

**ПЛАН
ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ**

**БУДІВНИЦТВО УСТАНОВКИ ПО ВИРОБНИЦТВУ
БІОГАЗУ
У М. ГЛОБИНО ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

- 1 ВСТУП
- 2 Опис проекту
- 3 Визначення зацікавлених сторін
- 4 Взаємодія ТОВ фірма «Астарта-Київ» із зацікавленими сторонами
- 5 Програма взаємодії із зацікавленими сторонами

1. ВСТУП

1.1 ВИХІДНІ ДАНІ

Цей документ являє собою План взаємодії із зацікавленими сторонами (ПВЗС) для ТОВ фірма «Астарта-Київ», в якому описуються плани щодо зв'язків з громадськістю та засоби комунікації, виходячи з аналізу діяльності компанії з будівництва установки по виробництву біогазу у м. Глобино Полтавської області і запланованої на майбутнє реалізації інших основних інвестиційних програм.

ПВЗС враховує кращий світовий досвід щодо розкриття інформації і встановлює загальні принципи взаємодії, які ТОВ фірма «Астарта-Київ» прийме і буде використовувати під час будівництва установки по виробництву біогазу у м. Глобино Полтавської області та інших основних інвестиційних проектів.

ПВЗС буде переглядатися і оновлюватися на регулярній основі. У разі зміни заходів або введенні нових заходів, пов'язаних із взаємодією із зацікавленими сторонами, ПВЗС буде негайно переглядатися. Крім того, ПВЗС буде періодично переглядатися під час реалізації проекту, і в разі потреби в нього будуть внесені зміни.

Основні цілі ПВЗС описані нижче.

1.2 ОСНОВНІ ЦІЛІ ПЛАНУ

Ключовий предметом документу є засоби, процедури, політика і заходи, вжиті ТОВ фірма «Астарта-Київ» для своєчасного інформування зацікавлених сторін про потенційні наслідки реалізації проекту.

Проведені раніше заходи, спрямовані на взаємодію із зацікавленими сторонами, описані в цьому ПВЗС.

У документі визначені основні зацікавлені сторони. Якщо будь-яка із зацікавлених сторін не була зазначена в цьому документі, вона може зв'язатися з технічним директором Глобинського цукрового заводу (контактна інформація наведена нижче) і подати заявку на внесення до списку інформування та взаємодії. Крім того, даний документ описує спосіб надання скарг ТОВ фірма «Астарта-Київ».

Даний документ також надає графік консультацій, який може бути переглянутий на стадіях ініціації, розробки та виконання проекту. Наявні ресурси для виконання ПВЗС також описані в цьому документі.

Контактна інформація:

Кушта Володимир Вікторович
Технічний директор Глобинського цукрового заводу
39000, Україна, Полтавська обл., Глобинський р-н, м. Глобино, вул. Заводська, 1
т.: (050) 446 87 72
vkushta@astarta.ua

1.3 ЗМІСТУ ПЛАНУ

Даний документ описує наступне:

Глава 2 - Опис проекту, місця розташування об'єкту і основні проблеми, пов'язані із заходами в галузі навколишнього середовища і збереження соціальної інфраструктури;

Глава 3 - Консультації з громадськістю та вимоги щодо розкриття інформації;

Глава 4 - Визначення основних та інших зацікавлених сторін;

Глава 5 - Огляд попередніх заходів, спрямованих на взаємодію із зацікавленими сторонами;

Глава 6 - Програма взаємодії із зацікавленими сторонами, методи взаємодії і ресурси;

Глава 7 - Механізм подання та розгляду скарг.

2. ОПИС ПРОЕКТУ

2.1 ОГЛЯД ПРОЕКТУ

Основною метою цього проекту буде збільшення використання поновлюваної енергії у виробничому циклі, що є важливим для такої енергоємної галузі як виробництво цукру. В результаті реалізації проекту витрати природного газу на заводі знизяться на 46%, води - на 10%, обсяг викидів парникових газів - приблизно на 15 тис. тонн CO₂ на рік. Очікується, що в подальшому скорочення викидів парникових газів складе до 35 тис. тонн на рік.

