



Приложение А:

Процедура управления внешними жалобами

Департамент: DEV
Проект: Артемисия
Код документа: WBEK02-HSE-PLN-003-01-UZ-EN

Май 2026

	Ф.И.О.	ДОЛЖНОСТЬ	ДАТА
Разработано	Зухра Шарипова	Советник по социальным вопросам (Узбекистан)	Май 2026
Проверено	Ким Мунсами	Региональный советник по социальным вопросам	Май 2026
Утверждено	Нусратилла Пулатов	Руководитель проекта	Май 2026

Содержание

.....	1
1 ВВЕДЕНИЕ	3
2 ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ EGM	3
3 ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИНЦИПЫ	4
4 КЛЮЧЕВОЙ ПЕРСОНАЛ, ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ	5
5 КЛЮЧЕВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ	6
5.1 Платформа Engage	6
5.2 QR-код канала подачи жалоб Проекта	7
5.3 Портал Votalia для сообщений о нарушениях	7
6 ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЁННОСТИ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ О МЕХАНИЗМЕ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ	8
6.1 Порядок официального внедрения EGM Проекта	8
6.2 Повышение осведомлённости и раскрытие информации	9
6.2.1 Средства информирования о МРЖ	10
7 EGM Проекта	10

Таблицы

Таблица 1 : Ключевые ресурсы	5
Таблица 2 : Пример структуры платформы Engage, используемой в рамках Проекта	14

Рисунки

Рисунок 1. QR-код для прямого доступа к МРЖ	7
Рисунок 2: Жизненный цикл Проекта и развитие EGM	9
Рисунок 3: Жизненный цикл Проекта и мероприятия по повышению осведомлённости и раскрытию информации о EGM	9
Рисунок 4: Блок-схема EGM	13

1 ВВЕДЕНИЕ

Механизм рассмотрения жалоб Проекта распространяется на этапы проектирования, строительства, эксплуатации и технического обслуживания Проекта. Он включает процедуры рассмотрения жалоб и обращений, подаваемых любым затрагиваемым или заинтересованным лицом, а также членами рабочей силы, которые желают подать жалобу, обращение либо выразить обеспокоенность, предъявить претензию или внести предложение, связанное с деятельностью Проекта или территорией его воздействия (как в пределах, так и за пределами Социальной зоны влияния, обеспечивая их своевременное рассмотрение и урегулирование.

Настоящая Процедура управления внешними жалобами (EGM) разработана для описания всех этапов процесса рассмотрения и урегулирования жалоб, применяемого в отношении внешних заинтересованных сторон (местных сообществ и всех иных заинтересованных сторон), за исключением работников Проекта.

Информация о наличии и применении данной процедуры приведена в Разделе 7 «Механизм управления внешними жалобами Проекта (EGM)» Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта, код документа ESG-TEM-002-02-AA-EN.

2 ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ EGM

Основными целями Механизма управления внешними жалобами (EGM) являются обеспечение возможности свободной подачи жалоб и обращений заинтересованными сторонами, их своевременного рассмотрения и урегулирования, а также разрешение возникающих вопросов на уровне Проекта, включая:

- выявление и управление проблемами и опасениями заинтересованных сторон, способствуя тем самым эффективному управлению рисками;
- предотвращение негативных последствий, связанных с ненадлежащим рассмотрением и урегулированием жалоб, и
- формирование и поддержание доверительных отношений со всеми заинтересованными сторонами.

В соответствии с международными требованиями (Руководством МФК по надлежащей практике «Рассмотрение жалоб от сообществ, затрагиваемых проектом» (2009 г.) и Консультативной запиской CAO МФК «Руководство по разработке и внедрению механизмов рассмотрения жалоб для проектов развития») Механизм управления внешними жалобами (EGM) внедряется на максимально ранней стадии и, по возможности, до начала реализации Проекта в соответствии с Надлежащей международной отраслевой практикой (GIIP).

