

МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ОПЛАКВАНИЯ

I. Въведение

В Карбонсейф АД се ангажираме с най-високите стандарти за прозрачност, отчетност и почтеност във всички аспекти на нашата работа. Ние осъзнаваме, че заинтересованите страни — включително фермери, партньори, купувачи на възлеродни кредити и представители на обществеността — понякога могат да имат притеснения, оплаквания или предложения, свързани с нашата дейност.

Този Механизъм за оплаквания и жалби предоставя официален канал за повдигане на въпроси, които да бъдат разгледани своевременно, справедливо и конфиденциално. Жалбите могат да се отнасят до екологични, социални, етични или оперативни аспекти на нашата дейност.

Целта е да се гарантира защита на всички страни, справедливост в разглеждането на сигналите и минимизиране на рисковете за проектите и дружеството. Механизмът е част от стратегията на Карбонсейф АД за устойчиво управление на проекти и изграждане на доверие сред партньори и обществеността.

II. Кой може да подаде жалба?

Жалба може да бъде подадена от:

1. **Вътрешни участници** – служители, които смятат, че са били засегнати от процесите или решенията на Карбонсейф АД.
2. **Външни заинтересовани страни** – лица, общности, организации или партньори, които са засегнати от дейността на Карбонсейф АД или имат притеснения относно съответствието, околната среда, социалните или етичните практики на дружеството.
3. **Други лица** – които желаят да сигнализират за несъответствие, неправомерни практики или други въпроси, свързани с почтеността и прозрачността на дейността на Карбонсейф АД.

Този подход гарантира, че всички заинтересовани страни имат равен достъп до механизма за подаване на жалби и оплаквания.

III. Какви въпроси могат да се съобщават?

Подателите могат да сигнализират за всякакви въпроси, свързани с дейността на Карбонсейф АД, включително, но не само:

1. Притеснения относно изпълнението на проекти – екологични или социални въздействия, които могат да засегнат общности, партньори или други заинтересовани страни.
2. Въпроси, свързани със земевладение или участие на фермерите – например нарушаване на права, прозрачност на процесите или съгласие на участниците.

3. Притеснения относно точността на данни, мониторинг или докладване – включително методологии, измервания и представяне на информация за въглеродни кредити.
4. Некоректно поведение или конфликт на интереси – включително етични нарушения, злоупотреба с позиции или неправомерни практики.
5. Сигнали за корупция.
6. Други въпроси, свързани с почтеността на дейността на Карбонсейф АД – всякакви ситуации, които подлагат на риск прозрачността, етичността или съответствието с вътрешните и нормативни стандарти.

IV. Канали за подаване на жалби

1. **Имейл:** grievances@carbonsafe.bg
2. **Поща:** Carbonsafe JSC, бул. „Цариградско шосе“ 53, 4000, Пловдив
3. **Лично:** По предварителна уговорка в офиса на Карбонсейф АД

Всички получени жалби се регистрират в Вътрешен регистър на жалбите и оплакванията, като се посочват: дата на получаване, подател, предмет на жалбата, назначен отговорник за разглеждане.

Тази процедура гарантира проследимост, отчетност и ефективно управление на всички сигнали.

V. Необходимо съдържание на жалбата

За да може сигналът да бъде разгледан ефективно и в срок, жалбата следва да съдържа:

1. **Данни за подателя** – име, организация (ако е приложимо), адрес, телефон или имейл за контакт. При анонимни жалби тази информация не е задължителна.
2. **Описание на проблема** – ясно и конкретно изложение на обстоятелствата, действията или практиките, които поражда притеснение.
3. **Дата и място** – посочване на времето и мястото, където е възникнал проблемът.
4. **Засегнати страни** – ако е приложимо, информация за други лица, организации или общности, които са засегнати.
5. **Доказателства или подкрепящи материали** – документи, снимки, кореспонденция или други материали, които подпомагат оценката на жалбата.
6. **Очаквания или предложение за решение** – по желание, подателят може да посочи какво според него би било справедливо или необходимо действие за разрешаване на проблема.

VI. Процедура за разглеждане на жалби

Жалбите се разглеждат чрез следните стъпки:

1. **Потвърждение за получаване**

Подателят получава писмено потвърждение за получаване на жалбата в рамките на **5 работни дни**.

Потвърждението съдържа информация за назначен отговорник и очакваните срокове за разглеждане.

2. Проверка на допустимостта

Юридическият отдел и Ръководният екип оценяват дали жалбата попада в обхвата на механизма.

