



Έργο Μεταλλείων Κασσάνδρας

Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων

Αναγνωριστικό εγγράφου	Αριθμός έκδοσης	Σύνολο σελίδων	Αρχική ημερομηνία έκδοσης	Ημερομηνία έναρξης ισχύος
HG-01-S-TAM-0009-C-EL	3.0		Πρώτη έκδοση	20.06.2022

Έλεγχος εγγράφων και βασικές πληροφορίες

Ιστορικό εκδόσεων

Έκδοση	Ημερομηνία έναρξης ισχύος	Περιγραφή αλλαγής
1.0	20.06.2022	Πρώτη έκδοση
2.0	01.01.2024	Ενημέρωση Ανώτατης Διοίκησης σε θέματα GBVH
3.0	01.09.2024	Διαχείριση GBVH και σημείο επαφής και δήλωση σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων

Προετοιμασία, Έγκριση και Διαχείριση

Συντελεστές	Όνομα	Τίτλος	Υπογραφή
Προετοιμάστηκε από	Ιωάννη Παπακώστα	Community Relations Supervisor	
Ελέγχθηκε από	Mathieu Vallart	Διευθυντής Βιώσιμης Ανάπτυξης	 VALLART MATHIEU (Jan 30, 2025 14:28 GMT+2)
Εγκρίθηκε από	Louw Smith	Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος Ανάπτυξης	 Louw Smith (Jan 31, 2025 10:05 GMT+2)
	Ballesteros Francisco	Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών	 Francisco Ballesteros (Jan 30, 2025 16:38 GMT+2)
	Robert Stocki	Διευθυντής έργου, Σκουριές	 Robert Stocki (Jan 30, 2025 15:38 GMT+2)
Εκτελείται από	Ιωάννη Παπακώστα	Community Relations Supervisor	

Σχετικά έγγραφα

Αναφορά	Τίτλος
SIMS	Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης βιωσιμότητας (πρότυπο)
ESMS	Πλαίσιο συστήματος περιβαλλοντικής και κοινωνικής διαχείρισης
ESMP	Σχέδιο περιβαλλοντικής και κοινωνικής διαχείρισης
SEP	Σχέδιο συμμετοχής ενδιαφερόμενων μερών
GMF	Πλαίσιο διαχείρισης αναφορών και παραπόνων

Υπεύθυνοι επικοινωνίας

Υπεύθυνος	Στοιχεία επικοινωνίας
Ιωάννης Παπακώστας, Community Relations Supervisor	ioannis.papakostas@eldoradogold.com

Η Ελληνικός Χρυσός διατηρεί το μοναδικό και αποκλειστικό δικαίωμα να ερμηνεύει και να εφαρμόζει το πλαίσιο αυτό με τον τρόπο που η Διοίκηση της Ελληνικός Χρυσός κρίνει κατάλληλο. Επιπλέον, η Ελληνικός Χρυσός διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει, να τροποποιήσει ή να ανακαλέσει διαδικασίες ή οδηγίες που σχετίζονται με το παρόν πλαίσιο ανά πάσα στιγμή και με οποιονδήποτε τρόπο κρίνεται κατάλληλο. Το παρόν πλαίσιο αντικαθιστά το προηγούμενο πλαίσιο διαχείρισης της εργασίας και οποιοδήποτε προηγούμενο υλικό σχετικά με αυτό το θέμα.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1.1	Αναφορές έναντι αιτημάτων	4
1.2	Αναφορές ΕΧ έναντι αναφορών εργοληπτών	5
1.3	Κατηγορίες αναφορών	5
1.4	Αναφορές πολλαπλών κατηγοριών	6
2.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	8
2.1	Κανάλια υποβολής παραπόνων	8
2.2	Προθεσμίες για την επίλυση παραπόνων	9
2.3	Διαχείριση εισερχόμενων παραπόνων	9
2.4	Διοικητικά βήματα για τη διαχείριση αναφορών και παραπόνων	11
2.5	Καταγραφή και επικοινωνία έκβασης παραπόνων	12
2.6	Υλοποίηση μέτρων αποκατάστασης	12
2.7	Κλείσιμο της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων	13
2.8	Διαδικασία δημοσίευσης παραπόνων	13
2.9	Διαχείριση αιτημάτων πληροφοριών	13
3.	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΚΘΕΣΕΩΝ	14
4.	ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Α ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	15
5.	ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Β ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ	19

1. Εισαγωγή

Ο σκοπός της παρούσας διαδικασίας υποβολής αναφορών και παραπόνων τρίτων («διαδικασία υποβολής αναφορών») αφορά στην αντιμετώπιση, διαχείριση και επίλυση αναφορών, ανησυχιών, παραπόνων που εγείρονται από τους ενδιαφερόμενους σχετικά με τις δραστηριότητες κατασκευής και λειτουργίας της ΕΧ και των εργοληπτών της και η δημιουργία ενός συνεκτικού μηχανισμού υποβολής αναφορών για τη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με την κατασκευή και τη λειτουργία.

Για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου, η CLC θα έχει επίσης το ρόλο του συμβούλου αναφορών. Εφεξής, θα χρησιμοποιείται ο όρος Συντονιστής παραπόνων.

1.1 Αναφορές έναντι αιτημάτων

Η Εταιρεία και οι Εργολήπτες της αναγνωρίζουν ότι οι δραστηριότητές τους θα οδηγήσουν σε διαφορετικές αλληλεπιδράσεις με τους ενδιαφερόμενους και, ως εκ τούτου, η διαδικασία αυτή κάνει διάκριση μεταξύ των παρακάτω εννοιών, όπου η κάθε μία ορίζεται συνοπτικά παρακάτω:

Όρος	Ορισμός
Αναφορά	Πραγματική ή αντιληπτή επίπτωση που υποβάλλεται από ένα άτομο, μια ομάδα ή μια κοινότητα ως αποτέλεσμα των δραστηριοτήτων ή των λειτουργιών της Εταιρείας και των Εργοληπτών
Παράπονο	Συναισθήματα δυσαρέσκειας που βιώνει ένα άτομο, μια ομάδα ή μια κοινότητα
Ανησυχία	Ένα ζήτημα που προκύπτει από τις δραστηριότητες ή τις λειτουργίες της Εταιρείας και των εργοληπτών, το οποίο έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει αρνητικά ένα άτομο, μια ομάδα ή μια κοινότητα
Αίτημα	Παροχή πληροφοριών σχετικά με τις δραστηριότητες ή τις λειτουργίες της Εταιρείας και των εργοληπτών της.
Μέρος που υποβάλλει αναφορά ή παράπονο	Ενδιαφερόμενα μέρη, άτομο ή κοινότητα που επηρεάζεται από το έργο και εκφράζει ένα παράπονο

Όλες οι εισερχόμενες αναφορές, από όλα τα κανάλια υποβολής, τα παράπονα και οι ανησυχίες θα καταγράφονται, θα παρακολουθούνται και θα διαχειρίζονται από το αρμόδιο σημείο επαφής (γυναίκα) για παράπονα που σχετίζονται με έμφυλη βία και παρενόχληση (GBVH) κατά την πρώτη επικοινωνία και ανασκόπηση. Εάν η αναφορά σχετίζεται με παράπονο GBVH, θα ανατίθεται ένα κατάλληλο αρμόδιο σημείο επαφής GBVH (άνδρας ή γυναίκα) και σε συμφωνία με το άτομο που υποβάλλει το παράπονο. Εάν η αναφορά που έχει ληφθεί δεν σχετίζεται με ζήτημα GBVH, η αναφορά θα προωθείται στον Συντονιστή παραπόνων και στις CLC.

Οι καταγγελίες που συλλέγονται -μέσω της διαδικασίας υποβολής αναφορών και παραπόνων που παρουσιάζεται στο παρόν έγγραφο- αφορούν μόνο τις δραστηριότητες ή τις λειτουργίες της Εταιρείας και των Εργοληπτών.

