

|                                                                                                                                |                                                      |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Process: 01 - EH&amp;S/Manufacturing Sustainability</b>                                                                     |                                                      |                                    |
| <br><small>ФИЛИП МОРРИС КАЗАХСТАН ЖШС</small> | <b>Scope:</b> Entity Specific - Non-Category Related |                                    |
|                                                                                                                                | <b>Doc. Sub-type:</b> Procedure                      | <b>Status:</b> Effective           |
|                                                                                                                                | <b>Doc. Number:</b> EHS-0006450                      | <b>Effective date:</b> 26 Oct 2026 |
|                                                                                                                                | <b>Version:</b> 1.0                                  | <b>Page</b> 1 of 7                 |
| <b>Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (Қазақша нұсқасы)</b>            |                                                      |                                    |

## Мазмұны

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| 1 Мақсаты .....                               | 2 |
| 2 Қолданылу аясы және қолданылуы .....        | 2 |
| 3 Рөлдер мен міндеттер .....                  | 2 |
| 4 Рәсімнің сипаттамасы.....                   | 3 |
| 4.1 Процеске шолу .....                       | 3 |
| 4.2 Процесстің іс-әрекеттің сипаттамасы ..... | 3 |
| 4.3 Кері байланыс арналары .....              | 4 |
| 4.4 Жауап беру мерзімдері мен тәсілдері ..... | 5 |
| 4.5 Қолжетімділікті қамтамасыз ету .....      | 5 |
| 4.6 Жыл сайынғы талдау.....                   | 6 |
| 4.7 Ақпаратты жариялау.....                   | 6 |
| 5 Өзгерістер тарихы.....                      | 7 |

### ҚҰПИЯЛЫҚ ТУРАЛЫ ЕСКЕРТУ

Осы құжаттағы ақпарат «Филип Моррис Қазақстан» ЖШС-нің алдын ала жазбаша келісімінсіз қандай да бір тәсілмен қайта шығарылмауға, таратылмауға немесе кез келген тұлғаға жария етілмеуге тиіс.

|                                                                                                                                |                                                      |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Process: 01 - EH&amp;S/Manufacturing Sustainability</b>                                                                     |                                                      |                                    |
| <br><small>ФИЛИП МОРРИС КАЗАХСТАН ЖШС</small> | <b>Scope:</b> Entity Specific - Non-Category Related |                                    |
|                                                                                                                                | <b>Doc. Sub-type:</b> Procedure                      | <b>Status:</b> Effective           |
|                                                                                                                                | <b>Doc. Number:</b> EHS-0006450                      | <b>Effective date:</b> 26 Oct 2026 |
|                                                                                                                                | <b>Version:</b> 1.0                                  | <b>Page</b> 2 of 7                 |
| <b>Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (Қазақша нұсқасы)</b>            |                                                      |                                    |

## 1 Мақсаты

Осы Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (бұдан әрі – «Рәсім») Қазақстан Республикасы Алматы облысының Іле ауданында орналасқан «Филип Моррис Қазақстан» ЖШС-де (бұдан әрі – «ФМҚ») су ресурстарын жауапты басқару және оған байланысты мәселелер бойынша мүдделі тараптардан кері байланысты алу, тіркеу және қарау үшін құрылымдалған әрі қолжетімді процесті белгілейді. Ол Alliance for Water Stewardship (AWS) стандартының 3.0 нұсқасындағы 1.2.2-тармақ талабына сәйкес барлық тиісті мүдделі тараптар топтарымен тұрақты негізде ашық әрі айқын коммуникацияны қамтамасыз етеді.

## 2 Қолданылу аясы және қолданылуы

Осы Рәсім ФМҚ-ның барлық мүдделі тараптар топтарына, соның ішінде өнеркәсіптік және ауыл шаруашылығы су пайдаланушыларына, жергілікті билік органдарына, реттеуші және өзге де мемлекеттік органдарға, сумен жабдықтау ұйымдарына, жергілікті қауымдастықтарға, әлеуметтік және экологиялық бағыттағы қоғамдық ұйымдарға, үкіметтік емес ұйымдарға, ФМҚ қызметкерлеріне, сондай-ақ оның жеткізушілері мен мердігерлеріне қолданылады.

