

Plan zaangażowania interesariuszy

Projekt Łódzkiego Akumulatorowego Systemu Magazynowania Energii (BESS), Greenvolt Power, Polska

Lipiec 2025 r.

Dane kontaktowe:

Imię i Nazwisko: Adrian Góralski

Telefon: + 48 532 432 911

E-mail: adrian.goralski@greenvolt.com

Adres: Aleja Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa

Spis treści

1. Wprowadzenie	4
2. Cele SEP	4
3. Zakres SEP	4
4. Opis Projektu.....	5
5. Ramy Prawno-Polityczne	8
6. Identyfikacja i analiza interesariuszy	15
7. Dotychczasowe zaangażowanie interesariuszy.....	23
8. Program zaangażowania interesariuszy	24
9. Mechanizm rozpatrywania i rozstrzygania skarg.....	30
10. Monitorowanie, Sprawozdawczość i Zobowiązania	32
Załącznik 01 Przykładowy dziennik skarg	36
Załącznik 02 Schemat procedury rozpatrywania skarg	37
Załącznik 03 Przykładowy formularz zgłoszenia reklamacji	38

Akronimy i skróty

Akronim	Opis
BESS	Akumulatorowy system magazynowania energii
CESMP	Plan zarządzania środowiskiem i kwestiami społecznymi odnośnie budowy
CLO	Koordynator ds. społecznych
DC	Prąd stały
EBOR	Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju
EHSS	Środowisko, zdrowie, bezpieczeństwo i sprawy społeczne
OOŚ	Ocena oddziaływania na środowisko
EiS	Środowisko i społeczeństwo
ESAP	Środowiskowo-społeczny plan działania
UE	Unia Europejska
GBVH	Przemoc i molestowanie ze względu na płeć
GM	Mechanizm rozpatrywania skarg
GRM	Mechanizm rozpatrywania i rozstrzygania skarg
HR	Zasoby ludzkie (dział kadr)
BHP	Bezpieczeństwo i Higiena Pracy
IFC	Międzynarodowa Korporacja Finansowa
IPP	Niezależny producent energii
NGO	Organizacja pozarządowa
NTS	Podsumowanie nietechniczne
PAP	Osoba dotknięta realizacją projektu
PR	Wymogi Wykonawcze
PS	Standardy Wykonawcze
PSE	Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
SEP	Plan zaangażowania interesariuszy
SPV	Spółka specjalnego przeznaczenia
TMP	Plan zarządzania ruchem

1. Wprowadzenie

Niniejszy Plan Zaangażowania Interesariuszy (SEP) stanowi ramy dla firmy Greenvolt Power („Greenvolt”) w zakresie angażowania interesariuszy w trakcie budowy i eksploatacji projektu akumulatorowego systemu magazynowania energii (BESS) w Nowej Wsi Ełckiej (obiekt w Ełku).

Plan zaangażowania interesariuszy (SEP) jest aktualnym, ogólnodostępnym dokumentem, który określa zobowiązania firmy Greenvolt w zakresie zaangażowania interesariuszy, konsultacji i działań informacyjnych w odniesieniu do jej obiektu BESS.

W miarę postępów Projektu, zaangażowania interesariuszy będzie podlegał regularnym przeglądom i aktualizacji, z uwzględnieniem wszelkich zmian i rozwoju działań i oddziaływań Projektu, a także nowo zidentyfikowanych interesariuszy.

Obiekt w Ełku jest jednym z dwóch obiektów BESS wznoszonych w północno-wschodniej Polsce przez firmę Greenvolt Power; drugi obiekt znajduje się w Turośni Kościelnej („Turośń” lub „TK”) koło Białegostoku.

2. Cele SEP

Plan zaangażowania interesariuszy opracowano w celu zapewnienia terminowego, kompleksowego i skutecznego podejścia do bieżącej współpracy z interesariuszami Projektu oraz społecznościami dotkniętymi jego oddziaływaniem, zgodnie z międzynarodowymi standardami. Dzięki efektywnemu zaangażowaniu, Projekt będzie:

- Ujawniał bezzwłocznie istotne i dostępne informacje oraz informował interesariuszy o postępach, działaniach i oddziaływaniach Projektu;
- Zarządzał swoim oddziaływaniem, w oparciu o informacje i opinie interesariuszy;
- Promował możliwości uczestniczenia interesariuszy w konsultacjach i wypowiedzenia się w sprawach dotyczących Projektu;
- Informował społeczności o sposobach łagodzenia oddziaływań Projektu i o sposobach, w jaki ich opinie włączane są w proces podejmowania decyzji;
- Określał możliwości, by w znaczący sposób dzielić się korzyściami z interesariuszami i społecznościami dotkniętymi oddziaływaniem Projektu; oraz
- Promował mechanizm rozpatrywania skarg płynących ze strony społeczności tak aby skargi takie można było skutecznie rozpatrywać.

3. Zakres SEP

Niniejszy SEP odnosi się do działalności firmy Greenvolt na terenie obiektu w Ełku, w tym działań wykonawców i określenia sposobu angażowania interesariuszy przez cały cykl życia Projektu. SEP obejmuje:

1. **Wprowadzenie:** Opisanie celu i zakresu SEP;
2. **Przegląd Projektu:** Opis miejsca realizacji obiektu będącego częścią Projektu i aktualny stan inwestycji;

3. **Ramy Prawno-Polityczne:** Określenie wymogów krajowych, międzynarodowych oraz wymagań Instytucji Finansujących Projekt oraz ich powiązań z Projektem;
4. **Identyfikacja i charakterystyka interesariuszy:** Rozpoznanie, mapowanie i ocena podmiotów objętych oddziaływaniem Projektu oraz pozostałych interesariuszy, w tym ustalenie, w jaki sposób mogą na nie oddziaływać lub być nim zainteresowane (dotyczy to również grup/osób z grup wrażliwych lub znajdujących się w niekorzystnej sytuacji);
5. **Dotychczasowe zaangażowanie interesariuszy:** Podsumowanie dotychczasowej współpracy z właścicielami gruntów, pobliskimi podmiotami i społecznościami, władzami lokalnymi oraz innymi kluczowymi interesariuszami;
6. **Program zaangażowania interesariuszy:** W tym odpowiednie metody, narzędzia i ramy czasowe w celu efektywnego zaangażowania interesariuszy i społeczności dotkniętych potencjalnym oddziaływaniem Projektu, a także procesy i kanały przeznaczone do dwustronnej komunikacji i reakcji na wszelkie zapytania ze strony interesariuszy;
7. **Mechanizm rozpatrywania i rozstrzygnięcia skarg:** Opis mechanizmu rozpatrywania skarg płynących ze strony społeczności w tym procedury ich przyjmowania i rozpatrywania; oraz
8. **Monitorowanie, Sprawozdawczość i Obowiązki.**

Niniejszemu planowi SEP towarzyszy Podsumowanie nietechniczne (NTS), który określa główne zagrożenia i oddziaływania środowiskowe i społeczne Projektu wraz z odpowiednimi środkami minimalizującymi.

4. Opis Projektu

Czym jest projekt akumulatorowego systemu magazynowania energii (BESS)?

Akumulatorowe systemy magazynowania energii (BESS) to urządzenia, które przechowują energię w akumulatorach. Technologia BESS jest coraz częściej wykorzystywana do wspierania rozwoju energii odnawialnej i zaspokojenia potrzeby gromadzenia i magazynowania energii, gdy jest jej pod dostatkiem, do wykorzystania w sytuacjach, gdy źródła odnawialne wytwarzają mniej energii. Systemy te zaprojektowano tak, aby równoważyć podaż i popyt oraz wspierać niezawodność sieci elektrycznej. Energia jest pobierana z sieci lub elektrowni i magazynowana. Rysunek 1 poniżej przedstawia przykład jednostki BESS typu BYD. Firma BYD dostarczy jednostki BESS na potrzeby obu obiektów konstruowanych w ramach Projektu.



Rysunek 1: Jednostka BESS typu BYD: Źródło - strona internetowa produktu BYD

Uzasadnienie projektu

Polski rząd uznał rosnącą rolę magazynowania energii w Krajowym Planie na rzecz Energii i Klimatu (KPEiK), który został ponownie przedłożony w marcu 2024 roku. Plan nie określa konkretnych celów związanych z BESS, ale identyfikuje magazynowanie energii jako kluczowy czynnik umożliwiający integrację energii odnawialnej na skalę przemysłową z polskim systemem elektroenergetycznym. Krajowy plan w zakresie energii i klimatu (NECP) obejmuje środki wspierające rozwój magazynowania energii, takie jak reformy rynku i zachęty inwestycyjne.

W marcu 2025 r. polskie Ministerstwo Klimatu i Środowiska ogłosiło nowy program pomocy publicznej na inwestycje w infrastrukturę magazynowania energii w celu rozwoju krajowej infrastruktury magazynowania poprzez dotacje i pożyczki dla deweloperów. Projekty o mocy co najmniej 2 MW kwalifikują się do dotacji pokrywających do 65% kosztów kwalifikowalnych dla małych przedsiębiorstw¹. Program ma na celu dodanie co najmniej 5,4 GWh nowej pojemności magazynowej w skali kraju. Polski rynek magazynowania energii nabiera tempa.

Ogólne Założenia Projektu

Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju („EBOR”) oraz Międzynarodowa Korporacja Finansowa („IFC”) (wspólnie określane jako „Instytucje Finansujące”) rozważają udzielenie firmie Greenvolt finansowania na budowę dwóch projektów BESS w północno-wschodniej Polsce. Obiekt w okolicach Ełku znajduje się w początkowej fazie budowy. Jest to obiekt o mocy 200 MW, o napięciu 220 kV i pojemności magazynową 800 MWh.

Projekt jest realizowany przez firmę Greenvolt Power, polską spółkę zależną Greenvolt Group S.A. – samodzielnego wytwórcy energii (IPP) działającego w sektorze energii odnawialnej, z siedzibą w Lizbonie w Portugalii. Właścicielem obiektu w Ełku jest spółka celowa (SPV) Magazyn EE Ełk sp. z o.o., której właścicielem jest firma Greenvolt. Spółka ta jest własnością firmy Greenvolt. Generalnym Wykonawcą jest

¹ Strategic Energy Europe: <https://strategicenergy.eu/storage-poland-subsidise-65-projects-2-mw/>

P&Q, polska firma wykonawcza i deweloperska z branży odnawialnych źródeł energii, z siedzibą w Białymstoku, w północno-wschodniej Polsce.

