

1. Предисловие

В соответствии с Законом КР «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также по требованиям социально-экологического стандарта 10 (далее СЭС10) разработан механизм рассмотрения жалоб и обращений (далее-МРЖ) для сотрудников и клиентов, а также сообществ с кем вступает в правоотношения ОсОО «Аман-Гринфуд»

Цель МРЖ состоит в регистрации и рассмотрения жалоб сотрудников ОсОО «Аман-Гринфуд» которые, могут возникнуть в бизнес процессах и предназначен для быстрого и прозрачного урегулирования озабоченности и жалоб сотрудников и клиентов, а также сообществ.

Основные положения МРЖ

МРЖ для сотрудников и клиентов, а также для всего сообщества с кем вступает в правоотношения ОсОО «Аман-Гринфуд» будет функционировать в двух уровнях для получения, оценки и обеспечения урегулирования обеспокоенности, претензий и жалоб.

А) На первом уровне сотрудники и клиенты, а также сообщества могут обращаться с обращениями/жалобами непосредственно в администрацию.

Б) На втором уровне сотрудники и клиенты, а также сообщества могут подавать обращения/жалобы непосредственно в ОсОО «ТПК АМАН».

Уровень МРЖ	Ответственные лица	Форма обращения	Процедура управления жалобами	Период рассмотрения, дней
1 уровень ОсОО «Аман-Гринфуд»	Генеральный директор, и.о.исполнительного директора	Устно или по телефону/письменно	Офис менеджер регистрирует обращение/жалобу и ответ заявителю; Специалист по взаимодействию с гражданами и связям с общественностью организует рассмотрение жалобы, контролирует процесс рассмотрения, поддерживает прямой контакт с заявителем и при необходимости проводит встречи с заявителем.	7 дней
2 уровень ОсОО ТПК «АМАН»	Директор Департамента по управлению человеческими ресурсами	Устно или по телефону/письменно	ОсОО ТПК АМАН регистрирует, обеспечивает рассмотрение жалобы. Информировует ОсОО «Аман-Гринфуд» и заявителя о принятом решении.	7 дней

МРЖ доступен для сотрудников компании и клиентов, а также сообществ для подачи обращений, комментариев, предложений и жалоб или предоставления любой формы обратной связи по всей деятельности компании.

МРЖ для сотрудников и клиентов, а также сообществ ОсОО «Аман-Гринфуд» управляется под координацией ОсОО ТПК «Аман».

Жалобы и обращения могут быть выражены в любое время на протяжении всего периода реализации бизнес процессов.

2. Комиссии по рассмотрению жалоб

Для рассмотрения жалоб создаются Комиссии по рассмотрению жалоб на первом и втором уровнях.

Комиссия на первом уровне состоит из следующих лиц:

- А) Генеральный директор ОсОО «Аман-Гринфуд»
- Б) И.о. исполнительного директора ОсОО «Аман-Гринфуд»

4. Комиссия на втором уровне

- А) Директор Департамента по УЧР;
- Б) Юрист консультант;
- В) Председатель правления.

3. Каналы обращения:

Жалобы и обращения могут быть направлены по следующим каналам:

В рамках ОсОО «Аман-Гринфуд» по следующим каналам сотрудники и клиенты, а также сообщества могут подавать жалобы и обращения:

- 1. Адрес электронной почты: info@kyrgyzstanhoney.com
- 2. Телефон: 996 558 868 899
- 3. Письма направлять по адресу: Пр.Ч.Айтматова, 303

В рамках ОсОО «ТПК Аман» по следующим каналам сотрудники и клиенты, а также сообщества могут подавать жалобы и обращения:

- 1. Адрес электронной почты: Chynara.malik@bk.ru
- 2. Телефон: 996 555 754 370
- 3. Письма направлять по адресу: Проспект Жибек Жолу, 541.

Сотрудники и клиенты, а также сообщества вправе обращаться на государственном или официальном языке КР. Ответы на письменные обращения даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используется государственный (кыргызский) или официальный (русский) языки КР. Образец заявления приведен в **Приложении А**.

4. Процедура регистрации и рассмотрения обращений и жалоб:

ОсОО «Аман-Гринфуд» несет ответственность за создание и функционирование МРЖ в ходе бизнес процессов и действует как секретарь МРЖ чтобы обеспечить, что МРЖ работает для эффективного управления экологическими и социальными вопросами лиц, затронутых компанией. ОсОО «Аман-Гринфуд» обеспечивает своевременное и удовлетворительное рассмотрение обращений и жалоб доступны все возможные пути решения их претензий на уровне компании.

Все полученные жалобы. Будут регистрироваться в журнале регистрации, который должен быть доступен на уровнях 1 и 2.

Плата за подачу жалобы, обращений, комментариев или предложений не взимается.

Обращения/жалобы регистрируются администратором в журнале регистрации МРЖ, согласно Приложению Б, в заявлении указываются следующие данные:

- Фамилия, имя, отчество (по желанию);
- Адрес регистрации и проживания, либо номер телефона (по желанию);
- Содержание обращения;
- Иная справочная информация.

В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы заявителя.

В случаях обращения в электронном виде, сотрудники в своем обращении в обязательном порядке указывают ФИО, контактный номер, адрес проживания и излагают суть обращения.

