

План за ангажиране на заинтересованите страни

**Проект на Соларис Врамис за Фотоволтаичен парк/
Батерии за съхраняване на електроенергия, Радомир,
България**

юли 2025

План за ангажиране на заинтересованите страни

Юни 2025

За обществен достъп

Контакти:

Име: Димитър Димитров

Телефон: +359899800197

Ел.поща: dimitar.dimitrov@sunotec-group.com

Адрес: ул. „Филип Кутев“ No.14, София 1507, БЪЛГАРИЯ]

Съдържание

Контакти:	2
<i>Акроними и съкращения</i>	4
1. Преглед на проекта	5
1.1. Въведение	5
1.2. Предистория на проекта	5
2. КОНСУЛТАЦИИ И ОПОВЕСТЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ	6
2.1. Изисквания на националното законодателство	6
2.2. Международни законодателни изисквания	8
2.3. Процес на информиране и консултации с обществеността	9
2.4. Изисквания на ЕБВР	10
2.5. Предишни и текущи програми за ангажиране на заинтересованите страни и повишаване на осведомеността на обществеността	11
3. ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	11
4. ПРОГРАМА ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	15
4.1. Оповестяване на информация	15
4.2. Програма за ангажиране на заинтересованите страни (ПАЗС)	15
<i>Вътрешнофирмени срещи по ОСС</i>	22
<i>Консултативна среща с местното население (Сесии за ангажиране на обществеността)</i>	22
<i>Външно докладване</i>	23
5. МЕХАНИЗЪМ ЗА ДОКЛАДВАНЕ И ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ	23
5.0. Въведение	23
5.1. Механизми за мониторинг, докладване и обратна връзка	24
5.2. Процес на подаване на оплаквания	24
5.3. Основни принципи на механизма за подаване на оплаквания	26
5.4. Сексуално насилие и тормоз (СНТ) в рамките на Механизма за подаване на оплаквания	26
5.5. Разрешаване на оплаквания	27
5.6. Роли и отговорности	28

ПРИЛОЖЕНИЯ

Error! Reference source not found.

Error! Reference source not found.

Акроними и съкращения

БСЕС	Батерии за съхранение на електроенергия
ЕБР	Европейска банка за възстановяване и развитие
ЕСП	Екологична и социална политика
Изпълнител на ПДС	Изпълнител на проектирането, доставките и строителството [за проекта]
ИИ	Изисквания по отношение на изпълнението
НПО	Неправителствени организации
ОСЗБ С	Околна среда, здраве, безопасност и сигурност
ОСС	Околна и социална среда
ПАЗС	Програма за ангажиране на заинтересованите страни
ПДОСС	План за действие в областта на околната и социална среда
ПУОСС	План за управление на околната и социална среда

1. Преглед на проекта

1.1. Въведение

Натоящият *План за ангажиране на заинтересованите страни* (ПАЗС) дефинира изискванията към процеса на ангажиране на заинтересованите страни, идентифициране на заинтересованите страни и механизма за подаване на оплаквания, планирани във връзка със строителството и експлоатацията на проект за съвместно разположени фотоволтаични системи и батерии за съхранение на енергия (БСЕЕ) („Проектът“) в Радомир, България.

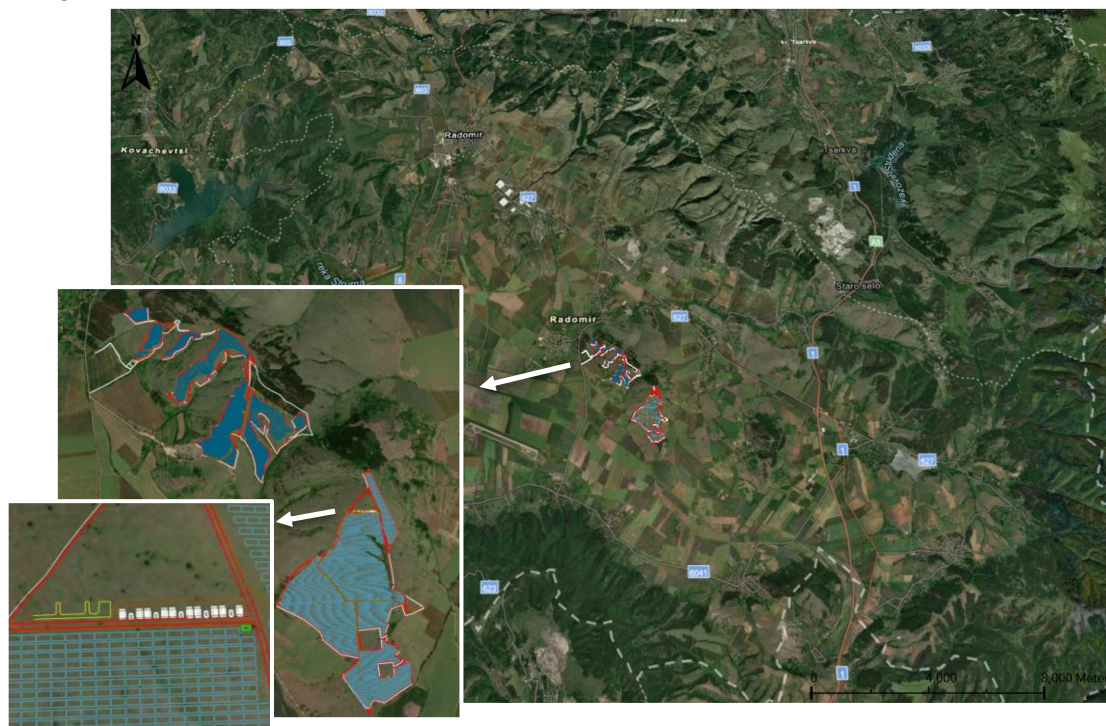
В ПАЗС е направен общ преглед на националното законодателство на България, изискванията за ангажиране на заинтересованите страни съгласно Екологичната и социална политика (ЕСП) от 2019 на Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) и най-добрите международни практики, свързани с предоставяне и оповестяване на информация. Планът очертава общия подход за ангажиране на заинтересованите страни и провеждане на консултации с обществеността.

Целта на настоящият ПАЗС е да очертае рамка за ангажиране на заинтересованите от Проекта страни и поддържане на дългосрочни взаимоотношения на Проекта и засегнатите населени места. Настоящият ПАЗС цели също така да информира, подобри и улесни процеса на вземане на решения, като в него се включват по подходящ начин и своевременно, засегнатото население и другите заинтересовани страни, и да гарантира, че на тези групи заинтересовани страни са предоставени достатъчно възможности да изразят мнението си за Проекта.

ПАЗС е „жив“ документ, който се преглежда периодично в процеса на осъществяване на Проекта. Планът ще се актуализира, ако е необходимо, за да отрази нови дейности или промени в изпълняваните дейности, в техническия проект или да включи нови заинтересовани страни.

1.2. Предистория на Проекта

Европейската банка за възстановяване и развитие („ЕБВР“ или „Банката“) предоставя заем на Соларис Врамис („Соларис“ или „Компанията“) за финансиране на изграждането, въвеждането в експлоатация и експлоатацията на проект за фотоволтаична парк и батерии за съхраняване на електроенергия (БСЕЕ) в Радомир, България.

