

# Ответственная цепочка поставок

Управление ESG-асpekтами на всех этапах цепочки создания стоимости является важнейшим элементом культуры менеджмента в «Норникеле», который позволяет управлять соответствующими рисками и реагировать на возрастающие запросы потребителей. От устойчивости цепочки поставок напрямую зависит бесперебойность работы и операционные результаты всей Группы.

В процессы управления цепочкой поставок «Норникеля» входит как взаимодействие с поставщиками минерального

сырья в upstream-секторе и контроль устойчивости их практик и процедур, так и обеспечение высокого качества продукции в downstream-секторе. В перспективе Компания планирует расширять процессы управления цепочкой поставок, которые будут также охватывать поставщиков товаров и услуг.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами является необходимой частью построения ответственной цепочки поставок.



## Основные элементы цепочки поставок «Норникеля»

GRI 2-6



## Ответственные закупки

В области управления ответственными закупками «Норникель» ставит для себя три ключевые задачи:

01

Обеспечение выполнения ключевыми поставщиками и подрядчиками основных ESG-требований

Взаимодействие Компании с поставщиками по аспектам ESG совместно с использованием современных подходов к производству обеспечивает рациональное и бережное отношение к природным ресурсам, а также снижает негативное воздействие на окружающую среду, что напрямую влияет на повышение экологичности процессов.

В 2021 году были утверждены Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по ответственному выбору поставщиков<sup>1</sup> и Кодекс корпоративного поведения поставщика ПАО «ГМК «Норильский никель»<sup>2</sup>, отражающие принципы

02

Исключение взаимодействия с контрагентами, грубо нарушающими принципы устойчивого развития

Компании в части ответственного выбора поставщиков в цепочке поставок сырья, работ, товаров и услуг.

Политика определяет подход «Норникеля» к ответственной цепочке поставок, заявляя о принципах, которым должны следовать Компания и ее поставщики. Кодекс устанавливает процедуры ответственного выбора поставщиков на основании обозначенных в Политике принципов, а также мотивирует поставщиков «Норникеля» внедрять процессы, обеспечивающие ответственную и прозрачную цепочку поставок.

03

Построение долгосрочных взаимоотношений с наиболее ответственными контрагентами

При обнаружении нарушения принципов Политики или Кодекса поставщиком Компании применяются меры, направленные на управление рисками взаимодействия с данным контрагентом, в результате которых «Норникель» может пересмотреть свои отношения с таким поставщиком.

Развитая система внутрикорпоративных документов помогает «Норникелю» эффективно снижать операционные и финансовые риски, затраты, оборотный капитал, и повышать надежность и ритмичность поставок.

<sup>1</sup> Политика доступна на официальном сайте Компании по адресу.

<sup>2</sup> Кодекс доступен на официальном сайте Компании по адресу.

Нормативные документы «Норникеля» в области обеспечения ответственных закупок

<p>Основные внутренние документы по закупочной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Положение «О порядке подготовки и проведения закупок продукции для предприятий Группы компаний «Норильский никель»;</li> <li>• закупочные политики по категориям (группам аналогичных товаров);</li> <li>• генеральное соглашение, заключаемое с каждым поставщиком материально-технических ресурсов;</li> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;</li> <li>• Программа повышения эффективности Группы компаний «Норильский никель».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Положение «О порядке подготовки и проведения закупок продукции для предприятий Группы компаний «Норильский никель»;</li> <li>• закупочные политики по категориям (группам аналогичных товаров);</li> <li>• генеральное соглашение, заключаемое с каждым поставщиком материально-технических ресурсов;</li> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства;</li> <li>• Программа повышения эффективности Группы компаний «Норильский никель».</li> </ul>
<p>Политики, формулирующие ESG-требования, выполнение которых Компания ожидает от своих поставщиков и подрядчиков<sup>1</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по ответственному выбору поставщиков;</li> <li>• Кодекс корпоративного поведения поставщика ПАО «ГМК «Норильский никель»;</li> <li>• Кодекс деловой этики ПАО «ГМК «Норильский никель»;</li> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по работе с местными сообществами;</li> <li>• Политика в области охраны труда и промышленной безопасности ПАО «ГМК «Норильский никель»;</li> <li>• Политика по условиям труда<sup>2</sup>;</li> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в отношении прав коренных народов;</li> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по защите прав человека;</li> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области антикоррупционной деятельности;</li> <li>• Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области изменения климата.</li> </ul>

Проверка поставщиков на соответствие ESG-требованиям

«Норникель» ожидает от поставщиков соответствия обязательным, целевым и ожидаемым требованиям, изложенным в Кодексе.

