ZCMC
ЗАНГЕЗУР
СОХРАНЯЯ
ЦЕННОСТИ

ЗАО «ЗАНГЕЗУРСКИЙ МЕДНО-МОЛИБДЕНОВЫЙ КОМБИНАТ»

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ



ПИСЬМЕННЫЕ ЗАЯВКИ

grievance@zcmc.am
ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

ЯЩИКИ ДЛЯ ЖАЛОБ

+374-95-364587
ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

WWW.ZCMC.AM
ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

ЗАО «ЗАНГЕЗУРСКИЙ МЕДНО-МОЛИБДЕНОВЫЙ КОМБИНАТ»

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

1 Получение жалобы

1.1 Все жалобы, вопросы, вызывающие обеспокоенность, или предложения адресованные Компании, могут быть получены по нескольким каналам, включая письменные заявки, электронную почту (grievance@zcmc.am), горячую линию (+374-95-364587), ящики для жалоб, социальные сети (Facebook, Instagram, Linkedin), веб-сайт Компании (https://www.zcmc.am/), и т.д.

1.2 Приказом Генерального директора назначается Координатор по жалобам (далее-Координатор). Координатор получает все жалобы, обеспечивает внутренний учет, классификацию каждой полученной жалобы (в соответствии с относящимися к делу областями и заинтересованными сторонами) и подготовку к дальнейшему рассмотрению.

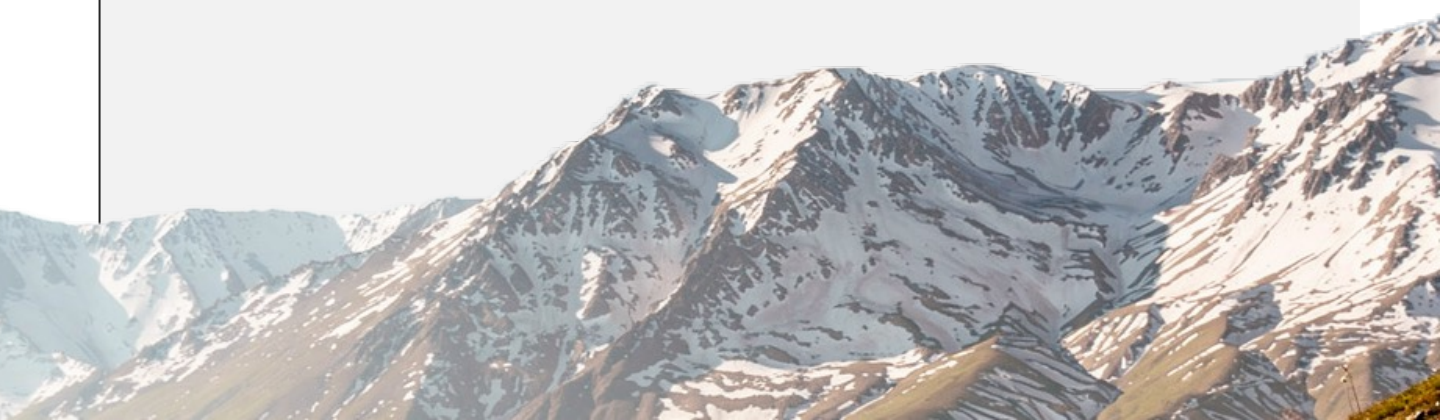
2 Регистрация жалобы

2.1 При получении жалобы Координатор проводит его оценку на предмет квалификации в качестве жалобы. В случае подтверждения жалоба регистрируется в журнале регистрации жалоб с указанием даты, данных заявителя, места возникновения проблемы, категории, темы и описания вопроса, а также текущего статуса и прочей информации. Анонимные жалобы регистрируются в журнале регистрации жалоб Компании без указания данных позволяющих идентифицировать заявителя, и с соответствующими кодами, что обеспечивает конфиденциальность предоставленной информации.

2.2 В течение 5 рабочих дней с целью подтверждения получения жалобы Координатор подтверждает получение жалобы Компанией. Координатор обеспечивает периодическое обновление данных в журнале регистрации жалоб, включая также промежуточные меры и статус жалобы (в процессе, на рассмотрении, закрыта).

3 Категоризация

3.1 Координатор классифицирует жалобы по группам в соответствии с относящимися к делу областями и заинтересованными сторонами. На основании этой классификации жалоба передается в профильное подразделение для дальнейшей обработки или запроса дополнительной информации, если требуется проведение расследования.



