
 Polenergia	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

Procedura Składania Skarg i Wniosków

Spis treści

1. CEL.....	2
2. PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA.....	2
3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.....	3
4. TRYB POSTĘPOWANIA I ZARZĄDZANIA KOMUNIKACJĄ Z INTERESARIUSZAMI.....	3
5. ZARZĄDZANIE SKARGAMI I WNIOSKAMI WYKONAWCÓW.....	5
6. SZKOLENIA.....	5
7. MONITOROWANIE I RAPORTOWANIE	5

	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

1. Cel

Celem wdrożenia Procedury Składania Skarg i Wniosków jest ustanowienie transparentnego, i sformalizowanego procesu komunikacji z zewnętrznymi Interesariuszami Grupy Polenergia - w szczególności ze społecznościami lokalnymi. Każdy z Interesariuszy może złożyć skargę lub wniosek w formie ustnej lub pisemnej, dotyczącą Projektów Grupy Polenergia. Zgłoszenia są procedowane, zarządzane i rozwiązywane w sposób usystematyzowany i nade wszystko przejrzysty, bez ryzyka dyskryminacji lub złego traktowania.

Zasady leżące u podstaw mechanizmu rozpatrywania skarg i wniosków:


- Zapewnienie standardu wysokiej jakości komunikacji z Interesariuszami, opartego na transparentności i wzajemnym szacunku w sytuacji przyjmowania, badania i reagowania na skargi i wnioski od osób indywidualnych i Interesariuszy, przy zapewnieniu ich terminowego i rzetelnego rozwiązania.
- Przejawianie, a następnie utrzymanie wrażliwości na kontekst lokalny, kulturowy, językowy i geograficzny, bez ograniczeń i dyskryminacji wobec wszystkich stron.
- Zapewnienie dostępności i otwartości w przyjmowaniu oraz rozpatrywaniu skarg i wniosków.
- Zapewnienie poufności i ochrony prywatności w procesie zarządzania danymi osobowymi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Nieutrudnianie dostępu do sądowych lub administracyjnych środków odwoławczych.
- Brak kosztów i opłat dla Interesariuszy.
- Zapewnienie źródła wiedzy dla interesariuszy projektów Polenergii w celu przyczynienia się do poprawy efektów środowiskowych i społecznych Projektu.

Informacje o procedurze przyjmowania skarg i wniosków oraz formularz zgłoszenia znajdują się na stronie www.esg.polenergia.pl. Zgłoszenia można dokonać również przez ogólnie dostępną stronę: <https://polenergia.zglaszam.to/>.

Procedura skarg i wniosków ma zastosowanie do wszystkich projektów Grupy Polenergia, oraz do działań wykonawców i podwykonawców Grupy Polenergia.

2. Przedmiot i zakres stosowania

Procedura dotyczy zgłaszania skarg i wniosków przez lokalną społeczność w trakcie planowania, budowy i eksploatacji obiektu przez Grupę Polenergia. Skargi i wnioski mogą dotyczyć dowolnych aspektów funkcjonowania inwestycji w tym m.in. ewentualnych szkód spowodowanych przez podwykonawców Grupy, a także przez pracowników w trakcie budowy lub w trakcie eksploatacji i prac serwisowych.

	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

3. Odpowiedzialność

W Grupie Polenergia odpowiedzialność za prowadzenie sprawy, od chwili jej rejestracji do momentu zakończenia, spoczywa na Dyrektorce Działu Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju.

4. Tryb Postępowania i zarządzania komunikacją z Interesariuszami

Każdy Interesariusz może złożyć skargę lub wniosek w dowolnym czasie i bez żadnych nakładów finansowych, mając możliwość zachowania anonimowości.

Skargi lub wnioski mogą być zgłaszane w języku polskim lub angielskim. Sposoby zgłoszenia skarg lub wniosków określone są poniżej. Składać je można:


- Za pośrednictwem poczty elektronicznej - poprzez formularz pobrany ze stron internetowych: [Łądowe farmy wiatrowe - Energia z przyszłości - Polenergia](#), [Farmy fotowoltaiczne - Energia z przyszłości - Polenergia](#), w zakładkach projektów.
- Za pośrednictwem poczty tradycyjnej - poprzez formularz pobrany z wyżej wymienionych stron internetowych. Następnie formularz powinien zostać wysłany na adres: ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa.
- Osobiście poprzez pozostawienie formularza w skrzynce skarg i wniosków, dostępnej w siedzibie Polenergia S.A. lub biurze inwestycji, której dotyczy skarga lub wniosek na etapie budowy Projektu.
- W Urzędzie Gminy na etapie rozwoju i eksploatacji Projektu.
- Telefonicznie. Przyjmujący_a zgłoszenie pracownik_czka Grupy Polenergia, wypełnia formularz skarg i wniosków. Następnie przekazuje go Dyrektorowi_ce Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju lub Kierownikowi inwestycji, której ta skarga lub wniosek dotyczy.
- Przez ogólnie dostępną stronę [Whistleblower App \(zgłaszam.to\)](#).