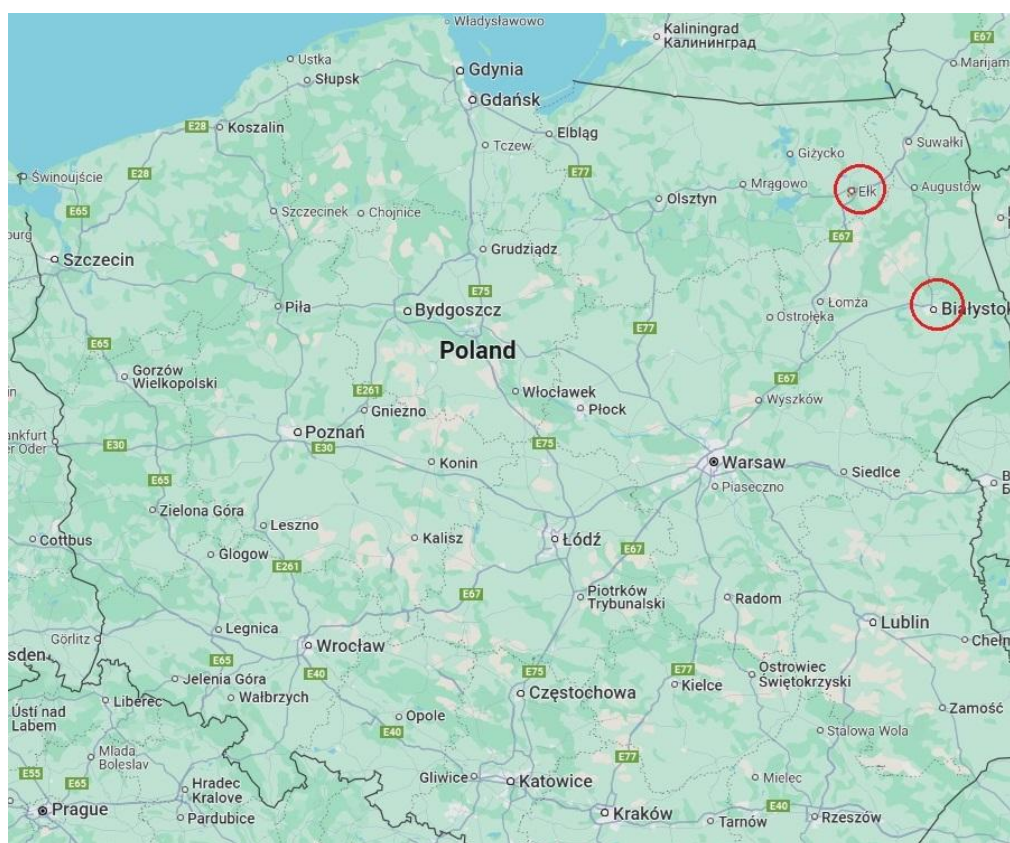
Lokalizacja Projektu

Obiekt w Elku znajduje się około 7 km na południowy wschód od miasta Elk w powiecie elckim w północno-wschodniej Polsce. Najbliższe główne miejscowości w pobliżu obiektu i ich przybliżona liczba mieszkańców to:

- Nowa Wieś Elcka (około 1 870 mieszkańców, wg. stanu na 2021 r., położona w odległości 1 km od obiektu należącego do Projektu).
- Elk (około 64 348 mieszkańców wg. stanu na 2025 r., położony około 7 km od obiektu).

Rysunek 1 przedstawia lokalizację obiektu w Elku, a także drugiego obiektu realizowanego w pobliżu Białegostoku.

Rysunek 2-4 - Lokalizacje obiektów BESS firmy Greenvolt w Polsce



Źródło: Mapy Google

Charakterystyka techniczna i komponenty Projektu

Projekty BESS mają na celu gromadzenie i magazynowanie energii elektrycznej w ogniach akumulatorowych do późniejszego wykorzystania. Ogniwa akumulatorowe to urządzenia prądu stałego (DC) które, w razie potrzeby, oddają energię elektrochemiczną. Można wykorzystać je do pokrywania szczytowego

zapotrzebowania, równoważenia sieci oraz stabilizowania dostaw w okresach niedoboru i nadmiaru energii.

Obiekt w Elku będzie składać się z następujących kluczowych elementów:

- Łącznie 196 jednostek BESS o mocy całkowitej 200,6 MW, zapewniających 842 MWh energii po stronie sieci;
- Podstacja 400/110/ŚN kV zlokalizowana na terenie obiektu;
- Tymczasowa napowietrzna linia przesyłowa (OHTL) o długości około 0,7 km, łącząca obiekt z istniejącą linią wysokiego napięcia (220 kV); oraz
- Po 2-4 latach, docelowa linia OHTL o długości 0,5 km połączy podstację zlokalizowaną na terenie obiektu z podstacją Operatora Systemu Przesyłowego (OSP), znajdującą się na południowy zachód od obiektu. Operatorem podstacji OSP są Polskie Sieci Elektroenergetyczne SA (PSE), operator systemu przesyłowego elektroenergetycznego w Polsce.

Działki pod obiektem i otaczające je grunty były wcześniej wykorzystywane rolniczo. Na południe od obiektu, choć nie w bezpośrednim sąsiedztwie jednostek BESS, znajduje się niewielkie skupisko budynków mieszkalnych i gospodarczych, w tym warsztat rozdrabniania drewna.

Stan Projektu kluczowe etapy jego realizacji

Planowane ramy czasowe odnośnie kluczowych etapów realizacji Projektu są następujące:

- Roboty drogowe i podstacja: Maj 2025 r. - wrzesień 2025 r.
- Dostawa i montaż BESS: III KWARTAŁ 2025 r. - I KWARTAŁ 2026 r.
- Zakończenie prac budowlanych: Styczeń 2026 r.
- Ukończenie montażu systemu zarządzania energią: I KWARTAŁ 2026 r.
- Pozwolenie na użytkowanie: Grudzień 2025 r. - czerwiec 2026 r.
- Zakończenie budowy Projektu i odbiór końcowy oraz data komercyjnego uruchomienia inwestycji (COD): Wrzesień 2026 r.

5. Ramy Prawno-Polityczne

Polskie przepisy dotyczące zaangażowania interesariuszy

Poniżej opisano krajowe wymogi ustawowe oraz wymogi polityki środowiskowej i społecznej prowadzonej przez instytucje finansujące projekt związane z zaangażowaniem i konsultacjami z zainteresowanymi stronami.

W polskich przepisach prawnych nie istnieją żadne szczególne wymogi regulacyjne dotyczące środowiska i społeczeństwa związane z BESS, jednak bardziej ogólne wymogi regulacyjne i prawne dotyczące środowiska i społeczeństwa (EiS), mogą mieć zastosowanie w odniesieniu do rozwoju potencjalnych projektów BESS.

Obejmuje to:

- **Ustawa z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (zwana często ustawą OOŚ).**

Ustawa ta wdraża dyrektywy UE i Konwencję z Aarhus oraz wzywa do włączenia udziału społeczeństwa, dostępu do informacji oraz dostępu do wymiaru sprawiedliwości, w procesy decyzyjne związane z projektami o potencjalnym wpływie na środowisko. Na potrzeby Projektu BESS firmy Greenvolt nie było wymogu przygotowania oceny oddziaływania na środowisko (OOŚ) a zatem nie było konieczne przeprowadzanie formalnych konsultacji społecznych. Jednakże władze publiczne są zaangażowane w wydawanie pozwoleń na realizację Projektu, co oznacza, że przepisy Ustawy dotyczące prawa społeczeństwa do żądania informacji i kwestionowania decyzji związanych z oddziaływaniem Projektu na środowisko mogą mieć zastosowanie.

Inne obowiązujące przepisy dotyczące konsultacji społecznych i/lub dostępu do informacji, a także sposobów składania skarg i prawa do zadośćuczynienia obejmują:

- **Konstytucja RP z 1997 r.** - zgodnie z art. 74 Konstytucji RP każdy ma prawo do informacji o stanie i ochronie środowiska. Zgodnie z art. 78 każdy ma prawo do odwołania się od decyzji podjętych przez organy administracji publicznej. Przepisy te będą miały zastosowanie do Projektu, ponieważ został on zatwierdzony przez organy administracji publicznej i może mieć wpływ na lokalne środowisko.
- **Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej** - ustawa gwarantująca społeczeństwu prawo dostępu do informacji będących w posiadaniu władz publicznych. Ponieważ Projekt jest finansowany ze środków prywatnych, jest mało prawdopodobne, aby ustawa miała bezpośrednie zastosowanie, z wyjątkiem sytuacji, gdy odnosi się do oddziaływania na interes publiczny.
- **Polski kodeks cywilny (k.c.) i kodeks postępowania cywilnego (k.p.c.)** - oba kodeksy cywilne zapewniają mechanizm rozstrzygania sporów cywilnych i działań w przypadkach naruszenia praw obywateli. Miałyby to zastosowanie w kontekście Projektu, gdyby w jego ramach skarga nie została rozpatrzona w sposób zadowalający.

Wymagania międzynarodowe

Konwencja z Aarhus (ratyfikowana w 2001 r.) o dostępie do informacji, udziale społeczeństwa w podejmowaniu decyzji oraz dostępie do sprawiedliwości w sprawach dotyczących środowiska

Konwencja ta ustanawia szereg praw społeczeństwa (osób fizycznych i ich stowarzyszeń) w odniesieniu do środowiska. Strony Konwencji są zobowiązane do wprowadzenia niezbędnych przepisów, aby władze publiczne (na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym) przyczyniły się do realizacji tych praw. Konwencja przewiduje, co następuje:

- Prawo każdego do otrzymania informacji o środowisku, które są w posiadaniu władz publicznych („dostęp do informacji o środowisku”). Zakres może obejmować informacje odnośnie stanu środowiska polityk, podjętych środków lub na temat stanu zdrowia i bezpieczeństwa ludzi, na które może mieć wpływ stan środowiska. Wnioskodawcy mają prawo do uzyskania tych informacji w ciągu miesiąca od złożenia wniosku i bez konieczności podawania przyczyny. Ponadto,

zgodnie z Konwencją, władze publiczne zobowiązane są do aktywnego rozpowszechniania posiadanej przez siebie informacji o środowisku.

- Prawo do udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących środowiska. Władze publiczne są zobowiązane do zapewnienia zainteresowanej społeczności oraz środowiskowym organizacjom pozarządowym możliwości wnoszenia uwag i opinii w odniesieniu, na przykład, do planowanych przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko lub planów i programów dotyczących środowiska. Uwagi te muszą zostać należycie uwzględnione w procesie decyzyjnym, a informacja na temat ostatecznych decyzji i ich przyczyn musi zostać udostępniona („udział społeczeństwa w podejmowaniu decyzji dotyczących środowiska”).
- Prawo do procedur odwoławczych w celu zakwestionowania decyzji publicznych, które podjęto bez poszanowania dwóch wyżej wymienionych praw lub w ogólnie bez poszanowania przepisów dotyczących ochrony środowiska („dostęp do wymiaru sprawiedliwości”).

Konwencję wdrożono do prawa polskiego poprzez ustawy takie jak Konstytucja RP, ustawa z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko jak również w ramach ustawy Prawo ochrony środowiska. Przepisy zawarte w wyżej wymienionych ustawach mogą mieć zastosowanie w odniesieniu do Projektu, ponieważ władze publiczne są zaangażowane w proces wydawania pozwoleń i Projekt ten ma zostać podłączony do infrastruktury publicznej (np. sieci elektroenergetycznej).