Ол суды пайдалану, судың сапасы мен қолжетімділігі немесе су ресурстарын жауапты басқарудың өзге мәселелеріне байланысты кез келген кері байланысты, соның ішінде сұрақтарды, алаңдаушылықтарды, шағымдарды немесе ұсыныстарды қамтиды. Рәсім ФМҚ су жинау алабының шегінде айқындалған және мүдделі тараптардың тиісті тізбесіне енгізілген барлық топтарға қолданылады.

ФМҚ мүдделі тараптармен құрылымдалған өзара іс-қимыл шараларын тұрақты негізде жүргізеді, соның ішінде мерзімдік консультациялар мен қажетті ақпаратты жыл сайын жария етеді. Осы Рәсім мұндай шараларды алмастырмайды, бірақ мүдделі тараптар жоспарланған өзара іс-қимыл циклдеріне қарамастан кез келген уақытта сұрақтар жолдай алатын, алаңдаушылықтарын білдіретін немесе ұсыныстар енгізетін қосымша тұрақты арнаны ұсынады.

Осы Рәсім шеңберінде алынған кері байланыс кеңірек өзара іс-қимыл шараларының нәтижелерімен бірге пайдаланылуы және салыстырылуы мүмкін. Егер өтініш қолданыстағы өзара іс-қимыл процесі шеңберінде қаралып жатқан мәселеге қатысты болса, өтініш беруші бұл туралы хабардар етіледі және қажет болған жағдайда тиісті байланыс тұлғасына немесе талқылау платформасына бағытталады.

## 3 Рөлдер мен міндеттер

Рөлдер мен міндеттердің қысқаша сипаттамасы төмендегі кестеде келтірілген:

| Басқарма/рөлі                              | Жауапкершілігі                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Еңбекті қорғау және қоршаған орта инженері | Су ресурстарын басқару мәселелері бойынша барлық мүдделі тараптар үшін байланыс арналарының қолжетімділігін қамтамасыз ету және тексеру. Су ресурстарын басқаруға қатысты мүдделі тараптардан алынған кері байланысқа шоғырландырылған жауап беру. |

|                                                                                                                    |                                               |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|
| Process: 01 - EH&S/Manufacturing Sustainability                                                                    |                                               |                             |
| <br>ӨЛКІЛІК МОРРИС ҚАЗАҚСТАН ЖІІС | 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                 |
| Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (Қазақша нұсқасы)       |                                               |                             |

| Басқарма/рөлі                                                      | Жауапкершілігі                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Эксплуатациялық қызметтердің менеджері                             | Су ресурстарын басқару саласындағы кері байланысқа жауап беру үшін қажетті ақпаратты ұсыну.                                                                                       |
| Сыртқы байланыстар және тұрақты даму жөніндегі менеджер            | Су ресурстарын басқаруға байланысты мәселелер бойынша мүдделі тараптармен сыртқы коммуникацияда ФМҚ құрылымдық бөлімшелерінің өкілдеріне қолдау көрсету.                          |
| Еңбекті қорғау және қоршаған ортаны қорғау бөлімінің аға менеджері | Су ресурстарын басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптардан кері байланысты алу және жауаптарды келісу процесіне қатысты ФМҚ жоғары басшылығымен коммуникацияны қамтамасыз ету. |
| Заң мәселелері жөніндегі кеңесші                                   | Су ресурстарын басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптардың кері байланысына жауап беру кезінде заңгерлік қолдауды қамтамасыз ету.                                              |
| Өндіріс директоры                                                  | Су ресурстарын басқаруға қатысты мәселелер бойынша мүдделі тараптармен коммуникация процестеріне бейілділікті қамтамасыз ету және қолдау көрсету                                  |

#### 4 Рәсімнің сипаттамасы

##### 4.1 Процеске шолу

Осы бөлім Рәсімнің негізгі бөлігін қамтиды және мүдделі тараптардан кері байланысты қамтамасыз ету, оны алу және өңдеу, сондай-ақ осы бағыттағы кейінгі іс-қимылдардың негізгі процестерін сипаттайды.