Компания также проводит обучение по ответственной цепочке поставок для сотрудников главного офиса Компании и предприятий Группы, а также для поставщиков минерального сырья.

Для информирования и проведения подготовительной работы в 2022 году в 1 313 договоров и генеральных соглашений с поставщиками был включен пункт об ESG-комплаенсе, также доводящий до сведения поставщиков возможность взаимодействия со Службой корпоративного доверия «Норникеля». Пункт включает в себя условие следования принципам Глобального договора ООН и следование положениям Кодекса и Политики.

В конце 2022 года данный пункт был включен в общие условия договоров, типовое генеральное соглашение и типовую форму договоров.

В договоры с поставщиками также добавлена антикоррупционная оговорка, которая:

- направлена на взаимное понимание сторонами договора о недопустимости совершения коррупционных правонарушений;
- содержит обязанность сторон договора своевременно информировать другую сторону о выявлении возможных коррупционных рисков и проведении соответствующих проверок;
- предусматривает основания для расторжения договора или применения иных мер ответственности, в случае если контрагент нарушит антикоррупционную оговорку и (или) окажется вовлечен в неправомерную деятельность.

С целью обеспечения контроля исполнения поставщиками требований Кодекса Компания в 2021 году начала разработку системы управления комплексной проверкой цепочки поставок (далее — Система). Данная Система ориентируется на соответствие требованиям и рекомендациям:

- Лондонской биржи металлов к ответственному выбору поставщиков;
- стандартов и принципов ведущих отраслевых инициатив в области устойчивого развития: ICMM, IRMA,

Если поставщики отказываются следовать требованиям Кодекса или явно не демонстрируют постоянное совершенствование в части соответствия его требованиям, «Норникель» может пересмотреть свои отношения с такими поставщиками.

RMI (в том числе JDDS), а также руководства Китайской торговой палаты импортеров и экспортеров металлов, минералов и химических веществ в отношении комплексной проверки участников ответственных цепочек поставок полезных ископаемых (CCCMC);