EGM создается на уровне Проекта с учетом применимых международных стандартов и требований национального законодательства в области рассмотрения жалоб и обращений. Механизм обеспечивает всем заинтересованным сторонам своевременное рассмотрение и урегулирование жалоб и обращений, возникающих в связи с деятельностью Проекта. Все заинтересованные стороны как в пределах, так и за пределами Социальной зоны влияния должны быть в полной мере проинформированы о своих правах и процедурах подачи, рассмотрения и урегулирования жалоб.

Настоящий документ является частью Системы экологического и социального менеджмента (ESMS), реализуемой на этапах строительства и эксплуатации Проекта. Он устанавливает четкий порядок рассмотрения любых действий и решений, которые могут ущемлять или нарушать права и законные интересы заинтересованных сторон Проекта.

3 ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИНЦИПЫ

Механизм управления внешними жалобами (EGM) основывается на принципах, изложенных в Стандартах деятельности Международной финансовой корпорации и Экологических и социальных требованиях Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР).

EGM представляет собой Механизм управления жалобами, который служит инструментом реализации обязательств, принятых компанией Voltalia на уровне Проекта в соответствии с Политикой Проекта в области охраны труда, техники безопасности, окружающей среды и социальных аспектов (HSES), а также обеспечивает реагирование на потребности и ожидания, отраженные в корпоративной Политике Voltalia в области управления человеческими ресурсами, Политике устойчивого развития, Политике в области прав человека, а также в Руководстве по этике и Кодексе поведения Voltalia.

Основными принципами, на которых основан механизм управления жалобами, являются:

- **Соразмерность** — механизм разработан с учетом потенциальных рисков и неблагоприятных воздействий, которые Проект может оказывать на затрагиваемые сообщества. Предусматривается назначение ответственного лица (или ответственных лиц) для рассмотрения и урегулирования жалоб.
- **Культурная приемлемость** — механизм разработан с учетом культурных особенностей заинтересованных сторон и предусматривает использование различных языков общения при должном уважении к культурному многообразию заинтересованных сторон, а также обеспечивает конфиденциальность и возможность анонимного обращения.
- **Доступность** — участие в процессе управления жалобами является добровольным и бесплатным, при этом допускается подача анонимных жалоб. Жалобы могут направляться с использованием QR-кода Проекта, через портал Voltalia для сообщений о нарушениях, лично, по телефону, через запросы на веб-сайте, по электронной почте, почтовым отправлением либо посредством специальных ящиков для подачи жалоб, размещённых в стратегически доступных местах.
- **Оперативное реагирование** — жалобы и обращения рассматриваются без неоправданных задержек (с целевым сроком рассмотрения до 10 дней), с проведением своевременного расследования и принятием решений, приемлемых для заявителя(ей).
- **Подотчетность и конфиденциальность** — механизм направлен на рассмотрение жалоб с участием соответствующих ответственных сторон и принятие решений таким образом, чтобы обеспечивать прозрачность процесса в той степени, в которой это не нарушает право заявителя на конфиденциальность.
- **Надлежащая защита заявителей** — механизм исключает любые формы преследования или ответных действий в отношении заявителей и не ограничивает их право на использование иных внешних способов защиты своих прав, включая обращение в судебные органы страны. Заявители и иные затрагиваемые лица вправе обратиться в суд в любое время независимо от Проекта и действующего в его рамках механизма управления жалобами.

4 КЛЮЧЕВОЙ ПЕРСОНАЛ, ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ

В приведённой ниже таблице представлены ключевые должностные лица компании Voltalia, которые будут участвовать в процессе управления жалобами на различных уровнях организационной структуры Компании. В рамках данного Проекта компания Voltalia выступает в качестве независимого производителя электроэнергии (IPP) и подрядчика по управлению проектированием, закупками и строительством (EPCM).

