

«ԶԱՆԳԵՉՈՒՐԻ ՊՂՆՁԱՄՈԼԻԲԴԵՆԱՅԻՆ ԿՈՄԲԻՆԱՏ»

# ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԴԻՏԱՐԿՄԱՆ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ



«Զանգեզուրի պղնձամոլիբդենային կոմբինատ» ՓԲԸ-ն (այսուհետ՝ «ԶՊՄԿ» կամ «Ընկերություն») իր գործունեության շրջանակներում ձգտում է փոխշահավետ հարաբերություններ զարգացնել բոլոր շահագրգիռ կողմերի՝ հատկապես Ընկերության ազդակիր համայնքների հետ: Ընկերությունը գիտակցում է, որ կարող են լինել դեպքեր, երբ Ընկերության գործունեությունը կարող է առաջացնել տեղական համայնքների բնակիչների և այլ ազդակիր շահագրգիռ կողմերի մտահոգությունները, ինչն, իր հերթին, կարող է հանգեցնել Ընկերության գործունեության վերաբերյալ գանգատների (բողոքների):

Սույն Քաղաքականությունը ներկայացնում է Ընկերության մոտեցումը նման բողոքներին: Քաղաքականությունը կիրառելի է ԶՊՄԿ-ի կողմից իրականացվող գործունեության բոլոր ուղղությունների նկատմամբ: Ընկերությունը պարտավորվում է բոլոր բողոքները դիտարկել ժամանակին, հետևողական և համակարգված կերպով:

Սույն Քաղաքականությունը վերաբերում է ԶՊՄԿ Տնօրենների խորհրդին, Ընկերության ամբողջ անձնակազմին, ներառյալ՝ բարձրագույն ղեկավար կազմը, ինչպես նաև Ընկերության կապալառուներին, գործընկերներին, հյուրերին և այցելուներին այնքանով, որքանով կիրառելի է:

Դիտարկվող բողոքները կարող են ներառել (առանց սահմանափակման) (1).

- ▶ շահագրգիռ կողմերի ներգրավմանը վերաբերող կամ նրանց հետ քննարկվող հարցերը,
- ▶ ազդեցությունը հողային իրավունքի, հողի և ջրային ռեսուրսների օգտագործման և դրանց հասանելիության վրա,
- ▶ զբաղվածության, վերապատրաստման, մատակարարման կամ համայնքային զարգացման սահմանափակ հնարավորությունները,
- ▶ շրջակա միջավայրի հետ կապված մտահոգությունները,
- ▶ կենսակերպի և կենցաղային պայմանների վրա բացասական ազդեցության վերաբերյալ հարցերը,
- ▶ բացասական ազդեցությունը աշխատատեղերի և եկամտի այլ աղբյուրների վրա,
- ▶ աշխատակիցների, գործընկերների և կապալառուների խնդրահարույց վարքագծին վերաբերող հարցեր,
- ▶ մարդու իրավունքների հետ կապված հարցերը,
- ▶ նախկինում ներկայացված և պատշաճ արձագանք չստացած բողոքները:

Սույն Քաղաքականության շրջանակում Ընկերությունը՝

- ▶ ապահովում է Ընկերության գործունեության համապատասխանությունը ԶՅ և միջազգային կիրառելի օրենսդրությանը, ինչպես նաև միջազգային լավագույն փորձին, ինչն ի թիվս այլնի ներառում է նաև՝ միջազգային ֆինանսական կորպորացիայի (ՄՖԿ) կատարողական ստանդարտների և Հանքարդյունաբերության և մետաղների միջազգային խորհրդի (ՀՄՄԽ) սկզբունքների ներդրումը:
- ▶ բողոքները կառավարում է հասանելի, կանխատեսելի, անկողմնակալ և թափանցիկ կերպով՝ հիմքում դնելով կողմերի փոխգործակցությունն ու երկխոսությունը:
- ▶ բողոքները քննում է գաղտնիության պայմաններում, բացառությամբ այն դեպքերի, երբ բողոքը ներկայացվել է հրապարակայնորեն և հայցվում է հանրային պատասխան, կամ բողոքատուն ուղղակիորեն հրաժարվում է գաղտնիության պահպանման պահանջից:
- ▶ մանրակրկիտ կերպով քննում է ներկայացված բողոքները առկա հիմնախնդիրները բացահայտելու համար և իրականացնում է ուղղիչ գործողություններ, հետագա խնդիրները կանխելու նպատակով, ինչպես նաև ապահովում է բողոքների քննության արդյունքների տրամադրումը շահագրգիռ կողմերին:
- ▶ լայնորեն տարածում է սույն Քաղաքականությունը ու Բողոքների դիտարկման ընթացակարգը, և ապահովում է դրանց հասանելիությունը բոլոր այն շահագրգիռ կողմերին, որոնք կարող են կրել Ընկերության գործունեության ազդեցությունը:
- ▶ սույն Քաղաքականության վերաբերյալ ուսուցում է անցկացնում Ընկերության աշխատողների համար:
- ▶ իրականացնում է բողոքների կառավարման ցուցանիշների մոնիտորինգ և հնարավորության դեպքում պարբերաբար զեկուցում է բոլոր շահագրգիռ կողմերին:
- ▶ տրամադրում է անհրաժեշտ միջոցներ սույն Քաղաքականության իրականացման համար:
- ▶ պարբերաբար վերանայում և թարմացնում է բողոքների դիտարկման հետ կապված նպատակներն ու խնդիրները՝ հիմնվելով կատարողականի տվյալների և շահագրգիռ կողմերի հետադարձ կապի վրա:
- ▶ պարբերական աուդիտների և վերանայումների շրջանակներում գնահատում է սույն Քաղաքականության կիրառման արդյունքներն ու ցուցանիշները, բացահայտում է դրանց բարելավման ուղղությունները:

Ի լրումն սույն Քաղաքականության, Ընկերությունը կհաստատի Բողոքների դիտարկման ընթացակարգ, որով կկարգավորվեն բողոքների ներկայացման կարգը ու դրանց քննության փուլերը:

Հեղինակ և նախագծի ղեկավար՝  
Արտյոմ Պետրոսյան

Հեղինակ՝  
Արմեն Ստեփանյան

Tel: +374-60-500003, +374-285-33131  
Email: info@zcmc.am

Հրապարակման ամսաթիվը 25.12.2024թ.



(1) Ճատ կարևոր է գիտակցել, որ հիմնավոր բողոքները կարող են վերաբերել նաև թվարկվածներից բացի այլ խնդիրների, և բերված ցանկը պետք է դիտարկել որպես ոչ սպառիչ: