MPRL E&P Pte Ltd.

Community

Operational Grievance Mechanism

DOCUMENTED GRIEVANCES FROM **Mann Field**

1. Introduction

MPRL E&P has designed an operational grievance mechanism (OGM) process to reflect IFC standards. The grievance mechanism provides access for communities to lodge concerns and complaints that can be effectively addressed.

MPRL E&P's objective is to ensure communities are given a voice and to ensure impact associated with operations affecting the environment and surrounding communities are monitored and effectively addressed.

Receiving a social license to operate is a driving factor to establishing an effective partnership with community stakeholders.

1.1 Objective

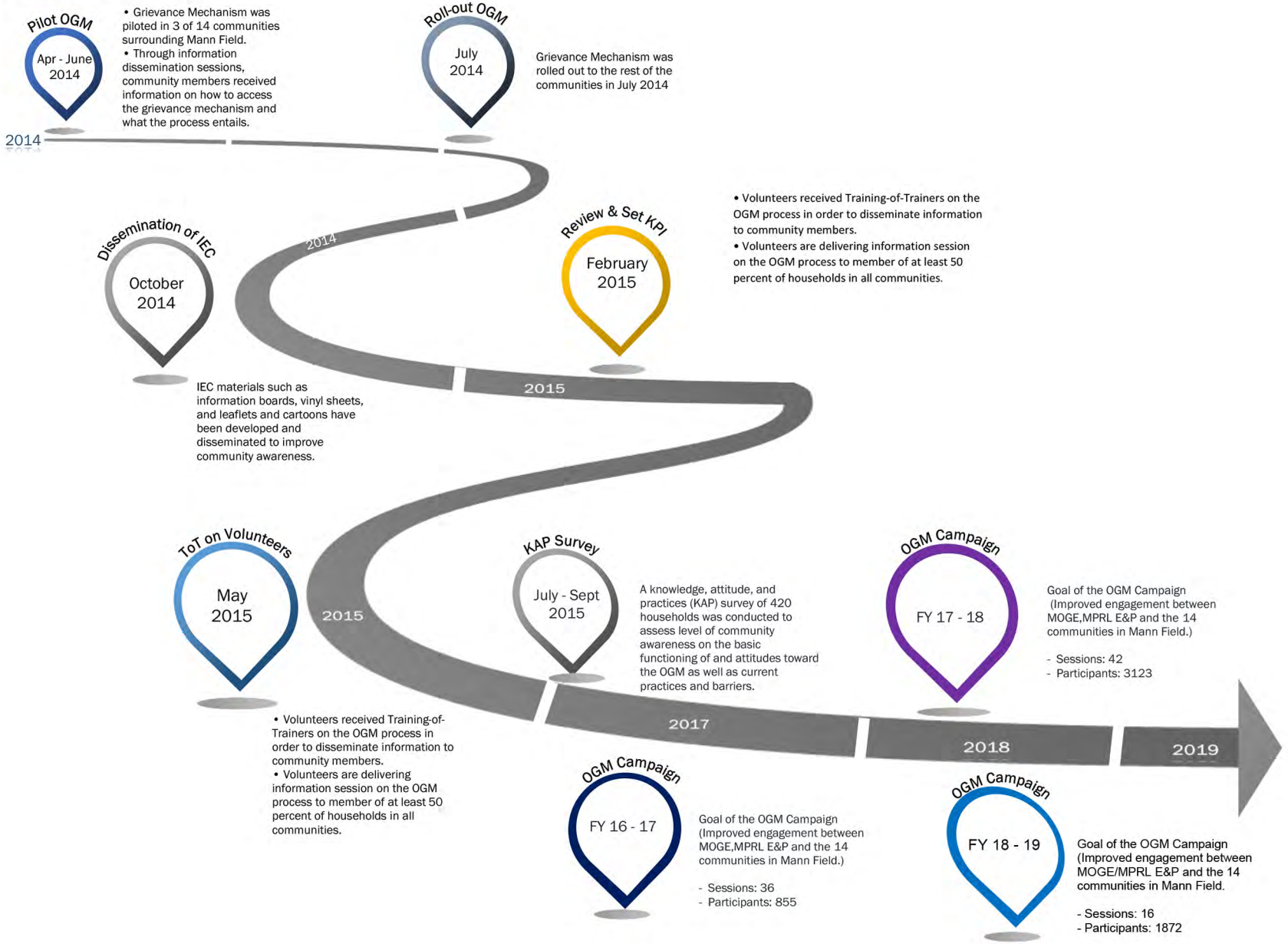
MPRL E&P aims to:

