

Érdekelt felek bevonási terve (SEP)

2025. szeptember



DOKUMENTUM RÉSZLETEI

DOKUMENTUM CÍME	Érdekelt felek bevonási terve (SEP)
Dátum	2025. szeptember
Verzió	01

TARTALOM

1.	BEVEZETÉS	1
1.1	HÁTTÉR	1
1.2	A JELEN SEP HATÁLYA	1
1.3	AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁNAK ALAPELVEI	1
1.4	AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁNAK CÉLJAI	2
2.	A PROJEKT RÖVID LEÍRÁSA	3
3.	AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁVAL KAPCSOLATOS NEMZETI ÉS NEMZETKÖZI KÖVETELMÉNYEK	5
3.1	MAGYAR NEMZETI SZABÁLYOZÁS	5
3.2	MAGYAR ENGEDÉLYEZÉSI SZABÁLYOK	5
3.3	NEMZETKÖZI KÖVETELMÉNYEK	5
3.3.1	Aarhusi Egyezmény	5
3.3.2	2003/35/EK európai uniós irányelv a nyilvánosság részvételéről	6
3.3.3	Az EBRD környezetvédelmi és társadalmi teljesítményre vonatkozó követelményei	7
4.	A PROJEKT ELŐZŐ FÁZISAINAK ÖSSZEFOGLALÁSA	8
5.	A PROJEKT ÉRINTETT FELEI AZONOSÍTÁSA ÉS ELEMZÉSE	9
6.	RÉSZVÉTELI TERV	18
7.	KÜLSŐ PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUS	21
7.1	CÉL	21
7.2	A PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUS ALAPELVEI	21
7.3	PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS	22
	1. lépés: Panasz átvétele és nyugtázása	22
	2. lépés: Kockázatértékelés	23
	3. lépés: Vizsgálat és megoldás	25

4. lépés: Kommunikáció a panaszossal és megállapodás	25
5. lépés: A panasz lezárása és nyomon követése	26
8. FELADATOK ÉS FELELŐSSÉGEK	27
9. FELÜGYELET, ÉRTÉKELÉS ÉS JELENTÉS	29
9.1 ÁTTEKINTÉS	29
9.2 MONITORING ÉS ÉRTÉKELÉSI TEVÉKENYSÉGEK	29
10.3. JELENTÉS AZ ÉRDEKELT FELEKNEK	29
10.3.1. Belső jelentéstétel	29
10.3.2. Külső jelentések	30
11. MELLÉKLET A PANASZFORMULÁRUM MINTA	31
12. B. MELLÉKLET PANASZNYILVÁNTARTÁS MINTA	32

RÖVIDÍTÉSEK ÉS MOZAIKSZAVAK

Rövidítések	Leírás
CLO	Közösségi kapcsolattartó tisztviselő
EBRD	Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank
EIA	Környezeti hatástanulmány
E&S	Környezeti és társadalmi
ESAP	Környezeti és társadalmi cselekvési terv
EU	Európai Unió
MV	Középfeszültség
MW	Megawatt
PV	Fotovoltaikus
SEP	Érdekelt felek bevonási terv

1. BEVEZETÉS

1.1 HÁTTÉR

Ez a dokumentum az érdekelt felek bevonási tervét (SEP) tartalmazza öt nagy teljesítményű naperőmű (PV) portfóliójára vonatkozóan, amelyek együttes beépített teljesítménye körülbelül 450 megawatt-csúcs (MWp), valamint öt, ugyanazon a helyen található akkumulátoros energiatároló rendszerre (BESS) vonatkozóan, amelyek teljes kapacitása 250 megawatt / 1000 megawattóra (MW / MWh).

A projekt helyszínei Szihalom, Maklár és Mezőszemere településeken találhatók, Heves megyében, Magyarország északkeleti részén.

A projektet a Renalfa IPP teljes tulajdonú magyar leányvállalata, a Renalfa Hungary Kft. (a „Társaság”) fejleszti.

1.2 A SEP HATÁLYA

A nemzetközi bevált gyakorlatnak megfelelően a Társaság elismeri, hogy az érdekelt felek bevonása alapvető fontosságú a konstruktív és szilárd kapcsolatok kiépítéséhez minden érintett féllel.

A jelen SEP az EBRD környezetvédelmi és társadalmi politikája (2024) és a nemzetközi bevált ipari gyakorlat alapján készült. A Társaság megközelítését és kötelezettségvállalásait vázolja fel a külső érdekelt felek bevonásával kapcsolatban a projekt építése és üzemeltetése során.

A SEP élő dokumentumként a projekt előrehaladtával frissül, beépítve az érdekelt felek visszajelzéseit és az érintettségi tevékenységek eredményeit a döntéshozatali folyamatba.

1.3 AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁNAK ALAPELVEI

A vállalat projektben érintett érdekelt felek bevonására vonatkozó megközelítését irányító legfontosabb alapelvek a következők:

- nyitottság és átláthatóság az érdekelt felekkel szemben, nyílt folyamatban való részvétel és a projektre vonatkozó érdemi információk nyújtása;
- felelősségteljes és felelősségvállalásra kész vállalként elszámoltatni a projekt tevékenységével kapcsolatos hatásokat;
- a résztvevőkkel olyan kapcsolatot ápolni, amely a bizalomra és a jóhiszeműségre való kölcsönös elkötelezettségre épül;
- tiszteletben tartani az érdekelt felek érdekeit, véleményét és törekvéseit;
- együttműködés és kooperáció az érdekelt felekkel a közös érdekeket szolgáló megoldások megtalálása érdekében;
- reagálni és időben, koherensen válaszolni az érdekelt feleknek;
- proaktívnak lenni és előre látni az információigényeket vagy a potenciális problémákat, azzal a céllal, hogy a potenciális kockázatokat még azok bekövetkezése előtt kezelje, párbeszédre lehetőséget kínálva;
- olyan módon együttműködni az érdekelt felekkel, hogy azok úgy érezzék, méltányosan bánnak velük, és aggályaikat őszintén és kiegyensúlyozottan veszik figyelembe;

- inkluzívnak és hozzáférhetőnek lenni az érdekelt felek, beleértve a kiszolgáltatót és kisebbségi csoportokat is, számára, hogy azok úgy érezzék, részt vehetnek, információkat kaphatnak és megérthetnek, valamint meghallgatásra találnak.

1.4 AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁNAK CÉLJAI

A Társaság általános érdekelt felek bevonására vonatkozó célkitűzéseit a jelen projekttel kapcsolatban az 1-1. táblázat foglalja össze.

1 –1 ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁNAK CÉLKITŰZÉSEI

Célkitűzés	Indoklás
A projekt érdekelt feleinek azonosítása	Azon személyek vagy szervezetek azonosítása és kategorizálása, akiket/amelyeket a projekt érinthet, vagy akik/amelyek befolyásolhatják a projekt megvalósítását vagy működését. Ez egy dinamikus folyamat, amelyet a projekt teljes életciklusa alatt frissíteni kell.
Pontos projektinformációk nyílt és átlátható módon történő biztosítása	Gondoskodni kell arról, hogy az érdekelt felek, különösen azok, akiket a projekt közvetlenül érint, időben és releváns információkat kapjanak, hogy tájékozott visszajelzéseket adhassanak és a jövőbeli tervezéshez hozzájárulhassanak. A világos kommunikáció segít csökkenteni a bizonytalanságot és a szorongást. A megosztott információknak lehetővé kell tenniük az érdekelt felek számára, hogy megértsék a lehetséges hatásokat, kockázatokat és előnyöket. A cél eléréséhez elengedhetetlen a nyílt és átlátható megközelítés.
Olyan partnerségek létrehozása, amelyek ösztönzik a konstruktív együttműködést az összes fél között, és lehetőséget teremtenek az előnyök megosztására.	Építsen bizalomra épülő kapcsolatokat a projekt és az érintettek között a proaktív kommunikáció támogatása és a pletykákból vagy téves információkból fakadó konfliktusok kockázatának minimalizálása érdekében. A konfliktusok és panaszok kezelésére szolgáló mechanizmusok korai azonosítása segít a vállalatnak jobban megérteni az érintettek aggályait és elvárásait, ugyanakkor növeli értékét és legitimitását a helyi kontextusban.
Dokumentálja a találkozók eredményeit, és reagáljon a nyilvánosság aggályaira, kérdéseire és javaslataira.	Vezessenek egyértelmű nyilvántartást az érdekelt felek visszajelzéseiről, beleértve az aggályokat, kérdéseket és javaslatokat, hogy a projekt döntéseinek indokai átláthatóak és nyomon követhetőek legyenek. Ezek a nyilvántartások támogatják a rendszeres felülvizsgálatokat és ellenőrzéseket, segítenek azonosítani az ismétlődő vagy tematikus kérdéseket, amelyek szélesebb körű válaszreakciót igényelhetnek, és elősegítik a hatékonyabb nyomon követést az érintett közösségekkel.
Kezelje az érdekelt felek elvárásait	Az érdekelt felek elvárásai, függetlenül attól, hogy azok pozitívak vagy negatívak, nem mindig egyeznek meg a projekt valóságaival. Ha a projekt keretében elérhető és nem elérhető eredményekről (pl. foglalkoztatás, infrastruktúra, közösségi beruházások vagy lehetséges zavarok tekintetében) egyértelműen és korán tájékoztatást adunk, csökkenthető az érintett felek jövőbeli csalódásának és frusztrációjának kockázata. Ez segít elkerülni a

Célkitűzés	Indoklás
	félreértéseket és csökkenti a végrehajtás során felmerülő konfliktusok valószínűségét.
A nemzeti és nemzetközi konzultációs követelmények teljesítése	A jogi és szabályozási konzultációs kötelezettségek betartásának biztosítása segít megelőzni a projekt késedelmét vagy zavarait, amelyek inkább eljárási hiányosságokból, mint lényegi kérdésekből adódnak. Emellett elősegíti a társadalmi elfogadottság elérését (social license to o) és előmozdítja a hatékony, bizalomra épülő kapcsolatokat az érdekelt felekkel.

2. A PROJEKT RÖVID LEÍRÁSA

A projekt egy megújuló energia fejlesztés, amely öt napelemes-kiserőműből áll, összesen körülbelül 450 megawatt csúcsteljesítménnyel (MWp), valamint öt, ugyanazon a helyen található akkumulátoros energiatároló rendszerből (BESS), összesen 250 megawatt / 1000 megawattóra (MW / MWh) teljesítménnyel.

A projektet a Renalfa IPP fejleszti teljes tulajdonú magyar leányvállalatán, a Renalfa Hungary Kft-n (a Társaság) keresztül. Az öt alprojekt mindegyikét egy erre a célra létrehozott magyar projektársaság (SPV) fejleszti. A projektet az Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank (EBRD) és esetlegesen más pénzügyi intézmények finanszírozzák.

A projekt helyszínei Szihalom, Maklár és Mezőszemere településeken találhatók, Heves megyében, Magyarország északkeleti részén. Minden egyes fotovoltaikus erőmű beépített kapacitása 49,92 MW lesz, így a hálózatra kapcsolt teljes termelési kapacitás 249,6 MW (AC) lesz. Az összes BESS egység egy központi helyszínen lesz elhelyezve egy új 220/33 kV-os alállomással együtt, amely biztosítja a kapcsolódást a MAVIR Zrt. által üzemeltetett magyar nemzeti távvezeték hálózathoz.

