




**ПРОЦЕДУРА ВНЕШНИХ КОММУНИКАЦИЙ
И МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

ПР-03

Редакция 1

	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Утвердил	Генеральный директор ОсОО «ЭлКат»	Толубаев У.А.		12.08.2011
Согласовал	Финансовый Директор	Шмелев С.И.		12.08.2011
Согласовал	Технический Директор	Ливинец К.А.		12.08.2011
Согласовал	Директор по развитию	Кенжебаев З.М.		12.08.2011
Разработал				

СОДЕРЖАНИЕ

Элементы оглавления не найдены.

РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Редакция	Дата	№ пункта	Описание изменений
1		-	Издан впервые

1. НАЗНАЧЕНИЕ

1.1. Настоящая Процедура определяет правила осуществления внешней коммуникации, в том числе порядок подачи и рассмотрения жалоб и обращений от заинтересованных сторон (стейкхолдеров) по вопросам деятельности в ОсОО «ЭлКат» (далее – Компания).

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. Требования настоящей процедуры распространяются на все виды деятельности и структурные подразделения Компании и являются обязательными.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

3.1. В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Устав Компании.
- Кодекс этики Компании.
- Международный стандарт МФК «Стандарты деятельности МФК по обеспечению экологической и социальной устойчивости».
- ISO 14001:2015 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению.
- ISO 45001:2018 Системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда. Требования и рекомендации по применению.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

4.1. Определения и сокращения, применяемые в данной процедуре приведены в таблице 1.

Таблица 1

Термин	Определение
Заинтересованная сторона (стейкхолдер)	лицо или организация, которые могут влиять на, на которых могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или действия. Пример: потребители, владельцы, работники, поставщики, банки, контролирующие органы, профсоюзы, партнеры, сообщества, конкуренты.
Компания	Общество с ограниченной ответственностью «ЭлКат»
КР	Кыргызская Республика
Заявитель	Лицо, подавшее жалобу/обращение

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Для Компании очень важно, чтобы все как внешние, так и внутренние стейкхолдеры были услышанными. Компания дорожит своей репутацией и настаивает на соблюдении своими сотрудниками и стейкхолдерами высочайших стандартов этики и добросовестности и всех норм законодательства.

5.2. При осуществлении внешней коммуникации Компания руководствуется следующими основными принципами:

- рассмотрение жалоб и обращений осуществляется оперативно;
- используются понятные и прозрачные процедуры, приемлемые и

- легкодоступные для всех слоев затрагиваемых сообществ;
- все вопросы, связанные с жалобами и обращениями, рассматриваются в конфиденциальном порядке;
- личность заявителя и содержание жалобы не раскрываются третьим сторонам без письменного согласия на это заявителя;
- репрессивные меры в отношении лиц, подавших жалобу и обращение, исключаются.

6. ВНЕШНЯЯ КОММУНИКАЦИЯ

- 6.1. Основными способами внешней коммуникации по вопросам деятельности Компании является корпоративный веб-сайт компании, собрания с местным населением, средства массовой информации (при необходимости).
- 6.2. Все заинтересованные лица могут сообщить о любых случившихся или предполагаемых фактах нанесения вреда экологии или обществу, хищений, мошенничества, коррупции, нарушений прав работников, базовых принципов ведения бизнеса, Кодекса деловой этики (в том числе незаконное и неэтичное поведение работников Компании) или норм законодательства КР следующим образом:
 - отправить сообщение онлайн на веб-сайте Компании по следующей ссылке www.elcat.kg или на электронную почту: box@elcat.kg;
 - позвонить по номеру: +996 312 66 44 00.
- 6.3. Указанные виды связи работают круглосуточно без выходных и доступны как для внутренних, так и для внешних заинтересованных сторон.
- 6.4. Информацию о реализованных мероприятиях в области охраны окружающей среды, охраны здоровья и безопасности труда Компания размещает на своем веб-сайте.

7. МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

- 7.1. Процедура подачи жалоб и обращений обеспечивает систему справедливой и быстрой регистрации и рассмотрения любых жалоб, обращений, связанных с деятельностью Компании.
- 7.2. Процедура подачи обращений и жалоб включает следующие шаги:
 - Подача жалоб и обращений;
 - Регистрация;
 - Анализ и разработка решения, уведомление о предлагаемом решении;
 - Апелляционное обжалование (урегулирование), если применимо;
 - Обоюдное соглашение сторон;
 - Отчетность и обратная связь по работе с жалобами.
- 7.3. Подача жалоб и обращений, за исключением обращений от операторов связи относительно качества предоставляемых услуг:
 - 7.3.1. Любое лицо может свободно написать обращение в любом формате, удобным способом, указанным в п.б. настоящей процедуры, и сохранить анонимность, если таковая необходима.
 - 7.3.2. Предоставление более детальной информации и подтверждающих документов позволит рассматривать обращения эффективно в кратчайшие сроки. Рекомендуется отражать в своем обращении следующую информацию:
 - Что произошло?
 - Где и когда произошел инцидент?
 - При каких обстоятельствах Вам стало известно об инциденте?
 - Кто был вовлечён в инцидент?

- Закончился ли инцидент или он продолжается в настоящее время?
- Какие подтверждающие документы Вы можете предоставить? (например, договоры, переписку, фотографии и пр.);
- Иная дополнительная информация.

7.4. Регистрация:

7.4.1. Все сообщения принимаются и регистрируются в течении одного рабочего дня после получения офис-менеджером в электронном Журнале регистрации жалоб и обращений Ф-01-ПР-03. Поступившие сообщения, в зависимости от темы обращения, передаются по электронной почте ответственным лицам, которые могут обеспечить профессиональное и конфиденциальное рассмотрение:

- Генеральному директору – жалобы и обращения о любых случившихся или предполагаемых фактах хищений, мошенничества, коррупции, нарушений прав работников, базовых принципов ведения бизнеса, Кодекса деловой этики (в том числе незаконное и неэтичное поведение работников Компании) или норм законодательства КР;
- службе мониторинга или отделу продаж – жалобы и обращения от абонентов по качеству предоставленных услуг, месту размещения кабеля, препятствующего жизнедеятельности населения, движению транспорта, и т.п.
- Инженеру ОТиТБ - о нанесении вреда экологии или обществу.

7.4.2. Если стейкхолдер предпочел не раскрывать своё имя при подаче жалобы/ обращения, персональная информация не будет собираться на горячей линии и не будет передаваться ответственному лицу.

7.4.3. Подавшее жалобу/обращение лицо будет проинформировано о принятии обращения к рассмотрению и о планируемых сроках ответа.

7.5. Анализ и решение, уведомление о принятом решении:

7.5.1. Ответственное лицо рассматривает полученные сообщения, подтверждает достоверность фактов и назначает ответственного сотрудника за выработку решения по поступившей жалобе/ обращению.

7.5.2. В случае, если разрешение ситуации находится в сфере ответственности одного из подрядчиков, ответственное лицо должно быть также назначено со стороны Компании для мониторинга разрешения ситуации соответствующим подрядчиком.

7.5.3. Срок рассмотрения жалобы и обращения - 5 рабочих дней после их регистрации. Письменный ответ направляется на электронный или почтовый адрес заявителя. Компания сохраняет копии всех жалоб/обращений и ответов на них.

7.5.4. В случае, если ответ на жалобу / обращение предполагает разглашение коммерческой тайны, технических ноу-хау и т.д., заявитель уведомляется о невозможности раскрытия данной информации.

7.5.5. В случае если информации, содержащейся в обращении, недостаточно для проведения дальнейшего анализа обращения и принятия мер реагирования на него, ответственный сотрудник запрашивает у заявителя обращения недостающую информацию (при условии представления контактной информации). При запросе дополнительной информации период рассмотрения и анализа обращения отсчитывается с момента получения дополнительной информации.

7.5.6. При невозможности запроса недостающей информации, необходимой для проведения дальнейшего анализа, по причине отсутствия контактной информации автора обращения, работа по обращению прекращается с указанием причин.

- 7.5.7. Ответственный сотрудник обеспечивает направление ответа в срок и проводит дальнейший контроль договоренности с заявителем по предложенному решению. Лицо, ответственное за работу с жалобами/обращениями ведет мониторинг исполнения решений.
- 7.6. Урегулирование
- 7.6.1. Если заявитель не удовлетворен предложенным решением, могут проводиться дальнейшие консультации до тех пор, пока жалоба не будет разрешена. В случае, если переговоры между Компанией и заявителем не достигли результата, ведущего к закрытию жалобы, стороны, при необходимости, могут перенести рассмотрение в судебные органы.
- 7.6.2. Целью механизма является предотвращение обращений в судебные органы в максимально возможной степени, потерпевшая сторона может обратиться в компетентные судебные органы в любое время в ходе процесса урегулирования жалобы. В случае обращения одной из сторон в суд, прописанная в данном документе процедура урегулирования прекращает свое действие в данном конкретном случае.
- 7.7. Обоюдное соглашение сторон:
- 7.7.1. Жалоба может быть зарегистрирована как закрытая, если:
- Заявитель согласен с предложенным решением (если возможно, в письменной форме), это решение реализовано, и заявитель удовлетворен решением;
 - Отсутствует повторное обращение от заявителя по данному вопросу;
- 7.7.2. Ответственный сотрудник после завершения работ по жалобе / обращению передает информацию (результаты рассмотрения, принятое решение и дату завершения) Офис-менеджеру для внесения в Журнал регистрации жалоб и обращений (Ф-01-ПР-03).
- 7.8. Отчетность
- 7.8.1. Офис-менеджером ежегодно и по запросу руководства Компании подготавливается отчет по жалобам/обращениям, за исключением жалоб от операторов связи услуг по следующим показателям:
- Количество зарегистрированных жалоб/обращений за отчетный период;
 - Количество закрытых жалоб/обращений за отчетный период;
 - Количество не закрытых жалоб/обращений и сравнение с аналогичными показателями предыдущего периода;
 - Категоризация новых жалоб/обращений.

Ф-01-ПР-03 Журнал регистрации жалоб и обращений

в электронном виде

№ п / п	Дата поступления	Способ поступления (e-mail, телефон)	Суть жалобы / обращения	Ответственный за рассмотрение	Результат рассмотрения, решение	Дата завершения рассмотрения	Статус жалобы / обращения (закрыт, не закрыт, апелляция)
							Извещение об удовлетворении жалобы от Заявителя или причина, по которой жалоба не была удовлетворена