Фигура 1-1 Граници и разположение на площадката на Проект Радомир

Проектът включва изграждане на следните елементи:

- Една подземна електропреносна линия 110kV с дължина 10.8 km;
- Точка на присъединяване към близката подстанция „Червена Могила“;
- Два подземни електропровода 35kV: с обща дължина 2.57 km във фотоволтаичния парк и 213 m до БСЕС;
- Една подстанция 110kV;
- Един фотоволтаичен парк с капацитет до 84.3 MW;
- БСЕС с общ инсталиран капацитет до 89.44MWh (номинален капацитет на етап 1 - 45MWh);
- Път за достъп, разположен в североизточната част на площадката на проекта.

2. КОНСУЛТАЦИИ И ОПОВЕСТЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

2.1. Изисквания на националното законодателство

Ангажирането на заинтересованите страни и изискванията за консултации и публично оповестяване на информация за Проекта попадат в обхвата на следните закони:

Закон за опазване на околната среда (ЕРА):

- Регламентира законодателните изисквания за ангажиране на заинтересованите страни при осъществяване на проекти.
- Предвижда задължителното включване на населението при вземане на решения, свързани с околната среда, като част от процедурите за оценка на въздействието върху околната среда (ОВОС) и екологична оценка (ЕО).
- Въвежда изискванията на Директива 2014/52/ЕС на ЕС за ОВОС и на Орхуската конвенция (достъп до информация, участие на населението и достъп до правосъдие по въпроси, свързани с околната среда).
- Ключови разпоредби:
 - Ранно уведомяване на населението.
 - Обществен достъп до документацията по ОВОС.
 - Период за консултации с обществеността (обикновено 30 дни).
 - Обществени обсъждания и задължително отчитане на получените коментари при вземане на окончателни решения.
- В отговор на уведомлението за Проект “Радомир” Регионалната инспекция по околна среда и водите (РИОСВ) – София, потвърждава, че за осъществяване на проекта не е необходим ОВОС.

Закон за устройство на територията (ЗУТ):

- Регламентира устройството на териториите, тяхното развитие и издаването на разрешителни за строителство.
- Изисква публично оповестяване и участие на обществеността при промяна на земеползването или разработване на големи инфраструктурни проекти.
- Проектите, свързани с използването на слънчева енергия, включващи промяна в земеползването или строителство, се нуждаят от разработване на подробни устройствени планове, за които са задължителни обществени консултации.
- Проектът “Радомир” налага промени и в Общия устройствен план (ОУП) на община Радомир по отношение на земеползването на имотите, включени в Етап 1 и Етап 2; тези промени са одобрени от общината.

Закон за енергията от възобновяеми източници (ЗЕВИ):

- Въпреки, че е фокусиран основно върху възобновяемите енергийни източници (например слънчева светлина, вятър), законът се прилага и

към системите за съхранение на електроенергия, свързани с енергопреносната мрежа, като част от цялостната енергийна инфраструктура.

- Законът улеснява разработването на фотоволтаичния проект „Радомир“. Ангажираността на засегнатата общественост не е изрично регламентирана в този закон, но съвместното му прилагане с процедурите по ЗООС и ЗУТ гарантира по-широкото участие на заинтересованите страни.

Закон за достъп до обществена информация:

- Гарантира обществен достъп до документи, свързани с фотоволтаични проекти и най-вече, достъп до документацията по околната среда и устройство на територията.
- Разпространяване на информация за даден проект и промените, свързани с него като част от процеса на получаване на разрешителни [за осъществяването му], както е предвидено [в закона].

2.2. Международни законодателни изисквания

Конвенция Орхус (ратифицирана през 2001 г) относно достъпа до информация, участието на обществеността в вземането на решения и достъпа до правосъдие по въпросите на околната среда

Конвенцията регламентира правата на обществеността (физически лица и техните асоциации) по отношение на околната среда. Страните по конвенцията са длъжни да въведат необходимите разпоредби, така че обществените органи (на национално, регионално или местно ниво) да допринасят за влизането в сила на тези права. Конвенцията предвижда следното:

- Правото на всички да получат информация за околната среда, с която разполагат обществените органи („достъп до информация за околната среда“). Това може да включва информация за състоянието на околната среда, но също така и за предприетите политики или мерки или за състоянието на човешкото здраве и безопасност, в случаите когато то може да бъде повлияно от състоянието на околната среда. Кандидатите имат право да получат тази информация в рамките на един месец от искането и без да се налага да обяснят причините за него. В допълнение, обществените органи са задължени, съгласно Конвенцията, да разпространяват активно информацията за околната среда, с която разполагат.
- Право на участие при вземане на решения, свързани с околната среда. Общественият органи трябва да осигурят възможност на засегнатата общественост и екологичните, неправителствени организации да коментират, например, предложения за проекти, засягащи околната

среда, или планове и програми, свързани с околната среда; тези коментари, трябва да бъдат взети в предвид надлежно при вземане на решения и да се предостави информация за окончателните решения и мотивите за тяхното вземане („участие на обществеността при взимане на решения, свързани с околната среда“).

- Право на преразглеждане на процедурите с цел оспорване на взетите обществени решения, при неспазване на споменатите по-горе права или Закона за околната среда като цяло („Достъп до правосъдие“).

Директива на ЕС 2003/35/ЕК относно участие на обществеността

Европейският парламент и Директива на Европейския съвет 2003/35/ЕК предвиждат участието на обществеността при изготвянето на определени планове и програми, свързани с околната среда. Според тази директива държавите - членки трябва да гарантират, че:

- „Обществеността е информирана, независимо чрез публични съобщения или други подходящи средства, като електронните медии, когато има такива, за всички планове или програми, или за тяхното изменение или преразглеждане, и че съответната информация за такива предложения е направена достояние на обществеността, включително *inter alia* информация за правото да се участва при вземането на решения и относно компетентния орган, на когото могат да бъдат представени коментари или въпроси;
 - Обществеността има право да изразява коментари и мнения, когато всички възможности са допустими, преди да са взети решенията по плановете и програмите;
- При вземането на тези решения следва да се държи точна сметка за резултатите от участието на обществеността;
- След като е прегледал коментарите и мненията, изразени от обществеността, компетентният орган полага разумни усилия да информира обществеността за взетите решения и за причините и обсъжданията, на които се основават тези решения, включително информация за процеса на участие на обществеността“.

2.3. Процес на информиране и консултации с обществеността

В съответствие със *Закона за опазване на околната среда* и *Наредбата за условията и реда за оценка на въздействието върху околната среда (ОВОС)*, и предвид директивите на ЕС, информирането на обществеността и консултациите с нея са жизненоважни аспекти на процеса по ОВОС. За Проекта "Радомир" в Регионалната инспекция по околната среда и водите (РИОСВ) - София е подадено Уведомление и е получен отговор, потвърждаващ, че не е

необходимо провеждане на оценка на въздействие върху околната среда и оценка за съвместимост¹. Съответно, като част от тази процедура, обществеността е информирана за Проекта чрез оповестяване на Уведомлението.

За да отговори на изискванията на ЕБВР, Проектът ще бъде организиран така, че да изпълни допълнителните екологични и социални изисквания, в съответствие с Изисквания за изпълнение 10 (ИИ10) на ЕБВР, регламентиращи ангажирането на заинтересованите страни, консултациите с тях и оповестяването на информация (вж. раздел **Error! Reference source not found.**).

2.4. Изисквания на ЕБВР

Проектът ще се придържа към Екологичната и социална политика (ЕСП)² на ЕБВР от 2019 г. и документите с изискванията за изпълнение (ИИ) на ЕБВР³. ИИ 7: (Местно население) и ИИ 9: (Финансови посредници) на ЕБВР не са приложими за този проект.

Основните изискванията за изпълнение, свързани с консултации със заинтересованите страни и оповестяването на информация [за Проекта], са формулирани в документа ИИ 10 и са изборени в Таблица 1 по-долу.

Таблица 1: Изисквания на ИИ 10 на ЕБВР

■ Идентифициране на различните лица или групи, които са засегнати или е вероятно да бъдат засегнати от проекта; или, които може да имат интерес към проекта. ■ Идентифициране на лица и групи, които могат да бъдат засегнати от проекта избирателно или непропорционално поради тяхното неравностойно или уязвимо положение. Може да се наложи проектът да използва различни методи за ангажиране, за да отчете различните аспекти като възраст, пол и етническа принадлежност. ■ Оповестяване на съответната информация за проекта на засегнатите страни; информацията трябва да бъде достъпна и в подходяща в културно отношение. ■ Провеждане на съдържателни консултации със засегнатите страни; гарантиране, че консултациите са приобщаващи, с подходящо съдържание за случая и се провеждат на местния език. ■ Създаване на ефективен механизъм, процес или процедура за подаване на оплаквания, с цел получаване на оплаквания и информация за притесненията на заинтересованите страни и улесняване на разрешаването им.
--

¹ Оценка за съвместимост на планове, програми, проекти и инвестиционни предложения с предмета и целите на опазване на защитените зони от националната екологична мрежа Натура 2000.

² ЕБВР Екологичната и социална политика

³ ЕБВР изискванията за изпълнение

2.5. Предишни и текущи програми за ангажиране на заинтересованите страни и повишаване на осведомеността на обществеността

Към днешна дата компанията Соларис е предприела ограничено ангажиране на заинтересованите страни, тъй като е преценено, че за Проекта не е необходима оценка на въздействието върху околната среда или друга алтернативна консултация съгласно националното законодателство. В съответствие с българските нормативни изисквания, консултациите с обществеността, които са част от устройствените процедури се осъществяват от общината.

В процеса на придобиване на земя, Проектът е ангажирал общината с:

- Консолидиране на поземлените имоти и актуализиране на кадастралните планове;
- Гарантиране промяната на предназначението на земята, предназначена за земеделие/горско стопанство към производство на електроенергия.
- Инициране на изменение на Общия устройствен план (ОУП), което все още е в процес на изпълнение.

Земята [за Проекта] ще остане общинска собственост и ще бъде отдадена под наем за период от 50 години. Два общински договора за наем на земя са прекратени от общината за да се осигури териториалния обхват на Етап 1 на Проект „Радомир“. И в двата случая, с предишните наематели, е осъществен контакт и те са компенсирани финансово.

Соларис все още не е стартирала свои собствени дейности за ангажиране на заинтересованите страни, но като част от общите си усилия за повишаване на осведомеността и диалога с обществеността, компанията е изготвила настоящият ПАЗС, който има за цел проактивно управление на взаимоотношенията с всички заинтересовани страни, които имат интерес или биха могли да бъдат засегнати от Проекта. Освен това, компанията планира да създаде онлайн механизъм за подаване на оплаквания, за да позволи на засегнатите заинтересовани страни да изразят всякакви притеснения и коментари. Тази платформа ще бъде достъпна на уебсайта на фирмата - <https://sunotec-group.com> website.

Натоящият ПАЗС е разработен, за да гарантира постоянната ангажираност на Соларис към заинтересованите страни, засегнати от Проекта, както се изисква от международните кредитори и да допълни официалните процедури на обществени консултации, предвидени в българското законодателство.

3. ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Целта на идентифицирането на заинтересованите страни е да се определят и приоритизират заинтересованите от Проекта страни с цел провеждане на

бъдещи консултации. Процесът е непрекъснат като идентифицирането на ключови заинтересовани страни ще продължи на различните етапи от осъществяване на Проекта. Използван е систематичен подход за категоризация на заинтересованите страни в зависимост от значимостта на очакваното въздействие от Проекта.

В Таблица 2 е представен списък на заинтересованите страни, изготвен въз основа на предварителен анализ, който използва специализирани методики за оценка на обществено достъпна информация, както и наблюдения от първа ръка, получени при посещението на площадката на Проекта и проведените интервюта през април 2025 г. Оценката е извършена от независим консултант, като част от екологичната и социална оценка на Проекта. Въз основа на този изчерпателен анализ е съставен проект на Регистъра на заинтересованите страни. Регистърът включва подробен списък на заинтересованите страни, заедно с налична информация за контакт с тях и описва потенциалните им очаквания, притеснения, предложения и коментари. Документът съдържа и друга допълнителна информация, необходима за улесняване на ефективното ангажиране на заинтересованите страни и диалога с тях през целия жизнен цикъл на Проекта. Компанията ще продължи да идентифицира заинтересовани от Проекта страни като прецизира методите за ангажиране с напредване на реализацията на Проекта, за да отчете нуждите и интересите на заинтересованите страни, които се променят с течение на времето.

В процеса на категоризацията, заинтересованите от Проекта страни са групирани в две основни категории:

- а) Основни заинтересовани страни - лица и групи, които са засегнати от Проекта пряко; и
- б) Второстепенни заинтересовани страни — страни, които не са пряко засегнати от Проекта, но оказват влияние върху него, както и страни, които са косвено засегнати от Проекта

Идентифицираните ключови заинтересовани страни са представени в Таблица 2.

Таблица 2: Категории заинтересовани страни и методи на ангажиране

Категория заинтересовани страни	Вид	Име	Интерес към проекта
Основни	Акционери на проекта / вътрешни заинтересовани страни	Соларис Врамис, Акционери на Соларис Врамис (Сънотех, Еврохолд)	Процес на взимане на решения, Изпълнение на Проекта и ангажиране на заинтересованите страни.
	Местно население	Околните населени места и жителите на с. Друган и с. Долни Раковец.	Ползи от балансирана мрежа и стабилност на енергийните доставки. Неудобство, дължащо се на шум и смущения, свързани