ТАБЛИЦА 1 : КЛЮЧЕВЫЕ РЕСУРСЫ

Уровень компании	Должность	Voltalia (IPP)	Voltalia (EPCM)
Корпоративный	* Руководитель по ОТ, ТБ, ООС	•	•
	* Руководитель по маркетингу и коммуникациям	•	•
	Координатор / специалист по управлению персоналом		•
	Департамент комплаенса	•	•
Корпоративный / операционный	Региональный советник по экологическим и социальным вопросам	•	•
Строительная площадка (полная занятость)	Руководитель проекта		•
	Начальник строительной площадки		•
	Менеджер / специалист по ОТ, ТБ и ООС		•
	Специалист по взаимодействию с местными сообществами		•
На площадке и вне площадки	Советник по социальным вопросам	•	•

Примечание: Руководитель по ОТ, ТБ и ООС и Руководитель по маркетингу и коммуникациям компании Voltalia включены в состав ключевых ответственных лиц по управлению жалобами, поскольку именно эти специалисты обладают необходимыми полномочиями и компетенциями для надлежащего и оперативного реагирования на жалобы и обращения, поступающие от внешних заинтересованных сторон и способные оказать влияние на корпоративную репутацию, имидж компании Voltalia и её общественное восприятие.

Контактные данные Советника по социальным вопросам:

Шарипова Зухра

Телефон: 998773537318

Электронная почта: z.sharipova@voltalia.com

Механизм ЕБРР

Затрагиваемые проектом заинтересованные стороны имеют право напрямую обращаться в Банк с вопросами и жалобами. Независимый механизм подотчётности проектов ЕБРР (IPAM) предоставляет физическим лицам, местным сообществам и организациям гражданского общества возможность подавать жалобы в связи с фактическим или потенциальным ущербом, связанным с проектами, финансируемыми ЕБРР, если такие обращения касаются выполнения Банком его обязательств в области экологической и социальной ответственности либо раскрытия информации.

Жалобы могут быть поданы после одобрения проекта и в течение 24 месяцев после прекращения финансового участия ЕБРР в проекте при условии, что в них описывается ущерб, причинённый людям или сообществам, и затрагиваются вопросы соблюдения Экологической и социальной политики ЕБРР либо Политики доступа к информации.

Заявители могут запросить обеспечение конфиденциальности своих данных в случаях, когда существует риск преследования или ответных мер. IPAM прямо запрещает любые формы преследования или давления в отношении лиц, подающих жалобы.

Жалобы могут быть поданы в письменной форме посредством защищённой зашифрованной онлайн-формы IPAM, доступной на английском, русском и арабском языках (<https://www.ebrd.com/home/forms/ipam-english.html>), по электронной почте на адрес ipam@ebrd.com, по почте по адресу: Независимый механизм подотчётности проектов (IPAM), Европейский банк реконструкции и развития, внимание: Виктория Маркес Меес, Главный сотрудник по вопросам подотчётности, Five Bank Street, London E14 4BG, United Kingdom, либо через Представительство ЕБРР в стране с просьбой о передаче обращения в IPAM.

Жалоба должна содержать имя и контактные данные заявителя (либо запрос на обеспечение конфиденциальности), описание проекта и предполагаемого ущерба, информацию о предыдущих обращениях к клиенту или в Банк (если только такие обращения не являются бесполезными или не могут причинить вред заявителю), а также любую соответствующую подтверждающую информацию. Кроме того, заявители могут указать предпочтительный механизм рассмотрения обращения — содействие в урегулировании проблемы либо проведение проверки соблюдения требований.

5 КЛЮЧЕВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ

Помимо специальных каналов подачи жалоб, предназначенных для отдельных категорий заинтересованных сторон, для сбора, регистрации и урегулирования жалоб используются также два цифровых инструмента, обеспечивающих поддержку процесса управления жалобами.

5.1 Платформа Engage

Введение в использование компанией Voltalia платформы Engage представлено в разделе 2.3.1 Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта.

Платформа Engage представляет собой лицензированное программное обеспечение, которое способствует реализации стремления Voltalia к обеспечению последовательного, отслеживаемого и документируемого взаимодействия, а также управлению жалобами как со стороны работников Проекта, так и со стороны местных сообществ.

Доступ к платформе предоставляется исключительно уполномоченным сотрудникам проекта компании Voltalia для ввода информации, получения статистических данных и аналитических показателей, а также мониторинга выполнения мероприятий, связанных с коммуникацией, раскрытием информации и урегулированием жалоб.

