



Приложение В:

Процедура управления внутренними 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	ВВЕДЕНИЕ	3
2	ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ IGM	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 Voltalia для сообщений о нарушениях	7
6	ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЁННОСТИ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ О МЕХАНИЗМЕ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ	8
6.1	Порядок официального внедрения IGM Проекта	8
6.2	Повышение осведомлённости и обучение	8
7	IGM ПРОЕКТА	9

Таблицы

Таблица 1 : Ключевые ресурсы	5
Таблица 2 : Пример структуры платформы Engage, используемой в рамках Проекта	13

Рисунки

Рисунок 1 : QR-код для прямого доступа к МРЖ	7
Рисунок 2: Жизненный цикл Проекта и развитие IGM	8
Рисунок 3: Осведомлённость и обучение работников по вопросам IGM и GBV-H	9
Рисунок 4: Блок-схема IGM	12

1 ВВЕДЕНИЕ

Механизм управления внутренними жалобами Проекта (IGM) распространяется на этапы проектирования, строительства, эксплуатации и технического обслуживания Проекта. Он включает процедуры рассмотрения жалоб и обращений, подаваемых любым работником или группой работников Проекта, которые желают подать жалобу, обращение, выразить обеспокоенность, предъявить претензию либо внести предложение, обеспечивая их своевременное рассмотрение и урегулирование.

Настоящая Процедура управления внутренними жалобами (IGM) разработана для описания всех этапов процесса рассмотрения и урегулирования жалоб, применяемого исключительно в отношении внутренних заинтересованных сторон (заявителей) из числа 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 IGM

Основными целями Механизма управления внутренними жалобами (IGM) являются обеспечение возможности свободной и добровольной подачи жалоб и обращений работниками Проекта, их своевременного рассмотрения и урегулирования, а также разрешение возникающих вопросов на уровне Проекта, включая:

- Выявление и управление проблемами и опасениями заявителей, способствуя тем самым эффективному управлению рисками;
- Предотвращение негативных последствий, связанных с ненадлежащим рассмотрением и урегулированием жалоб, и
- Формирование и поддержание доверительных отношений среди работников Проекта.

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

Настоящий документ, являющийся приложением к Плану взаимодействия с заинтересованными сторонами (ПВЗС) Проекта, рассматривается как составная часть Системы экологического и социального менеджмента (ESMS), внедряемой на этапах строительства и эксплуатации Проекта. Он устанавливает чёткий порядок рассмотрения любых действий и решений, которые могут ущемлять или нарушать права и законные интересы работников Проекта.

3 ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИНЦИПЫ

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

IGM 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, отражённые 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 внутренними жалобами, являются:

- **Соразмерность** — механизм разработан с учетом потенциальных рисков и неблагоприятных воздействий, которые Проект может оказывать на работников. Предусматривается назначение ответственного лица (или ответственных лиц) для рассмотрения и урегулирования жалоб.
- **Культурная приемлемость** — механизм разработан с учетом культурных особенностей работников и предусматривает использование различных языков общения при должном уважении к культурному многообразию, 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.
- **Подотчётность 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 заявителя и не ограничивает его право на использование иных внешних способов защиты своих прав, включая обращение в судебные органы страны. Заявители вправе обратиться в суд в любое время независимо от Проекта и действующего в его рамках Механизма управления внутренними 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 выполняет функции команды по управлению проектированием, закупками и строительством (EPCM), осуществляя общий надзор и контроль за реализацией Проекта. В рамках Механизма управления внутренними жалобами (IGM) основной стороной, ответственной за его практическое внедрение и функционирование, является подрядчик EPC. Организационная структура EPC подрядчика на данный момент находится на стадии определения и будет подтверждена позднее. Ниже представлена организационная структура компании Voltalia, задействованная в процессе управления внутренними жалобами.

ТАБЛИЦА 1 : Ключевые ресурсы

Уровень компании	Должность	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:** Специалист по взаимодействию с местными сообществами (CLO) не выполняет существенной функции в рамках Механизма управления внутренними жалобами (IGM). Тем не менее данная должность включена в структуру, поскольку некоторые жалобы могут непреднамеренно поступать через CLO ввиду его постоянного присутствия на объекте и регулярного взаимодействия с персоналом Проекта.

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, давления или иных негативных последствий в отношении лиц, подающих жалобы.

Жалобы могут подаваться 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, почтовым отправлением по адресу: Independent Project Accountability Mechanism (IPAM), European Bank for Reconstruction and Development, Attn: Victoria Marquez Mees, Chief Accountability Officer, 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 способ 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 заявителей, существуют также два дополнительных цифровых инструмента, которые поддерживают процессы сбора, регистрации, рассмотрения и урегулирования жалоб.

