

SOLAR • WIND • HYDRO • BIOMASS • STORAGE

voltalia

## Саримай Внешний механизм рассмотрения жалоб

*Внешний механизм рассмотрения жалоб –  
EGM-HSE-PLN-008-01-UZ-S-KHE01-UZ*



## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

	ДАТА	ИМЯ	ФУНКЦИЯ
<b>РАЗРАБОТКА</b>	январь 2024 года	Зухра Шарипова	Консультант по социальным вопросам
<b>ПРОВЕРКА</b>	январь 2024 года	Марго Худайер	Региональный сотрудник по вопросам окружающей среды и безопасности
<b>УТВЕРЖДЕНИЕ</b>	январь 2024 года	Николя Берже	Сотрудник по корпоративным вопросам охраны труда и окружающей среды

## ИСТОРИЯ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Дата	Ответственное лицо	Редакция
01	январь 2024 года	Зухра Шарипова	Первая редакция
02	январь 2024 года	Аманов Ойбек	Вторая редакция



## СОДЕРЖАНИЕ

1	Введение .....	4
1.1	Область применения и применимость .....	4
1.2	Цели .....	4
1.3	Принципы .....	5
1.4	Национальные нормы и национальные стандарты.....	5
2	ОПРЕДЕЛЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ И ОБЯЗАННОСТИ .....	7
2.1	Определения.....	7
2.2	Аббревиатуры .....	9
2.3	Обязанности.....	3
3	Процесс механизма рассмотрения жалоб.....	3
3.1	Механизм рассмотрения жалоб Публикация .....	7
3.2	Подача и прием жалоб .....	8
3.3	Регистрация жалоб .....	9
3.4	Категоризация жалоб .....	10
3.5	Подтверждение жалобы .....	11
3.6	Обзор и расследование .....	13
3.6.1	Определение методов расследования.....	13
3.6.2	Выделение соответствующих ресурсов .....	13
3.6.3	Процедуры расследования.....	13
3.6.4	Идентификация первичного разрешения .....	14
3.7	Ответ на жалобу.....	15
3.8	Сроки рассмотрения жалоб .....	7
4	Обзор и мониторинг механизма рассмотрения жалоб.....	7
	Приложение 1 Форма регистрации жалоб .....	7
	Приложение 2 Форма расследования и разрешения жалоб .....	9
	Приложение 3 Форма подачи жалобы.....	10
	Приложение 4 ПОСТЕР .....	11
	ПРИЛОЖЕНИЕ 5 - Реестр жалоб .....	7

# 1 ВВЕДЕНИЕ

## 1.1 Сфера применения и применимость

Настоящий механизм рассмотрения внешних жалоб (EGM) применяется к проектированию, строительству, эксплуатации и техническому обслуживанию проекта " Sarimay 100 MW Solar Project" (Проект). Она включает в себя процедуры рассмотрения внешних жалоб, поданных любым Затрагиваемым лицом (AP), Затрагиваемым обществом (AC) и заинтересованными сторонами, которые хотят подать жалобу/жалобы или выразить озабоченность, претензии или предложения в отношении деятельности по проекту и обеспечить их своевременное разрешение на территории проекта (в пределах и за пределами социальной зоны влияния (СЗВ)<sup>1</sup> .

Данная процедура EGM полностью согласована с Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами (SEP), Планом управления охраной труда, окружающей среды и социальной сферой (ОТОСБ), Планом управления охраной труда, окружающей среды и безопасностью сообщества (ПУ) и обеспечивает уважительное и бережное отношение ко всем заинтересованным сторонам, AC/AP, а также к любым маргинализированным, обездоленным или уязвимым группам, далее "жалобщик(и)", на протяжении всего жизненного цикла проекта и особенно в процессе рассмотрения жалоб. В нем предусмотрены рамки для получения, регистрации, содействия и разрешения любых жалоб, поданных любым лицом или группой лиц путем подачи официального бланка жалобы (распространенного во всех местных магазинах и автозаправочных станциях), электронной почты, письма, SMS или на веб-сайте, которые будут должным образом получены, обработаны и разрешены в согласованные сроки.

Настоящее EGM распространяется на Проект, компанию Voltaia, подрядчика по проектированию, закупкам и строительству (ПЗС) и их субподрядчиков. Эти организации должны принять и внедрить EGM, а также обеспечить его правильную реализацию на соответствующих уровнях управления на этапе строительства.

## 1.2 Цели

Основными целями EGM являются обеспечение свободного представления и своевременного рассмотрения жалоб и претензий, поданных лицами, затронутыми проектом, а также разрешение жалоб на уровне проекта, включая:

- Выявление и устранение опасений заинтересованных сторон и, таким образом, поддержка эффективного управления рисками;
- Предотвратить негативные последствия неспособности адекватно рассматривать жалобы; и,
- Строить и поддерживать доверительные отношения со всеми заинтересованными сторонами.

В соответствии с требованиями международных кредиторов (IFC Good Practice Note on Addressing Grievances from Project Affected Communities, 2009 и IFC's CAO Advisory Note: A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects) EGM должен быть принят и внедрен на самой ранней стадии и предпочтительно до начала

---

<sup>1</sup> Согласно ОВОС, социальная зона - это территория радиусом 5 км , включающая все социальные рецепторы.

реализации проекта в соответствии с передовой международной промышленной практикой (ПМПП).

EGM будет создано на уровне проекта с учетом применимых международных стандартов и местного законодательства по разрешению жалоб, а также для обеспечения своевременного разрешения жалоб/жалоб, возникших в результате деятельности проекта, для всех Затронутых лиц и Затронутых обществ. Все физические и юридические лица, входящие в СЗВ, должны быть полностью проинформированы о своих правах и процедурах рассмотрения жалоб.

Данный документ считается частью СУОС, которая будет внедрена на этапе строительства и эксплуатации Проекта. Он обеспечивает четкий процесс рассмотрения любых действий и решений, нарушающих права и законные интересы граждан, затрагиваемых Проектом, далее AP/AC, в рамках Социальной оценки и за ее пределами.

### 1.3 Принципы

EGM должна придерживаться принципов, изложенных в стандартах деятельности МФК, требованиях к деятельности ЕБРР и других планах и политиках руководства Volitalia, включая политику Volitalia в области ОТОСБ и устойчивого развития и Кодекс поведения Volitalia.

Участие в механизме рассмотрения жалоб является добровольным и свободным и допускает анонимное рассмотрение жалоб.

Основными принципами, на которых базируется механизм рассмотрения жалоб, являются:

- **Пропорциональность:** механизм, соответствующий потенциальным рискам и неблагоприятным воздействиям, которые проект может оказать на затрагиваемые сообщества. Назначение ответственного лица/лиц для организации разрешения жалоб.
- **Культурная адаптация:** механизм, разработанный с учетом культурных особенностей, включая разнообразие языков для удовлетворения всех культурных особенностей работников.
- **Доступность:** четкий и понятный механизм, доступный для всех слоев затронутого сообщества без каких-либо затрат. Жалобы можно принимать лично, по телефону, через веб-сайт, по электронной почте, по почте или через ящики для жалоб, которые будут установлены в местах доступа к объекту. Жалобы и проблемы должны рассматриваться оперативно и эффективно, со своевременным расследованием и разрешением.
- **Прозрачность и подотчетность:** механизм, который работает прозрачно и подотчетен всем заинтересованным сторонам.
- **Соответствующая защита:** механизм, который предотвращает возмездие и не препятствует доступу к другим средствам правовой защиты, включая государственные судебные или внесудебные механизмы. Механизм рассмотрения жалоб не должен препятствовать доступу к судебным или административным средствам правовой защиты в стране. Жалобщики и пострадавшие лица могут в любое время обратиться в суд, независимо от механизма рассмотрения жалоб на уровне проекта.

### 1.4 Национальные правила и национальные стандарты

Данный EGM разработан для проекта Sarimay Solar и полностью соответствует следующим требованиям ЕБРР:

- PR1 в соответствии с параграфом 30;
- PR2 в соответствии с пунктами 10, 21 и 24;
- PR4 в соответствии с параграфами 43;
- PR5 в соответствии с пунктами 13, 40, 41,
- PR10 в соответствии с пунктом 10.

Наряду с международными стандартами, данный механизм рассмотрения жалоб соответствует национальному законодательству Узбекистана, которое более подробно описано ниже.

В последнее время правительство Узбекистана (ПУ) работает над укреплением взаимодействия с гражданами и созданием надежного механизма получения их отзывов и жалоб, в том числе принят и пересмотрен ряд законодательных актов, направленных на поддержку этих усилий:

- **Закон "О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Узбекистан "Запросы граждан и юридических лиц"** (№ 445, от 11 сентября 2017 года). Определяет порядок направления отзывов, предложений и жалоб в государственные органы; устанавливает порядок работы общественных приемных и интернет-портала "Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан".
- **О мерах по дальнейшему усилению работы с проблемами граждан** (№ 5633, от 17 января 2019 г.). Устанавливает порядок взаимодействия отраслей в целях комплексного социально-экономического развития регионов, порядок работы общественных приемных по информированию и решению проблем граждан.
- **О мерах по повышению статуса махаллей в работе с проблемами граждан** (№ 5700, от 2 апреля 2019 г.). Устанавливает модель взаимодействия "махалля>сектор>общественная приемная>махалля" по приему, обнародованию и рассмотрению запросов, проблем и жалоб граждан.
- **О дополнительных мерах по обеспечению верховенства Конституции и закона, усилению общественного контроля и повышению правовой культуры общества**" (№ 4551, от 13 декабря 2019 г.) требует, чтобы после 1 марта 2020 года любые работы по благоустройству, строительству и реконструкции сначала обсуждались с общественностью в процессе гражданского участия и проходили общественную экспертизу. Еще один уровень общественного контроля обеспечат НКО - Совет по развитию гражданского общества при президенте совместно с Центром развития гражданского общества и Национальной ассоциацией неправительственных и некоммерческих организаций, которые до 1 марта 2020 года разработают комплексную программу по созданию современной системы общественного контроля в каждой сфере и отрасли. В 2019 году Правительство Республики Узбекистан усилило роль Национальной комиссии по противодействию торговле людьми и принудительному труду и приняло постановления, криминализирующие детский и принудительный труд.<sup>2</sup>
- **Закон Республики Узбекистан "О персональных данных" от 2 июля 2019 года № ЗРУ-547 (вступил в силу 1 октября 2019 года)** определяет, что под