Платформа «Engage» разработана как ключевой элемент системы управления взаимодействием с заинтересованными сторонами и управления жалобами компании Voltalia, обеспечивая прозрачность, эффективность и подотчётность во взаимоотношениях со всеми заинтересованными сторонами. Стремясь придерживаться самых высоких стандартов корпоративной социальной ответственности, компания Voltalia использует платформу Engage в качестве централизованного инструмента для управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами и рассмотрения поступающих обращений и жалоб. Система является неотъемлемой частью обеспечения соответствия деятельности компании Стандартам деятельности Международной финансовой корпорации и другим отраслевым требованиям и нормативам. Она позволяет осуществлять мониторинг эффективности деятельности,

анализировать результаты и принимать обоснованные управленческие решения, соответствующие целям компании в области устойчивого развития и её этическим обязательствам.

В Таблице 2 представлена структура базы данных по управлению жалобами платформы Engage, предназначенной для использования в рамках Проекта.

5.2 QR-код канала подачи жалоб Проекта

QR-код для подачи жалоб и обращений доступен всем заинтересованным сторонам. Данный QR-код распространяется в рамках информационно-разъяснительных и обучающих мероприятий, проводимых как на территории Проекта, так и за её пределами, а также размещается на информационных плакатах, посвящённых Механизму рассмотрения жалобами (МРЖ) и вопросам гендерного насилия и сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств (GBV-H), а также используется в ходе проведения производственных инструктажей (Toolbox Talks) на строительной площадке.



Рисунок 1. QR-код для прямого доступа к МРЖ

5.3 Портал Voltalia для сообщений о нарушениях

Все жалобы конфиденциального характера, включая жалобы, связанные с гендерным насилием, сексуальной эксплуатацией, насилием и домогательствами (GBV-H), должны напрямую регистрироваться через Портал Voltalia для сообщений о нарушениях (<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/106905/index.html>), как указано в разделе 2.3.2 Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта.

Регистрация таких жалоб может осуществляться любым из ключевых ответственных лиц, указанных в Таблице 1, и должна производиться с использованием соответствующего регистрационного номера, присвоенного системой EthicsPoint.

После регистрации жалобы через систему EthicsPoint Комитет по этике Voltalia (действующий на корпоративном уровне через Департамент комплаенса Voltalia) обеспечивает её приоритетное и ускоренное рассмотрение.

На период проведения расследования Комитет по этике предоставляет рекомендации по временным мерам реагирования и поддержки в рамках процесса рассмотрения жалобы на уровне объекта с целью снижения физического, психологического и эмоционального воздействия на заявителей/пострадавших, а также на лиц, в отношении которых выдвинуты соответствующие обвинения.

6 ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЁННОСТИ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ О МЕХАНИЗМЕ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ

Механизм управления внешними жалобами (EGM) является составной частью Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта. Первым документом Проекта, разработанным в целях информирования заинтересованных сторон и раскрытия информации о механизме управления жалобами, является ПВЗС Проекта, который наряду с другими задачами устанавливает порядок и механизмы рассмотрения и урегулирования жалоб на протяжении всего жизненного цикла Проекта.

Важно отметить, что Механизм управления внешними жалобами Проекта (EGM) доступен для всех заинтересованных сторон, определённых в соответствующем разделе Плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта.

EGM также предназначен для использования любыми лицами и домохозяйствами, которые могут подвергнуться экономическому и/или физическому перемещению в результате реализации Проекта, тем самым обеспечивая управление жалобами в случаях, требующих соблюдения требований Стандарта деятельности МФК № 5 и Экологического и социального требования ЕБРР № 5, касающихся приобретения земельных участков, ограничений землепользования и вынужденного переселения.

6.1 Порядок официального внедрения EGM Проекта

Как правило, Механизм управления внешними жалобами (EGM) разрабатывается на ранних этапах реализации Проекта в качестве рамочного механизма в период стадии разработки Проекта, а затем официально внедряется и вводится в действие на начальном этапе строительных работ в период стадии строительства. В связи с тесной взаимосвязью между Планом взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта и Механизмом управления внешними жалобами (EGM), разработка и внедрение этих инструментов осуществляются синхронно. Вместе с тем, в случае необходимости обеспечения соответствия требованиям Стандарта деятельности МФК № 5 и Экологического и социального требования ЕБРР № 5, процесс ввода в действие EGM будет ускорен с целью обеспечения своевременного доступа затрагиваемых проектом лиц (PAPs) к механизмам подачи, рассмотрения и урегулирования жалоб.

