

Приемане на мнения, предложения и оплаквания
Receiving Opinions, Suggestions and Grievances

<p>01. Цел</p>	<p>01. Purpose</p>
<p>01.1. Целта на настоящата процедура е да опише реда за управление на мнения, предложения и оплаквания от обществеността, като външна заинтересована страна, към Дружеството, част от <i>PL 10-2 План за ангажиране и комуникация със заинтересованите страни</i>.</p> <p>01.2. Основните стъпки в процеса на управлението на мнения, предложения и оплаквания са:</p> <ul style="list-style-type: none"> – подаване; – регистриране (вписване в регистъра); – предоставяне на първоначален отговор; – разглеждане; – приключване/решение; – предприемане на последващи стъпки при неразрешен случай. <p>01.3. Служителите на отдел „Връзки с обществеността” описват заинтересованите от дейността на Дружеството страни в FD 10-1.1 Регистър заинтересовани страни.</p>	<p>01.1. The objective of this procedure is to outline the process management of receiving opinions, suggestions and grievances from the community, as an external stakeholder of Company, part of the <i>PL 10-2 Stakeholders Engagement and Communication Plan</i>.</p> <p>01.2. The main steps in the process management of opinions, suggestions and grievances are:</p> <ul style="list-style-type: none"> – submittal; – registration; – provide an initial response – review; – conclusion / solution; – take next steps in unsolved case. <p>01.3. The Public Relations department personnel describe stakeholders of the Company activity in FD 10-1.1 Stakeholders Register.</p>
<p>02. Обхват</p>	<p>02. Scope</p>
<p>02.1. Настоящата процедура се отнася до:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Служителите на отдел „Връзки с обществеността”, които координират процеса по управление на мнения, предложения и оплаквания; – Служителите на Деловодството на Дружеството, които регистрират постъпилите мнения, предложения и оплаквания и изпратените отговори, съгласно <i>Процедура Управление на фирмената кореспонденция</i>; – Всички служители на Дружеството и/или подизпълнители, получили устни или писмени мнения, предложения и оплаквания от обществеността. 	<p>02.1. This procedure refers to:</p> <ul style="list-style-type: none"> – The Public Relations department personnel who coordinates the process management of receiving opinions, suggestions and grievances; – The Registry Office personnel who register the incoming opinions, suggestions and grievances and sent responses as per <i>Procedure Company Correspondence Management</i>; – All Company employees and/or contractors who have received verbal or written grievances from the community.
<p>03. Описание на процеса</p>	<p>03. Process Description</p>
<p>03.1. Постъпване на мнения, предложения и оплаквания в Дружеството:</p> <p>Мнения, предложения и оплаквания могат да бъдат подадени по един от следните начини:</p>	<p>03.1. Incoming opinions, suggestions and grievances:</p> <p>Opinions, suggestions and grievances can be submitted in one of the following ways:</p>

Приемане на мнения, предложения и оплаквания
Receiving opinions, suggestions and grievances

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - По време на редовни срещи, които Дружеството провежда в местната общественост; - Чрез местните обществени консултативни съвети в засегнатите населени места; - По време на неформални срещи с Дружеството; - Чрез директна комуникация с ръководството – например чрез писмо, адресирано до местното ръководство или други офиси; - Директно по имейл до отдел „Връзки с обществеността” – prkrumovgrad@dundeeprecious.com; - На телефон +359 (0) 36416802; - В кутиите за мнения, предложения и оплаквания, разположени в Информационния център на адрес ул. “Съединение” № 10, гр. Крумовград 6900 и до информационните табла в града; - Чрез личен контакт със специалист “Връзки с обществеността”. | <ul style="list-style-type: none"> - During regular meetings, the Company held in the local community; - By local public consultative councils in the affected areas; - During informal meetings with the Company; - By direct communication with management - for example, by a letter addressed to local management or other offices; - Direct email to "Public Relations" department – prkrumovgrad@dundeeprecious.com; - On Phone +359 (0) 36416802; - In boxes opinions, suggestions and complaints to the Information Center located at ul. Saedinenie № 10, 6900 Krumovgrad and information boards in the city; - By personal contact with a "Public Relations" specialist. |
|---|---|

Подателят попълва [FD 10-1.2 Формуляр за мнения, предложения и оплаквания](#), който предава на Специалист "Връзки с обществеността" или пуска в предназначените за целта кутии.

