

Процедура участия заинтересованных сторон

Апрель 2021

1. Введение

Устойчивое развитие - один из основных принципов миссии компании HS Timber Group: «Устойчивое развитие направляет нас в нашей повседневной деятельности. Мы стремимся к устойчивости и росту нашей организации. Наш экономический успех зависит от нашей базы поставок, рационального использования лесных ресурсов. Сохранение и развитие этого природного наследия имеет крайне важное значение. Мы всецело привержены охране биоразнообразия и вносим свой вклад в защиту климата. Прозрачность отслеживания происхождения сырья делает нашу продукцию одной из самых безопасных в отрасли. Ответственное использование ресурсов и эффективное природопользование являются неотъемлемой частью нашей экономической деятельности, способствующей инновациям и успеху. Прозрачный и честный диалог с нашими сотрудниками, заинтересованными сторонами и широкой общественностью помогает внедрять и постоянно улучшать наш подход».

Являясь крупным игроком на международном рынке древесины, HS Timber Group поддерживает широкую сеть заинтересованных сторон и поставщиков услуг. Мы находимся в постоянном контакте с нашими клиентами, поставщиками и деловыми партнерами, властями, неправительственными организациями и представителями заинтересованных групп, а также с нашими собственными сотрудниками. В зависимости от группы заинтересованных сторон используются разные форматы коммуникации.

2. Методы и процедуры по стимулированию и обработке предложений заинтересованных сторон.

2.1 Политика открытых дверей для НПО

Стремясь к прозрачной коммуникации, HS Timber Group внедрила политику открытых дверей для НПО в Румынии. После регистрации в отделе нормативно-правового соответствия компании и подписания стандартного соглашения о неразглашении информации об используемых технологиях представители признанных НПО могут посещать наши румынские предприятия без предварительного уведомления. Главная цель - наглядно продемонстрировать наше стремление к обеспечению безопасности цепочки поставок.

2.2 Прямые консультации с заинтересованными сторонами и другие способы взаимодействия

В рамках системы должной добросовестности компания HS Timber Group содействует проведению консультаций с соответствующими заинтересованными сторонами. Все проведенные мероприятия должны регистрироваться и детально протоколироваться в центральной информационной базе. Компания внедрила процесс консультаций с заинтересованными сторонами для запроса и сбора информации о планируемых поставках (на уровне лесоводческого хозяйства). Согласно установленной процедуре, мнение соответствующих заинтересованных сторон принимается во внимание при поиске поставщиков и мерах по снижению рисков. В частности, мероприятия для заинтересованных сторон созданы с целью поиска решений при возникновении проблем и предотвращения частых ошибок. Коммуникация с заинтересованными сторонами также охватывает текущие работы, выполнение, разработку и будущую реализацию различных мер, а также стадию проектирования и строительства (для реализации новых проектов).

Консультации с заинтересованными сторонами проводятся на разных уровнях:

Уровень завода:

- Электронная почта/письма/факс/прямой контакт с соответствующими местными/региональными заинтересованными сторонами;
- Встречи во время аудитов.

Национальный уровень Румыния

- Диалог между представителями промышленности и НПО (> 2 года);
- Консультации с заинтересованными сторонами (2 раза в год для районов снабжения Рэдэуци, Себеш и Реци).

Национальный уровень Беларусь

- Консультации с заинтересованными сторонами (по мере необходимости);
- Круглые столы по запросу заинтересованных сторон (по мере необходимости).

Уровень группы компаний:

- Прямые встречи с заинтересованными сторонами;
- Платформа заинтересованных сторон на веб-сайте ([link](#)).

2.3 Процедуры рассмотрения жалоб

2.3.1 Жалобы на цепочку поставок

HS Timber Group стремится к открытому и прозрачному диалогу с НПО и общественностью. Мы стремимся к обеспечению экологичности в деревообработке и серьезно относимся к критике и предложениям заинтересованных сторон.

Любая письменная жалоба, которая может иметь отношение к сертификации, цепочке поставок, системе должной добросовестности компании или другим вопросам соответствия, поданная внутренними или внешними сторонами, должна быть зарегистрирована либо местным менеджером отдела по контролю и сертификации цепочки поставок, которому жалоба была подана, либо руководством отдела по контролю и сертификации цепочки поставок, если она была подана непосредственно в центральный офис или в отдел соблюдения нормативных требований Группы. Зарегистрированная жалоба по вопросам цепочки поставок будет передана соответствующим сторонам (должностным лицам, менеджеру, руководителю) для рассмотрения. Рассмотрение должно начинаться без каких-либо задержек, и обоснованность должна быть проверена, как правило, в течение двух недель, самое позднее 3 месяца. В случае жалобы на определенную поставку, эта поставка хранится отдельно и не может быть использована для производства до тех пор, пока не пройдет проверку. Все заинтересованные ведомства должны быть проинформированы о жалобе в течение трех дней, и все соответствующие документы должны быть зарегистрированы.