Процесс развития и совершенствования Механизма управления внешними жалобами (EGM) вплоть до его полной формализации осуществляется на каждом этапе жизненного цикла Проекта, как представлено на рисунке ниже.

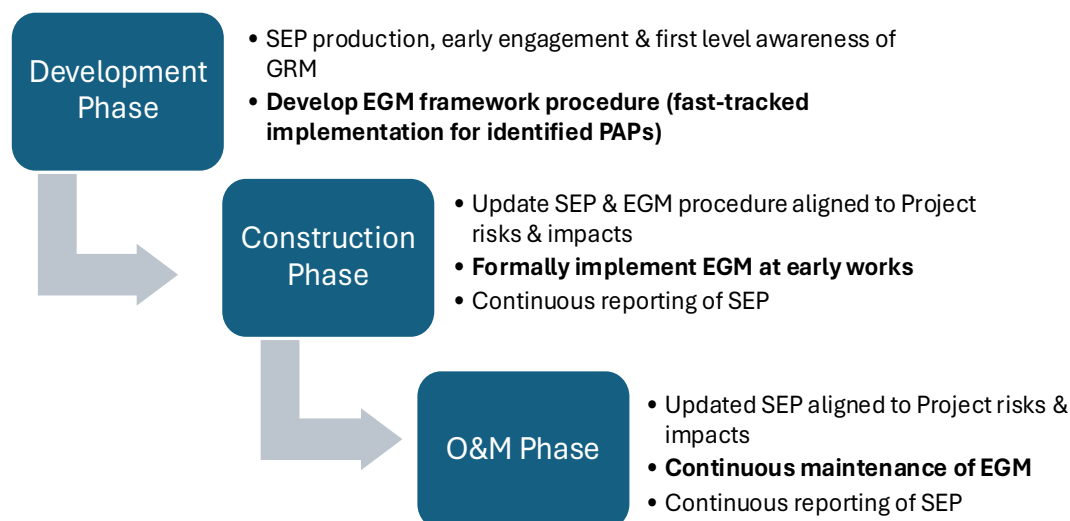


РИСУНОК 2: Жизненный цикл Проекта и развитие EGM

6.2 Повышение осведомлённости и раскрытие информации

План взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта содержит карту заинтересованных сторон с выделением ключевых заинтересованных сторон, потенциально активных заинтересованных сторон и иных заинтересованных сторон. Внедрение Механизма управления внешними жалобами (EGM) осуществляется в интересах всех категорий заинтересованных сторон.

Мероприятия по повышению осведомлённости о EGM и раскрытию информации о нём проводятся на протяжении всего жизненного цикла Проекта, как показано на рисунке ниже.