Глобинський цукровий завод переробляє близько 6 000 тон цукрового буряку за добу і виробляє 1 200 тон жому, що містить 23-25% сухих речовин та піддається біологічному розпаду. Таким чином, жом можна використовувати для виробництва біогазу шляхом анаеробного зброджування в ферментаторі. Ферментатор функціонує в мезофільних умовах метаногенного бродіння. Практичне дослідження компанії показало, що максимальний вихід біогазу з 1 тони жому цукрового буряку становить 140 куб м., який містить 53% метану та 46% вуглекислого газу. Для економічних розрахунків компанія використовувала більш реалістичний вихід біогазу – 120 куб м. біогазу з 1 тони жому. Під час виробничого сезону, який триває близько 100 днів, біогазова установка переробить 102 000 тон жому та виробить приблизно 12,24 мільйони куб м. біогазу чи 6,48 мільйонів куб м. біометану. Глобинський цукровий завод за рік споживає 16,8 мільйонів куб м. природного газу. Утилізація відходів (жому) та виробництво біогазу дозволить компанії зменшити на 46% споживання природного газу на даному заводі. Таким чином, компанія зможе заощадити значні кошти.

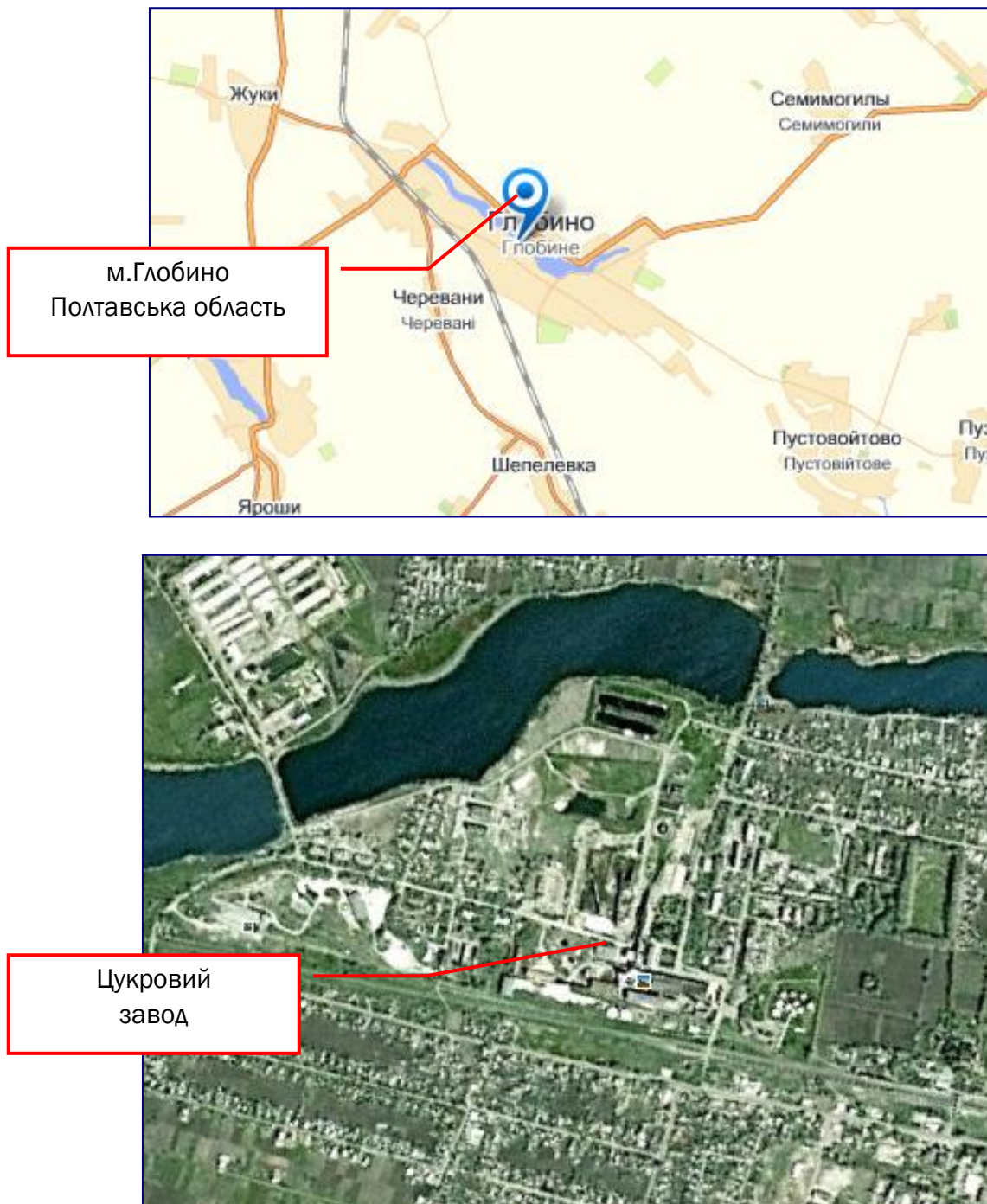


Рис. 1. Місцезнаходження підприємства

Після необхідного періоду бродіння субстрату в первинному ферментаторі, вироблений біогаз разом із субстратом передається в доброджувач, де він проходить через біологічну дефугуризацію, закачується в скруббер для хімічної дефугуризації гідроксидом натрію (NaOH) та транспортується до котельної заводу для виробництва пару. Отриманий пар буде використано для потреб виробництва цукру та електроенергії (5 МВт/годину) турбіною заводу. Відходи процесу бродіння будуть розділені на тверду та рідку складові. Тверді відходи будуть накопичуватись в зберігання кагатному сховищі, а потім використані як добрива для сільськогосподарського виробництва на полях. Рідка маса пройде додаткову анаеробну та аеробну обробки. Отриманий біогаз буде направлений на очистку в доброджувач, а рідкі відходи будуть відкачуватись до ламельного відстійника з подальшим розділенням на твердий осад та очищену воду. Тверді частки з відстійника будуть додаватися у добрива, а маса очищеної води буде повернена в цикл виробництва як вода для транспортування та миття

сировини.

Виробництво біогазу дає можливість підвищити рівень енергетичної безпеки завдяки використанню альтернативного палива; створити нові ринки товарів і послуг у сфері альтернативного палива; здійснювати науково-дослідні та дослідно-конструкторські роботи у цій галузі тощо, що за максимального використання власного потенціалу країни дає змогу ефективно вирішувати загальні завдання сталого розвитку економіки. Що стосується соціального сектору, то реалізація даного проекту дозволить сформувати нові робочі місця для населення регіону.