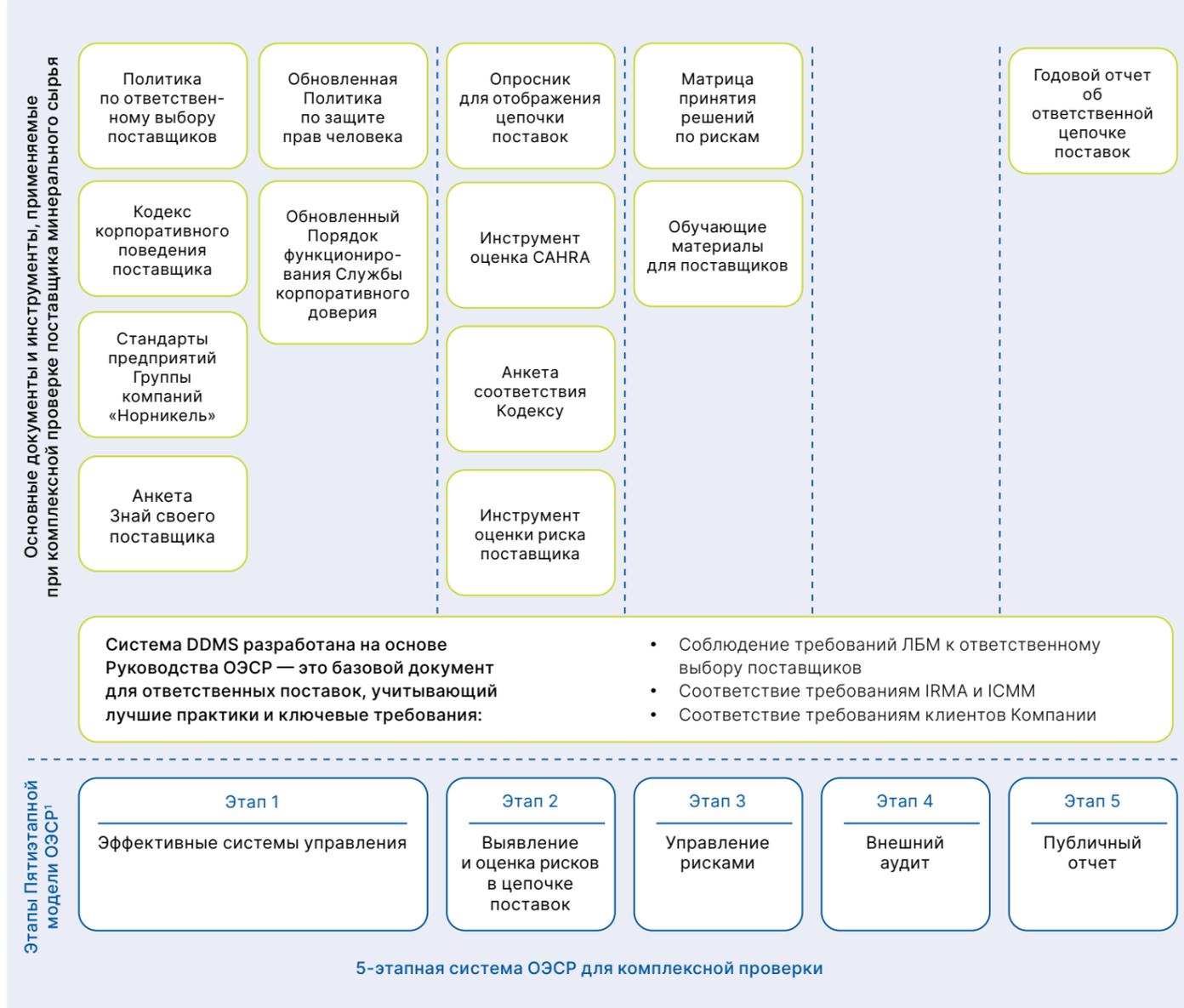
- крупнейших клиентов Компании.

Политика и Кодекс являются основополагающими документами Системы проверки цепочки поставок. Методологической базой для разработки Системы являются Руководящие принципы ОЭСР по комплексной проверке ответственных цепочек поставок полезных ископаемых из районов, затронутых конфликтами, и районов повышенного риска, а также Пятиэтапная модель ОЭСР для проведения комплексной риск-ориентированной проверки цепочек поставок.

<sup>1</sup> Все перечисленные политики рассмотрены и утверждены Советом директоров Компании и представлены в открытом доступе на [сайте](#) Компании.

<sup>2</sup> Данная политика в том числе формулирует принципы определения продолжительности рабочего времени и времени отдыха, отказа от использования детского и принудительного труда, подход к определению размера оплаты труда.

Система управления комплексной проверкой цепочки поставок минерального сырья



Система ориентирована в первую очередь на выявление потенциальных рисков, которые оказывают влияние на устойчивость и прозрачность процессов в цепочке поставок минерального сырья, а также минимизацию следующих рисков:

- нарушения прав и свобод человека;

- поддержки негосударственных вооруженных группировок;
- незаконного контроля рудников и транспортировки сырья;
- коррупции и взяточничества;
- предоставления недостоверной информации по всей цепочке, начиная от добычи руды и заканчивая поставкой продукции потребителю.