Категория заинтересовани страни	Вид	Име	Интерес към проекта
			сътс строителството, например трафик, прах и шум. Потенциални отражения и отблясъци от слънчевите панели по време на и след строителството.
	Ползватели на земя / Фермери	Местни земеделски стопани и наематели на земи (бивши) в и около площадката на Проекта	Опасения свързани с достъпа до ползваните имоти, промени в земеползването, компенсация за отдаване под наем на земята и потенциални прекъсвания на селскостопанските дейности по време на строителството и експлоатацията.
	Уязвими групи	Всички специфични уязвими групи, идентифицирани до момента или в бъдеще, т.е. хора с увреждания, възрастни хора и др. намиращи се в непосредствена близост до площадката на Проекта.	Уязвими групи, които може да имат ограничена мобилност или ограничен достъп до основните канали за комуникация с Проекта.
	Компетентни органи, издаващи разрешителни и изпълнителни агенции	Областна управа на област Перник; Общински съвет Радомир; Регионална инспекция по околна среда и води в (РИОСВ) София, Министерство на земеделието; Министерство на вътрешните работи; Електроенергиен системен оператор (ЕСО); Министерство на културата; Регионален исторически музей Перник	Издаване на разрешителни за строеж, разрешителни, свързани с околната среда, одобрение на проекти и разрешения, свързани с здравословни и безопасни условия на труд. Докладване на всички обекти на културното наследство, открити по време на строителството.
	Бизнес среда	Съседни на площадката на Проекта предприятия (напр.	Шум, трафик и неудобства, свързани с отражение на слънчевата светлина и отблясъци по време на строителството и експлоатацията на Проекта.

Категория заинтересовани страни	Вид	Име	Интерес към проекта
		летище София Запад)	Фирми, които се интересуват от изграждането или експлоатацията на Проекта, предоставящи услуги или доставки, напр. изхвърляне на отпадъци.
Второстепенни заинтересовани страни	НПО	Местни и национални НПО и др.	Съгласие с въздействията и предложените мерки, свързани с Проекта (напр. по отношение на усилията за опазване и биологичното разнообразие).
	Изпълнители / Доставчици	Изпълнител на ПДС, доставчик на батерии (Huawei), доставчик на трансформатори (Huawei), доставчик на разпределителни уредби (Huawei).	Търгове и участие в осъществяването на Проекта.
	Строителни работници	Строителни работници, наети от Изпълнителя на ПДС	Изпълнителите, ангажирани за извършването на строително-монтажните дейности.
	Комунални компании	ESO, A1 и Vivacom (телекомуникационни оператори), местния клон на ВиК Перник за район Радомир, Булгартрансгаз ЕАД (национален оператор на транзитната газопреносна система), Аресгаз ЕАД (разпределение и снабдяване с природен газ), "Напоителни системи – клон Благоевград" (оператор на напоителната мрежа)	Осигуряване на стабилност на енергоснабдителната мрежа (ЕСО), устойчиво използване на ресурсите (ВиК Перник – район Радомир) и надеждна свързаност (телекомуникационни оператори)
Заемодател	Кредитна организация	ЕБВР	Предоставяне на заем за финансиране на Проекта, заедно с условия за изпълнение на определени екологични, социални и технически изисквания.

4. ПРОГРАМА ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

4.1. Оповестяване на информация

Видовете информация, предназначена за оповестяване и специфичните методи за комуникация, които трябва да бъдат използвани за този Проект, са обобщени в Програмата за ангажиране на заинтересованите страни в Таблица 3 по-долу. Целта на комуникацията с външните заинтересовани страни е да осигури редовно ангажиране на засегнатите от Проекта хора и други организации и да ги информира за съществуващите дейности, изпълнението им, разработването и осъществяването на Проекта. Информацията, която трябва да бъде оповестена публично, е регламентирана в ЕСП на ЕБВР, ИИ 10 на ЕБВР и националното законодателство на България.

4.2. Програма за ангажиране на заинтересованите страни (ПАЗС)

Програмата за ангажиране на заинтересованите страни предвижда консултативни срещи със съответните заинтересовани страни преди началото на строителството на Проекта, както и в процеса на неговото осъществяване, когато възникне нужда. Консултациите и ангажирането на заинтересованите страни е необходимо, за да се отговори на техните предложения, идеи или притеснения. Заинтересованите страни ще имат възможност да използват няколко канала (телефон, ел. поща и уебсайт) за получаване на повече подробна информация за Проекта или за изразяване на коментари и идеи за целия период на осъществяване на Проекта.

Заинтересованите страни ще могат да вземат участие в консултативните срещи за да бъдат информирани за Проекта.

Неправителствените организации (НПО) са разпознати като възможни заинтересовани страни, особено когато фокусът на техният интерес е свързан с аспектите на околната и социална среда и общностите, засегнати от Проекта. Добрата практика изисква в ПАЗС да бъдат включени и НПО, за да се гарантира, че възможностите за ангажиране остават отворени през целия жизнен цикъл на Проекта. Компанията Соларис ще се стреми да разбере нуждите на всички НПО, интересувачи се от Проекта, към момента, в който те станат известни и ще актуализира настоящата ПАЗС, за да отрази всички конкретни ангажменти или споразумения за предоставяне на информация. Този подход дава възможност за пропорционално ангажиране, основано на интереси, като същевременно се изпълняват условията на ИИ 10 на ЕБВР. Програмата за ангажиране на заинтересованите страни е описана подробно в Таблица 3 по-долу:

Таблица 3: Проект на Програма за ангажиране на заинтересованите страни

Заинтересовани страни	Метод на комуникация/ангажиране	Информация, която трябва да бъде оповестена	Времева рамка
Вътрешни акционери на Проекта (Борд на директорите на Соларис Врамис, Акционери на Соларис Врамис - Сънотех и Еврохолд и Мениджър ОСЗБ)	- Вътрешни срещи на Мениджъра на Проекта, Мениджъра по ОСЗБ и собствениците на компаниите, реализиращи проекта на седмична база и при нужда. - Поне една начална среща с Изпълнителя на строителството за да се очертаят изискванията по ОСС. - Провеждане на месечни срещи по време на строителството във връзка с ОСЗБС на които присъстват Мениджъра на проекта, Мениджъра по ОСЗБ и Изпълнителя на строителните дейности за обсъждане на актуализациите на проекта, мерки и дейности, свързани с ОСС.	- ПДОСС и ПАЗС - Тримесечни доклади за оплаквания, ако има такива. При поискване или актуализация на ключови етапи на проекта могат да бъдат докладвани и други данни, свързани с ОСС (напр. статистика за здравето и безопасността, обучение, работна сила). - Финансови резултати - Мерки за съответствие с ESG и устойчивото развитие. - Оценки на риска и стратегии за намаляване на риска.	- Седмични вътрешни срещи за периода на строителство. - Среща с Изпълнителя на ПДС, преди започване на строителство, при подписване на договора. - Месечни срещи по ОСЗБС за целия етап на строителството на Проекта.
Компетентни органи, издаващи разрешителни и изпълнителни агенции	- Текуща комуникация с общината за обсъждане на разпоредби, разрешителни и актуализации, свързани с разработването на Проекта, осъществена чрез ел. поща, срещи и официална кореспонденция, когато е необходима през целия жизнен цикъл на Проекта. - Изпращане на официални писма и имейли до съответните национални компетентни органи, когато е необходимо. - Предварително планирани официални срещи с компетентните органи. - Подаване на доклади за съответствие и документация по околна среда	- Съответствие с нормативните изисквания, когато това се изисква от съответния орган или се предвижда в процедурите по национално законодателство. - Актуализация на разрешителните и спазване на законодателните изисквания, когато е необходимо (напр. разрешения по околна среда, разрешения за строеж и разрешения във връзка със здравословните и безопасни условия на труд).	На етапите на проектиране и строителство (както се изисква).

