

SOLAR • WIND • HYDRO • BIOMASS • STORAGE



Саримай Внутренний механизм рассмотрения жалоб

*Internal Grievance Mechanism-IGM-
IGM-HSE-PLN-009-01-UZ-S-KHE01-EN
Sarimay Solar - Узбекистан*



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

	ДАТА	ИМЯ	ФУНКЦИЯ
РАЗРАБОТКА	Январь 2024 года	Зухра Шарипова	Социальный координатор
ВАЛИДАЦИЯ	Январь 2024 года	Margaux Houdayer	Региональный сотрудник по вопросам экологии и безопасности
УТВЕРЖДЕНИЕ	Январь 2024 года	Nicolas Bergeret	Сотрудник по корпоративным вопросам охраны труда и окружающей среды

ИСТОРИЯ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

ВЕРСИЯ	ДАТА	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	КОММЕНТАРИИ
01	Январь 2024 года	Зухра Шарипова	Первый выпуск
02	Январь 2024 года	Ойбек Аманов	Второй выпуск

СОДЕРЖАНИЕ

1	Введение	4
1.1	Область применения	4
1.2	Цели	4
1.3	Принципы	5
1.4	Национальные нормы и международные стандарты	7
2	ОПРЕДЕЛЕНИЯ, Сокращения и обязанности	8
2.1	Определения	8
2.2	Сокращения	9
2.3	Роли и Обязанности	3
3	Процесс механизма рассмотрения жалоб	3
3.1	Публикация о механизме рассмотрения жалоб	7
3.2	Подача и прием жалоб	8
3.3	Регистрация жалоб	8
3.4	Категоризация жалоб	9
3.5	Подтверждение о принятии жалобы	11
3.6	Обзор и расследование	11
3.6.1	Определение методов расследования	11
3.6.2	Выделение соответствующих ресурсов	11
3.6.3	Процедуры расследования	12
3.6.4	Идентификация первичного разрешения	13
3.7	Ответ на жалобу	7
3.8	Сроки рассмотрения жалоб	9
4	Обзор и мониторинг механизма рассмотрения	7
	Приложение 1 Форма регистрации жалоб	8
	Приложение 2 Форма расследования и разрешения жалоб	9
	Приложение 3 Форма закрытия рассмотрения жалоб	10
	Приложение 4 ПОСТЕР	11
	ПРИЛОЖЕНИЕ 5 – Реестр жалоб	7

Введение

1.1 Сфера применения и применимость

Настоящая процедура внутреннего механизма рассмотрения жалоб (IGM) распространяется на весь персонал Проекта, работающий на Sarimay 100 MW Solar Project (далее - Проект) в ходе проектирования, строительства, эксплуатации и технического обслуживания. Она включает в себя процедуры IGM для обработки всех внутренних жалоб, поданных любым персоналом проекта, работающим на территории проекта, включая офисы, вспомогательные и связанные с ними объекты, как временные, так и постоянные, а также рабочий поселок в течение всего жизненного цикла проекта.

Данная процедура IGM полностью согласована с Системой управления окружающей и социальной средой (СУОС), Планом управления трудовыми ресурсами (ПУТР), Планом Управления размещения рабочих (ПУРР), Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами (SEP) и Планом управления охраной труда, окружающей среды и социальной сферой (ОТОСБ). IGM направлен на обеспечение уважительного и бережного отношения к каждому работнику, включая любые маргинализованные, обездоленные или уязвимые группы в составе рабочей силы, на протяжении всего жизненного цикла проекта и особенно в процессе рассмотрения жалоб. Он обеспечивает основу для получения, регистрации, содействия и разрешения любых жалоб, поданных отдельными работниками, профсоюзами и/или группами работников.

Настоящий IGM применяется к Проекту и фактически распространяется на компанию Voltaia, подрядчика по проектированию, закупкам и строительству (ПЗС) и их субподрядчиков, которые обязаны принять и внедрить данную процедуру IGM для обеспечения правильной реализации на своем соответствующем уровне и в своей сфере деятельности.

1.2 Цели

Основная цель IGM - обеспечить простоту использования, безопасность и конфиденциальность процесса рассмотрения жалоб, а также своевременное и прозрачное разрешение любой поданной жалобы.

Кроме того, процедура IGM должна:

- Выявление и устранение проблем работников и, таким образом, поддержка эффективного управления рисками;
- Предотвращение негативных последствий неадекватного рассмотрения жалоб;
- Устанавливать и поддерживать доверительные отношения со всеми работниками, поддерживая развитие позитивных отношений между проектом и его сотрудниками.

Данный документ считается неотъемлемой частью СУОС, которая будет внедрена на этапах строительства и эксплуатации Проекта. Он включает в себя четкий, формальный и постоянный процесс рассмотрения любых действий или решений, нарушающих права и законные интересы заявителя(ей), а мониторинг жалоб дает сигналы о любых обострениях конфликтов или споров. 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), IGM должен быть принят и внедрен на самой ранней стадии и предпочтительно до начала реализации проекта в соответствии с Good International Industry Practice (ПМПП) .

IGM будет создан на уровне проекта с учетом местного законодательства, применимых международных стандартов и ПМПП по разрешению жалоб, и обеспечит своевременное разрешение вопросов или проблем, поднятых заявителями. Физические и юридические лица на территории проекта будут полностью проинформированы о своих правах и процедурах рассмотрения жалоб.

Voltaia, Подрядчик по ПЗС и субподрядчики несут ответственность за создание соответствующих положений для обеспечения того, чтобы IGM был доступен для создания четкой и прозрачной структуры, доступной для всего персонала проекта на уровне соответствующих организаций (Подрядчик по ПЗС / субподрядчики), чтобы легко выразить беспокойство, жалобы, претензии или предложения, включая вопросы, не относящиеся к проекту, и обеспечить их своевременное решение.

1.3 Принципы

IGM придерживается принципов, изложенных в стандартах деятельности МФК, требованиях к деятельности ЕБРР и других планах и политиках управления Voltaia, включая политику Voltaia в области ОТОСБ и устойчивого развития и Кодекс поведения Voltaia. Руководство должно играть ведущую роль в продвижении и поощрении работников к подаче жалоб (как положительных, так и отрицательных) в интересах проекта.

IGM соответствует следующим ключевым принципам:

- **Пропорциональность:** механизм, соответствующий потенциальным рискам и неблагоприятным воздействиям, которые проект может оказать на работников. Назначение ответственного лица/лиц для организации разрешения жалоб.
- **Культурная адекватность:** механизм, разработанный с учетом культурных особенностей, включая разнообразие языков, чтобы учесть все культурные особенности работников;
- **Доступность:** четкий и понятный механизм, доступный всем работникам на безвозмездной основе. Жалобы могут приниматься лично, по телефону, через веб-сайт, по электронной почте, по почте или через ящики для жалоб, которые должны быть расположены в отдельных местах на территории проекта. Жалобы и проблемы должны рассматриваться быстро и эффективно, со своевременным расследованием и разрешением.
- **Прозрачность и подотчетность:** механизм, который работает прозрачно и подотчетен всем сотрудникам проекта.
- **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 любой момент обратиться в суд, независимо от механизма рассмотрения жалоб на уровне проекта.
- **Конфиденциальность** : Важно деликатно подходить к вопросу конфиденциальности, рассматривать проблему в соответствии с ее индивидуальными обстоятельствами и четко сообщать о том, как будут обрабатываться информация и доказательства на каждом этапе процесса. Это поможет обеспечить надлежащее информирование всех заинтересованных сторон, избежать неожиданных сюрпризов и гарантировать, что конфиденциальность не помешает эффективному процессу рассмотрения жалоб. Таким образом, только работник(и), непосредственно вовлеченный(ые) в рассмотрение жалобы, или лицо(а), ответственное(ые) за рассмотрение жалоб (например, Консультант по социальным вопросам Voltaia или советник

социального участка) , могут иметь доступ к конфиденциальной информации о жалобе. .

- **Беспристрастность** : Все стороны имеют право выражать свою точку зрения. Любые предположения или действия принимаются только после сбора и рассмотрения всей необходимой информации. Все стороны имеют доступ к поддержке или представительству, если они хотят или нуждаются в этом.
- **Отсутствие преследований** : Руководство должно предпринять необходимые шаги для защиты и поощрения того, чтобы каждый, кто обратился с жалобой или помог разобраться в ней (например, выступил в качестве свидетеля), не стал жертвой или объектом преследования за участие или помощь в процессе рассмотрения жалобы. Любое преследование влечет за собой дисциплинарные меры . Кроме того, не допускается использование процедуры рассмотрения жалоб в клеветнических целях .
- **Своевременность** : Все жалобы должны рассматриваться как можно быстрее. Для различных этапов установлены определенные сроки, как указано далее.

1.4 Национальные правила и международные стандарты

IGM Sarimay Solar полностью соответствует требованиям *ЕБРР* благодаря следующим требованиям к производительности:

- 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 пункте 10.

Наряду с международными стандартами, данный механизм рассмотрения жалоб соответствует национальному законодательству Узбекистана, в частности закону "Трудовой кодекс Республики Узбекистан".

В последнее время правительство Узбекистана (ПУ) работает над созданием надежного механизма получения 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.
- **Закон Республики Узбекистан "О персональных данных" от 2 июля 2019 года № ЗРУ-547 (вступил в силу 1 октября 2019 года)** определяет, что под "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 Республики Узбекистан. (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. Владелец 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 включают в себя: руководство по этике Votalia, кодекс поведения, процедуру управления подрядчиками, политику в области охраны окружающей среды, социальной защиты, здоровья и безопасности (ESHS), а также конкретные политики безопасности на рабочих местах и политики устойчивого развития.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, АББРЕВИАТУРЫ И ОБЯЗАННОСТИ

2.1 Определения

Срок	Определение
Представитель проекта	Любое лицо, работающее по проекту или в интересах Votalia (включая ПЗС-подрядчика/субподрядчиков), которое может быть объектом жалобы или претензии к ним, поданной заявителем(ями), который может быть затронутым лицом(ами), затронутой общиной(ами) или местной(ими) заинтересованной стороной(ами).
Жалобщик	Любой персонал проекта (включая подрядчиков и субподрядчиков), обращающийся с жалобой или претензией к проекту Sarimay Solar. Как отмечалось ранее, этот механизм применим для любой внутренней группы заинтересованных сторон, связанных с проектом, для подачи жалоб на протяжении всего этапа строительства и эксплуатации. Это включает в себя, но не ограничивается профсоюзами, трудовыми организациями и т.д.
Жалобы	Жалоба - это беспокойство или претензия, высказанная внутренней заинтересованной стороной проекта (отдельным лицом или группой лиц), пострадавшей от деятельности или операций компании. Жалобы могут быть как реальными, так и предполагаемыми последствиями 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, через ящик для жалоб и т. д.) будут регистрироваться социальным консультантом Votalia в Реестре жалоб, как предусмотрено [REG 1: Реестр жалоб].

2.2 Аббревиатуры

Аббревиатура	Описание
AP	Затронутые люди
CAO	Независимый механизм подотчетности МФК
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ПЗС	Проектирование, закупки и строительство
E&S	Экологические и социальные
СУОС	Система управления окружающей и социальной средой
ФГД	Фокус-групповые дискуссии
ПМПП	Передовая международная промышленная практика
МРЖ	Механизм рассмотрения жалоб
ОТОСБ	Охрана труда, окружающей среды и безопасность
ОТ и ТБ	Охрана труда и Техника безопасности
МФК	Международная финансовая корпорация
IGM	Внутренний механизм рассмотрения жалоб
ИКИ	Интервью с ключевым информатором
КПЭ	Ключевой показатель эффективности
ПУТР	План управления трудовыми ресурсами
ПУ	План управления
ЛЗП	Лица, затронутые проектом
PR	Требование к производительности
RfC	Запрос на комментарии
RfI	Запрос информации
SEP	План взаимодействия с заинтересованными сторонами
ПУРР	План управления размещением работников

2.3 Роли и обязанности

РОЛЬ	ПОДОТЧЕТНОСТЬ	Контактная информация
Voltalia - корпоративный уровень		
РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ	<p>Обеспечить эффективное и последовательное доведение до сведения сотрудников проекта требований IGM проекта ;</p> <p>Выделить достаточно времени и ресурсов для выполнения требований данной процедуры;</p> <p>Формирование культуры лидерства в рамках проекта для обеспечения полной поддержки и продвижения процедуры IGM.</p>	TBD
РЕГИОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР ПО ВОПРОСАМ ОТОСБ	<p>Разработка и обеспечение внедрения политики в области ОТОСБ, принципов, процедур и передового опыта в области устойчивого развития в контексте IGM, в поперечном направлении к региону Voltalia;</p> <p>Быть в курсе всех изменений в правилах и стандартах IGM;</p> <p>Надзор, управление и выделение достаточных ресурсов для реализации IGM;</p> <p>Мониторинг и обеспечение достижения целей IGM проектов;</p> <p>Обеспечить доведение требований IGM Проекта и данной процедуры до персонала Проекта, включая команду управления объектом и подрядчиков/субподрядчиков, и их выполнение;</p> <p>Поддерживать связь с кредиторами по вопросам выполнения проекта IGM, чтобы добиться соответствия их ожиданиям;</p> <p>Окончательное утверждение данной процедуры и планов/процедур подрядчиков/субподрядчиков до их внедрения.</p>	TBD

