

Ответственным быть выгодно

Казахстанцы могут подавать обращения в отношении действий или бездействия крупных компаний в Национальный контактный центр. Речь идет о транснациональных предприятиях, деятельность которых выходит за рамки законодательства одного государства.

Марина Демченко

Работа подобных организаций в мире регулируется национальными контактными центрами (далее – НКЦ). Их открытие в нашей стране вполне закономерно, ведь на территории Казахстана уже много лет действуют компании с иностранным участием.

– НКЦ – добровольный, внесудебный механизм рассмотрения жалоб населения на предприятия, нарушающие принципы ответственного ведения бизнеса в соответствии с Руководящими принципами ОЭСР. Это площадка для конструктивного диалога между сторонами, обсуждения возникших проблем и достижения взаимного соглашения. Функции НКЦ в нашей стране закреплены за Министерством национальной экономики, – рассказал Нурбек Ергешбаев, советник председателя АО «Институт экономических исследований», руководитель секретариата НКЦ Казахстана.

По его словам, наличие такого института говорит о том, что рынок инвестиций в кон-

кретной стране открыт, стабилен и прозрачен. Транснациональная компания обязуется работать, не нарушая законодательство, действующее на территории государства, а также соблюдать общепринятые принципы ответственного ведения бизнеса.

За последние три десятилетия международная деловая среда претерпела существенные изменения. Теперь движущей силой мировой экономики являются международные инвестиции, благодаря которым правительства открыли рынки, а бизнес использовал новые возможности для экономического роста.

– В июне 2017 года Казахстан стал ассоциированным членом Комитета по инвестициям Организации экономического сотрудничества и развития, 48-й страной, присоединившейся к Декларации о многонациональных предприятиях ОЭСР. В связи с этим Правительство республики взяло на себя ряд обязательств, в том числе по распространению

принципов ответственного ведения бизнеса в соответствии с Руководящими принципами ОЭСР, – пояснил Нурбек Ергешбаев.

Он уточнил, что эти принципы подразумевают требования к ответственному ведению бизнеса предприятиями, деятельность которых выходит за пределы одного государства. Это собрание стандартов в различных областях, начиная от прав человека, прав работников и безопасности труда, а также затрагивающих вопросы доступа к информации, налогообложения и охраны окружающей среды.

Сегодня НКЦ эффективно функционируют в 49 странах мира, на которые приходится около 80% прямых иностранных инвестиций.

Присутствие данного органа в государстве является гарантом прозрачности при рассмотрении возникающих споров.

– Действенный, прозрачный и популярный механизм деятельности НКЦ является важным элементом открытого международного инвестиционного климата, – подчеркивает Нурбек Ергешбаев.

Ответственный бизнес играет важную роль в построении здоровой деловой среды. При этом предприятия должны учитывать установленные меры политики в странах, в которых они работают, а также мнения и действия других

заинтересованных лиц (например, работников предприятий, населения, общественных объединений, профсоюзов). Они также должны содействовать экономическому, экологическому и социальному прогрессу с целью достижения устойчивого развития страны своего присутствия.

Эксперты утверждают, что ответственным бизнесменом нынче быть выгодно. Почему? Инвесторы больше не вкладывают средства в компании, которые не соответствуют стандартам устойчивого развития. Подтверждением тому служит известный случай, когда Норвежский пенсионный фонд вышел из доли более чем 100 компаний именно по этой причине.

Руководящие принципы ОЭСР уникальны тем, что в них заложен механизм, с помощью которого люди, считающие свои права нарушенными, могут подать жалобу на компанию. Причем НКЦ гарантирует: обращение будет рассмотрено безотлагательно (не более чем в течение года) и совершенно бесплатно.

Это коллегиальный совещательный орган, в его состав входят вице-министры национальной экономики, юстиции, иностранных дел, труда и социальной защиты населения, торговли и интеграции, Агентства по противодействию коррупции, заместитель председателя

НПП «Атамекен», руководители неправительственных организаций и профсоюзов. Так дело рассматривается быстрее, без хождения по многочисленным инстанциям.

Стороны обычно прибегают к медиации, и НКЦ рекомендует им способ разрешения проблемы. Более того, ведется постоянный мониторинг результатов устранения обнаруженного нарушения. Негативная оценка действий компании подрывает ее имидж, ведь о каждом обращении мы обязаны оповещать секретариат ОЭСР. Таким образом, структура, нарушающая правила ответственного ведения бизнеса, попадает в реестр нарушителей. Вот это и есть настоящее наказание, – говорит Нурбек Ергешбаев.

В Казахстане еще нет прецедентов, рассмотренных НКЦ. Однако мировая практика свидетельствует об эффективности и действенности досудебного механизма рассмотрения жалоб подобными центрами. Например, НКЦ Норвегии рассмотрел обращение норвежского общества сохранения природы в отношении компании Cermaq ASA и ее дочерних компаний Mainstream Canada и Mainstream Chile. В этом случае предпологаемое несоблюдение требований руководящих принципов ОЭСР касалось, в частности, ненадлежащего соблюдения прав местного населения и острой нехватки

защитных мер от экологического ущерба.