Заинтересовани страни	Метод на комуникация/ангажиране	Информация, която трябва да бъде оповестена	Времева рамка
	- Посещения на Проекта съвместно с компетентните органи за проверка (в случай, че е поискано). - Участие в обществени обсъждания (когато се изисква провеждането на такива събития).		
Министерство на културата и Регионален исторически музей - Перник	- Постоянна комуникация с Регионалния исторически музей - Перник за уведомяване за всички дейности по Проекта. - Представяне на резултатите от археологическия мониторинг в Министерството на културата. - Докладване на всички археологически находки (ако има такива), намерени на площадката на Проекта.	- Актуализации на Проекта, свързани най-вече с напредъка на изкопните работи. - Резултати от археологически мониторинг - Археологически находки (ако има такива).	За целия период на строителство.
Местно население	- Когато има достатъчно интерес от местното население, организиране на предварителни срещи в кметството с представители на Проекта, за да се определи необходимостта и честотата на бъдещите срещи с представители на обществеността (напр. кмет на селото). - Преди Етап 3 на Проекта за фотоволтаичен парк, ангажиране на местното население, за обсъждане на Проекта, земеползването и визуалните въздействия. Тези дейности трябва да включват пряка комуникация с кмета на селото и, ако е необходимо, среща в златана кметството. - Нетехническо резюме на Проекта (НТР), разпространено чрез	- ПАЗС и НТР. - График на Проекта и очаквани въздействия върху местното население. - Възможности за работа и бизнес. - Мерки за опазване на околната среда и безопасността. - Инвестиции в местните общности и инициативи на корпоративна социална отговорност (КСО). - Оценка на [въздействията] от отражението и отблясъците от соларните панели.	- Веднъж на ранния етап на строителство и веднъж след приключване на експлоатацията. - Ангажиране на населението преди Етап 3 на Проекта за фотоволтаичен парк. - Редовна актуализация на информацията, налична онлайн и на хартия, по време на строителството. - Незабавен отговор на получените оплаквания.

Заинтересовани страни	Метод на комуникация/ангажиране	Информация, която трябва да бъде оповестена	Времева рамка
	обществените центрове. Отделен служител за връзка с обществеността (СВО), занимаващ се с текущото ангажиране и разглеждане на оплакванията.		
Ползватели на земя / Фермери	- Информирание на засегнатите ползватели на земя / фермерите за Проекта, графика на строителство и механизма за подаване на оплаквания, свързани с Проекта. - Текущи актуализации и достъп до механизма за подаване на оплаквания по време на строителство и експлоатация. - Пряко ангажиране чрез служителя за връзка с обществеността (СВО).	ПАЗС, НТР; Рискове, свързани с Проекта, засягащи ползвателите на земя / фермерите.	- Преди строителството и през целия период на строителство (когато е необходимо). - Незабавен отговор на получените оплаквания.
Уязвими групи	- В бъдеще, ако и когато бъдат идентифицирани уязвими групи, специалистите по социални аспекти ще помогнат за провеждане на индивидуални консултации. Тези консултации ще предоставят информация за: актуализацията на строителните дейности, Механизма за подаване на оплаквания, временни очаквани въздействия (трафик, шум, вибрации, прах и др.) и ограничения или отклонения, причинени от дейности, свързани с Проекта. Всички консултации и резултатите от срещите трябва да бъдат документирани. - Персонализирани програми за подпомагане.	- ПАЗС, НТР - Рискове, свързани с проекти, засягащи уязвими групи. - Възможности за приобщаване (наемане, обучение).	Преди строителството и през целия период на строителство (когато е необходимо).
НПО	Предоставяне на документация по Проекта (напр. НТР, ПАЗС, механизъм за подаване на	- ПАЗС, НТР - Мерки за управление на околната и	Ако и когато НПО проявят интерес към Проекта, по време на строи

Заинтересовани страни	Метод на комуникация/ангажиране	Информация, която трябва да бъде оповестена	Времева рамка
	оплаквания) при поискване по електронна поща или в координация с местните власти, или чрез каналите за комуникация с обществеността. - Ако НПО проявят интерес или изразят притеснения в процеса на осъществяване на Проекта, компанията Соларис е отворена за провеждане на диалог и споделяне на информация, по подходящ начин. - Подходът към ангажирането ще бъде адаптиран в зависимост от интереса на НПО и етапа на разработване, на който се намира Проекта.	социална среда, където са приложими. Информация за Проекта, ако е поискана изрично.	телството и експлоатацията му, според случая. Ангажирането ще бъде инициентирано според нуждите и в отговор на осъществен контакт с НПО.
Изпълнител на ПДС и доставчици	- Месечни координационни срещи, на които присъстват Мениджъра на Проекта, Мениджър по ОСЗБ и Изпълнителя на ПДС за обсъждане на напредъка на Проекта, съответно с ПДОСС и ПАЗС. - Специализирани срещи, когато са необходими, с Мениджъра по ОСЗБ по време на строителството. - Изпълнителят на строителството ще се консултира и сътрудничи с местните служби за спешна помощ относно аварийните процедури и евентуално затваряне на пътища. - Съвместни брифинги и сесии за постигане на съответствие по ОСЗБ, координирани от Мениджъра по ОСЗБ или определен представител, в сътрудничество с контракторите и доставчици, с цел	- Месечни актуализации на прилагането на ПДОСС, ПАЗС и ПУОСС за етапа на строителство. - График на Проекта и проследяване изпълнението на ключовите етапи. - Проблеми и данни свързани с ОСС, споделени с Мениджъра по ОСЗБ, с цел разработване на решения на възникналите проблеми. - Очаквания по отношение на спазването на специфичните за обекта процедури по ОСЗБ и ПУОСС за етап строителство, приложимо национално законодателство и привеждане в съответствие със	- Срещи с Мениджъра на Проекта, Мениджъра по ОСЗБ и Изпълнителя на строителството, преди започване на строителство, при подписване на договора и по време на строителство, когато е необходимо. - Седмични срещи по време на строителството с Изпълнителя на строителството и Мениджъра по ОСЗБ. - Текущи прегледи на изискванията за изпълнение.