Уровень проекта - команда управления объектом Votalia		
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА	<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 том числе IGM, в периодические отчеты, подготавливаемые Подрядчиками для отправки в Группу управления объектом, а также в отчеты, подготавливаемые Группой управления объектом для отправки Владельцу проекта;</p> <p>Предоставлять периодические отчеты о жалобах Владельцу проекта.</p> <p>Надзор за надлежащим выполнением данной процедуры Группой управления объектом и планами/процедурами субподрядчиков до их внедрения путем проведения регулярных встреч и анализа отчетов;</p> <p>Назначение конкретного персонала на объекте или на административном уровне для внедрения системы менеджмента E&S;</p> <p>Предоставление данных мониторинга жалоб на корпоративный уровень Votalia и кредитору;</p> <p>Поддерживать связь с Владельцем проекта, командой ОТОСБ корпоративного уровня и высшим руководством Подрядчиков для внедрения данной процедуры; и,</p> <p>Принятие мер в связи с любыми жалобами и несоответствиями, несоблюдением или отклонением от требований данной процедуры.</p>	TBD

	<p>Обеспечьте соблюдение руководящих принципов, предусмотренных данной процедурой, на протяжении всего жизненного цикла проекта;</p> <p>Предоставить ресурсы, необходимые для эффективного выполнения данной процедуры;</p> <p>Обеспечивает ознакомление работников с содержанием данной процедуры.</p> <p>Созывать специальные совещания с участием Владельца проекта, представителей Группы управления объектом и Подрядчиков в случае возникновения жалоб или выявления серьезных несоответствий данной процедуре.</p>	
<p>УПРАВЛЯЮЩИЙ САЙТОМ</p>	<p>Обеспечить, чтобы все сотрудники придерживались принципов добросовестного сотрудничества, консультаций, проверок рабочих мест, информации и инструктажа, безопасной работы в соответствии с установленными нормами/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 Votalia;</p> <p>Оказывать поддержку социальному консультанту Votalia и координатору по персоналу, предоставляя работникам, в отношении которых поданы 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>Представление IGM сотрудникам во время вводных тренингов и популяризация процедуры 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 (https://sarimaysolar.com/).</p> <p>Выполнение всех операционных аспектов проекта и повседневное управление участком, включая надзор за IGM;</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 Подрядчика ПЗС и субподрядчиков;</p> <p>Сотрудничество и надзор за выполнением требований IGM путем регулярного посещения объектов для мониторинга 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>МЕНЕДЖЕР ПО ОТОСБ</p>	<p>Контролировать выполнение и обеспечивать соответствие Проекта требованиям настоящего Плана путем проведения регулярных совещаний с группой управления объектом по вопросам E&S и анализа отчетов по E&S;</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) по 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 социального советника/куратора социального участка Votalia;</p> <p>Контроль за соблюдением сроков выполнения работ командой объекта, подрядчиками 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>Контроль за согласованным разрешением жалоб и обеспечение корректирующих действий по всем аспектам, связанным с ОТОСБ.</p> <p>Оказывать поддержку социальному консультанту Votalia/менеджеру объекта/руководителю проекта в случае необходимости разъяснения/проверки жалоб, связанных с аспектами УУГ</p>	
--	--	--

	<p>(например, правила и стандарты безопасности, небезопасные действия или поведение, являющиеся предметом жалоб);</p> <p>Обеспечить распространение IGM среди ПЗС-подрядчика и подрядчиков/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 непрерывного совершенствования путем проведения аудитов и мониторинга КПЭ и процессов IGM.</p> <p>Оказывать поддержку социальному советнику Valtalia в рассмотрении жалоб 2 и 3 уровня 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 жалобщику(ам) все возможности для изложения своего мнения.</p> <p>Неформально или через посредничество. В контакте с корпоративным менеджером Valtalia E&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>КОМАНДА ОТОСБ (СПЕЦИАЛИСТЫ)</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</p>	<p>TBD</p>

	<p>мероприятиям по мониторингу, которые должны быть оценены и одобрены менеджером по 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>Обеспечить включение в СУОС требований по рассмотрению жалоб, связанных с ОТОСБ;</p>	
<p>HR-КООРДИНАТОР</p>	<p>Убедиться в том, что подрядчики соблюдают IGM проекта, путем проведения аудитов и оценки отчетов подрядчиков;</p> <p>Управление и внедрение IGM;</p> <p>Сотрудничать с социальным советником для управления и внедрения IGM.</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 порядок подачи жалобы;</p> <p>Оказывать поддержку социальному консультанту, 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>	<p>TBD</p>

<p>КУРАТОР ОБЪЕКТОВ СОЦИАЛЬНЫХ</p>	<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 внедрение IGM; и,</p> <p>Совместно с социальным советником рассматривать внутренние жалобы в рамках процедуры IGM и обеспечивать принятие мер по исправлению ситуации в соответствии с этим механизмом.</p> <p>Контролируйте и внедряйте эту процедуру;</p> <p>Обеспечить соответствие социальных компонентов Проекта настоящей процедуре, требованиям разрешений, местному законодательству и требованиям кредиторов;</p> <p>Убедиться, 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 здоровья и 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 объекте;</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 социальному консультанту.</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>КОНСУЛЬТАНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ¹ (принимающий)</p>	<p>Сотрудничать с координатором по персоналу для управления и внедрения IGM;</p> <p>Получать, регистрировать и обрабатывать жалобы/жалобы;</p> <p>Свяжитесь с заявителем, если потребуются дополнительные разъяснения;</p> <p>Объяснить заявителю процесс и сроки выполнения остальных этапов процедуры и сообщите, 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/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>Внести эту информацию в форму жалобы и отправить 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>Завершить осмотр и расследование в соответствии с требованиями раздела 3.4.2 "Процесс расследования".</p>	<p>TBD</p>

¹ Рекомендуется иметь в штате сотрудников разного пола и происхождения, чтобы обеспечить безопасное, своевременное и конфиденциальное реагирование на запросы сообществ.