Инструменты Системы проверки цепочки поставок дают возможность определить и собрать больше данных об участниках цепочки поставок минерального сырья, включая их экологические, социальные практики и практики в сфере корпоративного управления (ESG-практики). В свою очередь, четкое картирование и идентификация поставщиков

<sup>1</sup> Пятиэтапная модель ОЭСР — Пятиэтапная модель Руководящих принципов ОЭСР по проведению комплексной риск-ориентированной проверки цепочек поставок полезных ископаемых из районов, затронутых конфликтами, и районов повышенного риска.

при условии выполнения ими требований Кодекса повышают эффективность принятия решений в Компании, обеспечивают ответственную цепочку поставок минерального сырья, а также высокое качество продукции, крепкие позиции Компании на международном рынке.

При реализации первого этапа модели ОЭСР по комплексной проверке поставщиков минерального сырья «Норникелем» были разработаны и выпущены Кодекс и Политика, которые являются публичными документами и доступны на официальном сайте Компании, также были обновлены Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по защите прав человека<sup>1</sup> и Порядок функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель».

Компанией были разработаны инструменты Системы, направленные на проверку поставщиков минерального сырья — анкета «Знай своего поставщика» и анкета для определения степени соответствия поставщика Кодексу, посредством которых Компания собирает базовую информацию о поставщиках и их ESG-практиках, Инструмент оценки CAHRA<sup>2</sup>, Опросник для отображения цепочки поставок, инструменты риска (включая инструмент для оценки рисков поставщика и матрицу принятия решений по рискам), а также шаблоны отчетных документов, в том числе шаблон отчета по внутреннему мониторингу Системы, цель которого — анализ ее эффективности и необходимости внесения изменений. С целью внедрения Системы в дивизионах были разработаны стандарты, являющиеся частью Системы проверки цепочки поставок, и проведены комплексные проверки внутренних (входящих в Группу компаний «Норникель») и внешних поставщиков.

Компания с 2021 года ежегодно проводит комплексные проверки поставщиков минерального сырья в соответствии с этапами 2 и 3 Пятиэтапной модели Руководящих принципов ОЭСР. В 2021 году на Кольской ГМК был принят стандарт по проведению комплексной проверки поставщиков минерального

сырья, и в 2021–2022 годах проведены комплексные проверки в цепочке поставок минерального сырья. Заполняемый филиал Компании в 2022 году принял аналогичный стандарт и проверил поставщиков минерального сырья. В Быстринском ГОКе в отчетном периоде был принят стандарт по проведению комплексной проверки, в связи с отсутствием у предприятия поставщиков минерального сырья комплексные проверки не проводились.

В 2022 году «Норникель» завершил разработку инструментов Системы проверки цепочки поставок, развернул Систему во всех дивизионах и реализовал все этапы модели ОЭСР. Комплексные проверки проводились в адрес действующих поставщиков минерального сырья, в отчетном периоде новых поставщиков минерального сырья не появилось. По результатам проведения комплексных проверок 100% поставщиков металлосодержащего минерального сырья российских активов Группы рисков подтверждено не было. При реализации пятого этапа с целью увеличения прозрачности деятельности «Норникеля» по обеспечению ответственной цепочки поставок Компания подготовила публичный отчет об ответственной цепочке поставок<sup>3</sup> за 2021–2022 годы.

В отчетном году в дополнение к комплексным проверкам Кольский и Норильский дивизионы, а также Главный офис прошли ежегодный аудит RSBN (Responsible Sourcing Blockchain Network, блокчейн-сеть ответственного выбора поставщиков). В процессе данной оценки рассматривались развитие системы проверки цепочки поставок, соблюдение Компанией основных требований к ответственному выбору поставщиков. Впервые данные аудиты были проведены на площадках Компании в 2021 году, когда «Норникель» вступил в международную блокчейн-сеть ответственного выбора поставщиков. Данная инициатива объединяет продавцов и покупателей минерального сырья и продуктов его переработки. По результатам аудитов

2022 года Компания улучшила свои показатели на 35% по сравнению с показателями прошлого года.

В 2022 году RFA<sup>4</sup>-отчеты «Норникеля» за 2021 год по пяти брендам металлов Компании были направлены Лондонской бирже металлов. Принятие данных отчетов Лондонской биржей металлов доказывает высокий уровень соответствия практик Компании политике ответственного подхода к выбору поставщиков Лондонской биржи металлов.