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 всех видов жалоб и обращений доступен всем заявителям. 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 управления жалобами (МРЖ) и вопросам гендерного насилия, сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств (GBV-H), и 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 (Ethics Portal), 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 в рамках рассмотрения жалобы на объекте с целью снижения физического, психологического и эмоционального воздействия на заявителей, пострадавших лиц, а также лиц, в отношении которых выдвинуты соответствующие обвинения.

6 ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЁННОСТИ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ О МЕХАНИЗМЕ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ

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

6.1 Порядок официального внедрения IGM Проекта

Механизм управления внутренними жалобами (IGM), как правило, 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 внутренними жалобами (IGM), разработка и внедрение этих инструментов осуществляются синхронно.

Развитие Механизма управления внутренними жалобами (IGM) до стадии его официального внедрения осуществляется поэтапно на протяжении всего жизненного цикла Проекта, как показано ниже.

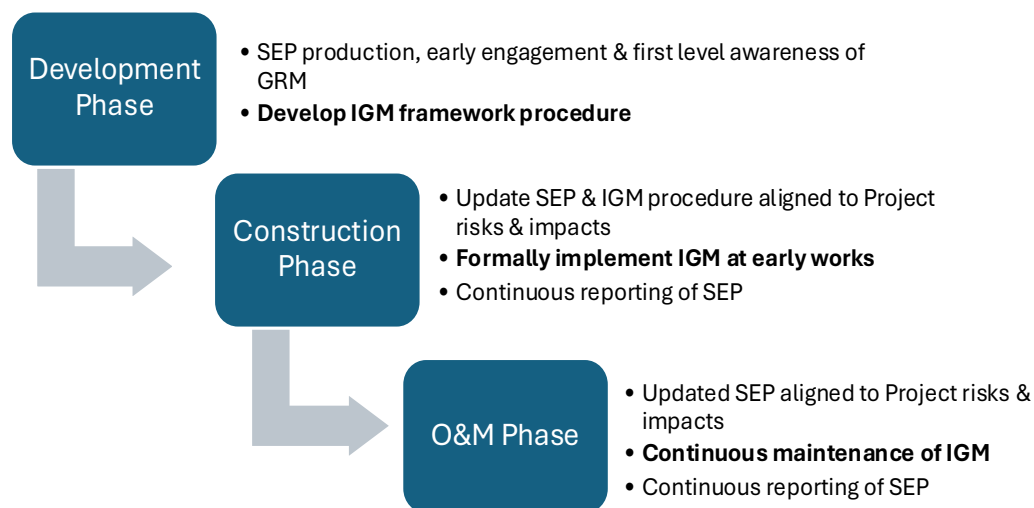


РИСУНОК 2: Жизненный цикл Проекта и развитие IGM

6.2 Повышение осведомлённости и обучение

Мероприятия по повышению осведомлённости и обучению в области Механизма управления внутренними жалобами (IGM), а также вопросам гендерного насилия, сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств (GBV-H) проводятся с началом подготовительных работ при переходе

Проекта к стадии строительства и в полном объеме реализуются на протяжении всей стадии строительства Проекта.

Для всестороннего и последовательного информирования всех работников используется широкий спектр коммуникационных средств и инструментов, как показано на рисунке ниже.