Minden alprojekt magában foglalja a napelemeket, az invertereket, az akkumulátoros energiatároló rendszereket, a kapcsolódó elektromos infrastruktúrát és a hálózati csatlakozási létesítményeket. A naperőművek 33 kV-os földkábelekkel és optikai kábelekkel lesznek összekötve egy új, 220/33 kV-os felhasználói alállomással, amelyet a BESS telephelyén építenek meg. Ez az alállomás egy újonnan épített 220 kV-os kapcsolóállomáson és egy rövid, felújított 220 kV-os felsővezetéken keresztül kapcsolódik a magyar nemzeti távvezeték hálózathoz, amelyet üzemeltetésre átadnak a hálózati üzemeltetőnek, a MAVIR Zrt.-nek.

A projekt helyszínét az alábbi ábra mutatja.

1 . ÁBRA: A PROJEKT HELYSZÍNRAJZA



3. AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁRA VONATKOZÓ NEMZETI ÉS NEMZETKÖZI KÖVETELMÉNYEK

3.1 MAGYARORSZÁGI NEMZETI SZABÁLYOZÁS

Az alábbiakban felsoroljuk a projekt jogi kereteit szabályozó főbb nemzeti törvényeket és alkotmányos rendelkezéseket a nyilvános konzultáció tekintetében:

Az 1995. évi LIII. törvény a környezetvédelem általános szabályairól szerint minden személynek joga van hozzáférni a közhatóságok birtokában lévő környezetvédelmi információkhoz, anélkül, hogy jogi érdekeltiségét igazolnia kellene.

A „környezeti információ” magában foglalja minden írásos, vizuális, hangos, elektronikus vagy egyéb rögzített adatot, amely a következőkre vonatkozik:

- a környezet állapotát,
- a környezetet befolyásoló vagy befolyásolható tényezőket (pl. kibocsátások, energiafelhasználás, zaj, sugárzás vagy veszélyes anyagok), valamint
- a környezet védelmére vagy kezelésére hozott intézkedésekre vagy tevékenységekre (beleértve az adminisztratív döntéseket, a környezetvédelmi politikákat és a jogi rendelkezéseket).

3.2 MAGYAR ENGEDÉLYEZÉSI SZABÁLYOK

Magyarországon a beruházási projektekkel kapcsolatos döntéshozatal során a projektinformációk nyilvánosságra hozatalát és a nyilvános konzultációt több törvény, rendelet és iránymutatás szabályozza, többek között:

- Az 1995. évi LIII. törvény a környezetvédelem általános szabályairól – amely átülteti az EU környezeti hatástanulmányról (EIA) szóló irányelvét, és meghatározza a környezetvédelmi engedélyezés és a nyilvánosság részvételének kereteit.
- A 314/2005 (XII. 25.) kormányrendelet a környezeti hatástanulmányról és az egységes környezetvédelmi engedélyekről – meghatározza a környezeti hatástanulmányok előkészítésének, hatókörének meghatározásának és elvégzésének eljárásait, beleértve a nyilvános közzétételre és konzultációra vonatkozó követelményeket.
- A 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezésről és az információszabadságról – biztosítja a nyilvánosság hozzáférését a hatóságok birtokában lévő környezetvédelmi és tervezéssel kapcsolatos információkhoz.
- A területrendezésről szóló 2001. évi CXV. törvény – tartalmazza a lakosság részvételére vonatkozó rendelkezéseket a helyi területrendezési tervek kidolgozásában és módosításában.

3.3 NEMZETKÖZI KÖVETELMÉNYEK

3.3.1 AARHUSI EGYEZMÉNY

Az Aarhus-i Egyezményt (1998-ban aláírták, 2001-ben lépett hatályba) Magyarország 2001-ben ratifikálta. Az egyezmény számos, a környezettel kapcsolatos jogot biztosít a nyilvánosság (magánszemélyek és szervezeteik) számára. Az egyezmény részes felei kötelesek megtenni a

szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy a hatóságok (nemzeti, regionális vagy helyi szinten) hozzájáruljanak e jogok érvényesüléséhez. Az egyezmény a következőket írja elő:

- Mindenkinek joga van a közhatóságok birtokában lévő környezetvédelmi információkhoz való hozzáféréshez („hozzáférés a környezetvédelmi információkhoz”). Ez magában foglalhatja a környezet állapotára vonatkozó információkat, de a hozott intézkedéseket vagy politikákat, illetve az emberi egészség és biztonság állapotát is, amennyiben az a környezet állapotától függ. A kérelmezők jogosultak arra, hogy ezt az információt a kérelem benyújtásától számított egy hónapon belül megkapják, anélkül, hogy meg kellene indokolniuk, miért van szükségük rá. Ezen túlmenően az egyezmény értelmében a közhatóságok kötelesek aktívan terjeszteni a birtokukban lévő környezetvédelmi információkat.
- A környezetvédelmi döntéshozatalban való részvétel joga. A hatóságoknak intézkedéseket kell hozniuk annak érdekében, hogy az érintett lakosság és a környezetvédelmi nem kormányzati szervezetek véleményt nyilváníthassanak például a környezetre hatással lévő projektekre vonatkozó javaslatokról, illetve a környezettel kapcsolatos tervekről és programokról, és hogy ezeket a véleményeket a döntéshozatal során kellőképpen figyelembe vegyék, valamint hogy tájékoztatást nyújtsanak a végleges döntésekről és azok indokairól („a lakosság részvétele a környezetvédelmi döntéshozatalban”).
- A két fent említett jogot vagy általában a környezetvédelmi jogot figyelmen kívül hagyva hozott közigazgatási határozatok megtámadására szolgáló felülvizsgálati eljárásokhoz való jog („igazságszolgáltatáshoz való jog”).

3.3.2 AZ EU 2003/35/EK IRÁNYELVE A NYILVÁNOSSÁG RÉSZVÉTELÉRŐL

Magyarországon a projektekkel kapcsolatos információk nyilvánosságra hozatalát és a közvélemény bevonását a beruházási projektekkel kapcsolatos döntéshozatali folyamatokba több nemzeti törvény és rendelet szabályozza, amelyek átültetik az uniós irányelveket és meghatározzák a környezetvédelmi és területrendezési eljárások nemzeti kereteit. A legfontosabb jogszabályok a következők:

- Az 1995. évi LIII. törvény a környezetvédelem általános szabályairól – meghatározza a környezetvédelem általános kereteit, beleértve a nyilvánosság részvételének és a környezetvédelmi információkhoz való hozzáférésnek az elveit. Részben átülteti az EU környezeti hatástanulmányról szóló irányelvét, és jogalapot biztosít a nyilvánosság bevonásához a környezetvédelmi engedélyezési eljárásokba.
- A 314/2005 (XII. 25.) kormányrendelet a környezeti hatástanulmányról és az egységes környezetvédelmi engedélyekről – meghatározza a szűrés, a hatókör meghatározása, a környezeti hatástanulmányok (KHT) elvégzése és az integrált környezetvédelmi engedélyek kiadása részletes eljárási szabályait. Tartalmazza a projektdokumentumok közzétételére, a nyilvános értesítésre és a KHT-folyamat során történő konzultációra vonatkozó kötelező követelményeket.
- A tájékoztódáshoz való jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény – garantálja a nyilvánosság jogát a hatóságok birtokában lévő környezetvédelmi, tervezési és engedélyezési információkhoz való hozzáféréshez, a nemzeti joggal és az Aarhusi Egyezménnyel összhangban.

- A regionális fejlesztésről és területrendezésről szóló 2001. évi CXV. törvény – rendelkezik a nyilvánosság részvételéről a regionális, megyei és települési területrendezési tervek kidolgozásában, felülvizsgálatában és jóváhagyásában, többek között a tervezési eljárások során történő nyilvános hirdetmények és konzultációk révén.

3.3.3 AZ EBRD KÖRNYEZETI ÉS TÁRSADALMI TELJESÍTMÉNYKÖVETELMÉNYEI

Az EBRD környezetvédelmi és társadalmi teljesítménykövetelményei (ESR) relevánsak a projekt EBRD általi potenciális finanszírozása szempontjából.

Az EBRD ESR-jei a magánszektor fejlesztései során a környezetvédelmi és társadalmi kockázatkezelés jó gyakorlatának mércéjeként szolgálnak. Az ESR-ek előírják, hogy az ügyfelek az érintett közösségek jával információk közzététele, konzultáció és tájékozott részvétel útján, az érintettek számára értelmes és a projekt által az érintett közösségekre gyakorolt kockázatokkal és hatásokkal arányos módon vegyenek részt.

Az EBRD ESR-jei konkrét iránymutatásokat tartalmaznak az érdekelt felek bevonásának módjáról a projekt teljes életciklusa alatt. Az érdekelt felek bevonására vonatkozó követelményeket az ESR10, Információk közzététele és az érdekelt felek bevonása című rész tartalmazza.

A projekt teljes időtartama alatti konzultációra és információk közzétételére vonatkozó legfontosabb követelményeket az alábbiakban foglaljuk össze.

A bevonás tervezése

Az érdekelt felek bevonása egy folyamatos folyamat, amely különböző mértékben magában foglalhatja a következő elemeket: az érdekelt felek azonosítása, elemzése és tervezése, információk közzététele és terjesztése, konzultáció és részvétel, panaszkezelési mechanizmus, valamint folyamatos jelentéstétel az érintett érdekelt felek számára.

A releváns projektinformációk közzététele

A projektinformációkat időszerűen, hozzáférhető és kulturálisan megfelelő módon kell közzétenni, hogy az érdekelt felek megérthessék a projekt potenciális kockázatait, hatásait és előnyeit. A legfontosabb információk a következők: (i) a projekt tevékenységének célja, jellege, mértéke és időtartama; (ii) a potenciális környezeti és társadalmi kockázatok és hatások, valamint a javasolt enyhítő és kezelési intézkedések; (iii) az érdekelt felek bevonásának folyamata és a részvétel lehetőségei; (iv) a tervezett nyilvános konzultációs tevékenységek ütemezése és formája, valamint a visszajelzések rögzítésének és figyelembevételének módja; és (v) a panaszok kezelésének folyamata.

Értelmes konzultáció

A konzultációnak: (i) arányosnak kell lennie a projekt kockázataival és lehetséges hatásaival; (ii) inkluzívnak és hozzáférhetőnek kell lennie, biztosítva, hogy minden érdekelt fél (beleértve a nőket, férfiakat, kiszolgáltatott személyeket és kisebbségeket) egyenlő lehetőséget kapjon a részvételre és véleménynyilvánításra; (iii) mentesnek kell lennie manipulációtól, kényszertől vagy megfélemlítéstől; (iv) korán meg kell kezdeni és a projekt teljes életciklusa alatt folytatni kell, valamint (v) dokumentálni kell, és a visszajelzéseket adott esetben be kell építeni a projekt döntéshozatalába.

Az inkluzivitás és az elérhetőség biztosítása érdekében a projekt:

- célzott tájékoztatási tevékenységek révén aktívan ösztönzi a közösség minden rétegének, beleértve a nőket és a kisebbségi csoportokat is, részvételét.
- nemek és egyéb releváns jellemzők szerint figyelemmel kíséri a részvételi tevékenységekben való részvételt, és hiányosságok azonosítása esetén módosítja a részvételi stratégiákat.
- biztosítja, hogy minden információ hozzáférhető formátumban és egyszerű nyelven legyen elérhető, és hogy a találkozók helyszínei fizikailag mindenki számára hozzáférhetőek legyenek.

Tájékozott konzultáció és részvétel

Az érintett közösségekre potenciálisan jelentős kedvezőtlen hatással bíró projektek esetében fokozott bevonás lehet szükséges tájékozott konzultáció és részvétel (ICP) formájában. Ez magában foglalja: (i)

a projektterv, a kockázatcsökkentés és az előnyök megosztásának részleteinek megosztását, (ii) az érdekelt felek véleményének beépítését a projekt döntéseibe, (iii) a konzultáció eredményeinek dokumentálását és annak bemutatását, hogy a vélemények hogyan kerültek figyelembevételre, valamint (iv) a közzétételre és konzultációra vonatkozó alkalmazandó nemzeti jogi követelmények teljesítését.