На первом этапе «Норникель» включил в Систему управления комплексной проверкой цепочки поставок поставщиков металлосодержащего минерального сырья, в 2023 году Компания планирует расширить охват и включить в проверку поставщиков товаров, работ и услуг посредством запуска нового инструмента Системы — анкеты для самостоятельной оценки поставщика (далее — Анкета поставщика). Анкета поставщика будет включать в себя экологические, социальные вопросы и вопросы управления (ESG). Анкета поставщика применяется с целью определения степени соответствия деятельности поставщиков всех категорий требованиям Кодекса. В перспективе после анализа обратной связи, полученной от поставщиков, Компания планирует встроить этот инструмент в процесс отбора поставщиков для определения ESG-зрелости.

Помимо мер, предусмотренных Системой проверки цепочки поставок, «Норникель» традиционно осуществляет детальные процедуры контроля соблюдения требований в области устойчивого развития при проведении основных закупочных процедур. Реальные и потенциальные контрагенты «Норникеля», в обязательном порядке проходят проверку на предмет благонадежности, платежеспособности и финансовой устойчивости. Проверка контрагентов на предмет благонадежности, платежеспособности и финансовой устойчивости — это комплекс мероприятий, позволяющих в достаточной мере убедиться в том, что взаимодействие Компании с контрагентом не является

высокорискованным с точки зрения соблюдения договорных обязательств, действующего законодательства, а также не наносит вред его деловой репутации.

При проверке контрагентов применяется комплексный подход в соответствии с Руководящими принципами ОЭСР, международными стандартами, а также законами и нормативными актами Российской Федерации.

По результатам аудитов 2022 года Компания улучшила свои показатели

на **35%**

Контроль ESG-факторов при взаимодействии с поставщиками и подрядчиками при проведении закупочных процедур

Этап закупочных процедур	Основные инструменты контроля	Контроль ESG- факторов
Инициирование закупок	<b>Техническое задание:</b> отражает законодательные, нормативные, обязательные и желательные требования Компании к продукции и услугам, в том числе в области промышленной и экологической безопасности, охраны труда и т. д.	● ● ● ●
	<b>Закупочная документация:</b> содержит требование к отсутствию признаков банкротства, задолженности по уплате налогов и сборов, судимости у высших должностных лиц	● ● ● ●
	<b>Закупочные политики по отдельным группам продукции:</b> устанавливают в том числе принципы обеспечения качества закупаемой продукции	●
Проведение закупочных процедур	<b>Квалификационный отбор поставщиков:</b> оценка риска неисполнения поставщиком обязательств и соответствие предложений исходным требованиям (техническим заданиям, техническим условиям и др.)	● ● ● ●
	<b>Проверка Блоком корпоративной защиты:</b> деловой репутации, благонадежности и платежеспособности потенциальных контрагентов	●
	<b>Анализ и оценка предложений участников закупочных процедур:</b> оценка опыта реализации аналогичных проектов, квалификации ключевого персонала	●
Заключение договоров	Включение в договор антикоррупционной оговорки	●
	<b>Техническое задание</b> содержит требования к продукции и услугам	● ● ● ●
Выполнение поставщиками условий договоров	<b>Корпоративный стандарт «Порядок организации работ повышенной опасности»:</b> контроль соблюдения подрядными организациями норм и правил охраны труда	●
	Контроль соблюдения исходных требований Компании (технических заданий, технических условий и др.), норм и правил охраны окружающей среды в процессе осуществления работ и их приемки	● ● ●

ESG-факторы

- Качество продукции, работ, услуг
- Охрана окружающей среды
- Охрана труда и промышленная безопасность
- Соблюдение законодательства

<sup>1</sup> Политика доступна на официальном сайте Компании по адресу.

<sup>2</sup> CAHRA — районы, затронутые конфликтами, и районы повышенного риска.

<sup>3</sup> Отчет доступен на официальном сайте Компании по адресу.