1.2 Αναφορές EX έναντι αναφορών εργοληπτών

Για λόγους σαφήνειας: Η Ελληνικός Χρυσός είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση αναφορών και παραπόνων που προκύπτουν από τις δικές της δραστηριότητες. Ο Εργολήπτης είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση αναφορών τρίτων που προκύπτουν από τις κατασκευαστικές τους δραστηριότητες:

- a) Εργασίες και υπηρεσίες που παρέχονται από τον Εργολήπτη και σχετίζονται με την κατασκευή κτιρίων, δομών, εγκαταστάσεων, τη διευθέτηση του περιβάλλοντος χώρου κλπ., όπως ορίζονται στο πεδίο εργασίας του εργολήπτη,
- b) όλες οι εκσκαφές και οι εργασίες που σχετίζονται με συνοδευτικές δραστηριότητες, όπως η προετοιμασία του εδάφους, οι χωματουργικές εργασίες, η αναβάθμιση/κατασκευή οδών πρόσβασης, οι χώροι απόθεσης αδρανών υλικών, τα μέτωπα εξόρυξης και οι κύριοι δρόμοι που συνδέουν την περιοχή,
- c) αλληλεπιδράσεις με την κοινότητα,
- d) δραστηριότητες συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών που πραγματοποιούνται από τους Εργολήπτες.

Για αναφορές που σχετίζονται με εργασιακές σχέσεις, ανατρέξτε στη διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων των εργαζομένων.

Ο μηχανισμός αναφορών και παραπόνων τρίτων μερών είναι προσβάσιμος στο ευρύ κοινό, στους κατοίκους των επηρεαζόμενων κοινοτήτων, στα άτομα που επηρεάζονται από το έργο (PAP), στους θεσμικούς ενδιαφερόμενους φορείς και σε όλες τις κατηγορίες εργοληπτών, προμηθευτών και παρόχων υπηρεσιών. Επιπλέον, ο μηχανισμός αναφορών και παραπόνων της EX είναι διαθέσιμος για χρήση από οποιονδήποτε εργολήπτη, προμηθευτή ή πάροχο υπηρεσιών που είτε δεν διαθέτει δικό του μηχανισμό αναφορών και παραπόνων είτε προτιμά να χρησιμοποιεί τον μηχανισμό της EX.

1.3 Κατηγορίες αναφορών

Για να βοηθηθεί ο Συντονιστής παραπόνων στην ορθή αξιολόγηση και κλιμάκωση των αναφορών στους κατάλληλους άξονες εργασίας έχουν προσδιοριστεί οι ακόλουθες κατηγορίες παραπόνων:

- **Διασφάλιση και υποστήριξη τεχνικών και σχεδιαστικών θεμάτων:** Αυτές οι αναφορές προκύπτουν από δραστηριότητες σχεδιασμού μηχανικών που ενδέχεται να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στους ενδιαφερόμενους.
- **Κατασκευές:** Αναφορές που σχετίζονται με τη σκόνη, τον θόρυβο, τις δονήσεις και τυχόν ζημιές που προκαλούνται κατά τη διάρκεια της κατασκευής.
- **Αιτήματα σχετικά με τη διάθεση και την απόκτηση γης (LEA):** Αυτές οι αναφορές προκύπτουν από πρόσθετες δραστηριότητες απόκτησης γης, τις οποίες ενδεχομένως η Εταιρεία ή/και οι εργολήπτες θα αναλάβουν, εάν χρειαστεί.

- **Κοινωνική συμβίωση στις κοινότητες:** Αυτές οι αναφορές προκύπτουν από δυσμενείς αλληλεπιδράσεις μεταξύ των εργαζομένων της Εταιρείας και των εργοληπτών στο περιβάλλον της κοινότητας.
- **Ασφάλεια και προστασία της κοινότητας – Μεταφορές:** Αυτές οι αναφορές προκύπτουν από δραστηριότητες που σχετίζονται με τις μεταφορές.
- **Ασφάλεια και προστασία της κοινότητας – Διαμονή:** Αυτές οι αναφορές προκύπτουν από δραστηριότητες που πραγματοποιούνται γύρω από τα καταλύματα Εργοληπτών ή τα σημεία συγκέντρωσης των εργαζομένων τους.
- **Περιστατικά HSSE (Υγείας, Ασφάλειας, Προστασίας, Περιβάλλοντος):** Κάθε γεγονός που οδηγεί ή θα μπορούσε να οδηγήσει σε τραυματισμό, απώλεια ζωής, ζημιά σε περιουσιακά στοιχεία (συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων ενεργητικού που δεν ανήκουν στην ΕΧ) ή στο περιβάλλον. Η διαχείριση αυτών των περιστατικών θα πραγματοποιείται απευθείας από το τμήμα HSSE της Εταιρείας και των εργοληπτών στην Ελλάδα.
- **Περιβάλλον:** Αυτές οι αναφορές προκύπτουν από δραστηριότητες που θεωρούνται επιζήμιες για το τοπικό περιβάλλον και τη βιοποικιλότητα.
- **Απασχόληση και εργασιακές σχέσεις:** Αναφορές που προκύπτουν από ασαφείς πρακτικές απασχόλησης της Εταιρείας και των Εργοληπτών ή από πιθανές παραβιάσεις στις πρακτικές απασχόλησης και ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- **Συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών:** Αυτές οι αναφορές θα προκύψουν λόγω έλλειψης διαβούλευσης με ενδιαφερόμενα μέρη ή από γενική έλλειψη πληροφόρησης στους ενδιαφερόμενους της κοινότητας.
- **Δραστηριότητες αποκατάστασης των μέσων διαβίωσης:** Αναφορές που σχετίζονται με τις επιπτώσεις στα μέσα διαβίωσης και την υλοποίηση προγραμμάτων αποκατάστασης.
- **Νομικά θέματα και συμμόρφωση:** Αναφορές με νομικές συνέπειες για την Ελληνικός Χρυσός, όπως αυτές που σχετίζονται με τον Κώδικα συμπεριφοράς και δεοντολογίας.
- **Πολιτιστική κληρονομιά:** Αναφορές που σχετίζονται με την προστασία των χώρων πολιτιστικής κληρονομιάς.
- **Εταιρική κοινωνική ευθύνη (ΕΚΕ):** Αναφορές που σχετίζονται με την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ΕΚΕ.

1.4 Αναφορές πολλαπλών κατηγοριών

Εάν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης ο Συντονιστής παραπόνων διαπιστώσει ότι μια συγκεκριμένη αναφορά/πάράπονο ταιριάζει σε περισσότερες από μία κατηγορίες, θα εφαρμοστούν τα ακόλουθα πρόσθετα βήματα αξιολόγησης:

- Επαλήθευση της αξιολόγησης από ένα άλλο μέλος της ομάδας διαχείρισης παραπόνων.
- Σαφής προσδιορισμός των διαφορετικών κατηγοριών που εμπλέκονται και περιγραφή των λόγων.
- Καταχώρηση κάθε κατηγορίας παραπόνου ως ξεχωριστή αναφορά (κάθε μία με τον δικό της αριθμό αναφοράς) αλλά με κοινό κωδικό που προσδιορίζει κάθε ενδιαφερόμενο.

- Επανεκτίμηση της σοβαρότητας και των συνεπειών κάθε παραπόνου (ξεχωριστά), και
- Ακολουθία της τυπικής διαδικασίας επίλυσης παραπόνων.

Με τον σαφή προσδιορισμό όλων των κατηγοριών που επηρεάζονται, ο Συντονιστής παραπόνων διασφαλίζει ότι κάθε παράπονο διερευνάται κατάλληλα από τον σχετικό άξονα εργασίας.

2. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

2.1 Κανάλια υποβολής παραπόνων

Οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να υποβάλουν αναφορά/παράπονο με τους ακόλουθους τρόπους:

- Μιλώντας απευθείας με CLC.
- Καλώντας την ειδική τηλεφωνική γραμμή παραπόνων (23760 25087).
- Με την υποβολή αναφοράς μέσω της ιστοσελίδας της EX (<https://www.hellas-gold.com/grievance/>).
- Στέλνοντας email (gr-grievance@eldoradogold.com).
- Στέλνοντας επιστολή στην Εταιρεία (Ελληνικός Χρυσός, Υπόψη τμήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, 63082 Στρατώνι Χαλκιδικής).
- Μέσω φαξ στην Εταιρεία (23760 21081).
- Βάζοντας την αναφορά σε 1 από τα 4 κουτιά έχουν τοποθετηθεί στις εγκαταστάσεις της EX στη Χαλκιδική (Σκουριές, Ολυμπιάδα, Στρατώνι και Μαύρες Πέτρες).