Részvétel a projekt megvalósítása és a külső jelentéstétel során

Az érdekelt felek bevonása nem ér véget a projekt jóváhagyásával. A projektfejlesztőknek/tulajdonosoknak: (i) folytatniuk kell a folyamatos bevonást és információcserét az azonosított érdekelt felekkel, a projekt változásaihoz, az érdekelt felek aggályaihoz és a felmerülő kockázatokhoz igazodva, (ii) rendszeresen jelentést kell készíteniük a kockázatcsökkentő intézkedések végrehajtásáról és az akciótervekhez viszonyított előrehaladásról, valamint (iii) adott esetben külső E&S teljesítményjelentéseket kell közzétenniük, és a nem érzékeny biodiverzitási adatokat harmadik fél adattárai számára elérhetővé kell tenniük.

Panaszkezelési mechanizmus

A projekteknek olyan panaszkezelési mechanizmust kell létrehozniuk, amely: (i) hozzáférhető, átlátható és ingyenesen használható, (ii) bizalmas, védelmet biztosít azoknak, akik megtorlástól tartanak, (iii) a projekt kockázataihoz igazodik és a helyi körülményekhez igazodik, (iv) névtelen bejelentésekre is nyitott, és (v) reagál és képes nyomon követni, megoldani és jelenteni a projekt E&S teljesítményével kapcsolatos aggályokat.

Folyamatos jelentéstétel az érintett érdekelt feleknek

A projektfejlesztők/tulajdonosok rendszeresen tájékoztatják az érintett érdekelt feleket a következőkről: (i) a kockázatcsökkentő intézkedések és cselekvési tervek előrehaladása, (ii) a párbeszéd vagy a panaszkezelési mechanizmus keretében felvetett legfontosabb témák, (iii) a projekt kockázatainak, ütemtervének vagy működésének bármilyen változása, valamint (iv) az érdekelt felek aggályainak kezelése érdekében hozott követő intézkedések.

A jelentéseknek közérthető nyelven és hozzáférhető formátumban kell készülniük, hogy az érdekelt felek nyomon követhessék a projekt környezeti és társadalmi teljesítményét az idő múlásával.

4. A PROJEKT ELŐZŐ BEAVATKOZÁSÁNAK ÖSSZEFOGLALÁSA

Az érdekelt felek bevonása a projektbe a projekt engedélyezési folyamatának részeként történt, és az engedélyezési eljárások keretében a vonatkozó hatóságokkal való együttműködésből állt.

Továbbá a projekt megvalósításához és az elektromos kábelek elhelyezéséhez szükséges földjogok biztosításának részeként közvetlen bevonásra került sor a projekt által érintett telkek tulajdonosainak és használóinak részéről.

A projektre vonatkozó információk nyilvánosságra hozatala a magyar környezetvédelmi engedélyezési előírásoknak megfelelően, az építési engedélyezési folyamat részeként történt. Az alkalmazandó jogi előírásoknak megfelelően az előzetes vizsgálati dokumentációt az illetékes hatóságok hivatalos honlapjukon tették közzé, lehetővé téve az érintettek számára, hogy a törvényes nyilvános konzultációs időszak alatt megvizsgálják és véleményezzék a javasolt fejlesztést.

A hivatalos engedélyezési eljárásokon túlmenően informális információközlési és bevonási tevékenységek is zajlottak a meglévő helyi kormányzási mechanizmusok keretében. Különösen a szihalmi, maklári és mezőszemerei önkormányzatok által szervezett közösségi fórumok és rendszeres találkozók szolgáltak platformként a projekttel kapcsolatos információk megosztására a helyi lakosokkal. Ezen találkozók során a helyi közösség vezetői tájékoztatták a résztvevőket a projekt helyszínéről, ütemtervéről és a közösség számára várható előnyökről. A lakosok nyílt fórumon tehettek fel kérdéseket és jelezhatték aggályaikat.

A helyi hatóságoktól és a közösség képviselőitől kapott visszajelzések azt mutatják, hogy a projektet a helyi lakosság általában jól fogadja. Noha néhány gazda aggodalmát fejezte ki a mezőgazdasági területek átalakításával kapcsolatban, jelentős ellenállásról vagy panaszokról nem érkezett jelentés. Az érintett három település helyi önkormányzati képviselői egyértelműen támogatták a projektet, hangsúlyozva a várható önkormányzati adóbevétel-növekedést és az ezzel járó társadalmi-gazdasági előnyöket ezeknek a vidéki közösségeknek.

5. A PROJEKT ÉRINTETT FELEK AZONOSÍTÁSA ÉS ELEMZÉSE

Az érdekelt felek azonosításának célja annak meghatározása, hogy mely szervezetek és személyek érintettek közvetlenül vagy közvetve – pozitív vagy negatív értelemben – a projektben, vagy kiknek lehet más módon érdeke a projekt kidolgozásában és megvalósításában.

Az eddig azonosított projekt érdekelt felek csoportjait, valamint az egyes csoportokkal való kapcsolattartáshoz javasolt megfelelő kommunikációs módszereket az alábbi 2. táblázat tartalmazza. A kommunikációs megközelítéseket az egyes érdekelt felek csoportjainak jellemzőihez és igényeihez igazítják, hogy biztosítsák a releváns információk közzétételét és lehetővé tegyék részvételüket a döntéshozatali folyamatban.

Az érdekelt felek azonosítása és elemzése dinamikus és iteratív folyamat, amely rendszeres felülvizsgálatot és finomítást igényel. Ezért a projekt érdekelt feleinek listáját és kategorizálását a projekt teljes életciklusa alatt frissítik, különös figyelmet fordítva a következőkre:

- az egyes érdekelt felek csoportjainak a projekt szempontjából való relevanciája, beleértve a projektre gyakorolt potenciális befolyásukat, a projekt iránti érdeklődésüket vagy a projekt által rájuk gyakorolt hatásokat;
- Azok az érdekelt felek, akik sebezhetőségük miatt aránytalanul vagy eltérően érintettek lehetnek, és akik ezért különös aggodalmakkal, prioritásokkal vagy elvárásokkal rendelkezhetnek a projekt hatásaival, enyhítő intézkedéseivel vagy potenciális előnyeivel kapcsolatban.

Magyarországon a jogi és társadalmi keretek támogatják a nemek közötti egyenlőséget, és mind a nők, mind a férfiak aktívan részt vesznek földtulajdonosként, a munkaerő részeként és a közösség tagjaként.

Bár az ország vidéki területein a hagyományos szerepek bizonyos mértékben továbbra is fennállnak, nincsenek jelentős jogi vagy kulturális akadályok a nők konzultációs folyamatokban való részvétele előtt. Mindazonáltal a SEP továbbra is figyelemmel kíséri a potenciális akadályokat, mint például a gondozók időbeli korlátai vagy a generációs különbségek a részvételben, és fontolóra vették az esetlegesen felmerülő nemekhez kötődő kérdések nyomon követését.

A SEP részeként előzetes feltérképezést végeztek a projekt azonosított érdekelt feleiről, amelynek célja az volt, hogy meghatározzák és elemezzék azoknak a projektre gyakorolt hatását, valamint a projekthez való viszonyukat.

A befolyás a többi érdekelt féllel való együttműködés mértékeként és a befolyásolási képességként definiálható, és a következő kritériumok alapján határozták meg:

Befolyás szintje**Leírás**

Alacsony	Az érdekelt felek korlátozottan képesek befolyásolni a projekt fejlesztését és/vagy kevés kapcsolatot ápolnak más helyi érdekelt felekkel.
Közepes	Az érdekelt felek mérsékelt mértékben képesek mozgósítani és befolyásolni, és aktívak a helyi kulcsszereplőkkel, például a lakosokkal, a munkavállalókkal vagy a helyi közösség vezetőivel összekötő társadalmi hálózatokban.
Magas	Az érdekelt felek nagy hatással vannak a projekt fejlesztésére, és kiterjedt, befolyásos kapcsolatokat ápolnak a legfontosabb helyi érdekelt felekkel, például a lakosokkal, a munkavállalókkal és a helyi közösség vezetőivel.

A potenciális érdekelt felek projekt iránti álláspontját a következő szempontok alapján határoztuk meg:

Potenciális álláspont**Leírás**

Támogató	Az érdekelt felek tisztában vannak azzal, hogy érdekeik és a projekt fejlesztése összhangban vannak, és ezt így is érzékelik. Nem szándékoznak befolyásukat, annak mértékétől függetlenül, a projekt ellen felhasználni. Általános vélekedésük a projektről pozitív.
Semleges	Az érdekelt felek vagy nem tudnak a saját érdekeik és a projekt fejlesztése közötti összhangról, vagy nem érzékelik azt. Nem szándékoznak befolyásukat, annak mértékétől függetlenül, a projekt ellen felhasználni. A projektről alkotott véleményük sem pozitív, sem negatív.
Ellen	Az érdekelt felek tisztában vannak azzal, hogy érdekeik és a projekt fejlesztése között nincs összhang, és ezt érzékelik is. Befolyásukat, annak mértékétől függetlenül, a projekt ellen használhatják. A projektről alkotott általános véleményük negatív.

5. TÁBLÁZAT ÉRDEKELT FELEK CSOPORTJAI, ELEMZÉSI ÉS KOMMUNIKÁCIÓS MÓDSZEREK

Érdekelte felek csoportja	Érdekelte felek	Érdeklődés a projekt iránt/hatás a projektre	A projekt hatása az érdekelt felek csoportjára	Tervezett részvételi szint
Nemzeti kormány/ Szabályozó szervek	- Energiaügyi Minisztérium - Mezőgazdasági Minisztérium - Építésügyi és Közlekedési Minisztérium - Nemzeti Környezetvédelmi és Természetvédelmi Felügyelőség (OKTVF) - Magyar Energia- és Közüzem Szabályozó Hatóság (MEKH) - Magyar Nemzeti Múzeum - MAVIR ZRt. – Magyar Áramátviteli Rendszerirányító	Szabályozó, felügyeleti és megfelelés-ellenőrző hatóságok - A nemzeti kormány és a szabályozó szervek elsődleges nemzeti szabályozási jelentőségűek a projekt szempontjából a politika kialakítása, az engedélyek vagy egyéb jóváhagyások megadása, valamint a magyar szabályozásoknak való megfelelés ellenőrzése és érvényesítése tekintetében a projekt életciklusának minden szakaszában. - Ezek az érdekelt felek közé tartoznak olyan hatóságok, mint a Magyar Környezetvédelmi Hatóság, a Mezőgazdasági Minisztérium és a Bükk Nemzeti Park Igazgatósága. Feladatuk az építési és környezetvédelmi engedélyek kiadása, a környezetvédelmi, kulturális örökségvédelmi és földhasználati előírások betartásának felügyelete, valamint annak biztosítása, hogy a projekt összhangban legyen a nemzeti területrendezési és ökológiai hálózati követelményekkel. - Ezek a hatóságok részt vesznek a megújuló energiaforrásokra, többek között a napenergia-hasznosításra vonatkozó nemzeti stratégiák kidolgozásában és végrehajtásában is, és a projektet Magyarország megújuló energiaforrásokból történő energiatermelésre és az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentésére vonatkozó nemzeti céljainak eléréséhez hozzájáruló tényezőnek tekinthetik. - A szabályozó szervek a jogszabályok vagy az engedélyezési eljárások frissítésével befolyásolhatják a projektet, ami hatással lehet a projekt ütemtervére, költségeire és műszaki követelményeire. Például az ökológiai hálózatok osztályozásának vagy a biológiai sokféleség védelmét szolgáló intézkedéseknek a változása további értékeléseket vagy az engedélyek módosítását teheti szükségessé. - A nemzeti hatóságok emellett támogathatják a nyilvánosság figyelmét felkeltő	A nemzeti hatóságokkal való kommunikáció a magyar szabályozásnak megfelelően, a megállapított eljárások szerint történik. Ez magában foglalja: - Hivatalos online platformok használata a projekthez kapcsolódó dokumentumok és frissítések benyújtásához; - Hivatalos levelezés jelentések, levelek, telefon vagy e-mail útján; - Megbeszélt találkozók az engedélyező és környezetvédelmi hatóságok képviselőivel	Figyelemmel kísérés/tájékoztató