Если расследование требует проверки на месте, она должна быть проведена - по возможности - в течение двух недель с момента получения жалобы с использованием соответствующего контрольного списка (лесоводческое хозяйство или сертификат соответствия). В случае выявления несоответствия должны быть определены эффективные корректирующие меры, а также крайний срок и дату их выполнения. В таких случаях также должны быть определены превентивные меры, если они применимы. Все несоответствия должны быть оценены как основные или второстепенные.

В случаях, когда были поданы повторные жалобы на регион, который оценивается как незначительный риск, компания дважды проверяет уровень и степень рисков.

HS Timber Group также информирует сторону, подавшую жалобу, о результатах расследования и, если применимо, о том, каким образом жалоба была учтена.

Все жалобы хранятся в течение пяти лет, а документы находятся в открытом доступе для третьих сторон в соответствии с политикой открытых дверей компании.

2.3.2 Обработка жалоб в Timflow

Наша система отслеживания древесины Timflow разработана специально для взаимодействия с заинтересованными сторонами. На сайте www.timflow.com HS Timber Group публикует все подробности о поставках древесины в Румынию, которые были доставлены грузовиками, например, изображения груженых грузовиков и информация о происхождении древесины на основе GPS. Любые заинтересованные стороны или пользователи из числа широкой общественности могут связаться с нами через веб-сайт, если есть какие-либо предполагаемые нарушения или иные вопросы. Timflow был внедрен на всех лесопильных заводах HS Timber Group в Румынии в апреле 2017 года, а месяц спустя его сфера применения была расширена и теперь включает все точки сбора древесины, принадлежащие компании. Любые жалобы Timflow будут обрабатываться в соответствии с процедурой, описанной в пункте 2.3.1.

2.3.3 Жалобы и претензии по вопросам соблюдения нормативных требований

Жалобы можно подавать несколькими способами:

- Ящики для жалоб в Румынии и Беларуси: любой может использовать ящики для жалоб, которые будут расположены рядом со входом на каждом объекте.
- Официальные каналы: любой может использовать официальные и почтовые каналы связи для подачи жалоб (например, через офисы HS Timber Production или официальные адреса электронной почты или контакты, указанные в соответствующих формах жалоб). Контактные данные заводов доступны по ссылке: <https://hs.at/en/company/production-sites.html>)
- Горячая линия по вопросам соблюдения нормативных требований: в любом случае, особенно для жалоб по вопросам соблюдения требований, любой может использовать электронную почту compliance@hs.at. Этот адрес используется исключительно отделом корпоративного контроля Группы.

Жалобы можно подавать в любой форме. Однако для правильного учета обращения рекомендуется использовать форму компании. Форма доступна в офисе завода или перейдя по ссылке <https://hs.at/en/responsibility/stakeholder-involvement/stakeholder-platform.html>. Жалобы также можно подавать анонимно.

Процедура рассмотрения жалоб начинается безотлагательно, а обоснованность должна быть проверена, как правило, в течение двух недель, не позднее 3 месяцев.

Все сообщения будут проверяться с точки зрения возможности внесения корректировок для удовлетворения запроса или исследования и решения проблем на соответствующем уровне. Если жалоба была подана не анонимно, заявитель будет проинформирован о результате. Жалобы по вопросам соблюдения (особенно нарушения [HS Timber Group's Code of Conduct](#)) расследуются отделом корпоративного контроля Группы.

3. Каналы связи

Коммуникация с заинтересованными сторонами в первую очередь организована и ведется Начальником отдела корпоративного контроля и устойчивого развития Михаэлем Просчек-Хауптманном
Michael.proschek@hs.at

В Румынии оказывает поддержку менеджер по корпоративному контролю и социальной ответственности:

Ионут Апостол
Ionut.apostol@hs.ro

В Беларуси оказывает поддержку Менеджер проекта:

Марина Довгалова
maryna.dauhalava@belacon.by

В зависимости от проблемы будет задействован местный персонал (особенно руководители заводов).

HS Timber Group обязуется предоставлять доступ к информации, которая включает информацию о новых разработках, участии, принципах и политике. HS Timber Group предоставляет обширную информацию о своем Плане действий, миссии и видении, руководящих принципах и новостях на веб-сайте (www.hs.at), платформе для заинтересованных сторон и посредством ежеквартальной информационной рассылкой для заинтересованных сторон. Информация от заинтересованных сторон собирается посредством предметных консультаций или может быть в любое время направлена Начальнику отдела корпоративного контроля и устойчивого развития.

Ответственный за документ:

Михаэль Просчек-Хауптманн
Начальник отдела корпоративного контроля и устойчивого развития
Ассоциированный член Правления
HS Timber Group GmbH