	<p>Определить первопричину жалобы, выясните, правильна ли жалоба или нет, Определить необходимые действия 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"> - Повышение безопасности заявителя/жалобщика; - Более активное вовлечение других основных участников (координатор по персоналу/региональный менеджер по вопросам безопасности и охраны труда); - Повышение приоритетности рассмотрения жалоб; - Принять решение о направлении специализированного следователя для работы над особо деликатным делом (например, жалобами, которые могут повлиять на безопасность заявителя); - Заполнение/проверка форм жалоб и регистрация жалоб/жалоб, включая обновление реестра жалоб; и, - Своевременное разрешение жалоб. <p>Убедиться, что весь персонал проекта, включая подрядчиков, прошел обучение по содержанию данной процедуры;</p> <p>Убедиться, 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, Принимающий должен помочь Жалобщику найти другой способ подать жалобу во внешние инстанции.</p>	
<p>Подрядчик/субподрядчики ПЗС</p>		

ПОДРЯДЧИК ЭПК/ СУБПОДРЯДЧИКИ	<p>Соблюдайте шаги, предусмотренные данной процедурой;</p> <p>Создать благоприятные условия для того, чтобы сообщество могло высказывать свои претензии без страха и предубеждений; и,</p> <p>Обеспечивает, чтобы сотрудники были хорошо информированы о IGM и знали, как использовать свои права в случае жалоб и в ходе процесса рассмотрения жалоб.</p>	TBD
Все работники проекта		
РАБОТНИКИ	<p>Все работники должны посещать тренинги по IGM.</p> <p>Они должны быть осведомлены об IGM и своих правах на подачу жалоб,</p> <p>Имеют право выбрать представителя или профсоюзную группу, выступающую от их имени, если они предпочитают оставаться анонимными.</p> <p>Работники должны поощряться к подаче жалоб/жалоб в течение всего жизненного цикла проекта.</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 всего персонала и обеспечение осведомленности всех заинтересованных сторон о том, что механизм рассмотрения жалоб функционирует в течение всего жизненного цикла проекта. **Error! Reference source not found.** обеспечить поток уведомлений во время публикации механизма рассмотрения жалоб.

После получения жалобы/жалобы и последующего подтверждения поданной жалобы/жалобы начнется процесс рассмотрения жалобы, в рамках которого социальный консультант будет работать в тесном контакте с заявителем с целью достижения решения. При более высоких уровнях серьезности (см. раздел 3.4 для получения более подробной информации) Группа управления проектом должна будет поддержать процесс рассмотрения жалоб для достижения приемлемого решения.

Error! Reference source not found. обеспечивает 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** будет осуществлять этот процесс в соответствии с процедурой, представленной на рисунке **Рисунок 3-2** и в сроки, представленные на сайте Таблица 2 .

Компания обязана:

- Наличие официальной процедуры рассмотрения жалоб;
- Убедиться, что IGM функционирует для эффективной работы с экологическими, социальными аспектами и аспектами охраны труда и техники безопасности, вызывающими беспокойство работников и любых других заинтересованных сторон.
- Довести до сведения работника процедуру, включая процедуру возмещения ущерба и/или обращения к административным или судебным процедурам.
- Оперативно расследовать все жалобы;
- Относитесь ко всем сотрудникам, подающим жалобы, одинаково;
- Сохраняйте конфиденциальность на всех этапах процесса;
- Своевременно разрешайте все претензии;
- Соблюдайте политику отказа от преследований;
- Убедиться, что работники понимают и поддерживают его цель и преимущества для них; и
- Убедиться, что другие группы заинтересованных сторон понимают, почему механизм рассмотрения жалоб не открыт для них или их вопросов и проблем (например, коммерческих или политических споров), и проинформируйте их о доступных методах подачи жалоб, таких как Внешний механизм рассмотрения жалоб (док. **Xxx xxxx xxx**), жалоба *махалли* или через механизм рассмотрения жалоб кредиторов.

Заявитель и все заинтересованные стороны будут иметь возможность подавать жалобы и запросы по любому аспекту проекта, включая любые из следующих причин:

- Притеснения или дискриминация на рабочем месте.
- Вопросы, связанные с охраной труда и техникой безопасности, или наблюдения (выявленные небезопасные действия);
- Поведение руководителя; и,
- Неблагоприятные изменения условий труда, в том числе.

Процесс рассмотрения жалоб представлен на рисунке **Рисунок 3-2** и подробное описание приведено в следующих разделах.

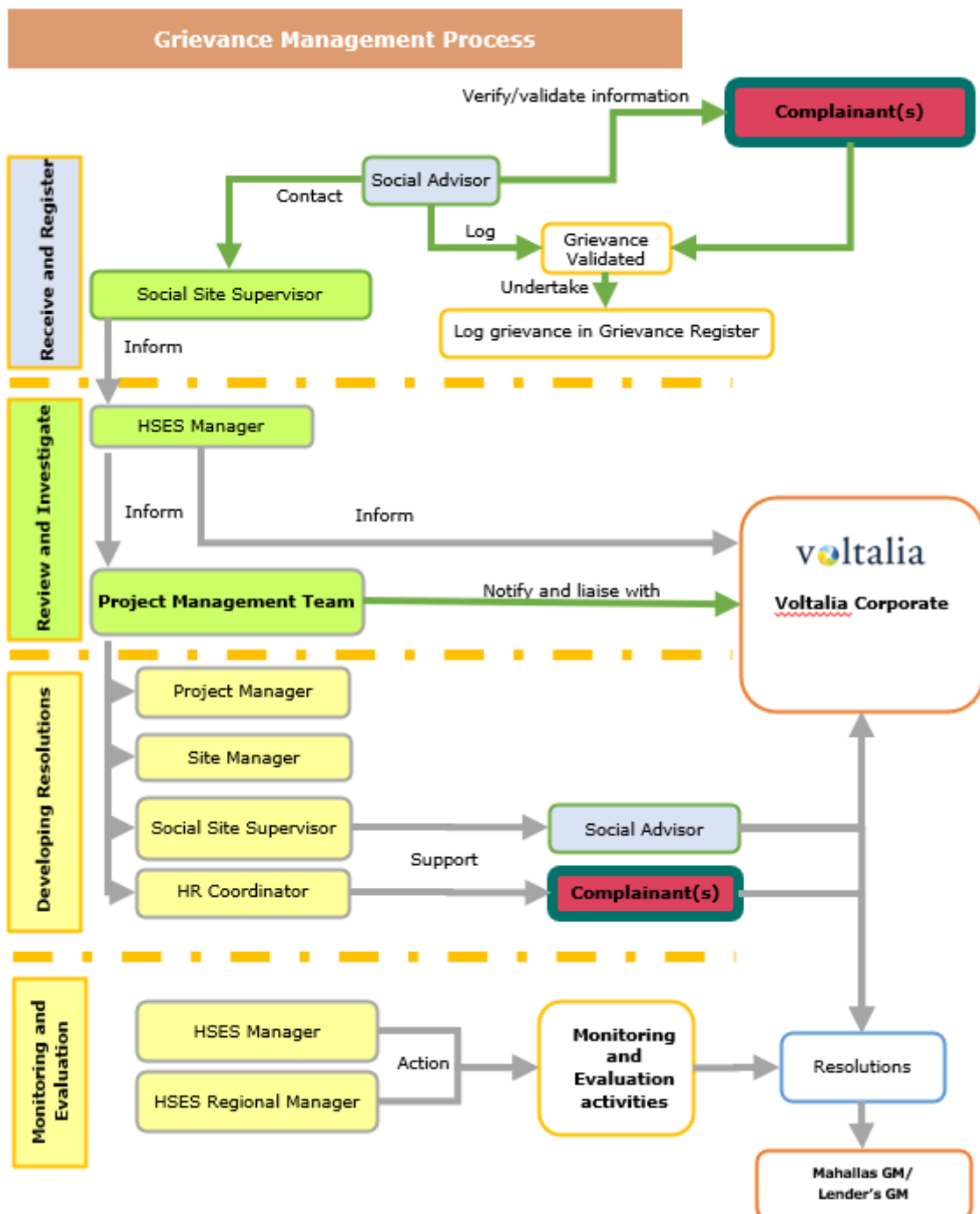


Рисунок 33-1 Коммуникационный поток во время публикации процесса рассмотрения жалоб