---

<sup>2</sup> Министерство экономического развития и сокращения бедности (МЭР), 2020 г., Руководство по механизму рассмотрения жалоб

"персональными данными" следует понимать зафиксированную на электронных, бумажных и (или) иных материальных носителях информацию, относящуюся к конкретному физическому лицу или позволяющую его идентифицировать. После новых поправок (14 января 2021 года) персональные данные требуют локализации данных в соответствии с условиями и требованиями к обработке персональных данных граждан Узбекистана. (Закон "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты" ст. 13; Закон "О персональных данных" ст. 27(1).) Согласно новому закону, персональные данные граждан Узбекистана должны обрабатываться *"на технических средствах, физически расположенных на территории Узбекистана, и в базах данных, зарегистрированных в установленном порядке в органе по защите данных в Узбекистане"*, а именно в Государственной инспекции по контролю в сфере информатизации и телекоммуникаций Республики Узбекистан (Узкомназорат). Кроме того, требование о локализации данных распространяется на сбор, систематизацию и хранение данных, а также на все виды обработки данных, включая операции, осуществляемые с использованием информационных технологий и через Интернет. (Ст. 27(1).) Обязанность по соблюдению требований возлагается на владельца и/или оператора базы данных. Владельцем является любое лицо, которому принадлежит база данных, содержащая персональные данные. Оператором является любое лицо, которое обрабатывает персональные данные. Согласно данному закону, нарушение требований наказывается в соответствии с положениями Кодекса об административной ответственности и Уголовного кодекса Республики Узбекистан. (Статья 33.)

Другие применимые требования перечислены ниже:

- Руководство по этике Voltalia, Кодекс поведения, процедуры управления ПЗС-подрядчика и субподрядчиков, политика в области охраны окружающей среды, социальной сферы, здоровья и безопасности (ОТОСБ) и конкретные политики безопасности на рабочих местах и политики устойчивого развития; и,
- Рассмотрение жалоб от сообществ, затронутых проектом (МФК, сентябрь 2009 г.).

## 2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ , АББРЕВИАТУРЫ И ОБЯЗАННОСТИ

### 2.1 Определения

Термин	Определение
<b>Представитель(и) проекта</b>	Любое лицо (лица), работающее (работающие) на компанию Voltalia или на Проект (включая Подрядчика/Субподрядчиков ПЗС) или от их имени , которое может стать объектом жалоб или претензий к ним со стороны любой местной заинтересованной стороны.
<b>Жалобщик(и)</b>	Лицо, подающее официальную жалобу или претензию в отношении проекта "Sarimay Solar" . Как отмечалось ранее, данный механизм применим к любому Затронутому лицу (лицам), Затронутому сообществу (сообществам) и внешним группам заинтересованных сторон , которые подавали жалобы в течение всего жизненного цикла проекта . К ним относятся, в частности, национальные/региональные правительственные организации, местные сообщества, лица, пострадавшие от проекта (ЛПП),



	<p>неправительственные организации (НГО), средства массовой информации, исследовательские и академические институты и другие.</p>
<p><b>Жалобы</b></p>	<p>Жалоба - это озабоченность или претензия, высказанная отдельным лицом или группой лиц в сообществах, пострадавших от деятельности или операций компании. Как озабоченность, так и жалоба могут быть результатом реального или предполагаемого воздействия деятельности или операций компании и могут рассматриваться одним и тем же способом и с использованием одной и той же процедуры. Разница между ответами на претензии и жалобы может заключаться в конкретных подходах и количестве времени, необходимом для их разрешения. Все жалобы (поданные в форме жалобы, по электронной почте, по телефону и т. д.) будут регистрироваться КОНСУЛЬТАНТОМ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ в журнале регистрации жалоб, как это предусмотрено [REG 1: Реестр жалоб].</p>
<p><b>Заинтересованная сторона (стороны)</b></p>	<p>Заинтересованные стороны - это лица или группы лиц, на которых прямо или косвенно влияет данный проект, а также те, кто может иметь интересы в данном проекте и/или возможность повлиять на его результат, как положительно, так и отрицательно. Заинтересованные стороны - это все заинтересованные лица/группы, включая , но не ограничиваясь местными сообществами или лицами, затронутыми проектом, национальными или местными органами власти, работниками проекта, включая работников субподрядных организаций .</p>

## 2.2 Аббревиатуры

Аббревиатура	Описание
АС	Затронутое общество
ЗВ / СЗВ	Зона влияния
АР	Затронутые люди
ПУ ОТОСБ	План управления охраной здоровья, безопасностью и охраной окружающей среды
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
EGM	Внешний механизм рассмотрения жалоб
ПЗС	Проектирование, закупки и строительство
E&S	Экологические и социальные
ОТОСБ	Охрана труда, окружающей среды и безопасность
ФГД	Фокус-групповые дискуссии
ПМПП	Передовая международная промышленная практика
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
ПУ	Правительство Узбекистана
ШК	Штаб-квартира
ПУ ОТОСБ	План управления охраной труда, окружающей средой и социальной сферой и безопасностью
МФК	Международная финансовая корпорация
КИ	Интервью с ключевым информатором
КПЭ	Ключевой показатель эффективности
НПО	Неправительственная организация
RfC	Запрос на разъяснение
RfI	Запрос информации
SEP	План взаимодействия с заинтересованными сторонами

## 2.3 Роли и обязанности

РОЛЬ	ПОДОТЧЕТНОСТЬ	Контактная информация
<b>Voltalia - корпоративный уровень</b>		
<b>Руководитель направления</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Обеспечить эффективное и последовательное доведение до сведения соответствующих заинтересованных сторон проекта требований EGM проекта;</li> <li>■ Выделить достаточно времени и ресурсов для выполнения требований данной процедуры;</li> <li>■ Формирование культуры лидерства в рамках проекта для обеспечения полной поддержки и продвижения процедуры внеочередного собрания акционеров.</li> </ul>	TBD
<b>Региональные менеджеры по ОТОСБ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Разработка и обеспечение внедрения политики в области ОТОСБ, принципов устойчивого развития, процедур и лучших практик в контексте EGM, в поперечном направлении к региону Voltalia;</li> <li>■ Следить за всеми изменениями в правилах и стандартах EGM;</li> <li>■ Контроль, управление и выделение достаточных ресурсов для реализации EGM;</li> <li>■ Контроль и обеспечение достижения целей внеочередного собрания акционеров проектов;</li> <li>■ Обеспечить доведение требований EGM Проекта и данной процедуры до персонала Проекта, включая Группу управления объектом и ПЗС-подрядчика / субподрядчиков, и их выполнение;</li> <li>■ Поддерживать связь с кредиторами по вопросам проведения внеочередных собраний акционеров проекта с целью согласования их ожиданий;</li> <li>■ Окончательное утверждение данной процедуры и планов/процедур ПЗС подрядчиком/субподрядчиком до их внедрения.</li> </ul>	TBD

Уровень проекта - команда управления объектом Votalia		
<b>РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА</b>	<p>Общее выполнение проекта и показателей ОТОСБ, а также обеспечение соблюдения бюджета, графика, политики, планов и процедур проекта;</p> <p>Обеспечить предоставление необходимых ресурсов, полномочий, информации, разрешений и/или юридических документов для осуществления деятельности по управлению ОТОСБ и процедур ОТОСБ в рамках Проекта;</p> <p>Обеспечить включение вопросов управления ОТОСБ в периодические отчеты, подготавливаемые Подрядчиком/субподрядчиками для отправки в Группу управления объектом, а также в отчеты, подготавливаемые Группой управления объектом для отправки Владельцу проекта;</p> <p>Предоставлять периодические отчеты Владельцу проекта.</p> <p>Сотрудничать с Владельцем проекта для получения необходимых разрешений и/или юридических документов по проекту, если это необходимо.</p> <p>Надзор за надлежащим выполнением данной процедуры Группой управления объектом и планов/процедур субподрядчиков до их внедрения путем проведения регулярных совещаний и анализа отчетов;</p> <p>Назначение конкретного персонала на объекте или на административном уровне для внедрения системы управления E&amp;S;</p> <p>Предоставление данных мониторинга на корпоративный уровень Votalia и кредиторам;</p> <p>Поддерживать связь с владельцем проекта, командой ОТОСБ корпоративного уровня и высшим руководством подрядчика/субподрядчиков для внедрения данной процедуры; и</p> <p>Принятие мер в связи с любыми жалобами и несоответствиями, несоблюдением или отклонением от требований данной процедуры.</p>	<b>TBD</b>