<sup>4</sup> RFA — Red Flag Assessment (Оценка индикаторов риска).

**Обеспечение эффективности и прозрачности закупок**

Закупки в Компании и Группе, как централизованные, так и децентрализованные, осуществляются с помощью автоматизированной системы управления взаимоотношениями с поставщиками SAP SRM. К 2022 году к системе SAP SRM были подключены 26 компаний Группы и филиалов ПАО «ГМК «Норильский никель» и зарегистрировались более 10 тыс. потенциальных поставщиков, из которых более 9,5 тыс. прошли

аккредитацию. Текущие и потенциальные поставщики «Норникеля» могут общаться в онлайн-режиме со специалистами по закупкам всех категорий продукции в системе управления закупками «SRM Норникель» и получать актуальную информацию о проводимых закупках. Регистрация в Системе управления закупками «SRM Норникель» бесплатна и не накладывает на пользователей дополнительных обязательств.

Помимо этого, для информирования поставщиков на сайте Компании представлен соответствующий раздел, который содержит основную информацию о принципах и порядке организации закупок, плановой потребности, анонсы и приглашения к участию в закупочных процедурах. Подробнее ознакомиться с информацией о закупках, проводимых в системе SAP SRM также можно на корпоративном сайте «Норникеля» во вкладке «Закупочные процедуры» раздела «Поставщикам».

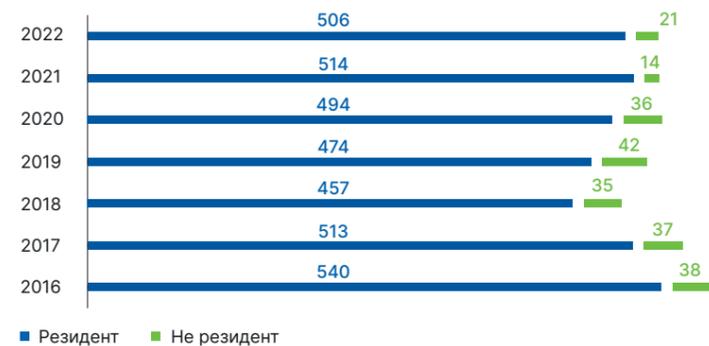
По итогам 2022 года заключено более

**4,4** тыс. контрактов

на поставку материально-технических ресурсов по централизованным закупкам на сумму порядка

**180,6** млрд руб.

**Структура поставщиков Группы для централизованных закупок, количество компаний**



**Качество продукции и надежность поставок**

**Обеспечение качества продукции**

Будучи производителем продукции, «Норникель» несет ответственность за соблюдение законодательства, требований к обеспечению экологической и промышленной безопасности и охране труда в процессе производства.

Компания обеспечивает соответствие выпускаемой продукции требованиям регламентирующих нормативных документов, учитывает целевые требования потребителей и ведет работы

по улучшению химического состава, внешнего вида, упаковки, а также работает над выпуском новых форм продукции и расширением продуктовой линейки.

Высшее руководство Компании осуществляет управление рисками и возможностями, которые оказывают влияние на соответствие продукции и услуг ожиданиям потребителей, а также обеспечивает ориентированность бизнеса на повышение удовлетворенности потребителя. Цели и задачи в области