Σε περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος λάβει μια αναφορά από ενδιαφερόμενο, θα τους ενημερώνει για τους τρόπους υποβολής των παραπόνων.

Όπου είναι απαραίτητο, οι ενδιαφερόμενοι θα λαμβάνουν βοήθεια από τον Συντονιστή παραπόνων ή τις CLC για να συμπληρώσουν και να υποβάλουν έντυπα παραπόνων ή για να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων.

Οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν στα ελληνικά ή στα αγγλικά. Οι ενδιαφερόμενοι που υποβάλλουν αναφορά μπορούν να ζητήσουν να παραμείνει εμπιστευτική η ταυτότητά τους, εκτός εάν εκπροσωπεί έναν οργανισμό. Το αίτημα για την εμπιστευτικότητα και οι λόγοι για αυτό πρέπει να υποβάλλονται μαζί με την αναφορά. Θα καταβληθούν όλες οι εύλογες προσπάθειες για τη διατήρηση της ζητούμενης εμπιστευτικότητας.

Τα προσωπικά στοιχεία των ενδιαφερόμενων δεν θα δημοσιοποιηθούν σε κανένα τρίτο μέρος. Τα εν λόγω στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο εσωτερικά από την Ελληνικός Χρυσός για τη διερεύνηση και την επακόλουθη επίλυση του παραπόνου. Στην περίπτωση που μια αναφορά αφορά συγκεκριμένο υπάλληλο ή εργολήπτη, τα προσωπικά στοιχεία του ενδιαφερόμενου που υποβάλλει την αναφορά δεν θα κοινοποιούνται στα εν λόγω μέρη χωρίς προηγούμενη άδεια.

Ο Εργολήπτης θα προσπαθεί να επιλύει τυχόν παράπονα με τους ενδιαφερόμενους με καλή πίστη, διαφάνεια και εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου. Γίνεται κατανοητό ότι οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παραπέμψουν την αναφορά σε τρίτο φορέα (δηλαδή στο εθνικό δικαστικό σύστημα) σε οποιοδήποτε σημείο της διαδικασίας.

Η ειδική γραμμή παραπόνων λειτουργεί Δευτέρα – Σάββατο, 07:00 – 18:00, από τον Συντονιστή παραπόνων. Ωστόσο, εάν ένας ενδιαφερόμενος αφήσει παράπονο (σε φωνητικό μήνυμα) εκτός των ωρών λειτουργίας ή το Σαββατοκύριακο, ο Συντονιστής παραπόνων θα προσπαθήσει να επικοινωνήσει με τον ενδιαφερόμενο την επόμενη ημέρα, για να καταγράψει τις λεπτομέρειες του παραπόνου. Ο Συντονιστής παραπόνων θα επιχειρήσει να επικοινωνήσει εντός 3 ημερών από τη λήψη του αρχικού μηνύματος.

Για αναφορές και παράπονα που σχετίζονται με έμφυλη βία και παρενόχληση (GBVH), είτε σε σχέση με τους χώρους εργασίας ή τις εξωτερικές κοινότητες, η EX θα διαθέτει ένα ξεχωριστό κανάλι

αναφοράς στο οποίο ένα γυναικείο μέλος της ομάδας σχέσεων με την κοινότητα θα είναι διαθέσιμο για να ανταποκριθεί σε παράπονα που σχετίζονται με GBVH. Οι εν λόγω αναφορές θα θεωρούνται και θα αντιμετωπίζονται ως υψηλής προτεραιότητας. Η Διεύθυνση της ΕΧ (Γενικός Εκτελεστικός Διευθυντής, Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών, Διευθυντής Έργου στις Σκουριές, Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού, Διευθυντής Κοινωνικών Επιδόσεων) θα ενημερώνεται για την υποβολή παραπόνου GBVH μέσω email από τον Συντονιστή παραπόνων.

Τα παράπονα μπορούν επίσης να υποβληθούν ανώνυμα.

2.2 Προθεσμίες για την επίλυση παραπόνων

Θα δίνεται επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου εντός 7 ημερών από την παραλαβή του.

Τα ακόλουθα χρονικά πλαίσια ισχύουν για την επίλυση παραπόνων. Αυτά τα χρονοδιαγράμματα είναι ανάλογα με τη σοβαρότητα και το επίπεδο των συνεπειών των υποβληθέντων παραπόνων.

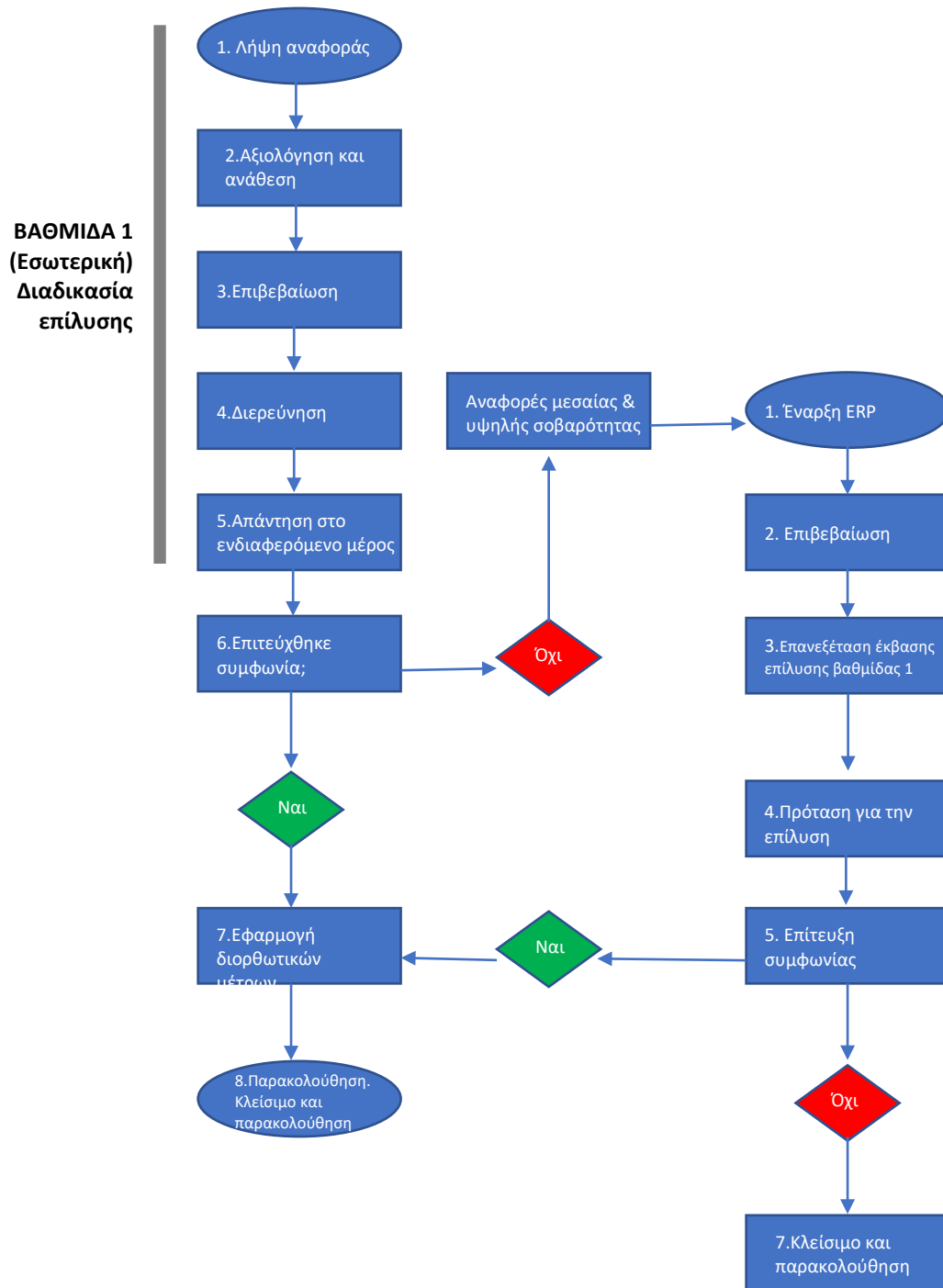
	Χρονοδιάγραμμα	Υπεύθυνος
Χαμηλή	Έως 30 ημέρες	Συντονιστής παραπόνων
Μεσαία	30 ημέρες	Συναφής ροές εργασίας, υπό την επίβλεψη του Διαχειριστή Κατασκευών
Υψηλή	60 ημέρες (ανάλογα με την πολυπλοκότητα)	Διαχειριστής έργου

