

Sidosryhmien palautejärjestelmä
Palautteiden ja valitusten perustiedot -mallipohja

| Nro. | Kysymys | Yksityiskohdat | Tiedot |
|------|---|--|--------|
| 1 | Uusi vai aiemmin tehty palaute / valitus? | Jos uusi, anna uusi viitenumero Jos aiemmin tehty, anna nykyinen viitenumero | |
| 2 | Valitse toiminto / yritys: | Toiminto/kaivos Liiketoimintayksikkö Maa Osavaltio/alue/maakunta Kunta Postinumero | |
| 3 | Määrittele kaivosalueen elinkaaren vaihe: | Malminetsintä ja toteutettavuus Kehitys/rakennus Toiminta Tuotannon jälkeinen käytöstä poistaminen Sulkemisen jälkeiset toimet | |
| 4 | Miten palaute /valitus raportoitiiin? | Yrityksen työntekijä tai urakoitsija raportoi itse Sidosryhmä raportoi (jos sidosryhmä käytti useampia viestintäkanavia, valitse ensimmäiseen yhteydenottoon käytetty kanava): - Puhelimitse - Sähköpostitse - Yrityksen verkkosivujen kautta - Yrityksen ilmoituskanavan kautta (verkkosivut tai puhelin) - Kirjeitse - Henkilökohtaisesti/tapaamisessa - Julkaistu kolmannen osapuolen verkkosivuilla - Valitus- tai aloitelaatikon kautta - Mediassa – paikallinen media - Mediassa – maakunnallinen/alueellinen/osavaltion media - Mediassa – kansallinen media - Muulla tavoin (tarkenna) | |
| 5 | Saadut tiedot: | | |
| 6 | Ensimmäinen kirjauspäivä: | | |
| 7 | Päivityspäivä: | | |
| 8 | Kenelle ilmoitettu ensimmäiseksi: | | |
| 9 | Kirjaaja: | | |
| 10 | Viimeisin päivitys: | | |

| | | |
|----|---|--|
| 11 | Päivä, johon palaute/valitus viittaa: | Ei määriteltävissä/käynnissä Alkupvm Päätymispvm |
| 12 | Ajankohta, johon palaute/valitus viittaa (jos aiheellinen): | Ei ajankohtaa/ei määriteltävissä/käynnissä Alkamishetki Päätymishetki |
| 13 | Onko palaute/valitus nimetön? | Kyllä Ei |
| 14 | Palautuksen/valituksen tehneen sidosryhmän kategoria: | Yrityksen työntekijä tai urakoitsija Yksittäinen kansalainen Poliisi/muut julkiset turvallisuusviranomaiset Viranomainen/julkinen organisaatio Poliitikko Yhdistys/kansalaisjärjestö Nykyinen tai mahdollinen toimittaja Media/tiedotusvälineiden edustaja Asianajaja Muu (tarkenna) |
| 15 | Palautuksen/valituksen tekijän maantieteellinen toimialue: | Paikallisalue Maakunta/alue/osavaltio Maa Kansainvälinen |
| 16 | Yhteydenottajan nimi (organisaatio tai henkilö): | |
| 17 | Yhteydenottajan puhelinnumero: | |
| 18 | Onko yhteydenottajalla yhteyksiä alkuperäiskansoihin? | Kyllä Ei |
| 19 | Maa, jossa palaute/valitus tehtiin: | |
| 20 | Maakunta/osavaltio/alue: | |
| 21 | Maakunta/lääni: | |
| 22 | Kunta: | |
| 23 | Postiosoite: | |
| 24 | Postinumero: | |
| 25 | Palaute/valituskategoria | <ul style="list-style-type: none"> - Yhteisön hyvinvointi ja turvallisuus – vaarat ja riskit - Yhteisön hyvinvointi ja turvallisuus - Liiketoiminnan eettisyys/rehellisyys - Ihmisoikeudet - Yrityksen/kaivosalueen turvallisuus - Maan käyttö, saatavuus ja hallinta - Maan hankinta ja asutuksen siirto |

| | | |
|----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Viestintä ja sidosryhmäyhteistyö - Puolueellisuutta tai epäoikeutettua suosimista koskevat syytökset - Ympäristövaikutukset - Työmahdollisuudet - Liiketoimintamahdollisuudet - Koulutusmahdollisuudet - Yrityksen yhteiskuntavastuu - Asuminen - Yrityksen tai urakoitsijan tarjoamien palvelujen laatu - Kolmannen osapuolen tarjoamien palvelujen laatu - Muu (tarkenna) |
| 26 | Mihin kaivosalueen toimintaan palaute/ valitus liittyy? | |
| 27 | Kuvaile palautteen/valituksen sisältö | |
| 28 | Yhteydenottajalle annetun vastaanottoilmoituksen päivämäärä (ei sovellu nimettömiin palautteisiin/ valituksiin): | |
| 29 | Vastaanottoilmoituksen viemän ajan syyt: | |
| 30 | Palautteen/valituksen käsittelystä vastaava yrityksen esimies: | |
| 31 | Määrittele palautteen/valituksen vakavuus: | <p>Vähäinen Kohtalainen Vakava Määritellään myöhemmin</p> |
| 32 | Perustelee arvioitu vakavuus lyhyesti: | |
| 33 | Määrittele tutkinnan lähestymistapa: | <p>Aiheen sisäinen asiantuntija suorittaa tutkinnan Arviointiryhmä – vain kaivoksen työntekijöitä Arviointiryhmä – mukana liiketoimintayksikön edustajia Arviointiryhmä – mukana konsernin edustajia Arviointiryhmä – mukana ulkoisten tahojen edustajia Riippumaton arviointiryhmä – ei kaivoksen, liiketoimintayksikön eikä yrityksen edustajia Muu (tarkenna)</p> |
| 34 | Mahdolliset lisätiedot: | |
| 35 | Tutkintatiimin jäsenten nimet: | |
| 36 | Tutkinnan valmistumisen | |