Враховуючи великі обсяги переробки цукрових буряків, а також те, що вихід сирого бурякового жому становить 80-83% до маси перероблених буряків, можна відзначити, що переробка, зберігання та утилізація бурякового жому являє собою серйозну проблему. Одним із основних позитивних результатів реалізації даного проекту - це зменшення негативного впливу на довкілля регіону. Утилізація бурякового жому дозволить мінімізувати локальні екологічні проблеми. Замість звичайної утилізації органічних відходів виробляється енергія, і використовуються поживні речовини (добрива). Також, це дозволить компанії заощаджувати на промислових добривах і засобах по захисту рослин і захисту води. Органічна біомаса, що пройшла процес анаеробного бродіння, більш ефективний продукт удобрення ґрунтів. Таке добриво має у своєму складі менше хвороботворних мікроорганізмів і краще засвоюється рослинами. З цієї ж причини такі добрива не забруднюють ґрунтові води.

2.2. ОПИС ДІЛЯНКИ ТА МІСЦЯ РОЗТАШУВАННЯ

Відведена під проект ділянка знаходиться в Полтавській області, в центральній частині України, в м. Глобино в безпосередній близькості до Глобинського цукрового заводу. Житлові будинки розташовані на відстані не менш ніж 300 м. від відведеного майданчика.

Земельна ділянка, що відведена під проект, на даний момент знаходиться в приватній власності та належить ТОВ фірма «Астарта». Загальна площа забудови становить 4670 м².

Ландшафт переважно рівнинний.

В 400 м від заводу знаходиться озеро Сухий поділ.

Вивчення карт, що знаходяться у вільному доступі показало, що в безпосередній близькості немає заповідних зон, національних парків та інших об'єктів турботи суспільства.

У процесі проведення консультацій інших об'єктів або територій, котрі могли б представляти особливий інтерес, виявлено не було.

2.3. КОНСУЛЬТАЦІЇ ТА РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

Громадські слухання та розкриття інформації, які будуть проводити ТОВ фірма «Астарта-Київ», будуть відповідати вимогам законодавства України та кращого світового досвіду, у відповідності до вимог Європейського банку реконструкції і розвитку (ЄБРР).

Вимоги національного законодавства

ТОВ фірма «Астарта-Київ» провело консультації із владою з питання необхідності проведення оцінки впливу на навколишнє середовище (ОВНС). Компанія також провела консультації з владою з метою отримання необхідних сертифікатів і дозволів на будівництво і обіцяє проходити через ці процедури в разі будь-яких розширень виробництва в майбутньому. Під час

підготовки проекту також будуть проводитися громадські слухання для місцевого населення.

