



**ВЗАЄМОДІЯ ІЗ
ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ
2022**

ЗМІСТ

1. Вступ	3
1.1. Загальні відомості про групу компаній	4
1.2. Місія і цінності	6
1.3. Про компанію	7
1.4. Якість продукції	8
1.5. Безпека на АЗК	11
1.6. Лояльність до клієнтів	12
2. Громадські консультації та вимоги до розголошення інформації	14
2.1. Група «Укрпалетсистем» – структура та управління	15
2.2. Проведення консультацій та розкриття інформації	16
2.3. Законодавчі вимоги	18
2.4. Міжнародні практики	20
2.5. Відповідальність, внутрішні стандарти та політика	22
2.6. Прозорість діяльності	25
3. Зацікавлені сторони та канали комунікації	26
3.1. Механізм взаємодії із зацікавленими сторонами	30
3.2. Механізм моніторингу, звітності та зворотного зв'язку	31
3.3. Механізм подачі та розгляду звернень	33
4. Контактні дані та адреса	36

ВСТУП

1.1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ГРУПУ КОМПАНІЙ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ



Приватне підприємство «Укрпалетсистем» та його дочірнє підприємство Товариство з обмеженою відповідальністю «Коростень-МБО» (тут і надалі – Група «Укрпалетсистем») – українські підприємства, які працюють на ринку паливно-мастильних матеріалів України з 2003 року.

Головний напрямок роботи Групи «Укрпалетсистем» – продаж паливно-мастильних матеріалів у роздріб, для реалізації яких компанія розвиває власну мережу автозаправних станцій під торговельною маркою UPG.

Станом на початок 2022 року
АЗК «UPG» представлені у

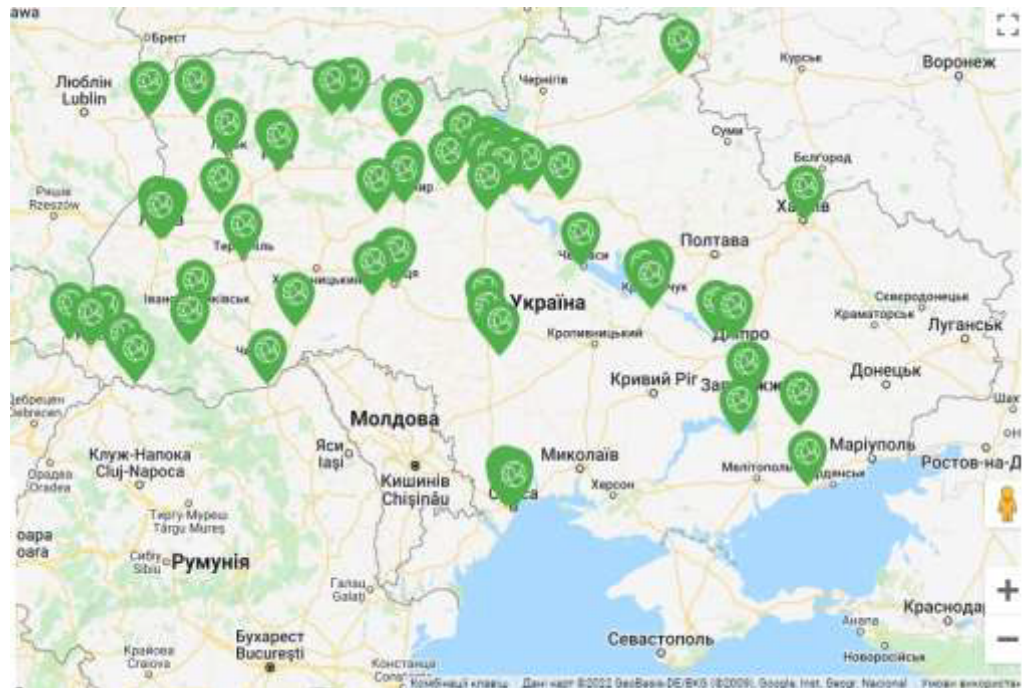


19 регіонах
України



Кількість
АЗК – 79

МЕРЕЖА АЗК UPG
upg.ua/merezha_azs



1.2. МІСІЯ ТА ЦІННОСТІ КОМПАНІЇ

Головна мета Групи – забезпечення пильним високої якості та надання гідного та якісного сервісу.