##### 4.2 Процесстің\іс-әрекеттің сипаттамасы

R: жауапты тұлға; A: есеп беретін тұлға; C: сарапшылар; I: қатысушылар

| Қадам | Процесс аясындағы іс-әрекет                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Жауапты тұлға (RACI)                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Су ресурстарын тиімді басқару саласында ішкі және сыртқы мүдделі тараптарға арналған кері байланыс арналарының қолжетімділігін, жұмысқа қабілеттілігін және олар туралы коммуникацияны қамтамасыз ету. Рәсімде сипатталған процестердегі өзгерістерді бақылау және мүдделі тараптарды болған өзгерістер туралы хабардар ету | R: Еңбекті қорғау және қоршаған орта инженері<br>A: Еңбекті қорғау және қоршаған ортаны қорғау бөлімінің аға менеджері<br>C: Сыртқы байланыстар және тұрақты даму жөніндегі менеджер<br>I: Эксплуатациялық қызметтердің менеджері, Өндіріс директоры |

|                                                                                                                     |                                                      |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Process: 01 - EH&amp;S/Manufacturing Sustainability</b>                                                          |                                                      |                                    |
| <br>ӨЛКІЛІК МОРРИС ҚАЗАҚСТАН ЖІЛІС | <b>Scope:</b> Entity Specific - Non-Category Related |                                    |
|                                                                                                                     | <b>Doc. Sub-type:</b> Procedure                      | <b>Status:</b> Effective           |
|                                                                                                                     | <b>Doc. Number:</b> EHS-0006450                      | <b>Effective date:</b> 26 Oct 2026 |
|                                                                                                                     | <b>Version:</b> 1.0                                  | <b>Page</b> 4 of 7                 |
| <b>Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (Қазақша нұсқасы)</b> |                                                      |                                    |

| Қадам | Процесс аясындағы іс-әрекет                                                                                                                                              | Жауапты тұлға (RACI)                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.    | Су ресурстарын басқару мәселелері бойынша қолданыстағы кері байланыс арналары арқылы келіп түсетін кері байланысты бақылау, тексеру және тіркеу                          | R: Еңбекті қорғау және қоршаған орта инженері<br>A: Еңбекті қорғау және қоршаған ортаны қорғау бөлімінің аға менеджері<br>C: Сыртқы байланыстар және тұрақты даму жөніндегі менеджер<br>I: Эксплуатациялық қызметтердің менеджері, Өндіріс директоры                                   |
| 3.    | Мүдделі тараптардан алынған кері байланысты ішкі коммуникациялау және адресатқа шоғырландырылған жауап ұсыну                                                             | R: Еңбекті қорғау және қоршаған орта инженері, Эксплуатациялық қызметтердің менеджері<br>A: Еңбекті қорғау және қоршаған ортаны қорғау бөлімінің аға менеджері<br>C: Сыртқы байланыстар және тұрақты даму жөніндегі менеджер, Заң мәселелері жөніндегі кеңесші<br>I: Өндіріс директоры |
| 4.    | Рәсімнің ФМҚ-ның барлық сыртқы мүдделі тараптарына қолжетімділігін қамтамасыз ету                                                                                        | R: Сыртқы байланыстар және тұрақты даму жөніндегі менеджер<br>A: Еңбекті қорғау және қоршаған орта инженері, Еңбекті қорғау және қоршаған ортаны қорғау бөлімінің аға менеджері<br>C: Заң мәселелері жөніндегі кеңесші<br>I: Өндіріс директоры                                         |
| 5.    | Су ресурстарын басқаруға байланысты мәселелер бойынша мүдделі тараптардан кері байланыс алу процестеріне жоғары басшылық тарапынан ресурстар мен қолдауды қамтамасыз ету | R: Еңбекті қорғау және қоршаған ортаны қорғау бөлімінің аға менеджері, Эксплуатациялық қызметтердің менеджері<br>A: Өндіріс директоры<br>C: Заң мәселелері жөніндегі кеңесші<br>I: Сыртқы байланыстар және тұрақты даму жөніндегі менеджер, Еңбекті қорғау және қоршаған орта инженері |

#### 4.3 Кері байланыс арналары

ФМҚ су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптардан кері байланыс алу үшін бақыланатын электрондық пошта мекенжайын пайдаланады: [reception.pmk@pmi.com](mailto:reception.pmk@pmi.com).