За оплаквания, подадени по неформален път, Специалист "Връзки с обществеността" организира среща, на която те да бъдат обяснени и записани в [FD 10-1.2 Формуляр за мнения, предложения и оплаквания](#).

03.2. Регистриране на мнения, предложения и оплаквания в Дружеството

- 03.2.1. Регистрацията се извършва съгласно *WI 7-2-1 Управление, регистрация и архивиране на документи*.
- 03.2.2. Регистрацията се извършва в рамките на 1 работен ден от получаване на кореспонденцията.
- 03.2.3. Деловодителят изпраща, след регистрация, полученото мнение, предложение, оплакване на Специалист „Връзки с обществеността”, с копие до Старши специалист „Връзки с обществеността”.

The sender fills [FD 10-1.2 Opinions, suggestions and grievances Form](#) which transmits to "Public Relations" Specialist or placed in the designated boxes.

For grievances submitted through informal channels, "Public Relations" Specialist arrange a meeting on which it can be explained and recorded in [FD 10-1.2 Opinions, suggestions and grievances Form](#).

03.2. Opinions, suggestions and grievances registration

- 03.2.1. The registration is according to Documents *WI 7-2-1 Management Registration and Archiving*.
- 03.2.2. The registration is carried out within 1 day of correspondence reception.
- 03.2.3. The secretary sent after registration received opinion, suggestion or grievance of "Public Relations" Specialist" with a copy to the "Public Relations" Senior Specialist.

Приемане на мнения, предложения и оплаквания
Receiving opinions, suggestions and grievances

03.2.4. След получаване на мнението, предложението или оплакването, Специалист "Връзки с обществеността" го вписва съответно в [FD 10-1.3 Регистър за оплаквания](#) или [FD 10-1.4 Регистър за мнения и предложения](#) и информира Старши специалист "Връзки с обществеността" по имейл.

03.3. Предоставяне на първоначален отговор

03.3.1. В седем работни дни от получаване на оплакването, Специалист "Връзки с обществеността" изпраща [FD 10-1.5 Формуляр за първоначален отговор](#) на подателя, с който го уведомява, че оплакването е регистрирано и поема или отхвърля отговорността за предмета на оплакването.

03.3.2. В отговора Специалист "Връзки с обществеността" посочва:

- Следващите стъпки в хода на разглеждане на случая;
- Лицето/отдела, отговорни за предприемане на последващи стъпки и срока за изпълнение.

03.4. Разглеждане на оплакване

В разглеждането на полученото оплакване участие вземат:

- Старши специалист „Връзки с обществеността“;
- Мениджърът, към чиято сфера на дейност се отнася оплакването;
- Оперативен директор;
- Изпълнителен директор, когато биха произтекли финансови или други задължения за Дружествот.

В разглеждането може да се включат и външни експерти и/или засегнатите лица. Решението за участието им се взема от изброените по-горе участници.

03.4.1. Специалист "Връзки с обществеността", като минимум, в рамките на един работен ден извършва:

- Първоначален преглед;
- Събиране на допълнителна информация, анализ и превод при необходимост;
- Препращане оплакването към компетентен мениджър.

03.2.4. "Public Relations" Specialist recorded received the opinions, suggestions or grievances in [FD 10-1.3 Received Grievances Register](#) or [FD 10-1.4 Opinions and Suggestions Register](#) and inform Senior Specialist "Public Relations" by email.

03.3. Providing an initial response

03.3.1. Within seven working days of receiving the complaint, "Public Relations" Specialist sends [FD 10-1.5 Initial response Form](#) to the sender, which informed him that the grievance was registered and assume or reject responsibility for the subject of the grievance.