	<p>Обеспечение соблюдения рекомендаций, предусмотренных данной процедурой:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставить ресурсы, необходимые для эффективного выполнения данной процедуры;</li> <li>- Доступен для любых консультаций со стороны менеджера по E&amp;S /Консультанта по социальным вопросам, когда это необходимо; и,</li> <li>- Обеспечивает доведение содержания данной процедуры до сведения сообщества и всех затронутых групп.</li> </ul>	
<p><b>УПРАВЛЯЮЩИЙ САЙТОМ</b></p>	<p>Обеспечить, чтобы все сотрудники придерживались принципов добросовестного сотрудничества, консультаций, проверок рабочих мест, информации и инструктажа, безопасной работы в соответствии с установленными правилами/законами в области охраны здоровья, безопасности и охраны окружающей среды; и;</p> <p>Консультируется и отчитывается по вопросам, связанным с жалобами, непосредственно с руководителем проекта и взаимодействует с социальным советником;</p> <p>Оказывать поддержку Консультанту по социальным вопросам и координатору по персоналу, предоставляя работникам, на которых поданы внешние жалобы, время для интервью или уточнения/проверки информации;</p> <p>Убедиться, что новые сотрудники проекта прошли необходимое обучение и полностью поняли все аспекты, связанные с жалобами, до начала работы над проектом.</p> <p>Представить EGM сотрудникам во время вводного инструктажа и популяризировать процедуру во время ToolBox Talks.</p> <p>Выполнять функции по напоминанию персоналу, присутствующему на вводных тренингах и беседах, о том, что формы жалоб можно скачать или заполнить прямо на веб-сайте (<a href="https://sarimaysolar.com/">https://sarimaysolar.com/</a>).</p> <p>Выполнение всех операционных аспектов проекта и повседневное управление участком, включая надзор за проведением EGM;</p> <p>Контроль и обеспечение соблюдения требований к управлению подрядчиком на различных этапах проекта (отчеты о предварительной квалификации, стартовые встречи, периодические оценки эффективности...);</p>	<p>TBD</p>

	<p>Обеспечить распространение обновленной версии данной процедуры среди всех работников площадки, включая ПЗС Подрядчика и субподрядчиков;</p> <p>Сотрудничество и надзор за выполнением требований настоящего EGM путем регулярных контрольных посещений объекта и проверки документации/отчетов ПЗС-подрядчика и субподрядчиков;</p> <p>Принятие и применение дисциплинарных мер при несоблюдении требований;</p> <p>Убедиться, что все работники прошли надлежащую подготовку для выполнения требований данной процедуры;</p> <p>Активное участие в тренингах по жалобам и рекламных кампаниях по жалобам.</p>	
<p><b>Менеджер по ОТОСБ</b></p>	<p>Контролировать выполнение и обеспечивать соответствие Проекта требованиям данной процедуры путем проведения регулярных совещаний с группой управления объектом по СУОС и рассмотрения отчетов по СУОС;</p> <p>Обеспечить выделение достаточных и квалифицированных ресурсов на постоянной основе для эффективной реализации действий, мер и мероприятий по мониторингу;</p> <p>Работа с ПЗС-подрядчиком для обеспечения соответствия их СУОС с СУОС проекта;</p> <p>Сбор, систематизация и анализ данных мониторинга и отчетов по мониторингу эффективности, предоставленных специалистом(ами) ОТОСБ, и предоставление кратких результатов таких отчетов Руководителю проекта;</p> <p>Немедленное доведение несоответствий до сведения Руководителя проекта и обеспечение своевременного и адекватного выполнения действий/мер и мониторинга в соответствии с требованиями данной процедуры;</p> <p>Программирование проверок и аудиторских мероприятий для контроля правильности выполнения данной процедуры и задач Консультанта по социальным вопросам/куратора социального участка;</p>	<p>TBD</p>

	<p>Контроль за соблюдением сроков выполнения работ командой объекта, ПЗС-подрядчиком и субподрядчиками, а также проведение регулярных проверок и аудита полученных жалоб для выявления любых несоответствий;</p> <p>Устранение несоответствий путем определения предупреждающих/корректирующих действий с предложением Руководителю проекта, при необходимости, поправок и/или обновлений к данной процедуре и выпуском пересмотра процедуры;</p> <p>Поиск путей постоянного совершенствования путем проведения аудита и мониторинга КПЭ и внутренних процессов, связанных с рассмотрением жалоб;</p> <p>Консультирование и поддержка Руководителя проекта и Руководителя объекта по вопросам, связанным с ОТОСБ;</p> <p>Разработка графиков и содержания тренингов и вводных инструктажей по ОТОСБ и предоставление материалов для тренингов и вводных инструктажей, таких как вводные инструктажи на объектах и беседы по инструментам, включая тренинги и кампании по продвижению жалоб;</p> <p>Просматривать и утверждать документы по управлению охраной труда и промышленной безопасностью, предоставляемые руководителем работ по охране труда и промышленной безопасности.</p> <p>Контролировать согласованное разрешение жалоб и обеспечивать принятие корректирующих мер по всем аспектам, связанным с ОТОСБ.</p> <p>Оказывать поддержку Консультанту по социальным вопросам/менеджеру объекта/руководителю проекта в случае необходимости разъяснения/проверки жалоб, относящихся к аспектам EGM (например, правила и стандарты безопасности, небезопасные действия или поведение, являющиеся предметом жалоб);</p> <p>Обеспечить распространение информации об EGM среди ПЗС-подрядчика и субподрядчиков ;</p>	
--	--	--

	<p>Немедленное доведение несоответствий до сведения руководителя проекта после разрешения жалоб;</p> <p>Устранение несоответствий путем определения предупреждающих/корректирующих действий с предложением Руководителю проекта, при необходимости, изменений и/или дополнений к настоящему Плану и выпуском пересмотра Плана после разрешения жалоб;</p> <p>Поиск путей постоянного совершенствования путем проведения аудита и мониторинга КПЭ и процессов EGM.</p> <p>Оказывать поддержку консультанту по социальным вопросам в рассмотрении жалоб на уровнях 2 и 3 с целью достижения решения путем обсуждения или переговоров.</p> <p>В процессе оценки совместно с руководителем проекта рассмотрите все доказательства и встретитесь со всеми заинтересованными сторонами, стараясь предоставить заявителю(ям) все возможности для изложения своего мнения;</p> <p>Неформально или через посредничество, в контакте с корпоративным менеджером Volitalia по E&amp;S, чтобы обеспечить беспристрастность, выберите и согласуйте с лицом или компанией, подавшими жалобу, роль третьей стороны "посредника". Для этого, по возможности, определить список потенциальных посредников (например, член церкви, имам, лидеры общины и т. д.).</p>	
<p><b>КОМАНДА ОТОСБ (СПЕЦИАЛИСТЫ)</b></p>	<p>Оказывать поддержку менеджеру ОТОСБ, предоставляя (по запросу) соответствующие данные мониторинга жалоб и отчеты о мониторинге, если это необходимо для проверки/прояснения в процессе рассмотрения жалоб;</p> <p>Быть доступным для обсуждения необходимых изменений или корректирующих действий во время или после рассмотрения жалоб, а также предлагать изменения и дополнения к мониторингу, которые должны быть оценены и одобрены менеджером ОТОСБ и руководителем проекта.</p> <p>Эффективное выполнение конкретных задач, поставленных в соответствии с данной процедурой и контрактными соглашениями;</p> <p>Предоставление соответствующих данных мониторинга и отчетов о мониторинге, как указано в данной процедуре;</p>	<p>TBD</p>



	Обеспечить включение в СУОС требований по рассмотрению жалоб, связанных с ОТОСБ;	
<b>HR-КООРДИНАТОР</b>	<p>Обеспечение соблюдения подрядчиками/субподрядчиками ПЗС проекта EGM путем проведения аудитов и оценки отчетов подрядчиков;</p> <p>Управление и проведение внеочередного собрания акционеров;</p> <p>Сотрудничать с социальным советником для управления и проведения EGM.</p> <p>Убедиться, что весь персонал проекта, включая подрядчиков, прошел обучение по содержанию данной процедуры;</p> <p>Убедиться, что работники полностью ознакомлены с содержанием данной процедуры, включая процедуру подачи жалобы;</p> <p>Оказывать поддержку Консультанту по социальным вопросам, обеспечивая доступность заявителя/жалобщика (для участия в заседаниях по рассмотрению жалоб) и доступность тех, на кого подана жалоба.</p> <p>Выступать посредником при рассмотрении всех жалоб, поступающих на сайт по надлежащим каналам;</p> <p>Предоставить всю необходимую информацию в соответствии с данной процедурой в случае подачи жалобы; и,</p> <p>Сотрудничать с социальным консультантом для обеспечения простого, быстрого и окончательного разрешения жалоб.</p>	TBD
<b>КУРАТОР СОЦИАЛЬНЫХ ОБЪЕКТОВ</b>	<p>Контроль и внедрение данной процедуры;</p> <p>Сотрудничать с социальным консультантом/HR-координатором при рассмотрении жалоб 2 и 3 уровня;</p> <p>Обеспечить правильное проведение внеочередного собрания акционеров;</p> <p>Совместно с социальным советником рассматривать жалобы в рамках процедуры EGM и обеспечивать принятие мер по исправлению ситуации в соответствии с механизмом.</p> <p>Контроль и внедрение этой процедуры;</p>	TBD

	<p>Обеспечить соответствие социальных компонентов Проекта настоящей процедуре, требованиям разрешений, местному законодательству и требованиям кредиторов;</p> <p>Контроль того, что механизм рассмотрения жалоб во время строительства соответствует требованиям кредитора и национальным нормам.</p> <p>Обеспечить правильную реализацию плана взаимодействия с заинтересованными сторонами и механизма рассмотрения жалоб;</p> <p>В координации с куратором участка по ОТОСБ обеспечить выполнение мер по управлению охраной труда и промышленной безопасностью в сообществе, включая рассмотрение жалоб, связанных с ОТОСБ;</p> <p>В координации с координатором по персоналу проверьте, что все социальные меры, предусмотренные данной процедурой, реализованы на месте;</p> <p>Рассмотрение жалоб с помощью этой процедуры и обеспечение принятия мер по исправлению ситуации в соответствии с механизмом;</p> <p>Поддерживать связь с местными властями по вопросам/жалобам местного населения и направлять их владельцу проекта, руководителю проекта, инспектору по охране окружающей среды и консультанту по социальным вопросам, и,</p> <p>Регулярно предоставлять местным властям обратную связь в виде отчетов о проделанной работе (по мере необходимости), особенно в части, касающейся занятости населения и инвестиций в экономическое развитие.</p>	
<p><b>КОНСУЛЬТАНТ СИЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ<sup>3</sup> (Получатель)</b></p>	<p><b>ПО</b></p> <p>Консультант по социальным вопросам должен:</p> <p>Получать, регистрировать и обрабатывать жалобы;</p> <p>Связываться с заявителем, если потребуются дополнительные разъяснения;</p>	<p>TBD</p>

<sup>3</sup> Рекомендуется иметь в штате сотрудников разного пола и происхождения, чтобы обеспечить безопасное, своевременное и конфиденциальное реагирование на запросы сообществ.