Érdekelte felek csoportja	Érdekelte felek	Érdeklődés a projekt iránt/hatás a projektekre	A projekt hatása az érdekelt felek csoportjára	Tervezett részvételi szint
		kezdemenyezéseket, és hozzájárulhatnak a megújuló energia projektek szélesebb körű elfogadásához azáltal, hogy népszerűsítik azok környezeti és gazdasági előnyeit.		
Regionális és helyi közigazgatási és szabályozó szervek	- Szihalom önkormányzat - Maklár község - Mezőszemere község - Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal - Heves Megyei Közigazgatási Hivatal - Heves Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság - Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság - Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal – Mezőgazdasági, Növény- és Talajvédelmi Osztály - Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal – Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Osztály - Bükki Nemzeti Park Igazgatóság - Dobó István Vár Múzeum (Eger)	Főbb szabályozó, felügyeleti és végrehajtó hatóságok - Főbb szabályozó, felügyeleti és végrehajtó hatóságok megyei és önkormányzati szinten. - A helyi önkormányzatok felelősek a nemzeti jogszabályok végrehajtásáért, az engedélyek kiadásáért és a projekt helyi fejlesztési tervekbe való integrálásáért. - A projektterületen található önkormányzatokat folyamatosan tájékoztatni kell, hogy a tervezési és földhasználati döntéseiket a projekt tevékenységéhez igazítsák. - A helyi hatóságok nyilvános részvételi és tudatosságnövelő kampányok révén népszerűsíthetik a projektet, támogatva a megújuló energia fejlesztését. - Segíthetnek továbbá a közösség esetleges aggályainak kezelésében, amelyek az építkezéssel, a földhasználattal vagy a környezeti hatásokkal kapcsolatosak.	- A projekt munkahelyeket teremt és növeli a helyi szolgáltatások és termékek iránti keresletet, ezzel ösztönözve a regionális és helyi gazdaságot, miközben ingatlanadók és földbérleti díjak formájában további bevételeket generál. - Közvetett foglalkoztatási lehetőségeket teremt, amelyeket a helyi önkormányzatok támogatni tudnak a térség munkanélküliségének csökkentése érdekében. - A projekt hozzájárul a helyi fenntarthatósági célok eléréséhez és támogatja az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését. - A helyi hatóságokkal való együttműködés közösségközpontú programokat tesz lehetővé, javítva a közszolgáltatásokat és a lakosság bevonását. - A projekt megvalósítása infrastrukturális fejlesztésekhez (pl. utak, villamosvezetékek) vezethet, támogatva a helyi szolgáltatások nyújtását. - A megújuló energia arányának növekedése csökkentheti a hosszú távú energiaköltségeket, többek között az iskolák és a középületekhez hasonló közintézmények esetében.	Célzott elkötelezettség / partnerség
Nemzetközi hitelezők	- EBRD - Egyéb nemzetközi projektkölcsönzők	Projektfinanszírozás biztosítása és kockázatok értékelése - Projektfinanszírozás biztosítása és az E&S kockázatkezelés felügyelete - Támogatás a GIIP és az EBRD környezetvédelmi és társadalmi követelményeinek való megfeleléshez - A vonatkozó nemzetközi E&S szabványok betartásának ellenőrzése - A GIIP vagy az EBRD szabványoktól való eltérés esetén korrekciós intézkedéseket kérhet	- A megújuló energiákra vonatkozó szabályozások, támogatások vagy környezetvédelmi előírások változásai hatással lehetnek a projekt banki finanszírozhatóságára; a hitelezők ezeket figyelemmel kísérik a pénzügyi kockázat kezelése érdekében. - A projekt támogatja a hitelezők fenntarthatósági céljait azáltal, hogy hozzájárul Magyarország zöldenergia-átállásához és az EU éghajlat-politikai céljainak teljesítéséhez.	Célzott elkötelezettség/p partnerség

Érdekelte felek csoportja	Érdekelte felek	Érdeklődés a projekt iránt/hatás a projektre	A projekt hatása az érdekelt felek csoportjára	Tervezett részvételi szint
Helyi közösségi vezetők/befolyásos közösségi tagok	- Szihalom, Maklár és Mezőszemere polgármesterei és alpolgármesterei - Helyi önkormányzati képviselők - Helyi civil szervezetek vezetői - Szihalom, Maklár és Mezőszemere általános iskoláinak igazgatói - Helyi civil szervezetek vezetői	A helyi közösségekkel való kommunikáció előmozdító, visszajelzések gyűjtése az érintett társadalomtól - Kulcsfontosságú közvetítőként működnek a projekt és a helyi közösségek között, segítve a projekt fejleményeinek kommunikálását és a visszajelzések gyűjtését - Hivatalos vagy informális vezetői szerepet töltenek be, és befolyásolhatják a közvéleményt és a projekt elfogadását - Befolyásolhatják, hogy a helyi lakosok hogyan érzékelik a projekt előnyeit és lehetséges aggályait - Értékes betekintést nyújtanak a helyi szükségletekbe, társadalmi prioritásokba és a kiszolgáltatott csoportokba - Támogathatják a közösségi kezdeményezések kidolgozását és megvalósítását, valamint elősegíthetik a helyi foglalkoztatási lehetőségeket	- A projekt jelentősen hozzájárul a helyi települések költségvetéséhez az alkalmazandó helyi adók befizetésével - A projekt támogathatja a helyi oktatást azáltal, hogy partnerségeket hoz létre iskolákkal megújuló energia tudatosságot növelő programok és a napenergia park látogatásai céljából. - Hozzájárulhat a közösség fejlődéséhez az iskolai infrastruktúra, kulturális kezdeményezések vagy helyi rendezvények támogatásával. - Segíthet helyi foglalkoztatási lehetőségek teremtésében az építkezés, karbantartás és környezetfigyelés területén, amelyeket a közösség vezetői népszerűsíthetnek.	Célzott elkötelezettség/partnerség
Helyi közösségi tagjai	- A projekt területén élő földtulajdonosok és földhasználók (nők és férfiak egyaránt) - Szihalom, Maklár és Mezőszemere lakosai (nők és férfiak egyaránt) - A közeli, az építőipari munkaerő elszállásolását biztosító települések (pl. Zsóri és/vagy Mezőkövesd) lakói (nők és férfiak egyaránt) - Az építési és karbantartási forgalomhoz használt helyi utak mentén élő háztartások - Szihalom, Maklár és Mezőszemere területén működő vállalkozások tulajdonosai (nők és férfiak egyaránt)	A projekt működésének közvetlen vagy közvetett hatásainak kitett személyek - A lakosok és a földhasználók közvetlenül vagy közvetve érintettek lehetnek a projektben a földhasználat változásai, az építési tevékenységek vagy a megnövekedett forgalom miatt. - A projekt társadalmi működési engedélyének fenntartásában kulcsfontosságú érdekelt csoport; aggodalmaik vagy negatív percepcióik helyi ellenálláshoz vezethetnek. - Visszajelzéseik fontosak a helyi prioritások azonosításához, a potenciális panaszok kezeléséhez és a közösség támogatásának biztosításához. - Informális hálózatok és helyi párbeszéd révén befolyásolhatják a szélesebb közvéleményt és a projekt elfogadását. - A nők, mint földtulajdonosok, munkavállalók vagy közösség tagjai, különleges nézőpontokkal vagy igényekkel	- A napenergia-infrastruktúrát befogadó földtulajdonosok bérleti díjat kaphatnak, ami további háztartási jövedelmet jelent. - A projekt közelében található ingatlanokat érinthetik a karbantartási munkálatok vagy a kivitelezés vagy üzemeltetés során bekövetkező véletlen károk. - A projekt befolyásolhatja az ingatlanok értékét – pozitívan az infrastruktúra fejlesztése révén, vagy negatívan a vélt hatások miatt. - A helyszín és a projekt által használt bekötőutak közelében lakók az építkezés során ideiglenes zaj- vagy vizuális zavarokat tapasztalhatnak. - A helyi utak javulhatnak, ami javítja a lakóhelyek és üzletek megközelíthetőségét. - A projekt közvetlen és közvetett munkahelyeket teremt, ami a helyi munkavállalók és szolgáltatók számára előnyös. - Bár a helyi környezetben nem azonosítottak jelentős nemi alapú akadályokat, a SEP biztosítja, hogy a részvételi tevékenységek	Konzultáció/visszaajelzés kérése

Érdekelte felek csoportja	Érdekelte felek	Érdeklődés a projekt iránt/hatás a projektre	A projekt hatása az érdekelt felek csoportjára	Tervezett részvételi szint
		rendelkezhetnek, különösen a részvételi tevékenységekben való részvétel tekintetében.	mind a nők, mind a férfiak számára hozzáférhető és inkluzívak legyenek (pl. a találkozók időpontjának és a kommunikációs csatornáknak a figyelembevételével, valamint a nők részvételének ösztönzésével).	
Veszélyeztetett személyek/csoportok	- Alacsony jövedelmű háztartások Szihalomban, Makláron és Mezőszemerén - Nők által vezetett háztartások, beleértve az egyedülálló anyákat és özvegyeket - Munkanélküli fiatalok - Építési vagy közlekedési útvonalak közelében lévő iskolákba és óvodákba járó gyermekek - Etnikai és nemzeti kisebbségi csoportok (pl. roma közösségek) - Nyugdíjasok és nyugdíjas gazdák - Fogyatékkal élők	Potenciálisan aránytalan E&S hatásoknak lehetnek kitéve; korlátozott hozzáférés a projekt előnyeikhez - A kiszolgáltatott csoportok fizikai fogyatékoságuk, társadalmi vagy gazdasági helyzetük, korlátozott oktatásuk, foglalkoztatásuk hiánya vagy földhöz való hozzáférésük hiánya miatt érintettek lehetnek a projekt vagy tevékenység által. - Ezek az érdekelt felek részesülhetnek a projektből származó bevételekből finanszírozott közösségi alapokból és kezdeményezésekből.	- A projekt megvalósítása új munkahelyeket teremt a régióban, ami különösen fontos a munkanélküliek számára. A projekthez kapcsolódó különböző ágazatokban, például a mérnöki, szolgáltatási és karbantartási ágazatokban találhatnak munkát. - A vállalat képzési programokat és szakmai gyakorlatokat kínálhat a munkanélküliek, a fogyatékosokkal élők és a kisebbségek számára, amelyek javíthatják készségeiket és foglalkoztathatóságukat. - A projekt javítja a helyi infrastruktúrát, ami megkönnyítheti a fogyatékkal élők számára a szolgáltatásokhoz és a munkahelyekhez való hozzáférést. Az új utak, tömegközlekedés és létesítmények javíthatják ezeknek az embereknek az életminőségét. - A projekt támogathatja az etnikai kisebbségek, a fogyatékkal élők és a munkanélküliek integrációját elősegítő helyi társadalmi kezdeményezéseket. Ezek közé tartozhatnak oktatási, kulturális, sport- vagy egészségügyi programok. - A projektben foglalkoztatott embereket ösztönözni lehet önkéntes munkára és helyi közösségi projekteken való részvételre, ami hozzájárulhat a szorosabb társadalmi kapcsolatok kiépítéséhez. - A vállalat támogatásokat és ösztöndíjakat nyújthat a nemzeti kisebbségek, a fogyatékkal élők és a munkanélküliek számára, támogatva oktatásukat, szakmai fejlődésüket és közösségi projektjeiket.	Monitorozás/Tájékoztatás
Nem kormányzati szervezetek (NGO-k)	- Levegő Munkacsoport - Magyar Természetvédők Szövetsége (Magyar Természetvédők Szövetsége)	Érdeklődés a környezeti és társadalmi kérdések iránt A nem kormányzati szervezetek felvethetik a biológiai sokféleség, a táj megváltozása vagy a védett fajokra és élőhelyekre gyakorolt hatások kérdését.	A projekt pénzügyi támogatást nyújthat a nem kormányzati szervezeteknek támogatások, szponzorálás vagy a környezeti és társadalmi célokkal összhangban álló közös kezdeményezések formájában.	Konzultáció/visszaajelzés kérése