Серед пріоритетів компанії – надійне партнерство, безпека, прозорість та лояльність до клієнтів



1.3. ПРО КОМПАНІЮ

Група «Укрпалетсистем» працює на ринку паливно-мастильних матеріалів України з 2003 року. Діяльність компанії охоплює два основних напрямки: оптові продажі (бензовозні норми) та роздрібні продажі світлих нафтопродуктів (власна мережа АЗК UPG).

Компанія володіє одним із найбільших в Україні перевалочних комплексів паливно-мастильних матеріалів (ПММ).

Група також має один із найбільших парків бензовозів та власні нафтобази по всій території України.

Група «Укрпалетсистем» – це професійна, динамічна та системна компанія, що не зупиняється на досягнутому та впевнено розвивається, щодня вдосконалюючи якість своїх послуг.



1.4. ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ



Все пальне, що реалізується в мережі АЗК UPG, відповідає Євростандарту.

Принципова позиція компанії – реалізовувати виключно заводське пальне вихідної якості без присадок і добавок. Щоб висока якість пального зберігалася від заводу до колонки АЗК, компанія проводить постійний контроль кожної ланки його шляху до споживача. Всі партії пального мають свій паспорт якості від виробника. На нафтобазі партія, яка щойно була доставлена, проходить додатковий тест – відбираються контрольні проби, які надходять у лабораторію.

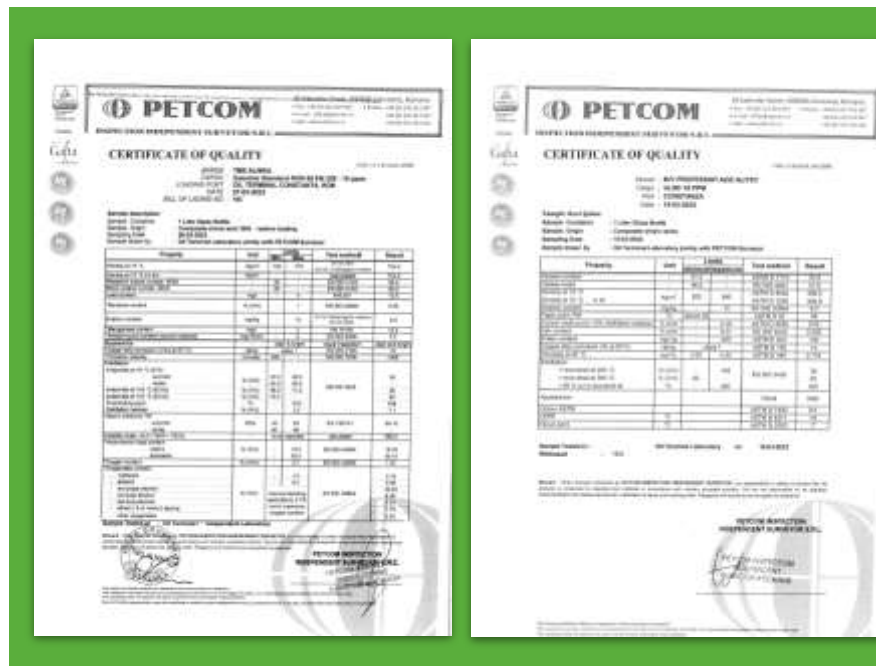
За підсумками проведення лабораторних досліджень видається сертифікат якості пального, а на його основі – дозвіл на його реалізацію на АЗК. Після заповнення бензовозів всі їхні люки опломбовуються фірмовими пломбами UPG під контролем служби безпеки компанії.

ТЕХНІЧНІ ПАРАМЕТРИ

Загалом, пальне закуповується в країнах Європи.
Країна походження залежить від партії поставки.

Детальна інформація про основні технічні параметри кожного виду пального представлена та постійно оновлюється на сайті Групи:

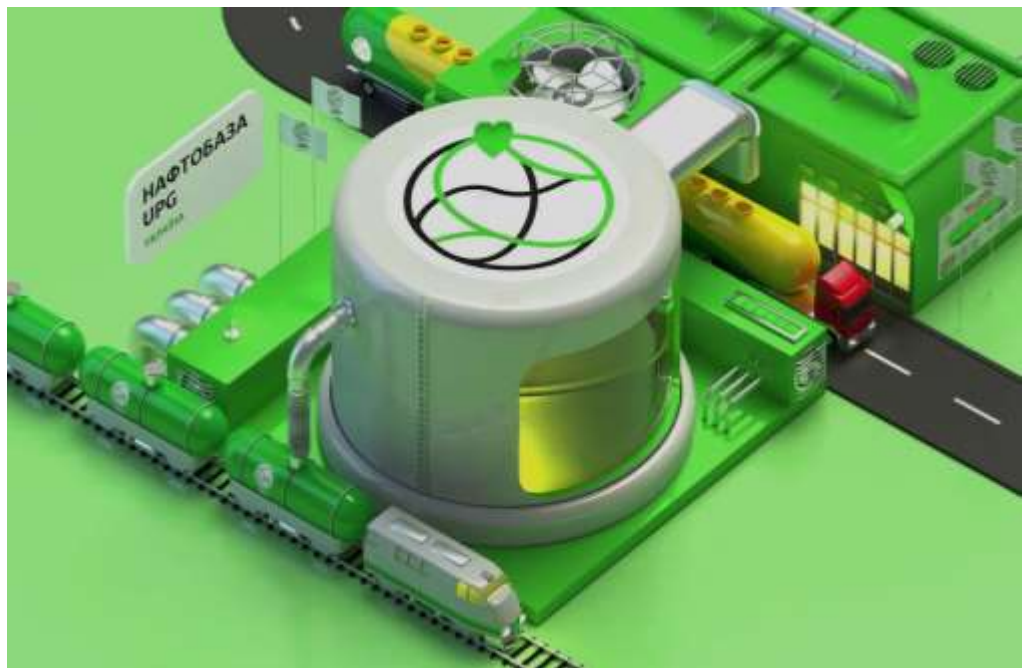
<https://upg.ua/yakist-palnogo/>



НАФТОБАЗИ

Група «Укрпалетсистем» має власні нафтобази, що дозволяє зберігати кожен вид пального в окремому резервуарі. Завдяки цьому пальне не змішується та зберігає гарантовано високу якість та заводські характеристики.

Високі стандарти якості пального по всій мережі АЗК UPG допомагає забезпечувати власний парк бензовозів, стан яких компанія ретельно контролює.



1.5. БЕЗПЕКА НА АЗК



Найвища цінність для Групи – це безпека здоров'я та життя працівників та клієнтів. Тому на усіх об'єктах співробітники дотримуються безпрецедентних заходів безпеки, що контролюється як внутрішніми службами, так і зовнішніми.

Першочергове значення для соціально відповідального бізнесу – це відчуття максимальної захищеності і комфорту на всіх об'єктах Групи, яке створюється завдяки найвищим стандартам безпеки. Крім того, на усіх етапах діяльності компанія намагається мінімізувати вплив на довкілля.

1.6. ЛОЯЛЬНІСТЬ ДО КЛІЄНТІВ

Група розробила власну програму лояльності **UPGgood**, яка стимулює клієнтів бути постійними відвідувачами АЗК UPG. Усі учасники програми мають додаткові переваги, заправляючись пальним у фірмовій мережі та здійснюючи покупки в її магазинах. Зазвичай це відсутні знижки, а також можливість купити запас палива наперед, що вигідно при змінах світових цін на нафту або зниженні курсу валют.

Станом на початок 2022 року зареєстрованими учасниками **UPGgood є 554 459 автовласників.**

Крім того, компанія ініціювала розробку мобільного додатку, який дозволяє уникнути черги на касі і розрахуватися за заправку онлайн за кілька секунд.



VIVO КАФЕ

У структуру кожного АЗК UPG входять кафе під брендом **VIVO CAFE**. Усього **40 закладів із кафе**.