2.3 Διαχείριση εισερχόμενων παραπόνων

Για τυχόν παράπονα που σχετίζονται με έμφυλη βία και παρενόχληση (GBVH) που αφορούν τρίτους ή εργαζόμενους, ή για οποιαδήποτε άλλα παράπονα που απαιτούν εμπιστευτικότητα, το Κέντρο Πληροφοριών Έργου της ΕΧ στο Παλαιοχώρι θα παραμείνει κλειστό για να χρησιμοποιηθεί από το αρμόδιο σημείο επαφής της ΕΧ για συζήτηση με το μέρος που υπέβαλλε το παράπονο. Εάν απαιτείται εναλλακτική τοποθεσία λόγω προσβασιμότητας ή άλλων παραγόντων, θα επιλεγεί κατάλληλη τοποθεσία με τη σύμφωνη γνώμη του μέρους που υπέβαλλε το παράπονο. Η συνάντηση και η διερεύνηση θα διεξάγονται με σεβασμό στην ιδιωτική ζωή του μέρους που υπέβαλλε το παράπονο, εξασφαλίζοντας την απουσία ακροατηρίου ή εργαζομένων, όπως απαιτείται από τη φύση αυτών των παραπόνων.

Για να διασφαλιστεί ότι όλες οι αναφορές και τα παράπονα εντοπίζονται, καταγράφονται και αντιμετωπίζονται με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, παρακάτω περιγράφονται ορισμένα πιθανά κανάλια λήψης αναφορών και παραπόνων. Μια απλοποιημένη ροή διαδικασίας για τη διαχείριση των αναφορών και των παραπόνων εμφανίζεται στο Σχήμα 2.1 παρακάτω:

Σχήμα 2.1: Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων



2.4 Διοικητικά βήματα για τη διαχείριση αναφορών και παραπόνων

Το Σχήμα 2.2 παρακάτω δείχνει τα διοικητικά βήματα για τη διαχείριση αναφορών και παραπόνων. Κάθε βήμα περιγράφεται αναλυτικά παρακάτω.

1. **Επαλήθευση:** Ο Συντονιστής παραπόνων θα επαληθεύει εάν η αναφορά σχετίζεται με το έργο. Εάν το παράπονο αναφέρεται στις δραστηριότητες της ΕΧ, τότε θα προωθείται στον Συντονιστή παραπόνων της ΕΧ. Εάν η αναφορά δεν σχετίζεται με τις δραστηριότητες κατασκευής, ο Συντονιστής παραπόνων θα αποστείλει επιστολή απόρριψης στο ενδιαφερόμενο μέρος, αναφέροντας το σημείο αυτό. Ο Συντονιστής παραπόνων θα επαληθεύει επίσης τη σοβαρότητα της αναφοράς ή του παραπόνου και θα το καταγράψει κατάλληλα.
2. **Επιβεβαίωση παραλαβής:** Για αναφορές που λαμβάνονται μέσω email, ταχυδρομείου, τηλεφώνου, διαδικτυακής φόρμας και φαξ, η CLC θα εκδίδει έντυπο επιβεβαίωσης παραλαβής εντός 7 ημερών από τη λήψη της αναφοράς. Η επιβεβαίωση παραλαβής θα περιγράφει την κατάλληλη διαδικασία που θα ακολουθηθεί για την επίλυση του παραπόνου και το αναμενόμενο χρονικό διάστημα για την επίλυσή του. Εφόσον είναι δυνατόν, η CLC θα καλεί τους ενδιαφερόμενους για να τους ενημερώσει σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης παραπόνων που θα ακολουθηθεί.
3. **Καταχώρηση στο μητρώο αναφορών και παραπόνων:** Η CLC θα καταγράψει όλες τις αναφορές ή τα παράπονα. Κάθε υπόθεση θα λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό καταχώρησης στο μητρώο αναφορών και παραπόνων για να υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης. Μια συνοπτική περιγραφή της υπόθεσης θα μεταφράζεται στην αγγλική γλώσσα για να επιτρέπεται η διερεύνηση του παραπόνου από τους υπεύθυνους εσωτερικούς διαχειριστές. Η αγγλική μετάφραση είναι επίσης απαραίτητη για σκοπούς αναφοράς.
4. **Κατηγοριοποίηση:** Ο Συντονιστής παραπόνων θα κατηγοριοποιεί κάθε αναφορά με βάση:
 - a) Την γεωγραφική περιοχή και τοποθεσία.
 - b) Τη βαθμίδα.
 - c) Τον αρμόδιο άξονα εργασίας που έχει την ευθύνη για την επίλυση της αναφοράς.
 - d) Το είδος του θιγόμενου μέρους (άτομο, ομάδα, ΜΚΟ) κ.λπ.
 - e) Το είδος και τη συχνότητα της αναφοράς ή του παραπόνου.
 - f) Τη σοβαρότητα και τις συνέπειες.
 - g) Το είδος και τη συχνότητα της αναφοράς ή του παραπόνου, τον άξονα εργασίας που έχει την ευθύνη για την επίλυση της αναφοράς και το αρμόδιο μέλος του προσωπικού
5. Η σοβαρότητα και οι συνέπειες της αναφοράς ή του παραπόνου θα καθορίσουν τη **διαδικασία επίλυσης** που πρέπει να ακολουθηθεί. Ως εκ τούτου, είναι επιτακτική ανάγκη η CLC να διασφαλίζει ότι οι αναφορές ή τα παράπονα κατηγοριοποιούνται κατάλληλα. Οι αναφορές ή τα παράπονα μεσαίας και υψηλής σοβαρότητας έχουν συγκεκριμένη διαδικασία επίλυσης, η οποία ενεργοποιείται ανάλογα με την κατηγορία της σοβαρότητας.
6. **Ανάθεση υποθέσεων στους κατάλληλους άξονες εργασίας:** Ο Σύμβουλος αναφορών θα αποστείλει την αναφορά ή το παράπονο στους σχετικούς διαχειριστές του άξονα εργασίας για διερεύνηση και επίλυση. Οι διαχειριστές του άξονα εργασίας θα ενημερώνονται για τα προβλεπόμενα χρονικά πλαίσια επίλυσης και τη μορφή της επίσημης απάντησης που απαιτείται. Η διαδικασία αυτή περιγράφεται στο σχήμα 2.1.
7. Ο Εργολήπτης θα ενημερώνει την ΕΧ για τη διαδικασία διερεύνησης και την έκβαση της επίλυσης όλων των παραπόνων που διαχειρίζεται. Οι εν λόγω πληροφορίες θα αποτελούν μέρος των μηνιαίων, τριμηνιαίων και ετήσιων απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων για τις αναφορές και τα παράπονα.

2.5 Καταγραφή και επικοινωνία έκβασης παραπόνων

Όταν έχει επιτευχθεί μια λύση / ένα μέτρο αποκατάστασης ενός παραπόνου από τον σχετικό άξονα εργασίας, ο Υπεύθυνος του άξονα εργασίας θα αποστέλλει τις λεπτομέρειες του μέτρου αποκατάστασης στον Συντονιστή παραπόνων για να καταγραφεί στο μητρώο. Ο Συντονιστής παραπόνων θα:

- Συζητά άμεσα την προτεινόμενη λύση/μέτρο αποκατάστασης με το ενδιαφερόμενο μέρος.
- Εάν συμφωνήσει το ενδιαφερόμενο μέρος, θα καθορίζεται το χρονοδιάγραμμα της διαδικασίας επίλυσης.
- Αποστέλλει επιστολή απόρριψης, εάν ένα παράπονο έχει κριθεί ως αδικαιολόγητο ή έχει απορριφθεί για οποιονδήποτε άλλο βάσιμο λόγο. Η επιστολή θα εξηγεί τους λόγους της απόρριψης.
- Εάν η υπόθεση είναι σύνθετη και η επίλυση απαιτεί περισσότερο χρόνο από τον αναμενόμενο, ενημερώνει το ενδιαφερόμενο μέρος για τους λόγους της καθυστέρησης, καθώς και για το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα επίλυσης.
- Αναλύει εάν το παράπονο είναι επαναλαμβανόμενο και, εάν είναι, ενημερώνει την ομάδα διαχείρισης παραπόνων ώστε να ληφθούν κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή παρόμοιων μελλοντικών περιπτώσεων.