Érdekelte felek csoportja	Érdekelte felek	Érdeklődés a projekt iránt/hatás a projektre	A projekt hatása az érdekelt felek csoportjára	Tervezett részvételi szint
	- Környezetgazdálkodási és Jogi Egyesület (EMLA) - Greenpeace Magyarország - Humusz Hulladékmegelőzési Szövetség - Magyar Környezetvédelmi Partnerségi Alapítvány - WWF (World Wide Fund For Nature) Magyarország - Magyar Vízügyi Szövetség Szihalom: - Szihalom Önkéntes Tűzoltóság - Szihalmi Egyházközségért Alapítvány - SZIMOBÉ Vöröskereszt Egység Maklár: - Maklári Iskolai Tehetséggondozásért Alapítvány - Maklári Katolikus Egyházközség - Maklári Hagyományörzők Tájháza Alapítvány Mezőszemere: - Mezőszemerei Polgárőr Egyesület - Mezőszemerei Polgári Egyesület - Kéknefelejcs Nyugdíjas Klub	- Nyilvános kampányok, a média vagy a hatóságokkal való együttműködés révén befolyásolhatják a projektet. - Értékes ökológiai adatokat és támogatást nyújthatnak a kockázatcsökkentési vagy monitoring tevékenységekhez. - A korai bevonás csökkentheti a hírnévvel kapcsolatos kockázatokat, és elősegítheti az átláthatóságot és az együttműködést.	- Az NGO-kkal való együttműködés támogathatja a megújuló energiával kapcsolatos oktatási programokat a helyi közösségek, iskolák és vállalkozások számára. - A természetvédelmi civil szervezeteket be lehet vonni a biológiai sokféleség, a madárvonulás és az ökoszisztéma egészségének figyelemmel kísérésébe az építés és az üzemeltetés során. - A civil szervezetekkel való partnerség növelheti az átláthatóságot, erősítheti a bizalmat és hozzájárulhat a projekt hosszú távú fenntarthatóságához.	
Kulturális és sportszövetségek	Szihalom: - Szihalom Sportklub - Szihalmi Fúvósok Maklár: - Maklári Motoros Baráti Társaság Egyesület - Maklári Sport Egyesület Mezőszemere: - Kéknefelejcs Hagyományörző Népdalkör	Érdeklődés a környezeti és társadalmi kérdések iránt - A kulturális és sport egyesületek kulcsfontosságú közösségi szereplők, amelyek erős helyi hálózatokkal rendelkeznek és befolyással bírnak a közvéleményre. - Ezek a csoportok informális véleményvezérek szerepét tölthetik be, rendezvények, párbeszéd és közösségi jelenlét révén alakítva a projekt iránti attitűdöket. - Támogatásuk hozzájárulhat a projekt társadalmi elfogadottságához, míg az elkötelezettség hiánya a közösség	- A projekt pénzügyi támogatást nyújthat a kulturális és sportszervezeteknek szponzorálás, adományok vagy közös közösségi programok formájában, segítve őket tevékenységük fenntartásában és bővítésében. - A projekt együttműködhet a helyi egyesületekkel kulturális rendezvények, sportversenyek vagy a megújuló energia és a környezettudatosság népszerűsítését célzó oktatási kampányok szervezésében. - A projekt támogathatja az ezek által használt infrastruktúra fejlesztését (pl. sportpályák, közösségi központok), javítva ezzel a helyi rekreációs lehetőségeket.	Figyelemmel kísérés/tájékoztató

Érdekelte felek csoportja	Érdekelte felek	Érdeklődés a projekt iránt/hatás a projektre	A projekt hatása az érdekelt felek csoportjára	Tervezett részvételi szint
		érdeklődésének csökkenéséhez vagy passzív ellenálláshoz vezethet. Az együttműködés ezekkel a szervezetekkel növelheti a projekt láthatóságát, elősegítheti a helyi tulajdonosi szerepvállalást és támogathatja az inkluzív közösségfejlesztést.	A kulturális és sportszervezetekkel való együttműködés erősítheti a közösségi kötelezettséget, elősegítheti a projekt pozitív láthatóságát, és hozzájárulhat az inkluzív helyi fejlődéshez.	
Média Országos és helyi média	- Heves Megyei Hírlap - Kossuth Rádió - Petőfi Rádió - M1 – Magyar Televízió 1 - Duna TV - Hír TV - ATV	- A nemzeti és regionális média (televízió, rádió, online platformok) alakíthatja a közvéleményt és befolyásolhatja az érdekelt felek hozzáállását a projekthez. - A helyi újságok és rádióállomások kulcsfontosságú csatornák lehetnek a közösségi szintű kommunikáció és visszajelzések terén. - A médiában való megjelenés felerősítheti mind a támogatást, mind az aggodalmakat, ezért fontos a proaktív részvétel.	- A projekt hírek és közérdeklődés tárgyává válhat, vonzva a média figyelmét a tervezési, építési és üzemeltetési fázisokban. - A projekthez kapcsolódó vállalatok reklámok, szponzorálás vagy nyilvános bejelentések révén befektethetnek a helyi médiába, hozzájárulva ezzel a média bevételeihez. - A médiumok előnyösnek találhatják a megújuló energiával és a fenntarthatósággal kapcsolatos exkluzív tartalmakhoz, interjúkhoz vagy oktatási anyagokhoz való hozzáférést.	Figyelemmel kísérés/tájékoztató
Közösségi média csoportok	Csoportok a következő oldalakon: - Facebook - Instagram - YouTube - X	A projekthez kapcsolódó tartalom megosztása - Lehetőség a projekt pozitív vagy negatív megítélésének kialakítására, ami pozitív vagy negatív érzelmeket válthat ki az érdekelt felek körében. - A közösségi média platformként szolgálhat a helyi közösség tagjai számára, hogy kifejezzék aggodalmaikat, valamint a támogatók számára, hogy véleményüket kifejtse a projekt előnyeiről és pozitív aspektusairól.	- A vállalat a közösségi médiát felhasználhatja arra, hogy a projekttel kapcsolatos információkat továbbítsa meghatározott csoportoknak vagy érdekelt feleknek, többek között a projekttel kapcsolatos aggályok kezelése érdekében. - A projekt példaként szolgálhat a megújuló energiaforrások előnyeiről való tájékoztatáshoz. A megújuló energiával foglalkozó szervezetek közösségi médiakampányokat folytathatnak a fotovoltaiikus technológia, a fenntarthatóság és a környezetvédelem tudatosítására. - A projekt a közösségi médiát felhasználhatja a közösség kérdéseinek és aggályainak megválaszolására. Az átláthatóság és a nyílt kommunikáció elősegítheti a bizalom és a közösség támogatásának kiépítését. A közösségi média platformot kínál a közösség visszajelzéseinek összegyűjtésére és a lakosokkal és más érdekelt felekkel való párbeszédre.	Figyelemmel kísérés/tájékoztató

Érdekelte felek csoportja	Érdekelte felek	Érdeklődés a projekt iránt/hatás a projektre	A projekt hatása az érdekelt felek csoportjára	Tervezett részvételi szint
Közüemi szolgáltatók Közüemi szolgáltatóként és infrastruktúra-üzemeltetőként működő, állami finanszírozású és/vagy magánvállalkozások	- MVM ÉMÁSZ Áramhálózati Kft. - MVM NET Zrt. - MAVIR Zrt. - ÉRV Zrt. (Észak-Magyarországi Regionális Vízsztolgáltató) - Helyi hulladékgtádzálkodási szolgáltatók	- A közüzemi infrastruktúra (pl. villamosenergia-hálózat, víz-, szennyvíz- és vízvezető rendszerek, közutak) üzemeltetői eszközeik és tevékenységük révén befolyással lehetnek a projektre, különösen akkor, ha föld alatti csővezetékek vagy felsővezetékek keresztezik a projekt területét. - Ezek a szervezetek részt vehetnek az engedélyezésben, a műszaki koordinációban vagy az infrastruktúra áthelyezésében. - A projekt iránti érdeklődés közvetlen kereskedelmi kapcsolatokból fakadhat, például hálózati csatlakozási megállapodások, vízellátás-koordináció vagy hulladékgtádzálkodási szolgáltatások formájában. - Együttműködésük fontos a szolgáltatások zavartalan biztosítása és a műszaki és biztonsági előírások betartása szempontjából.	- A projekt és a közüzemi szolgáltatók közötti folyamatos, szerződéses alapú kapcsolat és a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos kommunikáció. - A projekt hálózati csatlakozás, vízellátás, vízvezetés vagy hulladékgtádzálkodási infrastruktúra tekintetében koordinációt igényelhet a közüzemi szolgáltatókkal. - A projekt hozzájárul az energetikai átálláshoz azáltal, hogy alacsonyabb költségű megújuló energiát juttat az átviteli rendszerbe, ami támogatja a nemzeti és regionális energetikai célkitűzéseket. - A közüzemi szolgáltatókkal együttműködve infrastrukturális fejlesztésekre vagy kiigazításokra lehet szükség, ami lehetőséget teremt a műszaki együttműködésre és a hosszú távú partnerségekre.	Figyelemmel kísérés/tájékozódás
Helyi sürgősségi szolgáltatók	- Heves Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság - Országos Mentőszolgálat - Heves Megyei Rendőrfőkapitányság - Szihalom Önkéntes Tűzoltóság	Minden olyan sürgősségi szolgálat, amely a projekt munkatársainak sérülései és balesetei, tüzesetek, építési balesetek esetén végzett tevékenységekkel kapcsolatos. A projekt területén a projekt során bekövetkező események miatti vészhelyzeti beavatkozások során a H&S-sel kapcsolatos érdekek.	- A projekt együttműködhet a helyi sürgősségi szolgáltatókkal és támogatja azokat képzési programok finanszírozásával, felszerelések biztosításával és a helyi közösség fejlesztési kezdeményezésein keresztül a biztonság javítását célzó kezdeményezések támogatásával. - A projekt közös gyakorlatok vagy beavatkozási képzések keretében együttműködhet a helyi sürgősségi szolgáltatókkal. - A napelemek fejlesztése gyakran jár új bekötőutak építésével vagy a meglévők korszerűsítésével, ami javíthatja az általános infrastruktúrát, és potenciálisan előnyös lehet a sürgősségi szolgáltatók számára, mivel jobb útvonalakat biztosít a távoli területekhez.	Monitorozás/tájékozódás

6. RÉSZVÉTELI TERV

A SEP felvázolja az érdekelt felek bevonásával kapcsolatos tevékenységeket, a projekt információinak nyilvánosságra hozatalát, és magas szintű áttekintést ad a projekt jelenlegi szakaszában végrehajtandó bevonási tevékenységekről. A projekt előrehaladtával a SEP-et szükség szerint frissítik, hogy tükrözze a változó bevonási igényeket, különösen abban a szakaszban, amikor a projekt átmegy az üzembe helyezési és üzemeltetési fázisba.