Dyrektywa 2003/35/WE Parlamentu Europejskiego i Rady

Dyrektywa ta przewiduje udział społeczeństwa w opracowywaniu niektórych planów i programów dotyczących środowiska. Zgodnie z tą dyrektywą państwa członkowskie zapewniają, że:

- „Społeczeństwo jest informowane, czy to przez ogłoszenia publiczne, czy poprzez inne właściwe środki, takich jak media elektroniczne, jeśli są dostępne, o wszelkich propozycjach dotyczących takich planów lub programów lub ich modyfikacji lub przeglądu, oraz że odpowiednie informacje o takich propozycjach są udostępniane społeczeństwu, w tym, między innymi, informacje o prawie do udziału w podejmowaniu decyzji oraz o właściwym organie, do którego można zgłaszać uwagi lub pytania;
- Społeczeństwo ma prawo do wyrażania komentarzy i opinii, gdy wszystkie opcje są dostępne, zanim zostaną podjęte decyzje dotyczące planów i programów;
- Przy podejmowaniu tych decyzji należy, w sposób adekwatny, uwzględnić wyniki zaangażowania społeczeństwa;
- Po zapoznaniu się z uwagami i opiniami wyrażonymi przez społeczeństwo, właściwy organ podejmuje uzasadnione starania w celu poinformowania społeczeństwa o podjętych decyzjach oraz o powodach i okolicznościach, na których oparto podjęte decyzje, a także przekazuje informacje dotyczące procesu udziału społeczeństwa.”

Dyrektywę tę wdrożono do prawa polskiego poprzez ustawy, w tym Prawo ochrony środowiska (2001) oraz ustawę z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko. Postanowienia te mogą odnosić się do Projektu, jeśli obywatel będzie chciał uzyskać informacje o środowisku od organu publicznego, na przykład zaangażowanego w wydawanie pozwoleń. Umożliwia również obywatelom zaskarżanie w sądzie decyzji (na przykład dotyczących pozwoleń), które mają wpływ na środowisko.

Rozporządzenie (UE) 2016/679 - Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO)

Ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO) jest bezpośrednio stosowanym rozporządzeniem UE, które określa ramy prawne odnośnie ochrony danych osobowych osób fizycznych w Unii Europejskiej. Ma ono zastosowanie wszędzie tam, gdzie działania w zakresie zaangażowania interesariuszy wiążą się z gromadzeniem lub przetwarzaniem danych osobowych. Obejmuje to informacje gromadzone w ramach konsultacji, ankiet, składania skarg i wniosków oraz innych form komunikacji z członkami społeczności i interesariuszami.

Rozporządzenie określa kluczowe zasady ochrony danych, w tym: zgodność z prawem, rzetelność i przejrzystość, ograniczenie co do celu, minimalizację danych, prawidłowość przetwarzania, ograniczenie przechowywania oraz integralność i poufność. Na mocy RODO osobom fizycznym przysługują określone prawa w odniesieniu do ich danych osobowych, w tym prawo do dostępu do danych, ich sprostowania lub usunięcia, a także prawo do sprzeciwu wobec ich przetwarzania.

W przypadku gromadzenia szczególnych kategorii danych (takich jak dane dotyczące zdrowia, pochodzenia etnicznego lub szczególnej wrażliwości społecznej), na przykład za pośrednictwem mechanizmu rozpatrywania skarg, firma Greenvolt zapewnia, że dane te przetwarzane są wyłącznie za wyraźną zgodą osoby, której dotyczą, przy zachowaniu wysokiego stopnia poufności.

RODO obowiązuje wszystkie państwa członkowskie UE, a w Polsce jego dopełnieniem jest ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Działania firmy Greenvolt w zakresie zaangażowania interesariuszy są dostosowane do wyżej wymienionych wymogów, a w celu zapewnienia zgodności podejmuje się odpowiednie środki, w tym wdrażanie klauzul informacyjnych dotyczących prywatności, bezpiecznych procedur obsługi danych oraz ograniczania dostępu do danych wrażliwych.

Wymogi IFC i EBOR

Niniejszy Plan zaangażowania interesariuszy (SEP) przygotowano zgodnie ze standardami wykonawczymi IFC w zakresie zrównoważonego rozwoju środowiskowego i społecznego (Performance Standards on Environmental and Social Sustainability, 2012) oraz wymogami wykonawczymi Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) Performance Requirements (PRs) 2024).

Poniżej przedstawiono odpowiednie cele i wymogi IFC PS 1 i EBRD PR10.

Tabela 1: Wymagania IFC dotyczące zaangażowania interesariuszy

Cel	Kluczowe wymagania
Identyfikacja interesariuszy i planowanie zaangażowania	<ul style="list-style-type: none"> • Klienci powinni zidentyfikować grupy interesariuszy, które mogą być zainteresowane ich działaniami, i rozważyć, w jaki sposób komunikacja zewnętrzna może ułatwić dialog ze wszystkimi interesariuszami. • Klient opracuje i wdroży plan zaangażowania interesariuszy dostosowany do ryzyka i wpływu projektu oraz etapu jego rozwoju, a także dostosowany do charakterystyki i interesów społeczności dotkniętych potencjalnym oddziaływaniem Projektu. • W stosownych przypadkach plan zaangażowania interesariuszy będzie obejmował zróżnicowane środki umożliwiające skuteczne uczestnictwo osób należących do grupy wrażliwej lub znajdujące się w niekorzystnej sytuacji. • W przypadkach, w których dokładna lokalizacja projektu nie jest znana, ale można racjonalnie oczekiwać, że będzie on miał znaczący wpływ na społeczności lokalne, klient przygotowuje ramy zaangażowania interesariuszy, jako część swojego programu zarządzania, określające ogólne zasady i strategię identyfikacji społeczności dotkniętych potencjalnym oddziaływaniem Projektu i innych zaangażowanych w sprawę interesariuszy.
Ujawnianie informacji	<ul style="list-style-type: none"> • Klient zapewni społecznościom objętym oddziaływaniem dostęp do stosownych informacji na temat: (i) celu, charakteru oraz skali projektu; (ii) czasu trwania planowanych działań w ramach projektu; (iii) wszelkich zagrożeń i potencjalnego wpływu na te społeczności oraz odpowiednich środków łagodzących; (iv) przewidywanego procesu angażowania interesariuszy; oraz (v) mechanizmu rozpatrywania skarg.
Konsultacje	<ul style="list-style-type: none"> • W przypadku, gdy społeczności dotknięte potencjalnym negatywnym oddziaływaniem Projektu są narażone na zidentyfikowane zagrożenia i niekorzystne oddziaływania Projektu, klient przeprowadzi proces konsultacji w sposób, który zapewni społecznościom takim możliwość wyrażenia swoich poglądów na temat zagrożenia, oddziaływań projektu i środków minimalizujących, a także umożliwi klientowi ich rozważenie i ustosunkowanie się do nich. • Zakres i stopień zaangażowania wymagany w procesie konsultacji powinien być współmierny do zagrożeń i negatywnych skutków projektu oraz obaw zgłaszanych przez społeczności dotknięte potencjalnym oddziaływaniem Projektu.
Świadome konsultacje i uczestnictwo	<ul style="list-style-type: none"> • W przypadku projektów o potencjalnie znaczącym niekorzystnym oddziaływaniu na społeczności, klient przeprowadzi proces świadomych konsultacji i uczestnictwa (ICP), który będzie opierał się na krokach opisanych powyżej w części Konsultacje i doprowadzi do

	świadomego udziału społeczności dotkniętych oddziaływaniem Projektu.
Ludność Rdzenna	<ul style="list-style-type: none"> W przypadku projektów wywierających niekorzystny wpływ na ludność rdzenną, klient jest zobowiązany do zaangażowania jej w proces świadomych konsultacji i partycypacji (ICP), a w określonych okolicznościach do uzyskania jej dobrowolnej, uprzedniej i świadomej zgody (FPIC).
Obowiązki sektora prywatnego w ramach rządowego zaangażowania interesariuszy	<ul style="list-style-type: none"> W przypadku, gdy za zaangażowanie interesariuszy odpowiedzialny jest rząd danego kraju, klient będzie współpracował z właściwą agencją rządową, w zakresie dozwolonym przez agencję, w celu osiągnięcia wyników zgodnych z celami niniejszego Standardu Wykonawczego.
Komunikacja zewnętrzna	<ul style="list-style-type: none"> Klienci wdrożą i utrzymają procedurę komunikacji zewnętrznej, która obejmuje metody służące do (i) przyjmowania i rejestrowania zewnętrznych komunikatów od społeczeństwa; (ii) weryfikacji i oceny zgłoszonych kwestii oraz określania sposobu ich rozstrzygnięcia; (iii) udzielania, śledzenia i dokumentowania odpowiedzi (o ile są wymagane); oraz (iv) w stosownych wypadkach, korygowania programu zarządzania.
Mechanizm rozpatrywania skarg społeczności dotkniętych potencjalnym oddziaływaniem Projektu	<ul style="list-style-type: none"> Tam, gdzie występują społeczności dotknięte oddziaływaniem Projektu, klient ustanowi mechanizm rozpatrywania skarg w celu przyjmowania i ułatwiania rozwiązywania obaw i skarg społeczności dotkniętych oddziaływaniem Projektu w sprawach środowiskowych i społecznych.
Bieżące raportowanie na potrzeby społeczności dotkniętych potencjalnym oddziaływaniem Projektu	<ul style="list-style-type: none"> Klient będzie dostarczał społecznościom dotkniętym wpływem projektu okresowe raporty opisujące postępy we wdrażaniu planów działań w zakresie kwestii, które wiążą się z bieżącym zagrożeniem lub wpływem na społeczności dotknięte oddziaływaniem Projektu, a także w kwestiach, które proces konsultacji lub mechanizm składania skarg zidentyfikował jako niepokojące dla tych społeczności. Raporty sporządzane będą z częstotliwością proporcjonalną do zastrzeżeń społeczności dotkniętych oddziaływaniem Projektu, lecz nie rzadziej niż co roku.