Вимоги Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР)

Взаємодія із зацікавленими сторонами - обов'язкова умова ЄБРР. Розкриття інформації та взаємодія із зацікавленими сторонами повинні бути доцільними і неупередженими, при цьому результати повинні віддзеркалюватися у документах ПВЗС. Однією з головних вимог Банку є розробка в Плані та впровадження дієвого механізму подання та розгляду скарг. В Плані розроблений ПВЗС відповідає плану будівництва біогазової установки і включає екологічні та соціальні ризики і рівень прогнозованої громадської зацікавленості. Програма буде виконуватися за графіком. Вона буде включати інформацію про місце та строки будівництва, щоб забезпечити відповідну взаємодію із зацікавленими сторонами.

Щорічно ТОВ фірма «Астарта-Київ» складатиме публічний звіт про свою соціальну та екологічну діяльність, включаючи дані про результати виконання Плану екологічних та соціальних заходів (ПЕСМ) у відповідності з прийнятими показниками і цілями, а також звіт про вирішення конфліктів, що виникли у зв'язку отриманням скарг на проект.

Кращий міжнародний досвід

Ключові принципи ефективної взаємодії по час виконання проектів коротко наведені нижче:

- ◆ Надання значущої інформації в такому вигляді і на тій мові, яка зрозуміла ключовим групам зацікавлених сторін і відповідає їх потребам.
- ◆ Надання інформації перед проведенням слухань і прийняттям рішень.
- ◆ Використання такого способу надання інформації, яким був би доступним для зацікавлених сторін і враховував культурні особливості;
- ◆ Повага місцевих традицій, мов, тимчасових рамок і процесів прийняття рішень;
- ◆ Двосторонній діалог, який дозволяє обом сторонам обмінятися думками та інформацією, вислухати думки, озвучити і поставити свої запитання.
- ◆ Прагнення максимально охопити думки громадськості, включаючи людей літнього віку, жінок і вразливих верств населення;
- ◆ Відсутність шантажу, застосування сили і підкупу;
- ◆ Зрозумілий механізм відповідей на зауваження, пропозиції та скарги громадськості;
- ◆ Налагодження, де це доречно і можливо, зворотного зв'язку з проектом або розробка програми надання звітів зацікавленим сторонам.

ТОВ фірма «Астарта-Київ» розгляне ці Принципи і візьме на озброєння ті з них, що будуть відповідати суті і масштабу майбутніх проектів.

Загальна інформація про ведення записів взаємодії із зацікавленими сторонами

ТОВ фірма «Астарта-Київ» вестиме реєстрацію контактів із зацікавленими сторонами, при цьому акуратно вносити в журнал ключову інформацію, що надана зацікавленими сторонам, ключову вхідну інформацію (наприклад, типові питання, скарги і т.д.), а також коротко

описувати вжиті дії.

В якості виконання однієї з таких процедур комунікації, ТОВ фірма «Астарта-Київ» буде на постійній основі вести записи і оновлювати цей план щодо прийнятих на даний момент заходів взаємодії із зацікавленими сторонами.

3. ВИЗНАЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРОН

3.1. ВИЗНАЧЕННЯ ОСНОВНИХ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

Огляд

Даний розділ документу визначає заінтересовані сторони та інші особи, на яких буде здійснюватися вплив від реалізації проекту на місцевому, районному та регіональному рівні.

Зацікавленою стороною також можуть виступати приватні особи та організації, на які прямо або опосередковано може впливати реалізація проекту як в позитивному, так і в негативному плані, і які хочуть висловити свою точку зору.

Для ідентифікації ключових зацікавлених сторін використовуються наступні визначення:

Зацікавлена сторона: будь-яка особа, група осіб або організація, що мають особисту зацікавленість у реалізації робіт;

Основні зацікавлені сторони: будь-яка зацікавлена сторона, що здійснює значний вплив або на яку здійснюється значний вплив в ході реалізації проекту, чий інтереси і можливі впливи на яку повинні бути враховані для успішного завершення робіт.

В рамках реалізації проекту встановлені партнерство і формальні консультаційні домовленості, а також менш формальні але важливі взаємини з групами осіб та приватними особами, що мають певний інтерес в роботі ТОВ фірма «Астарта-Київ».

