

Procedura składania skarg przez społeczność

Projekt magazynu energii w
Trzebini

Przygotowano: październik 2025

Zatwierdzone przez: Fotowoltaika HIG XVIII sp. z
o.o.

Paszport dokumentu

Wersja dokumentu:	1.0
Właściciel procesu biznesowego:	Kierownik ds. Komunikacji i Zrównoważonego Rozwoju
Opracował:	Loredana Modoran
Grupa docelowa:	Wszystkie jednostki biznesowe DRI oraz spółka Fotowoltaika HIG XVIII sp. z o.o., podwykonawcy DRI oraz odbiorcy zewnętrzni
Data wejścia w życie:	Październik 2025
Data rewizji:	Nie dotyczy
Etykieta poufności:	Brak
Powiązane procesy biznesowe:	Nie dotyczy
Powiązane dokumenty:	Nie dotyczy
Dokument zastępuje:	Nie dotyczy

Kontrola wersji

Data	Autor	Wersja	Opis zmian
10.2025	Loredana Modoran	1.0	Opracowanie regulacji/procedury

** Kontrola wersji służy do monitorowania zmian w dokumencie regulacyjnym, wskazując: datę zmian; pracownika upoważnionego do ich wprowadzenia; krótki opis zmian (np. usunięcie/zmiana/dodanie paragrafu lub sekcji dokumentu).*

Spis treści

Kontrola wersji	Error! Bookmark not defined.
1. Wprowadzenie	Error! Bookmark not defined.
1.1 Zakres	Error! Bookmark not defined.
1.2 Cel	Error! Bookmark not defined.
1.3 Zasady	Error! Bookmark not defined.
2. Terminy i definicje.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Definicje	Error! Bookmark not defined.
2.2 Skróty	Error! Bookmark not defined.
3. Role, uprawnienia i odpowiedzialność.....	Error! Bookmark not defined.
4. Proces rozpatrywania skarg	Error! Bookmark not defined.
4.1 Upowszechnianie mechanizmu składania skarg	Error! Bookmark not defined.
4.2 Metody składania skarg	Error! Bookmark not defined.
4.3 Przyjmowanie skarg	Error! Bookmark not defined.
4.4 Kategoryzacja skarg	Error! Bookmark not defined.
4.5 Przegląd i badanie skarg	Error! Bookmark not defined.
4.6 Rozwiązanie skargi	Error! Bookmark not defined.
4.7 Zamknięcie skargi	Error! Bookmark not defined.
4.8 Monitorowanie skarg	Error! Bookmark not defined.
5. Załączniki.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Załącznik 1: Rejestr skarg	Error! Bookmark not defined.
5.2 Załącznik 2: Formularz skargi publicznej.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Załącznik 2: Formularz zamknięcia skargi wewnętrznej	Error! Bookmark not defined.

1. Wprowadzenie

1.1 Zakres

Niniejsza procedura dotyczy projektowania, budowy, eksploatacji i działań konserwacyjnych dla projektu magazynu energii o mocy **133 MW w Trzebini** realizowanego przez spółkę Fotowoltaika HIG XVIII sp. z o.o. Mechanizm składania skarg społeczności obejmuje zgłaszanie uwag lub skarg przez lokalne społeczności i interesariuszy na terenie inwestycji oraz w jej otoczeniu.

- Mechanizm jest otwarty na skargi zarówno od osób indywidualnych, jak i grup interesariuszy. Skargi zbiorowe będą rozpatrywane z taką samą rzetelnością i skutecznością jak skargi indywidualne, z naciskiem na procesy mające na celu osiągnięcie konsensusu i pojednania poprzez zaangażowanie, dialog i poszanowanie lokalnego kontekstu.
- Procedura składania skarg przez społeczność ma zastosowanie na wszystkich etapach: projektowania, budowy, eksploatacji i konserwacji. Zostanie dostosowany do wpływu działalności DRI, realizowanej przez spółkę Fotowoltaika HIG XVIII sp. z o.o., oraz związanych z nią ryzyk. Mechanizm może być rozszerzany lub aktualizowany w miarę postępu prac, uwzględniając zmiany w charakterze skarg w czasie.