Tabela 2: Wymagania EBOR dotyczące zaangażowania interesariuszy

Cel	Kluczowe wymagania
Identyfikacja interesariuszy	<ul style="list-style-type: none"> Identyfikacja interesariuszy dotkniętych oddziaływaniem Projektu, w tym grup wrażliwych lub znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, na które Projekt oddziałuje lub może oddziaływać, lub które mogą być nim zainteresowane. Opracowanie i wdrożenie planu zaangażowania interesariuszy i mechanizmu rozpatrywania skarg.
Ujawnianie informacji	<ul style="list-style-type: none"> Zapewnienie zainteresowanym stronom dostępu do aktualnych, istotnych, zrozumiałych i dostępnych informacji

	<p>z uwzględnieniem uwarunkowań kulturowych. W tym dostęp do informacji dotyczących:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ celu, charakteru, skali i czasu trwania Projektu; ○ wszelkich zagrożeń, potencjalnych wpływów Projektu i środków minimalizujących; ○ proponowanego procesu angażowania interesariuszy; ○ czasu i miejsca publicznych spotkań konsultacyjnych; oraz ○ mechanizmu rozpatrywania skarg. <ul style="list-style-type: none"> ● W stosownych przypadkach wdrożone zostaną zróżnicowane środki umożliwiające skuteczne uczestnictwo grup osób zidentyfikowanych jako wrażliwe lub znajdujące się w niekorzystnej sytuacji.
Rzetelne konsultacje	<ul style="list-style-type: none"> ● Konsultacje będą zgodne ze stopniem potencjalnego wpływu projektu oraz: <ul style="list-style-type: none"> ○ zostaną rozpoczęte na wczesnym etapie wcześnie i będą trwały przez cały cykl życia Projektu; ○ będą opierać się na uprzednim ujawnieniu i rozpowszechnieniu informacji; ○ będą wolne od manipulacji, ingerencji, przymusu lub zastraszania; ○ umożliwią rzetelne uczestnictwo; oraz ○ będą udokumentowane.
Bieżąca współpraca i sprawozdawczość zewnętrzna	<ul style="list-style-type: none"> ● Dostarczanie na bieżąco zainteresowanym stronom odpowiednich informacji na temat Projektu w zakresie zagrożeń, wpływu Projektu i zgłaszanych skarg. ● Informowanie interesariuszy o wszelkich aktualizacjach dotyczących Projektu, w tym ujawnianie zaktualizowanego ESMP w przypadku zidentyfikowania lub zgłoszenia niekorzystnych oddziaływań Projektu, zagrożeń lub obaw. ● Raportowanie do społeczności z częstotliwością proporcjonalną do obaw dotkniętych oddziaływaniem Projektu społeczności, ale nie rzadziej niż raz w roku.
Mechanizm rozpatrywania skarg	<ul style="list-style-type: none"> ● Ustanowienie mechanizmu rozpatrywania skarg w celu przyjmowania i ułatwiania rozwiązywania obaw i skarg zainteresowanych stron dotyczących Projektu. ● Mechanizm rozpatrywania skarg powinien: <ul style="list-style-type: none"> ● Szybko i skutecznie rozwiązywać zgłaszane obawy; ● Stosować przejrzysty, odpowiedni kulturowo i łatwo dostępny proces konsultacji; oraz ● Umożliwiać anonimowe zgłaszanie i rozpatrywanie skarg.

Plan zaangażowania interesariuszy (SEP) opracowano zgodnie z wytycznymi przygotowanymi przez EBOR, Międzynarodową Korporację Finansową (IFC) i grupy CDC w sprawie „Przeciwdziałania przemocy i molestowaniu ze względu na płeć - nowe dobre praktyki dla sektora prywatnego” (2020). Wytyczne te zostały wykorzystane w procedurach angażowania interesariuszy i mechanizmie

rozpatrywania skarg w ramach Projektu, aby zapewnić zdolność i zasoby w celu zapobiegania i reagowania na przemoc i molestowanie ze względu na płeć (GBVH).

6. Identyfikacja i analiza interesariuszy

Celem identyfikacji interesariuszy jest określenie i uszeregowanie pod względem ważności interesariuszy projektu pod kątem przeprowadzenia konsultacji. Identyfikacja interesariuszy jest procesem ciągłym, a kolejni kluczowi interesariusze będą identyfikowani na różnych etapach projektu. Przeprowadzono proces mapowania w celu zidentyfikowania i oceny interesariuszy, ich grup oraz organizacji, które mogą oddziaływać na Projekt lub być pod jego oddziaływaniem. Mapowanie interesariuszy opiera się na ocenie porównawczej geografii (tj. miejsca zamieszkania lub prowadzenia działalności w odniesieniu do obszaru Projektu), wpływu i reprezentacji odpowiednich instytucji w celu określenia znaczenia danej grupy interesariuszy. Interesariuszy Projektu pogrupowano w dwie główne kategorie:

1. **Główni interesariusze** - osoby i grupy, na które Projekt bezpośrednio oddziałuje lub które mają znaczący wpływ na Projekt; oraz
2. **Pozostali interesariusze** - strony, które mają wpływ na Projekt, ale niekoniecznie są nim bezpośrednio dotknięte.

Kluczowe grupy interesariuszy określono w Tabeli 3. Listę grup interesariuszy należy regularnie przeglądać i aktualizować przez cały cykl życia Projektu oraz za każdym razem, gdy w sprawie tej pojawią się nowe informacje.

Tabela 3: Kluczowe grupy interesariuszy i interesy w projekcie

Kategoria interesariuszy	Typ interesariusza	Interesariusze	Rola / zainteresowanie projektem	Metoda/y zaangażowania
Główni	Wewnętrzni: Wykonawcy i podwykonawcy; inżynierowie; pracownicy i robotnicy	P&Q (główny wykonawca) i Tensec (firma nadzoru inżynierskiego)	<p>Inżynierowie, wykonawcy i dostawcy są odpowiedzialni za wkład w realizację projektu. Inżynierowie, wykonawcy i podwykonawcy będą bezpośrednio zaangażowani w tworzenie i zarządzanie oddziaływaniami związanymi z realizacją projektu. Będą oni zobowiązani do przestrzegania zasad korporacyjnych oraz do zachowania zgodności z przepisami dotyczącymi ochrony środowiska i kwestii społecznych.</p> <p>Bezpośrednio dotyczą ich decyzje odnośnie finansowania, kontynuacji budowy, zmian warunków umowy. Ryzyko związane z budową i fazą operacyjną Projektu, w tym wypadki przy pracy, choroby zawodowe (podrażnienia skóry, hałas itp.), zanieczyszczenie gleby, wody i zdrowia spowodowane niebezpiecznymi i innymi odpadami.</p>	<p>Raportowanie wyników przez wykonawców, spotkania dotyczące postępów prac z udziałem firmy Greenvolt i wykonawców.</p> <p>Aktualizacje biuletynu (za pośrednictwem poczty elektronicznej, wiadomości SMS i tablic ogłoszeń) na temat postępów Projektu i procedury rozpatrywania skarg składanych przez pracowników.</p> <p>Szkolenia w zakresie odpowiedzialności społecznej i środowiskowej.</p> <p>Mechanizmy uzyskiwania informacji zwrotnej od pracowników.</p>
		Dostawcy, w tym BESS (BYD), transformatory (Sieyuan Electric)	<p>Udział w realizacji Projektu. Zagadnienia związane z warunkami pracy przy Projekcie (np. BHP, nielegalne zatrudnienie niepełnoletnich/praca przymusowa, prawa pracownicze, kwestie związków zawodowych,</p>	<p>Weryfikacja ryzyka, przestrzeganie Kodeksu Postępowania dostawców firmy Greenvolt. Należyta staranność przed wyborem dostawcy, przed rozpoczęciem robót budowlanych i - w</p>

			rozpatrywanie skarg i zażaleń, niedyskryminacja).	razie potrzeby - przez cały okres realizacji Projektu ² .
Władze lokalne	Gmina Elk	<p>Wydanie decyzji środowiskowej i innych istotnych decyzji, takich jak decyzje dotyczące zagospodarowania przestrzennego, wycinki drzew i wyłączenia gruntów ornych.</p> <p>Zaangażowanie w odpowiednie działania i oddziaływania Projektu, które mogą wymagać doradztwa lub zezwoleń.</p> <p>Wsparcie realizacji projektu na poziomie lokalnym.</p> <p>Ochrona praw mieszkańców obszaru Projektu. Reprezentowanie społeczności lokalnych i osób objętych oddziaływaniem Projektu. Przyjmowanie i rozpatrywanie wszelkich informacji zwrotnych i skarg od społeczności.</p>	<p>Formalne konsultacje i warsztaty w celu omówienia przepisów, pozwoleń i współpracy oraz relacji z interesariuszami.</p> <p>Spotkania bezpośrednie w celu wyjaśnienia celów projektu, jego potencjalnego wpływu i korzyści dla lokalnej społeczności.</p> <p>Oficjalne pisma i wiadomości e-mail.</p>	
	Starostwo Powiatowe w Elku	Wydanie pozwolenia na budowę i uzyskanie wszelkich stosownych decyzji od gminy.	Oficjalna korespondencja listowna / e-mailowa, spotkania bezpośrednie zgodnie z bieżącymi potrzebami.	
	Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego w Elku	Wydawanie pozwoleń na użytkowanie oraz weryfikacja czy inwestycja realizowana jest zgodnie z uzyskanymi pozwoleniami.	Oficjalna korespondencja listowna / e-mailowa, spotkania bezpośrednie zgodnie z bieżącymi potrzebami.	

² Procesy zarządzania dostawcami opisano w planie zarządzania łańcuchem dostaw

Krajowy operator sieci elektroenergetycznych	Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. (PSE)	Uruchomienie / eksploatacja - będą zapewniać regulację częstotliwości, magazynowanie i oddawanie energii do Krajowej Sieci Elektroenergetycznej (KSE).	Oficjalne pisma i wiadomości e-mail.
Społeczności lokalne	Właściciele gruntów, mieszkańcy w bezpośrednim sąsiedztwie i społeczności lokalne objęte oddziaływaniem wynikającym z realizacji Projektu.	<p>Bezpośrednie oddziaływanie robót budowlanych (hałas, zapylenie, jakość powietrza), zwiększony ruch drogowy oraz napływ pracowników do miejsc zakwaterowania na terenie gminy.</p> <p>Potencjalne oddziaływania związane z budową powiązanych obiektów, np. zamknięcie dróg.</p> <p>Współdzielenie korzyści i inwestycje w lokalną społeczność.</p>	<p>Konsultacje społeczne oraz otwarte spotkania z mieszkańcami w siedzibach władz lokalnych.</p> <p>Bezpośrednie spotkania oraz grupy ogniskowe z właścicielami i użytkownikami gruntów w okolicy oraz innymi osobami, mające na celu zapewnienie zrozumienia obaw społeczności lokalnych.</p> <p>Częsta, prowadzona na bieżąco w trakcie budowy i eksploatacji, współpraca z zespołem ds. rozwoju Projektu, w celu rozstrzygnięcia zażaleń zgłoszonych za pośrednictwem Mechanizmu rozpatrywania i rozstrzygnięcia skarg (GRM).</p> <p>Rozpowszechnianie informacji w kanałach samorządowych, lokalnych gazetach i za pośrednictwem strony internetowej firmy Greenvolt.</p> <p>Aktualizacja informacji w formie biuletynu na temat potencjalnych zakłóceń, zagrożeń BHP oraz prac</p>

				budowlanych, przekazywane przed wszelkimi planowanymi działaniami lub zmianami.
		<p>Grupy wrażliwe:</p> <p>Na przykład kobiety, osoby niepełnosprawne, osoby starsze, bezrobotna młodzież.</p>	<p>Wykaz wszelkich zidentyfikowanych grup wrażliwych (np. osób niepełnosprawnych, osób starszych, kobiet itp.) w pobliżu obiektu.</p> <p>Udział kobiet w procesie decyzyjnym mógłby być ograniczony, jeśli konsultacje nie zostaną zaplanowane w sposób dogodny dla obu płci, zarówno pod względem czasu, jak i miejsca. Napływ pracowników Projektu zwiększa również ryzyko przemocy i molestowania ze względu na płeć.</p> <p>Proces angażowania może stanowić wyzwanie, ponieważ osoby z niepełnosprawnościami mogą pozostawać „niewidoczne” ze względu na istniejące tabu społeczne. Ich stan fizyczny i/lub psychiczny może wymagać specjalnych metod zaangażowania.</p> <p>Kwestie dostępności w kontekście zaangażowania. Problemy zdrowotne i ograniczenia fizyczne mogą utrudniać udział.</p>	<p>Planowanie wydarzeń społecznościowych w celu jak największego ułatwienia udziału grupom wrażliwym.</p> <p>Zogniskowane wywiady grupowe i konsultacje, w miarę potrzeb.</p> <p>Wyznaczenie w zespole Greenvolt osób do kontaktu z interesariuszkami.</p> <p>Dostępne metody zaangażowania, takie jak dostarczanie materiałów pisemnych w przystępnych formatach. Wydarzenia społecznościowe organizowane w dostępnych lokalizacjach z uwzględnieniem dostępności w projektowaniu i realizacji wszystkich wydarzeń.</p>
		Lokalne przedsiębiorstwa.	Lokalne oddziaływania Projektu, w tym zakłócenia dostępu, pył, hałas i wibracje.	Powiadomienie z wyprzedzeniem o wszelkich zakłóceniach dla firm i lokalnej