Зацікавлені сторони можна згрупувати за такими категоріями:

- ◆ Міжнародні.
- ◆ Урядові (національні, регіональні та місцеві).
- ◆ Консультаційні неурядові.
- ◆ Постачальники товарів і послуг.
- ◆ Клієнти.
- ◆ Інститути (університети, наукові центри, тощо.).
- ◆ Внутрішні зацікавлені сторони (співробітники).
- ◆ Місцеве населення.
- ◆ Громадські організації.
- ◆ ЗМІ.

Якщо ви відсутні в цьому списку, але хочете отримувати інформацію про проект, будь ласка, зв'яжіться з нами:

Контактна інформація:

Кушта Володимир Вікторович
Технічний директор Глобинського цукрового заводу
39000, Україна, Полтавська обл., Глобинський р-н, м. Глобино, вул. Заводська, 1
т.: (050) 446 87 72
vkushta@astarta.ua

3.2. ЗАЦІКАВЛЕНІ СТОРОНИ, ЗВЕРНЕННЯ ДО ЯКИХ БУЛО ЗДІЙСНЕНО ПІД ЧАС ПІДГОТОВКИ ПЛАНУ

За час підготовки плану взаємодії із зацікавленими сторонами і під час реалізації проекту були зроблені звернення до низки зацікавлених сторін. До них відносяться:

- ◆ Міністерство економіки України;
- ◆ Виконавчий комітет Глобинської міської ради Полтавської області;
- ◆ Інспекція Державного архітектурно-будівельного нагляду у Полтавській області;
- ◆ Глобинська міськрада;
- ◆ ПАТ УкрНДІ «Інжпроект»;
- ◆ ВАТ «Укрпроектсталь конструкції ім. В.М. Шимановського»;

Усі ключові зацікавлені сторони приведені нижче в таблиці 1.

4. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ ТОВ ФІРМА «АСТАРТА-КИЇВ» ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

4.1 ОГЛЯД ІСНУЮЧИХ ВІДНОСИН З ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ ТА ГРОМАДОЮ

Ключова вигода даного проекту полягає у виробленні гарантованої кількості енергоносія, що дозволить значно знизити залежність підприємства від поставок газу, знизить собівартість виробництва. Крім того, будівництво установки створить робочі місця для місцевого населення.

ТОВ фірма «Астарта-Київ» налаштоване взаємодіяти з основними зацікавленими сторонами з питань майбутніх інвестицій та інших ключових проектів у процесі їх планування, розробки та реалізації. Наведений План взаємодії із зацікавленими сторонами було розроблено з метою визначити основні зацікавлені сторони і забезпечити, коли це необхідно, їх своєчасне інформування про потенційні наслідки реалізації проекту. План також визначає офіційний механізм подання та розгляду скарг, який можуть використовувати зацікавлені сторони для подачі на розгляд своїх скарг, що турбують їх запитань, пропозицій і зауважень.

Таблиця 1. Основні зацікавлені сторони та інші сторони, на які буде здійснено вплив

Група зацікавлених сторін	Основні зацікавлені сторони	Короткий опис основної зацікавленості
Міжнародні	ЄБРР – штаб-квартира в Лондоні Уан Ексчендж Сквер. Лондон EC2AJN. Велика Британія ЄБРР – офіс в Україні 01133, Україна, Київ, вул. Немировича-Данченко, 16 <i>Європейська Бізнес Асоціація в Україні</i> 1-й поверх, Андріївський узвіз, 1А Київ, 04070, Україна	Кращий досвід ЄБРР Кращі доступні технології
Урядові (національні, регіональні, місцеві)	Державна служба зайнятості України Міністерство Регіонального розвитку, Будівництва, та Житлово-Комунального Господарства України	Політика прийому на роботу та збір статистичних даних Впровадження новітніх технологій в області альтернативної енергетики та енергозбереження.
Консультаційні неурядові	Прат «Українська технологічна компанія»	Генпроектувальник
Постачальники товарів та послуг, клієнти та їх представники	ТОВ «Металспецбуд» ТОВ «Віктор» ТОВ «Сумимоноліт» ТОВ фірма «Каскад»	Участь у проекті, постачання будматеріалів, металевого прокату та будівельних і монтажних робіт
Інститути, університети, наукові центри	ПАТ УкрНДІ «Інжпроект» ВАТ «Укрпроект сталь конструкції» ім. В.М. Шимановського	Проектування газових мереж т Проектування реакторів для біоконверсії сировини.
Внутрішні зацікавлені сторони	Співробітники компанії	Трудова і соціальна політика, відповідні процедури
Громадські об'єднання	Не визначено	
Місцеве населення	ТАК	12 додаткових робочих місць
Інші сторони	Не визначено	