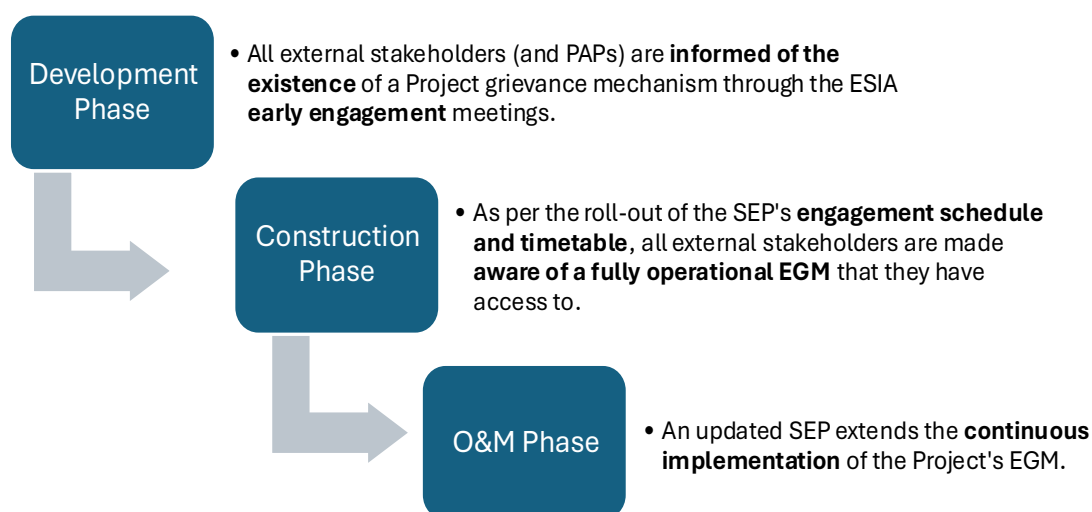


РИСУНОК 3: Жизненный цикл Проекта и мероприятия по повышению осведомлённости и раскрытию информации о EGM

6.2.1 Средства информирования о МРЖ

Ответственные члены команды Проекта, указанные в Таблице 1, вправе использовать различные каналы и инструменты коммуникации для обеспечения достаточной осведомлённости заинтересованных сторон о целях, порядке доступа и возможностях использования Механизма управления внешними жалобами (EGM). Данная деятельность будет осуществляться в координации с графиком мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами, предусмотренным ПВЗС Проекта, а также дополняться другими эффективными средствами информирования, включая, помимо прочего:

- радиоинформационные объявления;
- распространение информационных листовок (флаеров);
- размещение плакатов, посвящённых Механизму управления внешними жалобами Проекта (EGM), в местах массового посещения;
- проведение адресных информационно-разъяснительных мероприятий в школах, медицинских учреждениях и других организациях;
- проведение очных информационных встреч в специально определённых населённых пунктах и местах по согласованию с местными органами власти и представителями местного сообщества;
- размещение ящиков для подачи жалоб и обращений в ключевых общественных местах, помещениях органов местной власти, офисах местных руководителей и других часто посещаемых объектах;
- использование веб-сайта компании Volitalia и соответствующего веб-сайта Проекта.

7 EGM ПРОЕКТА

Блок-схема, представленная ниже на Рисунке 4, отражает порядок функционирования канала подачи и рассмотрения жалоб, внедрённого в рамках Проекта.

В целях упрощения восприятия и удобства использования схема условно разделена на две части, обозначенные цифрами «1» и «2». Соответствующие пояснения к каждой части представлены ниже.

Пояснение 1

- Источником жалобы или обращения является местное сообщество либо другие заинтересованные стороны
- Жалоба или обращение поступает через один из следующих каналов либо одновременно через несколько каналов:
 - 1 – Посредством QR-кода Проекта для подачи жалоб и обращений
 - 2 – Через Советника по социальным вопросам, Специалиста по социальным вопросам на объекте или Специалиста по взаимодействию с местными сообществами (CLO)
 - 3 – Через ЕРС подрядчика или субподрядчика с последующей передачей жалобы Советнику по социальным вопросам, Специалисту по социальным вопросам на объекте либо Специалисту по взаимодействию с местными сообществами (CLO)

