



ПЛАН
взаємодії із зацікавленими сторонами
ТОВ «Баришівська зернова компанія»

м. Березань 2020

ЗМІСТ

1. Мета та обсяг документу.
2. Інформація про Компанію.
3. Законодавчі вимоги і стандарти для соціальної консультації
4. Аналіз зацікавлених сторін.
5. Відповідальність за комунікації із зацікавленими сторонами.
6. Управління з подання звернень.

1. МЕТА ТА ОБСЯГ ДОКУМЕНТУ

Ефективна участь зацікавлених осіб благотворно впливає на процеси проектування, створює міцні взаємовідносини з місцевими громадами та зменшує вірогідність затримок проектів за рахунок заздалегідь вирішених питань, які постають в процесі виробничої діяльності Компанії.

Політика взаємодії із зацікавленими сторонами (ПВЗС) – це підхід Компанії до залучення зацікавлених сторін, включаючи населення, до розкриття інформації, що стосується поточних планів на розвиток, будівництво та впровадження нових інвестиційних проектів.

Керівництво Компанії вважає взаємодію із зацікавленими сторонами – одним з найважливіших аспектів передової ділової практики та громадянської відповідальності бізнесу, а також одним із інструментів підвищення якості проектів.

Ефективна взаємодія з громадськістю є ключовою передумовою для успішного управління ризиками, зниження впливу на населення, яке потрапляє під дію виробничої діяльності підприємств Компанії, а також для збільшення пов'язаних з цим вигоди для населення.

Взаємодія із зацікавленими особами – це процес, вільний від маніпуляцій. Це безперервний процес протягом всього періоду життєдіяльності Компанії. Мета – надати регіону стабільний нешкідливий для навколишнього середовища та суспільства об'єкт економічного розвитку та створити нові робочі місця.

Мета цього документу – визначити і описати місцеві вимоги для консультацій і розкриття інформації, визначити ключові зацікавлені групи, забезпечити стратегії та інструменти для обміну інформацією, консультації з кожною з цих груп; описати ресурси і відповідальність за виконання ПВЗС і деталі звітності/документації консультацій і розкриття інформації про діяльність. Цей ПВЗС призначений для того, щоб всі зацікавлені сторони були визначені, і проконсультовані під час розробки та реалізації проекту. Крім того, цей План взаємодії із зацікавленими сторонами був підготовлений відповідно до вимог політики ЄБРР про інформування громадськості (2008), і включає в себе наступне:

- виявлення всіх зацікавлених сторін, розуміння їх інтересів та планування взаємодії з ними (як то землевласники, землекористувачі, місцеві громади, органи державної влади, місцеві засоби масової інформації, академічні та науково-дослідні інститути, організації);
- забезпечення зацікавлених осіб своєчасною достовірною та актуальною інформації з питань, що цікавлять, зрозумілою мовою та у зручному форматі ;
- використання отриманої від зацікавлених осіб інформації у процесі проведення оцінки впливу та розроблення заходів по управлінню та зниженню цих впливів з метою упередження потенційних негативних наслідків;
- створення механізму постійної, попереджуючої та ефективної взаємодії із зацікавленими сторонами;

- надання для зацікавлених сторін можливості шляхом консультацій та інших механізмів зворотного зв'язку виражати свої думки та занепокоєння у зв'язку з діяльністю Компанії,
- у роботі з зацікавленими сторонами надано останнім можливість вносити пропозиції, зауваження, рекомендації, надавати резюме українською мовою та доступними, прийнятими засобами;
- проведення консультацій із зацікавленими сторонами: дослухання до їх думки, до питань, які викликають занепокоєння, їх вподобань, а також виявлення ризиків та вигод, пов'язаних з виробничою діяльністю Компанії;
- визначення ресурсів Компанії і структури управління для реалізації ПВГЗ
- реалізація у вільному доступі для усіх зацікавлених осіб механізму розгляду скарг та звернень з метою отримання інформації про претензії зацікавлених сторін у зв'язку із екологічними та соціальними аспектами діяльності Компанії, а також сприяння якнайшвидшому їх вирішенню;
- регулярно оприлюднення Компанією звітів для зовнішніх зацікавлених осіб про екологічну та соціальну діяльність Компанії, про результати проведених заходів по взаємодії.