1.2 Cel

Skargi odnoszą się do uwag lub zastrzeżeń dotyczących projektowania, budowy, eksploatacji i konserwacji projektu. Mogą obejmować kwestie związane z projektem, działaniem technologii, rutynowymi czynnościami lub postrzeganymi incydentami. Rozpatrywanie skarg pomaga zarządzać ryzykiem, rozwiązywać nieprzewidziane skutki oraz budować pozytywne relacje między projektem, społecznościami i interesariuszami. Procedury składania skarg zapewniają zorganizowany sposób komunikacji interesariuszy z firmą, a monitorowanie skarg pomaga identyfikować potencjalne konflikty lub spory.

1.3 Zasady

Procedura składania skarg opiera się na następujących kluczowych zasadach:

- **Przejrzystość:** Mechanizm jest jasny, łatwy do zrozumienia i dostępny dla wszystkich członków społeczności dotkniętych projektem, bez żadnych kosztów.
- **Transparentność:** Mechanizm działa w sposób otwarty, poprzez jego spisanie, upowszechnienie i wyjaśnienie interesariuszom.

2. Terminy i definicje

2.1 Definicje

Termin	Definicja
Skarżący	Osoba składająca skargę lub zażalenie dotyczące projektu magazynu energii o mocy 133 MW w Trzebini.
Wykonawca	Firma lub specjalista zatrudniony do budowy, instalacji lub konserwacji systemu magazynowania energii zgodnie ze specyfikacją umowy.
DRI	DTEK Renewables International B.V., a Dutch limited liability company with its headquarters in Amsterdam, the Netherlands, and its entity Fotowoltaika HIG XVIII sp. z o.o.
Skarga	Skarga to uwaga lub zażalenie zgłoszone przez osobę indywidualną lub grupę w społecznościach, w których firma prowadzi działalność i operacje. Uwagi lub skargi mogą wynikać z rzeczywistych lub postrzeganych skutków działalności firmy i są rozpatrywane w tym samym procesie. Główna różnica między rozpatrywaniem uwagi a skargi polega na zastosowanych metodach i czasie potrzebnym na ich rozwiązanie.
Zespół Zarządzający	Zespół zarządzający DTEK Renewables International B.V. zgodnie ze strukturą ładu korporacyjnego firmy.
Interesariusz	Interesariusze to osoby lub grupy, które uważa się za podlegające wpływowi projektu, bezpośrednio lub pośrednio, a także te, które są zainteresowane projektem lub mają możliwość wpływania na jego wynik, zarówno pozytywnie, jak i negatywnie. Mogą to być lokalne społeczności, osoby fizyczne oraz władze krajowe lub lokalne.

3. Role, uprawnienia i odpowiedzialność

Nº	Rola	Odpowiedzialność
1	Kierownik budowlanego projektu / Kierownik budowy	• Zapewnienie, że wszyscy pracownicy projektu, w tym wykonawcy, zostaną przeszkoleni w zakresie szczegółów niniejszej procedury; • Dopilnowanie przestrzegania wytycznych określonych w procedurze; • Zapewnienie, że społeczność i interesariusze dotknięci projektem są w pełni poinformowani o procedurze w tym o sposobie składania skarg; • Aktywny udział w zespole ds. rozwiązywania skarg w przypadku ich zgłoszenia; • Przydzielenie niezbędnych zasobów do skutecznego wdrożenia procedury; • Zapewnienie, że treść procedury jest dostępna dla społeczności i wszystkich grup objętych projektem.
2	Kierownik ds. komunikacji i zrównoważonego rozwoju	• Zapewnienie, że wszyscy pracownicy projektu, w tym wykonawcy, zostaną przeszkoleni w zakresie szczegółów niniejszej procedury; • Dopilnowanie, aby społeczność i interesariusze dotknięci projektem byli w pełni poinformowani o procedurze, w tym o sposobie składania skarg; • Przygotowanie i utrzymywanie rejestrów wszystkich formularzy skarg; • Dostarczanie wszystkich wymaganych informacji zgodnie z procedurą w przypadku zgłoszenia skargi; • Zapewnienie szybkiego, skutecznego i ostatecznego rozwiązywania skarg przez zespół ds. rozpatrywania skarg.
3	Kierownik ds. prawnych	• Przewodniczenie zespołowi ds. rozpatrywania skarg; • Udzielanie pomocy prawnej w analizie i rozwiązywaniu skarg, a także w formułowaniu odpowiedzi.
4	Wszyscy wykonawcy pracujący na terenie budowy lub zaangażowani w interakcje ze społecznością	• Przestrzeganie kroków określonych w niniejszej procedurze; • Tworzenie środowiska, w którym społeczność może zgłaszać uwagi bez obaw i uprzedzeń.