	<p>Объяснить заявителю процесс и сроки выполнения остальных этапов процедуры и сообщить, как будет рассматриваться жалоба.</p> <p>Обеспечить конфиденциальность жалобы с момента ее подачи и проинформировать заявителя о том, что жалоба может быть подана анонимно, если заявитель этого пожелает.</p> <p>Поддерживать связь с заявителем с момента получения жалобы (прием) и до ее закрытия.</p> <p>Убедиться, что жалоба четко сформулирована/проверена и полностью понята без каких-либо двусмысленностей;</p> <p>Общение/верификация с заявителем в соответствии с предпочтительным способом общения, указанным в форме жалобы.</p> <p>Внесение этой информации в форму жалобы и отправление ее заявителю согласованным способом (например, по электронной почте, факсу или аналогичным способом), чтобы он подписал ее и отправил обратно. В этом случае все дополнения также будут объяснены заявителю в устной форме.</p> <p>Завершение осмотра и расследование в соответствии с требованиями раздела 3.4.2 "Процесс расследования".</p> <p>Определение первопричины жалобы, выяснение, правильна ли жалоба или нет, определение необходимых действий для решения проблемы и сроки их выполнения (если применимо).</p> <p>В случае жалоб высокой чувствительности Консультант по социальным вопросам имеет право повысить уровень рассмотрения жалобы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Повышение безопасности заявителя/жалобщика;</li><li>- Более активное вовлечение других основных участников (менеджер по персоналу/региональный менеджер по вопросам безопасности и охраны труда);</li><li>- Повышение приоритетности рассмотрения жалоб;</li><li>- Принять решение о направлении специализированного следователя для работы над особо деликатным делом (например, жалобами, которые могут повлиять на безопасность заявителя);</li><li>- Заполнение/проверка форм жалоб и регистрация жалоб/жалоб, включая обновление реестра жалоб; и,</li><li>- Своевременное разрешение жалоб.</li></ul>	
--	--	--

	<p>Контролировать, что весь персонал проекта, включая подрядчика/субподрядчиков ПЗС, прошел обучение по содержанию данной процедуры;</p> <p>Контролировать, что сообщество и заинтересованные стороны, затронутые проектом, полностью ознакомлены с содержанием данной процедуры, включая порядок подачи жалоб;</p> <p>Подготовить и подать все формы жалоб;</p> <p>Выступать посредником при рассмотрении всех жалоб, поступающих на сайт по надлежащим каналам;</p> <p>Предоставить всю необходимую информацию в соответствии с данной процедурой при подаче жалобы;</p> <p>Обеспечить простое, быстрое и окончательное разрешение жалоб; и,</p> <p>Если жалоба не разрешена, Получатель должен помочь Жалобщику найти другой способ подать жалобу во внешние инстанции.</p>	
<b>РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР E&amp;S</b>	<p>Оказывать поддержку менеджеру по E&amp;S /Консультанту по социальным вопросам в реализации данной процедуры;</p> <p>При возникновении претензий участвуйте в работе группы по их разрешению;</p> <p>Во время введения в должность новых сотрудников убедитесь, что содержание этой процедуры доведено до всех.</p>	<b>TBD</b>
<b>Подрядчик/субподрядчики по ПЗС</b>		
<b>ПОДРЯДЧИКИ/ СУБПОДРЯДЧИКИ</b>	<p>Соблюдение шагов, предусмотренных данной процедурой;</p> <p>Создать благоприятные условия для того, чтобы жители могли высказывать свои претензии без страха и предубеждений.</p> <p>Обеспечивает, чтобы сотрудники были хорошо информированы о внеочередном общем собрании акционеров и знали свои права в случае подачи жалоб (внешних жалоб на них) и в ходе процесса рассмотрения жалоб.</p>	<b>TBD</b>
<b>Все работники</b>		

<b>Рабочие</b>	<p>Все работники должны посещать тренинги по EGM.</p> <p>Они должны быть осведомлены о процессе EGM и своих правах (отгулы и другие соображения) в случае подачи жалоб/жалобы на них; и,</p> <p>Свобода выбора представителя или профсоюзной группы, выступающей от их имени, если они предпочитают оставаться анонимными, и поддержка со стороны начальства и руководства во время процесса рассмотрения жалоб (что может повлиять на производительность труда).</p>	
----------------	---	--

### 3 ПРОЦЕСС МЕХАНИЗМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Группа управления проектом отвечает за публикацию и распространение механизма рассмотрения жалоб в рамках ОАИ, включая доведение механизма рассмотрения жалоб до сведения АП/АК и других заинтересованных сторон, а также за обеспечение функционирования и эффективности EGM в течение всего жизненного цикла проекта. Рисунок 3-3 **Error! Reference source not found.** представлен поток уведомлений во время публикации механизма рассмотрения жалоб.

После получения жалобы и последующего подтверждения поданной жалобы начнется процесс рассмотрения жалобы, в ходе которого Консультант по социальным вопросам будет работать в тесном контакте с заявителем с целью достижения решения. При более высоких уровнях серьезности (см. раздел 3.4 для более подробной информации) Группа управления проектом должна будет поддержать процесс рассмотрения жалоб, чтобы достичь приемлемого решения.

Рисунок 3-1 представлен поток уведомлений в процессе рассмотрения жалоб.

Расследование жалоб проводится для того, чтобы проверить обоснованность жалобы, определить ее причины и разработать корректирующие действия, чтобы минимизировать или избежать повторения причин. Если жалоба требует более тщательного расследования, Консультант по социальным вопросам Voltage уведомит заявителей о том, как будет проходить процесс и кто будет отвечать за расследование.

В зависимости от степени приоритетности поднятого вопроса, действия и ответственность за рассмотрение каждой жалобы будут разными. **Консультант по социальным вопросам Voltage** будет осуществлять этот процесс в сроки, указанные в таблице 1 ниже.

Компания обязана:

- Наличие официальной процедуры рассмотрения жалоб;
- Обеспечить функционирование EGM для эффективного рассмотрения экологических и социальных аспектов, а также аспектов, связанных со здоровьем и безопасностью населения, и проблем работников и любых других заинтересованных сторон.
- Довести механизм до сведения всех соответствующих внешних заинтересованных сторон, включая процедуру возмещения ущерба и/или обращения к административным или судебным процедурам.
- Оперативно расследовать все жалобы;
- Сохранять конфиденциальность на всех этапах процесса;
- Своевременно разрешать все претензии;
- Соблюдать политику отказа от преследований;
- Убедиться, что АР/АС понимают и поддерживают его цель и преимущества для них; и
- Убедиться, что другие заинтересованные группы, такие как рабочие, понимают, почему механизм рассмотрения жалоб не открыт для них или их вопросов и проблем (например, коммерческих или политических споров), и что они проинформированы о доступных методах подачи жалоб, таких как рассмотрение жалоб *махаллями* или через механизм рассмотрения жалоб кредиторов.

У АР/АС и всех групп заинтересованных сторон будет возможность подавать жалобы по любым аспектам, связанным с Проектом, которые могут оказать негативное/позитивное влияние на их личную жизнь или жизнедеятельность их общин.

Процесс рассмотрения жалоб представлен на рисунке Рисунок 33-2 и подробное описание приведено в следующих разделах.