4.2 КОРОТКИЙ ВИКЛАД МЕТОДІВ УХВАЛЕННЯ ПОДАЛЬШИХ ЗАХОДІВ ВЗАЄМОДІЇ

Вимоги ЄБРР

Приклад таблиці, де розглянуті форми громадських слухань та розкриття інформації, облік яких буде вестися по основних проектах, наведений в наступному розділі. ТОВ фірма «Астарта-Київ» буде постійно враховувати наступну інформацію:

Тип інформації, що розкривається, форми розкриття (наприклад, усна форма, брошури, звіти, оголошення, радіо звернення, тощо.), а також способи реалізації та поширення.

Місця проведення та дати всіх зустрічей з громадськістю на дану дату.

Приватні особи, групи та/або організації, з якими проводилися консультації.

Ключові обговорювані питання і ключові підняті проблеми.

Відповіді на поставлені запитання, що включають зобов'язання щодо прийняття подальших заходів.

Процес документування цих заходів та звітність перед зацікавленими сторонами.

Ця таблиця буде оновлюватися на всіх громадських слуханнях і під час розкриття інформації в процесі реалізації наступних проектів.

5. ПРОГРАМА ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

5.1 РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

Типи інформації, що розкривається

Інформація, що підлягає розкриттю, буде оцінена по кожному проекту окремо на стадії обґрунтування проекту. Метою зовнішнього спілкування є забезпечення постійної взаємодії з цільовою аудиторією: інформування громадськості про заходи, що вживаються, про виконання, розробку і реалізацію інвестиційних планів.

Методи спілкування

У загальних рисах, внутрішнє і зовнішнє спілкування буде здійснюватися технічним директором Глобинського цукрового заводу декількома способами.

Типи розкриття і специфічні методи спілкування, які будуть використовуватись, підсумовано у програмі взаємодії із зацікавленими сторонами, що наведена нижче в таблиці 3.

5.2 МАЙБУТНЯ ПРОГРАМА

Джерела передачі інформації будуть знаходитися на ключових об'єктах і включати в себе інформацію, представлену на дошках оголошень на території об'єктів і місцевих населених пунктів. Інформацію також можна буде отримати в головному офісі компанії в Києві.

Контактна інформація:

Кушта Володимир Вікторович

Технічний директор Глобинського цукрового заводу

39000, Україна, Полтавська обл., Глобинський р-н, м. Глобино, вул. Заводська, 1

т (050) 446 87 72 vkushta@astarta.ua

Таблиця 2. Програма взаємодії із зацікавленими сторонами

Дія/проект	Тип інформації, що підлягає розкриттю	Місце проведення та дати зборів/форми спілкування	Групи зацікавлених сторін з якими здійснюються консультації
Оприлюднення заяви при наміри здійснення проекту	Загальна інформація про проект, рівень очікуваного впливу на навколишнє середовище	Жовтень 2012 року / Місцеві друковані засоби масової інформації	Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, громадські організації, місцеве населення
Обговорення технічного завдання на виконання оцінки впливу на навколишнє середовище	Технічне завдання на розробку ОВНС	Жовтень 2012 року / Громадські слухання	Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, громадські організації, місцеве населення
Обговорення попередніх результатів ОВНС	Нетехнічний звіт з результатів ОВНС	Листопад 2012 року / Громадські слухання	Місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, громадські організації, місцеве населення
Розробка та впровадження системи моніторингу для оцінки впливу на навколишнє природне середовище	Статистика та записи по наступним питанням: - обсяги викидів забруднюючих речовин в атмосферне повітря; - обсяги водоспоживання /водовідведення; - обсяги утворення відходів	3 дати реалізації проекту щорічно	Розкриття інформації ЄБРР, Місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування
Отримання необхідних дозволів, ліцензій та узгоджень	Висновки експертизи проекту, дозволи на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря та утворення відходів, ліміти на утворення та розміщення відходів	3 дати реалізації проекту щорічно	Місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування
Оприлюднення результатів виконання Плану управління та моніторингу екологічних та соціальних аспектів	Статистика та записи виконання Плану управління та моніторингу екологічних та соціальних аспектів	3 дати реалізації проекту щорічно	Розкриття інформації ЄБРР, персонал заводу, органи місцевого самоврядування, громадські організації, місцеве населення
Щорічний звіт перед інвесторами	Щорічні звіти про розвиток соціальної інфраструктури, захисту навколишнього середовища, плану взаємодії з зацікавленими	Один рік після підписання кредитної угоди/щорічні звіти, що включають в себе: - статус ПВЗС - інформацію при	Розкриття інформації ЄБРР

