

Процедура за подаване на сигнали и жалби

I. Цел и обхват

Настоящата процедура определя условията, начина и процесите за подаване, разглеждане и обработка на сигнали и жалби, постъпили както от служители на „БРВК“ АД (вътрешни сигнали), така и от външни страни – участници на пазара, партньори, заинтересовани лица и граждани (външни сигнали). Процедурата е част от вътрешната регулаторна рамка на дружеството и подлежи на периодично преразглеждане и актуализация.

II. Видове сигнали

Сигналите могат да се отнасят до нарушения на действащото законодателство, корупционни практики, злоупотреби, конфликт на интереси, неправомерно поведение, дискриминация, заплаха за здравето и безопасността на работното място, както и до всякакви действия или бездействия, нарушаващи принципите на прозрачност, отчетност, етични норми и човешки права.

III. Начини за подаване на сигнали и жалби

Сигнали и жалби могат да се подават чрез следните канали:

- По електронна поща: complaints@bccregistry.org
- Онлайн формуляр на официалния уебсайт на дружеството – раздел „Жалби“
- На място: гр. Пловдив, бул. „Цариградско шосе“ №53, ет. 3
- Чрез пощенска кутия в административната сграда на дружеството
- Устно: чрез лична среща с отговорното длъжностно лице след предварително уговорка.

Жалби от служители могат да се подават директно до компетентните институции:

- Инспекция по труда – при нарушения на трудовото законодателство;
- Регионална здравна инспекция – при риск за здравето и безопасността;
- Омбудсман – при нарушени човешки права, дискриминация или административен произвол.

IV. Съдържание на сигнала

Всеки сигнал или жалба следва да съдържа:

- Име и фамилия на подателя / наименование на организацията
- Контактна информация (телефон, имейл, адрес)
- Подробно описание на случая – дата, място, обстоятелства
- Имена на засегнати лица, ако е приложимо
- Приложени доказателства (документи, снимки, кореспонденция и др.)

Анонимни сигнали се приемат, когато съдържат достатъчно конкретна информация за извършване на проверка.

V. Срокове за обработка

- Потвърждение за получаване – до 5 работни дни
- Предварителен преглед и оценка – до 15 работни дни

- Завършване на проверката и уведомяване на подателя – до 30 календарни дни

При необходимост от допълнителна информация срокът може да бъде удължен, като подателят се уведомява писмено.

VI. Процедура за обжалване

Подателят има право да обжалва решението в срок от 10 работни дни след получаване на отговора.

Обжалването се подава по един от горепосочените канали, като се разглежда от изпълнителния директор или от друг независим старши ръководител, различен от първия проверяващ.

Решението по жалбата се издава в срок до 20 работни дни и се счита за окончателно.

VII. Регистрация и проследяване

Всяка постъпила жалба получава уникален входящ номер, който се вписва в Регистъра на сигнали и жалби. Подателят получава потвърждение за регистрацията.

Всички сигнали и резултати от тях се съхраняват за двугодишен срок.

Веднъж годишно се изготвя обобщен доклад за постъпилите сигнали и предприетите мерки, предоставян на Изпълнителния директор, Омбудсмана и Инспекцията по труда.

VIII. Защита на подалите сигнал

„БРВК“ АД гарантира, че спрямо лицата, подали сигнал добросъвестно, няма да бъдат предприемани никакви репресивни действия – като уволнение, понижение, натиск, заплаха, дискриминация или неблагоприятно третиране. Конфиденциалността на подателите е строго защитена съгласно Закона за защита на личните данни.

IX. Последващи мерки и контрол

След извършване на проверката се предприемат подходящи дисциплинарни, административни или коригиращи мерки за предотвратяване на нарушенията. Контролът по изпълнение на предприетите действия се осъществява от ръководителя на звеното, регистрирало сигнала.

Подателят се уведомява писмено за резултата и предприетите мерки.

X. Заключение разпоредби

Процедурата е достъпна за всички заинтересовани страни на официалния уебсайт на дружеството и се преглежда периодично с цел осигуряване на прозрачност и ефективност.