4. Proces rozpatrywania skarg

Proces rozpatrywania skarg DRI, realizowany przez spółkę Fotowoltaika HIG XVIII sp. z o.o., przedstawiono poniżej:

4.1 Upowszechnianie mechanizmu składania skarg

Procedura składania skarg będzie promowany w następujący sposób:

- Umieszczanie plakatów na terenie inwestycji oraz w widocznych miejscach w społeczności Trzebini;
- Angażowanie interesariuszy poprzez dedykowane działania;
- Udostępnianie informacji online (na stronie www.dri-energy.com/poland) w celu zapewnienia szerszej dostępności.

4.2 Metody składania skarg

Interesariusze mogą składać skargi za pośrednictwem adresu e-mail DRI: info@dri-energy.com

4.3 Przyjmowanie skarg

Przy przyjmowaniu skarg będą stosowane następujące kroki:

- Wszystkie zgłoszone skargi zostaną potwierdzone i zarejestrowane niezwłocznie, najlepiej w momencie ich złożenia, a najpóźniej w ciągu **pięciu dni roboczych**.

Osoby odpowiedzialne za rejestrację w DRI:

- Kierownik ds. komunikacji i zrównoważonego rozwoju oraz Kierownik biura DRI Polska – w przypadku skarg otrzymanych drogą mailową;
- Formalne potwierdzenie, zawierające numer skargi lub inny identyfikator oraz harmonogram odpowiedzi, zapewni skarżącego, że skarga jest traktowana poważnie, a jednocześnie stworzy zapis dla projektu.
 - Kierownik ds. komunikacji i zrównoważonego rozwoju oraz Kierownik biura DRI Polska są odpowiedzialni za wysłanie listu potwierdzającego.
 - Kierownik ds. komunikacji i zrównoważonego rozwoju / Kierownik ds. prawnych poinformują skarżącego w początkowym piśmie potwierdzającym o wszelkich roszczeniach wyraźnie wykraczających poza zakres mechanizmu składania skarg.

4.4 Kategoryzacja skarg

Po przyjęciu i rejestracji skarga zostanie oceniona i sklasyfikowana przez Kierownika ds. komunikacji i zrównoważonego rozwoju w następujący sposób:

:

G0: Wniosek o informacje niezwiązane bezpośrednio z projektem

G1: Pytania / wątpliwości

G2: Wnioski / petycje

G3: Skargi

Wszystkim skargom zostanie następnie przypisany poziom priorytetu określony według następujących kryteriów:

Poziom priorytetu	Działanie
Niski	• Uwagi, roszczenia lub skargi dotyczące braku informacji lub niejasnych informacji. • Kierownik ds. komunikacji i zrównoważonego rozwoju może odpowiedzieć na taką skargę bez konsultacji z Kierownikiem ds. prawnych.
Średni	• Uwagi, roszczenia lub skargi od interesariuszy (indywidualnych lub grupowych), które mogą wpłynąć na reputację projektu lub zagrozić jego realizacji w średnim okresie. • Kierownik ds. komunikacji i zrównoważonego rozwoju skonsultuje odpowiedź z Kierownikiem ds. prawnych oraz zdecyduje, czy należy powołać zespół ds. rozpatrywania skarg.
Wysoki	• Uwagi, roszczenia lub skargi; • Zgłaszają naruszenie praw człowieka; • Dotyczą niezgodności z prawem; • Stanowią ryzyko dla ciągłości projektu.

4.5 Przegląd i Badanie Skarg

W przypadku skarg o niskim priorytecie, Menedżer ds. Komunikacji i Zrównoważonego Rozwoju może odpowiedzieć bez przeglądu przez Menedżera ds. Prawnych.

W przypadku skarg o średnim i wysokim priorytecie może być wymagane bardziej szczegółowe/skomplikowane dochodzenie, dlatego zostanie powołany Zespół ds. Badania Skarg (zgodnie z definicją w punkcie 4.5.1 poniżej).

W takim przypadku Skarżący otrzyma aktualizację w ciągu trzech tygodni od zarejestrowania skargi, przedstawiającą kroki podejmowane w celu rozwiązania problemu oraz przewidywany harmonogram.