Заинтересовани страни	Метод на комуникация/ангажиране	Информация, която трябва да бъде оповестена	Времева рамка
	подобряване на разбирането на Плана за управление на околната и социалната среда по време на строителство (ПУОСС-С), законодателните изисквания и изискванията на ЕБВР. Оценки на изпълнението на дейностите предвид договорните задължения, свързани с ПДОСС и ПАЗС. Информационно табло за представяне на актуална информация в реално време.	стандартите на ЕБВР за ОСС. - Изисквания за обществени поръчки и устойчивост. - Спазване на Кодекса за поведение.	
Строителни работници	- Ежедневни инструктажи по безопасност / Въвеждащо обучение и инструктажи на работните места. - Редовни оценки на риска, извършвани от контролните органи, за да се гарантира доброто физическо състояние, безопасността и условията на труд на строителните работници. - Предоставяне на информация за механизмите за подаване на оплаквания чрез вътрешни канали за комуникация, като например въвеждащи брифинги, табла за съобщения или изпращане на актуална информация по ел.поща. Обратна връзка чрез механизма за подаване на оплаквания за целия проект	- ПАЗС. - Процедури за безопасност на работното място и протоколи за ОСЗБ. - Механизъм за подаване на оплаквания и процедура за разрешаването им.	- Седмична комуникация с работниците през целия период на строителство. - Седмични инструктажи за безопасност или в случай на нови видове дейности за извършване.
Бизнес среда	Информиране на бизнеса, който има вероятност да бъде засегнат за дейностите по Проекта, графика на строителство и механизма за подаване на оплаквания.	- ПАЗС и НТР - Възможности за бизнес партньорство. - Инициативи за корпоративна отговорност.	През целия период на строителство (когато възникне необходимост).

Заинтересовани страни	Метод на комуникация/ангажиране	Информация, която трябва да бъде оповестена	Времева рамка
	- Браншови конференции и събития. - Сътрудничество с местни фирми. - Корпоративни доклади и съобщения в пресата.		
ЕБВР	- Официален доклад за напредъка на Проекта. - Оценки на изискванията на изпълнение на, деностите, свързани с околната и социална среда и корпоративното управление (ESG). - Доклади за рисковете и финансовите аспекти, представени на ЕБВР. - Участие във форуми за устойчивост, ръководени от ЕБВР.	- ПДОСС и ПАЗС. - Съответствие на проекта с екологичните и социалните политики на ЕБВР. - Актуална информация за устойчивостта и управлението [на Проекта]. - Доклади за финансовото и оперативно състояние [на Проекта].	- Тримесечни актуализации на етапа на строителство и 6-месечни актуализации през първите 2 години от експлоатация [на Проекта]. - Други доклади, съгласно изискванията на ЕБВР.

В допълнение към планираните дейности по ангажиране за основните етапи на Проекта, заинтересованите страни могат по всяко време да поискат и специализирани срещи или информационни сесии. Екипът на Проекта ще се постарее да отговори на тези искания, особено в случай на прекъсване [на дейностите], промени в строителните графици или нововъзникнали опасения на населението.

За повече информация относно Проекта, Програмата за ангажиране на заинтересованите страни и за изпращане на коментари и въпроси, могат да се използват следните контакти:

Антон Христов - МЕНИДЖЪР по ОСЗБ (на обекта), Сънотех

Телефон: +359897001828

Електронна поща: a.hristov@sunotec-group.com

Адрес: ул. „Филип Кутев“ No.14, София 1507, БЪЛГАРИЯ]

Димитър Димитров – Служител за връзка с обществеността (на обекта), Сънотех

Телефон: +359899800197

Електронна поща: dimitar.dimitrov@sunotec-group.com

Адрес: ул. „Филип Кутев“ No.14, София 1507, БЪЛГАРИЯ

В обобщение на , Основните методи за комуникация, описани в таблицата по-горе за тази задача са обобщени както следва:

Вътрешнофирмени срещи по ОСС

Тези срещи ще осигурят време на Соларис да организира изпълнението на екологичните и социални (ОСС) дейности, както и възможност на Изпълнителя на ПДС да предостави актуална информация за изпълнението на ПУОСС и дейностите по ОСС по време на строителството. Взаимодействието между Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнението на ПАЗС и Изпълнителя на ПДС ще бъде предвидено в предмета им на дейност и ще бъде включено в индивидуалните договори. Това включва и редовна комуникация между съответните страни.

Консултативна среща с местното население (Сесии за ангажиране на обществеността)

Консултативните срещи с населението са официална платформа за ангажиране на засегнатите общности, които гарантират, че общостите са информирани за напредъка на Проекта, очакваните въздействия и мерките за смекчаването им. Тези сесии предоставят възможност на местните заинтересовани страни да изразят своите притеснения, да задават въпроси и да търсят разяснения директно от представителите на Проекта. Въпреки, че строителството вече е започнало, поддържането на отворена комуникация с населението е от съществено значение за осигуряване на прозрачност и спазването на стандартите на ЕБВР, както и за изпълнение на корпоративните ангажименти на компанията, защита на репутацията на Проекта и изграждане на взаимно доверие с външни заинтересовани страни. Редовното провеждане на този тип консултации помага да се идентифицират притеснения и проблеми, да се отговори проактивно на оплаквания и да се демонстрира ангажимента на компанията за отговорно разработване на Проекта.

За да се гарантира ефективност, тези срещи трябва да имат структуриран подход, който включва механизми за записване на участниците, събиране на обратна връзка от населението и предоставяне на официални отговори на повдигнатите въпроси. Този процес гарантира отчетност, като същевременно засилва ангажимента на Проекта за непрекъснато ангажиране на заинтересованите страни. За тези срещи, както и за и всички бъдещи консултации с обществеността, трябва да се изготвят официални протоколи и списъци на присъстващите.

Срещи за ангажиране на местния бизнес

Мениджърът по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС осъществява директен контакт с бизнесите, опериращи се в близост до площадката на Проекта, използвайки най-подходящите налични канали за комуникация, включително чрез писмена кореспонденция, електронна поща, адреси и телефони на компанията. След първоначалния контакт, компанията Соларис ще организира , ако е необходимо, лична среща, за да повиши осведомеността и да

обсъди елементите на Проекта, механизма за оплаквания и възможности, свързани със запитвания на населението/бизнеса. За тези ангажименти и всички бъдещи бизнес срещи ще се изготвят официални протоколи и списъци на присъстващите.

Външно докладване

Компанията Соларис ще предоставя на местните власти, както и на ЕБВР в ролята му на кредитор, годишни (и конкретни) доклади с актуална информация за състоянието на околната среда, социалната сфера, здравето и безопасността (при необходимост) на етапите на строителство и експлоатация на Проекта. Тази документация ще демонстрира изпълнението на дейностите по ОСС, договорени преди ратифициране на заема. Включвени са и дейностите, които трябва да бъдат извършени от Изпълнителя на ПДС, предвидени в ПУОСС.

5. МЕХАНИЗЪМ ЗА ДОКЛАДВАНЕ И ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

5.0. Въведение

За оплакване се счита всяка жалба или коментар (включително въпроси или предложения), относно начина, по който се изпълнява Проекта. Управлението на оплакванията е важен елемент от изпълнението на Проекта, за който има подробно разработена процедура, включваща:

- ясна комуникация със заинтересованите страни, подходящо документиране и проследяване на оплакванията и ясно определени отговорности във връзка с разрешаването им.

Настоящата ПАЗС очертава механизма за подаване на оплаквания за проекта на Соларис за БСЕС в Радомир, като той ще бъде разработен и приложен [към проекта] за се постиганат следните цели:

- Да предложи бързо и ефективно решение на притесненията, по прозрачен начин, изключващ манипулации, намеса, принуда, сплашване или наказания; решението следва да е лесно достъпно и безплатно за всички засегнати страни.
- Да гарантира разглеждането на оплакванията по подходящ начин, който е дискретен, обективен, чувствителен и отговарящ на нуждите и културното ниво на заинтересованите страни.
- Да гарантира, недопускане на наказания или дискриминация срещу тези, които подават оплаквания, и че всички оплаквания ще бъдат разглеждани поверително.
- Да даде възможност за анонимно подаване на сигнали като осигури регулярна обратна връзка към подателите на оплакването за напредъка на процеса по неговото разрешаване.