			Firmy zainteresowane budową lub działaniem Projektu świadczące usługi lub dostawy, np. wywóz odpadów.	działalności podczas budowy i konserwacji operacyjnej. Odpowiednie informowanie o wszelkich potencjalnych możliwościach dostaw.
		Edukacja / instytucje społeczne: Lokalne szkoły, organizacje społeczne itp. Np. Zespół Szkolno-Przedszkolny w Nowej Wsi Etckiej, szkoła w Nowej Wsi Etckiej.	Odbiorcy inwestycji społecznych i mechanizmy podziału korzyści. Zainteresowanie negatywnym oddziaływaniami takimi jak pył, hałas, ruch drogowy i utrudnienia dostępu (np. zamknięcie dróg) itp.	Współpraca z lokalnymi szkołami i przedstawicielami społeczności w celu zrozumienia potrzeb społeczności lokalnych. Terminowe powiadomienia o działaniach związanych z Projektem, w przypadku których przewidywany jest negatywny wpływ. Regularne publikowanie aktualizacji projektu na stronie internetowej firmy Greenvolt. Spotkania, grupy robocze, grupy dyskusyjne, grupy zogniskowane społeczności lokalnych – w celu zbadania i opracowania możliwości podziału korzyści oraz inwestycji na rzecz społeczności lokalnej.
Pozostali interesariusze	Międzynarodowe Instytucje Finansowe / Instytucje Finansujące Projekt	Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBOR) Międzynarodowa Korporacja Finansowa (IFC)	Potencjalne wsparcie finansowe i finansowanie Projektu oraz nadzór nad zgodnością z obowiązującymi międzynarodowymi normami środowiskowymi, zdrowotnymi, bezpieczeństwa i społecznymi (EHSS).	Okresowe spotkania wirtualne, e-maile i nieregularne spotkania bezpośrednie w celu omówienia aktualnych informacji na temat rozwoju Projektu. Okresowe postępy i roczne raporty odnośnie środowiska i społeczeństwa (EiS), w tym kwestie dotyczące skarg i incydentów/wypadków.

Władze regionalne	Wojewódzki Konserwator Zabytków	Powiadamianie o wszelkich przypadkowych znaleziskach dziedzictwa kulturowego	
Organizacje pozarządowe (NGO)	Lokalne, krajowe organizacje pozarządowe Lokalne przykłady obejmują Polską Zieloną Sieć (PGN), która koncentruje się na promowaniu zrównoważonego rozwoju i ma ośrodek w Białymstoku, oraz Razem, która zapewnia wsparcie uchodźcom z Ukrainy.	Monitorowanie wyników projektu w obszarach, które ich dotyczą. Reprezentowanie interesów różnych interesariuszy. Obawy dotyczące zapewnienia ochrony różnorodności biologicznej, praw człowieka, praw pracowniczych itp.	Spotkania. Aktualizacje strony internetowej firmy Greenvolt. Pisma / wiadomości e-mail w zależności od potrzeb.
Media	Media lokalne takie jak Radio 5, Kurier Mazurski, Gazeta Olsztyńska	Pośrednicy w informowaniu opinii publicznej o planowanych działaniach i ujawnianiu informacji dotyczących rozwoju Projektu.	Informacje dla mediów. Aktualizacje strony internetowej projektu.

Grupy wrażliwe

W procesie identyfikacji i mapowania interesariuszy sprawdzono, czy istnieją grupy osób dotkniętych oddziaływaniem Projektu, które mogą być bardziej wrażliwe na obecne i potencjalne skutki Projektu. Ze względu na swoje nieodłączne cechy, grupy wrażliwe obejmują osoby, na które Projekt będzie miał nieproporcjonalny wpływ. Wrażliwe grupy mogą być mniej zdolne do radzenia sobie z wpływem projektu i wymagają szczególnej uwagi podczas całego procesu konsultacji. EBOR definiuje osoby wrażliwe jako „osoby, które ze względu na tożsamość płciową, pochodzenie etniczne, wiek, niepełnosprawność, niekorzystną sytuację ekonomiczną lub status społeczny mogą być bardziej dotknięte oddziaływaniem projektu niż inne osoby i u których możliwość ubiegania się o korzyści związane z projektem, lub możliwość korzystania z takich korzyści może być ograniczona. Osoby i/lub grupy wrażliwe mogą również obejmować osoby żyjące poniżej granicy ubóstwa, bezrolne, osoby starsze, kobiety i dzieci prowadzące gospodarstwa domowe, uchodźcy, przesiedleńcy wewnętrzni, mniejszości etniczne, społeczności zależne od zasobów naturalnych lub inne osoby przesiedlone, które mogą nie podlegać ochronie przepisów prawa krajowego i/lub międzynarodowego”³. IFC zaleca: „Fakt, iż dana osoba lub grupa uważana jest za wrażliwą lub znajdującą się w niekorzystnej sytuacji, może wynikać z jej rasy, koloru skóry, płci, języka, religii, poglądów politycznych lub innych, pochodzenia narodowego lub społecznego, majątku, urodzenia lub innego jej statusu. Klient powinien również wziąć pod uwagę takie czynniki jak płeć, wiek, pochodzenie etniczne, kultura, umiejętność czytania i pisanie, choroba, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa, ubóstwo lub niekorzystna sytuacja ekonomiczna oraz zależność od specyficznych zasobów naturalnych.”⁴ W związku z tym nacisk kładziony jest na identyfikację i zarządzanie oddziaływaniem Projektu na grupy wrażliwe, rodziny oraz indywidualne osoby, w ramach całego cyklu życia Projektu i powiązanych procesów angażowania interesariuszy.

Skuteczne i sprawiedliwe zaangażowanie grup i indywidualnych osób wrażliwych często wymaga zastosowania określonych środków i wsparcia, aby umożliwić im udział w podejmowaniu decyzji związanych z Projektem. W ten sposób ich świadomość i wkład w cały proces stają się proporcjonalne do wkładu pozostałych interesariuszy.

W ramach Projektu mogą pojawić się następujące grupy uznawane za potencjalnie wrażliwe:

- Osoby niepełnosprawne i/lub przewlekłe chore;
- Uchodźcy;
- Osoby żyjące w ubóstwie;
- Osoby starsze; oraz
- Pracownicy migrujący.

Zespoły ds. rozwoju i marketingu centralnego będą ułatwiać stałe zaangażowanie grup wrażliwych, zidentyfikowanych i określonych w niniejszym Planie

³ Wymóg EBOR dotyczący wyników nr 5, ust. 12, przypis 11.

⁴ <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2012/ifc-performance-standards>

zaangażowania interesariuszy (SEP), aby zminimalizować oddziaływanie Projektu na te grupy. Jeśli w pobliskiej społeczności zidentyfikowano grupy wrażliwe lub istnieje prawdopodobieństwo, że działania Projektu będą miały na nie wpływ, firma Greenvolt rozważy zorganizowanie specjalnych spotkań, grup zogniskowanych lub warsztatów skierowanych do tych grup. W celu promowania włączenia grup wrażliwych, procesy konsultacyjne będą projektowane z myślą o zapewnieniu równego uczestnictwa, co obejmuje odpowiednie terminy spotkań (np. z uwzględnieniem godzin szkolnych i opieki nad dziećmi) oraz dostępne lokalizacje na potrzeby takich spotkań. Spotkania z interesariuszami powinny odbywać się w centralnych i łatwo dostępnych lokalizacjach dla osób zmagających się z barierami, np. fizycznymi, takimi jak niepełnosprawność, oraz finansowymi, takimi jak ograniczony dostęp do niezawodnego transportu. W związku z tym, zespół ds. rozwoju Projektu dokona oceny ryzyka lokalizacji spotkań oraz metod zaangażowania osób z grup wrażliwych i w pierwszej kolejności skonsultuje je z samymi zainteresowanymi.

7. Dotychczasowe zaangażowanie interesariuszy

Dotychczasowe zaangażowanie interesariuszy ogranicza się głównie do władz lokalnych, właścicieli gruntów i mieszkańców w bezpośrednim sąsiedztwie (w odniesieniu do dostępu do gruntów). Brak wymogu przeprowadzenia oceny oddziaływania na środowisko (OOS) oznacza brak formalnego obowiązku prowadzenia rozszerzonych konsultacji społecznych.

Warto odnotować, że to pierwsze projekty BESS w Polsce. Firma Greenvolt potwierdza wagę i szansę podniesienia świadomości społeczeństw lokalnych w zakresie technologii i prowadzonych działań inwestycyjnych.

Zgodnie z założeniami niniejszego planu SEP, firma Greenvolt zapewni odpowiednie zasoby i przystąpi do wdrażania programu proaktywnego zaangażowania, mającego na celu przekazywanie informacji o Projekcie, konsultacje ze społecznościami lokalnymi w celu poznania ich opinii i ewentualnych obaw, informowanie o mechanizmie rozpatrywania skarg, promowanie inicjatyw z zakresu inwestycji społecznych oraz zapewnienie ciągłego i terminowego zarządzania oddziaływaniami Projektu.

Współpraca z władzami lokalnymi

Firma Greenvolt współpracuje z gminą Ełk w zakresie planowania i uzyskiwania pozwoleń na prace budowlane na terenie obiektu. W dniu 6 kwietnia 2023 r. Wójt Gminy Ełk wydał decyzję środowiskową (DŚ) na budowę magazynu energii wraz z infrastrukturą towarzyszącą. Przed wydaniem niniejszej decyzji skonsultowano się z następującymi instytucjami: Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny, Dyrektor Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Regionalny Dyrektor Ochrony Środowiska. W okresie objętym badaniem nie otrzymano żadnych uwag, wniosków ani skarg.