Ο Συντονιστής παραπόνων θα επισκέπτεται ή θα καλεί το ενδιαφερόμενο μέρος (όπως αρμόζει) εντός ενός μήνα από την ολοκλήρωση του μέτρου αποκατάστασης, για να λάβει ανατροφοδότηση σχετικά με την επιτυχία των μέτρων αποκατάστασης για την αντιμετώπιση του παραπόνου. Τα ενδιαφερόμενα μέρη που δεν είναι ικανοποιημένα από το μέτρο αποκατάστασης μπορούν να ζητήσουν πρόσθετη διαδικασία επανεξέτασης ή/και διαιτησία από τρίτους, μέσω της σύστασης Επιτροπής Εφέσεων.

Τα παρακάτω χρονοδιαγράμματα θα ισχύουν στη διοικητική διαδικασία υποβολής παραπόνων:

Διαδικασία	Χρονοδιάγραμμα	Υπεύθυνος
Επιβεβαίωση παραλαβής	Εντός 7 ημερών	Συντονιστής παραπόνων
Καταχώριση στη βάση δεδομένων και επιβεβαίωση παραλαβής	7 ημέρες	Συντονιστής παραπόνων
Αποστολή επιστολής απόρριψης	10 ημέρες	Συντονιστής παραπόνων
Αποστολή επιστολής επίλυσης παραπόνου	15 ημέρες	Συντονιστής παραπόνων
Αποστολή επιστολής κλεισίματος παραπόνου	15 ημέρες	Συντονιστής παραπόνων

2.6 Υλοποίηση μέτρων αποκατάστασης

Η εφαρμογή των μέτρων αποκατάστασης θα ξεκινά αμέσως μετά τη διαβούλευση με το ενδιαφερόμενο μέρος σχετικά με το προτεινόμενο μέτρο αποκατάστασης και την αποδοχή του ως κατάλληλου. Τα μέτρα αποκατάστασης θα υλοποιούνται από την Εταιρεία ή τον Εργολήπτη – ανάλογα με το μέτρο– και θα ολοκληρώνονται εντός συμφωνημένων χρονοδιαγραμμάτων. Εάν η οικονομική αποζημίωση αποτελεί μέρος της αποκατάστασης του παραπόνου, οι πληρωμές θα διεκπεραιώνονται εντός μέγιστης περιόδου 30 ημερών. Η CLC θα παρακολουθεί τη διαδικασία υλοποίησης.

Εάν το ενδιαφερόμενο μέρος είναι ικανοποιημένο με το μέτρο αποκατάστασης που εφαρμόστηκε, η CLC επιβεβαιώνει το κλείσιμο του παραπόνου με το ενδιαφερόμενο μέρος και το αναφέρει στην Ελληνικός Χρυσός.

2.7 Κλείσιμο της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων

Όταν το ενδιαφερόμενο μέρος έχει αποδεχθεί την προτεινόμενη λύση και είναι ικανοποιημένο με το μέτρο αποκατάστασης που εφαρμόζεται, ο Συντονιστής παραπόνων θα ζητήσει από το ενδιαφερόμενο μέρος να υπογράψει το έντυπο κλεισίματος παραπόνου. Ο Συντονιστής παραπόνων θα ανεβάσει τη συμφωνία που έχει υπογραφεί ως συνημμένο στο σύστημα αναφορών και παραπόνων και η υπόθεση θα χαρακτηριστεί ως επιλυμένη/κλειστή.

Επιπλέον, θα υπάρξουν επιστολές κλεισίματος χωρίς υπογραφή λόγω τεχνικών δυσκολιών ή επειδή δεν θα είναι προσβάσιμο το ενδιαφερόμενο μέρος.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ωστόσο, η ΕΧ μπορεί να «κλείσει» ένα παράπονο, ακόμη και αν το μέρος που υπέβαλλε την αναφορά δεν είναι ικανοποιημένο με το αποτέλεσμα. Αυτό θα μπορούσε να συμβεί, για παράδειγμα, εάν το μέρος που υπέβαλλε το παράπονο δεν μπορεί να τεκμηριώσει επαρκώς το παράπονο ή εάν υπάρχει προφανής κερδοσκοπική ή δόλια προσπάθεια.

2.8 Διαδικασία δημοσίευσης παραπόνων

Για να διασφαλιστεί ότι όλοι οι ενδιαφερόμενοι γνωρίζουν πώς να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες που σχετίζονται με το έργο ή πώς να υποβάλουν παράπονα (αν χρειάζεται), οι παρακάτω πληροφορίες για την υποβολή παραπόνων είναι διαθέσιμες:

- Υπεύθυνος επικοινωνίας: Ιωάννης Παπακώστας
- Email: ioannis.papakostas@eddoradogold.com
- Διεύθυνση: Εγκαταστάσεις Ελληνικού Χρυσού, Στρατώνι
- Τηλ: θα παρασχεθεί

2.9 Διαχείριση αιτημάτων πληροφοριών

Αιτήματα για πληροφορίες που λαμβάνονται μέσω της διαδικασίας υποβολής παραπόνων θα διαχειρίζονται ως εξής:

- Αιτήματα για γενικές πληροφορίες σχετικά με το έργο – θα προωθούνται στην ομάδα της ΕΧ για τη Συμμετοχή με Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- Αιτήματα για πληροφορίες σχετικά με παραχωρήσεις γης (LEA) – θα προωθούνται στον υπεύθυνο επικοινωνίας της ΕΧ που έχει οριστεί από την ομάδα LEA.
- Αιτήματα για πληροφορίες σχετικά με κατασκευαστικές δραστηριότητες – θα προωθούνται στον Συντονιστή παραπόνων.
- Αιτήματα για πληροφορίες σχετικές με την κυβέρνηση – θα προωθούνται στις ομάδες Κυβερνητικών Υποθέσεων ή Εξωτερικών Επικοινωνιών της ΕΧ.

3. Παρακολούθηση και υποβολή εκθέσεων

Ο Συντονιστής παραπόνων θα αποστέλλει μηνιαίες αναφορές σχετικά με τη λίστα και την πρόοδο των παραπόνων στον Υπεύθυνο Έργου και στον Διευθυντή Κοινωνικών Επιδόσεων. Επιπλέον, ο Συντονιστής παραπόνων θα μοιράζεται αυτές τις πληροφορίες με τις CLC κατά τη διάρκεια των εβδομαδιαίων συναντήσεών τους για να διασφαλίσει ότι παρακολουθούνται η συμμόρφωση και η αποτελεσματικότητα. Σε περίπτωση που εντοπιστούν ζητήματα κατά τη διάρκεια αυτών των συζητήσεων, θα λαμβάνεται περαιτέρω μέριμνα και επικοινωνία με το μέρος που υπέβαλλε το παράπονο.


Θα εξετάζονται μηνιαίες και εβδομαδιαίες εκθέσεις. Αυτές θα περιλαμβάνουν:

- Σε εβδομαδιαία βάση:
 - Συνολικός αριθμός και είδη παραπόνων που έχουν ληφθεί, καταγραφεί, επιβεβαιωθεί, επιλυθεί και κλείσει.
 - Αριθμός παραπόνων ανά κατηγορία.
 - Αριθμός παραπόνων ανά τοποθεσία.
 - Αριθμός παραπόνων δεν έχουν ολοκληρωθεί (και οι λόγοι).
 - Αριθμός παραπόνων που έχουν απορριφθεί.
- Σε μηνιαία βάση:
 - Αριθμός παραπόνων δεν έχουν ολοκληρωθεί (και οι λόγοι).
 - Αριθμός παραπόνων που έχουν απορριφθεί.
 - Αριθμός και ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκαν/δεν επιλύθηκαν εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου.
 - Μέσος όρος ημερών μέχρι το κλείσιμο.
 - Συγκεκριμένα ζητήματα που σχετίζονται με το κλείσιμο παραπόνων.
 - Αριθμός περιπτώσεων που ζητήθηκε επανεξέταση, από Επιτροπή Εφέσεων ή διαιτησία τρίτου μέρους.
 - Επίπεδο ευαισθητοποίησης και κατανόησης ή σχόλια από τους ενδιαφερόμενους σχετικά με τον μηχανισμό αναφορών και παραπόνων.

