами на уровне предприятия.

4.7 Публичное раскрытие информации

Настоящая процедура публично раскрывается и доступна всем группам заинтересованных сторон на государственном, русском и английском языках. Она размещается посредством:

- Веб-сайта PMI International (страница Philip Morris Kazakhstan)
- Информационных стендов в ФМК
- Рассылки по корпоративной электронной почте всем доступным заинтересованным сторонам

О любых существенных изменениях, которые затрагивают процессы, изложенные в настоящем документе, ключевые группы заинтересованных сторон уведомляются посредством электронной почты

Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability		
 <small>ОЙШП МОРРИС КАЗАХСТАН ЖШС</small>	Scope: Entity Specific - Non-Category Related	
	Doc. Sub-type: Procedure	Status: Effective
	Doc. Number: EHS-0006450	Effective date: 26 Oct 2026
	Version: 1.0	Page 7 of 7
Процедура обратной связи с заинтересованными сторонами по вопросам управления водными ресурсами		

не позднее 5 рабочих дней со дня вступления данных изменений в силу. Под ключевыми группами заинтересованных сторон подразумеваются внутренние и внешние заинтересованные стороны ФМК, с которыми осуществляется деятельность в области эффективного управления водными ресурсами, которые включают, но не ограничиваются нижеуказанных активностей:

- коммуникация;
- вовлечение в совместные проекты и инициативы разного уровня с целью улучшения условий использования водных ресурсов;
- проведение агитационных мероприятий, нацеленных на улучшение осведомленности в области управления водными ресурсами, а именно форумы, круглые столы, выступления и другие публичные мероприятия;

5 История изменений

Список предыдущих версий, включая описание изменений и исправлений (не более трех последних действующих версий).

Версия №	Описание изменений
1.0	Первоначальный выпуск