Dokładne dochodzenie może być konieczne w przypadku skomplikowanych skarg, których nie można szybko rozwiązać. DRI, za pośrednictwem swojej spółki Fotowoltaika HIG XVIII sp. z o.o., podejmie uzasadnione starania w celu zbadania skarg otrzymanych za pośrednictwem mechanizmu skargowego.

4.5.1 Zespół ds. Badania Skarg

Zespół ds. Badania Skarg będzie kierowany przez Menedżera ds. Prawnych i będzie składał się z:

- Kierownika Projektu Budowlanego / Kierownika Budowy
- Menedżera ds. Komunikacji i Zrównoważonego Rozwoju
- Menedżera ds. BHP
- Innych członków, których Menedżer ds. Prawnych uzna za istotnych dla dochodzenia

4.6 Rozwiązanie Skargi

W przypadku skarg o średnim i wysokim priorytecie Zespół ds. Badania Skarg zaproponuje rozwiązanie, które zostanie zatwierdzone przez Zespół Kierownictwa Wyższego Szczebla.

Jeśli wszystkie strony zaakceptują proponowane rozwiązanie, uzgodnione działania zostaną wdrożone w ustalonym terminie. Jeśli Skarżący nie zaakceptuje proponowanego rozwiązania, DRI ponownie oceni sytuację.

Ścisłe monitorowanie skargi będzie prowadzone, jeśli to możliwe, poprzez gromadzenie dowodów, że niezbędne działania zostały podjęte. Na przykład:

- Jeśli problem zostanie rozwiązany ku zadowoleniu Skarżących, zostanie uzyskane potwierdzenie i dołączone do dokumentacji sprawy.
- Zostaną zebrane zdjęcia lub inne dowody dokumentacyjne w celu stworzenia pełnego zapisu skargi i jej rozwiązania.

4.7 Zamknięcie Skargi

Przedstawiciele DRI prześlą wyniki dochodzenia Skarżącemu za pośrednictwem adresu e-mail info@dri-energy.com. Ta początkowa odpowiedź zawiera podsumowanie planowanych działań i przewidywanego harmonogramu ich realizacji lub wyjaśnienie, dlaczego nie są wymagane żadne działania.

Wszelkie dodatkowe uwagi Skarżącego zostaną odnotowane w celu ustalenia, czy skarga może zostać zamknięta, czy też konieczne są dalsze działania.

Ta komunikacja zostanie również zarejestrowana w rejestrze skarg. Na podstawie odpowiedzi Skarżącego (czy rozwiązanie zostało zaakceptowane lub odrzucone bez dalszego przeglądu), Menedżer ds. Komunikacji i Zrównoważonego Rozwoju lub Menedżer ds. Prawnych w DRI zdecyduje, czy skarga może zostać zamknięta.

4.8 Monitorowanie Skarg

Wdrożenie tego mechanizmu skargowego będzie monitorowane poprzez okresowy przegląd rejestru skarg.

5. Załączniki

5.1 Załącznik 1: Rejestr skarg

Nr referencyjny	Sposób złożenia skargi	Data złożenia skargi	Imię i nazwisko oraz dane kontaktowe	Opis skargi	Kategoria	Priorytet	Podjęte działania w celu rozwiązania	Data przekazania rozwiązania	Czy skarga została rozwiązana (T/N), jeśli nie – wyjaśnij dlaczego
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

5.2 Załącznik 2: Formularz skargi publicznej

Pełne imię i nazwisko

Dane kontaktowe

(Proszę podać preferowany sposób kontaktu i szczegóły kontaktowe)

Opis problemu / incydentu lub skargi

(Jaki jest Twój problem/skarga/co się wydarzyło? Gdzie to się wydarzyło? Kogo to dotyczyło? Jaki jest skutek problemu?)

Data problemu, incydentu lub skargi

(Proszę podać, czy jest to powtarzający się incydent)

Co chciał(a)byś, aby się wydarzyło w celu rozwiązania problemu?

Podpis skarżącego

5.3 Załącznik 2: Formularz zamknięcia skargi wewnętrznej

Numer rejestracyjny

Pełne imię i nazwisko
skarżącego

Opis problemu / incydentu lub
skargi

Opis działań podjętych w celu
rozwiązania skargi

Data przekazania rozwiązania
dotyczącego skargi

Czy skarga została rozwiązana
(Tak/Nie)