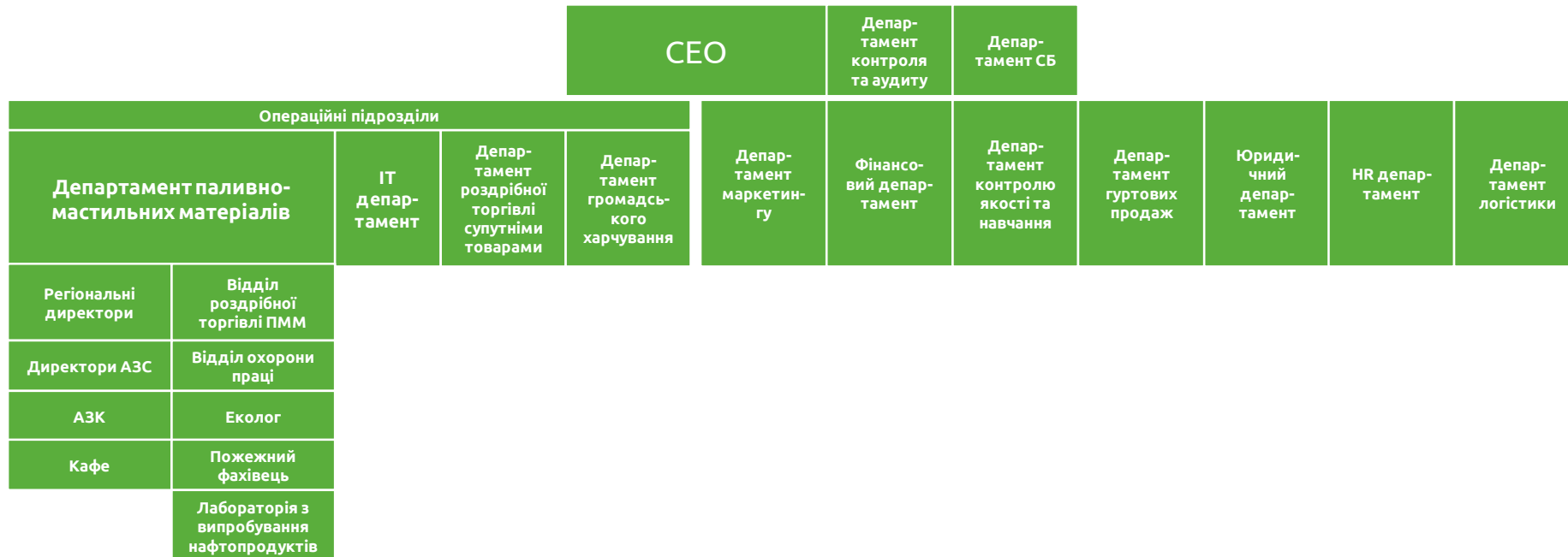
У меню кафе – найсвіжіші страви, які можна скуштувати в затишному кафе, або взяти із собою в дорогу. Якість та санітарні норми контролюються на усіх етапах виробництва та сервісу.



ГРОМАДСЬКІ КОНСУЛЬТАЦІЇ ТА ВИМОГИ ДО РОЗГОЛОШЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ

2.1. ГРУПА «УКРПАЛЕТСИСТЕМ». СТРУКТУРА ТА УПРАВЛІННЯ

Повну відповідальність за комунікацію із зацікавленими сторонами несе Директор ПП «Укрпалетсистем» Можар А. В.



2.2. ПРОВЕДЕННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ ТА РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

У своїй діяльності Група «Укрпалетсистем» неухильно дотримується вимог національного законодавства, етичних норм ведення бізнесу, а також взятих на себе фінансових та інших зобов'язань. Громадські консультації та розголошення інформації, що проводяться Групою, відповідають вимогам законодавства України та кращій міжнародній практиці. Компанія постійно удосконалює в своїй діяльності застосування процедури перевірки на відповідність законодавству, які передбачають, зокрема:

- постійний моніторинг змін у чинному законодавстві;
- аналіз бізнес-процесів та бізнес-проектів на їх відповідність нормативним та етичним вимогам;
- постійний діалог з державними органами щодо максимального дотримання відповідних регуляторних вимог;
- постійний контроль за виконанням наших зобов'язань за договорами;
- запобігання фактам корупції та фінансових зловживань у компанії.

Дотримання таких принципів дає змогу Групі підтримувати статус надійного партнера, а в суспільстві – репутацію такої, яка працює із дотриманням етичних норм і правил.

КОНТРАГЕНТИ

Задля уникнення правових та репутаційних ризиків Група запровадила обов'язкову процедуру перевірки контрагентів за принципом «Знай свого клієнта», згідно з якою договори укладаються лише з тими контрагентами, які відповідають певним репутаційним та юридичним критеріям.

Компанія суворо дотримується всіх законів та нормативно-правових актів на всіх територіях, де вона присутня, включаючи місцеві та міжнародні норми та стандарти, що застосовуються для виробництва та бізнесу в Україні.



2.3. ЗАКОНОДАВЧІ ВИМОГИ

Українська законодавча та нормативно-правова база складається з (за ієрархією):

- міжнародні конвенції, договори, протоколи та угоди, ратифіковані парламентом (Верховною Радою);
- закони, постанови та розпорядження Кабінету міністрів України (КМУ);
- накази міністрів та різноманітні норми, правила, стандарти та інструкції, які загалом часто називаються положеннями (нормативно-правовими актами), затверджуються постановами КМУ та розпорядженнями Міністрів.