ПВЗС буде переглядатися, і оновлюватися на регулярній основі. Якщо діяльність буде змінена або нові види діяльності, пов'язані з взаємодією із зацікавленими сторонами будуть розпочаті, то ПВЗС буде оновлено. ПВЗС також буде періодично переглядатися в ході реалізації проекту, і оновлюватися в міру необхідності.

2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМПАНІЮ

Компанія розпочала свою діяльність у 1998 році, коли американець українського походження Олег Михайлович Оронов приїхав в Україну і заснував компанію Харвест Мун Іст (ХМІ), що згодом перейменували у Grain Alliance (ТОВ «Баришівська зернова компанія»). Спочатку підприємство не мало землі, була лише техніка. На сьогодні це вже потужне підприємство, що орендує значні обсяги землі в Київській, Полтавській, Чернігівській та Черкаській областях. Географія підприємства постійно розширюється, що говорить про довіру до нього власників земельних паїв. ТОВ «Баришівська зернова компанія» вирощує і реалізує зернові, олійні та технічні культури, займається виробництвом м'яса і молока. Надає послуги з приймання, первинної обробки і зберігання зерна в Баришівському і Яготинському районах Київської області, м. Пирятині та м. Ніжині. Має банк елеваторів загальною потужністю сушіння та зберігання 250 тисяч тон. Окрім цього, здійснює посередницьку комерційну діяльність з купівлі-продажу продукції сільськогосподарського призначення. Профільні культури агропідприємства – кукурудза, пшениця, соняшник, соя. Проте стратегія компанії полягає не у отриманні прибутку понад усе, а у мудрому господарюванні через оптимізації посівних площ, ґрунтозбереження, повазі до працівників та орендодавців.

У 2008 році до підприємства приєдналися шведські інвестори Grain Alliance (Зерновий Альянс), що стали повноцінними акціонерами підприємства. Штаб-квартира підприємства сьогодні знаходиться в Стокгольмі, але вся операційна діяльність зосереджується в Україні. Варто відзначити, що український головний офіс знаходиться в невеликому місті Березані, близько 80 кілометрів від Києва.

З приходом шведських інвесторів розпочався новий етап розвитку «Баришівської зернової компанії». За перші роки роботи було інвестовано в розвиток Компанії більше 40 млн доларів, які спрямовані на технічне переоснащення, впровадження нових технологій виробництва та підбір висококваліфікованих кадрів.

Трудовий колектив компанії сьогодні налічує понад одну тисячу працівників.

Протягом 20 років підприємство активно розвивалось і вже має високі досягнення. У 2015 році в рейтингу журналу «Forbes» ТОВ «Баришівська зернова компанія» посіла друге місце за показником ефективності в аграрному бізнесі (за прибутковістю).

Велике значення агропідприємство приділяє культурі землеробства, розвитку усіх галузей АПК, створенню нових робочих місць. Важливим пунктом стоїть співпраця із територіальними громадами, створення гарних умов для праці, для відпочинку і для розвитку.

ТОВ «Баришівська зернова компанія» здійснює виробничу діяльність по наступних напрямках:

- **Рослинництво:** компанія орендує на сьогодні майже 58 тис га земель сільськогосподарського призначення у Київській, Черкаській, Полтавській та Чернігівській областях. Весь цикл вирощування зернових культур проводиться власною технікою.
- **Тваринництво:** в Полтавській області розташовані дві молочно-товарні ферми 1000 голів ВРХ. Завдяки селекційній роботі інвестиціям в обладнання ферм та якісній

кормовій базі ми підвищуємо кількісні і якісні показники молока і підтримуємо рентабельність виробництва.

- **Елеватори:** компанія має 5 елеваторів у Київській, Полтавській та Чернігівській областях загальною потужністю по зберігання 250 тис тон. По Березанському і Яготинському елеватору проведена модернізація і збільшені виробничі потужності на 50 тис т. Пирятинській елеватор 100 тис т зберігання завершено будівництво. Ніжинський елеватор проект на другу чергу будівництва.
- **Калібрувальний цех:** сучасний цех калібрування зерна виробництва Японії розміщений в смт Баришівка потужність 8 т/годину. Дає можливість готувати якісний посівний матеріал та доводити якість зерна сої до вимог світових стандартів.