03.3.3. In response "Public Relations" Specialist indicating:

- the next steps during the consideration of the case;
- the responsible person/department for taking next steps and implementation deadlines.

03.4. Grievance review

A received grievance shall be reviewed by:

- "Public Relations" Senior Specialist;
- The Manager to whose area of expertise is referred to in the grievance;
- Operational Director;
- General Manager when would follow financial or other obligations to the Company.

An external experts and/or aggrieved parties may be involved in the investigation. The decision is to be taken by the above participants.

03.4.1. The "Public Relations" Specialist as a minimum, within one working day:

- Preliminary review;
- Gathering additional information, providing analysis and translation if required;
- Forwarding the grievance to a competent manager;

Приемане на мнения, предложения и оплаквания
Receiving opinions, suggestions and grievances

03.4.2. Разглеждане на постъпилото оплакване от компетентен мениджър – в рамките на пет (5) работни дни:

Съответният компетентен мениджър се запознава в детайли с естеството – идентифицира причините, възлага измервания/изследвания и предприема всички необходими действия за откриване корената причината;

Подготвя мотивиран отговор и го представя на Специалист „Връзки с обществеността“.

03.4.3. Старши специалист „Връзки с обществеността“ предоставя изготвения отговор за преглед и утвърждаване от Оперативен Директор.

03.4.4. Оперативен Директор координира с Изпълнителен директор, в случай че от оплакването биха произтекли финансови или други задължения за Дружеството.

03.4.5. В случай, че компетентният мениджър не изпрати отговор, Специалист „Връзки с обществеността“ информира Старши специалист „Връзки с обществеността“ и Оперативен Директор за последващи действия.

03.5. Приключване/решение на оплакването

Подателят получава писмен отговор в рамките на две работни седмици от регистрацията по т. 03.2.1. В случай, че този срок не е достатъчен за предприемане на действия, лицето, подало оплакване следва да бъде уведомен за статуса на оплакването и за нужния срок за отговор от Специалист „Връзки с обществеността“.

Специалист „Връзки с обществеността“ проверява удовлетвореността на подателя, чрез телефонен разговор в следващата една работна седмица;

Предприетите коригиращи действия, целящи недопускане на повторно оплакване от същия характер се управляват по реда на [PR 7-7 Коригиращи и превантивни действия](#).

Анализ на всички получени мнения, предложения, оплаквания се изготвя в месечните и тримесечните отчети на отдел „Връзки с обществеността“ за запознаване на ръководството;

Обобщен анализ на получените оплаквания се изготвя и при ежегодния преглед от ръководството.

03.4.2. Review of the grievance by a competent manager within five (5) working days:

- The respective competent manager shall acquaint him/herself thoroughly with the grievance – he/she shall identify the grounds for the grievance, assign investigations, and undertake all necessary actions for finding the root cause;

Prepares a justified response and presents it to the Public Relations Specialist.

03.4.3. The Public Relations Senior Specialist shall give the prepared response to the Operations Director for review and approval.

03.4.4. Operations Director shall coordinate the grievance with the General Manager in case it results in financial or other obligations for the Company.

03.4.5. In case no response is received in the determined period by the competent manager, the Public Relations Specialist informs the Public Relations Senior Specialist and Operations Director to follow up.

03.5. Closure / solution of the grievance

The Grievant shall receive a written response within two working weeks of registration under item.

03.2.1. In case this period is not sufficient to undertake the corresponding actions, the Grievant shall be notified by the Public Relations Specialist of the grievance status and the time needed to receive a response.

The Public Relations Specialist shall make sure of the Grievant's contentment with the response via phone in the following week;

Corrective actions to prevent repeated grievance of the same nature are managed under [PR 7-7 Corrective and preventive actions](#).

Analysis of all received grievances shall be prepared and included in the monthly and quarterly reports of the Public Relations Department to acquaint the Management.

Summary analysis of all received grievances shall be prepared in annual management review.