Посилання на українські закони та нормативно-правові акти, пов'язані із залученням зацікавлених сторін, вимогами до громадських консультацій та розкриття інформації, щодо процесу екологічної та соціальної оцінки:

- КОНСТИТУЦІЯ УКРАЇНИ zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80
- ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО ІНФОРМАЦІЮ» zakon.rada.gov.ua/go/2657-12
- ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН» zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80
- ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО ОЦІНКУ ВПЛИВУ НА ДОВКІЛЛЯ» zakon.rada.gov.ua/laws/show/2059-19
- ГРОМАДСЬКІ СЛУХАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ zakon.rada.gov.ua/laws/show/555-2011-%D0%BF

Ці законодавчі Акти регламентують право і доступ громадян України до інформації, що становить суспільний інтерес і передбачають можливість вільного одержання, використання, поширення та зберігання відомостей, необхідних їм для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів, здійснення завдань і функцій.

Ст. 9 Закону України «Про охорону навколишнього середовища» дає право громадянам України на:

- участь в обговоренні та внесенні пропозицій до проектів нормативно-правових актів, матеріалів щодо розміщення, будівництва і реконструкції об'єктів, які можуть негативно впливати на стан навколишнього природного середовища;
- участь в розробці та здійсненні заходів щодо охорони навколишнього природного середовища, раціонального і комплексного використання природних ресурсів;
- участь у публічних слуханнях або відкритих засіданнях з питань впливу запланованої діяльності на навколишнє природне середовище на стадіях розміщення, проектування, будівництва і реконструкції об'єктів та проведенні громадської екологічної експертизи search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T126400.html

Закон України «Про звернення громадян»:

- дає громадянам України право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, ЗМІ, до посадових осіб із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних і особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z960393.html

2.4. МІЖНАРОДНІ ПРАКТИКИ

Група «Укрпалетсистем» підтримує постійний діалог з усіма зацікавленими сторонами як усередині компанії, так і за її межами, адже це допомагає удосконалювати бізнес-процеси, а також розуміти та прогнозувати, як діяльність компанії може впливати на суспільство та середовище, в якому вона розвивається.

Задля ефективного залучення зацікавлених сторін Група дотримується основних принципів відповідно до міжнародних стандартів. Зокрема:

- Надання значущої інформації у форматі та мовою, які зрозумілі зацікавленим сторонам та відповідають їхнім вимогам.
- Завчасне надання інформації стейкхолдерам перед консультативною діяльністю та прийняттям рішень.
- Надання інформації способами та у місцях, що полегшують доступ зацікавлених сторін до неї та є доречними з культурної точки зору.
- Повага до місцевих традицій, мов, часових показників та процесів прийняття рішень.
- Двосторонній діалог, що надає обом сторонам можливість обмінюватися думками та інформацією, слухати та виносити проблемні питання на обговорення.
- Інклюзивність у висловленні думок, включаючи вікові, гендерні, уразливі групи та/або меншини.
- Процеси виключають залякування, примус чи будь-яке стимулювання лояльності під час прийняття рішень.
- Прозорий механізм реагування на звернення, пропозиції та скарги зацікавлених сторін.
- Включення, де це доцільно і можливо, зворотного зв'язку, а також звітування перед зацікавленими сторонами.
- Постійне звітування перед постраждалими громадами про виконання планів дій з питань, що пов'язані з постійним ризиком для людей чи впливом на громади, а також про питання, які визначив процес консультацій чи механізм подання скарг, щодо цих громад.

Ці принципи постійно переглядаються, доповнюються та вдосконалюються.

Також Група «Укрпалетсистем» дотримується міжнародних вимог для громадської консультації, які зазначені у наступних документах:

Орхуська конвенція – про доступ до інформації, участі громадськості в прийнятті рішення і доступі до справедливості в екологічних питаннях.

- Директива 2001/42 / ЕС Європейського парламенту і Ради від 27 червня 2001 по оцінці ефектів певних планів і програм на навколишнє середовище.
- Директива 2003/35 / ЕС Європейського парламенту і Ради від 26 травня 2003, передбачається участь громадськості щодо складання певних планів і програм, що стосуються навколишнього середовища і щодо участі громадськості та доступу до Директив ради 85/337 / ЕЕС і 96/61 / ЕС.