При недопустими жалби подателят се уведомява писмено с мотиви за отхвърляне и възможности за корекция или повторно подаване.

3. Назначаване на отговорник

Определя се лице или екип, който ще анализира жалбата и ще координира процеса на разглеждане.

Отговорникът гарантира, че всички действия са проследими, прозрачни и документирани.

4. Анализ и събиране на информация

Събиране на доказателства, документи и информация от всички засегнати страни.

Провеждане на интервюта, консултации или вътрешни проверки, при необходимост експертни оценки.

Поддържане на **детайлна документация** на целия процес, включително срещи, кореспонденция и доказателства.

5. Предложение за решение

Отговорникът изготвя препоръки за разрешаване на жалбата, включително корективни мерки и срокове за изпълнение.

Препоръките се представят на ръководството за одобрение.

При значими спорове или конфликти с множество заинтересовани страни може да се проведе медиация или допълнителни консултации преди окончателното решение.

6. Уведомяване на подателя

Подателят получава писмено уведомление с мотивирано решение, предприетите мерки и сроковете за тяхното изпълнение.

Когато е уместно, уведомлението включва информация за възможности за апелация или повторно разглеждане.

7. Проследяване и мониторинг

Изпълнението на решенията се наблюдава от отговорника и съответните отдели, за да се гарантира ефективност и спазване на срокове.

Редовни вътрешни доклади се предоставят на ръководството за проследяване на тенденциите и ефективността на процеса.

Всяка жалба се архивира в регистъра за бъдещи анализи и непрекъснато усъвършенстване на процедурите.

Срокове за разглеждане:**Първоначален анализ:** до 5 работни дни**Пълно разглеждане и решение:** до 30 работни дни

При сложни случаи срокът може да бъде удължен с писмено уведомление до подателя.

VII. Конфиденциалност и защита**1. Конфиденциалност на жалбите**

Всички жалби и оплаквания се третират строго конфиденциално.

Достъп до информацията имат само упълномощени лица, назначени за разглеждане и проследяване на жалбата.

2. Защита на идентичността на подателя

Идентичността на подателя се пази, освен ако законът не изисква разкриване.

Всяка информация за подателя се съхранява отделно и се използва само за целите на разглеждането на жалбата.

3. Защита от репресии

Лицата, подаващи жалби добросъвестно, са защитени от всякакви форми на репресии, дискриминация или неблагоприятни последици.

Подателят може да подаде сигнал за опит за репресия или натиск, който ще бъде разгледан като отделен въпрос.

4. Анонимни жалби

Анонимните жалби се приемат и разглеждат, въпреки че предоставянето на контактна информация позволява по-бърза и ефективна реакция.

5. Сигурност на данните

Всички записи и документи, свързани с жалби, се съхраняват в защитени бази данни, с ограничен достъп.

6. Документация и отчетност

Всяка жалба и предприетите мерки се документират подробно, за да се гарантира прозрачност и отчетност пред ръководството.

Регулярни вътрешни одити проверяват спазването на процедурите за конфиденциалност и защита на подателите.

GRIEVANCE AND COMPLAINTS MECHANISM

I. Introduction

At Carbonsafe JSC, we are committed to the highest standards of transparency, accountability, and integrity in all aspects of our work. We recognize that stakeholders — including farmers, partners, carbon credit buyers, and members of the public — may sometimes have concerns, complaints, or suggestions related to our activities.

This Grievance and Complaints Mechanism provides an official channel for raising issues to be addressed promptly, fairly, and confidentially. Complaints may relate to environmental, social, ethical, or operational aspects of our work.

The purpose is to ensure the protection of all parties, fairness in addressing reports, and minimization of risks to projects and the company. The mechanism is part of Carbonsafe JSC's strategy for sustainable project management and building trust among partners and the public.

II. Who Can File a Complaint?

A complaint may be submitted by:

1. **Internal participants** – employees who believe they have been affected by Carbonsafe JSC's processes or decisions.
2. **External stakeholders** – individuals, communities, organizations, or partners affected by Carbonsafe JSC's activities or who have concerns regarding compliance, environmental, social, or ethical practices of the company.
3. **Other individuals** – anyone wishing to report non-compliance, misconduct, or other matters related to the integrity and transparency of Carbonsafe JSC's activities.

This approach ensures that all stakeholders have equal access to the grievance and complaints mechanism.