Приемане на мнения, предложения и оплаквания Receiving opinions, suggestions and grievances

03.6. Предприемане на последващи действия при неразрешен случай

В случаите, в които оплакването остане неразрешено, Старши специалист "Връзки с обществеността" трябва да продължи процеса на разглеждане, до постигане на решение, удовлетворяващо заинтересованите страни.

03.7. Документиране

След регистрация на мнение или предложение, подателят получава копие от [FD 10-1.2 Формуляр за мнения, предложения и оплаквания](#) при поискване.

При регистрация на оплакване, подателят задължително получава копие от попълнения [FD 10-1.2 Формуляр за мнения, предложения и оплаквания](#).

Специалист "Връзки с обществеността" е основното лице за контакт и даване на отговор на подателя за всички получени мнения, предложения и оплаквания.

Всички получени мнения, предложения и оплаквания, както последващите отговори и решения се документират от Специалист "Връзки с обществеността" в [FD 10-1.2 Формуляр за мнения, предложения и оплаквания](#).

Специалист "Връзки с обществеността" регистрира с уникален номер всеки [FD 10-1.2 Формуляр за мнения, предложения и оплаквания](#), в [FD 10-1.3 Регистър за оплаквания](#) или [FD 10-1.4 Регистър за мнения и предложения](#).

Оригиналите на формуляри се съхраняват в Деловодството на Дружеството. Специалист "Връзки с обществеността" съхранява копия на хартиен носител и в електронен формат - на сървъра на ДПМ, заедно с цялата съпътстваща документация (пример: писмени становища, снимки и доклади от разследвания).

03.8. Мониторинг и преглед

Мониторинг и оценка на ефикасността на механизма за отговори на мнения, предложения и оплаквания се извършва при:

- Периодичния мониторинг, в съответствие с [PR 7-4 Събиране на информация и анализ](#);
- вътрешните одити на Системата за управление, провеждани съгласно [PR 7-5 Вътрешни одити на СУ](#).

03.6. Follow-up in unresolved case

In cases where the complaint remains unresolved, "Public Relations" Senior Specialist is to continue the review process, to reach a solution satisfying stakeholders.

03.7. Register and documentation control

After registration of opinion or suggestion, the sender receives a copy of [FD 10-1.2 Opinions, suggestions and grievances Form](#) on request

Upon registration of a grievances the sender necessarily receive a copy of the completed [FD 10-1.2 Opinions, suggestions and grievances Form](#).

"Public Relations" Specialist is the main contact person and replying to the sender of all received opinions, suggestions and grievances.

All received opinions, suggestions and grievances, as well as follow answers and solutions documented by the "Public Relations" Specialist in [FD 10-1.2 Opinions, suggestions and grievances Form](#).

"Public Relations" Specialist register with a unique number every [FD 10-1.2 Opinions, suggestions and grievances Form](#) in the [FD 10-1.3 Received Grievances Register](#) or [FD 10-1.4 Opinions and Suggestions Register](#).

The original forms are stored in the Company Registry Office. Public Relations Specialist keeps the paper copies and the electronic formats – on DPM server together with the whole supporting documentation (such as written statements, photos and reports from investigations).

03.8. Monitoring and review

Monitoring and evaluation of mechanism efficient responses to opinions, suggestions and grievances is performed at:

- Periodic monitoring in accordance with [PR 7-4 Information gathering and analysis](#);
- internal audits of the Management system, conducted under [PR 7-5 IMS Internal audits](#).