Група застосовує міжнародні стандарти, включаючи стандарти екологічної та соціальної ефективності Міжнародної фінансової корпорації (МФК або IFC) та Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР), доступні для громадськості за наступними адресами:

IFC https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/Topics_Ext_Content/IFC_External_Corporate_Site/Sustainability-At-IFC/Policies-Standards/Performance-Standards

ЄБРР <https://www.ebrd.com/who-we-are/our-values/environmental-and-social-policy/performance-requirements.html>

2.5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, ВНУТРІШНІ СТАНДАРТИ ТА ПОЛІТИКА

Задля порядку та контролю усіх процесів, які відбуваються у компанії, а також задля забезпечення відповідності чинному законодавству та з метою захисту компанії та її працівників від правових, ділових та етичних ризиків, встановлено та постійно вдосконалюються внутрішній регламент та політика.

ПОЛІТИКА КОМУНІКАЦІЇ ТА КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

Головні принципи Політики соціальної відповідальності наступні:

- Група зобов'язується підтримувати прозору, активну і продуктивну комунікацію і звітність з усіма основними зацікавленими сторонами;
- Звітність та комунікації з Групою відповідають чинним законам та нормативним вимогам та кращій бізнес-практиці;
- Група зберігає необхідні засоби, ресурси (включаючи персонал) та професійні консультативні послуги для забезпечення належної роботи у всіх питаннях, пов'язаних із комунікаціями;
- До зовнішніх комунікацій Компанії залучається виключно уповноважений та кваліфікований персонал;
- Група повністю захищає комерційну та конфіденційну інформацію (включаючи інформацію про своїх ділових партнерів та працівників) у своїй комунікаційній діяльності;
- Група співпрацює з місцевими лідерами, громадами та їхніми представниками задля поліпшення взаємної довіри, мінімізації потенційних негативних наслідків на довкілля та права людини, та задля розробки проєктів, що сприяють покращенню місцевої інфраструктури та об'єктів.

СПІВРОБІТНИКИ

Компанія об'єднала **3033 співробітника**, тож чітко дотримується принципів гендерної, релігійної, расової рівності тощо. Для усіх працівників забезпечуються рівні можливості. У сфері трудових відносин Політика Групи побудована на невідступному дотриманні усіх норм чинного законодавства, міжнародних стандартів з прав людини. Група будує відносини із своїми працівниками на основі довгострокової плідної співпраці, підґрунтям якої є довіра, взаємна повага та орієнтованість на результат.

Ми створюємо робочі місця для людей з особливими потребами.



Головні аспекти політики відносин співробітників:

- Завчасне надання інформації стейкхолдерам перед консультативною діяльністю та прийняттям рішень.
- Група дотримується всіх аспектів відносин працівників, включаючи підбір, навчання та розвиток, наставництво, утримання працівників, комунікації, рівність в оплаті праці (з урахуванням законодавства про мінімальну заробітну плату), представництво, конфіденційність, поведінку, оцінку, робочий час, процеси подання скарг, відмінності, примус, залучення дитячої праці тощо.
- Група цінує кожного співробітника та заохочує їх до повного розкриття професійного потенціалу.
- Група підтримує прозорі відносини з працівниками та захищає їх конфіденційність.
- Політика Компанії встановлює справедливі умови роботи та конкретно регулює такі важливі питання, як тривалість робочого часу, право на відпустку, винагороду, оцінку, конкурентний розмір оплати праці та недопустимість без необхідності понаднормової праці, а у випадку виникнення такої необхідності – Компанія гарантує належну оплату такої понаднормової праці відповідно до вимог законодавства.
- Група не використовує нелегальну, примусову або дитячу працю.
- Всі працівники компанії офіційно працевлаштовані та соціально захищені.

АНТИКОРУПЦІЙНА ПОЛІТИКА

Групою розроблена та постійно оновлюється та доповнюється антикорупційна Політика, яка доводиться до відома всіх працівників і громадськості та доступна на корпоративному веб-сайті.

2.6. ПРОЗОРИСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ

Група «Укрпалетсистем» відкрита для співпраці і своєчасно надає всім зацікавленим сторонам необхідну інформацію у відкритій, повній і зрозумілій формі задля прийняття раціональних рішень. Компанія підтримує ефективні комунікації та взаємодію між керівництвом компанії, з одного боку, та акціонерами, кредиторами, засобами масової інформації, іншими ринковими агентами і навіть суспільством у цілому – з іншого. Найпереконливішим фактом цього є оприлюднення консолідованої фінансової звітності, підготовленої відповідно до Міжнародних стандартів, та Звіту незалежного аудитора.