Інформація про діяльність ТОВ «Баришівська зернова компанія»

<i>Територія, де орендується земля</i>	<i>Структурний підрозділ</i>
Київська область:	
смт Баришівка	Відділок Баришівський елеватор
м. Березань	Головний офіс, виробнича база Київського регіону, автогараж, відділок Березанський елеватор,
м. Яготин	Відділок Яготинський елеватор
с. Сотниківка, Яготинського району	Центральна ремонтна база с/г техніки
Черкаська область	
с. Михайлівка Драбівського району	Виробнича база Південного регіону
Полтавська область	
с. Овсюки Гребінківського району	МТФ
с. Чутівка Оржицького району	МТФ
с. Пізники Чорнухинського району	Виробнича база Полтавського регіону
м. Пирятин	Відділок Пирятинський елеватор
Чернігівська область	
м. Ніжин	Відділок Ніжинський елеватор
с. Чемер Козелецького району	Виробнича база Чернігівського регіону

Власність	Швецька компанія «BZK GRAIN FLLHANCE» – 100%
Працівники	Загальна кількість працівників 1,085 осіб (середньооблікова чисельність за 2020 рік)
Основна продукція	- Виробництво зернових та олійних культур. - Виробництво молока - Надання послуг по калібруванню насіння - Надання послуг сільгоспвиробникам по доведенню зерна до товарних кондицій
Збільшення виробничих потужностей	Програма розширення передбачає: - Будівництво другої черги Ніжинського елеватора - Збільшення площі орендованих земель до 100 тис га

3. ЗАКОНОДАВЧІ ВИМОГИ І СТАНДАРТИ ДЛЯ СОЦІАЛЬНОЇ КОНСУЛЬТАЦІЇ

ТОВ «Баришівська зернова компанія» керується українським законодавством, нормами та положеннями, що регулюють сфери діяльності Компанії. Також усі структурні підрозділи Компанії дотримуються міжнародних стандартів і норм ведення бізнесу, екологічної та соціальної політики Європейського банку реконструкції та розвитку. А саме:

1. Законом України «Про інформацію» та Законом України «Про доступ до публічної інформації»:

регламентують право і доступ громадян України до інформації, що становить суспільний інтерес і передбачають можливість вільного одержання, використання, поширення та зберігання відомостей, необхідних їм для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів, здійснення завдань і функцій.

2. Ст. 9 Закону України «Про охорону навколишнього середовища»:

дає право громадянам України на участь в обговоренні та внесенні пропозицій до проектів нормативно-правових актів, матеріалів щодо розміщення, будівництва і реконструкції об'єктів, які можуть негативно впливати на стан навколишнього природного середовища; участь в розробці та здійсненні заходів щодо охорони навколишнього природного середовища, раціонального і комплексного використання природних ресурсів; участь у публічних слуханнях або відкритих засіданнях з питань впливу запланованої діяльності на навколишнє природне середовище на стадіях розміщення, проектування, будівництва і реконструкції об'єктів та проведенні громадської екологічної експертизи.

3. Законом України «Про звернення громадян»:

дає громадянам України право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, ЗМІ, до посадових осіб із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних і особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

ТОВ «Баришівська зернова компанія» в своїй діяльності дотримується кращих міжнародних практик ефективного залучення зацікавлених осіб, а саме:

- a. прозорість та відкритість діяльності;
- b. надання змістовної інформації в форматі та мовою, що є зрозумілою та адаптованою до потреб цільових груп зацікавлених сторін;
- c. надання інформації перед проведенням консультацій та прийняттям рішень;
- d. надання інформації для зацікавлених сторін легкодоступними шляхами, а також на відповідному культурному рівні
- e. повага до місцевих традицій, мов, термінів та процесів прийняття рішень;
- f. двосторонній діалог, який надає можливість обом сторонам обмінюватися думками та інформацією, слухати, адресувати проблемні питання та чути на них відповіді;
- g. формування діалогу, налагодження зручного формату зворотного зв'язку;

- h. забезпечення широкого спектру думок у вираженні поглядів, включаючи вік, жінок та чоловіків, уразливі групи та / або національні меншини;
- i. здійснювати діяльність без залякуванням, примусу або заохочення;
- j. чіткі механізми реагування на проблеми, пропозиції та скарги населення;
- k. створення, де це доцільно та можливо, зворотного зв'язку по проекту чи програмі, та звітування перед зацікавленими сторонами.