Приемане на мнения, предложения и оплаквания
Receiving opinions, suggestions and grievances

<p>Анализ и отчет на получените, решени и нерешени оплаквания се изготвя от Старши специалист "Връзки с обществеността" в месечни отчети към Изпълнителния директор.</p> <p>Обобщен анализ на получените оплаквания се изготвя от Старши специалист "Връзки с обществеността" при ежегодния преглед от ръководството;</p>	<p>Analysis and reporting of received, resolved and unresolved grievances prepared by "Public Relations" Senior Specialist in monthly reports to the General Manager.</p> <p>Summary analysis of grievances received prepared by "Public Relations" Senior Specialist in the annual management review;</p>
<p>04. ЗБУТ и Околна среда</p>	<p>04. OHS and Environment</p>
<p>При изпълнение на дейностите, служителите спазват и правилата, установени в Дружеството за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда.</p>	<p>The employees should, in carrying out the activities, comply with the occupational health and safety and environmental rules established at the Company.</p>
<p>05. Термини и съкращения</p>	<p>05. Definitions and Abbreviations</p>
<p>Оплакване – Оплакването представлява притеснение или недоволство, изразено от лице или група от лица, засегнати от геологопроучвателни, строителни и производствени дейности на „ДПМ Крумовград“. Тези притеснения и недоволства могат да бъдат в резултат на реални или очаквани въздействия от дейността на дружеството и могат да бъдат регистрирани и обработени по една и съща процедура.</p> <p>За оплакване не се считат:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Въпроси или предложения, касаещи дружеството или проекта; и/или – Молби или искания за помощ. <p>Общественост – външна група, заинтересована страна; жител(и) на местните селища, техните сдружения, организации или групи</p> <p>Компетентен мениджър – мениджър на отдел на Дружеството, към чиято сфера на дейност се отнася оплакването</p>	<p>Grievance – A grievance is a concern or complaint raised by an individual or group affected by DPM exploration, construction or operational activities. Both concerns and complaints can result from either real or perceived impacts of a Company's operations, and may be filed in the same manner and handled with the same procedure.</p> <p>A Grievance is not:</p> <ul style="list-style-type: none"> – A question or suggestion on the company or project; and/or – An appeal or request for assistance. <p>Community – external stakeholder group; resident(s) of the local villages, their associations, organizations or groups</p> <p>Competent manager – manager of a Company department whose area of expertise is referred to in the grievance</p>
<p>06. Отговорности</p>	<p>06. Responsibilities</p>
<p>06.1. Специалист Връзки с обществеността – получава, документира и разглежда всички получени мнения, предложения и оплаквания; координира разследванията и отговорите по получените мнения, предложения и оплаквания; поддържа <i>Регистър за оплаквания и Регистър за мнения и предложения</i>.</p> <p>06.2. Старши Специалист Връзки с обществеността – осъществява мониторинг и преглед на ефективността на механизма за подаване на оплаквания.</p>	<p>06.1. Public Relations Specialist – receives, records and reviews all incoming opinions, suggestion and grievances; coordinates the investigations and responses; keeps up to date <i>Received Grievances Register</i> and <i>Opinions and Suggestions Register</i>.</p> <p>06.2. Public Relations Senior Specialist – performs on-going monitoring and review of the effectiveness and efficacy of the Grievance Mechanism.</p>

Приемане на мнения, предложения и оплаквания
Receiving opinions, suggestions and grievances