Кроме того, сотрудники Cermaq ASA пожаловались на необоснованные увольнения, попытки со стороны работников воспрепятствовать созданию профсоюза, на систему выплаты заработной платы и премий, дискриминирующую женщин.

Результатом заявления стали изменения в Кодексе поведения по корпоративным обязательствам компании Cermaq, включая более четкие обязанности поставщиков в сфере соблюдения прав человека, обязательство по заключению взаимовыгодных соглашений с местным населением и обязательство по разработке мероприятий для минимизации рисков причинения существенного экологического ущерба.

С 2000 по 2019 год национальными контактными центрами рассмотрено более 500 дел в более чем 100 странах. Большинство дел (57%) касались прав человека, вопросов занятости, а также защиты окружающей среды.

В период с 2011 по 2019 год более трети всех дел (36%), которые были приняты для рассмотрения национальными контактными центрами, привели к той или иной форме соглашения между сторонами. Около 33% дел привели к изменению внутренней политики рассматриваемой компании.

Карта выведет из «тени»

Вывести из «тени» сферу городских пассажироперевозок призвана система электронного билетирования, внедрить которую в общественном транспорте Тараза планируют в ближайшее время.

Михаил Тё



Новшество позволит решить давно назревший вопрос, волновавший не только местные власти, но и население. Из года в год компании-перевозчики твердят о том, что работать им невыгодно, и постоянно просят поднять тариф на проезд, ссылаясь при этом на постоянно растущую цену горюче-смазочных материалов.

При этом узнать размер истинных доходов автобусных парков не представляется возможным, ведь в последние годы пассажиры оплачивали проезд исключительно наличными, причем не всегда получая на руки билет... Несмотря на требование местных властей к поставщикам услуг выдавать проездные документы, ситуация не менялась.

Водителям это было только на руку. Зачем обременять себя билетами, финансовой отчетностью и чьей-то безопасностью, когда и так все идет своим чередом? Не раз бывало, что они покупали себе на деньги пассажиров еду и питье в дорогу, расплачивались ими за сигареты... Да и наверняка то, что было заработано сверх плана, попросту «уплывало» в чужие карманы.

Как тут, глядя на все происходящее, не задаться вопросом: а занимается ли кто-нибудь контролем ежедневной выручки автобусных экипажей, анализом рентабельности маршрутов, следит ли кто-то за поведением водителей и кондукторов и вправду ли последние брать деньги из общей кассы? Ответ напрашивается сам собой.

Отсюда и яростное неприятие электронного билетирования со стороны некоторых водителей. И досужие прогнозы о возможном оттоке кадров из сферы общественного транспорта. Между тем в акимате города уверены: те,

кому работа действительно нужна, останутся. Да и пассажирам, вынужденным до недавнего времени при любом тарифе платить за проезд в старых и грязных автобусах, вряд ли будет хуже.

Нововведение призвано поставить точку в постоянных спорах между заказчиком – городским акиматом и поставщиками услуг – местными автобусными компаниями.

– Безусловно, было активное обсуждение темы, так как все это время 10 городских автопарков работали только по наличному расчету, – сообщил руководитель городского отдела жилищно-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог Зият Турсьнулы. – Сначала многие отказывались от новшества, ибо привыкли работать по старинке. Но когда поняли, что нововведения неизбежны, а государство к тому же идет навстречу, оказывая помощь в замене старых автобусов на современные и более комфортабельные, приняли планы по электронному билетированию как должное.

Кстати, уже в текущем году планируется частичное обновление городского автопарка. Все пассажирские компании-перевозчики заключили договоры с центральной диспетчерской службой, на которую, помимо всего прочего, возлагаются обязанности по обслуживанию и ремонту терминалов, а также контроль за исправностью всей системы.

По информации акимата Тараза, на работу системы электронного билетирования до конца текущего года из местного бюджета выделено 92 млн тенге. Потребуются ли дополнительные ассигнования или нет, станет ясно в конце декабря.

– Электронное билетирование обеспечит контроль количества пассажиров, а следовательно, прозрачность доходов поставщиков услуг и, соответственно, налоговых отчислений, – считает Зият Турсьнулы.

По его мнению, населению также будет выгодно использовать транспортную карту Tulpar card, поскольку за проезд без нее придется заплатить наличными в два раза больше. Если сегодня единый тариф в общественном транспорте Тараза составляет 65 тенге, то в ближайшее время при оплате наличными он будет в 2 раза выше. Соответственно, возрастет стоимость проезда и для школьников. Вместо привычных 30 тенге учащиеся без карточек будут платить 65 тенге. Но, пользуясь терминалом, можно будет ездить по прежнему тарифу. К тому же отпадет необходимость в карманной мелочи, что очень удобно.

– Мы надеемся, что все горожане стопроцентно будут пользоваться картами, – говорит Зият Турсьнулы. – А бумажные билеты потребуются лишь в тех случаях, когда, к примеру, пассажир забыл свою карту дома или потерял.