Бұл мекенжай жұмыс күндері тұрақты түрде бақыланады. Электрондық мекенжай сыртқы және ішкі мүдделі тараптарға тұрақты түрде жеткізіледі және ФМҚ-ның тиісті ақпараттық материалдарында көрсетіледі. Мүдделі тараптар өздерінің байланыс деректерін (ТАӨ, лауазымы және ФМҚ мүдделі

|                                                                                                                                  |                                                      |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Process: 01 - EH&amp;S/Manufacturing Sustainability</b>                                                                       |                                                      |                                    |
| <br><small>ӘЛЕМНІҢ МӨРІСІ ҚАЗАҚСТАН ЖҰС</small> | <b>Scope:</b> Entity Specific - Non-Category Related |                                    |
|                                                                                                                                  | <b>Doc. Sub-type:</b> Procedure                      | <b>Status:</b> Effective           |
|                                                                                                                                  | <b>Doc. Number:</b> EHS-0006450                      | <b>Effective date:</b> 26 Oct 2026 |
|                                                                                                                                  | <b>Version:</b> 1.0                                  | <b>Page</b> 5 of 7                 |
| <b>Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (Қазақша нұсқасы)</b>              |                                                      |                                    |

тараптарының белгілі бір тобына тиесілілігі) көрсете алады немесе кері байланысты анонимді түрде ұсына алады.

Электрондық пошта арқылы келіп түскен барлық өтініштер алынғаннан кейін мүдделі тараптармен кері байланыстың электрондық журналына тіркеледі. Техникалық мүмкіндік болған жағдайда автоматты растау өтініш жіберілгеннен кейін бірден жолданады; қолмен растау осы 4-бөлімнің 4.4-тармағында белгіленген мерзімдерде жіберіледі.

Электрондық поштадан бөлек ФМҚ мүдделі тараптары QR-код арқылы онлайн-платформада кері байланыс ұсына алады. Платформаның қолжетімділігі туралы тиісті ақпарат ФМҚ ақпараттық тақталарында және корпоративтік электрондық пошта арқылы қолжетімді.

#### 4.4 Жауап беру мерзімдері мен тәсілдері

ФМҚ кері байланысты мына мерзімдерде қарауға міндеттенеді:

- **Алынғанын растау:** 7 жұмыс күні аясында
- **Алынған кері байланысқа жауап қайтару:** 30 жұмыс күні аясында
- **Күрделі немесе эскалацияланған мәселелерге жауап:** 60 жұмыс күні аясында, 30 жұмыс күнінен кейін аралық хабарлама жіберіледі

Егер өтінішті қарау үшін сыртқы тараптардың қатысуы немесе техникалық тергеу қажет болса, өтініш беруші ұзартылған мерзім туралы хабардар етіледі және жұмыс барысы туралы тұрақты түрде ақпарат алады.

Жауаптар мүдделі тараптың қажеттіліктерін ескере отырып, мәселенің сипатына, күрделілігіне, шұғылдығына және құпиялылығына барынша сәйкес келетін тәсілмен беріледі. Қолжетімді тәсілдерге электрондық пошта немесе қағаз тасымалдағыш арқылы жазбаша хабарлама; қорытындылар мен шешімдерді жинақтайтын кейінгі жазбаша хабарламамен арнайы ұйымдастырылған кездесу; кейінгі жазбаша түйіндемемен телефон немесе бейнебайланыс арқылы ауызша қарым-қатынас жатады.

Қажет болған жағдайда аталған тәсілдердің үйлесімі пайдаланылуы мүмкін. Өзара іс-қимыл тәсіліне қарамастан, жазбаша жазба жасалып, мүдделі тараптармен кері байланыстың электрондық журналына енгізіледі. Бұл жазба ішкі құжаттау үшін арналған және тікелей өзгеше көрсетілмесе, мүдделі тарапқа жіберілген хабарлама болып саналмайды.

#### 4.5 Қолжетімділікті қамтамасыз ету

ФМҚ осы Рәсімнің мүдделі тараптардың барлық топтары, оның ішінде өзара іс-қимыл жасау кезінде кедергілерге тап болуы мүмкін тұлғалар үшін қолжетімді болуын қамтамасыз етуге ұмтылады. Мынадай шаралар қолданылады:

- Қолжетімділіктің әртүрлі деңгейлерін ескеру үшін бірнеше арна, электрондық және физикалық арналар, қолдау табады).
- Барлық арналар арқылы анонимді өтініштер қабылданады.
- Процесс туралы ақпарат алаңдағы қолжетімді орындардағы ақпараттық стендтер мен көрсеткіштерде орналастырылады.
- Мүдделі тараптар тұрақты өзара іс-қимыл шаралары барысында кері байланыс арналары туралы хабардар етіледі.