III. What Issues Can Be Reported?

Complainants may raise any concerns related to Carbonsafe JSC's activities, including but not limited to:

1. **Concerns about project implementation** – environmental or social impacts that may affect communities, partners, or other stakeholders.
2. **Land tenure or farmer participation issues** – such as violations of rights, process transparency, or informed consent of participants.
3. **Concerns regarding data accuracy, monitoring, or reporting** – including methodologies, measurements, and the presentation of information on carbon credits.
4. **Misconduct or conflicts of interest** – including ethical violations, abuse of position, or improper practices.
5. **Corruption signals.**

6. **Other integrity-related matters** – any situations that could jeopardize transparency, ethics, or compliance with internal or regulatory standards.

IV. Channels for Submitting Complaints

1. **Email:** grievances@carbonsafe.bg
2. **Mail:** Carbonsafe JSC, Tsarigradsko Shose Blvd. 53, 4000, Plovdiv, Bulgaria
3. **In person:** By prior appointment at Carbonsafe's office

All complaints received are recorded in the Internal Grievance Register, noting date of receipt, complainant, subject of the complaint, and the designated responsible officer.

This procedure ensures traceability, accountability, and effective management of all reports.

V. Required Content of a Complaint

To ensure efficient and timely processing, a complaint should include:

1. **Complainant's details** – name, organization (if applicable), address, telephone, or email. For anonymous complaints, this information is not mandatory.
2. **Problem description** – a clear and specific account of the circumstances, actions, or practices causing concern.
3. **Date and place** – when and where the issue occurred.
4. **Affected parties** – if applicable, details of other individuals, organizations, or communities impacted.
5. **Evidence or supporting materials** – documents, photos, correspondence, or other materials supporting the complaint.
6. **Expected outcome or suggested solution** – optionally, the complainant may propose what they consider fair or necessary for resolving the issue.

VI. Complaint Handling Procedure

Complaints are addressed through the following steps:

1. **Acknowledgment of receipt**

The complainant receives written confirmation of receipt within 5 business days. The acknowledgment includes information on the designated officer and expected review timelines.

2. **Admissibility check**

The Legal Department and Management Team assess whether the complaint falls within the mechanism's scope. If inadmissible, the complainant is notified in writing with reasons for rejection and options for correction or resubmission.

3. **Appointment of responsible officer**

A person or team is assigned to analyze the complaint and coordinate the review process.

The officer ensures all actions are traceable, transparent, and documented.

4. **Analysis and information gathering**

Collection of evidence, documents, and information from all affected parties. Conducting interviews, consultations, or internal checks; expert assessments if necessary.

Maintaining detailed documentation of the entire process, including meetings, correspondence, and evidence.

5. **Proposed resolution**

The officer prepares recommendations for resolving the complaint, including corrective measures and implementation deadlines. Recommendations are submitted to management for approval. For significant disputes or conflicts involving multiple stakeholders, mediation or additional consultations may be undertaken before the final decision.

6. **Notification of complainant**

The complainant receives a written decision with reasons, actions taken, and deadlines for implementation. Where appropriate, the notification includes information on appeal or reconsideration options.

7. **Follow-up and monitoring**

Implementation of resolutions is monitored by the officer and relevant departments to ensure effectiveness and adherence to deadlines. Regular internal reports are provided to management to track trends and process efficiency. Each complaint is archived in the register for future analysis and continuous improvement of procedures.

Timelines for review:

- Initial analysis: within 5 business days
- Full review and resolution: within 30 business days
- For complex cases, the timeline may be extended with written notice to the complainant.

VII. Confidentiality and Protection

1. **Confidentiality of complaints**

All complaints are treated strictly confidentially. Access to information is restricted to authorized persons assigned to handle and monitor the complaint.

2. **Protection of complainant's identity**

The complainant's identity is protected unless disclosure is required by law. Any personal information is stored separately and used only for complaint handling purposes.

3. **Protection from retaliation**

Individuals submitting complaints in good faith are protected from any form of retaliation, discrimination, or adverse consequences. A separate complaint may be filed regarding attempts at retaliation or pressure, which will be addressed independently.

4. Anonymous complaints

Anonymous complaints are accepted and reviewed, although providing contact details allows for faster and more effective responses.

5. Data security

All records and documents related to complaints are stored in secure databases with restricted access.

6. Documentation and accountability

Every complaint and action taken is documented in detail to ensure transparency and accountability to management. Regular internal audits verify compliance with confidentiality and complainant protection procedures.