ТОВ «Баришівська зернова компанія» реалізує Політику соціального партнерства через власний корпоративний благодійний фонд, який співпрацює сільськими радами та об'єднаними громадами, на території яких веде свою діяльність Компанія. По Фонду пропрацьовано ряд програм підтримки громад.

Програми включають конкретні проекти, що мають найбільший ефект для громади. Рішення про включення проектів до річної Програми приймаються колегіально через Раду директорів компанії із врахуванням думок і побажань представників місцевої влади, громадських активістів, пайовиків, місцевих експертів та лідерів, думок, представники компанії на місцях, представників малозахисених груп населення (пенсіонерів, людей з особливими потребами).

Інформація про діяльність фонду розміщується на сайті <http://www.rozvitoksela.org/>

4. АНАЛІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

Зацікавленими сторонами вважається будь-яка особа або група осіб, або організації, що впливають на діяльність організації або відчують на собі вплив цієї діяльності, а також будь-яка особа або група осіб, які можуть допомогти в розробці пропозицій щодо підвищення комерційної та суспільної ефективності підприємства.

Для визначення основних зацікавлених сторін, застосовуються наступні визначення:

- Зацікавлені сторони: будь-яка особа, група осіб або організація, що зацікавлена в результатах роботи;
- Основні зацікавлені сторони: будь-які зацікавлені сторони, що мають значний вплив або значною мірою впливають на роботу, і де ці інтереси та впливи повинні бути визнані, якщо робота буде успішною.

ТОВ «Баришівська зернова компанія» має партнерські відносини з наступними групами фізичних та юридичних осіб:

- Кредитори
- Міжнародні зацікавлені сторони;
- Органи державної влади;
- Місцеві громади;
- Постачальники;
- Клієнти;
- Працівники;
- Власники земельних ділянок (орендодавці)
- Соціальні групи (школи, лікарні, культура)

Групи зацікавлених осіб	Зацікавлені сторони	Ступінь впливу	Форма взаємодії із зацікавленими сторонами
Кредитори	АТ Креді Агріколь банк АТ УкрСиббанка АТ ОТП банк	високий	річні звіти, зустрічі, бухгалтерські звіти, презентації, ділові зустрічі.
Міжнародні зацікавлені сторони	Європейський банк реконструкції та розвитку	високий	річні звіти, зустрічі, бухгалтерські звіти, презентації, ділові зустрічі

Групи зацікавлених осіб	Зацікавлені сторони	Ступінь впливу	Форма взаємодії із зацікавленими сторонами
Органи державної виконавчої влади	▪ Баришівська районна державна адміністрація ▪ Яготинська районна державна адміністрація ▪ Драбівська районна державна адміністрація ▪ Золотоніська районна державна адміністрація ▪ Лубенська районна державна адміністрація ▪ Чорнухинська районна державна адміністрація ▪ Чернігівська районна державна адміністрація ▪ Ніжинська районна державна адміністрація ▪ Київська обласна державна податкова інспекція Головного управління ДФС України у Київській області	середній	консультації, семінари, офіційне листування, круглі столи, гаряча телефонна лінія.
Органи місцевого самоврядування	❖ <u>Київська область:</u> • Бориспільський р-н: - Студениківська ТГ; - Яготинська ТГ; • Броварський р-н: - Баришівська ТГ; - Березанська ТГ; ❖ <u>Черкаська область:</u> • Золотоніський р-н: - Великохутірська ТГ; - Гельмязівська ТГ; - Драбівська ТГ; - Новодмитрівська ТГ; - Шрамківська ТГ; ❖ <u>Полтавська область:</u> • Лубенський р-н: - Гребінківська ТГ; - Лубенська ТГ; - Оржицька ТГ; - Пирятинська ТГ; - Чорнухинська ТГ; • Миргородський р-н: - Лохвицька ТГ; - Ромоданівська ТГ; - Сенчанська ТГ; ❖ <u>Чернігівська область:</u> • Ніжинський р-н: - Вертіївська ТГ;	високий	Конференції, круглі столи, соціальні та благодійні програми, публікації у ЗМІ, друковані матеріали (плакати, буклети), зворотній зв'язок через сайт компанії, гаряча телефонна лінія, зустрічі на Святах сіл, збори громад та пайовиків, засідання Дорадчих рад територій, корпоративні видання.