- Да гарантира, че този механизъм не възпрепятства достъпа до официални съдебни или административни средства за защита.

5.1. Механизми за мониторинг, докладване и обратна връзка

Компанията Соларис ще наблюдава каналите за комуникация и ще предоставя обратна връзка, където е необходимо. На площадката на Проекта в Радомир, по време на строителството, ще има кутия за оплаквания, която ще може да се ползва от заинтересованите страни. Оплаквания могат да се подават и по електронна поща до Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС или чрез посещение на централата на Сънотех в София. Всички оплаквания ще бъдат регистрирани в Регистъра за оплаквания (Приложение 2) от Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС, който ще бъде и ключовото лице за контакти, отговорно за изпълнението на механизма за подаване на оплаквания. Контактите на Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС ще бъдат споделени със заинтересованите страни в процеса на ангажирането им, описан в Таблица 3.

За да наблюдава изпълнението на настоящият ПАЗС и функционирането на механизма за подаване на оплаквания, Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС ще потвърди пред ЕБВР, че необходимите приготовления са направени и функционират на ранните етапи на строителството. Това включва споделяне на бележки, протоколи и/или документация за предприетите дейности по ангажиране на заинтересованите страни, включително оповестяването на информация, предприето като част от ПАЗС. ЕБВР ще оценява ежегодно изпълнението на ПАЗС, въз основа на резултатите от Годишен доклад за околна и социална среда, представен от Соларис.

5.2. Процес на подаване на оплаквания

Компанията Соларис ще въведе механизъм за подаване на оплаквания, разработен в съответствие с най-добрите международни практики. Всички коментари или притеснения ще могат да бъдат подадени до компанията устно (лично или по телефона) или писмено по електронна поща или чрез попълване на формуляр за оплакване (вж. Приложение 1). Формулярът за оплаквания може да бъде подаден лично, чрез кутиите за оплаквания, разположени на площадката на Проекта в Радомир или в централния офис на Сънотех в София.

Формулярът за оплаквания и информацията за процедурата (включително лицата за контакт) ще бъдат налични на уебсайта на компанията - <https://sunotec-group.com>, както и при изпълнение на дейностите по ангажиране на заинтересованите страни. По границите на площадката ще бъдат инсталирани табла за съобщения, на които ще се поставят информационни банери.

Как да подадете оплакване

Заинтересованите страни могат да подадат оплакване по някой от следните канали:

- **Лично**, в разговор директно с персонала на Проекта на площадката или по време на планираните срещи на населението.
- **По телефона или електронната поща**, използвайки контактите от съобщенията, разпространени на обществени места или на площадката на проекта.
- **Чрез определения служител за връзка с обществеността.**
- **Чрез попълване на формуляр за оплакване, наличен в офиса на площадката на Проекта или предоставен от представители на Соларис.**
- **Чрез партньорски институции или доверени посредници**, като местни НПО-та или представители на населението, особено в случаите, когато прякото подаване може да бъде трудно или чувствително.

Тези опции са предназначени да направят механизма за подаване на оплаквания достъпен, приобщаващ и лесен за използване за цялото население, включително уязвимите групи.

Водене на записки и проследяване на оплаквания

Всички оплаквания, включително анонимните, ще бъдат включени в Регистъра за оплаквания. Мениджъра на проекта и Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС ще си сътрудничат, споделяйки цялата информация относно всички оплаквания или случаи на неудоволетвореност. Регистърът на оплакванията ще съдържа следната информация за получените оплаквания:

- Номер на оплакването;
- Категория (предмет на оплакването);
- Име на подателя на оплакването (ако е дадено);
- Адрес на подавателя и контакти;
- Дата на получаване на оплакването;
- Как е получено оплакването;
- Кой е получил оплакването;
- Описание на проблема/оплакването;
- Първо или повторно оплакване;
- Дата на отговор;
- Дата на вземане на окончателно решение;
- Страни участващи в процеса;
- Статус на оплакването;
- Бележки относно статуса; например планирани дейности във връзка с взетото решение и напредъка в изпълнението им;

- Брой дни между получаване на оплакването и потвърждение на получаването му;
- Брой дни между получаване на оплакването и разрешаване на оплакването.

5.3. Основни принципи на механизма за подаване на оплаквания

Механизмът за подаване на оплаквания за настоящия Проект е разработен така, че да бъде достъпен, прозрачен и справедлив, следвайки най-добрите международни практики. Той се ръководи от следните основни принципи:

- **Достъпност:** Механизмът е достъпен за всички заинтересовани страни, включително отделни лица и групи, и не свързан с разходи или дискриминация.
- **Анонимност:** Оплакванията могат да се подават анонимно и не се изисква информация за подателя, освен ако не е предоставена доброволно.
- **Непредприемане на ответни мерки:** Подателите на оплаквания са защитени срещу всякаква форма на наказания. Възложителят на Проекта се ангажира да осигури безопасна среда за изразяване на притеснения.
- **Поверителност:** Всички оплаквания, особено тези, свързани с чувствителни въпроси (напр. сексуално насилие и тормоз (СНТ)), ще бъдат разглеждани в условията на строга конфиденциалност.
- **Навременно разрешаване:** Оплакванията ще бъдат, оценени и разрешени незабавно, в рамките на предвидените в механизма срокове.
- **Учтивост и справедливост:** Всички притеснения ще бъдат разгледани обективно и отговорите ще бъдат съобщени ясно и с уважение.

Тези принципи имат за цел да изградят доверие в процеса на подаване на оплаквания и да насърчат конструктивен диалог със засегнатото население.

5.4. Сексуално насилие и тормоз (СНТ) в рамките на Механизма за подаване на оплаквания

В съответствие с международните практики, механизмът за подаване на оплаквания на компанията Соларис се придържа към принципите на достъпност, анонимност, непредприемане на ответни мерки, поверителност и чувствителност при разглеждането на случаи, свързани със сексуално насилие и тормоз (СНТ).

Превенцията на сексуалното насилие и тормоз на работното място е приоритет за компанията Соларис и нейното ръководство. Механизмът за подаване на оплаквания, описан в раздел 5.2, е предназначен да адресира всички видове оплаквания, включително тези, свързани със СНТ, и позволява анонимно подаване на оплаквания.

За да се гарантира безопасен и подходящ отговор по такива чувствителни въпроси, компанията Соларис ще определи служител от женски пол с необходимото обучение, който да координира въпросите, свързани с равенството между половете. Служителят ще отговаря за ангажиране на подателите на оплаквания и ще бъде отговорен за осигуряването на безопасна и поверителна среда за пострадалите в процеса на подаване и процедуре на оплакванията.