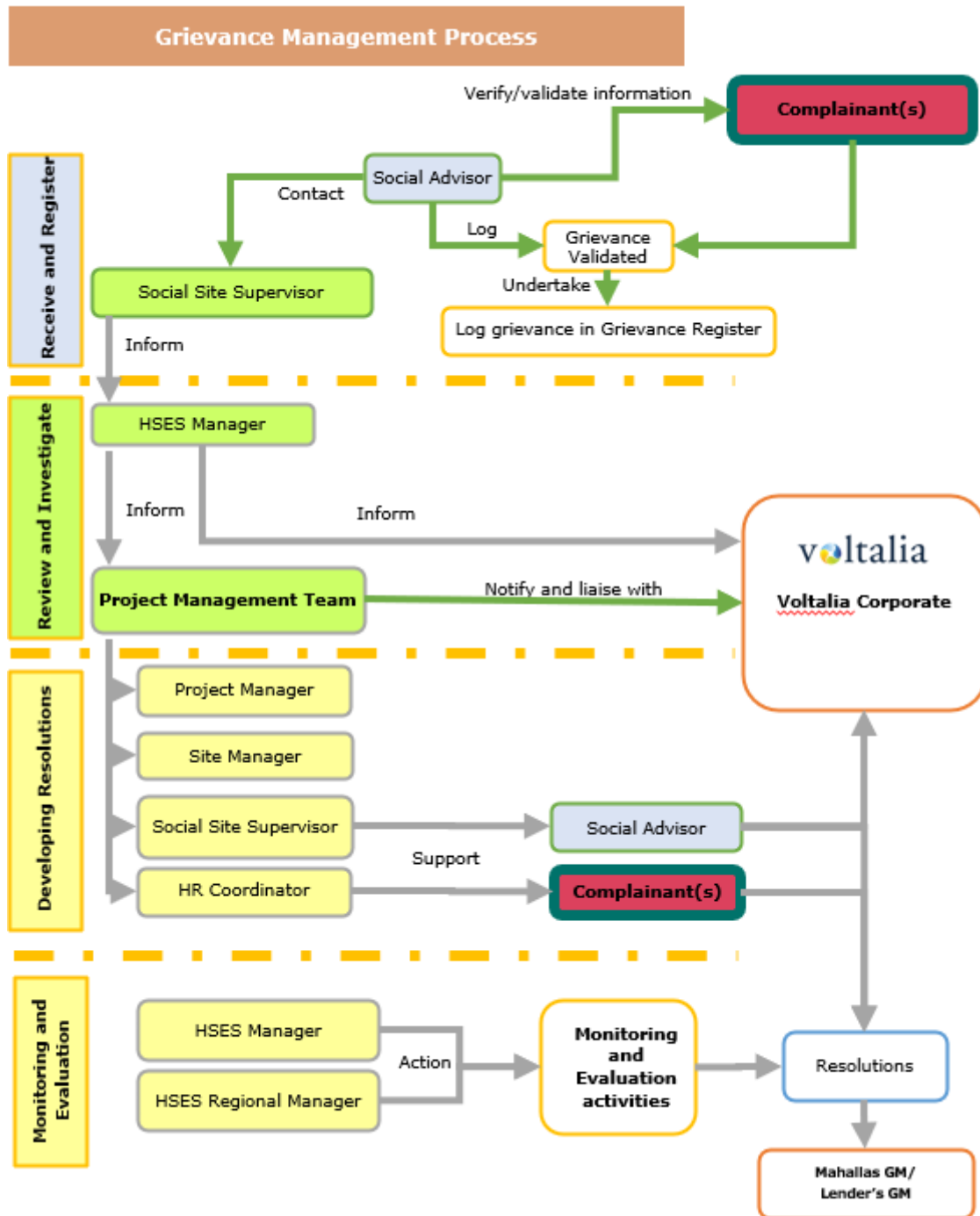
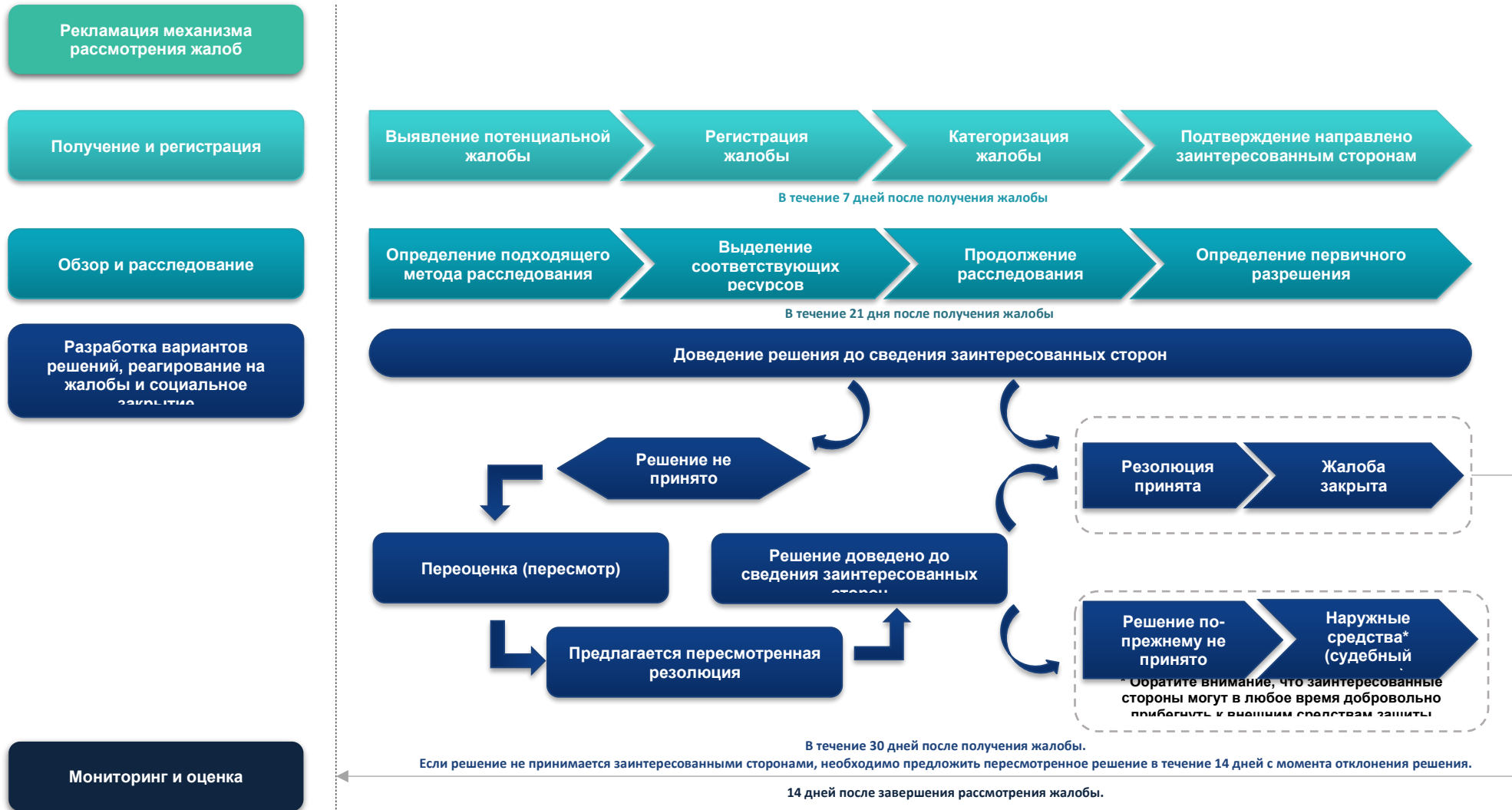


Рисунок 3-1 КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПОТОК ВО ВРЕМЯ ПУБЛИКАЦИИ ПРОЦЕССА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

РИСУНОК 33-2 ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ





### 3.1 Механизм рассмотрения жалоб Публикация

Процедуры EGM<sup>4</sup>, формы жалоб и ящики для жалоб должны быть представлены населению, проживающему в социальной зоне, и соответствующим заинтересованным сторонам в ходе общественных консультаций, фокусированных групповых обсуждений (ФГД) и интервью с ключевыми информаторами (КИ), а также каждой непосредственно затронутой AP/АС или домохозяйствам в ходе социально-экономических исследований и исследований активов с целью повышения осведомленности и продвижения процедур рассмотрения жалоб в рамках проекта. Представитель(и) компании, включая Консультанта по социальным вопросам, должны заверить участников общественных консультаций, что жалобы по любому аспекту или вопросам приветствуются, и любые поднятые вопросы будут рассмотрены с высокой степенью заботы и конфиденциальности в своевременной и удовлетворительной манере. Участники и общественность должны быть проинформированы о других доступных им внешних механизмах рассмотрения жалоб, таких как механизмы рассмотрения жалоб кредиторов, механизмы рассмотрения жалоб *махаллей*, включая другие доступные государственные административные и судебные процедуры.

Компания доводит эту процедуру до сведения внешних заинтересованных сторон в ходе консультаций и ключевых мероприятий (например, базовых исследований) и информирует их о том, как они могут выразить свои претензии, включая указания на каналы, которые следует использовать.

Следующие материалы EGM должны быть представлены и рекламированы в государственных и частных учреждениях (где это разрешено) на территории Проекта и доступны для AP/АС и соответствующих/заинтересованных заинтересованных сторон:

- Плакаты о внешнем механизме рассмотрения жалоб, содержащие инструкции по заполнению форм жалоб и сроки рассмотрения жалоб, включая расположение ящиков для жалоб на территории проекта; и,
- Информация о том, как получить доступ к бланкам жалоб (указание на местонахождение и способ доступа к ним в режиме онлайн с веб-сайта).

Информация, переданная заинтересованным сторонам, включает следующее:

- Общие принципы проведения внеочередного общего собрания акционеров;
- Какие преимущества могут получить заявители от внеочередного собрания акционеров;
- Когда, где и как заинтересованные стороны проекта могут подавать жалобы;
- Кто отвечает за прием и реагирование на жалобы; и,
- Характер ответа, на который могут рассчитывать заинтересованные стороны, включая сроки.

Результаты публичных консультаций должны быть опубликованы онлайн, через местные коммуникационные потоки и веб-сайт в соответствии с SEP (док. № Xx xx xx).

Для облегчения доступа и повышения осведомленности, формы жалоб и ящики для жалоб должны быть хорошо размещены/распространены на территории социальной зоны, особенно у входа или внутри местных магазинов, автозаправочных станций, общественных мест (если это разрешено владельцем выбранных заведений).

---

<sup>4</sup> Механизм рассмотрения жалоб населения (EGM) был представлен заинтересованным сторонам проекта в ходе общественных консультаций, проведенных в процессе ОВОС, в июне 2023 года и ноябре 2023 года.

Компания должна обеспечить, чтобы общая информация о процедурах и формах EGM, включая инструкции по подаче жалоб и сроках их рассмотрения, была доступна на всех местных языках, легкодоступна и понятна всем заинтересованным сторонам. Плакаты о проведении внеочередного собрания акционеров должны быть размещены на рекламных щитах, местных досках объявлений или коммуникационных потоках, доступны в местах входа на территорию, опубликованы на сайте компании ([www.sarimaysolar.com](http://www.sarimaysolar.com)) и в местных каналах Telegram Messenger.

Процесс рассмотрения жалоб представлен на рисунке Рисунок 33-2 Процесс рассмотрения жалоб выше.