сторонами, в т.ч. вирішення конфліктів, пов'язаних з проектом	вирішення конфліктів - дані про вироблення біогазу
---	--

ТОВ фірма «Астарта-Київ» зобов'язується також реагувати на будь-які зауваження і здійснювати зворотний зв'язок під час реалізації майбутніх проектів, а також документувати ці дії.

Всі отримані зауваження будуть розглядатися у відповідності з зобов'язаннями, наведеними в «Кращому міжнародному досвіді», як це зазначено в розділі 3.2. «Вимог».

Буде розглядатися ймовірність виконання будь-якого звернення, а також можливість внести зміни з метою задоволення запитів зацікавлених сторін, при цьому відправник буде поінформований про результати.

Нижче наведена програма майбутньої взаємодії із зацікавленими сторонами, яка буде на постійній основі переглядатися і оновлюватися.

5.3 МОНІТОРІНГ, ЗВІТНІСТЬ І МЕХАНІКА ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ

ТОВ фірма «Астарта-Київ» буде проводити обов'язковий моніторинг і забезпечувати зворотний зв'язок за допомогою таких каналів комунікації як ЗМІ, односторонні і періодичні зустрічі.

У разі проведення подальших важливих консультаційних зустрічей або громадських слухань в місцях збору, на видному місці буде знаходитися анонімна книга скарг і пропозицій (з прикріпленою ручкою), що дозволить зацікавленим сторонам брати участь в обговоренні. Ця книга буде знаходитися в очевидному місці під час проведення слухань, але при цьому за цим місцем не будуть безпосередньо стежити персонал (тобто місце не буде знаходитися біля виходу). Інформація буде записана ТОВ фірма «Астарта-Київ», тому зацікавлені сторони зможуть ознайомитися з відповіддю і вжитими діями.

5.4 МЕХАНІЗМ ПОДАЧІ І РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Механізм подання та розгляду скарг буде затверджений в тому вигляді, в якому він зображений на мал.3, крім того нижче також наведено форму подачі скарг для вирішення конфліктних ситуацій із сторонніми особами. Оцінка скарги буде проводитися у відповідності з українським законодавством, і відповідь буде дана протягом одного місяця з дня реєстрації звернення. Механізм буде наступним:

- ◆ Отримання скарги.
- ◆ Запис повідомлення про скаргу в реєстраційний журнал.
- ◆ У разі потреби вживання негайних заходів по задоволенню скарги, відправник буде проінформований про вжиті заходи щодо виправлення ситуації.
- ◆ Вжиття заходів щодо виправлення ситуації, запис дати і закриття справи.
- ◆ У разі необхідності проведення довгострокових заходів щодо виправлення ситуації, відправник буде проінформований про плановані дії.
- ◆ Вжиття заходів щодо виправлення ситуації, запис дати і закриття справи.

Скарга повинна подаватися відправником у відповідності до форми подачі скарг, наведеною

нижче, щоб гарантувати зазначення контактної інформації, а також бажаного способу зв'язку і мови спілкування. Необхідно надати чіткий опис інциденту або скарги.

ТОВ фірма «Астарта-Київ » зобов'язується відповісти на всі скарги протягом одного місяця від дня їх отримання. Обробка отриманих скарг, їх реєстрація та прийняття рішень за ними буде відбуватися у відповідності до норм Корпоративного стандарту «Управління зовнішніми зв'язками ТОВ фірма «Астарта-Київ» КСМ – КІСМ – 4.4.3 – 02 – 2011.