Προκειμένου η Εταιρεία να επαληθεύσει ότι όλες οι δεσμεύσεις σχετικά με τη διαχείριση παραπόνων έχουν τηρηθεί σωστά, θα διεξάγονται εσωτερικοί έλεγχοι από τον Διευθυντή Κοινωνικών Επιδόσεων. Ο Διευθυντής Κοινωνικών Επιδόσεων θα ελέγχει τον τρόπο με τον οποίο έχει εφαρμοστεί η διαδικασία (σε μηνιαία βάση), με ανασκόπηση των μηνιαίων εκθέσεων και των τάσεων των παραπόνων. Ο Διευθυντής ΕΚΕ και Κοινωνικών Επιδόσεων θα είναι υπεύθυνος για την ανασκόπηση των εβδομαδιαίων εκθέσεων.

4. Προσάρτημα Α Έντυπο παραπόνων

Πρότυπο φόρμας κατάθεσης αναφορών τρίτων προσώπων (Αγγλικά)



Third Party Grievance Submission Form

(To be filled out by complainant and if necessary, completed by CLO/Grievance Coordinator)

All Fields are optional. The Form can also be Anonymously

Contact information

Name

Surname

Gender of Person Man Woman

Age of Person

Desired language

Postal address:

City / Village / Community

P.C.

Address

Phone

E-Mail

Telephone number of a relative / contact person (in case you are not found)

Confidentiality of the reporter:

I request that my identity not be disclosed without my consent*

I want to submit my report anonymously **

* You should be aware that if the report is addressed to another person, the person handling your report should generally disclose the details of the report to that person in order to receive a response.

** In case of anonymous report, we can not contact you for the answer, but we will publish the case and the answer in the annual report and on our website.

Information on the status of the petitioner

Person

Team

Society

Citizens' Social Organization

Public body (e.g., local government body)

Other (specify)



REFERENCE DETAILS

Event Date

____/____/20____

Event description:

What happened; Never; Why; Who caused it? What is the result of the problem?

Large text area for event description with horizontal lines.

Frequency / Event Path.

- Individual Incident / Report
- Ongoing
- Repetitive: How many times and when and why?

Input field for repetitive frequency details.

Additional support elements

If possible, provide evidence or any additional information:

Large text area for additional support elements with horizontal lines.

Complainant Name/Signature

Signature line with a rounded rectangular box.

Date : ____/____/20____

CONSENT TO PERSONAL DATA PROCESSING (GDPR compliance policy)

I the undersigned hereby give my free and absolute consent to processing of my personal data, disclosed by me personally or by my representative (in particular: personal data of the last, first, name; date of birth; gender; contact numbers of communication means, residence address etc.) by Hellas GOLD in the personal database of Hellas GOLD as well as to my next of kin/contact (as provided in this form) by any and all means according to the applicable Country Legislation "On personal data protection". Processing of personal data of Hellas GOLD passengers is aimed at solving the possible grievance submitted by me. I agree that such personal data may also be passed on to other companies working on the project, but only for the purposes of this report, as described above. There will be no other disclosure of data to third parties. I confirm that I have been informed of my rights under Greek law 2472/1997 "On the Protection of Personal Data", including my right to access the personal data processed, to request information regarding the data collected about me, to object to the processing of my personal data and withdraw my consent to the processing of the relevant data. By signing this document, I declare that I am not less than 18 year of age and I acknowledge that I fully understand the above written and accept my rights.

Πρότυπο φόρμας κατάθεσης αναφορών τρίτων προσώπων (Ελληνικά)



Φόρμα Κατάθεσης Αναφορών Τρίτων Προσώπων

(Να συμπληρώνεται από τον υποβάλλοντα την αναφορά και εάν απαιτείται από τον Υπεύθυνο για θέματα Αναφορών και Σχέσεων με τις Τοπικές Κοινωνίες)

Όλα τα πεδία είναι προαιρετικά. Η φόρμα μπορεί να υποβληθεί επίσης ανώνυμα

Στοιχεία επικοινωνίας

Όνομα	<input type="text"/>
Επώνυμο	<input type="text"/>
Φύλο του ατόμου	<input type="checkbox"/> Άνδρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα
Ηλικία του ατόμου	<input type="text"/>
Επιθυμητή γλώσσα	<input type="text"/>
	Ταχυδρομική Διεύθυνση:
	Πόλη/Χωριό/Κοινότητα <input type="text"/>
	T.K. <input type="text"/>
	Διεύθυνση <input type="text"/>
	Τηλέφωνο <input type="text"/>
	E-Mail <input type="text"/>

Αριθμός τηλεφώνου συγγενικού προσώπου/ατόμου επικοινωνίας (σε περίπτωση μη ευρέσεως σας)

Εμπιστευτικότητα υποβάλλοντος την αναφορά:

- Ζητώ να ΜΗΝ γνωστοποιηθεί η ταυτότητά μου χωρίς τη συγκατάθεσή μου *
 Θέλω να υποβάλω την αναφορά μου ανώνυμα **

* Θα πρέπει να γνωρίζετε, ότι εάν η αναφορά απευθύνεται σε άλλο άτομο, το πρόσωπο που θα χειριστεί την αναφορά σας θα πρέπει γενικά να γνωστοποιήσει τις λεπτομέρειες της αναφοράς στο άτομο αυτό, προκειμένου να λάβει την απάντησή του.

** Σε περίπτωση ανώνυμης αναφοράς δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για την απάντηση, αλλά θα δημοσιεύσουμε την περίπτωση και την απάντηση στην ετήσια έκθεση αναφορών και στην ιστοσελίδα μας.

Πληροφόρηση σχετικά με την κατάσταση του υποβάλλοντος την αναφορά

- Άτομο
 Ομάδα
 Σύλλογος
 Κοινωνική Οργάνωση των Πολιτών
 Δημόσιος φορέας (π.χ. φορέας τοπικής αυτοδιοίκησης)
 Άλλο (καθορίστε)



ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Ημερομηνία συμβάντος

____/____/20____

Περιγραφή του συμβάντος:

Τι συνέβη; Πότε; Γιατί; Ποιος το προκάλεσε; Ποιο είναι το αποτέλεσμα του προβλήματος;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Συχνότητα/Πορεία Συμβάντος.

- Μεμονωμένο Περιστατικό/Αναφορά
- Συνεχιζόμενο
- Επαναλαμβανόμενο: Πόσες φορές και πότε και το λόγο;

Επιπρόσθετα υποστηρικτικά στοιχεία

Εάν είναι εφικτό, υποβάλλετε αποδεικτικά στοιχεία ή οποιαδήποτε επιπλέον πληροφόρηση:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Όνομα/Υπογραφή καταγγέλλοντος

Ημερομηνία: ____/____/20____

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (GDPR πολιτική συμμόρφωσης)

Εγώ ο υπογεγραμμένος δίνω την απόλυτη και ελεύθερη συγκατάθεσή μου για τη συλλογή, τήρηση σε αρχείο και επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων (ειδικότερα: προσωπικά στοιχεία όπως ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γεννήσεως, φύλο, στοιχεία επικοινωνίας, στοιχεία διεύθυνσης κτλ.) από την εταιρία Ελληνικός Χρυσός των προσωπικών μου δεδομένων ή αυτών που σχετίζονται άμεσα με εμένα και έχουν δηλωθεί (στην εν λόγω φόρμα) με κάποιο από ή όλα τα μέσα σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία «Περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων». Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την εταιρία Ελληνικός Χρυσός έχει σκοπό την επίλυση της αναφοράς που υποβλήθηκε από εμένα. Συμφωνώ ότι τα εν λόγω προσωπικά δεδομένα μπορούν επιπλέον να διαβιβασθούν και σε άλλες εταιρείες που εργάζονται για το έργο, αλλά μόνον για τους σκοπούς της παρούσας αναφοράς, όπως περιεγράφηκε ανωτέρω, δεν θα υπάρξει καμία άλλη γνωστοποίηση δεδομένων σε τρίτους. Επιβεβαιώνω ότι έχω ενημερωθεί για τα δικαιώματά μου σύμφωνα με τον ελληνικό νόμο 2472/1997 «Περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων», περιλαμβανομένου του δικαιώματός μου να αποκτήσω πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα που έτυχαν επεξεργασίας, να ζητήσω πληροφορίες αναφορικά με τα δεδομένα που συνελέγησαν για μένα, να προβάλλω αντιρρήσεις κατά της επεξεργασίας των προσωπικών μου δεδομένων και να ανακαλέσω την συγκατάθεσή μου ως προς την επεξεργασία των σχετικών δεδομένων. Υπογράφοντας το παρόν έγγραφο δηλώνω ότι δεν είμαι νεότερος από 18 ετών και αναγνωρίζω ότι κατανοώ πλήρως όλα τα προαναφερόμενα και αποδέχομαι τα δικαιώματά μου.