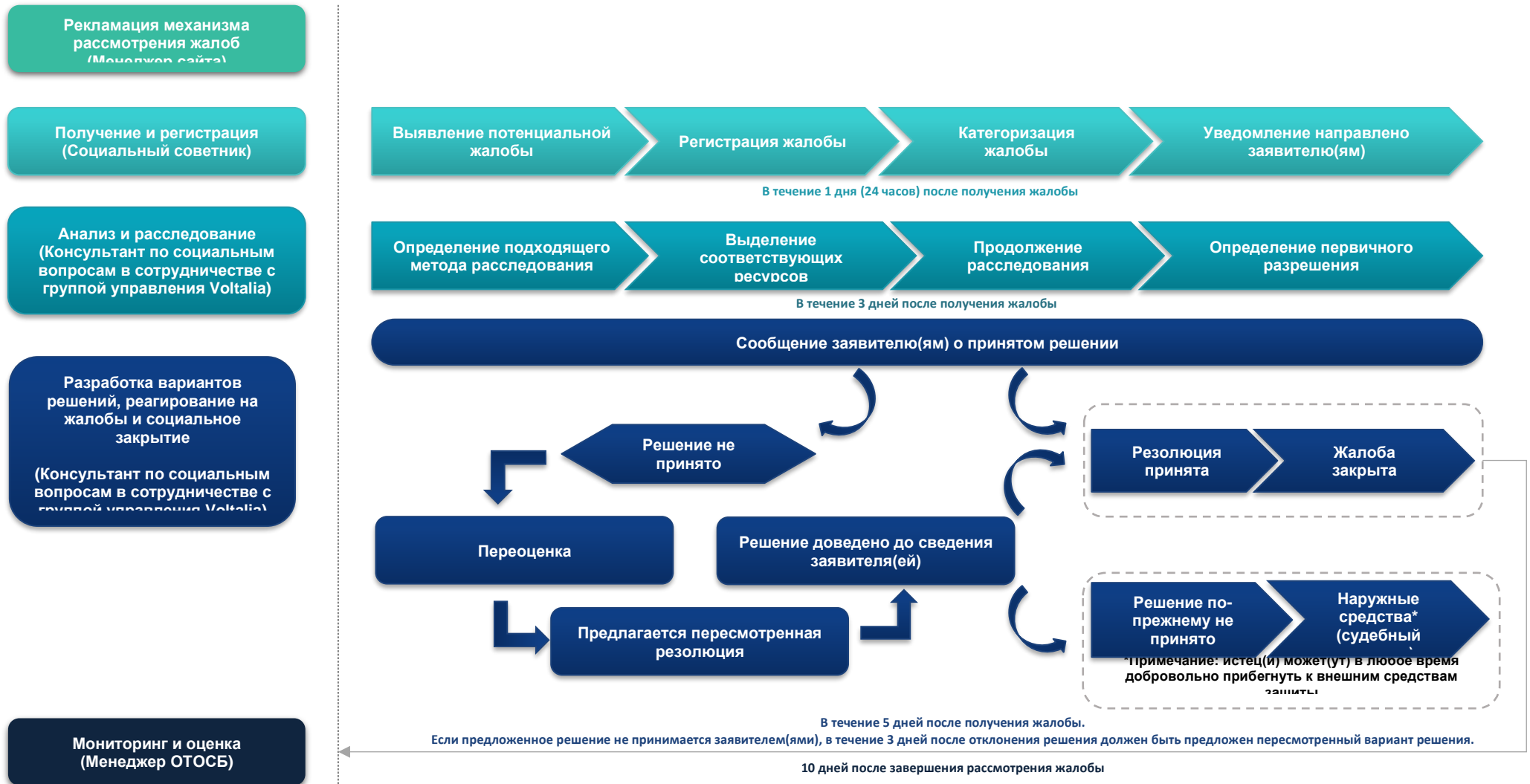


Рисунок 3-2 - Процесс рассмотрения жалоб

Внутренний механизм рассмотрения жалоб-IGM-HSE-PLN-009-01-UZ-S-KHE01-EN

3.1 Публикация Механизм рассмотрения жалоб

IGM должен быть представлен сотрудникам во время вводного инструктажа и пропагандироваться во время бесед по инструментам, которые проводит **менеджер сайта**. Формы для подачи жалоб должны быть в наличии и легко доступны для всех сотрудников. **Менеджер сайта** должен напоминать персоналу, присутствующему на вводных тренингах и беседах с инструментами, что формы жалоб можно скачать или заполнить непосредственно на веб-сайте (<https://sarimaysolar.com/>).

Следующие материалы IGM должны присутствовать и пропагандироваться во всех рабочих зонах на территории проекта и быть доступными для всего персонала:

- Плакаты о внутреннем 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, которой необходимо поделиться с работниками, включает следующее:

- Общие принципы IGM;
- Какие льготы могут получить заявители от IGM;
- Когда, где и как работники могут подавать жалобы/жалобы;
- Кто отвечает за прием и реагирование на жалобы/жалобы; и,
- Характер ответа, который может ожидать заявитель, включая сроки.