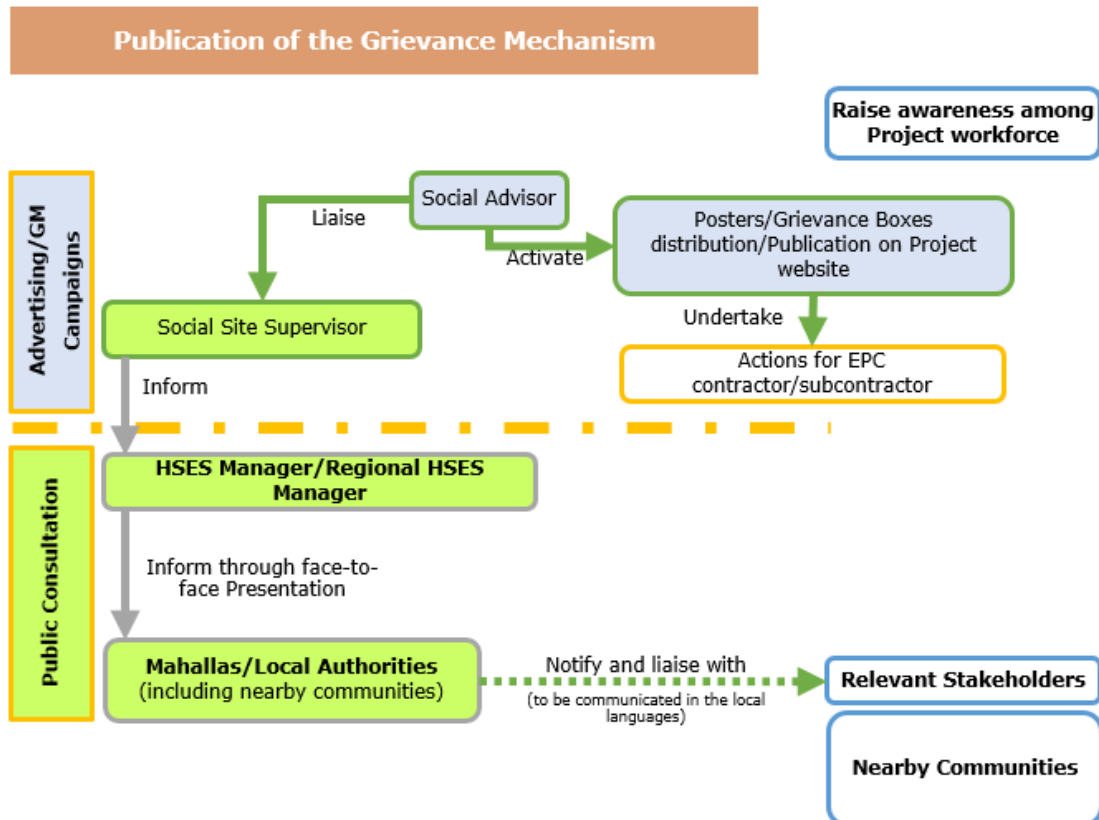


Рисунок 3-3 Коммуникационный поток во время публикации механизма подачи жалоб

### 3.2 Подача и прием жалоб

Любой человек или группа заинтересованных лиц может направить комментарии, жалобы и/или запросы на информацию/разъяснения по каналам, описанным ниже.

Формы жалоб должны быть доступны для ознакомления и находиться во всех офисах объекта Voltaia, включая офисы подрядчика и субподрядчиков, а также на всех въездных пунктах объекта. Местонахождение форм для подачи жалоб будет доведено до сведения всех общин в рамках вводной беседы и вывешено на информационных стендах, расположенных на въезде на площадку, во время общественных консультаций. Кроме того, любой желающий может воспользоваться адресом электронной почты для отправки своей жалобы или вопроса.

Внеочередное собрание акционеров разработано таким образом, чтобы дать возможность и поощрить каждую внешнюю заинтересованную сторону подать жалобу, независимо от уровня ее грамотности или доступа к технологиям. Заинтересованные стороны смогут подавать жалобы на местных диалектах, узбекском, русском или английском языках и анонимно, путем подачи письменных жалоб, которые будут помещены в ящики для жалоб, установленные на территории Проектной площадки и в жилых помещениях. Жалобщики смогут подать жалобу по следующему адресу:

- Ящик для жалоб: Для того чтобы можно было анонимно подать жалобу, на всей территории Проекта, включая все точки доступа, рабочие поселки или жилые помещения для рабочих, если это применимо, и связанные с ними объекты, должно быть установлено достаточное количество ящиков для жалоб. Ящики для жалоб должны располагаться скрытно и вдали от всех камер наблюдения.
- Электронная почта: Адреса электронной почты сотрудников отдела по работе с жалобами Voltage будут указаны на информационных досках: sarimay@voltage.com.
- Почтовый адрес (письмо): TBD
- Личная подача: непосредственно в офисе Консультанта по социальным вопросам
- SMS: на выделенный номер GM Sarimay Solar Park : +998933161631;
- Номер телефона: на выделенный номер GM Sarimay Solar Park : +998933161631;
- Веб-сайт компании: Информация о Sarimay Solar будет опубликована на веб-сайте Sarimay Solar (www.Sarimaysolar.com).
- Устно: Это должно быть сделано Консультанту по социальным вопросам или соответствующему подрядчику/субподрядчику.

### 3.3 Регистрация жалоб

После получения жалобы, как указано в разделе 3.2 выше, КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ незамедлительно регистрирует жалобу в Реестре жалоб **[Приложение 5 - Реестр жалоб]** в соответствии со сроками, представленными в Стол 2 ниже.

Реестр жалоб должен представлять собой файл Microsoft Excel или эквивалентный ему, который будет использоваться для регистрации, отслеживания и управления жалобами. Это поможет отслеживать общие тенденции и модели жалоб, что позволит выявлять и понимать возникающие проблемы на ранней стадии. Собранная информация или данные должны соответствовать Закону Республики Узбекистан "О персональных данных" от 2 июля 2019 года № ЗРУ-547 (вступил в силу 1 октября 2019 года) и регулярно обновляться в режиме онлайн через корпоративный инструмент управления жалобами Voltage (добавить ссылку URL), который доступен и активен в течение всего жизненного цикла проекта.

Рецептор (Консультант по социальным вопросам) должен обеспечить конфиденциальность заявителя с момента подачи жалобы и далее. Подробности жалобы будут предоставлены только тем, кто непосредственно вовлечен в процесс рассмотрения. Чувствительная информация будет раскрыта только с ведома и одобрения пользователей. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций заявителю следует позвонить лицу (Консультанту по социальным вопросам), ответственному за рассмотрение жалоб.

Консультант по социальным вопросам может связаться с заявителем, если:

- Представленная информация неясна или не содержит необходимого описания/деталей; и,
- Предоставленная информация нуждается в дополнительном уточнении/проверке для целей валидации.

После получения обновленной/проверенной информации Консультант по социальным вопросам направляет заявителю (по предпочтительному и согласованному способу связи) пересмотренную/обновленную форму жалобы, которая должна быть подписана и принята заявителем с подписью, которая будет заверена социальным советником.

После успешной идентификации и подтверждения полученной жалобы Консультант по социальным вопросам приступает к регистрации жалобы и инициирует процесс рассмотрения жалобы.

### 3.4 Категоризация жалоб

После приема и регистрации жалоба будет оценена и классифицирована Voltage следующим образом:

- **EG0:** Запрос информации или разъяснений по следующим вопросам, но не ограничиваящимся инфраструктурой, строительной площадкой, землепользованием, включая вопросы, не имеющие прямого отношения к Проекту
- **EG1:** Вопросы/заботы (любое беспокойство, недовольство или неудовлетворенность, которые человек, AP/AC или другая группа заинтересованных сторон может испытывать в результате реализации проекта)
- **EG2:** Просьбы/Петиции; и,
- **EG3:** Жалобы / претензии (о негативном и/или позитивном воздействии проекта)

Затем всем жалобам будет присвоен уровень приоритетности, определяемый в соответствии со следующими критериями:

Категория	Описание
Низкий	Обеспокоенность, претензия или жалоба в связи с отсутствием или нечеткостью предоставленной информации.
Средний	Обеспокоенность, претензии или жалобы заинтересованных сторон (отдельных или группы), которые могут повлиять на репутацию проекта или поставить под угрозу его развитие в среднесрочной перспективе.
Высокий	Обеспокоенность, претензия или жалоба с участием заинтересованных сторон, имеющих высокий приоритет, и: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщает о нарушении прав человека.</li> <li>• Сообщения о жалобах на неприятные или предполагаемые превышения уровня выбросов в атмосферу/шума в результате реализации проекта.</li> <li>• Относится к несоблюдению законодательства.</li> </ul> Представляют собой краткосрочный риск для непрерывности проекта.

Первоначальный обзор, классификация и проверка полученных жалоб будет осуществляться социальным консультантом, который будет определять и классифицировать жалобы в соответствии с их уровнем серьезности, как определено в таблице 1 ниже, где представлена матрица уровней серьезности жалоб на основе категорий жалоб в сравнении с уровнями приоритетности жалоб.

Стол 1: УРОВЕНЬ ТЯЖЕСТИ ЖАЛОБ.

Уровень приоритета \ Жалобы Категория	Низкий	Средний	Высокий
EGM0	Уровень 1	Уровень 1	Уровень 1
EGM1	Уровень 1	Уровень 1	Уровень 1
EGM2	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 2
EGM3	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3

На основании пункта 3.4 "Категоризация жалоб" Консультант по социальным вопросам определяет соответствующие методы расследования жалоб с помощью вышеуказанной матрицы.