A javasolt bevonási terv a 6.1. táblázatban található, és szükség szerint tovább kell kidolgozni és kiigazítani a következő célok érdekében:

- A projekt környezeti és társadalmi (E&S) teljesítményével és lehetséges hatásaival kapcsolatos információk közzétételét célzó további tevékenységek beépítése;
- lehetővé tegye az érdekelt felek számára a projekthez kapcsolódó kockázatok, hatások és lehetőségek egyértelmű megértését;
- A közösségeknek megfelelő szinten visszajelzést adni arról, hogy a vállalat hogyan vette figyelembe véleményüket és észrevételeiket, és kezelni a projekttel kapcsolatos elvárásait.

6 -1 TÁBLÁZAT - ELKÖTELEZETTSÉGI TERV

Tevékenység típusa	Célcsoportok	Bevonási tevékenység/intézkedések	Időzítés	Felelősség
Erőforrások elosztása	Szihalom, Maklár, Mezőszemere, Zsóri és Mezőkövesd lakói	Közösségi kapcsolattartó tisztviselő (CLO) kinevezése és rendszeres jelenlét biztosítása az érintett közösségekben.	A lehető leghamarabb , 2025 harmadik negyedévében	Vállalatvezetés
Projektinformációk közzététele	Minden érdekelt fél	A projekt weboldalán közzé kell tenni a projekt információit, beleértve: • A projekt nem műszaki összefoglalóját – magyar és angol nyelven; • SEP, beleértve a panaszkezelési mechanizmust – magyar és angol nyelven; A projekt weboldalán egyértelmű utasításokat kell közzétenni a panaszok benyújtására vonatkozóan, beleértve: • Letölthető panaszbejelentő űrlap • Postai cím a panaszok papír formátumban történő benyújtásához • Online felület a panaszok közvetlen benyújtásához, amennyiben ez technikailag megvalósítható	A lehető leghamarabb , 2025 harmadik negyedévében	Vállalatvezetés
	Szihalom, Maklár Mezőszemere,	Nem technikai összefoglaló és SEP helyi konzultációra rendelkezésre áll (csak magyar nyelven).	A lehető leghamarabb , 2025	CLO, vállalatvezetés

Tevékenység típusa	Célcsoportok	Bevonási tevékenység/intézkedések	Időzítés	Felelősség
	Zsóri és Mezőkövesd lakosai	A projekt legfontosabb információit tartalmazó plakátok vagy szórólapok, például a projekt rövid leírása (), a főbb megvalósítási mérföldkövek, a közösségi kapcsolattartó tisztviselő (CLO) elérhetőségei és a rendelkezésre álló panaszkezelési csatornák, az érintett közösségek meglévő önkormányzati hirdetőtábláin kerülnek kihelyezésre.	harmadik negyedévében	
	Szihalom, Maklár, Mezőszemere, Zsóri és Mezőkövesd lakói	Hirdetőtáblák kihelyezése az építkezések helyszínén. A szabályozási előírások szerinti tartalom mellett a következő információkat is feltüntetni: - A CLO elérhetőségei - A panaszok benyújtásának lehetséges csatornái	Az építkezés megkezdésekor	A vállalat vezetése
Az érdekelt felek bevonása	Szihalom, Maklár, Mezőszemere, Zsóri és Mezőkövesd lakói	Kezdeményezzenek egy első projektnyílt napot/nyilvános találkozót a közösségekben, hogy: - A projekt és annak legfontosabb megvalósítási mérföldköveinek áttekintése - A helyi közösségekre gyakorolt lehetséges hatások (beleértve a közösségben élő munkavállalók lakhatásával kapcsolatosakat is) és azok kezelésének módja ismertetése - kiemeljék a projekt várható előnyeit a helyi lakosok számára - Bemutassák a CLO-t és elmagyarázzák, hogyan lehet velük kapcsolatba lépni - Jelezze a projektre vonatkozó információk közzétételének tervezett csatornáit - Ismertesse a panaszkezelési mechanizmust és a panaszok benyújtásának rendelkezésre álló csatornáit - Válaszoljon a kérdésekre és foglalkozzon a közösség tagjainak aggályaival - A találkozót mind a nők, mind a férfiak számára megfelelő időpontban szervezzük meg. A nemek szerinti részvételt figyelemmel kísérjük, és ha eltéréseket tapasztalunk, további tájékoztatási tevékenységeket fontolunk meg.	A főbb építési munkák megkezdése előtt	CLO, vállalatvezetés
	Szihalom, Maklár és Mezőszemere lakói	Panaszszekrényeket kell elhelyezni a közösség számára könnyen elérhető helyeken (pl. polgármesteri hivatal, helyi iskola, közösségi kulturális házak, templom stb). A dobozokat rendszeresen, legalább minden második nap ellenőrizni kell,	A fő építési munkák megkezdése előtt (dobozok felszerelése)	CLO, vállalatvezetés

Tevékenység típusa	Célcsoportok	Bevonási tevékenység/intézkedések	Időzítés	Felelősség
		hogy a beérkező panaszokat időben összegyűjtsék és kezeljék.	A dobozok folyamatos ellenőrzése	
	A projekt korábbi földtulajdonosai és a villamókábel-útvonalak mentén fekvő földterületek tulajdonosai	• Előzetes értesítés a munkálatok megkezdéséről, a tervezett ingatlanokhoz való hozzáférésről és a munkálatok időtartamáról. • Információk nyújtása a panaszkezelési mechanizmusról és a rendelkezésre álló panaszkezelési csatornákról. • Folyamatos együttműködés a kivitelezés során.	A tulajdonokat érintő munkák megkezdése előtt. Folyamatos együttműködés az építkezés során.	CLO
	Szihalom, Maklár és Mezőszemere lakói	A nagyobb berendezések szállítása előtt előzetes értesítést kell küldeni a helyi közösségeknek, beleértve: • A várható szállítási útvonalak • Tervezett ütemterv és időtartam • Várható zavarok (pl. forgalmi késések, zaj) • Emlékeztető a projekt elérhető kommunikációs csatornáiról, ahol kérdéseket vagy aggályokat lehet feltenni	A nagyobb szállítások előtt megfelelő időben	CLO
	Szihalom, Maklár és Mezőszemere lakói	Rendszeres közösségi találkozók (lehetőleg félévente): • Külön projektértekezletek formájában vagy a település által rendszeresen megrendezett <i>lakossági</i> fórumokba integrálva • Célja a projekt előrehaladásáról való tájékoztatás, a közösség visszajelzéseinek összegyűjtése, a kérdések megválaszolása és az aggályok kezelése • A találkozók inkluzívak és mind a nők, mind a férfiak számára elérhetőek lesznek. Különösen a nők visszajelzéseit kérik, hogy biztosítsák, hogy a projekt döntéshozatalában figyelembe vegyék a nők szempontjait.	Rendszeres/félévenként	CLO, vállalatvezetés
	Szihalom, Maklár és Mezőszemere polgármesterei, helyi közösségi vezetők	Folyamatos proaktív kommunikáció és konzultáció	Folyamatos	CLO, vállalatvezetés

7. KÜLSŐ PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUS

7.1 CÉL

A külső panaszkezelési mechanizmus (GM) célja egy tisztességes, hozzáférhető, hatékony, időszerű és formalizált folyamat (azonosítás, nyomon követés és jogorvoslat) létrehozása az érdekelt felek aggályainak, panaszainak/jogorvoslati kérelmeinek szisztematikus és átlátható módon történő felvetése és kezelése/megoldása érdekében, diszkrimináció vagy megtorlás kockázata nélkül. A GM lehetővé teszi minden érdekelt fél számára, hogy panaszt tegyen a projekt működésével kapcsolatban. A panaszkezelési mechanizmus célja annak biztosítása, hogy a projekttel kapcsolatos minden észrevételt, kérdést és panaszt kezeljenek, és megfelelő korrekciós intézkedéseket tegyenek. A panaszok lehetnek konkrét kártérítési/károsodási panaszok, a projekt rutin tevékenységeivel kapcsolatos aggályok, észlelt események vagy hatások, vagy csak az érdekelt felek aggályaira vonatkozó információkérés.

A panaszkezelési mechanizmusnak foglalkoznia kell a szóban és/vagy írásban kifejezett panaszokkal, valamint a közvetett módon (azaz közvetítőkön keresztül) közölt panaszokkal, beleértve az anoniman benyújtottakat is.

Az érdekelt felek azonban mindig jogosultak panaszt tenni a vonatkozó hatóságoknál vagy a jogrendszerben, a Magyarországon hatályos jogszabályoknak megfelelően.

A vállalat elkötelezi magát, hogy minden beérkezett panaszt időben, átlátható, kulturálisan megfelelő eljárás keretében, a panaszt benyújtó fél elleni megtorlás nélkül bírál el.

7.2 A PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUS ALAPELVEI

A panaszkezelési mechanizmus a következő alapelveken nyugszik:

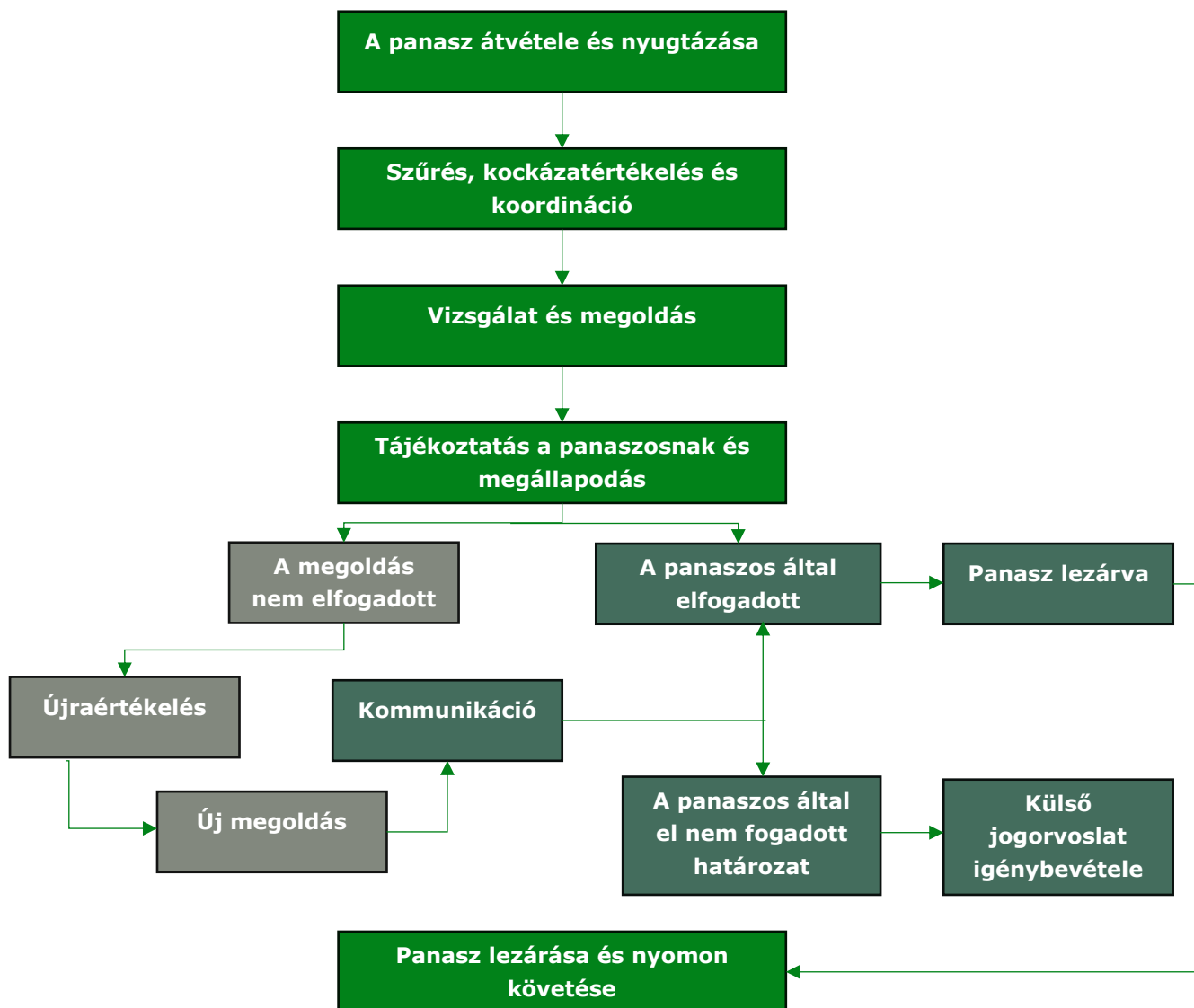
- **Az érintetteknek nincs akadálya a panaszkezelési mechanizmushoz való hozzáférésben és annak használatában.** A vállalat biztosítja, hogy a külső érintettek aggályait és panaszát hatékonyan és időben fogadja, kivizsgálja és megválaszolja;
- **A mechanizmus kulturálisan megfelelő.** Figyelembe veszi a helyi és kulturális kontextust, anélkül, hogy korlátozná vagy megkülönböztetné a panaszt benyújtó érdekelt feleket.
- **A mechanizmus átlátható folyamaton alapul.** A panaszkezelési folyamat lépéseit és a kapcsolódó határidőket minden érdekelt fél számára könnyen hozzáférhető módon teszik közzé.
- **A mechanizmus biztosítja a panaszosok személyes adatainak bizalmas kezelését.** A GM védi a panaszokkal kapcsolatban gyűjtött személyes adatokat, biztosítja a magánélet védelmét, és a személyes adatokat és érzékeny információkat a vonatkozó szabványoknak és törvényeknek megfelelően kezeli.
- **Lehetőség van névtelen panasz benyújtására is,** és az ilyen panaszokat ugyanazon megállapított eljárások szerint kezelik, mint az azonosító adatokkal benyújtott panaszokat.
- **A panaszok rendezése a panaszosok számára költségmentes.** A panaszkezelési folyamat egyetlen szakaszában sem, így a benyújtás, a kivizsgálás és a rendezés során sem kell díjat vagy pénzügyi terhet viselni. Ez vonatkozik minden projekthez kapcsolódó tevékenységre, függetlenül attól, hogy az ügy közvetlenül a vállalatot, annak alvállalkozóit, alvállalkozóit vagy alkalmazottait érinti-e.

7.3 PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

A végrehajtott panaszkezelési eljárás lépéseit a 71. ábra mutatja be, és az alábbi alfejezetekben részletesen ismertetjük.

A panaszkezelési eljárás végrehajtásával kapcsolatos szerepek és felelősségek a jelen SEP 8. szakaszában találhatók.

7-1 ÁBRA PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS ÁBRA



1. lépés: A panasz átvétele és nyugtázása

A panaszok és reklamációk benyújthatók:

- személyesen (szóban vagy írásban) a közösségi kapcsolattartó tisztviselőnek;
- szóban a panaszkezelési mechanizmus telefonos forródrótján: +3620 219 0094
- írásban a panaszformanyomtatványon (letölthető és kinyomtatható a projekt weboldaláról: kérjük, adja meg a linket) az alábbiak szerint:
<https://www.renalfaipp.com/sustainability>

- nyomtatott változat postai úton elküldve a következő címre: 1026, Budapest, Riadó u. 1-3.
- elektronikus változat e-mailben elküldve a következő címre:
laszlo.modos@renalfa.com
- A helyi önkormányzatoknál elérhető panaszládákba, a panaszbejelentő űrlap vagy szabadon írt levél formájában (jelenleg tervezés alatt; a panaszládák helyszíneit a kialakítás után közzétesszük).

A projekt számára kidolgozott panaszformanyomtatvány a B. mellékletben található.

A CLO vagy más vállalati képviselő (alkalmazott) által összegyűjtött panaszokat azonnal (24 órán belül) továbbítják a panaszkezelőnek, aki azokat rögzíti a panasznyilvántartásban – lásd a B. mellékletet.

A panasznyilvántartás a következő információkat tartalmazza:

- Panasz száma;
- A panaszos által benyújtott dátum;
- A panaszkezelő által történő átvétel dátuma;
- A panasz nyugtázásának dátuma;
- A panaszos elérhetőségei;
- A panasz rövid összefoglalása;
- A panasz kockázati/prioritási szintje;
- A panasz megoldásának összefoglalása;
- Válaszcsatorna
- A panaszosnak adott válasz dátuma;
- A panasz lezárásának dátuma.

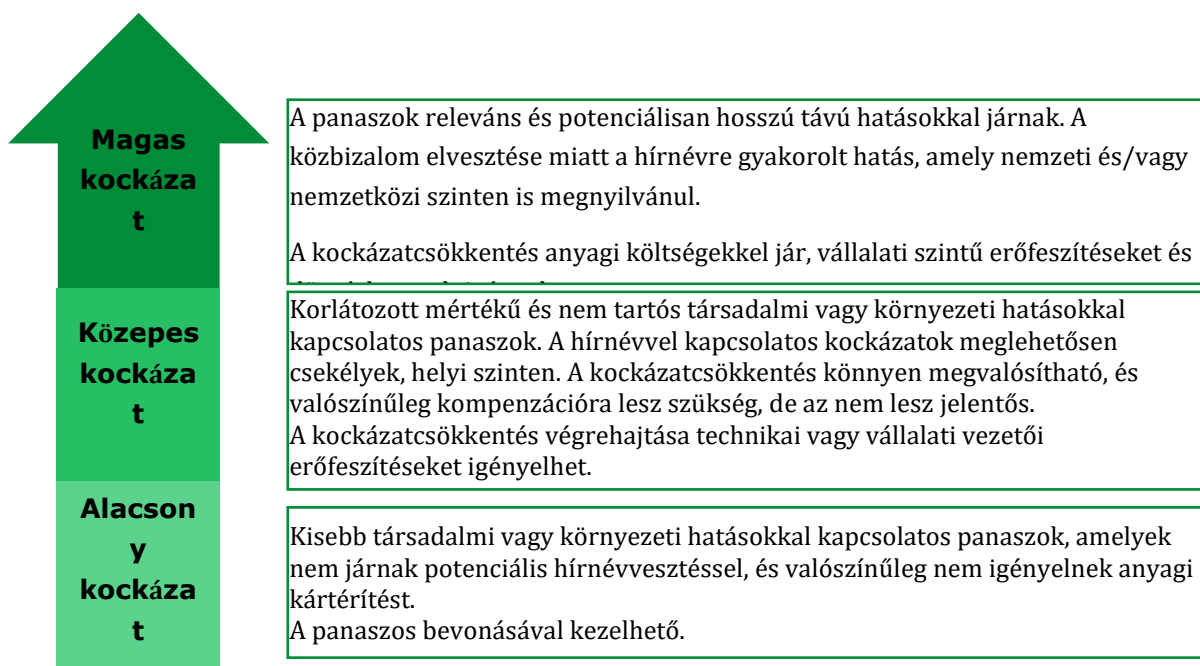
A panaszkezelő a panasz beérkezésétől számított egy munkanapon belül személyes találkozó, telefonhívás, e-mail vagy levél útján hivatalosan visszaigazolja a panaszosnak a panasz beérkezését. Ha a panasz nem egyértelmű, vagy további információra van szükség, a panaszkezelő ebben a szakaszban felvilágosítást kérhet a panaszostól.

2. lépés: Kockázatértékelés

A beérkezett panasz jellegétől függően a panaszkezelő felelős a vállalaton belüli megfelelő osztály vagy személyzet azonosításáért, amely a felvetett kérdéssel foglalkozik, valamint a panasz továbbításáért a megfelelő félnek.

A panasz belső közlésétől számított három munkanapon belül a panaszkezelő a felelős fél támogatásával a panaszt kategorizálja, és annak súlyosságától függően kockázati szintet (alacsony, közepes vagy magas) rendel hozzá, a hátoldalon található útmutatásnak megfelelően.

A közepes vagy magas kockázatú panaszokat a panaszkezelő továbbítja a panaszbizottság összes tagjának, hogy tájékoztassa őket a problémáról, és értesítse őket a panaszkezelés következő szakaszaiban várható részvételükről.



3. lépés: Vizsgálat és megoldás

A felelős fél kivizsgálja a beérkezett panaszt, és a panaszkezelő támogatásával megfelelő válaszokat és/vagy intézkedéseket javasol a probléma megoldására, valamint meghatározza a végrehajtásért felelős feleket.

Ennek alapján a panaszkezelő közvetlenül tájékoztathatja a panaszost az alacsony kockázatú panaszok megoldásának eredményéről (lásd a 4. lépést).

A közepes és magas kockázatú panaszokat a Panaszkezelő Bizottság ülésén vizsgálják meg, ahol megegyeznek a panasz megoldásához szükséges intézkedésekről, és megerősítik a panaszosnak adott választ.

A panaszokat a gyors megoldás elérése érdekében vizsgálják ki, hogy a panaszosnak a bejelentés kézhezvételétől számított egy hónapon belül hivatalos választ lehessen adni.

A panaszos a panasz kézhezvételétől számított egy héten belül tájékoztatást kap a vizsgálat időtartamáról és a javasolt megoldásra vonatkozó válasz várható időpontjáról.

4. lépés: Kommunikáció a panaszossal és megállapodás

A fentiek szerint a panaszkezelő vagy a panaszbizottság kijelölt tagja a panasz beérkezésének visszaigazolásától számított 30 napon belül válaszol a panaszosnak és közli vele a panasz megoldásának eredményét.

Azoknál a bonyolult panaszoknál, amelyek megoldása több időt igényel, a lehető leghamarabb, de legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított egy hónapon belül válaszolunk, amelyben megadjuk a megoldás várható időtartamát.

A panaszkezelési válaszban a panaszos tájékoztatást kap arról is, hogy joga van elfogadni vagy elutasítani a javasolt intézkedéseket és a panaszkezelés eredményét. A válaszban továbbá kiemelik a lehetőséget, hogy a panaszos visszajelzést vagy hivatalos választ adjon a vállalatnak ezzel kapcsolatban.

A névtelen panaszokat a fent leírt eljárásoknak megfelelően kezeljük. A panasz és a végrehajtott megoldási intézkedések összefoglalását a átláthatóság biztosítása érdekében helyben közlik.

Ha a panaszos nem elégedett a megoldással, visszajelzését a Panaszbizottság vizsgálja meg, és a Panaszkezelő vezetője egyeztet és közli a további intézkedéseket vagy módosításokat.

Ha a panaszos ezután sem elégedett, akkor a panaszkezelési mechanizmuson kívül, külső vitarendezési mechanizmuson, például jogi eljáráson keresztül is továbbíthatja aggályait.

5. lépés: A panasz lezárása és nyomon követése

A panaszkezelő vezető rögzíti a választ és az összes megtett intézkedést a panasznyilvántartásban, egyértelműen feltüntetve a megoldás állapotát és a lezárás dátumát.

Az összes panaszhoz kapcsolódó levelezést és dokumentációt megőrzi, és egy strukturált adatbázisban rendszerezik, ahol a bejegyzéseket számozzák és a panasznyilvántartáshoz igazítják.