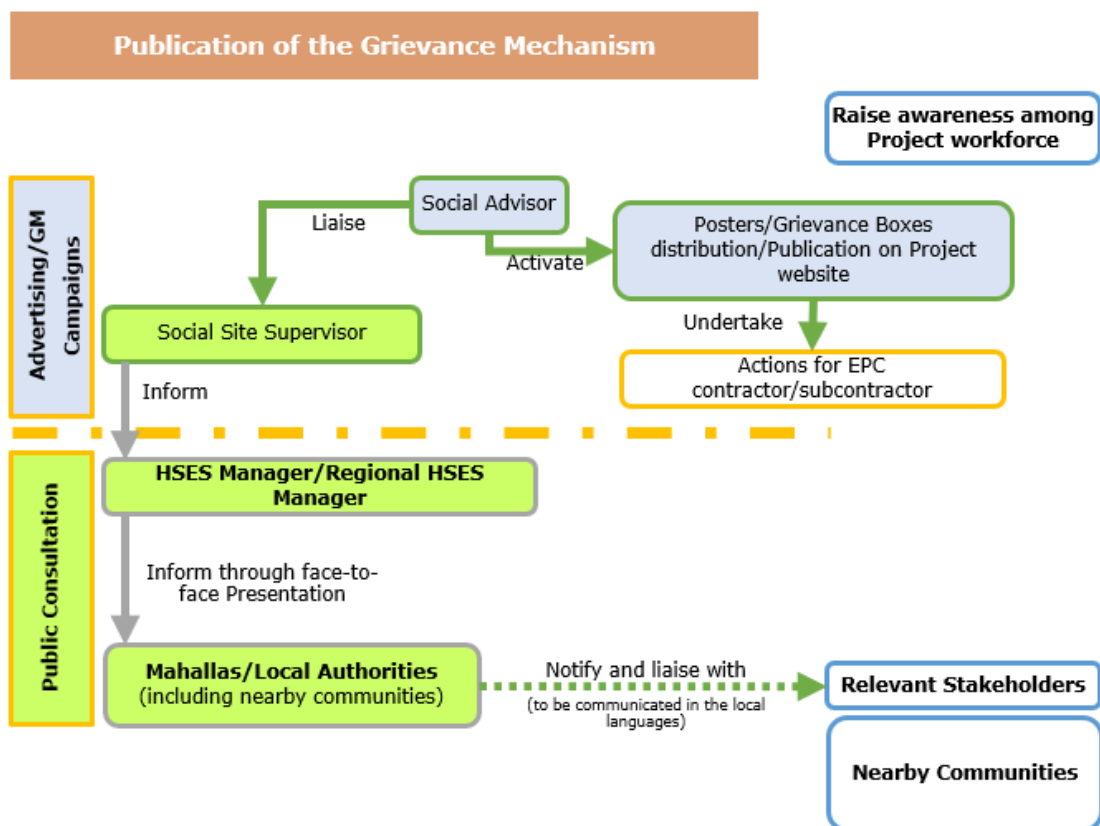


Рисунок 3-3 Коммуникационный поток во время публикации механизма подачи жалоб

3.2 Подача и прием жалоб

IGM разработан таким образом, чтобы дать возможность и поощрить каждого работника проекта высказывать свои претензии, независимо от уровня его грамотности, доступа к технологиям, уровня стажа или положения в иерархии проекта.

Весь персонал должен иметь возможность подать жалобу на местных диалектах, узбекском, русском или английском языках и анонимно путем подачи письменной жалобы по адресу, которая будет помещена в ящики для жалоб, установленные на территории Проектной площадки и в жилых зонах. Жалобщики смогут подать жалобу следующими способами:

- 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 социального консультанта
- SMS: на выделенный номер GM Sarimay Solar Park: +998933161631
- Телефонный номер: для связи с GM Sarimay Solar Park: +998933161631;
- Веб-сайт компании: IGM будет опубликовано на веб-сайте Sarimay Solar (www.Sarimaysolar.com), а форму жалобы можно получить, скачать и подать через форму подачи жалоб, размещенную на сайте.
- Устно: Это следует сделать координатору по персоналу, социальному консультанту, менеджеру объекта или соответствующему подрядчику.

3.3 Регистрация жалоб

После получения формы жалобы или жалобы в других формах, как указано в разделе 3.2 выше, социальный консультант незамедлительно (в течение одного дня или 24 часов) регистрирует жалобу в Реестре жалоб [**Приложение 5 - Реестр жалоб**] в соответствии со сроками, указанными в таблице в разделе 3.7.

Реестр жалоб должен представлять собой файл Microsoft Excel или эквивалентный ему, который будет использоваться для регистрации, отслеживания и управления жалобами/жалобами. Это поможет отслеживать общие тенденции и модели жалоб, что позволит выявлять и понимать возникающие проблемы на ранней стадии. Собранные информация или данные должны обновляться в режиме онлайн через корпоративный инструмент управления жалобами Voltage, который доступен и активен на протяжении 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 раскрываться только с ведома и одобрения пользователей. В случае возникновения чрезвычайной ситуации лицо, находящееся на

объекте (сотрудник компании или подрядчика/субподрядчика), должно позвонить социальному консультанту, ответственному за рассмотрение внутренней жалобы.

Социальный консультант 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/жалобы и инициирует процесс рассмотрения жалобы.

3.4 Категоризация жалоб

Чтобы определить методы расследования, социальному консультанту Voltage необходима следующая информация о полученной жалобе:

- Категория жалоб; и,
- Уровень приоритета.

После приема и регистрации жалоба будет оценена и классифицирована социальным консультантом следующим образом:

- **IG0:** Запрос информации или разъяснений по следующим вопросам (но не только): инфраструктура, строительная площадка, личные отношения, договорные права, обычные права или права человека и трудовые права, включая темы, не имеющие прямого отношения к Проекту;
- **IG1:** Вопросы/заботы (любое беспокойство, несчастье или недовольство, которое может возникнуть у работника на рабочем месте или в связи с условиями проживания);
- **IG2:** Запросы/Петиции; и,
- **IG3:** Жалобы (включая, но не ограничиваясь вопросами оплаты труда и льгот, издевательств, условий труда и дискриминации).

Затем всем жалобам будет присвоен уровень приоритета (низкий, средний и высокий), 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 работников (индивидуальные или групповые), которые могут поставить под угрозу развитие проекта в среднесрочной перспективе.
Высокий	Обеспокоенность, претензия или жалоба, в которой участвуют работники, коллективная группа работников и:

Категория	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> • Нарушение Кодекса поведения • Сообщает о нарушении прав человека; • Сообщает о нарушении трудового законодательства; • Относится к несоблюдению законодательства; <p>Представляют собой краткосрочный риск для непрерывности проекта.</p>

Первоначальный обзор, классификация и проверка полученных жалоб будут 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.

Жалобы Категория \ Уровень приоритета	Низкий	Средний	Высокий
	IGM0	Уровень 1	Уровень 1
IGM1	Уровень 1	Уровень 1	Уровень 1
IGM2	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 2
IGM3	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 исследования определены следующим образом:

- Жалобы **первого уровня** требуют от социального советника ответа на запрос информации (RfI) или запрос разъяснений (RfC), которые могут быть быстро рассмотрены с помощью официальной отправки письменного письма.
- Жалобы **второго уровня** включают в себя беспокойство, претензии или недовольство, выраженное заявителем(ями) (индивидуально или в составе группы), которые могут поставить под угрозу развитие проекта в среднесрочной перспективе. Такие жалобы требуют, чтобы социальный консультант немедленно проинформировал менеджера проекта о потенциальной жалобе 2-го уровня и начал сотрудничать с куратором социального объекта/менеджером объекта и координатором по персоналу для своевременного решения проблем. На этом уровне могут проводиться совещания по жалобам с целью их разрешения или удовлетворения запросов 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/координатор по персоналу/куратор социального объекта/корпоративный уровень компетенций/внешний следователь).