4 Расследование

4.1 Отраслевое подразделение инициирует процесс расследования, обеспечивая вовлечение ответственных лиц с необходимой компетентностью. При необходимости могут привлекаться внутренние и внешние консультанты и специалисты. Лица, непосредственно вовлеченные в расследовании вопроса либо имеющие фактический или потенциальный конфликт интересов, должны сообщить об этом.

4.2 Руководитель каждого отраслевого подразделения несет ответственность за обеспечение соответствующего расследования жалобы, адресованной данному подразделению. В случае если руководитель подразделения или любое иное лицо, участвующее в расследовании жалобы, имеет фактический или потенциальный конфликт интересов, Заместитель Генерального Директора/Директор по устойчивому развитию рассматривает данный вопрос и принимает решение о дальнейших этапах и порядке проведения расследования.

4.3 Расследование обычно начинается с даты регистрации жалобы и заканчивается в течение 15 рабочих дней. Если доступной информации недостаточно и/или с заявителем невозможно связаться, срок рассмотрения может быть продлен. Любое продление срока должно быть документально зафиксировано, а заявитель, по возможности, должен быть проинформирован о продленном сроке рассмотрения.

5 Вовлечение соответствующих департаментов

5.1 В зависимости от классификации и предмета жалобы все уполномоченные подразделения Компании могут быть привлечены для обеспечения надлежащего расследования.

5.2 Каждое подразделение, в зависимости от области расследования, должно назначить ответственное лицо, которое предоставляет данные, рекомендации по решению вопросов, поднятых в рамках жалобы.

5.3 Ответственные подразделения обязаны предоставить необходимую информацию, заключения в трехдневный срок. Координатор контролирует ход расследования и следит за процессом своевременного ответа заявителю.

5.4 При необходимости могут быть приняты внутренние правовые акты с целью уточнения дополнительных обязанностей и сроков.



6 Результаты и официальный ответ

6.1 По завершении расследования отраслевое подразделение инициирует корректирующие меры, которые при необходимости согласовываются с Генеральным Директором.

6.2 Координатор обновляет статус жалобы в журнале регистрации жалоб и фиксирует результаты расследования. В течение 5 рабочих дней после завершения расследования Координатор уведомляет заявителя - используя контактные данные, предоставленные при подаче жалобы, - о результатах расследования и принятых на их основании решениях.

7 Расследование жалоб сотрудников Комитетом по Соотвествию

7.1 В зависимости от обстоятельств, связанных с жалобой, Заместитель генерального директора/Директор по устойчивому развитию может принять решение о передаче жалобы на рассмотрение Комитета по Соответствию для обеспечения приверженности Компании поддержанию безопасной, этичной и соответствующей законодательству рабочей среды, а также для контроля за расследованием и разрешением вопросов, касающихся насилия на рабочем месте, домогательств (в том числе сексуальных), дискриминации и коррупции, а также нарушений, о которых сообщается в рамках Кодекса поведения и - при необходимости - Политики осведомления и Политики рассмотрения жалоб.

8 Отчетность

8.1 Директорат по устойчивому развитию готовит и представляет квартальные отчеты Совету директоров и Генеральному Директору. Данные отчеты включают обзор поступивших жалоб, ключевые тенденции, принятые меры и соблюдение сроков реагирования.



9 Коммуникация и обучение

9.1 Директорат по устойчивому развитию обеспечивает информирование заинтересованных сторон - местных общин, сотрудников, подрядчиков и поставщиков - о Механизме рассмотрения жалоб и способах доступа к нему. Это осуществляется через веб-сайт Компании, рабочие встречи и информационные материалы. Для профильного персонала проводятся регулярные тренинги и мероприятия по повышению осведомленности, направленные на повышение эффективности рассмотрения жалоб.

10 Анализ и совершенствование процесса

10.1 Директорат по устойчивому развитию регулярно пересматривает Механизм рассмотрения жалоб для обеспечения эффективности, актуальности и доступности последнего. Рассмотрение основано на ключевых показателях эффективности (KPI), таких как доступность, прозрачность, оперативность, конфиденциальность и соответствие передовым практикам.

10.2 Рассмотрение Механизма осуществляется по мере необходимости для устранения выявленных пробелов и повышения общей эффективности системы рассмотрения жалоб.