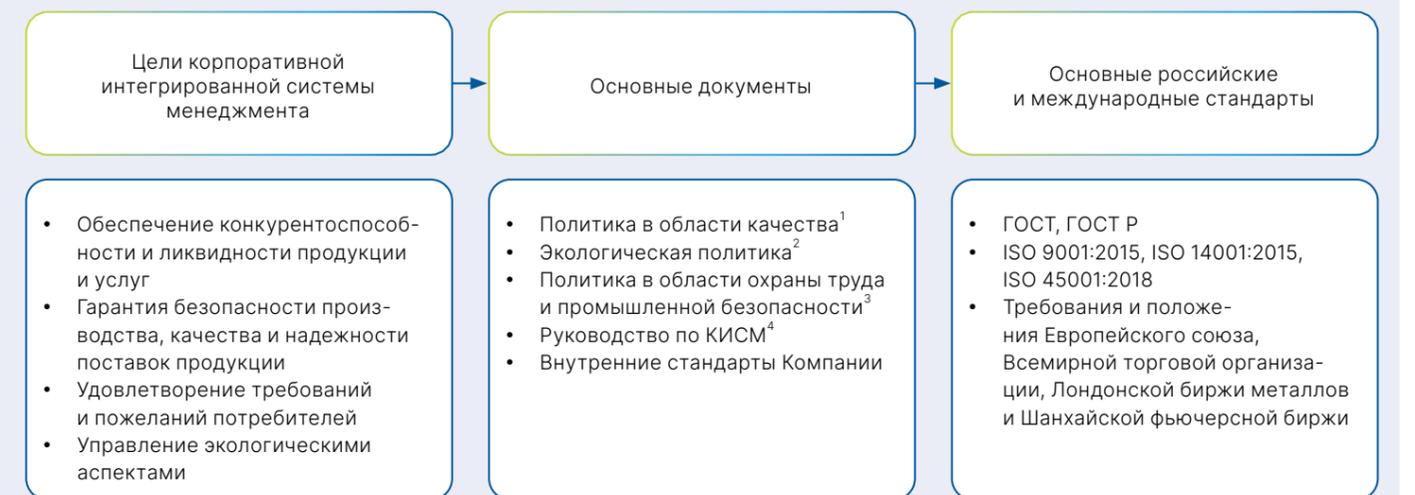
качества продукции соответствуют стратегическим целям Компании и формулируются в решении руководства по результатам ежегодного анализа корпоративной интегрированной системы менеджмента.



Основными принципами в области управления качеством продукции «Норникеля» являются принципы, изложенные в международном стандарте ISO 9001:2015.

**Характеристика корпоративной интегрированной системы менеджмента**

Корпоративная интегрированная система менеджмента в области качества и экологии (КИСМ) «Норникеля» разработана, поддерживается, постоянно развивается и улучшается в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9001, ISO 14001.



<sup>1</sup> Обновлено в 2017 году.  
<sup>2</sup> Обновлено в 2021 году.  
<sup>3</sup> Обновлено в 2020 году.  
<sup>4</sup> Обновлено в 2022 году.

КИСМ Компании рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, видов деятельности, процедур, правил, организационной структуры и ресурсов, необходимых для достижения целей Компании, а также для реализации общих намерений и направлений

Компании, изложенных высшим руководством в политиках в области качества, экологии, охраны труда и промышленной безопасности.

В 2022 году в подразделениях «Норникеля» был проведен ряд ресертификационных и надзорных аудитов,

по результатам которых подтверждено соответствие КИСМ требованиям стандартов ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.

➔ Более подробная информация представлена в приложении «Сертификация корпоративной интегрированной системы менеджмента».

### Обучение сотрудников в области менеджмента качества

В 2022 году около 200 сотрудников разного уровня прошли обучение по вопросам интегрированной системы менеджмента. Среди ключевых тем обучения были выделены выполнение требований ГОСТ и ISO, разработка и развертывание интегрированной системы менеджмента, управление несоответствиями, менеджмент возможностей в контексте риск-ориентированного мышления.



Аналитические центры и лаборатории, входящие в состав филиалов и предприятий Группы компаний «Норникель», выполняющие анализ рудного сырья, полуфабрикатов и товарных продуктов, имеют системы менеджмента качества, аккредитованные на соответствие ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».

Медные катоды бренда NORILSK, производимые Заполярным филиалом ПАО «ГМК «Норильский никель», зарегистрированы на Лондонской бирже металлов и соответствуют требованиям ГОСТ 546-2001 «Катоды медные. Технические условия», ГОСТ 859-2014 «Медь. Марки», предъявляемым к марке M00k. В 2022 году Компания провела ребрендинг медных катодов, зарегистрировав их под новым брендом NORNICHEL вместо ранее используемого на Лондонской бирже металлов бренда NORILSK.