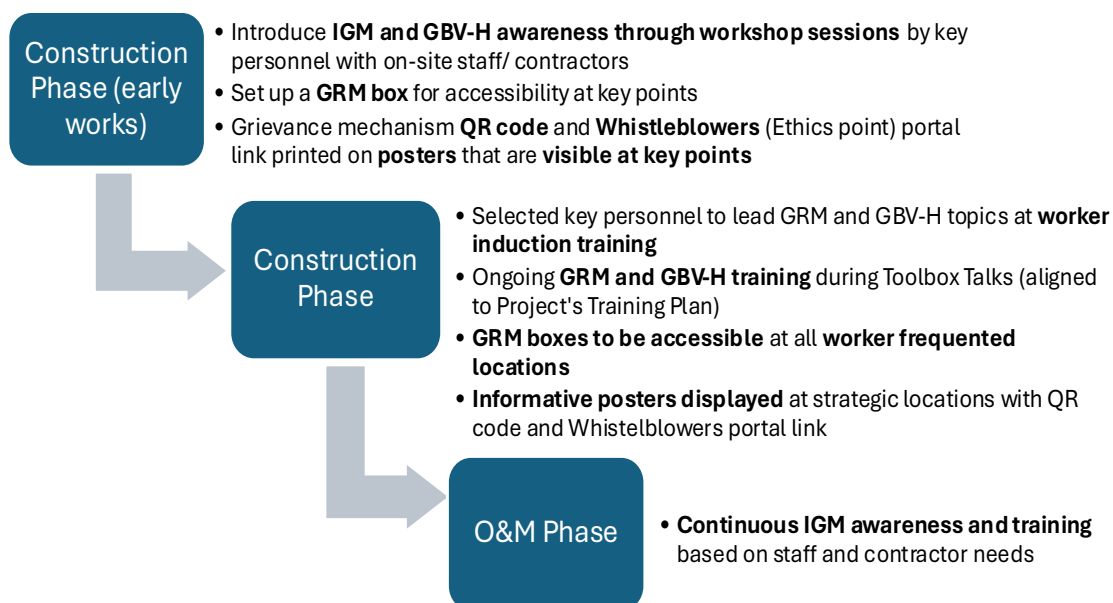


РИСУНОК 3: Осведомлённость и обучение работников по вопросам IGM и GBV-H

7 IGM ПРОЕКТА

Представленная ниже блок-схема (Рисунок 4) иллюстрирует механизм функционирования канала подачи, регистрации, рассмотрения и урегулирования жалоб, применяемого в рамках Проекта.

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

Пояснение 1

- Жалоба или обращение поступает от сотрудника компании Voltalia
 1. Жалоба принимается через Социального советника либо посредством использования предоставленного QR-кода Проекта для подачи жалоб и обращений.
 2. Жалоба регистрируется в платформе Voltalia Engage и проходит электронную маршрутизацию назначенным специалистом по работе с платформой Engage компании Voltalia. По результатам автоматической маршрутизации жалоба направляется в Департамент управления персоналом (HR) компании Voltalia на корпоративном уровне.
 3. Департамент управления персоналом Voltalia (корпоративный уровень) проводит расследование и обеспечивает урегулирование жалобы. Информация о результатах рассмотрения и урегулирования жалобы в платформе Engage обновляется специалистом по работе с платформой Engage.

- Жалоба или обращение поступает от работника ЕРС подрядчика или субподрядчика
 1. Жалоба принимается через Социального советника, посредством использования предоставленного QR-кода Проекта для подачи жалоб и обращений, либо через менеджера по трудовым отношениям (IR) или менеджера по управлению персоналом (HR) подрядчика ЕРС/субподрядчика.
 2. Все жалобы, поступающие от работников подрядчика ЕРС или субподрядчика, подлежат рассмотрению и урегулированию соответствующим подрядчиком ЕРС или субподрядчиком. Такие жалобы регистрируются в базе данных жалоб подрядчика ЕРС/субподрядчика, структура которой разрабатывается по образцу платформы Voltalia Engage, представленной в Таблице 2.
 3. Менеджер по трудовым отношениям (IR) или менеджер по управлению персоналом (HR) подрядчика ЕРС/субподрядчика проводит расследование жалобы, обеспечивает её урегулирование и доводит результаты рассмотрения до сведения заявителя для получения подтверждения о закрытии жалобы. Информация о результатах рассмотрения передается Советнику по социальным вопросам/Специалисту по социальным вопросам на объекте и вносится 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 (корпоративный уровень) при рассмотрении всех жалоб, относящихся к категории конфиденциальных и особо чувствительных обращений.

- Жалоба или обращение поступает через один из следующих каналов либо одновременно через несколько каналов:
 1. Через менеджера по трудовым отношениям (IR) или менеджера по управлению персоналом (HR) подрядчика ЕРС, с последующей передачей жалобы Советнику по социальным вопросам или Специалисту по взаимодействию с местными сообществами
 2. Непосредственно через Советника по социальным вопросам или Специалиста по взаимодействию с местными сообществами
 3. Посредством QR-кода Проекта для подачи жалоб и обращений
 4. Путём непосредственной регистрации жалобы в системе Voltalia EthicsPoint (Портал Voltalia для сообщений о нарушениях)
- Независимо от канала поступления жалобы (через менеджера по трудовым отношениям (IR) или менеджера по управлению персоналом (HR) ЕРС подрядчика, Советника по социальным вопросам, посредством использования QR-кода либо путём непосредственной регистрации в системе EthicsPoint), все жалобы, связанные с гендерным насилием, сексуальной эксплуатацией, насилием и домогательствами (GBV-H), автоматически направляются в Департамент комплаенса Voltalia, поскольку относятся к обращениям с уровнем серьезности 3¹.