- määräaika:
- 37 Palautteen/valituksen vakavuutta koskevan tutkinnan tulokset: Perusteeton – perustuu väriin tietoihin
Perusteeton – koskee kolmansia osapuolia
Osittain perusteltu – toimenpiteitä tarvitaan
Osittain perusteltu – toimenpiteet tarpeettomia/mahdottomia
Perusteltu – toimenpiteitä tarvitaan
Perusteltu – toimenpiteet tarpeettomia/mahdottomia
Muu (tarkenna)
- 38 Hyväksyjä:
- 39 Mahdolliset seurantatoimet:
- 40 Ilmoitusprosessi Määritellään myöhemmin
Puhelimitse
Sähköpostitse
Kirjeitse
Henkilökohtaisesti/tapaamisessa
Muu (tarkenna)
- 41 Yhteydenottajalle ilmoitettava tutkinnan tuloksista viimeistään:
- 42 Yhteydenottajan vastaus tuloksiin: Ei tiedossa – nimetön valitus
Ei tiedossa – ei palautetta valittajalta
Hyväksyy tutkinnan tulokset täysin
Hyväksyy tutkinnan tulokset osittain – ei jatkotoimenpiteitä
Hyväksyy tutkinnan tulokset osittain – muutoksenhakuprosessi
Ei hyväksy tutkinnan tuloksia – ei jatkotoimenpiteitä
Ei hyväksy tutkinnan tuloksia – muutoksenhakuprosessi
Muu (tarkenna)

Täydennä seuraavat tiedot vain, jos muutoksenhakuprosessi käynnistetään:

- 43 Määrittele tarvittaessa, mistä muutoksenhaku-/arviointiprosessista on kyse: Arviointiryhmä – mukana ulkoisten tahojen edustajia
Riippumaton arviointiryhmä – ei kaivoksen, liiketoimintayksikön eikä yrityksen edustajia
Muu (tarkenna)
- 44 Muutoshakemuksen arviointiryhmän jäsenten nimet:
- 45 Muutoshakemuksen käsittelyn määräaika:
- 46 Muutoksenhakuprosessin tulokset: Perusteeton – perustuu väriin tietoihin
Perusteeton – koskee kolmansia osapuolia, ei yritystä
Osittain perusteltu – toimenpiteitä tarvitaan

| | | |
|----|--|--|
| | | Osittain perusteltu – toimenpiteet tarpeettomia/mahdottomia |
| | | Perusteltu – toimenpiteitä tarvitaan |
| | | Perusteltu – toimenpiteet tarpeettomia/mahdottomia |
| | | Muu (tarkenna) |
| 47 | Mahdolliset seurantatoimet: | |
| 48 | Yhteydenottajalle ilmoitettava muutoksenhakuprosessin tuloksista viimeistään: | |
| 49 | Ilmoitusprosessi: | Määritellään myöhemmin Puhelimitse Sähköpostitse Kirjeitse Henkilökohtaisesti/tapaamisessa Muu (tarkenna) |
| 50 | Yhteydenottajan vastaus muutoksenhakuprosessin tuloksiin: | Ei tiedossa – ei palautetta valittajalta Hyväksyy tutkinnan tulokset täysin Hyväksyy tutkinnan tulokset osittain – ei jatkotoimenpiteitä Hyväksyy tutkinnan tulokset osittain – muutoksenhakuprosessi Ei hyväksy tutkinnan tuloksia – ei jatkotoimenpiteitä Ei hyväksy tutkinnan tuloksia – muutoksenhakuprosessi Muu (tarkenna) |
| 51 | Palautteen/valituksen dokumentointiin osallistuneiden yrityksen työntekijöiden nimet: | Kirjaaja: Tarkastaja: Vahvistaja: Valtuuttaja: |
| 52 | Kolmannet osapuolet, joille on ilmoitettu asiasta (valitse kaikki sopivat vaihtoehdot) | Ei kolmansia osapuolia Poliisi Valvontaviranomaiset Muut viranomaiset Kansalaisjärjestö/yhdistys Sidosryhmien yhteyshenkilöt (tms.) Yrityksen asianajajat (ulkoiset) Muu (tarkenna) |