Методы расследования определены следующим образом:

- Жалобы **первого уровня** требуют от Консультанта по социальным вопросам ответа на запрос информации (RfI) или запрос разъяснений (RfC), которые могут быть быстро рассмотрены с помощью официального письменного письма.
- Жалобы **второго уровня** включают в себя озабоченность, претензии или недовольство, выраженные заявителем(ями) (индивидуально или в составе группы), которые могут поставить под угрозу развитие проекта в среднесрочной перспективе. Такие жалобы требуют, чтобы Консультант по социальным вопросам немедленно проинформировал менеджера проекта о потенциальной жалобе 2-го уровня и начал сотрудничать с менеджером объекта и менеджером по персоналу для своевременного решения проблем. На этом уровне могут проводиться совещания по жалобам для решения или удовлетворения просьбы заявителя(ей).
- Жалобы **третьего уровня** подразумевают высокий уровень приоритета, который может включать в себя дисциплинарные дела или необходимость проведения более глубоких или длительных расследований, таких как:
  - o Необходимость привлечения свидетелей;
  - o Необходимость использования камер видеонаблюдения и других носителей информации в качестве доказательств; и,
  - o Потенциальное психологическое воздействие на заявителя/жалобщика и лицо, в отношении которого проводится расследование, может потребовать мобилизации внутренних и внешних ресурсов (руководитель объекта/внешний следователь).

### 3.5 Подтверждение жалобы

Все поступившие жалобы будут подтверждены в соответствии со сроками приема жалоб, указанными в Таблице 1 ниже. Заявитель получает форму подтверждения по SMS или электронной почте, как только Ресептор открыл жалобу/жалобу. Если жалоба подается лично, бланк подтверждения будет предоставлен заявителю немедленно, используя форму, представленную в Приложении 1.

Форма подтверждения должна содержать:

- Официальное подтверждение, дата и номер жалобы;
- Имя и должность заявителя;

- Имя лица, принявшего жалобу;
- Контактная информация, включая номер телефона, на случай, если у заявителя возникнут вопросы; и,
- Краткое описание процесса и сроки выполнения остальных этапов.

## 3.6 Обзор и расследование

### 3.6.1 Определение Методов Расследования

После завершения этапа подтверждения жалобы (в разделе "Получение и регистрация жалобы"), как указано выше, Консультант по социальным вопросам приступает к рассмотрению и расследованию жалобы, выполняя следующие действия:

- **Определите соответствующие методы расследования**, как описано в данном подразделе 3.6.1;
- **Выделите соответствующие ресурсы** (в случае высокоприоритетной жалобы, требующей дополнительных ресурсов/экспертизы), как описано в подразделе 3.6.2;
- **Провести расследование** как можно быстрее, конфиденциально и эффективно, как описано в подразделе 3.6.3; и,
- **Определите первичное решение** (в качестве приоритетного), как описано в подразделе 3.6.3.

Для того чтобы определить методы расследования, Консультанту по социальным вопросам необходима следующая информация о поступившей жалобе:

- Категория жалоб; и,
- Уровень приоритета.

### 3.6.2 Выделение соответствующих ресурсов

В случае жалобы **уровня 1** требуется только изучение информации, предоставленной заявителем(ями), прежде чем приступить к ответу и/или разрешению жалобы, что может быть выполнено социальным консультантом без вмешательства других лиц из руководства.

При рассмотрении жалоб **уровней 2 и 3** Консультанту по социальным вопросам может потребоваться дополнительная поддержка. В этом случае Консультант по социальным вопросам имеет возможность рассмотреть вопрос о привлечении дополнительных ресурсов (обычно выше по организационной структуре) и внешних экспертов (при необходимости может быть привлечена третья сторона) для участия в процессе рассмотрения и расследования жалоб.

### 3.6.3 Процедуры расследования

Консультант по социальным вопросам, определив суть претензий и рассмотрев дополнительные ресурсы (при необходимости), проводит расследование в соответствии с правильными методами расследования, исходя из уровня претензий.

#### Уровень 1:

- Изучите информацию, которую необходимо предоставить, прежде чем приступить к ответу и/или решению проблемы.

#### Уровень 2:

- Прежде чем приступить к реагированию и/или решению проблемы, обратитесь за советом к внутренним специалистам.

#### Уровень 3:

- Обратитесь за советом к руководству компании Voltaia (например, руководителю объекта/менеджеру по персоналу/руководителю проекта)
- При необходимости сформируйте следственную группу, чтобы собрать доказательства по жалобе и подготовить отчет о состоянии дел.

- В случаях, когда важна беспристрастность или задействованы сложные технические вопросы, назначайте сторонних экспертов для расследования жалобы до изменения обстоятельств или эскалации конфликта.
- Провести встречи с заявителем(ями) и посетить объект, прежде чем приступить к ответным действиям и/или принятию решения.

В координации с соответствующим персоналом Консультант по социальным вопросам проанализирует первопричину жалобы, выяснит, является ли жалоба правильной или нет, определит необходимые действия для решения проблемы и установит сроки их выполнения (если применимо). К ним будет относиться любой персонал компании, ПЗС-подрядчика, субподрядчиков или поставщиков, в зависимости от характера жалобы. С соответствующим персоналом незамедлительно свяжутся, чтобы заручиться его сотрудничеством в расследовании и разрешении жалобы.

В случае других, более сложных жалоб, к расследованию, по мере необходимости, привлекается третья сторона (стороны). Конкретные примеры включают следующее:

- Жалобы, связанные с вопросами безопасности, например, угрозы личной жизни, могут потребовать привлечения местной полиции;
- Жалоба на разрешение/согласие, уже полученное от правительственной организации. Например, может быть подана жалоба, в которой утверждается, что проект разрушил археологический или культурный объект на территории проекта, хотя уже была проведена оценка объекта и получено разрешение от соответствующего государственного органа. В этом случае данный государственный орган должен быть привлечен к расследованию и рассмотрению жалобы; и,
- Жалобы, связанные с нанесением ущерба имуществу, которые были проверены, могут потребовать оценки поврежденного имущества с привлечением внешнего специалиста по согласованию с заявителем.
- Жалобы, связанные с проблемами на работе, включая плохое обращение, притеснения на рабочем месте, дискриминацию, газовую травлю и т.д.

Если жалобщик/жалобщица отказывается посещать официальные собрания по рассмотрению жалоб, они должны иметь право на то, чтобы вместо них на собрании присутствовал их представитель (например, представитель персонала или внешний представитель профсоюза).

### **3.6.4 Идентификация первичного разрешения**

Консультант по социальным вопросам должен информировать заявителя о процессе рассмотрения жалобы и поддерживать связь с высшими должностными лицами организации для поиска решений.

Жалоба может быть разрешена следующими способами:

- Достижение соглашения с заявителем(ями) по неформальным каналам (неформальные встречи/обсуждения между заявителем(ями) и старшим должностным лицом организации.
- Достичь соглашения с заявителем(ями) по официальным каналам (через процедуры EGM).



### 3.7 Ответ на жалобу

Процесс разрешения будет зависеть от типа жалобы и заявителя. Ниже приведены подходы к разрешению жалоб:

Подход	Описание
Односторонний	Консультант по социальным вопросам должен устранить источник проблемы в сотрудничестве с соответствующей командой проекта (например, провести собрание, чтобы выделить проблемы, которые были выявлены/обнаружены).
Двусторонне	<p>Консультант по социальным вопросам в сотрудничестве с менеджером по охране труда и окружающей среды Votalia обращается к корпоративному менеджеру по охране труда и окружающей среды Votalia и заявителю, достигая решения путем обсуждения или переговоров.</p> <p>Как и в процессе оценки, менеджер по охране труда и окружающей среды Votalia и руководитель проекта обязуются рассмотреть все доказательства и встретиться со всеми заинтересованными сторонами, чтобы предоставить жалобщикам все возможности для изложения своего мнения.</p>
Через третью сторону	<p>Неформально или через посредничество. Советник по социальным вопросам в сотрудничестве с менеджером Votalia E&amp;S обращается к корпоративному менеджеру Votalia E&amp;S, который, чтобы обеспечить беспристрастность, выберет и согласует с лицом или компанией, подавшей жалобу, "посредника" в качестве третьей стороны.</p> <p>Для этого, по возможности, менеджер Votalia по СУОС должен определить список потенциальных посредников (например, член церкви, имам, лидеры общины и т. д.).</p>

Консультант по социальным вопросам проведет этот процесс урегулирования и проинформирует заявителя(ей) о развитии событий в письменном виде и, при необходимости, в устной форме, включая статус разрешения жалобы, который может быть следующим:

- 1) **Предварительное:** решение направлено на информирование заявителей об оценке и/или статусе их жалобы; или
- 2) **Окончательное** решение: решение направлено на то, чтобы сообщить о решении (включая обоснование) и попросить согласия истца на прекращение рассмотрения претензии (см. Приложение 3).
- 3) **Неубедительно:**
  - 3.1. Если заявители не удовлетворены результатами предварительных решений, менеджер по экологическим и социальным вопросам Votalia должен предложить заявителю собрать дополнительные доказательства, получить дополнительные аргументы, провести дополнительное расследование и прояснить позицию компании. Менеджер Votalia по экологии и социальным вопросам может получить прямую поддержку от менеджера Votalia по стране, корпоративного сотрудника Votalia по экологии и социальным вопросам, руководителя проектов Votalia и/или директора.

3.2. Если заявители не удовлетворены результатами окончательного решения, Voltaia обращается к внешнему механизму разрешения споров (внесудебной стороне).

Предложенные решения по жалобе должны быть доведены до сведения заявителя(ей).

Все ответы заявителю должны быть предпочтительно в письменном виде, хотя в случае необходимости может быть предоставлен и устный ответ.

Сроки решения проблемы также будут доведены до сведения заявителя. КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ также сообщит краткую информацию о том, что планируется сделать и когда это может быть осуществлено, или пояснительную записку, разъясняющую, почему действия не требуются. У заявителя будет запрошена обратная связь.

КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ подготовит форму разрешения жалобы в виде **[Приложение 2 - ФОРМА 2: Форма разрешения жалобы]**, которая включает в себя характер жалобы, дату ее подачи, действия, предпринятые для разрешения жалобы, и дату их выполнения, или предлагаемые действия, которые должны быть предприняты для разрешения жалобы, вместе со сроками их выполнения. Форма разрешения жалобы будет представлена заявителю в течение двадцати одного (21) дня для жалоб высокой и средней степени тяжести и четырнадцати (14) дней для жалоб низкой степени тяжести с момента получения жалобы.