5. Προσάρτημα Β Δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων ενδιαφερόμενων μερών

Η εταιρεία με την επωνυμία ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΧΡΥΣΟΣ Μονοπρόσωπη Α.Ε. Μεταλλείων και Βιομηχανίας Χρυσού Α.Ε." [Λ. Βασ. Σοφίας 23Α Αθήνα, 10674, Τηλ. 30 214 687000] (εφεξής η «Εταιρεία») συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για τη διαχείριση της επικοινωνίας με τους ενδιαφερόμενους.

Για την προώθηση της ενεργού συμμετοχής της τοπικής κοινότητας και των ενδιαφερόμενων στην καταγραφή όλων των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των κοινωνικών παραμέτρων των έργων ανάπτυξης που αναλαμβάνει να υλοποιήσει η Εταιρεία, παρέχεται ενημέρωση στους ενδιαφερόμενους σε τοπικό και διεθνές επίπεδο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση κάθε έργου.

Επιπλέον, η Εταιρεία λαμβάνει αιτήματα από τους ενδιαφερόμενους (κοινωνικούς εταίρους και ενδιαφερόμενα τρίτα μέρη) σχετικά με την υλοποίηση στρατηγικών δράσεων και πρωτοβουλιών [Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης \(ΕΚΕ\)](#) και την προώθηση της παράλληλης οικονομικής ανάπτυξης. Επιπροσθέτως, η Εταιρεία συλλέγει και καταγράφει τα αιτήματα για δωρεές ή επιχορηγήσεις που υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους.

Τέλος, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν εμπιστευτικές αναφορές («παράπονα») μέσω του [Μηχανισμού Υποβολής Αναφοράς](#), οι οποίες αφορούν δραστηριότητες και συμμόρφωση της Εταιρείας ή μεμονωμένων εργαζομένων με τη νομοθεσία, τους κυβερνητικούς κανονισμούς, τους κανόνες υγείας και ασφάλειας ή τον Κώδικα Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με τα σημεία που αναφέρονται παρακάτω στην παρούσα Δήλωση:

1. Υπεύθυνος επεξεργασίας

Η Εταιρεία είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας για κάθε επεξεργασία που διενεργείται:

1. κατά τη διαχείριση της αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και της Εταιρείας,
2. για την υποβολή αιτημάτων στα πλαίσια της Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης (ΕΚΕ),
3. για την υποβολή παραπόνων μέσω του Μηχανισμού Υποβολής Αναφοράς.

2. Επικοινωνία σχετικά με θέματα προσωπικών δεδομένων

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την παρακάτω διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για να ασκήσετε τα νόμιμα δικαιώματά σας (βλ. σημείο 7 παρακάτω), να υποβάλετε ερωτήσεις ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο που σχετίζεται με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που περιγράφεται στην παρούσα Δήλωση: GR-Privacy@eldoradogold.com.

3. Ποια προσωπικά δεδομένα υπόκεινται σε επεξεργασία;

Κατά την επικοινωνία της Εταιρείας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τα προσωπικά δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία ως ακολούθως:

- **Διαχείριση της επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη για την προώθηση της ενεργού συμμετοχής στην ανάδειξη των παραμέτρων και των επιπτώσεων των αναπτυξιακών έργων**

Σε αυτό το στάδιο, επεξεργαζόμαστε τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα:

1. Ονοματεπώνυμο
 2. Πατρώνυμο
 3. Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
 4. Διεύθυνση κατοικίας
 5. Αριθμός κινητού τηλεφώνου
 6. Τυχόν άλλα προσωπικά δεδομένα που ενδέχεται να γνωστοποιηθούν κατά την επικοινωνία με την Εταιρεία.
- **Υποβολή αιτήματος για έργα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης**

Πέρα από τα παραπάνω, κατά την υποβολή αιτήματος για ένα έργο εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με χρήση της [φόρμας](#), τα ακόλουθα δεδομένα υπόκεινται σε επεξεργασία:

1. Ονοματεπώνυμο
 2. Αριθμός φορολογικού μητρώου
 3. Διεύθυνση κατοικίας
 4. Τηλέφωνο επικοινωνίας
 5. Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
 6. Κατηγορία αιτήματος
 7. Περιγραφή αιτήματος
 8. Τυχόν άλλα προσωπικά δεδομένα που γνωστοποιούνται από τον αιτούντα κατά την υποβολή της φόρμας.
- **Υποβολή αναφοράς μέσω του μηχανισμού υποβολής αναφοράς**

Πέρα από τα παραπάνω, κατά την υποβολή μιας αναφοράς μέσω της [φόρμας](#), τα ακόλουθα δεδομένα υπόκεινται σε επεξεργασία:

1. Ονοματεπώνυμο
2. Φύλο
3. Ηλικία
4. Διεύθυνση κατοικίας
5. Ταχυδρομική διεύθυνση
6. Τηλέφωνο επικοινωνίας

7. Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
8. **Αριθμός τηλεφώνου συγγενικού προσώπου/ατόμου που υποβάλλει την αναφορά**
9. **Ημερομηνία συμβάντος**
10. **Τυχόν άλλα προσωπικά δεδομένα που μπορεί να συμπεριληφθούν στην περιγραφή του συμβάντος.**

Κατά την τελική αξιολόγηση των αιτημάτων που υποβάλλονται, επεξεργαζόμαστε όλες τις πληροφορίες που παρέχονται κατά τη στιγμή της υποβολής, καθώς και τα ακόλουθα δεδομένα:

1. Δεδομένα που έχουν εισαχθεί στη φόρμα και αφορούν πρόσωπα άλλα από το άτομο που υπέβαλλε την αναφορά.
2. Δεδομένα που περιλαμβάνονται στα έγγραφα που υποβάλλονται για την απόδειξη των γεγονότων που αναφέρονται στη φόρμα της αναφοράς.

4. Σκοπός και νομική βάση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Ο σκοπός για τον οποίο επεξεργαζόμαστε δεδομένα είναι η υποστήριξη της ενεργού συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μέσω αμφίδρομης επικοινωνίας, η καταγραφή των επιπτώσεων των έργων ανάπτυξης που υλοποιεί η Εταιρεία, η ενίσχυση της Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης (ΕΚΕ) και η προώθηση της παράλληλης οικονομικής ανάπτυξης, καθώς και η αποτελεσματική διερεύνηση και αντιμετώπιση των παραπόνων που υποβάλλονται από τρίτα μέρη.

Η νομική βάση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων είναι είτε: Α) η λήψη μέτρων κατόπιν αιτήματος του υποκειμένου των δεδομένων πριν από την υπογραφή σύμβασης (άρθ. 6, παρ. 1(β), σημείο β) ΓΚΠΔ), Β) η συμμόρφωση με νομική υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας που απορρέει από τον νόμο 4403/2016 περί εταιρικής ευθύνης (άρθ. 6, παρ. 1(γ) ΓΚΠΔ) ή Γ) το έννομο συμφέρον που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας και το οποίο συνεπάγεται την εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων, τη διασφάλιση της συμμόρφωσης της εταιρείας με τις πολιτικές της και την ανάδειξη των δραστηριοτήτων της στα πλαίσια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (άρθ. 6, παρ. 1(στ) ΓΚΠΔ), ανάλογα με το ποιο είναι ενδεδειγμένο. Ειδικές κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο όταν γνωστοποιούνται οικειοθελώς από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους (άρθ. 9, παρ. 2(ε) ΓΚΠΔ).