Что касается кондукторов, то, по словам Зията Турсьнулы, нововведение им абсолютно ничем не грозит. Увольнять или сокращать этих работников никто не собирается. Они по-прежнему будут контролировать оплату в автобусах. Только теперь уже через терминалы. Кроме того, на них ляжет ответственность за прием оплаты наличными. И в отличие от прежних порядков пассажирам будут выдаваться на руки бумажные билеты, причем в обязательном порядке. Билеты эти подлежат учету, и отчет по ним нужно будет сдавать ежедневно.

Как заверил глава городского отдела жилищно-коммуналь-

ного хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог, это условие также отражено в новых соглашениях с перевозчиками.

Надо сказать, такая система в развитых странах действует уже давно. Используется она и в Казахстане. К примеру, в Нур-Султане, Алматы, Шымкенте, Усть-Каменогорске, Кокшетау. В Таразе изначально планировалось запустить ее 15 августа, но, к сожалению, из-за режима карантина произошла некоторая задержка в доставке терминалов для автобусов. Всего их закуплено 830.

Считывающими устройствами оснастят все действующие маршруты городского общественного транспорта. По два аппарата на каждый автобус.

На сегодня в России закуплена первая партия транспортных карт в количестве 40 тыс. штук, открыты 15 пунктов по их продаже и пополнению баланса. В основном эти точки установлены на автобусных остановках.

Практически сразу же после их открытия началось широкое информирование местного населения о запуске новшества.

– В нашем пункте ежедневно покупают в среднем около 120–130 проездных карт, – рассказала агент по продажам центральной диспетчерской службы Мархабат Бекенова. – Кроме того, некоторые сразу же пополняют счет. Процедура зачисления денег занимает всего несколько секунд. Делается это через терминал. Стоимость одной карты составляет 500 тенге. Изначально на ее балансе находится 65 тенге, что позволяет покупателю совершить одну поездку.

Что касается школьников, то они заказывают изготовление транспортных карточек через call-центр и учебные заведения по ИИН, поскольку их проездные

документы – именные. На них указываются фамилия, имена, даты рождения, а также размещаются фотографии, что исключает необходимость в прежних справках из школы.

Идею внедрения электронного билетирования жительница Тараза Ольга Макарова в целом считает хорошей. Как положительный момент она отметила бесконтактную оплату за проезд, особенно при нынешней неблагоприятной эпидемиологической обстановке.

– Но если учесть, что автобусы у нас обычно заполняются битком, то с трудом представляю себе, как все будет протискиваться к терминалам. А передавать карту уже не каждый решится, – сказала Ольга Макарова. – Другой вопрос касается школьников. Особенно в тех семьях, у кого их несколько. На мой взгляд, для них это станет немного неудобно и затратно, ведь детям свойственно забывать и терять вещи. Можно было бы предусмотреть для них хотя бы меньшую стоимость самой карточки, не говоря уже о тарифе. К тому же необходимо будет постоянно следить за балансом. Отсюда возникает еще один момент, который несколько смущает. Было бы гораздо комфортнее, если бы появилась возможность проверять счет на карте удаленно и пополнять его безналичным способом, к примеру, банковским переводом, причем без комиссий.

Примечательно, что для удобства населения в будущем как раз планируется разработать специальное мобильное приложение, которое позволит узнавать об остатке средств на карточном счете и пополнять его самостоятельно. Что же касается автобусов, переполненных пассажирами, и возможности свободно платить за проезд, то, может быть, с обновлением автопарка решится и эта проблема.

Затраты на комуслуги будут возмещены

В Шымкенте одобрено свыше 28 тыс. заявок от населения по возмещению затрат на коммунальные услуги, оказанные в период действия режима ЧП.

Любовь Доброта

Для приема заявок был открыт специальный call-центр, специалисты которого консультировали горожан. В управлении жилья и жилищной инспекции городского акимата сообщили, что всего в данную структуру обратились около 35 тыс. человек.

С 21 апреля по 25 июня текущего года в информационную систему communal-komek.kz поступило 34 171 обращение. В том числе 10 858 – от инвалидов 1-й, 2-й, 3-й групп, 800 – от участников и инвалидов Великой Отечественной войны, 12 080 – от многодетных семей, 3 828 – получателей адресной социальной помощи, 1 680 – семей, воспитывающих детей-инвалидов.

Компенсация полагается также пенсионерам с минимальной пенсией и одиноким пенсионерам. Таковых в списке оказалось 4 842 человека.

В соответствии с правилами возмещения затрат на коммунальные услуги полностью освоено 527 млн тенге. Эти средства за май-июнь текущего года перечислены на лицевые счета 17 566 жителей. Сумму выделенных средств на возмещение поставщик отражает в квитанции за июнь-июль.

Кроме того, до конца сентября организациям, предоставляющим коммунальные услуги, будет перечислено 320,1 млн тенге на возмещение затрат еще 10 670 абонентам. Горожан просят не беспокоиться и набраться терпения, пока средства будут отражены в квитанциях.

В связи с тем, что работники коммунальных учреждений направляют перечисленные платежи на лицевые счета абонентов по отдельности, итоговая информация будет отражаться в квитанции только после их зачисления.