|                                                                                                                                |                                                      |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Process: 01 - EH&amp;S/Manufacturing Sustainability</b>                                                                     |                                                      |                                    |
| <br><small>ФИЛИП МОРРИС КАЗАХСТАН ЖШС</small> | <b>Scope:</b> Entity Specific - Non-Category Related |                                    |
|                                                                                                                                | <b>Doc. Sub-type:</b> Procedure                      | <b>Status:</b> Effective           |
|                                                                                                                                | <b>Doc. Number:</b> EHS-0006450                      | <b>Effective date:</b> 26 Oct 2026 |
|                                                                                                                                | <b>Version:</b> 1.0                                  | <b>Page</b> 6 of 7                 |
| <b>Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (Қазақша нұсқасы)</b>            |                                                      |                                    |

#### 4.6 Жыл сайынғы талдау

Кері байланыс жазбалары су ресурстарын жауапты басқарудың жалпы стратегиясы шеңберінде жыл сайын талданады. Талдау барысында:

- алынған кері байланыстың саны мен сипаты, соның ішінде қайталанатын тақырыптар мен шешілмеген мәселелер
- мерзімдердің жеткіліктілігі және жауаптардың сапасы
- осы Рәсімді немесе су ресурстарын жауапты басқару жоспарын жаңарту қажеттілігі бағаланады

Жыл сайынғы талдау нәтижелері құжатталады және қажет болған жағдайда ФМҚ-ның су ресурстарын жауапты басқару жоспары мен кәсіпорын деңгейіндегі тиісті су ресурстарын басқару тәжірибелерін жаңарту кезінде ескеріледі.

#### 4.7 Ақпаратты жариялау

Осы Рәсім жария түрде ашылады және мүдделі тараптардың барлық топтарына мемлекеттік, орыс және ағылшын тілдерінде қолжетімді. Рәсім келесіде көрсетілген ресурстарда шоғырланады:

- PMI International веб-сайты (Philip Morris Kazakhstan парақшасы)
- ФМҚ ақпараттық стөндтері
- барлық қолжетімді мүдделі тараптарға корпоративтік электрондық пошта арқылы тарату жолымен орналастырылады

Осы құжатта баяндалған процестерге әсер ететін кез келген елеулі өзгерістер туралы мүдделі тараптардың негізгі топтарына мұндай өзгерістер күшіне енген күннен бастап 5 жұмыс күнінен кешіктірмей электрондық пошта арқылы хабарланады.

Негізгі мүдделі тараптар топтары деп су ресурстарын тиімді басқару саласындағы қызмет жүзеге асырылатын ФМҚ-ның ішкі және сыртқы мүдделі тараптары түсініледі, оларға, бірақ олармен шектелмей, мыналар жатады:

- коммуникация;
- су ресурстарын пайдалану жағдайларын жақсарту мақсатында әртүрлі деңгейдегі бірлескен жобалар мен бастамаларға қатысу;
- су ресурстарын басқару саласындағы хабардарлықты арттыруға бағытталған форумдар, дөңгелек үстелдер, сөз сөйлеулер және басқа да жария іс-шаралар.

|                                                                                                                     |                                                      |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Process: 01 - EH&amp;S/Manufacturing Sustainability</b>                                                          |                                                      |                                    |
| <br>«ӨЛШІМ МӨРРІС ҚАЗАҚСТАН ЖҰҚ»   | <b>Scope:</b> Entity Specific - Non-Category Related |                                    |
|                                                                                                                     | <b>Doc. Sub-type:</b> Procedure                      | <b>Status:</b> Effective           |
|                                                                                                                     | <b>Doc. Number:</b> EHS-0006450                      | <b>Effective date:</b> 26 Oct 2026 |
|                                                                                                                     | <b>Version:</b> 1.0                                  | <b>Page</b> 7 of 7                 |
| <b>Су ресурстарын жауапты басқару мәселелері бойынша мүдделі тараптармен кері байланыс рәсімі (Қазақша нұсқасы)</b> |                                                      |                                    |

### 5 Өзгерістер тарихы

Өзгерістер мен түзетулердің сипаттамасын қоса алғанда, алдыңғы нұсқалардың тізімі (ең соңғы үш белсенді нұсқадан аспауы керек).

| Түпнұсқа № | Өзгертулердің сипаттамасы |
|------------|---------------------------|
| 1.0        | Бастапқы шығарылым        |

ҚҰЖАТТЫҢ СОҢЫ