Подробиці за посиланням: <https://upg.ua/wp-content/uploads/audit2020.pdf>



ЗАЦІКАВЛЕНІ СТОРОНИ ТА КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

- **Зацікавлені сторони:** юридичні та фізичні особи, стейкхолдери, які мають легітимний інтерес до діяльності Компанії, залежать від неї та можуть на неї впливати або відчують значний вплив, і де ці інтереси та впливи мають бути визнані, якщо результат роботи має бути успішним.
- **Ключові зацікавлені сторони (стейкхолдери):** суспільство, співробітники, медіа, влада, бізнес-партнери, інвестори, громадські організації, міжнародні організації, об'єднання громадян та ін.

Категорії зацікавлених осіб	Зацікавлені сторони	Сфера інтересів
Державні органи	Державні органи усіх рівнів і установи на території присутності Компанії	Соціально-економічна співпраця
Місцеві громади	Мешканці населених пунктів на території присутності Компанії	Інформування про діяльність, взаємодія з населенням, взаємовигідне партнерство
Співробітники	Штат співробітників	Організація роботи Компанії

Категорії зацікавлених осіб	Зацікавлені сторони	Сфера інтересів
Недержавні громадські організації, об'єднання громадян	Об'єднання громадян, організації	Інформування про діяльність компанії, соціальну співпрацю, у т.ч. вплив на соціальну, культурну, екологічну та ін. сфери у регіонах присутності
ЗМІ	Регіональні, обласні, всеукраїнські ЗМІ	Поширення інформації про діяльність підприємства, повідомлення актуальної інформації через ЗМІ для усіх груп стейкхолдерів
Бізнес-партнери	Комерційні організації – постачальники та покупці, інші клієнти. Банківські установи	Організація та ведення комерційної діяльності, взаємовигідне партнерство
Інвестори	Акціонери компанії	Фінансова та операційна діяльність компанії, інформування про ключові події компанії

Усвідомлюючи суспільну значимість своєї діяльності та відповідальність перед державою, Група прагне до побудови та підтримання стійких, конструктивних взаємовідносин з органами влади та місцевого самоврядування. Вони мають базуватися на принципах законності, добросовісності, професіоналізму, партнерства, взаємної довіри, поваги та непохитності зобов'язань.

Також Група «Укрпалетсистем» постійно взаємодіє з представниками засобів масової інформації та будує з ними відносини на принципах відкритості та прозорості, оперативності та готовності до діалогу, дотримання високих стандартів спілкування.

Щоб розуміти рівень задоволення якістю продуктів і послуг з боку споживачів, Група використовує різні канали комунікації з клієнтами й, аналізуючи результати такого спілкування, постійно удосконалює свою роботу. Підтримка відмінної якості продуктів і послуг Компанії, безпека й мобільність, охорона довкілля, професійний розвиток працівників і команди загалом – є пріоритетними напрямками. Компанія їх постійно вдосконалює і завжди прагне запровадити у своїй діяльності найкращі практики провідних українських та міжнародних компаній.

Група «Укрпалетсистем» прагне підтримувати постійний діалог з усіма зацікавленими сторонами на основі поваги, довгострокової співпраці та принципів взаємодії. Саме це допомагає удосконалювати бізнес-процеси, розуміти та прогнозувати, як діяльність Групи може впливати на суспільство та середовище, в якому вона розвивається. Для здійснення цієї мети Група постійно вдосконалює механізми та канали комунікацій.

3.1. МЕХАНІЗМ ВЗАЄМОДІЇ З ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ



3.2. МЕХАНІЗМ МОНІТОРИНГУ, ЗВІТНОСТІ ТА ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Група «Укрпалетсистем» підтримує діалог з усіма зацікавленими сторонами та надає їм достовірну інформацію про свою діяльність, використовуючи такі основні інструменти:

- публікація актуальної інформації про діяльність підприємства на сайті компанії upg.ua/ru/glavnaya/;
- публікація щорічних звітів про діяльність компанії, у тому числі про екологічні та соціальні аспекти upg.ua/wp-content/uploads/managment2020.pdf;
- проведення круглих столів, консультацій з місцевими громадами в регіонах діяльності компанії;
- інформування місцевих громад про соціальні та благодійні програми компанії.

ВЕДЕННЯ ДОКУМЕНТАЦІЇ ЩОДО КОМУНІКАЦІЙ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

Групою ведуться записи шляхом чіткої фіксації основної інформації, наданої зацікавленим сторонам, а також основних вхідних звернень (наприклад, загальні питання, скарги та ін.), адресованих Компанії, разом із коротким описом вжитих заходів. Розгляд звернень здійснюється постійно.