3.5 Подтверждение жалобы

Все поступившие жалобы будут рассмотрены в соответствии с Рисунок 3-2 и в сроки, представленные в Стол 2 ниже, когда жалоба будет принята. Жалобщик получает бланк подтверждения по SMS или электронной почте сразу после того, как приемщик (социальный консультант) 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, социальный консультант приступает к рассмотрению и расследованию жалобы, выполняя следующие действия, указанные ниже:

- **Определение соответствующих методов расследования**, как описано в данном подразделе 3.6.1;
- **Выделение соответствующих ресурсов** (в случае высокоприоритетной жалобы, требующей дополнительных ресурсов/экспертизы), как описано в подразделе 3.6.2;
- **Проведение расследования** как можно быстрее, конфиденциально и эффективно, как описано в подразделе 3.6.3; и,
- **Определение первичного решения** (в качестве приоритетного), как описано в подразделе 3.6.3.

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** социальному советнику 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. При рассмотрении жалоб данного уровня в процесс рассмотрения жалоб будет включен менеджер по охране труда и окружающей среды Voltaia, который обращается к корпоративному менеджеру по охране труда и окружающей среды Voltaia.

3.6.3 Процедуры расследования

Консультант по социальным вопросам Voltaia после определения жалоб и рассмотрения дополнительных ресурсов (при необходимости) проводит расследование в соответствии с правильными методами расследования, исходя из уровня жалоб.

Уровень 1:

- Изучение информации, которую необходимо предоставить, прежде чем приступить к ответу и/или решению проблемы
- Будет рассмотрен вариант одностороннего подхода.

Уровень 2:

- Обратитесь за советом к внутренним специалистам, прежде чем приступить к реагированию и/или поиску решения (решений).
- Будет рассмотрен вопрос о двустороннем подходе.

Уровень 3:

- Обратитесь за советом к руководству компании Voltaia (например, менеджеру объекта/координатору 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 затрагиваются сложные технические вопросы, Консультант по социальным вопросам должен заручиться поддержкой руководителя объекта/координатора по персоналу/руководителя проекта, чтобы назначить сторонних экспертов для расследования жалобы/жалобы до того, как обстоятельства могут измениться или перерасти в конфликт, влияющий на непрерывность проекта.

Провести встречи с заявителем(ями) и посетить объект, прежде чем приступить к реагированию и/или поиску решения(й).

В координации с соответствующим персоналом Консультант по социальным вопросам проанализирует первопричину жалобы, выяснит, обоснована ли жалоба или нет, определит необходимые действия для решения проблемы и установит сроки их выполнения (если применимо). В число таких сотрудников входит персонал компании, ПЗС-подрядчика, субподрядчиков или поставщиков, в зависимости от характера жалобы/жалобы. С соответствующим персоналом незамедлительно свяжутся, чтобы заручиться его сотрудничеством в ходе расследования с целью урегулирования 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;
- Жалобы на команду менеджеров или деятельность проекта; и,
- Жалобы, связанные с небезопасным поведением на рабочем месте, которое привело к травмам.
- 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.
- Достижение соглашения с заявителем(ями) по официальным каналам (через процедуры IGM, как указано в следующем разделе. 3.7).

3.7 Ответ на жалобу

Процесс разрешения будет зависеть от типа жалобы/жалобы, а также от жалобщика/жалобщицы. 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	Voltalia E&S Manager означает корпоративного менеджера Voltalia E&S и заявителя, достигшего решения путем обсуждения или переговоров. Как и в процессе оценки, менеджер по охране труда и окружающей среды Voltalia и руководитель проекта обязуются рассмотреть все доказательства и встретиться со всеми заинтересованными сторонами, чтобы предоставить заявителю(ям) все возможности для изложения своего мнения.
Через третью сторону	Неформально или через посредничество. Консультант по социальным вопросам привлекает менеджера Voltalia E&S к работе с корпоративным менеджером Voltalia E&S, который, чтобы обеспечить беспристрастность, выберет и согласует с лицом или компанией, подавшей жалобу, "посредника" в качестве третьей стороны. Для этого, по возможности, менеджер Voltalia по E&S должен определить список потенциальных посредников (например, член церкви, имам, лидеры общины и т. д.).

Менеджер по E&S Voltalia осуществляет этот процесс урегулирования, а **Консультант по социальным вопросам** информирует заявителя о развитии событий в письменной и устной форме, если необходимо, 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 жалобщик(и) не удовлетворен(ы) результатами предварительного решения, **Консультант по социальным вопросам** приглашает жалобщика(ов) для сбора дополнительных доказательств, получения дополнительных аргументов, проведения дальнейших расследований и уточнения позиции компании. **Менеджер Voltalia по E&S** может получить прямую поддержку от **менеджера Voltalia по стране, корпоративного сотрудника Voltalia по E&S, руководителя проектов Voltalia и/или директора**.

3.2. Если жалобщик(и) не удовлетворен(ы) 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(ям) должны быть предпочтительно в письменном виде, хотя в случае необходимости может быть дан и устный ответ.

Сроки решения проблемы также будут доведены до сведения заявителя(ей). **Консультант по социальным вопросам** также сообщит краткое описание запланированных действий и сроки их выполнения или пояснительную записку, разъясняющую, почему действия не требуются. У заявителя(ей) будет запрошена обратная связь.

Консультант по социальным вопросам подготовит форму разрешения жалобы [Приложение 2 - ФОРМА 2: Форма разрешения жалобы], в которой будет указан характер жалобы, дата ее подачи, действия, предпринятые для разрешения жалобы, и дата их выполнения, или предлагаемые действия, которые должны быть предприняты для разрешения жалобы, с указанием сроков их выполнения. Форма разрешения жалобы должна быть представлена в течение пяти (5) дней с момента получения жалобы.

В случае если в форме разрешения жалобы указаны предлагаемые действия, которые должны быть выполнены, Консультант по социальным вопросам будет контролировать и отслеживать выполнение этих действий 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(ями) 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], которая будет подписана социальным советником и заявителем(ями), который(ые) предоставит(ут) подробную информацию о решении, которое было принято для разрешения жалобы.

Любой дальнейший ответ заявителя (заявителей) будет зафиксирован, чтобы помочь определить, закрыта ли жалоба или требуются дальнейшие действия. Консультант по социальным вопросам будет использовать соответствующие каналы связи, чтобы подтвердить, понял ли жалобщик (жалобщица) предложенное решение и удовлетворен ли он ответом. Эта информация также будет занесена в реестр жалоб.

Если жалобщик(и) соглашается(ются) с предложенным решением, согласованные действия выполняются. Такие решения заносятся в реестр жалоб с подтверждающей документацией. Таким образом, жалоба будет официально закрыта.

