

Механизм рассмотрения жалоб

CHRB C.2, CHRB B.1.6

Механизм рассмотрения жалоб представляет собой корпоративный инструмент, направленный на обеспечение прозрачного процесса подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, связанных с деятельностью Компании.

CHRB C.7

Основной фокус механизма рассмотрения жалоб направлен как на сотрудников предприятий Группы, так и на взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами. При этом он не заменяет существующих правовых инструментов защиты интересов граждан и организаций. Участие в процедуре остается на усмотрение заявителя и не ограничивает его право использовать государственные правозащитные механизмы.

Схема и этапы функционирования механизма рассмотрения жалоб представлена в [Отчете по правам человека «Норникеля» за 2023 год](#).

Функционирование механизма рассмотрения жалоб

CHRB C.6

Механизм рассмотрения жалоб предоставляет заинтересованным сторонам дополнительную возможность для разрешения конфликтных ситуаций путем конструктивного диалога и посредничества. Он обеспечивает возможность урегулировать разногласия без обращения в судебные инстанции.

CHRB C.3

Оценка эффективности механизма рассмотрения жалоб является важной частью системы корпоративного контроля. Мониторинг его работы осуществляется на двух уровнях.

Оперативный контроль

Осуществляется на постоянной основе путем анализа обратной связи от заявителей, оценки уровня удовлетворенности процессом рассмотрения жалоб и результатами принятых решений

Глубинный анализ

Проводится ежегодно в рамках консультаций с заинтересованными сторонами в регионах присутствия Компании, а также в ходе исследования «Услышать каждого», направленного на выявление ключевых проблем и ожиданий со стороны местных сообществ и партнеров

Жалобу можно подать через различные каналы для обращений: Службу корпоративного доверия, приемные по производственным и социально-трудовым вопросам, а также напрямую обратиться к руководителям Компании или предприятий Группы. Для удобства заявителей предусмотрена возможность подачи жалоб как лично, так и с помощью представителей Компании или независимых экспертов, что особенно важно для лиц, испытывающих затруднения при самостоятельном обращении.

После поступления жалобы определяется ответственное структурное подразделение Компании, которое проводит первичную проверку и оценивает необходимость запроса дополнительных сведений. При необходимости возможно привлечение независимых экспертов или передача обращения в государственные органы¹.

Основным и наиболее доступным каналом подачи жалоб остается Служба корпоративного доверия, обеспечивающая оперативность рассмотрения обращений и поддержку заявителей на всех этапах взаимодействия.

Работа с жалобами коренных малочисленных народов

В 2024 году Компания обновила [Политику в области взаимодействия с коренными малочисленными народами](#), усилив механизмы диалога и защиты их прав. Новая политика акцентирует внимание на соблюдении индивидуальных и коллективных прав коренных малочисленных народов, предусматривает дополнительные меры должной осмотрительности и основывается на следующих подходах:

- применение принципа свободного предварительного осознанного согласия коренных малочисленных народов согласно стандартам и рекомендациям Международного совета по горному делу и металлам;
- поддержка и развитие традиционных промыслов;
- приверженность принципу добросовестных консультаций.

Для контроля рисков, связанных с нарушением прав коренных малочисленных народов, Компания внедряет специализированную процедуру должной осмотрительности. В рамках развития подходов к взаимодействию с КМНС Норникель осуществляет совершенствование механизмов обратной связи и реагирования на обращения, с акцентом на формирование устойчивой, конструктивной и институционализированной процедуры. В настоящий момент разрабатывается порядок, предусматривающий более четкий формат рассмотрения жалоб, включая участие независимого Омбудсмана. Разработка осуществляется с учетом положений действующего законодательства РФ, корпоративных стандартов, а также международно признанных принципов ответственного ведения бизнеса.



¹ Компания не направляет обращения в государственные органы, данный процесс осуществляется лично физическими и юридическими лицами.