A panasz csak akkor tekinthető lezártnak, ha teljes mértékben megoldódott. Például, ha a kártérítési tevékenységek még folyamatban vannak, mint például a vagyoni kár helyreállítása, a panasz addig nyitott marad, amíg ezek a tevékenységek teljes mértékben be nem fejeződnek. A panaszkezelő felügyeli ezeknek az intézkedéseknek a végrehajtását, hogy biztosítsa az összes megoldási kötelezettségvállalás teljesítését.

A panaszkezelő bizottság minden tagját és az érintett felelős feleket értesíti, ha a panaszkezelési folyamatot megsértik vagy eltérnek tőle.

8. SZEREPEK ÉS FELELŐSSÉGEK

9-1 táblázat - -es táblázat összefoglalja a SEP és a panaszkezelési mechanizmus (GM) irányításával és végrehajtásával kapcsolatos legfontosabb szerepeket és felelősségeket.

A szerepeket és felelősségeket a vállalat irányítási rendszerének rendelkezéseivel összhangban felülvizsgálják és kiigazítják, hogy azok megfeleljenek a projekt és a kapcsolódó elkötelezettség igényeinek.

9-1 TÁBLÁZAT - A SEP ÉS A PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUS VÉGREHAJTÁSÁNAK LEGFONTOSABB SZEREPEI ÉS FELELŐSSÉGEI

Funkció	Feladatok és felelősségek
Vállalatirányítás	- Átfogó felelősség a stakeholderek bevonásáért és a panaszok kezeléséért. - Biztosítja a SEP és GM végrehajtásához szükséges erőforrások elosztását. - Koordinálja a hatóságokkal és a legfontosabb intézményi érdekelt felekkel való kapcsolatokat.
SEP-koordinátor és panaszkezelő szerepkör – Módos László	- A SEP és a GM végrehajtásának koordinálása. - Panaszkezelőként való tevékenység. - Figyelemmel kíséri a projekt tevékenységére hatással lehető helyi/közösségi fejleményeket, és ezekről jelentést tesz a vállalat vezetésének. - Felelős a projekt általános információinak nyilvánosságra hozataláért, a tömegkommunikációs eszközökben való megjelenésért/sajtóközleményekért. - Aktív szerepet vállal a közösség igényeinek azonosításában, és segíti a vállalat közösségi befektetési programjával kapcsolatos döntéshozatali folyamatot. - Szoros együttműködés a vállalati CSR, társadalmi teljesítmény és fenntarthatóság csapatokkal a vállalati szabványoknak megfelelő kommunikációs anyagok előkészítése/érvényesítése, valamint az üzenetek, a márkaépítés és a hírnévkezelés biztosítása érdekében. - Gondoskodik arról, hogy az érdekelt felek bevonásával kapcsolatos tevékenységeket dokumentálják és nyilvántartásba vegyék. - Koordinálja és irányítja a panaszkezelési mechanizmus végrehajtását. - Koordinálja a panaszosoknak adott válaszokat, és egyezteteti azok tartalmát a vállalat panaszkezelő bizottságának többi tagjával. - Felelős azért, hogy a panaszosoknak adott válaszok a panaszkezelési mechanizmus rendelkezéseinek megfelelően történjenek; - Jelentést tesz a vállalat vezetésének a panaszkezelésről.
Helyszíni képviselő – megbízott közösségi kapcsolattartó tisztviselő (CLO)	Érdekelt felek bevonása - A SEP koordinátor irányítása alatt folyamatosan jelen van a projekt területén, hogy bizalmat és kapcsolatokat építsen ki a legfontosabb érdekelt felekkel és az érintett közösségekkel. - Gondoskodik arról, hogy az érintett közösségek tájékoztatást kapjanak a projektről, annak tevékenységeiről és hatásairól, biztosítva, hogy az érdekelt felek észrevételeit/kérdéseit és aggályait figyelembe vegyék és megválaszolják. - Helyi kapcsolattartóként működik a közösség/érdekelt felek és a vállalat között, és fenntartja a velük való pozitív kapcsolatot. - Figyelemmel kíséri a projektre hatással lehető helyi fejleményeket. Jelenti a közkapcsolatokért felelős vezetőnek a helyi közösségekben felmerülő lehetséges problémákat, és hozzájárul a kockázatok megelőzésére és enyhítésére irányuló konkrét intézkedések végrehajtásához.

Funkció	Feladatok és felelősségek
	• Aktív szerepet vállal a közösség igényeinek azonosításában, és segíti a vállalat közösségi befektetési programjával kapcsolatos döntéshozatali folyamatot. Panaszkezelési szerep • Támogatja a panaszkezelési mechanizmus helyi szintű végrehajtását. • Összegyűjti a helyben benyújtott panaszokat (pl. panaszládákba vagy közvetlenül a CLO-hoz) és azokat a panaszkezelési mechanizmusnak megfelelően belsőleg továbbítja. • Segít a panaszok megoldásának közlésében a helyi panaszosoknak.
Panaszkezelő bizottság	• Állandó bizottság, amely a panaszkezelő vezetőből és kinevezett vezetői szintű tagokból áll. • Felülvizsgálja a panaszok megoldásának lehetséges lehetőségeit, és minden szükséges támogatást megad a hatékony megoldás elősegítése érdekében. • Felügyeli a GM végrehajtását, és rendszeres felülvizsgálatokat végez a teljesítmény értékelése és a fejlesztendő területek azonosítása érdekében. • Döntéshozó szervként működik a közepes és magas kockázatú panaszok megoldása érdekében.

9. MONITORING, ÉRTÉKELÉS ÉS JELENTÉS

9.1 ÁTTEKINTÉS

A jelen SEP és a kapcsolódó közösségi részvételi tevékenységek hatékonyságának értékelése érdekében a Társaság létrehozza és fenntartja az ebben a szakaszban ismertetett adatkezelési és monitoring folyamatot. Ez a folyamat elősegíti a külső érdekelt felek számára történő átlátható jelentéstételt is, ami kulcsfontosságú lépés a helyi bizalom erősítésében és a közös értékek előmozdításában.

9.2 MONITORING ÉS ÉRTÉKELÉSI TEVÉKENYSÉGEK

Az érdekelt felek bevonásával kapcsolatos tevékenységeket dokumentálják és iktatják, hogy biztosítsák az érdekelt felek felé tett kötelezettségvállalások elszámoltatható és átlátható teljesítését.

A Vállalat a projekt végrehajtása során a következő dokumentációt fogja vezetni:

- *Érdekelt felek közötti párbeszéd napló:* Az érdekelt felek közötti párbeszéd tevékenységek tárolására, elemzésére és jelentésére szolgál. Adatbázisba kerülnek a bemutatott információk, a közönség kérdései, a vállalat válaszai és intézkedései, valamint adott esetben a találkozók értékelésének eredményei. Az adatbázis a projekt időtartama alatt a találkozók gyakoriságának nyomon követésére is szolgál.
- *Találkozó jegyzőkönyv sablon:* az érdekelt felek találkozóinak jegyzőkönyveinek rögzítésére és strukturálására szolgál; az érdekelt felek adatbázisában és a SEP frissítéseiben kell tárolni.
- *Érdekelt felek listája:* Folyamatosan frissítik az újonnan azonosított érdekelt felekkel, beleértve a legfontosabb kapcsolattartási információkat (pl. telefonszámok, e-mail címek).
- *Panaszok nyilvántartása:* az összes beérkezett panasz, a válaszul hozott intézkedések, valamint az, hogy a panasz a panaszos megelégedésére megoldódott-e, rögzítésére szolgál.

Minden nyilvántartást negyedévente felülvizsgálják, hogy megfelelően karbantartott és naprakész legyen. Az érdekelt felek bevonásával kapcsolatos tevékenységekből származó kötelezettségvállalásokat és intézkedési pontokat is rendszeresen felülvizsgálják, hogy biztosítsák a megfelelő nyomon követést és végrehajtást.

10.3. JELENTÉSTÉTEL AZ ÉRDEKELT FELEKNEK

10.3.1. BELSŐ JELENTÉSEK

A következő belső jelentések kerülnek kidolgozásra:

- **Vörös zászló jelentések:** ezek a jelentések sürgős ügyeket fednek le, mint például kritikus panaszok, jelentős aggályok vagy súlyos jellegű események. A vörös zászló jelentéseket a panaszkezelő vagy a CLO készíti el, és benyújtja a vállalat vezetésének.
- **Negyedéves előrehaladási jelentések:** a CLO készíti el a belső negyedéves előrehaladási jelentéseket. Ezek a jelentések a következőket vizsgálják:

- Az érdekelt felek bevonásával végzett tevékenységek: az érdekelt felekkel folytatott találkozók, a megvitatott főbb témák, a főbb aggályok és elvárások, a projekt tevékenységekhez való viszonyulás;
- A panaszkezelési mechanizmus teljesítménye: részvételi arányok, bejelentett panaszok, előrehaladás összefoglalása (meghozandó intézkedések és azok állapota);
- A projekt kockázatai;
- Korlátozások (pl. erőforrások, belső koordinációs kihívások);
- A következő negyedév prioritásai/tervezett tevékenységei.

Ezeket a jelentéseket a CLO és a projektcsapat megvitatja, és szükség szerint belső körben terjeszti.

10.3.2. KÜLSŐ JELENTÉSEK

A panaszkezelési mechanizmus keretében előírt jelentések mellett a vállalat évente közzéteszi a projekt weboldalán a projekt környezeti és társadalmi teljesítményéről szóló jelentéseket, beleértve az érdekelt felekkel folytatott párbeszédet is.

11. MELLÉKLET A PANASZFORMULÁR MINTA

Hivatkozási szám:

Teljes név

Megjegyzés: *ha úgy kívánja, névtelen maradhat, vagy kérheti, hogy személyazonosságát harmadik felek számára az Ön hozzájárulása nélkül ne hozzák nyilvánosságra.*

Kapcsolattartási adatok

Kérjük, jelölje meg, hogyan kívánja, hogy felvegyük Önnel a kapcsolatot (levél, telefon, e-mail).

Keresztnév _____

Vezetéknév _____

☐ Anonim módon szeretném benyújtani panaszomat.

☐ Kérem, hogy a beleegyezésem nélkül ne hozzák nyilvánosságra a személyazonosságomat.

☐ Postai úton: Kérjük, adja meg postai címét:

☐ Telefonon:

☐ E-mailben

A kommunikációhoz preferált nyelv

☐ Magyar

☐ Angol

Az eset vagy panasz leírása:

Mi történt? Hol történt? Kivel történt? Mi a probléma eredménye?

Az esemény/panasz dátuma

☐ Egyszeri esemény/panasz (dátum _____)

☐ Többször is előfordult (hányszor? _____)

☐ Folyamatos (jelenleg is fennáll a probléma)

Mit szeretne, hogy történjen a probléma megoldása érdekében?

Aláírás: _____

Dátum: _____

Kérjük, küldje vissza ezt az űrlapot a következő címre: Renalfa Hungary Kft/Renalfa IPP GmbH

Cím: 1026, Budapest, Riado u. 1-3

Tel.: +3620 219 0094

E-mail: laszlo.modos@renalfa.com

12. B. MELLÉKLET PANASZNYILVÁNTARTÁS MINTA

Grievance Mechanism - External stakeholders												
Logging and Tracking Grievances												
Grievance reference	Category of issue	Complainant's Name	Grievance Date	Date of receipt	Grievance Acknowledged /Date	Summary of grievance	Priority Level	Assigned to	Resolution Summary	Status	Response chanel	Final resolution date
# of grievance received	Accidental property damage		2025-10-01	2025-10-01		What/Where/Impact of the issue	Medium			Open	Letter	