Групи зацікавлених осіб	Зацікавлені сторони	Ступінь впливу	Форма взаємодії із зацікавленими сторонами
	• Прилуцький р-н: - Варвинська ТГ; • Чернігівський р-н: - Іванівська ТГ; - Кіптівська ТГ; - Козелецька ТГ; - Куликівська ТГ; - Михайло-Коцюбинська ТГ; - Олишівська ТГ; - Остерська ТГ;		
Постачальники	❖ Агрії Україна ТОВ ❖ Агророзквіт ТОВ ❖ Баланс Агро Центр ТОВ ❖ Грін Експрес ТОВ ❖ Кернел-Трейд ТОВ ❖ Клов ТОВ ❖ Міжнародний транспортний менеджмент ТОВ ❖ Пьотінгер Україна ТОВ ❖ РДО Україна ТОВ ❖ Сингента ТОВ ❖ Торговий Дім Насіння ТОВ ❖ Торговий дім Фонтекс-агро ПП ❖ Укראгро НПК ПРАТ ❖ Фірма Елідон ТОВ ❖ Юпітер 9 Агросервіс ТОВ	середній	Консультації, річні і періодичні звіти, бізнес-зустрічі в різних форматах, соціальні мережі, гаряча лінія компанії.
Клієнти	❖ Agroprosperis Trade ❖ Bunge S.A. ❖ BZK Grain Alliance AB ❖ Cargill International S.A. ❖ Inerco Trade S.A. ❖ Louis Dreyfus Company ❖ Posco International ❖ Sierentz Global Merchants S.A. ❖ Глобинський Переробний Завод ТОВ ❖ Кернел-Трейд ТОВ ❖ Ніжинський жиркомбінат ПРАТ ❖ Оржицький Молокозавод ТОВ ❖ Пирятинський Сирзавод ТОВ ❖ Поско Інтернешнл Україна ТОВ ❖ Сантрейд Дочірнє підприємство з іноземною інвестицією	низький	Консультації, річні і періодичні звіти, бізнес-зустрічі в різних форматах, соціальні мережі, гаряча лінія компанії.

Групи зацікавлених осіб	Зацікавлені сторони	Ступінь впливу	Форма взаємодії із зацікавленими сторонами
Працівники	Штатні працівники Компанії	високий	Збори, тематичні семінари, корпоративні заходи, корпоративне видання, анкетування, колективний договір, кодекс корпоративної етики, навчальні тренінги, звернення на гарячу лінію, соціальні мережі.
Орендодавці	Власники земельних ділянок, які передали свої земельні ділянки в оренду Компанії	середній	збори орендодавців, індивідуальні зустрічі. Консультації. Корпоративна газета. Корпоративні видання. сайт
Соціальні групи	Мешканці населених пунктів, де працює Компанія, об'єкти соціальної інфраструктури	низький	бізнес зустрічі, консультації, інформація через ЗМІ
Інші зацікавлені сторони		низький	Використання земельних ресурсів. Дотримання екологічних, санітарних стандартів.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІ ЗА КОМУНІКАЦІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

Для забезпечення ефективної взаємодії із зацікавленими сторонами у Компанії закріплені посадові особи за напрямками комунікації:

Генеральний директор ТОВ «Баришівська зернова компанія» Безсмертний Віктор координує і відповідає за повну комунікацію із зацікавленими сторонами.

Питання комунікації	Відповідальна особа	Контактна інформація
Кадрові питання (працівники)	Ковальчук Вадим	07541, Україна, Київська область, Баришівський район, м. Березань, вул. Панаса Мирного, 22 E-mail: vadym.kovalchuk@grainalliance.com
Земельні питання (орендодавці)	Камінецький Юрій	07541, Україна, Київська область, Баришівський район, м. Березань, вул. Шевченків шлях, 268 E-mail: yuriy.kaminetskiy@grainalliance.com
Охорона праці Екологія	Рудковський Віктор	07541, Україна, Київська область, Баришівський район, м. Березань, вул. Привокзальна, 11 E-mail: rudkovskiybzk@gmail.com
Зв'язки з громадськістю	Дністрянська Яна	07541, Україна, Київська область, Баришівський район, м. Березань, вул. Шевченків шлях, 268 E-mail: cf.i.dnistrjanska@grainalliance.com
Комунікації з постачальниками та клієнтами	Мусаєв Таір	07541, Україна, Київська область, Баришівський район, м. Березань, вул. Шевченків шлях, 268 E-mail: tahir.musayev@grainalliance.com
Облік і реєстрація звернень	Смолій Наталія	07541, Україна, Київська область, Баришівський район, м. Березань, вул. Шевченків шлях, 268 E-mail: office@grainalliance.com

