

# **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СПАЙКА"**

## **Процедура механизма предоставления жалоб**

**Составил:** Ответственный по социальным  
вопросам и экологии

**А. Саркисян**

**Потвердил:** Генеральный директор

**Д. Казарян**

**Дата:** 21.03.2018г.

## Содержание

1	Цель процедуры и сфера деятельности .....	3
2	Распространение .....	3
3	Изменения .....	3
4	Аббревиатуры и определения .....	3
4.1	Аббревиатуры .....	3
4.2	Определения.....	4
5	Ссылки .....	4
6	Описание процесса .....	4
7	Приложения .....	6

## 1 Цель процедуры и сфера деятельности

Целью настоящей процедуры является:

- Создать прозрачный и надежный метод своевременного получения, оценки и ответа на жалобы сотрудников, подрядчиков, близлежащих общин и других заинтересованных сторон в связи с экологией, технической безопасностью и социальными вопросами /ЭТБС/.
- Предотвратить негативное воздействие вследствие деятельности компании.
- Выявить проблемы заинтересованных сторон и обеспечить эффективное управление рисками.

Настоящий документ должен применяться в связи с жалобами, предъявленными со стороны внутренних и внешних заинтересованных лиц, в отношении деятельности системы управления ЭТБС компании.

Эффективность процедуры предоставления жалоб периодически оценивается со стороны ООО "СПАЙКА".

## 2 Распространение

Ответственное подразделение:

Применяющие подразделения:

- Отдел по вопросам связи с общественностью - Эдвард Антинян [spayka@spayka.com](mailto:spayka@spayka.com)
- Административный отдел-Ануш Хачатрян [spayka@spayka.com](mailto:spayka@spayka.com)

## 3 ИЗМЕНЕНИЯ

Ред.	Дата	Описание изменения

## 4 Аббревиатуры и определения

### 4.1 Аббревиатуры

Аббревиатура	Определение
ЭТБС	Экологической, тех. безопасности и социальных
СУЭСО	Система управления экологической и социальной оценки
Ред.	Редактирование
МФК	Международная финансовая корпорация
ISO	Международная организация по стандартизации
OHSAS	Оценка здоровья и безопасности на рабочем месте / Системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья

--	--

#### 4.2 Определения

**Жалобой** считается каждое общее недовольство или предложение в отношении осуществления деятельности компанией. Это может быть отдельная жалоба в связи с воздействием и ущербом в результате деятельности компании, об участии заинтересованных сторон, доступности процесса или же об ответе на жалобы и недовольства, так же недовольства в связи с проектными работами или инцидентами во время строительства или эксплуатации и воздействиями.

### 5 Ссылки

Руководство СУЭСО  
ISO 14001  
OHSAS 18001  
Стандарты деятельности МФК 2012

### 6 Описание процесса

#### Получение жалобы

**Заинтересованные стороны могут предъявлять жалобы разными способами, включая:**

- Устно, во время встреч с общинами /заинтересованными сторонами/ или же по горячей линии компании по тел. номеру (010 70 44 44).
- Путем отправки на электронный адрес ООО "СПАЙКА" ([www.spayka@spayka.com](mailto:www.spayka@spayka.com)).
- Путем отправки письма на почтовый адрес головного офиса ООО "СПАЙКА" по адресу РА, г. Ереван, 0007, ул. Багратуныца 70/18.
- С помощью ящиков для писем, установленных в административных зданиях близлежащих общин или у входа в Компанию.

Жалоба считается официально принятой в течении 5-и рабочих дней после получения одним из вышеуказанных способов.

#### Регистрация жалобы

Подразделение (или работник), получившее жалобу, должно записать ее в "Реестре жалоб" в течении 2-х дней с момента получения.

Несмотря на то, что нет необходимости отвечать на анонимные жалобы, они также должны регистрироваться и сообщаться вместе с другими жалобами с целью содействия постоянным совершенствованиям.

#### Принятие жалобы

Принимающее подразделение обязано официально принять жалобу в течении 5-и рабочих дней с момента предъявления, при этом информируя предъявителя о том, что компания ответит на данную жалобу в течении 20-и рабочих дней.

Должна быть обеспечена устная, а далее и письменная обратная связь /по возможности/ в целях регистрации и сохранения корреспонденции.

Если жалоба считается не касающейся к сфере деятельности механизма жалоб, то принимающая сторона должна аннулировать ее подписью руководителя отдела принимающего подразделения, что обосновывает, почему жалоба считается не

касающейся к сфере деятельности механизма жалоб и при возможности должна предоставить какое-либо направление куда следует обратиться для решения данной проблемы (если применимо).

**Классификация и оценка жалоб**

Принимающее подразделение обязано заранее оценить жалобу и классифицировать по одному из нижеследующих классификаторов:

- Сравнительно маленькое, разовое явления (например: грузовая машина компании повредила изгородь одного из жителей общины).
- Значительные явления (например: деятельность компании наносит ущерб более чем одному из жителей общины или же наносит эстетический ущерб).
- Серьезные жалобы посредством полиции или судебные проблемы (например: несоответствие правовым требованиям).

Если возникает необходимость дополнительной информации, принимающее жалобу подразделение (работник) должно связаться с предъявителем жалобы и в "Реестре жалоб" записать дополнительную информацию.

Тем не менее, принимающее подразделение должно найти внутренних заинтересованных лиц и организовать обсуждения с целью дальнейшей оценки жалобы и осуществления исправительных действий.

При необходимости принимающее подразделение может организовывать собрания при участии более больших групп заинтересованной стороны (внутренний и/или внешний) и /или требовать дополнительное исследование для сбора дальнейших данных.

Собранная информация должна быть задокументирована и зарегистрирована в "Реестре жалоб".

**Принятие решений и обратная связь**

На основе обсуждений с соответствующими заинтересованными сторонами руководитель принимающего подразделения готовит отчет о жалобах, включая предложенные действия, затем представляет Генеральному директору для утверждения и назначения ответственных лиц за решение проблем.

Вне зависимости от решения, Компания обязана проинформировать о результатах предъявляющую сторону в течении 20-и календарных дней.

В случае отклонения предъявляющей стороне должно быть предоставлено обоснование для отказа, а в случае согласия принимающее подразделение при возможности обязано проинформировать предъявляющую сторону о запланированных действиях со всеми заинтересованными сторонами.

Соответственно, принимающее подразделение должно внести обновления в "Реестр жалоб".

**Принятие решений и осуществление действий**

Жалоба считается удовлетворенной после получения ответа предъявителем со стороны принимающей жалобу стороны. Сторона, предъявляющая жалобу, может не согласиться с осуществленными действиями, и поэтому принимающее подразделение должно организовать встречу с предъявляющим жалобу стороной и другими заинтересованными сторонами с целью дальнейших обсуждений и достижения соглашения.

Принимающее подразделение, после окончательного удовлетворения жалобы, обязано обновить статус жалобы, указав в "Реестре жалоб" о том, что жалоба закрыта, так же об осуществленных действиях по решению проблемы. В противном случае, жалоба будет считаться открытой или в процессе решения и будет требовать дальнейших действий.

**Предоставление процедуры внешним сторонам**

Отдел по связям с общественностью обязан представить процедуру механизма жалоб всем сотрудникам компании (в том числе новым), подрядчикам и всем другим заинтересованным сторонам (включая жителей общины) во время встреч, посредством веб-страницы компании, в виде плакатов или же другими способами, выбранными компанией (например: посредством информационной листовки о механизме жалоб, в котором будут отмечены все необходимые контактные данные).

Необходимо подчеркнуть и проинформировать всех заинтересованных сторон, что какие-либо затраты или компенсации за жалобы не существуют.

Информация о жалобах должна быть собрана и зарегистрирована на "Форме предоставления жалоб", что облегчит последовательность, оценку и своевременный ответ.

**7 Приложения**

1. Форма приема внутренних жалоб
2. Форма приема внешних (общественных) жалоб
3. Реестр жалоб