Zauważono również, że członkowie społeczności lokalnej często składają skargi w sprawach lokalnych w formie pisemnej lub ustnej za pośrednictwem gmin.

Współpraca z właścicielami gruntów i mieszkańcami w bezpośrednim sąsiedztwie

Współpraca z właścicielami gruntów i mieszkańcami w bezpośrednim sąsiedztwie koncentruje się na negocjacjach i zabezpieczeniu umów dzierżawy gruntów, a w niektórych przypadkach na planach zakupu gruntów. Wszystkie umowy dzierżawy działek na potrzeby projektu BESS zawarto na zasadzie dobrowolnych transakcji rynkowych.

Zaangażowanie społeczności lokalnych

Współpraca z lokalnymi społecznościami była do tej pory ograniczona, choć w najbliższym czasie planowane jest rozpoczęcie jej proaktywnej fazy.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu

Firma Greenvolt stworzyła, na poziomie korporacyjnym, Politykę inwestycji społecznych. Przykłady inicjatyw realizowanych w ramach tej polityki obejmują warsztaty szkolne, wydarzenia społecznościowe koncentrujące się na poprawie różnorodności biologicznej oraz bezpośredni wkład finansowy i czasowy w inicjatywy lokalne i krajowe. Możliwości realizacji takich inicjatyw zostaną zbadane wspólnie z lokalnymi społecznościami położonymi wokół obiektu w Elku.

Wszelkie dane osobowe pozyskane w związku z działaniami w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR), w tym działaniami z udziałem szkół lub organizacji społecznych, będą przetwarzane zgodnie z RODO. W przypadkach dotyczących dzieci lub osób niepełnoletnich, przed przystąpieniem do gromadzenia lub wykorzystywania danych, firma Greenvolt zapewni uzyskanie odpowiedniej zgody od rodziców lub opiekunów prawnych.

8. Program zaangażowania interesariuszy

W poniższej części dokumentu opisano działania angażujące interesariuszy, które zostaną przeprowadzone w trakcie realizacji Projektu i jego eksploatacji. Program ten będzie na bieżąco weryfikowany i aktualizowany w toku realizacji Projektu oraz w odpowiedzi na ciągłe zaangażowanie interesariuszy.

Metody angażowania interesariuszy

Różnorodność stosowanych metod i wykorzystywania kanałów komunikacji umożliwi skuteczne zaangażowanie różnych interesariuszy, w zależności od celu i wymaganego poziomu zaangażowania. Tabela 4 poniżej zawiera przykłady metod, które można wykorzystać do zaangażowania interesariuszy w Projekt, wraz z odpowiednim poziomem zaangażowania (który będzie się różnił w zależności od interesariusza, kwestii lub tematu, na temat którego prowadzone są konsultacje, etapu projektu itp.). W niniejszym Projekcie poziom zaangażowania jest głównie informacyjno-konsultacyjny, zgodnie z definicjami w Tabeli 4. W odniesieniu do elementów Projektu, takich jak inicjatywy dotyczące podziału korzyści, które dają interesariuszom dużą możliwość wpływania na decyzje lub aspekty, które można zmodyfikować, poziom zaangażowania będzie prawdopodobnie obejmował „Zaangażowanie” i „Współpracę”.

Tabela 4: Metody angażowania interesariuszy

Pożądany poziom zaangażowania	Przykłady metod i możliwości
Informowanie: Np. Ujawnianie informacji / jednokierunkowe udostępnianie informacji zainteresowanym stronom.	<ul style="list-style-type: none"> • Strona internetowa • Biuletyny informacyjne • Arkusze informacyjne • Tablice ogłoszeń • Komunikaty medialne / ogłoszenia publiczne - np. gazety, radio
Konsultowanie: Np. Dwukierunkowy proces zbierania informacji zwrotnych od interesariuszy w celu uwzględnienia ich w procesach decyzyjnych.	<ul style="list-style-type: none"> • Wydarzenia społecznościowe • Ankiety • Dyskusje w grupach zogniskowanych • Spotkania • Wywiady
Zaangażowanie: Np. Bezpośrednia współpraca z interesariuszami w celu pełnego zrozumienia ich obaw i punktu widzenia.	<ul style="list-style-type: none"> • Warsztaty • Grupy robocze
Współpraca: Np. Współpraca z interesariuszami w procesie podejmowania decyzji, wspólne opracowywanie rozwiązań w celu osiągnięcia porozumienia.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesy partycypacyjne • Społecznościowe grupy referencyjne
Upodmiotowienie: Np. Zapewnienie interesariuszom ostatecznych uprawnień decyzyjnych.	<ul style="list-style-type: none"> • Nie przewiduje się w ramach Projektu.

Proponowany program działań angażujących i komunikacyjnych przedstawiono w Tabeli 5 poniżej. Oprócz zaplanowanych działań angażujących na kluczowych etapach projektu, interesariusze mogą również, w dowolnym momencie, wnioskować o zorganizowanie spotkań doraźnych lub sesji informacyjnych. Zespół projektowy będzie starał się uwzględnić takie wnioski, szczególnie w okresach zakłóceń, zmian w harmonogramach budowy lub pojawiających się obaw społeczności lokalnej.

Wszystkie metody angażowania interesariuszy, wiążące się z gromadzeniem danych osobowych (np. rejestracja na spotkania, grupy ogniskowe lub ankiety), będą projektowane i wdrażane zgodnie z wymogami RODO. W stosownych przypadkach udostępniane będą klauzule informacyjne oraz formularze zgody, a dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom zewnętrznym bez wyraźnej zgody interesariusza.

Tabela 5: Działania angażujące interesariuszy w Projekt

Działania angażujące	Docelowi interesariusze	Cel/szczegóły działalności	Obowiązki	Czas / częstotliwość
Wyznaczenie Koordynatora ds. społecznych (CLO)	Wszystkie	Kluczowy punkt kontaktowy dla zewnętrznych interesariuszy. Odpowiedzialność za nadzorowanie bieżącej komunikacji i współpracy z interesariuszami oraz społecznościami dotkniętymi oddziaływaniem Projektu, a także za nadzorowanie zewnętrznego mechanizmu rozpatrywania skarg.	Greenvolt	Tak szybko, jak to możliwe - przez cały cykl życia Projektu.
Utworzenie strony internetowej Projektu	Wszystkie	Zapewnienie platformy do udostępniania informacji o Projekcie, w tym szczegółów dotyczących działań i harmonogramów, informacji o nadchodzących działaniach angażujących, publikacji Plan zaangażowania interesariuszy i Podsumowania nietechnicznego, danych kontaktowych Projektu oraz szczegółów zewnętrznego mechanizmu rozpatrywania skarg.	Greenvolt	Tak szybko, jak to możliwe - przez cały cykl życia Projektu
Ustanowienie zewnętrznego mechanizmu rozpatrywania skarg	Wszystkie	Skuteczne przyjmowanie i rozpatrywanie skarg interesariuszy zgodnie z wymogami międzynarodowych instytucji finansujących Projekt. W tym procedury rozpatrywania skarg o charakterze wrażliwym, takich jak te dotyczące przemocy i molestowania ze względu na płeć (GBVH). Ustanowienie kanałów przyjmowania skarg, w tym skrzynek na składanie skarg (np. na terenie obiektów, gdzie realizowany jest Projekt / w urzędach gminy).	Greenvolt	Tak szybko, jak to możliwe - przez cały cykl życia Projektu
Indywidualne spotkania z mieszkańcami w bezpośrednim sąsiedztwie	Mieszkańcy w sąsiedztwie w mieście Eik	Konsultacje z mieszkańcami w bezpośrednim sąsiedztwie na temat oddziaływań Projektu w celu zebrania opinii i przekazania odpowiedzi na pytania i obawy. Konsultowanie się w sprawie oddziaływań Projektu, które mogą mieć wpływ na mieszkańców w bezpośrednim sąsiedztwie, m. in. w sprawie oddziaływania wizualnego w związku z ekranami akustycznymi i ogrodzeniami, a także przewidywanego oddziaływania związanego z hałasem, pyłem lub dostępem do infrastruktury lokalnej. Wykorzystanie	Greenvolt z Wykonawcą	Jak najszybciej, przy stałym zaangażowaniu przez cały cykl życia Projektu.

		<p>narzędzi wizualnych w celu ułatwienia wspólnego zrozumienia oddziaływania Projektu na lokalną społeczność oraz przeprowadzenie konsultacji w sprawie wszelkich elementów podlegających negocjacji, takich jak kształtowanie krajobrazu.</p> <p>Wyjaśnienie roli Koordynatora ds. społecznych i mechanizmu rozpatrywania skarg.</p>		
Indywidualne spotkania z właścicielami gruntów	Właściciele gruntów	Zaangażowanie w umowy dotyczące gruntów oraz działania i wpływ projektu, a także potencjalne umowy zakupu gruntów.	Greenvolt	W zależności od potrzeb przez cały cykl życia Projektu.
Sesje informacyjne dla społeczności	Lokalne społeczności otaczające obiekt w Ełku	<p>Zorganizowanie sesji informacyjnej dla społeczności lokalnej (np. otwartego punktu informacyjnego / dyżuru informacyjnego / prezentacji lub briefingu) w celu przekazania szczegółów Projektu, podniesienia świadomości na temat technologii BESS, na temat Projektu, jego potencjalnego oddziaływania i sposobu zarządzania nim, planowanych działań angażujących społeczność, kanałów udostępniania informacji o Projekcie oraz mechanizmu rozpatrywania skarg interesariuszy.</p> <p>Przygotowanie materiałów wizualnych w celu przekazania szczegółowych informacji o Projekcie i zbudowania wiedzy społeczności, w tym w odniesieniu do zarządzania oddziaływaniami środowiskowymi i społecznymi.</p>	Greenvolt	W najkrótszym możliwym terminie
Ustanowienie kanałów komunikacji	Wszystkie	<p>Ustanowienie i wdrożenie odpowiednich kanałów bieżącej komunikacji i udostępnienie informacji o Projekcie społecznościom (np. w postaci biuletynów, powiadomień na lokalnych tablicach ogłoszeń, aktualizacji strony internetowej).</p> <p>Dalsza promocja dostępność mechanizmu rozpatrywania skarg dotyczących Projektu oraz kluczowych kanałów kontaktu.</p>	Greenvolt	Jak najszybciej, przy stałym zaangażowaniu przez cały cykl życia Projektu.