Odpowiedzialność za umieszczenie skrzynki, do której wrzucane będą skargi i wnioski znajduje się po stronie:

- Kierownika_czki Projektu w rozwoju – na etapie prowadzenia procedury środowiskowej.
- Kierownika_czki budowy danej inwestycji – na etapie budowy danej inwestycji Grupy Polenergia.
- Kierownika_czki Projektu oddanego do eksploatacji – na etapie eksploatacji Projektu Grupy Polenergia.

Skrzynki skarg i wniosków są opróżniane przez Kierowników-czki Projektów:

- Na etapie rozwoju – co 14 dni roboczych
- Na etapie budowy Projektu – co 2 dni robocze
- Na etapie eksploatacji – 1 raz w miesiącu.

 Polenergia	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

Skargi i wnioski są przekazywane Dyrektorowi_ce Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju.

Etapy postępowania ze zgłoszoną skargą i wnioskiem

Krok 1 Rejestracja skarg i wniosku

Skargi i wnioski podlegają rejestracji w Rejestrze Skarg i Wniosków w ciągu jednego dnia roboczego od ich otrzymania, z podaniem daty i godziny otrzymania skargi lub wniosku, a także informacji o skardze lub wniosku, o inwestycji, której skarga lub wniosek dotyczą oraz sposobu ich otrzymania.

Na tym etapie będzie również określana dopuszczalność skargi lub wniosku. Skargi i wnioski nie będą dopuszczane w sytuacji, gdy:

- nie mają bezpośredniego związku z działaniami Grupy Polenergia,
- zakres skargi lub wniosku odnosi się do sytuacji mających miejsce przed rozpoczęciem budowy i pozostających bez związku z działaniami Grupy na danym terenie.

Jeśli skarga lub wniosek nie jest dopuszczalna, przedstawiciel Grupy Polenergia jasno poinformuje Skarżącego o przyczynach, dla których skarga lub wniosek nie mogą zostać rozpatrzone, a tam, gdzie to możliwe, przekaże informacje pomocne dla przekierowania skargi lub wniosku do odpowiedniej instytucji lub osoby. W takim przypadku skarga lub wniosek zostanie zarejestrowana w Rejestrze Skarg i Wniosków jako niedopuszczalna.

Krok 2 Potwierdzenie odbioru


Dyrektor_ka Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju Grupy Polenergia odpowiada za potwierdzenie (ustne lub pisemne) otrzymanie skargi lub wniosku oraz poinformowanie wnoszącego skargę lub wniosek o przebiegu dalszego procesu wyjaśniającego, a także o harmonogramie dalszych etapów procesu.

Krok 3 Termin rozpatrzenia skargi lub wniosku

Zapoznanie się ze skargą lub wnioskiem oraz ocena ryzyka zostaną przeprowadzone niezwłocznie. Skargi i wnioski zostaną rozpatrzone w ciągu 30 dni roboczych. Skargi lub wnioski związane z zagrożeniem życia lub zdrowia Wnioskodawcy lub innych osób zostaną rozpatrzone niezwłocznie.

Krok 4 Proces badania sprawy

Wszystkie sprawy badane są przez dwóch pracowników wyznaczonych w tym celu przez Dyrektora_kę Działu Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju. W celu wyjaśnienia sprawy mogą być organizowane spotkania, jak również inspekcje miejsca podanego w formularzu. Pracownik_czka Grupy Polenergia w celu przeprowadzenia gruntownej analizy zgłaszanej sprawy może wykonywać zdjęcia, a także zbierać inne dane i dowody. Pracownik Grupy może także zwołać spotkanie z wnoszącymi skargę lub wniosek i osobami przez niego wskazanymi lub też z zaangażowanymi w proces pracownikami Grupy. Pracownik Grupy sporządzi protokół ze spotkania. Grupa Polenergia jest zobowiązana do rozpatrzenia wszystkich dowodów jak również do spotkania się ze wszystkimi zainteresowanymi stronami i dołożenia starań zmierzających ku zapewnieniu

	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

składającym skargi lub wnioski możliwości przedstawienia swoich argumentów. Po rozpatrzeniu sprawy zostanie sporządzony raport.

Rozwiązanie takie może obejmować środki łagodzące lub naprawcze w postaci rekompensaty finansowej lub rzeczowej.