<p>06.3. Компетентен мениджър – предприема всички необходими действия за откриване корената причината за оплакването; изготвя мотивиран отговор.</p> <p>06.4. Оперативен Директор – одобрява изготвеният отговор и, при нужда, го координира с Изпълнителен директор.</p>	<p>06.3. Competent Manager – undertakes all necessary actions for finding the grievance root cause; prepares reasoned response.</p> <p>06.4. Operations Director – approves the prepared response and coordinates it with the General Manager if required.</p>																																				
<p>07. Препратки</p>	<p>07. References</p>																																				
<p>07.1. PL 10-2 План за ангажиране и комуникация със заинтересованите страни</p> <p>07.2. Процедура Управление на фирмената кореспонденция</p> <p>07.3. FD 10-1.1 Регистър заинтересовани страни</p> <p>07.4. FD 10-1.2 Формуляр за мнения, предложения и оплаквания</p> <p>07.5. FD 10-1.3 Регистър за оплаквания</p> <p>07.6. FD 10-1.4 Регистър за мнения и предложения</p> <p>07.7. FD 10-1.5 Формуляр за първоначален отговор</p>	<p>07.1. PL 10-2 Stakeholders Engagement and Communication Plan</p> <p>07.2. Procedure Company Correspondence Management</p> <p>07.3. FD 10-1.1 Stakeholders Register</p> <p>07.4. FD 10-1.2 Opinions, suggestions and grievances Form</p> <p>07.5. FD 10-1.3 Received Grievances Register</p> <p>07.6. FD 10-1.4 Opinions and Suggestions Register</p> <p>07.7. FD 10-1.5 Initial response Form</p>																																				
<p>08. Записи</p>	<p>08. Records</p>																																				
<p><i>Регистър за оплаквания и Регистър за мнения и предложения са в електронен вид и се поддържат и съхраняват на сървъра на Дружеството.</i></p> <p>Достъп до Регистърите имат служителите на отдел Връзки с обществеността, Мениджъри на отдели и Изпълнителен директор.</p>	<p>The <i>Received Grievances Register</i> is maintained and stored in electronic format in the Company's server.</p> <p>Access to the Register is provided to Public Relations personnel, Department Managers and General Manager.</p>																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Оригинал / Копие</th> <th>Код на документа</th> <th>Заглавие</th> <th>Срок на съхранение при абоната</th> <th>Местоположение</th> <th>Срок на съхранение в архива</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>електронно</td> <td>FD 10-1.1</td> <td>Регистър заинтересован и страни</td> <td>3 години</td> <td>отдел Връзки с обществеността</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>FD 10-1.2</td> <td>Формуляр за мнения, предложения и оплаквания</td> <td>3 години</td> <td>отдел Връзки с обществеността</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Оригинал / Копие	Код на документа	Заглавие	Срок на съхранение при абоната	Местоположение	Срок на съхранение в архива	електронно	FD 10-1.1	Регистър заинтересован и страни	3 години	отдел Връзки с обществеността		0	FD 10-1.2	Формуляр за мнения, предложения и оплаквания	3 години	отдел Връзки с обществеността		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Original / Copy</th> <th>Document Code</th> <th>Name</th> <th>Retention time with subscriber</th> <th>Location</th> <th>Retention time in archives</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Electronic</td> <td>FD 10-1.1</td> <td>Stakeholders Register</td> <td>3 years</td> <td>Public Relations</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>FD 10-1.2</td> <td>Opinions, suggestions and grievances Form</td> <td>3 years</td> <td>Public Relations</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Original / Copy	Document Code	Name	Retention time with subscriber	Location	Retention time in archives	Electronic	FD 10-1.1	Stakeholders Register	3 years	Public Relations		0	FD 10-1.2	Opinions, suggestions and grievances Form	3 years	Public Relations	
Оригинал / Копие	Код на документа	Заглавие	Срок на съхранение при абоната	Местоположение	Срок на съхранение в архива																																
електронно	FD 10-1.1	Регистър заинтересован и страни	3 години	отдел Връзки с обществеността																																	
0	FD 10-1.2	Формуляр за мнения, предложения и оплаквания	3 години	отдел Връзки с обществеността																																	
Original / Copy	Document Code	Name	Retention time with subscriber	Location	Retention time in archives																																
Electronic	FD 10-1.1	Stakeholders Register	3 years	Public Relations																																	
0	FD 10-1.2	Opinions, suggestions and grievances Form	3 years	Public Relations																																	

Приемане на мнения, предложения и оплаквания
Receiving opinions, suggestions and grievances

електронно	FD 10-1.3	Регистър за оплаквания	3 години	отдел Връзки с общественоста		Electronic	FD 10-1.3	Received Grievances Register	3 years	Public Relations	
електронно	FD 10-1.4	Регистър за мнения и предложения	3 години	отдел Връзки с общественоста		Electronic	FD 10-1.4	Opinions and Suggestions Register	3 years	Public Relations	
О	FD 10-1.5	Формуляр за първоначален отговор	3 години	отдел Връзки с общественоста		О	FD 10-1.5	Initial response Form	3 years	Public Relations	
09. Приложения						09. Appendices					