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. решение не достигнуто, неурегулированная претензия должна быть вынесена на специальное обсуждение между штаб-квартирой Voltaia, ПЗС-подрядчиком и соответствующими подрядчиками/субподрядчиками с целью выработки наилучших доступных решений;
3. Если вышеуказанные 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 все еще не удовлетворен предложенным решением, ему будет разрешено выйти за рамки механизма разрешения споров в компании в соответствии с Национальной нормативно-правовой 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, **Консультант по социальным вопросам** закрывает жалобу и регистрирует ее в Реестре регистрации жалоб.

3.8 Сроки рассмотрения жалоб

Сроки выполнения всех этапов урегулирования жалоб подробно описаны ниже:

Стол 2: ВРЕМЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.

Уровень жалобы	Действие	Подотчетный	Время расследования	Время регистрации	Время подтверждения	Время разрешения	Время социального закрытия
Высокий	<ul style="list-style-type: none"> Обратитесь за советом к руководству компании Voltalia 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. Проведите встречи с заявителями и посетите объект, прежде чем приступать к реагированию и/или решению проблемы. 	Консультант по социальным вопросам Менеджер по охране труда и окружающей среды	2 дня с момента получения	1 рабочий день	1 день с момента получения	3 дней с момента получения	8 дней с момента получения

Уровень жалобы	Действие	Подотчетный	Время расследования	Время регистрации	Время подтверждения	Время разрешения	Время социального закрытия
Средний	<ul style="list-style-type: none"> Прежде чем приступить к реагированию и/или решению проблемы, обратитесь за советом к внутренним специалистам. 	Консультант по социальным вопросам	5 дня с момента получения	1 рабочий день	1 день с момента получения	7 дней с момента получения	12 дней с момента получения
Низкий	<ul style="list-style-type: none"> Изучите информацию, которую необходимо предоставить, прежде чем приступить к ответу и/или решению проблемы. 	Консультант по социальным вопросам	7 дня с момента получения	1 рабочий день	1 день с момента получения	9 дней с момента получения	10 дней с момента получения

4 ОБЗОР И МОНИТОРИНГ МЕХАНИЗМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В целях определения эффективности механизма рассмотрения жалоб и эффективного использования его ресурсов IGMP будет регулярно контролироваться и оцениваться **менеджером по ОТОСБ** и **региональным менеджером по ОТОСБ** на основе удовлетворенности заявителей (процент принятия решения), отсутствия повторного возникновения аспекта, послужившего причиной жалобы, и отсутствия обращения заявителя (заявителей) к внешнему процессу исправления ситуации.

Обзор и мониторинг механизма рассмотрения жалоб поможет выявить общие или повторяющиеся жалобы, которые могут потребовать структурных решений или изменения политики, а также позволит Вольталии 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 IGM

Показатель эффективности	Пределы / цель достижения
Количество переданных/зарегистрированных жалоб (включая жалобы, связанные с ОТОСБ)	Достижение более 50% доли жалоб, поступающих от работников проекта
Предлагаемый уровень разрешения	Всем заявителям было предложено решение
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 решенных с помощью IGM, переданных в административные, судебные или сторонние системы защиты.
Жалобы должным образом регистрируются и рассматриваются	Все жалобы регистрируются и рассматриваются в согласованные или заранее установленные сроки.
Механизм подачи замечаний и жалоб, размещенный на веб-сайте и на информационных досках, должным образом опубликован и рекламируется	Публикации и сбор жалоб распределены по всей территории Проекта, включая лагерь для проживания.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ФОРМА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ

ВНУТРЕННЯЯ 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 представителя ПЗС-подрядчика (если применимо)		Дата	
Имя представителя субподрядчика (если применимо)		Дата	

Пожалуйста, отделите приведенный здесь раздел и отдайте оригинал заявителю

ПОЛУЧЕНИЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Проект		Регион	
Ссылка на жалобу		Дата	

Имя заявителя		Имя представителя Votalia	
		Имя представителя ПЗС-подрядчика (если применимо)	
		Имя представителя субподрядчика	

Данная расписка подтверждает, что ваша жалоба была зарегистрирована и теперь будет рассмотрена компанией Votalia.

Команда проекта обязуется связаться с вами в течение 3 дней после получения подтверждения. Вопросы можно задать компании Votalia, используя следующие контакты:

- Контактная информация советника по экологическим и социальным вопросам: Зухра Шарипова, Sarimay@votalia.com, тел : XXX

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ФОРМА РАССЛЕДОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБ

ВНУТРЕННЯЯ ЖАЛОБА ФОРМА 2

ФОРМА РАССЛЕДОВАНИЯ И РЕШЕНИЯ

Название проекта		Регион	
Ссылка на жалобу		Дата (дд/мм/год)	
Имя заявителя		Имя экзаменатора	
Заметки о встрече			

Результаты расследования			
Предлагаемая резолюция			
Подпись экзаменатора			
Только для внутреннего использования			
Поправки			
Подпись ОТОСБ Мanager		Дата	
Подпись руководителя проекта		Дата	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ФОРМА ЗАКРЫТИЯ ЖАЛОБЫ

ВНУТРЕННЯЯ ЖАЛОБА ФОРМА 3

ФОРМА ЗАКРЫТИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Название проекта		Регион	
Ссылка на жалобу		Дата (дд/мм/год)	
Имя заявителя		Имя экзаменатора	

Ответ Вольталии			
Действия по разрешению	Действие(я)		Крайний срок выполнения
<p style="text-align: center;">Этот раздел завершается после выполнения всех согласованных действий.</p>			
Дата реализации мероприятия			
Действия, удовлетворительные для заявителя	Да Нет	Результат, удовлетворительный для заявителя	Да Нет
Подпись заявителя	Подпись экзаменатора		
Дополнительные наблюдения			
Подпись заявителя на жалобе Дата закрытия	Подпись эксперта о дате закрытия жалобы		

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 ВНУТРЕННЯЯ ЖАЛОБА, ПОСТЕР

Solar Farm
Sarimay
100 MW

			
250 GWh annual production	200 000 solar modules	60 000 homes with clean energy	100 000 tons of CO ₂ emissions avoided

voltalia

 MINISTRY OF ENERGY
of the Republic of Uzbekistan

 MINISTRY OF ECONOMY AND
FINANCE OF THE
REPUBLIC OF UZBEKISTAN

 JOINT STOCK COMPANY
NATIONAL ELECTRIC GRID OF
UZBEKISTAN

 **wsp**
Company International LLC Uzbekistan

 **NBT**
Company LLC Uzbekistan

 **UzAssyem**
Company LLC Uzbekistan

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 - Реестр жалоб

№	Как была получена жалоба (через веб-сайт или по другим)	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, предпринятые для разрешения жалобы	Дата передачи решения	Урегулирована ли жалоба (да/нет), если нет, Объяснить почему	Повторялась ли жалоба (Y/N)