Krok 5 Odpowiedź

Po zakończeniu weryfikacji skargi lub wniosku, przygotowany zostanie komunikat dla Skarżącego, zawierający informacje o ustaleniach i wyniku postępowania wyjaśniającego. Jeśli skarga lub wniosek jest anonimowa, rozstrzygnięcie zostaje wpisane do Rejestru Skarg i Wniosków wraz z opisem procedury postępowania. Dane osobowe zawarte w rejestrze skarg i wniosków będą przechowywane zgodnie z zasadami ochrony danych osobowych, obowiązującymi w Grupie Polenergia.

Krok 6 Apelacje i odwołania

Jeśli wnoszący skargę lub wniosek nie akceptuje rozwiązania lub wyniku uzgodnionych działań naprawczych, mogą zostać przeprowadzone negocjacje. W przypadku nieskutecznych negocjacji skarżący ma możliwość skierowania sprawy do organów niezależnych od Grupy Polenergia. Skarżącemu przysługuje prawo wniesienia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy. Rozpatrują go wówczas Dyrektor_ka Działu Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju oraz Compliance Officer.

5. Zarządzanie skargami i wnioskami wykonawców

Grupa Polenergia bierze na siebie odpowiedzialność za uchybienia po stronie wykonawców realizujących inwestycje realizowane przez Grupę Polenergia i rozstrzyga je zgodnie z zapisami właściwych umów. Ponadto po stronie Wykonawcy zostanie wyznaczona osoba odpowiedzialna za przyjmowanie skarg i wniosków bezpośrednio na terenie inwestycji Grupy Polenergia.


6. Szkolenia

Grupa Polenergia zapewni szkolenie dla wszystkich osób, które mogą otrzymać skargę lub wniosek oraz przekaze Pracownikom_czkom wytyczne dotyczące ich roli w reagowaniu i przyjmowaniu skarg i wniosków.

Odpowiedzialność za prowadzenie szkoleń w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków znajduje się w kompetencji Dyrektora_ki Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju.

7. Monitorowanie i raportowanie


Dyrektor_ka Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju prowadzi Rejestr Skarg i Wniosków, zawierający wszelkie dane dotyczące przedmiotu skargi lub wniosku. Odpowiedzialny_a będzie także za monitorowanie przebiegu realizacji zadań wynikających z ustaleń dotyczących sposobu załatwienia sprawy opisanej w skardze.

 Polenergia	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

Dyrektor_ka Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju przedstawia na bieżąco Rejestr Skarg wybranemu Członkowi_kini Zarządu. Raz w roku rejestr skarg i wniosków przedstawiany jest Zarządowi Grupy Polenergia.

Załączniki:

Załącznik nr 1: Wzór formularza zgłoszeń

 Polenergia	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

Załącznik nr 1

Szanowni Państwo,

Niniejszy formularz pozwoli na sprawniejsze przekazywanie uwag, skarg, pytań do Inwestora niniejszego przedsięwzięcia:

Nazwa Projektu (*szczegółowe dane będą podawane każdorazowo przy danej inwestycji*)

a tym samym pozwoli na bardziej efektywną komunikację i przekazywanie informacji oraz reagowanie na wydarzenia/zdarzenia zaistniałe na skutek naszej działalności.

Po wypełnieniu formularza, bardzo proszę o pozostawienie formularza w:

Urządzie Gminy, Adres Urzędu Gminy (*szczegółowe dane będą podawane każdorazowo przy danej inwestycji*)

lub przesłanie go na adres:

Marta Porzuczek, Dyrektorka Działu Ochrony Środowiska i Zrównoważonego Rozwoju
Polenergia SA

ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa

Telefon: +48 22 522 38 42; Mob.: + 48 609 909 702

e-mail: Marta.Porzuczek@polenergia.pl

lub

Kierownik Projektu

Nazwa Projektu

Tel. kom.:


E-mail:

lub

Dokonanie zgłoszenie poprzez portal [Whistleblower App \(zglaszam.to\)](#)

Z poważaniem,

Marta Porzuczek

	Zarządzenie wprowadzające procedurę	Nr P-P064
Data: 12.03.2024 r.	Procedura Składania Skarg i Wniosków	INFORMACJA I KOMUNIKACJA

NR REFERENCYJNY:	
Imię i Nazwisko:	
Proszę o zaznaczenie preferowanego sposobu komunikacji	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Drogą pocztową. Proszę o wpisanie adresu kontaktowego: ▪ Telefonicznie: ▪ Poprzez e-mail:
Preferowany język komunikacji:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Polski ▪ Angielski
Opis zdarzenia lub zażalenia:	Co się stało? Kiedy? Komu? Skutek zdarzenia
Data zdarzenia/skargi:	
Kategoria zdarzenia:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jednorazowe zdarzenie - data ▪ Wydarzyło się więcej niż raz - ile razy ▪ Ciągłe (problem istniejący)
Proponowane rozwiązania:	