Настоящият документ влиза в сила от датата на одобрение.

Одобрено от

Име/Подпис:

Дата:

УКАЗАНИЯ ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

1. Основни права

Всички наши служители и други заинтересовани страни се насърчават да изразяват своите притеснения относно нарушения на Кодекса на поведение. Всеки служител има право да подаде анонимна жалба/оплакване по всяко време, ако счита, че правата му са нарушени, както и да направи предложения за подобрения. Жалбата/оплакването трябва да бъде подадена чрез формуляр „Жалба/Оплакване“ или в свободна форма.

2. Информирание на ръководството и обработка на докладите

На 5-ия ден от всеки месец служител по здравословни и безопасни условия на труд проверява пощенската кутия, разположена на адрес „Цариградско шосе“ 53, Пловдив, България за всички подадени жалби и оплаквания. Служителят е отговорен за своевременното изпращане на информацията (на хартиен или електронен носител) до ръководството на фирмата и за попълването на „Регистъра на жалбите и оплакванията от персонала“. Всички жалби и оплаквания се събират и архивират за срок от 2 години. Предложенията за подобрения се записват в „Регистъра на коригиращите действия, подобрения и промени“ от служителя по ЗБУТ.

3. Предприемане на коригиращи мерки от ръководството

Ръководителите разглеждат докладваните проблеми, анализират причините и предприемат подходящи коригиращи действия за предотвратяване на нарушения на човешките права, включително тормоз, заплахи или дискриминационно отношение към служителите, сериозни рискове за здравето и безопасността на работното място, работното време, възнагражденията, прозрачността, отчетността и опазването на околната среда. В случай на нарушения на човешките права и Закона за здравословни и безопасни условия на труд и ако ръководството не предприеме своевременни адекватни действия, всеки служител има право да информира Инспекцията по труда, Омбудсмана и/или други компетентни органи на Република България.

ФОРМУЛЯР ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Дата

<p>1. Описание на жалбата / оплакването</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Относно:</p> <p><input type="checkbox"/> Свобода на сдружаване и колективно договаряне</p> <p><input type="checkbox"/> Дискриминация (пол, възраст, други)</p> <p><input type="checkbox"/> Справедливо възнаграждение</p> <p><input type="checkbox"/> Спазване на работното време (КТ)</p> <p><input type="checkbox"/> Етично професионално поведение</p> <p><input type="checkbox"/> Принудителен труд / защита на млади работници</p> <p><input type="checkbox"/> Здраве и безопасност при работа</p> <p><input type="checkbox"/> Опасности / липса на ЛПС</p> <p><input type="checkbox"/> Прозрачност и отчетност</p> <p><input type="checkbox"/> Опазване на околната среда / управление на отпадъци</p> <p><input type="checkbox"/> Друго:</p>
<p>2. Решение относно коригиращите действия (КД):</p>	<p>Срок за изпълнение:</p>
	<p>Възложено на:</p> <p>длъжност / фамилия / подпис</p> <p>Отговорно за изпълнение лице:</p> <p>/ длъжност / фамилия /</p>
<p>3. Контрол върху изпълнението:</p> <p>Проверено от:</p> <p>длъжност / фамилия / подпис /</p> <p>Дата:</p>	
<p>Одобрено от:</p> <p>Име / Подпис:</p> <p>Дата:</p>	

PROCEDURE FOR SUBMITTING SIGNALS AND COMPLAINTS

I. Purpose and Scope

This procedure defines the conditions, methods, and processes for submitting, reviewing, and handling signals and complaints received from both employees of "BCCR" JSC (internal) and external parties, including market participants, partners, stakeholders and citizens (external).

The procedure is part of the company's internal regulatory framework and is subject to periodic review and updating.

II. Types of Signals

Signals may relate to violations of applicable legislation, corruption, abuse, conflicts of interest, misconduct, discrimination, threats to health and safety at work, as well as any actions or omissions that breach the principles of transparency, accountability, ethical standards, and human rights.