Всички оплаквания, свързани с насилие, ще бъдат разглеждани в условия на строга конфиденциалност. Самоличността на подателите на оплаквания ще бъде защитена по всяко време, като няма да се допуска толериране на какъвто и да е вид ответни дейности. Когато е необходимо, случаите на СНТ ще бъдат предадени на квалифициран персонал, включително специалисти по право, психично и социално здраве и закрила на детето. С тези случаи ще се занимават само обучени следователи, а сериозните инциденти могат да бъдат отнесени и до съответните национални органи или външни изпълнители на услуги за по-нататъшни действия.

Този подход подчертава ангажимента на компанията Соларис за постигане на безопасна, приобщаваща и уважителна среда за всички лица, участващи в Проект "Радомир".

5.5. Разрешаване на оплаквания

Когато оплакванията са подадени на площадката за регистрирането им отговаря Изпълнителят на ПДС; в последствие те се разрешават от Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС в съответствие с предвижданията на етап 1 на Механизма за подаване на оплаквания. В случай, че Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС не може да отговори на оплакването, от подателя се изисква допълнителна информация като се организира среща във връзка с оплакването с Изпълнителя на ПДС, Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС, както е предвидено в етап 2 [на Механизма]. Заинтересованите страни имат възможност да използват и само един от етапите на механизма за подаване на оплаквания. Те могат да насочат [оплакването] направо към етап 2.

Всички устни или писмени оплаквания се регистрират веднага след получаването им от Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС. Оплакванията се приемат, което се потвърждава чрез изпращане на отговор (първи отговор) в рамките на 5 работни дни [от получаването им]. Решението ще бъде предложено в рамките на 10 работни дни от изпращане на потвърждението за оплакванията, подадени на етап 1 и 30 работни дни - за тези разглеждани на етап 2. Мениджърът по ОСЗБ / Отговорникът за изпълнение на ПАЗС ще се стреми да отговори на подателите на оплакванията и да разреши проблемите възможно най-бързо след датата на получаването им. Физическите лица имат право да поискат името им да остане конфиденциално. Този механизъм не изключва правото на заинтересованите страни да използват други съдебни средства за оплакване.

Подадените оплаквания ще бъдат разрешени и проследени в съответствие с процедурите, посочени по-долу:

- **Етап 1** – Мениджърът по ОСЗБ / Отговорникът за изпълнение на ПАЗС получава и разрешава оплакванията. Ако на етап 1 оплакването на подателя не бъде разрешено, той/тя ще бъде информиран за процедурата за разрешаване на оплаквания, предвидена в етап 2. Подателя има право да използва процедурата от етап 2, без да е необходимо първо да преминава през процедурата от етап 1. Мениджърът на проекта ще бъде запознат с всички оплаквания, подадени на етап 1 чрез Регистъра на оплаквания и ще следи тяхното разрешаване дистанционно.
- **Етап 2** – Мениджърът по ОСЗБ / Отговорникът за изпълнение на ПАЗС получава и разрешава оплакването. Ще бъде организирана среща, в която взимат участие Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнениена ПАЗС и ръководителят на проекта, за да се разрешат оплакванията.

Подавателят на оплаквано има право да се обърне към съда, в случай че оплакването му не е било разрешено нито на етап 1, нито чрез етап 2, както и директно, без да използва Механизма за подаване на оплаквания.

5.6. Роли и отговорности

Мениджър по ОСЗБ / Отговорник за изпълнение на ПАЗС

Компанията Соларис ще гарантира, че ще назначи служител за връзка с обществеността (СВО), за да улесни процеса на ангажиране на заинтересованите страни и да гарантира, че предвижданията на настоящата ПАЗС се изпълняват адекватно. Ролята на СВО може да се изпълнява от Мениджъра по ОСЗБ или новоназначен Отговорник за изпълнение на ПАЗС, при условие че лицето има подходящ опит и капацитет. Мениджърът по ОСЗБ / Отговорникът за изпълнение на ПАЗС ще носи цялата отговорност за изпълнението на ПАЗС. Мениджърът по ОСЗБ на площадката на Проекта ще следи за изпълнението на Механизма за оплакане, за да се гарантира, че той се прилага в съответствие с българското законодателство и изискванията на ЕБВР. Това включва регистриране на всички оплаквания при получаването им, потвърждаване получаването на всяко оплакване в рамките на определения период от време и проследяване на тенденциите във времето, за да се идентифицират всички възникващи ключови проблеми, които трябва да бъдат решени.

Мениджърът по ОСЗБ / Отговорникът за изпълнение на ПАЗС ще играе важна роля в поддържането на връзките с местното население и други заинтересовани страни, като улеснява ангажирането им описано в Таблица 3 на настоящия план. В случаите, когато се повдигат оплаквания по чувствителни теми (т.е. при рискове, свързани със СНТ), Мениджъра по ОСЗБ / Отговорника за изпълнение на ПАЗС носи отговорността да осигури деликатно и конфиденциално разглеждане на всеки случай.

Компанията Соларис носи цялата отговорност за осъществяването на проекта и гарантиране на съответствието му [с настоящия документ]. Лицата за контакти, цитирани по-долу отговарят, за това, всички оплаквания, свързани с Проекта, да бъдат разгледани в съответствие с българското законодателство и Екологичната и социалната политика на ЕБВР:

Антон Христов - МЕНИДЖЪР по ОСЗБ (на обекта), СЪНОТЕХ

Телефон: +359897001828, **Електронна поща:** a.hristov@sunotec-group.com

Димитър Димитров – Служител за връзка с обществеността (на обекта), СЪНОТЕХ

Телефон: +359899800197, **Електронна поща:** dimitar.dimitrov@sunotec-group.com

Приложение 1

ФОРМУЛЯР ЗА ОПЛАКВАНЕ СОЛАРИС ВРАМИС

Формуляр за оплакване – Соларис Врамис (obrazec)

Референтен №	
Пълно име (не е задължително):	
Моля, посочете дали се нуждаете от конфиденциалност по време на процеса на подаване на оплакване	☐ Да, моля за конфиденциалност. ☐ Не, конфиденциалността не се изисква.
Информация за контакт Моля, отбележете как искате да се свържем с вас и добавете данни за контакт	☐ По пощата: ☐ По телефона: ☐ По електронна поща: ☐ Други (моля, посочете):
Описание на притеснението, инцидента или оплакването	Какво е вашето притеснение/оплакване/какво се е случило? Къде се случи? На кого се е случило? Какъв е резултатът от проблема?
Дата на подаване на притеснението, инцидента или оплакването	
☐ Еднократен инцидент/оплакване (дата) ☐ Случвало се повече от веднъж (колко пъти?) ☐ Текущ (в момента има проблем)	
Какво бихте искали да се случи, за да разрешите проблема?	
Подпис:	
Дата:	
Моля, поставете този формуляр в една от кутиите за оплаквания	

Приложение 2

РЕГИСТЪР НА ОПЛАКВАНИЯ СОЛАРИС ВРАМИС

Регистър на оплакванията на Соларис Врамис (образец)

№.	Дата на получаване на оплакването	Канал за оплакване	Име и информация за контакт	Категория на оплакването	Описание на оплакването	Лице, отговорно за разрешаване на оплакването	Дата на съобщаване на решението	Статус