приложение С. Брошюра МРЖ для внешних заинтересованных сторон

**БРОШЮРА ПО ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОТ ВНЕШНИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

Реализация крупных инвестиционных проектов может привести к неблагоприятным воздействиям на жителей ближайших населенных пунктов.

ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» обязуется рассматривать все поступающие на этапах проектирования, строительства и эксплуатации объектов Проекта жалобы и обращения в справедливой и прозрачной манере.

В этой брошюре будет рассказано, какого рода жалобы можно подать, как это сделать и каким образом будет происходить ее рассмотрение.

|  |
| --- |
| Обратите внимание, что данный механизм не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы. |

**Какую жалобу можно подать?**

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта оказывает неблагоприятное воздействие на вас или на район вашего проживания, например:

* Шум и пыление от строительных работ;
* Риски дорожной безопасности;
* Неэтичное поведение работников Проекта,
* Нарушение прав местных жителей;
* Правонарушения, совершаемые работниками Проекта или в связи с деятельностью по Проекту, др.

АНПЗ будет рассматривать все получаемые в связи с реализацией Проекта жалобы. Если ваша жалоба не связана с Проектом, вам будет предоставлено письменное объяснение. Во всех других случаях Компания будет расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

**Как подать жалобу?**

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

* Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу: …….;
* Отправить письмо на адрес электронной почты: ref@anpz.kz;
* Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте Компании по адресу <https://www.anpz.kz/blog/written_requests/>;
* Позвонить по следующим телефонным номерам:
	+ Официальный телефонный номер АНПЗ: +7 (7122) 259 667;
	+ Телефон «горячей линии»: +7 800 080 30 30;
	+ Дополнительный телефон «горячей линии» (допускается отправка сообщений через WhatsApp): + 702 075 30 30,
* Записаться на личный прием.

**Конфиденциальность и анонимность**

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут опубликованы на вебсайте Компании, если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками, ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

**Этапы рассмотрения жалоб**

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Проектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.

приложение D. Брошюра МРЖ для работников Проекта

**БРОШЮРА ПО ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОТ РАБОТНИКОВ ПРОЕКТА**

Сотрудники Проекта могут выражать недовольство в связи с действиями других сотрудников или действиям ТОО «Атырауский нефтеперерабатывающий завод» и его подрядчиков в отношении их трудовой деятельности путем подачи жалоб. Большую часть жалоб можно урегулировать в рабочем порядке посредством обсуждения ее с непосредственным руководителем. В этой связи, Компания рекомендует до использования данной процедуры, попытаться решить вопрос с помощью такого обсуждения.

Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда обсуждение с непосредственным руководителем невозможно, например, если жалоба касается его лично или не входит в компетенцию руководителя. В таких случаях сотрудник вправе воспользоваться механизмом подачи жалоб, представленным ниже.

Данная процедура рассмотрения жалоб включает информацию о том, какие жалобы будут рассмотрены, какими способами можно передать жалобу или выразить беспокойство в связи с реализацией Проекта, а также этапы решения таких вопросов.

|  |
| --- |
| Обратите внимание, что данный механизм не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы. |

**Какую жалобу можно подать?**

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация Проекта не соответствует требованиям безопасности, оказывает на вас или ваших коллег негативное воздействие, др. например:

* Несоблюдение мер безопасности при производстве работ, транспортировке грузов и персонала, др.,
* Неэтичное поведение работников Проекта,
* Нарушение прав работников деятельностью по Проекту,
* Правонарушения, совершаемые работниками Проекта, или деятельностью по Проекту, др.

Компания будет рассматривать все получаемые жалобы, расследовать факты и причины отрицательного воздействия и определять меры для решения возникших проблем и предупреждения повторных инцидентов.

**Как подать жалобу?**

Подать жалобу можно одним из следующих способов:

* Отправить заполненную форму для жалоб (приложена в конце документа) по адресу: …….;
* Отправить письмо на адрес электронной почты: ref@anpz.kz;
* Заполнить электронную форму для жалоб на вебсайте Компании по адресу <https://www.anpz.kz/blog/written_requests/>;
* Позвонить по следующим телефонным номерам:
	+ Официальный телефонный номер АНПЗ: +7 (7122) 259 667;
	+ Телефон «горячей линии»: +7 800 080 30 30;
	+ Дополнительный телефон «горячей линии» (возможна отправка сообщений через WhatsApp): + 702 075 30 30,
* Записаться на личный прием.

**Конфиденциальность и анонимность**

При желании, вы можете подать жалобу анонимно. Однако при этом необходимо понимать, что такой способ подачи жалобы может усложнить процесс решения возникшей проблемы или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, жалоба была анонимной, пожалуйста, внесите достаточные данные и факты для расследования и решения проблемы без вашего участия. Ответы на анонимные жалобы будут опубликованы на вебсайте Компании, если иное не обозначено в жалобе.

Также вы можете подать жалобу с сохранением конфиденциальности. Если в жалобе вы попросите не раскрывать вашу персональную информацию, такая информация не будет разглашаться. Конфиденциальность вашей жалобы будет обеспечена сотрудниками, ответственными за реализацию механизма рассмотрения жалоб. Тем не менее, могут возникнуть ситуации, когда ваша персональная информация должна быть раскрыта, например, при даче показаний в суде. В таком случае сотрудники, ответственные за реализацию механизма рассмотрения жалоб, предпримут усилия для обсуждения с вами сложившейся ситуации и вариантов ее решения.

**Этапы рассмотрения жалоб**

Приоритет будет отдаваться обращениям о несчастных случаях, опасных условиях и другим вопросам по безопасности, связанным с поведением работников и деятельностью на строительных площадках Проектов, которые требуют немедленных действий для решения проблемы. Такие жалобы будут рассматриваться в течение 1-2 дней, остальные вопросы будут рассмотрены в течение 30 дней.