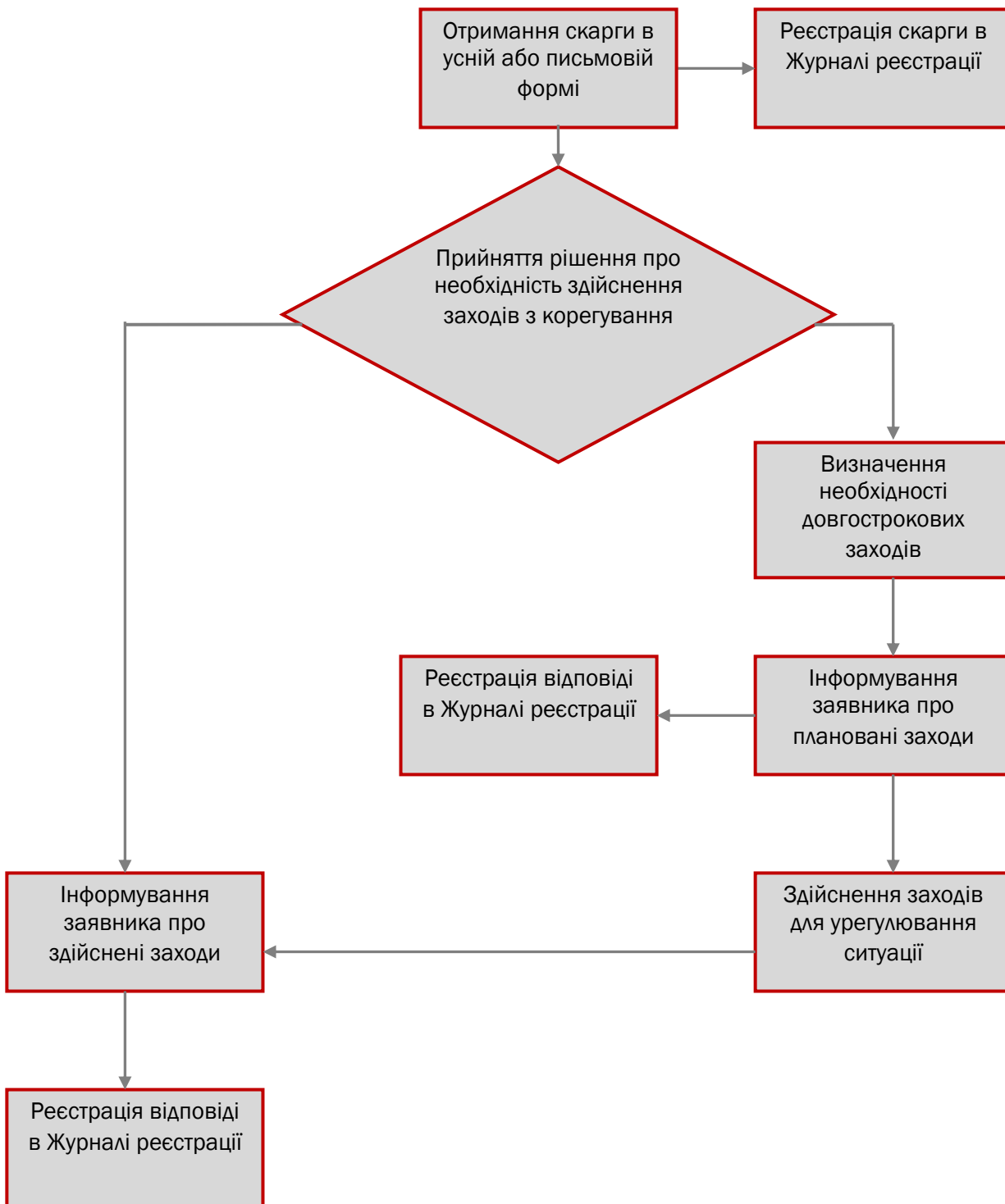


Рис 2. Схема обробки скарг

Публічна форма скарги

До ТОВ фірма «Астарта-Київ»

Громадянина _____

Що проживає за адресою:

Скарга	
Претензія	
Пропозиція	
Побажання	

Працюючий	
Не працюючий	
Пенсіонер	

Вік	
До 25 років	
Від 25 до 35 років	
Від 35 до 45 років	
Від 45 до 55 років	
Від 55 до 60 років	
Більше 60 років	

Освіта	
Повна вища	
Неповна вища	
Базова вища	
Професійно-технічна	

Підпис	Дата

Відповідь надіслати за адресою

ЗМІСТ

Стать	
Чоловіча	
Жіноча	
Сімейний стан	
Не одружений	
Одружений	
Розлучений	

Відноситься до категорії	
Робочий	
Технічний службовець	
Фахівець	
Спеціаліст	
Керівник первинного структурного підрозділу	
Керівник підприємства	