- Жалоба регистрируется в платформе Voltalia Engage¹, и проходит электронную маршрутизацию назначенным специалистом по работе с платформой Engage компании Voltalia. В зависимости от характера жалобы и лица, в отношении которого она подана, обращение направляется одному из следующих получателей:
 - 1 - Если жалоба подана в отношении сотрудника компании Voltalia, работающего на объекте, она направляется в Департамент управления персоналом (корпоративный уровень)
 - 2 – Если жалоба подана в отношении ЕРС подрядчика или субподрядчика, она направляется менеджеру по управлению персоналом или менеджеру по трудовым отношениям ЕРС подрядчика/субподрядчика
 - 3 – Если жалоба носит общий характер, она направляется Советнику по социальным вопросам для проведения расследования и принятия соответствующих мер
- Жалоба рассматривается соответствующей стороной в соответствии с результатами автоматической маршрутизации в системе Engage, описанными выше. Порядок проведения расследования, урегулирования жалобы и получения подтверждения о её закрытии от заявителя зависит от категории жалобы:
 - 1. Если жалоба подана в отношении сотрудника Voltalia, работающего на объекте:**
 - расследование и рассмотрение жалобы осуществляются и завершаются **Департаментом управления персоналом Voltalia (корпоративный уровень)**;
 - информация о результатах рассмотрения и урегулирования жалобы вносится в платформу Engage **специалистом по работе с платформой Engage**.
 - 2. Если жалоба подана в отношении подрядчика ЕРС или субподрядчика:**
 - процесс рассмотрения координируется **Советником по социальным вопросам**;
 - расследование, подготовка информации о результатах урегулирования и получение подтверждения о закрытии жалобы от заявителя осуществляются подрядчиком ЕРС или соответствующим субподрядчиком;
 - обновление информации в платформе Engage выполняется **Советником по социальным вопросам**;
 - взаимодействие с местными сообществами осуществляется исключительно компанией Voltalia, которая предоставляет заявителю решение по жалобе для подтверждения её урегулирования и закрытия.
 - 3. Если жалоба носит общий характер:**
 - **Советником по социальным вопросам** несёт полную ответственность за проведение расследования, урегулирование жалобы, получение подтверждения о её закрытии от заявителя и внесение соответствующей информации в платформу Engage.

Пояснение 2

Данная часть блок-схемы посвящена рассмотрению жалоб конфиденциального характера, связанных с гендерным насилием, сексуальной эксплуатацией, насилием и домогательствами (GBV-H). Основное различие между двумя обозначенными частями схемы заключается в значительно более важной роли, которую играет Департамент комплаенса Voltalia

¹ Описание платформы Engage и порядка её использования приведено в разделе 7.3.1 ПВЗС Проекта.

(корпоративный уровень) при рассмотрении всех жалоб, относящихся к категории конфиденциальных и особо чувствительных обращений.

- Источником жалобы или обращения является местное сообщество либо другие заинтересованные стороны
- Жалоба или обращение поступает через один из следующих каналов либо одновременно через несколько каналов:
 - 1 - Через подрядчика EPC или субподрядчика с последующей передачей жалобы Советнику по социальным вопросам, Специалисту по социальным вопросам на объекте либо Специалисту по взаимодействию с местными сообществами (CLO)
 - 2 - Через Советника по социальным вопросам или Специалиста по взаимодействию с местными сообществами (CLO).
 - 3 - Посредством QR-кода Проекта для подачи жалоб и обращений
 - 4 - Путем непосредственной регистрации жалобы в системе **Voltalia EthicsPoint (Портал Voltalia для сообщений о нарушениях)**
- Независимо от канала поступления жалобы (через EPC подрядчика/субподрядчика, Советника по социальным вопросам, посредством использования QR-кода или путём непосредственной регистрации в системе EthicsPoint), все жалобы, связанные с гендерным насилием, сексуальной эксплуатацией, насилием и домогательствами (GBV-N), автоматически направляются в Департамент комплаенса Voltalia, поскольку относятся к обращениям с уровнем серьезности 3².
- В Департаменте комплаенса функционирует Комитет по этике, который проводит расследование по поступившей жалобе и, на период проведения расследования, предоставляет Руководству строительной площадки рекомендации по временным мерам реагирования для принятия соответствующих действий до завершения расследования и вынесения окончательного решения по жалобе.

По завершении расследования его результаты и итоговые решения доводятся непосредственно до сведения Руководства строительной площадки для незамедлительного принятия необходимых мер. База данных жалоб Проекта, ведение которой осуществляется на платформе Engage, обновляется соответствующей информацией без включения конфиденциальных сведений и материалов, содержащих персональные данные или иную чувствительную информацию).

² См. раздел 7.1 ПВЗС Проекта «Уровни серьезности жалоб».

