



ПЕТРОПАВЛОВСК

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В основе механизма рассмотрения жалоб, действующего на проектах Группы «Петропавловск», лежат следующие принципы:

- рассмотрение жалоб и обращений осуществляется оперативно;
- используются понятные и прозрачные процедуры, приемлемые и легкодоступные для всех слоев затрагиваемых сообществ;
- все вопросы, связанные с жалобами, рассматриваются в конфиденциальном порядке;
- личность инициатора и содержание жалобы не раскрываются третьим сторонам без письменного согласия на это инициатора;
- репрессивные меры в отношении лиц, подавших жалобу, исключаются.

Чтобы обеспечить разрешение жалобы в установленные сроки разработана прозрачная процедура.

В ходе процесса рассмотрения жалоб заявитель может (при необходимости) прибегать к судебным и административным формам защиты прав.

Процедура рассмотрения жалоб состоит из шести этапов:

Этап 1: Получение жалобы и ее регистрация.

Для подачи жалобы необходимо заполнить бланк и отправить его в электронном виде на адрес complaint@petropavlovsk.net. Форма бланка жалобы доступна на сайте Petropavlovsk.net в разделе Устойчивое развитие (подраздел «Взаимодействие с местным населением»).

После получения жалобы, ей присваивается уникальный регистрационный номер, который вносится в единую базу регистрации жалоб. В дальнейшем регистрационный номер жалобы позволяет отслеживать процесс ее рассмотрения.

Этап 2: Назначение ответственных лиц.

После получения жалобы назначается контактное лицо (далее «Ответственное лицо»), ответственное за ее рассмотрение. Полномочия ответственного лица распространяются на подрядные и субподрядные организации.

Этап 3: Письменное уведомление

Представитель компании, координирующий работу с жалобами, направляет подавшему жалобу письменное уведомление о ее получении в течение 10 рабочих дней с момента получения жалобы. В письме указывается фамилия контактного лица и регистрационный номер жалобы.

Этап 4: Расследование, разрешение и коммуникация

Компания работает над выяснением причин возникновения жалобы. После того, как жалоба расследована под контролем Ответственного лица, компания письменно сообщает заявителю, подавшему жалобу, о результатах и предлагаемых мерах по разрешению жалобы в случае, если их принятие будет признано необходимым.

В отдельных случаях в ходе совместного расследования причин и мер разрешения жалобы Заявителем и Компанией может быть привлечена третья сторона для обсуждения мер разрешения.

В некоторых случаях в результате расследования компания может прийти к выводу, что поданная жалоба не связана с деятельностью по проектам «Петропавловска». В таких случаях это будет объяснено подателю жалобы письменно. При необходимости для подтверждения факта о том, что жалоба не связана с деятельностью по проектам «Петропавловска», может быть привлечена третья сторона. Во всех остальных случаях компания будет расследовать факты негативного воздействия или несоблюдения стандартов. В случае, если такие факты будут подтверждены, будут определены меры, которые могут быть предприняты для решения проблемы и во избежание повторения подобных инцидентов.

Этап 5: Закрытие жалобы

Компания прилагает усилия, чтобы жалоба была разрешена не позднее 45 рабочих дней с момента ее получения. Ответственное лицо направляет ответ подателю жалобы в письменном или электронном виде (в зависимости от выбранного подателем варианта). Об этом делается пометка в журнале регистрации жалоб.

Если жалоба останется неразрешенной, она будет повторно рассмотрена, и компания обсудит с подателем жалобы возможность реализации дальнейших действий по ее урегулированию. В этом случае будут предприняты следующие шаги:

- Координатор по работе с жалобами письменно уведомляет подателя жалобы о повторном рассмотрении жалобы;
- Заявитель направляет ответ по электронной почте или делает пометку на нижней части формы о том, что жалоба удовлетворительно разрешена;
- Если разрешение жалобы не получает согласования подателем жалобы, проводится дальнейшее расследование;
- При необходимости проводится совместная проверка или привлекается третья сторона для достижения соглашения об удовлетворительном разрешении жалобы.

Обращаем внимание, что любые новые проблемы, возникшие в ходе разрешения направленной жалобы, не становятся автоматически новой жалобой.

Этап 6: Последующие действия (мониторинг, статистика и отчетность)

Компания может связаться с подателями жалобы позднее, чтобы убедиться в том, что деятельность компании больше не вызывает беспокойства.

Ежегодно проводится анализ поданных жалоб и результатов работы с ними. Результаты публикуются по итогам года на сайте компании, в годовом и социальном отчете, в частности:

- количество полученных жалоб,

- характер поднятых проблем (например, окружающая среда, условия труда, социальная деятельность, безопасность, поставки и др.),
- период рассмотрения и закрытия жалоб в среднем,
- перечень основных мероприятий, направленных на их предупреждение в дальнейшем.

Срок рассмотрения, расследования жалобы

Группа «Петропавловск», аффилированные и дочерние организации стремятся сделать все возможное, чтобы провести расследование и разрешить жалобу в течение 20 рабочих дней со дня ее получения. Максимальный период разрешения жалобы не должен превышать 45 рабочих дней.

В течение этого периода требуемые действия по разрешению жалобы должны быть либо реализованы, либо согласованы с инициатором жалобы.

Информирование населения о порядке рассмотрения жалоб

В целях обеспечения информированности о порядке рассмотрения жалоб всех групп заинтересованных сторон, для которых предназначены эти механизмы, «Петропавловск» предпринимает следующие действия:

- Публикует «Порядок рассмотрения жалоб населения» и бланки жалоб на сайте компании Petrovlovsk.net
- Разрабатывает и обновляет информационный лист с подробным описанием процедуры рассмотрения жалоб от населения, в которой приводятся рекомендации тем, у кого есть жалобы, как подать жалобу, подробно описывает механизм и принципы подачи жалоб. Компания публикует данный информационный лист на сайте компании, распространяет его среди заинтересованных лиц, предоставляет обратившимся по запросу.