В случае, если в форме разрешения жалобы указаны предлагаемые действия, которые необходимо осуществить, КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ будет контролировать и следить за тем, чтобы такие действия были осуществлены в соответствии со сроками, предложенными в форме разрешения жалобы. Конкретные действия должны быть зарегистрированы и включены в **[Приложение 1 - ФОРМА 1: Реестр жалоб]**. КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ свяжется с заявителем после завершения таких действий в соответствии с указанным предпочтительным способом связи.

После разрешения жалобы будет подготовлена форма закрытия жалобы, представленная в **[Приложение 3 - ФОРМА 3: Форма закрытия жалобы]**, которую подпишут КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ и заявитель, и в которой будет подробно описано решение, принятое для разрешения жалобы.

Любой дальнейший ответ заявителя будет зафиксирован, чтобы помочь определить, закрыта ли жалоба или требуются дальнейшие действия. Менеджер по работе с жалобами будет использовать соответствующие каналы связи, чтобы подтвердить, что жалобщик понял предложенное решение и удовлетворен ответом. Эта информация также будет занесена в реестр жалоб.

Если заявитель соглашается с предложенным решением, согласованные действия выполняются. Такие решения заносятся в реестр жалоб вместе с подтверждающей документацией. После этого жалоба официально закрывается.

Если заявитель не согласен с предложенным решением, компания повторно оценит ситуацию, обсудит и уточнит выводы с заявителем и убедится, что изучены все альтернативные варианты в рамках механизма рассмотрения жалоб. Компания будет открыта для использования других способов, как указано ниже:

1. Жалоба должна быть передана в штаб-квартиру Voltaia;
2. Если после 1-го пункта решение не достигнуто, претензии должны быть вынесены на специальное обсуждение между штаб-квартирой Voltaia, ПЗС-подрядчиком и соответствующим подрядчиком/субподрядчиком с целью предоставления наилучших доступных решений;
3. Если вышеупомянутые способы не помогут решить проблему, у заявителей будет возможность привлечь еще одну внеправовую, но заслуживающую доверия третью

сторону. Компания всегда будет сотрудничать, чтобы найти лучшее решение для проекта и для человека, подавшего жалобу. В любом случае будет найдено правильное решение.

4. Если заявитель по-прежнему не удовлетворен предложенным решением, ему будет разрешено выйти за рамки механизма разрешения споров в компании в соответствии с национальной нормативной базой и перевести дело на уровень 3, доведя его до суда.

Если корректирующие действия согласованы между компанией Voltage и заявителем, ответственный менеджер будет отвечать за выполнение корректирующих действий. КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ должен информировать заявителя о ходе выполнения корректирующих действий. Если дальнейшее внимание не требуется, менеджер по СУОС может закрыть жалобу и записать ее в журнал регистрации жалоб.

### 3.8 Сроки рассмотрения жалоб

Стол 2: СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Уровень жалобы	Действие	Подотчетный	Время расследования	Время регистрации	Время подтверждения	Время разрешения	Время социального закрытия
<b>Высокий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обратитесь за советом к руководству компании Voltalia</li> <li>При необходимости сформируйте следственную группу, чтобы собрать доказательства по жалобе и подготовить отчет о состоянии дел.</li> <li>В случаях, когда важна беспристрастность или задействованы сложные технические вопросы, назначайте сторонних экспертов для расследования жалобы до изменения обстоятельств или эскалации конфликта.</li> <li>Проведите встречи с заявителями и посетите объект, прежде чем</li> </ul>	Менеджер по СУОС / Менеджер проекта	14 дней с момента получения	1 рабочий день	7 дней с момента получения	21 день с момента получения	30 дней с момента получения

Уровень жалобы	Действие	Подотчетный	Время расследования	Время регистрации	Время подтверждения	Время разрешения	Время социального закрытия
	приступать к реагированию и/или решению проблемы.						
<b>Средний</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Прежде чем приступать к реагированию и/или решению проблемы, обратитесь за советом к внутренним специалистам.</li> </ul>	Консультант по социальным вопросам Votalia Менеджер по СУОС	14 дней с момента получения	1 рабочий день	7 дней с момента получения	21 день с момента получения	30 дней с момента получения
<b>Низкий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изучите информацию, которую необходимо предоставить, прежде чем приступать к ответу и/или решению проблемы.</li> </ul>	Консультант по социальным вопросам	7 дней с момента получения	1 рабочий день	7 дней с момента получения	14 дней с момента получения	21 день с момента получения

## 4 ОБЗОР И МОНИТОРИНГ МЕХАНИЗМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В целях определения эффективности механизма рассмотрения жалоб и эффективного использования его ресурсов, механизм рассмотрения жалоб будет регулярно контролироваться и оцениваться менеджером по охране труда и окружающей среды и корпоративным менеджером по охране труда и окружающей среды на основе удовлетворенности заявителей (процент принятия решения), отсутствия повторного возникновения аспекта, который изначально вызвал жалобу, и отсутствия обращения заявителя к внешнему процессу устранения недостатков.

Обзор и мониторинг механизма рассмотрения жалоб поможет выявить общие или повторяющиеся жалобы, которые могут потребовать структурных решений или изменения политики, а также позволит Volitalia фиксировать возможности улучшения и любые "извлеченные уроки" при рассмотрении жалоб.

Эффективность механизма рассмотрения жалоб будет оцениваться на основе следующих КПЭ:

Стол 3: КПЭ для МОНИТОРИНГА ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕХАНИЗМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.

Показатель эффективности	Пределы / цель достижения
Количество переданных жалоб	Достижение более 50% от общей численности населения в рамках социальных Aol (процент участия в кампании по рассмотрению жалоб или подаче заявлений)
Предлагаемый уровень разрешения	Всем заявителям была предложена резолюция
Сроки рассмотрения жалоб	Все жалобы получают предложение о разрешении в установленные сроки
Уровень принятия решений	Доля решений, принятых и признанных заявителем удовлетворительными после процесса оценки решений
Обращение к внешней системе защиты	Количество жалоб, не разрешенных жалоб и переданных в административные, судебные или сторонние системы защиты.
Жалобы должным образом регистрируются и рассматриваются	Все жалобы регистрируются и рассматриваются
Механизм подачи замечаний и жалоб, размещенный на веб-сайте и на информационных досках, должным образом опубликован и рекламируется	Публикация жалоб охватывает территорию проекта, район и всю страну.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ

# МЕСТНАЯ ЖАЛОБА/ПРОБЛЕМА ФОРМА 1

### ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Название проекта		Регион	
Ссылка на жалобу		Дата (дд/мм/год)	
Имя заявителя			
Номер телефона заявителя			
Адрес заявителя			
Электронная почта заявителя			
Подробная информация о жалобе/проблеме	<i>Приложите соответствующие документы и подтверждающие доказательства</i>		
Ожидания жалобщиков в отношении разрешения жалоб			
Подпись заявителя		Дата	
Подпись представителя Voltalia		Дата	
Подпись ПЗС-подрядчика		Дата	
Подпись субподрядчика		Дата	
<i>Пожалуйста, отделите приведенный здесь раздел и отдайте оригинал заявителю</i>			
<b>ПОЛУЧЕНИЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ</b>			
Проект		Регион	

Ссылка на жалобу		Дата	
Имя заявителя		Имя представителя Votalia	
<p>Эта квитанция подтверждает, что ваша жалоба была зарегистрирована и теперь будет рассмотрена компанией Votalia. Команда проекта обязуется связаться с вами в течение 21 дня после получения этого подтверждения. Вопросы можно задать компании Votalia, используя следующие контакты:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="98 524 1362 577">• Контактная информация советника по экологическим и социальным вопросам: Зухра Шарипова, Sarimay@votalia.com, тел : XXX</li></ul>			



**ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ФОРМА РАССЛЕДОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ  
ЖАЛОБ**

## МЕСТНАЯ ЖАЛОБА ФОРМА 2

### ФОРМА РАССЛЕДОВАНИЯ И РЕШЕНИЯ

Название проекта		Регион	
Ссылка на жалобу		Дата (дд/мм/год)	
Имя заявителя		Имя проверяющего	
Заметки о встрече			
Результаты расследования			
Предлагаемая резолуция			
Подпись проверяющего			
<b>Только для внутреннего использования</b>			
Поправки			
Подпись менеджера по экологическим и социальным вопросам		Дата	

Подпись руководителя проекта		Дата	
---------------------------------	--	------	--

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ**

## МЕСТНАЯ ЖАЛОБА ФОРМА 3

### ФОРМА ЗАКРЫТИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Название проекта		Регион	
Ссылка на жалобу		Дата (дд/мм/год)	
Имя заявителя		Имя проверяющего	
Ответ Volitalia			
Действия по разрешению	Действие(я)		Крайний срок выполнения
Этот раздел заполняется после выполнения всех согласованных действий.			
Дата реализации мероприятия			
Действия, удовлетворительные для заявителя	Да Нет	Результат, удовлетворительный для заявителя	Да Нет
Подпись заявителя		Подпись проверяющего	

Дополнительные наблюдения			
Подпись заявителя на жалобе Дата закрытия		Подпись эксперта о дате закрытия жалобы	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4 ПОСТЕР





## ПРИЛОЖЕНИЕ 5 - Реестр жалоб

№	Как была получена жалоба (на сайте или другими способами)	Дата подачи жалобы	Местонахождение (происхождение) жалобы	Имя и контактная информация	Предпочтительные средства связи	Описание жалобы	Уровень тяжести	Отдел/лицо, ответственное за решение проблемы	Статус (решен?)	Действия, принятые для разрешения жалобы	Дата передачи решения	Урегулирована ли жалоба (да/нет), если нет, объясните почему	Повторялась ли жалоба (Y/N)