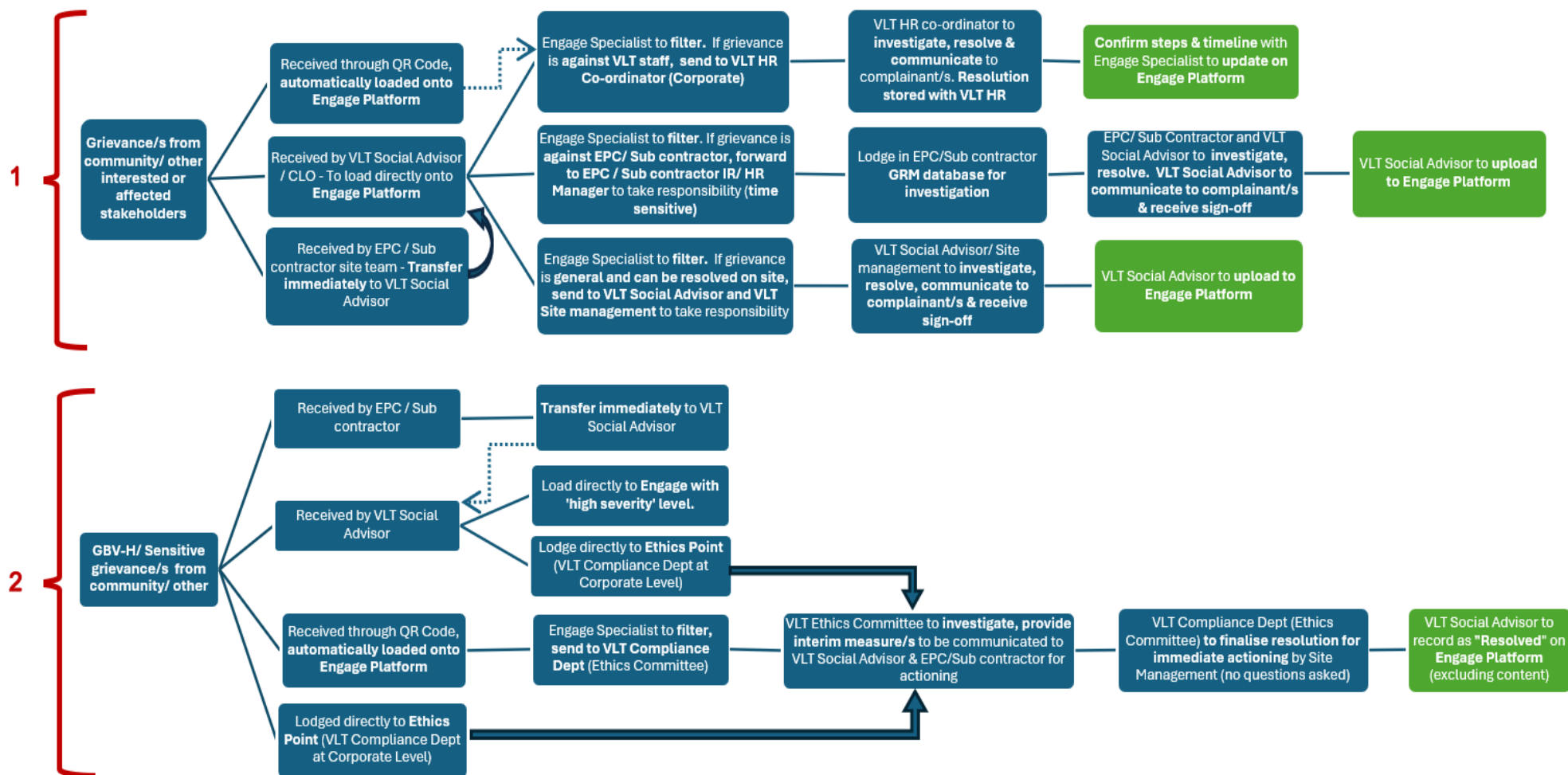


РИСУНОК 4: Блок-схема EGM

ТАБЛИЦА 2 : ПРИМЕР СТРУКТУРЫ ПЛАТФОРМЫ ENGAGE, ИСПОЛЬЗУЕМОЙ В РАМКАХ ПРОЕКТА

[illegible]