Належний зворотний зв'язок Група здійснює через комунікаційні канали, такі як засоби масової інформації та інформаційні бюлетені, опитування, виставки, індивідуальні та періодичні зустрічі.

Майбутні важливі громадські консультаційні зустрічі чи громадські виставки організовуватимуться в місцях, щоб зацікавлені сторони могли взяти в них участь.

КНИГА ВІДГУКІВ

Для запису анонімних коментарів використовується відкрита записна книга (з ручкою). Ця книга представлена на видному місці, яке не буде безпосередньо контролюватися підлеглими особами, які проводять захід (наприклад, біля виходу).

Компанія зобов'язується фіксувати інформацію таким чином, щоб мати зворотний зв'язок із зацікавленими сторонами та своєчасно надавати відповіді.



3.3. МЕХАНІЗМ ПОДАЧІ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Внутрішні запити від співробітників, претензії та скарги Група розглядає, зокрема, неформальними шляхами, такими як:



Скринька для анонімних звернень/скарг (скринька, розміщена за межами офісного приміщення на території компанії)



Пряме спілкування зі співробітниками через старших менеджерів



Пряме спілкування зі співробітниками через відділ кадрів (за необхідністю)

Для зовнішніх зацікавлених сторін (осіб, які не є співробітниками компанії), включаючи анонімні, розроблена форма подання скарг та звернень. Занепокоєння та пропозиції можуть надаватися: віч-на-віч, по телефону, електронною поштою та через соціальні медіа, корпоративний веб-сайт, а також через довідкову службу Групи або місцеві поштові скриньки, створені у громадах, які служать цій меті. Форму для подачі звернень розміщено на сайті Групи.

Оцінка скарг та звернень проводиться відповідно до законодавства України. Згідно із Законом «Про звернення громадян», відповіді надаватимуться протягом одного місяця.

Подати звернення/скарги можуть усі зацікавлені сторони:

- **Особисто:** звернення отримані в довільній або спеціальній формі на ім'я директора Групи.
- **Поштою:** звернення у формі листів, отриманих в довільній або спеціальній формі на адресу Групи.
- **Телефоном:** звернення/скарги, отримані в усній формі телефоном.
- **Електронною поштою, через сайт:** звернення/скарги, отримані в довільній або спеціальній формі в електронному вигляді за допомогою форми, розміщеної на сайті Групи, або на електронну пошту.
- **Через скриньку для скарг:** звернення/скарги, отримані в довільній або спеціальній формі через скриньку для скарг, розміщену в компанії.

Усі звернення/скарги реєструються в Журналі реєстрації і обробляються фахівцем, відповідальним за облік і реєстрацію звернень. У подальшому їх надсилають на розгляд директору Групи. У свою чергу Директор особисто надає вказівки щодо врегулювання та надання відповіді на звернення або призначає особу, відповідальну за розгляд і вирішення по суті звернення.

Відповідь на звернення/скаргу надається Заявнику таким самим способом, яким було отримано, якщо з ним не було обумовлено інших варіантів.

Група створює рівні можливості звернення до компанії та отримання відповіді для всіх зацікавлених осіб (в тому числі для анонімних звернень/скарг). Робота із скаргами та зверненнями стає системною, допомагає вирішувати будь-які проблеми швидше та скоротити час потенційних простоїв. При цьому, Групою встановлено граничні терміни реагування на сигнал, визначено відповідальних осіб, які мають вирішувати та залагоджувати той чи інший інцидент, і тих, хто контролюватиме швидкість і якість усунення проблеми. Завдяки такому удосконаленню процесу обробки звернень жоден сигнал не залишається без уваги.

4. КОНТАКТНІ ДАНІ

Охорона праці:

Терещук Ольга Василівна
+38 067 411 37 08

Питання екології:

Малащук Світлана Василівна
+38 097 937 75 82

Кадрові питання:

Гурьянов Ігор Віталійович
+38 067 550 69 04

Зв'язки із громадськістю, ЗМІ:

Дробілко Катерина Миколаївна
+38 098 229 66 26

Особа, відповідальна за облік і реєстрацію звернень/скарг:

Гребенюк Тетяна Олегівна
+38 098 659 50 06

При створенні Плану взаємодії із зацікавленими сторонами були використані фотоматеріали, надані прес-офісом UPG, графічні та фотоматеріали з ресурсів flaticon.com та freepic.com.



УРГ

—  з першого бака