Никель электролитный марок Н-1у, Н-1, NORNICHEL, производимый АО «Кольская ГМК» зарегистрирован на Лондонской бирже металлов, никель марок Н-1у, Н-1 также зарегистрирован на Шанхайской фьючерсной бирже. В 2019 году на Лондонской бирже металлов зарегистрирован кобальт электролитный.

Никель брендов NORILSK NICKEL HARJAVALTA CATHODES и NORILSK NICKEL HARJAVALTA BRIQUETTES также зарегистрирован на Лондонской бирже металлов.

Продукция «Норникеля» не подлежит обязательной сертификации. Информация о потребительских качествах продукции содержится в нормативно-технической и договорной документации на конкретные виды продукции в полном соответствии с российским и международным законодательством.

В целях информирования потребителя и транспортных организаций об основных характеристиках продукции, в том числе поставляемой на экспорт, осуществляется ее маркировка. Правила маркировки установлены требованиями нормативных документов для продукции конкретных видов с соблюдением требований ГОСТ 14192-96 «Маркировка грузов», контрактов/договоров.

За всю историю компаний Группы не допущено ни одного случая срыва обязательств по поставке продукции потребителям.

### Обеспечение надежности и бесперебойности поставок

Сбытовая стратегия Компании направлена на обеспечение устойчивого позиционирования на рынке. «Норникель» стремится достичь сбалансированного соотношения между поставками никеля производителям нержавеющей стали и другим отраслям. Будучи крупнейшим производителем палладия, Компания реализует стратегию прямых долгосрочных контрактов с конечными потребителями (с фокусом на автомобильной индустрии) в целях сохранения долгосрочного и устойчивого спроса на палладий.

### Факторы, обеспечивающие надежность и бесперебойность поставок продукции Группы компаний «Норникель»

 <p>Собственная эффективная система планирования и контроля поставок готовой продукции</p>	 <p>Тесное взаимодействие сбытовых подразделений с подразделениями, занятыми в производстве и поставках продукции</p>	 <p>Наличие собственного транспортного флота</p>
 <p>Сертификация систем менеджмента предприятий Группы компаний «Норникель» по стандартам ISO</p>	 <p>Обратная связь с клиентами, позволяющая оперативно реагировать на их предложения, запросы, жалобы</p>	 <p>Высокая квалификация персонала</p>



### Удовлетворенность потребителей

«Норникель» нацелен на поддержание репутации надежного поставщика. С целью улучшения взаимопонимания с потребителями, определения степени их удовлетворенности и выявления областей возможного повышения уровня удовлетворенности потребителей качеством продукции/услуг Компания ежегодно проводит анкетирование потребителей, а также ведет постоянный мониторинг исполнения контрактных обязательств. Эти данные становятся входными для анализа требований и пожеланий потребителей, их удовлетворенности продукцией Компании.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по трехбалльной шкале. Основным критерием

положительной результативности является поддержание или улучшение целевого уровня удовлетворенности потребителей не ниже 2,5. По результатам анкетирования в 2022 году оценка удовлетворенности потребителей составила 2,85 балла, что полностью отвечает целевому уровню.

Вне зависимости от полученной оценки результаты анализа используются для улучшения качества продукции, процессов и системы менеджмента. В целях снижения рисков, оказывающих влияние на качество продукции и удовлетворенность потребителей, ежегодно разрабатывается Комплексный план мероприятий по повышению степени удовлетворенности потребителей.

По результатам анкетирования в 2022 году оценка удовлетворенности потребителей составила

**2,85** балла

В 2022 году в «Норникель» поступило 16 претензий и обращений потребителей по вопросам качества готовой продукции и услуг, которые были успешно урегулированы с учетом интересов потребителей в досудебном порядке (в 13 случаях претензии были признаны несостоятельными). В 2022 году также были урегулированы три претензии, перешедшие с 2021 года, из которых две были признаны необоснованными. По результатам рассмотрения всех поступивших претензий были разработаны корректирующие действия по восьми претензиям, в том числе по двум отклоненным.