5. Περίοδος διατήρησης προσωπικών δεδομένων

Τα προσωπικά σας δεδομένα θα διατηρηθούν για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους από την ημερομηνία κατά την οποία παρέχονται και θα διαγραφούν/καταστραφούν μετά την παρέλευση αυτής της περιόδου. Εάν επιθυμείτε να διατηρηθούν τα προσωπικά σας δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, παρακαλούμε να το δηλώσετε ρητά κατά την υποβολή του αιτήματός σας. Λάβετε υπόψη ότι σε καμία περίπτωση δεν θα διατηρήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των δύο (2) ετών.

6. Κοινολόγηση και διαβίβαση προσωπικών δεδομένων

Τα προσωπικά σας δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Εταιρείας.

Επιπλέον, τα προσωπικά σας δεδομένα καθίστανται προσβάσιμα:

1. στον πάροχο υπηρεσιών φιλοξενίας της τοποθεσίας web (εάν υποβάλατε το αίτημά σας μέσω αυτής),

2. Στον πάροχο του μηχανισμού υποβολής αναφοράς.

Οι εν λόγω πάροχοι έχουν παράσχει διαβεβαιώσεις σχετικά με τον τρόπο διαφύλαξης των προσωπικών σας δεδομένων.

Τέλος, ανάλογα με τη φύση του αιτήματός σας, τα προσωπικά σας δεδομένα ενδέχεται να κοινοποιηθούν σε άλλες εταιρείες του ομίλου Eldorado εντός ή εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού χώρου (ΕΟΧ) (σε χώρες για τις οποίες η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εκδώσει απόφαση επάρκειας).

7. Δικαιώματα

Μπορείτε να ασκήσετε τα ακόλουθα δικαιώματα αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αναφέρεται στο σημείο 2 ανωτέρω:

1. Δικαίωμα πρόσβασης: Μπορείτε να ζητήσετε πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων, καθώς και αντίγραφα των δεδομένων που διατηρούμε.
2. Δικαίωμα διόρθωσης: Μπορείτε να ζητήσετε τη διόρθωση σφαλμάτων, ανακρίβειών και ελλείψεων στα δεδομένα σας.
3. Δικαίωμα διαγραφής: Υπό ορισμένες προϋποθέσεις που προβλέπονται στη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μπορείτε να ζητήσετε τη διαγραφή των δεδομένων σας.
4. Δικαίωμα περιορισμού επεξεργασίας: Μπορείτε να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων όταν έχετε αμφιβολίες για την ακρίβειά τους ή σε περιπτώσεις όπου τα δεδομένα δεν είναι πλέον απαραίτητα για τον αρχικό σκοπό της επεξεργασίας, αλλά για νομικούς λόγους δεν μπορούν ακόμη να διαγραφούν.
5. Δικαίωμα εναντίωσης: Μπορείτε να εναντιωθείτε ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που σας αφορούν.
6. Δικαίωμα φορητότητας δεδομένων: Μπορείτε να ζητήσετε να μεταφέρουμε τα δεδομένα σας σε άλλον οργανισμό ή να σας τα στείλουμε.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντηση στο αίτημά σας ή θεωρείτε ότι η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων παραβιάζει το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε αναφορά στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ταχυδρομική διεύθυνση: Λ. Κηφισίας 1-3, Αθήνα, 11523, τηλ. 210 6475600, email: contact@dpa.gr).








HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL

Final Audit Report

2025-01-31

Created:	2025-01-30
By:	Eleanna Touri (eleanna.touri@eldoradogold.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAaWdUrjchVyn8IMYOwQuD2OSnjLAjja1IW
Documents:	HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf (22 pages)
Number of Documents:	1
Document page count:	22
Number of supporting files:	0
Supporting files page count:	0

History

-  Document created by Eleanna Touri (eleanna.touri@eldoradogold.com)
Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf
2025-01-30 - 8:15:27 AM GMT- IP address: 194.219.153.14
-  Document emailed to ioannis.papakostas@eldoradogold.com for signature
2025-01-30 - 8:17:22 AM GMT
-  Email viewed by ioannis.papakostas@eldoradogold.com
2025-01-30 - 8:18:39 AM GMT- IP address: 52.102.12.69
-  Agreement viewed by ioannis.papakostas@eldoradogold.com
Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf
2025-01-30 - 8:18:41 AM GMT- IP address: 31.152.160.211
-  Signer ioannis.papakostas@eldoradogold.com entered name at signing as Ioannis Papakostas
2025-01-30 - 8:19:49 AM GMT- IP address: 31.152.160.211
-  Document e-signed by Ioannis Papakostas (ioannis.papakostas@eldoradogold.com)
Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf
Signature Date: 2025-01-30 - 8:19:51 AM GMT - Time Source: server- IP address: 31.152.160.211
-  Document emailed to mathieu.vallart@eldoradogold.com for signature
2025-01-30 - 8:19:54 AM GMT


 Email viewed by mathieu.vallart@eldoradogold.com

2025-01-30 - 12:27:27 PM GMT- IP address: 52.102.12.85

 Agreement viewed by mathieu.vallart@eldoradogold.com

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf

2025-01-30 - 12:27:28 PM GMT- IP address: 195.167.64.138

 Signer mathieu.vallart@eldoradogold.com entered name at signing as VALLART MATHIEU

2025-01-30 - 12:28:43 PM GMT- IP address: 212.205.43.180


 Document e-signed by VALLART MATHIEU (mathieu.vallart@eldoradogold.com)

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf

Signature Date: 2025-01-30 - 12:28:45 PM GMT - Time Source: server- IP address: 212.205.43.180

 Document emailed to Robert Stocki (Robert.Stocki@eldoradogold.com) for signature

2025-01-30 - 12:28:47 PM GMT

 Email viewed by Robert Stocki (Robert.Stocki@eldoradogold.com)

2025-01-30 - 1:37:51 PM GMT- IP address: 104.47.75.190

 Agreement viewed by Robert Stocki (Robert.Stocki@eldoradogold.com)

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf

2025-01-30 - 1:37:53 PM GMT- IP address: 195.167.64.138


 Document e-signed by Robert Stocki (Robert.Stocki@eldoradogold.com)

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf


Signature Date: 2025-01-30 - 1:38:09 PM GMT - Time Source: server- IP address: 195.167.64.138

 Document emailed to Francisco Ballesteros (Francisco.Ballesteros@eldoradogold.com) for signature

2025-01-30 - 1:38:27 PM GMT


 Email viewed by Francisco Ballesteros (Francisco.Ballesteros@eldoradogold.com)

2025-01-30 - 2:12:51 PM GMT- IP address: 52.102.12.245

 Agreement viewed by Francisco Ballesteros (Francisco.Ballesteros@eldoradogold.com)

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf

2025-01-30 - 2:12:52 PM GMT- IP address: 212.205.43.180

 Document e-signed by Francisco Ballesteros (Francisco.Ballesteros@eldoradogold.com)

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf

Signature Date: 2025-01-30 - 2:38:49 PM GMT - Time Source: server- IP address: 212.205.43.180

 Document emailed to louw.smith@eldoradogold.com for signature


2025-01-30 - 2:38:51 PM GMT

 Email viewed by louw.smith@eldoradogold.com

2025-01-31 - 8:05:27 AM GMT- IP address: 104.47.75.190

 Agreement viewed by louw.smith@eldoradogold.com

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf
2025-01-31 - 8:05:30 AM GMT- IP address: 31.152.166.64

 Signer louw.smith@eldoradogold.com entered name at signing as Louw Smith

2025-01-31 - 8:05:52 AM GMT- IP address: 31.152.166.64

 Document e-signed by Louw Smith (louw.smith@eldoradogold.com)

Documents: HG Διαδικασία διαχείρισης αναφορών και παραπόνων τρίτων_HG-01-S-TAM-0009-C-EL.pdf
Signature Date: 2025-01-31 - 8:05:54 AM GMT - Time Source: server- IP address: 31.152.166.64

 Agreement completed.

2025-01-31 - 8:05:54 AM GMT