III. Methods for Submitting Signals and Complaints

Signals and complaints may be submitted through the following channels:

- By email: complaints@bccregistry.org
- Online form available on the company's official website – section "Complaints"
- In person: Plovdiv, Tsarigradsko Shose Blvd. No. 53, floor 3
- Via a mailbox located in the administrative building of the company
- Orally: through a personal meeting with the responsible officer, arranged in advance

Employee complaints may also be submitted directly to the competent institutions:

- Labour Inspectorate – for violations of labor law
- Regional Health Inspectorate – for risks to health and safety
- Ombudsman – for violations of human rights, discrimination, or administrative misconduct

IV. Content of the Signal

Each signal or complaint should include:

- Name and surname of the complainant / name of the organization
- Contact details (telephone, email, address)
- Detailed description of the case – date, location, circumstances
- Names of affected persons, if applicable
- Supporting evidence (documents, photographs, correspondence, etc.)

Anonymous reports are accepted if they contain sufficient specific information to allow verification.

V. Processing Deadlines

- Acknowledgment of receipt: within 5 working days
- Preliminary review and assessment: within 15 working days

- Completion of investigation and notification of the complainant: within 30 calendar days

If additional information is needed, the deadline may be extended, and the complainant shall be informed in writing.

V. Appeals Procedure

The complainant has the right to appeal the decision within 10 working days of receiving the response.

The appeal may be submitted through any of the specified channels and shall be reviewed by the Executive Director or another independent senior manager different from the initial reviewer.

The decision on the appeal shall be issued within 20 working days and is considered final.

VI. Registration and Tracking

Each received complaint shall be assigned a unique registration number, entered into the Register of Signals and Complaints.

The complainant shall receive confirmation of registration. All complaints and results thereof shall be stored for a period of two years. Once per year, a consolidated report of all submitted signals and the measures taken shall be prepared and submitted to the Executive Director, the Ombudsman, and the Labour Inspectorate.

VII. Protection of Complainants

“BCCR” AD guarantees that no retaliatory actions shall be taken against individuals who report in good faith — such as dismissal, demotion, pressure, threats, discrimination, or unfair treatment.

The confidentiality of complainants is strictly protected in accordance with the Personal Data Protection Act.

VIII. Follow-Up Measures

After the investigation appropriate disciplinary, administrative or corrective measures shall be implemented to prevent future violations.

Monitoring of the implementation of the corrective measures shall be carried out by the head of the department that registered the signal.

The complainant shall be notified in writing of the result and any measures undertaken.

IX. Final Provisions

This procedure is available to all interested parties on the company’s official website and shall be reviewed periodically to ensure transparency and effectiveness. This document enters into force on the date of approval.

Approved by

Name/Signature:

Date:

INSTRUCTIONS FOR SUBMITTING COMPLAINTS AND GRIEVANCES

1. Fundamental rights

All our employees and workers are encouraged to express any concerns they may have regarding violations of **the Code of Ethics**.

Each employee and worker has the right to file an **anonymous complaint/appeal** at any time if they believe their rights have been violated, as well as to make suggestions for improvements.

The complaint/appeal shall be filled in on the "**Complaint/Appeal Form**", which is placed next to the mailbox or in **free text**.

2. Informing management and processing reports

On the 5th day of each month, the OHS officer checks the mailbox located at 53 "Tsarigradsko Shosse", Plovdiv, Bulgaria for any complaints and appeals submitted by workers.

The OHS officer is responsible for sending the information (in paper or electronic form) to the company's management in a timely manner and filling in the "*Register of complaints and grievances from staff*".

All complaints and appeals are collected and archived for a period of 2 years.

Suggestions for improvements are recorded in the "*Register of Corrective Actions, Improvements, and Changes*" by the OHS Manager.

3. Taking corrective actions by management

Managers review the reported issues, analyze the causes and take appropriate corrective actions to prevent human rights violations, including harassment, threats, or discriminatory treatment of employees, serious risks to health and safety at work, working hours, remuneration, transparency, accountability and environmental protection.

In the event of human rights violations and violations of the Health and Safety at Work Act, and if management fails to take adequate action, any employee may inform the Labor Inspectorate, the Ombudsman, and/or other authorities of the Republic of Bulgaria.