Rozpowszechnianie terminowych powiadomień	Społeczności lokalne, w tym mieszkańcy w bezpośrednim sąsiedztwie, szkoły, lokalne przedsiębiorstwa, grupy wrażliwe	<p>Rozpowszechnianie powiadomień (poprzez skrzynkę pocztową / stronę internetową / tablice ogłoszeń / media) o działaniach Projektu, które mogą mieć wpływ na społeczności lokalne, w tym na temat zagrożenia wystąpieniem hałasu, pyłu i wpływu na ruch drogowy lub tymczasowych ograniczeniach dostępu do infrastruktury.</p> <p>Powiadomienia należy również przekazywać społecznościom, na które potencjalnie oddziałuje zakwaterowanie pracowników, rozpowszechniając związane z tematem informacje, w tym dane kontaktowe i szczegóły dotyczące mechanizmu rozpatrywania skarg.</p>	Wykonawca	Budowa
Działania angażujące zgodnie z wymaganiami	Wszystkie	<p>Podjęcie działań angażujących w celu wsparcia bieżącej komunikacji ze społecznościami dotkniętymi oddziaływaniem Projektu i skutecznego zarządzania wpływem Projektu.</p> <p>Działania w zakresie zaangażowania mogą również koncentrować się na współdzieleniu korzyści oraz wdrażaniu na szczeblu lokalnym Programu Inwestycji Społecznych firmy Greenvolt.</p> <p>W przypadku zidentyfikowania grup wrażliwych lub osób należących do takich grup, uwzględnione zostaną specjalne wymogi umożliwiające integracyjne i sprawiedliwe uczestnictwo w wydarzeniach angażujących (takie jak wybór terminów, możliwe lokalizacje, dostępność transportu publicznego, tymczasowa opieka nad dziećmi lub tłumacze ustni, spotkania online lub bezpośrednio, itp.</p>	Greenvolt	W razie potrzeby przez cały cykl życia Projektu.
Briefingi i spotkania z lokalną gminą	Prezydent Miasta Ełku	Bieżąca współpraca z przedstawicielami lokalnych władz gminnych w celu informowania o postępach w realizacji Projektu, udzielania odpowiedzi na zapytania oraz pozyskiwania wiedzy na temat wszelkich obaw lub opinii, które mogły do nich wpłynąć ze strony reprezentowanych przez nich społeczności.	Greenvolt.	W sposób ciągły przez cały cykl życia Projektu.

Dystrybucja komunikatów medialnych	Wszystkie	Udostępnianie lokalnych informacji na temat Projektów za pośrednictwem lokalnych mediów w postaci dystrybucji komunikatów prasowych do odpowiednich mediów. Istnieje okazja do podniesienia świadomości na temat projektu BESS, sposobu zarządzania jego oddziaływaniem oraz korzyści, jakie ma on przynieść. Media również dają możliwość promowania programu inwestycji społecznych firmy Greenvolt i jej działań lokalnych.	Greenvolt	W razie potrzeby przez cały cykl życia Projektu.
Raport na temat wyników środowiskowych i społecznych Projektu	Wszystkie	Coroczne informowanie zainteresowanych stron o wynikach projektu, w tym o zarządzaniu wpływem i wdrażaniu programów inwestycji społecznych. Komunikacja za pośrednictwem środków takich jak strona internetowa projektu.	Greenvolt	Corocznie przez cały cykl życia Projektu.
Wydarzenia dla lokalnych dostawców	Lokalne przedsiębiorstwa	Jeśli zidentyfikowane zostaną potencjalne możliwości dostaw dla lokalnych przedsiębiorstw, łańcucha dostaw lub osób poszukujących pracy, należy rozważyć sposoby ich zaangażowania i promowania - potencjalnie z wykorzystaniem partnerów, takich jak gmina lub lokalne sieci biznesowe.	Greenvolt / Wykonawca	W miarę możliwości - Realizacja
Briefingi / spotkania z organizacjami pozarządowymi	Organizacje pozarządowe	Jeśli organizacje pozarządowe wyrażają zainteresowanie lub zgłaszają obawy podczas opracowywania projektu, należy zaangażować się w dialog i odpowiednio dzielić się informacjami.	Greenvolt	W razie potrzeby, przez cały cykl życia Projektu

9. Mechanizm rozpatrywania i rozstrzygania skarg

Zarządzanie skargami stanowi ważny element realizacji każdego Projektu i opiera się na sprawnie funkcjonującym mechanizmie rozpatrywania skarg; przekazaniu kluczowym interesariuszom oraz społecznościom dotkniętym oddziaływaniem informacji na temat mechanizmu rozpatrywania skarg i jego założeń; a także odpowiednich procedurach rozpatrywania, rejestrowania i raportowania skarg. Mechanizm i procedura rozpatrywania skarg powinny:

- Zapewniać szybkie i skuteczne rozpatrywanie problemów w sposób przejrzysty, wolny od manipulacji, ingerencji, przymusu, zastraszania i odwetu, a także być łatwo dostępne dla wszystkich stron, których dotyczą, i to bezpłatnie;
- Zapewnienie rozpatrywania skarg w sposób dostosowany kulturowo oraz z zachowaniem dyskrecji, obiektywizmu i należytej delikatności, a także z uwzględnieniem potrzeb i obaw interesariuszy;
- Gwarantować brak odwetu lub dyskryminacji wobec osób składających skargi, a także, poufność rozpatrywania skarg;
- Zapewniać poufne traktowanie wszystkich skarg w całym procesie;
- Regularnie informować osobę składającą skargę o postępach w jej rozpatrywaniu;
- Umożliwienie składania anonimowych skarg; oraz
- Nie blokować dostępu do sądowych lub administracyjnych środków odwoławczych.

Przykładowy formularz skargi znajduje się w Załączniku 3.

Sposoby rozpatrywania skarg

Różnorodne kanały umożliwiają składanie skarg drogą elektroniczną, osobiście oraz anonimowo. W ramach tych kanałów należy uwzględnić:

- Strona internetowa firmy Greenvolt;
- Skrzynki skarg i formularze dostępne na terenie obiektu należącego do Projektu i w okolicznych lokalizacjach (np. w budynku lokalnej gminy) dostępne dla społeczności;
- Zgłoszenie osobiste za pośrednictwem zespołu ds. rozwoju Projektu lub przez innych przedstawicieli Wykonawcy lub Projektu;
- Zgłoszenie za pośrednictwem wyznaczonego numeru telefonu (do ustalenia);
- Zgłoszenie za pośrednictwem poczty elektronicznej (do ustalenia); oraz
- Drogą pocztową.

Informowanie o mechanizmie rozpatrywania skarg

Informacje o mechanizmie rozpatrywania skarg będą rozpowszechniane wśród interesariuszy i społeczności lokalnych zgodnie z opisem w niniejszym dokumencie, w tym za pomocą tablic ogłoszeniowych, środków masowego przekazu oraz materiałów informacyjnych Projektu. Kanały te będą dostępne, z uwzględnieniem barier językowych i kompetencji (jeśli zostaną one zidentyfikowane w społecznościach lokalnych), wraz z zapewnieniem dostępu dla grup i osób wrażliwych.

Procedura rozpatrywania skarg

1. **Otrzymana skarga:** Za pośrednictwem jednej z metod opisanych powyżej.

2. **Potwierdzenie, klasyfikacja i przetworzenie:** Wszystkie ustne lub pisemne skargi lub zażalenia zostaną rejestrowane niezwłocznie po ich otrzymaniu przez Koordynatora ds. społecznych, zespół ds. rozwoju Projektu lub przedstawiciela wykonawcy. Skarżący otrzyma potwierdzenie w ciągu pięciu dni roboczych od rejestracji skargi. Jeśli skarga nie została poprawnie zrozumiana lub jeśli konieczne są dodatkowe informacje, na etapie typ, osoba składająca skargę zostanie poproszona o dalsze wyjaśnienia. Następnie Koordynator ds. społecznych sklasyfikuje skargi oraz ustali proces naprawczy i przydzieli związane z nim obowiązki.
3. **Weryfikacja, dochodzenie i działania:** Koordynator ds. społecznych będzie dążyć do udzielenia odpowiedzi osobie składającej skargę i rozwiązania kwestii jak najszybciej od daty otrzymania skargi. Weryfikacja wszystkich skarg nastąpi poprzez zebranie informacji na temat skargi w celu potwierdzenia jej zasadności oraz faktów z nią związanych. Propozycje rozwiązania skarg zostaną przedstawione w ciągu 10 dni roboczych. Niemniej jednak, w przypadku bardziej złożonych postępowań wyjaśniających, termin ten może zostać wydłużony do 30 dni roboczych. Skarżący zostanie powiadomiony pisemnie o przyczynach opóźnienia i musi być informowany co dwa tygodnie o postępach w rozpatrywaniu skargi, jeśli jej termin rozpatrzenia został przekroczony. Jeśli rozwiązanie jest akceptowalne dla obu stron, Koordynator ds. społecznych omówi z osobą składającą skargę proponowane działania naprawcze i opracuje uzgodniony harmonogram ich realizacji.
4. **Zamknięcie skargi:** Po rozwiązaniu skargi, zostanie przygotowany formularz zamknięcia skargi do podpisania przez Koordynatora ds. Społecznych oraz Skarżącego. Formularz ten będzie zawierał szczegółowe informacje na temat wdrożonego rozwiązania, datę wdrożenia oraz harmonogram jego zakończenia. Wynik rozpatrzenia zażalenia zostanie przekazany osobie składającej skargę zgodnie z preferowaną przez nią metodą komunikacji. Jeśli formularz rozwiązania skargi przewiduje konieczność wdrożenia działań naprawczych, Koordynator ds. Społecznych będzie monitorował ich realizację i weryfikował ich skuteczność, sprawdzając, czy zostały wdrożone zgodnie z harmonogramem określonym w formularzu rozwiązania skargi.
5. **Procedura Eskalacji Skargi:** Jeżeli skarga nie zostanie rozwiązana w sposób obustronnie satysfakcjonujący w ramach kroków określonych powyżej, zostanie ona eskalowana – najpierw na wyższe szczeble w strukturze firmy Greenvolt, a następnie, w razie konieczności, zewnętrznie lub w drodze postępowania sądowego. W Polsce spory cywilne, zaskarżanie orzeczeń i mediację reguluje Kodeks postępowania cywilnego.

Procedura składania skarg została przedstawiona w Załączniku 2.

W celu zapewnienia pełnej zgodności z wymogami ochrony danych osobowych oraz budowania zaufania wśród członków społeczności lokalnej, firma Greenvolt potwierdza, że mechanizm rozpatrywania skarg w ramach Projektu umożliwia ich w pełni anonimowe składanie. Żadna z zainteresowanych stron nie jest zobowiązana do podania danych osobowych w celu uzyskania dostępu lub skorzystania z mechanizmu rozpatrywania skarg.

Ponadto firma Greenvolt zobowiązuje się, że dane osobowe lub informacje pozwalające na ustalenie tożsamości zawarte w skargach nie będą udostępniane zewnętrznym interesariuszom, w tym Instytucjom Finansującym, bez wyraźnej i świadomej zgody osoby składającej skargę. Raportowanie skarg stronom zewnętrznym będzie ograniczone wyłącznie do zagregowanych

danych uniemożliwiających identyfikację (np. liczba skarg, ogólna tematyka lub kategorie), zgodnie z zasadami minimalizacji danych i poufności wynikającymi z RODO.