¹ См. раздел 7.1 ПВЗС Проекта «Уровни серьезности жалоб»

- В Департаменте комплаенса функционирует Комитет по этике, который проводит расследование по поступившей жалобе и, на период проведения расследования, предоставляет менеджеру по трудовым отношениям (IR) или менеджеру по управлению персоналом (HR) ЕРС подрядчика 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 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.

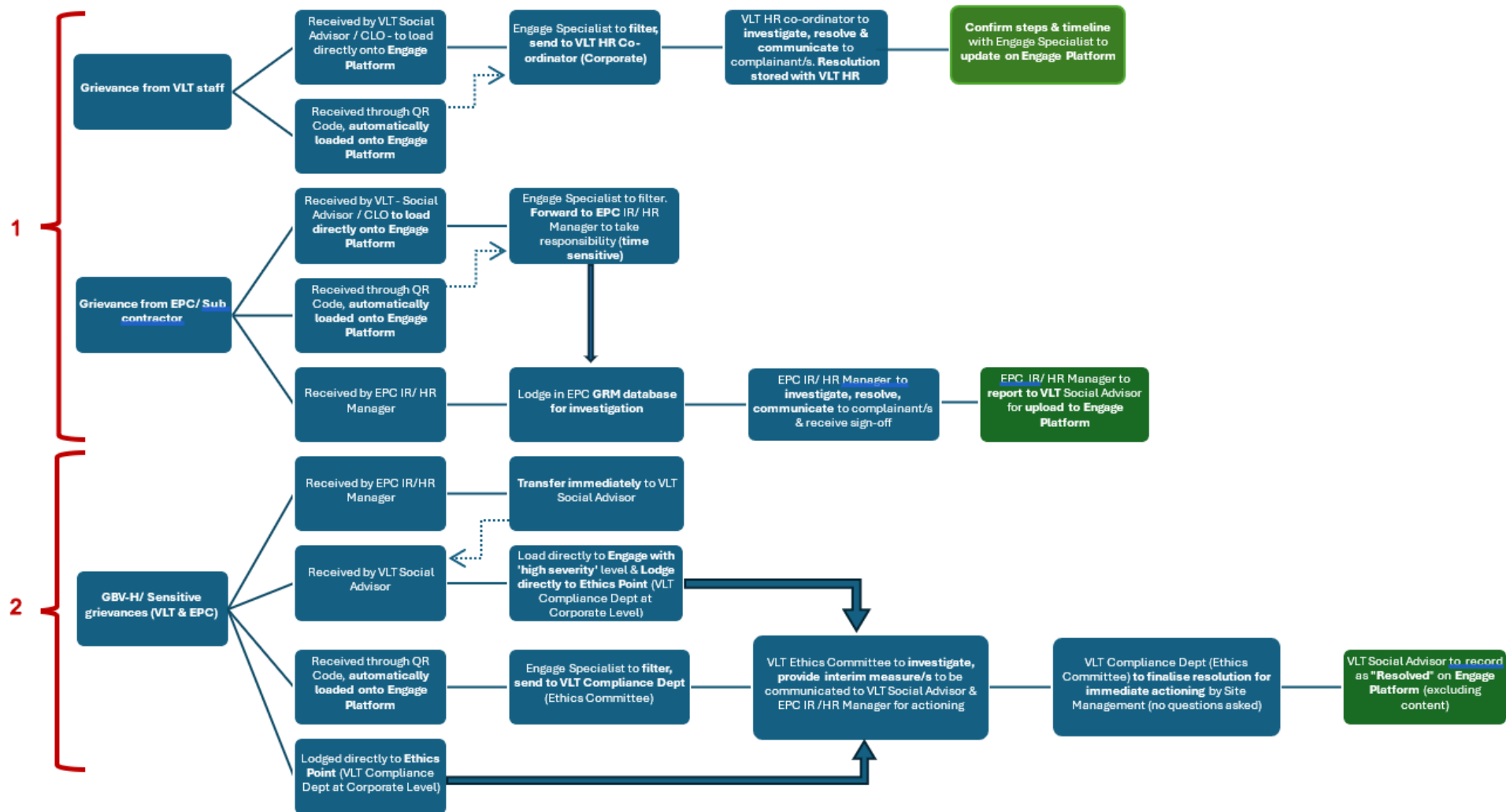


РИСУНОК 4: Блок-схема IGM

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

[illegible]