В случае, если обращения/жалобы поступили при отсутствии каких-либо вышеперечисленных данных, тем не менее обращения/жалобы также фиксируются в отдельном журнале регистрации МРЖ для сотрудников и принимаются меры по устранению обращений/жалоб, если они имеют отношение к компании.

Генеральный директор назначает лицо, ответственное за рассмотрение жалобы и ее удовлетворения.

Если заявитель известен, то администратор предоставляет в течение 7 рабочих дней ему/ей ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому предоставлена жалоба.

В случаях, если для разрешения жалобы сотрудников и клиентов, а также сообществ необходимо проведение изучения, проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб в порядке исключения могут быть продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается куратором и сообщается заявителю в письменной форме.

Жалоба считается разрешенной в случае, если она рассмотрена по поставленным в ней вопросам, принятые необходимые меры и даны ответы заявителю по каналу, по которому была предоставлена жалоба и в сроки, указанные в настоящем Положении.

Ответ на коллективное обращение направляется по адресу сотрудника, клиента, а также сообщества указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.

По итогам рассмотрения обращения, ОсОО «Аман-Гринфуд» принимается решение о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению нарушений.

Ответственное лицо за рассмотрение жалобы будет оказывать помощь обратившемуся лицу на всех этапах рассмотрения его жалобы и гарантировать, что жалобы рассматривается надлежащим образом.

Если жалоба поступила в устном порядке в ходе встречи, компания при возможности немедленного разрешения жалобы отвечает в устном порядке. В случае невозможности немедленного разрешения, компания сообщает о сроках устранения жалоб в соответствии с законодательством КР. Устные жалобы также фиксируются в журнале регистрации МРЖ.

В случае, если сотрудник/клиент, а также сообщество не удовлетворено ответом, жалоба должна быть направлена администратором для решения вопроса в ОсОО ТПК «Аман». В ОсОО ТПК «Аман» жалоба регистрируется офис менеджером и в течении 7 рабочих дней ему/ей предоставляются ответы о принятых мерах по разрешению жалобы по каналу, по которому была представлена жалоба.

Если по поводу решения у сотрудника/клиента, а также сообщества есть какие-либо возражения, дело может быть передано в суд.

Жалобы и обращения могут быть поданы анонимно, конфиденциальность будет обеспечена во всех случаях, включая, когда известно лицо, подающее жалобу. Анонимные и конфиденциальные заявления тоже подлежат рассмотрению. По этой причине были созданы несколько вышеприведенных каналов для подачи жалобы и для устранения конфликтов заинтересованных сторон.

Любое физическое и юридическое лицо, любая сторона. Подающая апелляцию, может передать жалобу о своей обеспокоенности в суд на любой стадии рассмотрения жалобы. МРЖ не будет ограничивать права или влиять на лиц, обращающихся в суд за средствами правовой защиты. Если жалоба будет признана недействительной, в рамках МРЖ сформулируется ответ и направляется заявителю письменное сообщение с объяснением причин отклонения.

5. Классификация жалоб и обращений

Регистрация/учет жалоб/обращений осуществляется по нижеследующей классификации. Ниже приведены примеры категорий, которые могут использоваться для сортировки жалоб/обращений:

№ категорий	Наименование категории
Категория 1	Общие запросы/обращения относительно работы консультантов/товаров
Категория 2	Коррупция
Категория 3	Гендерное равенство, равноправие мужчин/женщин, гендерное насилие
Категория 4	Сексуальное насилие, домогательство
Категория 5	Персонал, условия труда, оплата труда
Категория 6	Жалобы на сотрудников
Категория 7	Любые другие жалобы, претензии, пожелания, рекомендации и т.д.

6. Информирование общественности

Будет проведено внутреннее обучение по МРЖ как для сотрудников ОсОО «Аман-Гринфуд» так и для сотрудников ОсОО ТПК «Аман». Через социальные сети информировать о том, что любые заинтересованные стороны могут отправлять отзывы, вопросы, комментарии, жалобы, проблемы и т.д.

Информация о системе рассмотрения жалоб/обращений будет содержать каналы для подачи жалобы, процедуру подачи жалобы, процесс изучения, временные сроки для ответа заявителю, а также принцип конфиденциальности и право на анонимные жалобы.

ответственность сторон:

Генеральный директор ОсОО «Аман-Гринфуд»

- распределение обязанностей перед персоналом компании;
- принятие решений, контроль и координация деятельности МРЖ в рамках своих- полномочий.

И.о. исполнительного директора:

- общее управление системой МРЖ;
- ознакомление и сортировка/категоризация жалоб, обращений;
- организация рассмотрения жалоб/обращений и принятия решения по ним;
- разработка и поддержка повышения потенциала;
- публикация ответов на жалобы, обращения;
- отчетность и отзывы о результатах МРЖ.

Офис менеджер ОсОО ТПК «Аман»

- сбор жалоб;
- запись/регистрация жалоб, обращений и ответов по ним;

При решении жалоб/обращений, требующих коллегиального рассмотрения, в ОсОО «Аман-Гринфуд» будут привлечены соответствующие специалисты.

Основное контактное лицо Умарбекова Гулбурак Кубанычбековна

Должность	И.о. исполнительного директора
Почтовый адрес	пр.Ч.Айтматова, 303
Телефон	996 558 868 899
Электронный адрес	info@kyrgyzstanhoney.com