Rejestrowanie i zgłaszanie skarg

Wszystkie otrzymane skargi będą zapisywane w poufnym dzienniku skarg, który będzie bezpiecznie przechowywany w pliku chronionym hasłem, dostępnym tylko dla wyznaczonych osób. Skargi o charakterze wrażliwym, w tym dotyczące GBVH (Przemoc ze względu na płeć i molestowanie), będą rejestrowane w osobnym rejestrze skarg. Rejestr ten będzie dostępny wyłącznie dla Osoby Kontaktowej ds. Płci/Kobiet (przeszkolonego Koordynatora ds. Społecznych lub odpowiedniego przedstawiciela w ramach centralnego zespołu firmy Greenvolt). Przykładowy dziennik skarg znajduje się w Załączniku 1.

Skargi o charakterze wrażliwym

Skargi o charakterze wrażliwym, takie jak te dotyczące przemocy i molestowania ze względu na płeć (GBVH), wymagają szczególnego podejścia. Firma Greenvolt przeszkoliła pracowniczki na szczeblu Grupy, które dostępne są, aby wspierać rozpatrywanie skarg o charakterze wrażliwym. Skargi takie powinny być traktowane jako poufne. W zależności od powagi skargi, może być konieczne zaangażowanie lub skierowanie osoby składającej skargę do podmiotów zewnętrznych w celu uzyskania dalszego wsparcia.

10. Monitorowanie, Sprawozdawczość i Zobowiązania

Sprawozdawczość

Bieżący monitoring będzie wspierać skuteczne zaangażowanie interesariuszy, które zostanie dopasowane do zmieniających się okoliczności i potrzeb interesariuszy. Działania angażujące, informacje zwrotne od interesariuszy i działanie mechanizmu rozpatrywania skarg będą monitorowane i zgłaszane przez cały cykl życia Projektu.

Koordynator ds. społecznych i centralny zespół marketingowy firmy Greenvolt ponoszą odpowiedzialność za wdrożenie niniejszego Planu zaangażowania interesariuszy, jak również za monitorowanie i sprawozdawczość z jego realizacji. Wyznaczony Koordynator ds. społecznych będzie w głównej mierze odpowiedzialny za zaangażowanie w terenie i będzie sporządzał miesięczne raporty z postępów podsumowujące działania i rezultaty zaangażowania, jak również wszelkie zarejestrowane, rozpatrzone i rozwiązane skargi. Zaleca się, aby raporty zawierały wszystkie działania związane z zaangażowaniem interesariuszy w danym okresie, nowo zidentyfikowanych interesariuszy, nawiązane lub kontynuowane partnerstwa oraz plany na kolejny okres. Zaleca się, aby niniejszy Plan zaangażowania interesariuszy aktualizować nie rzadziej niż raz na kwartał przez cały okres przedbudowlany i budowlany, a następnie corocznie.

Firma Greenvolt powinna okresowo oceniać działania w zakresie zaangażowania interesariuszy i należycie udokumentować wszystkie konsultacje oraz upubliczniane informacje. Ponadto pracownicy powinni monitorować sposób rozpatrywania skarg i rozpatrywać je w sposób właściwy i w określonych terminach.

Działania związane z zaangażowaniem interesariuszy będą rejestrowane i monitorowane przez cały cykl życia Projektu. Wszystkie konsultacje w ramach zaangażowania będą rejestrowane przez Koordynatora ds. Społecznych, wraz z protokołami spotkań i rejestrem obecności. Protokoły i

wszelkie inne dowody uczestnictwa zostaną przesłane do systemów zarządzania informacjami firmy.

Wszystkie skargi będą przechowywane w rejestrze skarg od momentu ich pierwszej rejestracji oraz wprowadzane do systemów zarządzania informacjami Firmy. Informacje te będą zawierały kluczowe ustalenia i działania — zarówno te podjęte w trakcie oceny, jak i po rozwiązaniu skarg. Kierownictwo będzie otrzymywać powiadomienia o skargach podobnych i/lub powtarzających się. Może to sygnalizować konieczność podjęcia przez Greenvolt właściwych działań na poziomie zarządzającym.

Wyniki działań określonych w Planie zaangażowania interesariuszy i aktualizowanych w razie potrzeby będą monitorowane w odniesieniu do kluczowych wskaźników wydajności przedstawionych w Tabeli 6 co miesiąc. Raporty sprawozdawcze będą zawierać dodatkowe dokumenty potwierdzające podjęte działania, w tym dzienniki obecności, zdjęcia, informacje zwrotne i protokoły ze spotkań.

Wszystkie dane uwzględniane w ramach monitorowania i raportowania SEP, w tym statystyki z podziałem na płeć oraz rejestr skarg, będą poddawane anonimizacji i nie będą zawierać żadnych danych osobowych. W przypadkach, gdy dane surowe zawierają informacje umożliwiające identyfikację, stosowane będą odpowiednie środki pseudonimizacji oraz mechanizmy kontroli dostępu.

Dane dotyczące skarg udostępniane Instytucjom Finansującym lub innym zewnętrznym interesariuszom będą miały charakter wyłącznie zanonimizowany i zagregowany. Firma Greenvolt nie ujawni żadnych danych osobowych zgromadzonych za pośrednictwem mechanizmu rozpatrywania skarg, chyba że uzyskano wyraźną i świadomą zgodę od osoby, której dane dotyczą. Tabela 6: Kluczowe wskaźniki efektywności zaangażowania interesariuszy

Aspekt	Kluczowy Wskaźnik Efektywności (KPI)	Częstotliwość monitorowania	Strony odpowiedzialne
Mechanizm rozpatrywania skarg	<ul style="list-style-type: none"> Baza danych skarg i rozstrzygnięć. Liczba zarejestrowanych skarg otrzymanych za pośrednictwem Mechanizmu rozpatrywania skarg, według kategorii (z podziałem na płeć). Liczba skarg rozwiązanych / nierozwiązanych w określonym terminie. Liczba skarg, które zostały wstrzymane / odrzucone. Powtarzanie tej samej skargi. 	Miesięcznie	Koordinator ds. społecznych
Zaangażowanie interesariuszy	<ul style="list-style-type: none"> Liczba konsultacji publicznych i innych wydarzeń zorganizowanych z zainteresowanymi stronami, w tym liczba uczestników z podziałem na płeć. Protokoły ze wszystkich przeprowadzonych konsultacji, warsztatów i szkoleń. Rozpowszechniane materiały komunikacyjne. Baza danych interesariuszy. Rodzaj i częstotliwość działań angażujących społeczeństwo. 	Miesięcznie	Koordinator ds. społecznych

1.1 Role i obowiązki

Firma Greenvolt ponosi ogólną odpowiedzialność za realizację projektu i zgodność z zabezpieczeniami. Koordynator ds. społecznych będzie nadzorować program zaangażowania interesariuszy. Będzie realizować wszelkie działania z zakresu zaangażowania interesariuszy w ramach współpracy ze społecznościami, ułatwiając upublicznianie informacji, prowadzenie działań z zakresu zaangażowania oraz zarządzanie skargami. Poniższe osoby kontaktowe będą odpowiedzialne za przyjmowanie i rozpatrywanie wszystkich skarg związanych z Projektem zgodnie z przepisami prawa, a także Standardami Wykonawczymi IFC oraz Polityką Środowiskową i Społeczną EBOR.

Imię i Nazwisko	Stanowisko	Adres	Telefon	E-mail
Natalia Radtke	Koordinator ds. społecznych	Aleja Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa	+48 784 018 700	natalia.radtke@greenvolt.com
Adrian Góralski	Kierownik Projektu	Aleja Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa	+48 532 432 911	adrian.goralski@greenvolt.com
Piotr Skura	Kierownik ds. BHP	Aleja Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa	+48 532 660 797	piotr.skura@greenvolt.com

Kluczowe role we wdrażaniu programu zaangażowania i ich kluczowe obowiązki przedstawiono w Tabeli 7 poniżej.

Tabela 7: Role i Obowiązki w Ramach SEP

Stanowisko	Obowiązki
Kierownictwo wyższego szczebla	<ul style="list-style-type: none"> Przeгляд eskalowanych skarg.
Kierownik Projektu	<ul style="list-style-type: none"> Ogólna odpowiedzialność za projekt, w tym za jego realizację zgodnie z obowiązującymi standardami krajowymi i standardami kredytodawców.
Koordinator ds. społecznych / lider zaangażowania interesariuszy	<ul style="list-style-type: none"> Nadzorowanie wdrażania SEP i mechanizmu składania skarg. Nadzorowanie okresowych przeglądów i aktualizacji Planu Zaangażowania Interesariuszy. Cotygodniowe sprawdzanie skrzynek skarg. Monitorowanie i składanie raportów dotyczących wyników zaangażowania interesariuszy i mechanizmu składania skarg. Koordinator ds. Społecznych (lub przedstawicielka centralnego zespołu marketingowego Greenvolt) pełniąca funkcję Osoby Kontaktowej

	ds. Płci, odpowiedzialna za rozpatrywanie zewnętrznych skarg o charakterze wrażliwym.
Wykonawca	<ul style="list-style-type: none">• Terminowe powiadamianie członków społeczności dotkniętych działaniami Projektu.• Współpraca z firmą Greenvolt w zakresie współpracy z mieszkańcami w bezpośrednim sąsiedztwie, społecznościami i innymi interesariuszami.• Zgłaszanie otrzymanych skargi do Koordynatora ds. społecznych z ramienia firmy Greenvolt.

Załącznik 02 Schemat procedury rozpatrywania skarg

Załącznik 03 Przykładowy formularz zgłoszenia reklamacji

Nr rejestracyjny skargi			
Data			
INFORMACJE O SKARŻĄCYM			
Imię i nazwisko			
Uwaga: <i>Osoba składająca skargę może zachować anonimowość lub zażądać, aby jej tożsamości nie ujawniano stronom trzecim bez wyraźnej zgody.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Chcę złożyć skargę anonimowo <input checked="" type="checkbox"/> Nie chcę, aby bez mojej zgody ujawniano moją tożsamość		
Informacje kontaktowe Proszę zaznaczyć sposób kontaktu (poczta, telefon, e-mail).	<input type="checkbox"/> Poczta: Proszę podać adres do korespondencji: _____ <input type="checkbox"/> Telefonicznie: _____ <input type="checkbox"/> Email: _____		
Język Proszę zaznaczyć wybrany język komunikacji	<input type="checkbox"/> polski <input type="checkbox"/> angielski <input type="checkbox"/> inny		
OPIS PROBLEMU, ZDARZENIA LUB SKARGI			
Opis zdarzenia lub skargi:	Opis zdarzenia	Miejsce zdarzenia	Osoby poszkodowane Skutki zdarzenia
Data zdarzenia/skargi:			
	<input type="checkbox"/> Jednorazowe zdarzenia/skarga (data _____) <input type="checkbox"/> Zdarzyło się wielokrotnie (ile razy? ____) <input type="checkbox"/> Problem nadal aktualny		
ROZWIĄZANIE, JAKIEGO OCZEKUJE OSOBA WNOSZĄCA SKARGĘ			
Jakie są Pana/Pani oczekiwania dotyczące sposobu rozwiązania problemu?			
Imię i Nazwisko Osoby Rejestrującej:		Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę:	

Podpis Osoby Rejestrującej:		Podpis osoby wnoszącej skargę:	
Data:		Data:	