6. УПРАВЛІННЯ З ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

Компанією розроблено і впроваджено процедуру звернення зі скаргами, доступну для використання всіма зацікавленими сторонами. Будь-які коментарі або зауваження можуть бути передані письмово (поштою, електронною поштою чи через скриньки для анонімних звернень) або шляхом заповнення форми подачі скарги, прямим спілкуванням зі співробітниками через регіональних директорів, при необхідності пряме спілкування співробітників через відділ кадрів, чи зверненням по телефону гарячої лінії

Звернення розглядаються у відповідності закону України «Про звернення громадян». Відповіді надаються протягом 30 днів.

Усі зацікавлені сторони можуть подати звернення/скарги:

1. **Особисто:** звернення отримані в довільній або спеціальній формі на ім'я генерального директора ТОВ «Баришівська зернова компанія»
2. **Поштою:** звернення у формі листів, отриманих в довільній або спеціальній формі на адресу ТОВ «Баришівська зернова компанія»;
3. **Телефоном:** звернення/скарги, отримані в усній формі телефоном;
4. **Електронною поштою, через сайт:** звернення/скарги, отримані в довільній або спеціальній формі в електронному вигляді за допомогою форми, розміщеної на сайті ТОВ «Баришівська зернова компанія», або на електронну пошту.
5. **Через скриньку для скарг:** звернення/скарги, отримані в довільній або спеціальній формі через скриньку для скарг, які розміщені в на містах розташування регіональних представництв компанії та на головному офісі.

Усі звернення/скарги, особа, відповідальна за облік і реєстрацію звернень, обробляє та реєструє в Журналі реєстрації звернень, а потім надсилає їх на розгляд директору ТОВ «Баришівська зернова компанія». Директор призначає особу, відповідальну за розгляд і вирішення по суті звернення, або особисто надає вказівки щодо врегулювання та надання відповіді на звернення.

Відповідь на звернення/скаргу надається Заявнику таким самим способом, яким було отримано, якщо інше не було обумовлено із заявником при розгляді звернення/скарги.

Всі скарги повинні бути:

- Негайно прийняти у роботу, якщо звернення було особистим або по телефону;
- Прийняті до розгляду протягом 3 днів, якщо їх подано через лист або електронну пошту;
- Відповідь на них підготовлені не пізніше 30 днів з моменту подачі.

У разі анонімних скарг, роздрукована відповідь буде розміщена на інформаційних табло структурних підрозділів компанії щоб сторона, яка подала скаргу, змогла ознайомитись з відповіддю.

Наш механізм подачі скарг жодним чином не перешкоджає праву зацікавлених сторін подавати скарги іншими встановленими способами. Особи можуть вимагати збереження

конфіденційності свого імені, цей механізм не виключає права зацікавлених сторін розглядати скарги за допомогою інших судових засобів.

Інформацію про існуючий механізм подання скарг та телефон гарячої лінії для звернень розміщено на сайті компанії та на інформаційних стендах регіональних підприємств.

ТОВ «Баришівська зернова компанія» прагне створити рівні можливості для всіх зацікавлених осіб на звернення та отримання відповіді на всі питання які можуть виникати в процесі діяльності компанії.

Процедура реагування на безпідставні скарги

У деяких випадках скарги можуть бути легковажними, перебільшеними або спеціально сфабрикованими, вони можуть бути мотивованими бажанням осіб грошової компенсації чи політичними причинами, тобто ці скарги є безпідставними. Тим не менш, такі скарги також потребують розслідування та реагування.

Такі скарги проходять експертизу юридичної служби Компанії, на відповідність законності вимог, далі проводиться аналіз фактів.

Для уникнення необґрунтованих витрат компанією оцінюються факти та умови як до початку проектної діяльності, так і в процесі, вони документуються.

В разі необхідності для реагування на скарги та оцінки можливого негативного впливу компанії долучаються незалежні експертні треті сторони.

Щоб уникнути можливі безпідставні скарги відбувається чітке спілкування з громадами, через чіткі критерії та управління очікуванням через взаємодію при консультаціях.