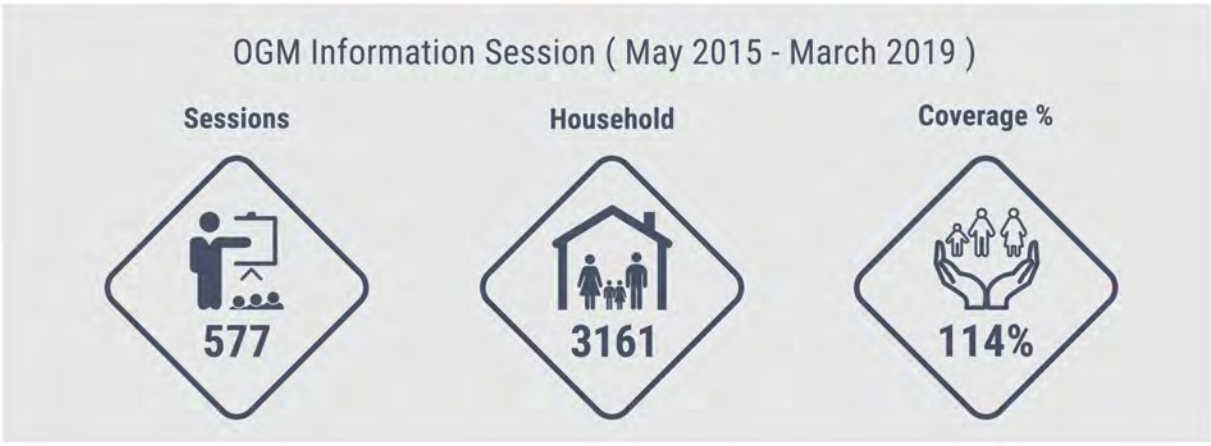
- Implement a safe and secure system that effectively receives complaints/concerns associated with our operations
- Provide stakeholders with an opportunity to develop a partnership with MPRL E&P by working together to minimize risk and address concerns
- Resolve concerns received in a timely manner with all primary stakeholders involved in a confidential space
- Ensure the views of each complainant are respected and not discriminated against

U Sithu Moe Myint
Country Manager
MPRL E&P Pte Ltd.

"If the local community is negatively affected by our operations, they can submit their grievances to us in three different ways. The first method is to submit their grievances through writing. We have a letterbox in each of the 14 villages within our project area. The second option is to contact us directly by phone to our offices. The third method is to contact the community volunteers in each of the villages."

2. Our OGM Journey





As part of MPRL E&P's outreach and awareness building, community volunteers and CSR field team regularly conduct information sessions for Mann Field communities, split up into small groups for them to better understand how the complaint will be handled and the types of remedy the company can, or cannot, provide and the timelines for the remaining steps in the procedure. Communities are provided a variety of access points so that they can lodge a grievance in a manner convenient to them. The access points are publicized as part of the company's outreach and awareness building.

2.1 Operational Grievance Mechanism (OGM) Awareness Raising Campaign in Mann Field

MPRL E&P has been organizing OGM awareness raising campaign for three years now. Before the OGM awareness raising campaign was kicked off, MPRL E&P had conducted knowledge, attitude and practice (KAP) survey to determine the awareness level on OGM; to explore the satisfaction level of complainants; and to identify process improvements required. The campaign design was made based on the KAP survey results. The CSR team always keeps awareness actionable and strive to achieve the underlying goal of this awareness campaign - improved engagement between MOGE, MPRL E&P and 14 surrounding communities of Mann Oil Field.

The two-phased awareness raising campaign was run from October to November 2018 in order to promote awareness and practice of Operational Grievance Mechanism (OGM) among the communities in Mann Field with the support and efforts of the community volunteers. In this fiscal year, we came up with an idea to present factual information about OGM in an illustrated format. With the inspiration of cartoonist 'Sa Ya Lay', the mobile cartoon gallery was open to Mann Field communities, MOGE personnel and MPRL E&P's Field Operations team members. The cartoon gallery received 1,870 visitors during the campaign period. As face painting is always a major hit with children, an artist from community and an employee from CSR & Communications Department painted cartoon characters or superheroes which is not something they want to miss. The face painters really amp up the fun factor and add color and sparkle to the OGM Awareness Raising Campaign of the fiscal year 2018-2019.

Despite awareness campaigns, there may be some people who do not know about an OGM or that it is relevant to them. In this case, community leaders also help to publicize the OGM and act as referral points. Designing a mechanism facilitated by community volunteers has proven to be successful as trust is immediately captured. In addition, strengthening the capacity of volunteers has led to improved decision making and empowerment.

The target population considered for this survey was 2877 households, with a simple size of 340 households. Using simple random sampling, 350 households were randomly selected from sampling frame of 14 target communities in Mann Field. Following is a summary of the survey key findings,

- 13% (n=45) had not heard of the OGM.
- 74% of respondents answered they knowing OGM through pamphlets, poster and notice boards (n=250), 67% expressed that they know through community volunteers (n=229). One answered, he has watched OGM documentary on TV and know about OGM.
- When asked to name situations or topics for which complaints may be submitted, most respondents cited in

(a) Crop damage
(b) Oil/ produced water spillage
(c) Soil damage
(d) Electrical hazard

OGM Awareness Raising Campaign (FY 2018-2019)

The total sessions conducted is 16 and participants is 1872. Below table is detail figure.

Phase I	Phase II	Phase III
Participants - 395	Participants - 971	Participants - 506
Sessions - 4	Sessions - 8	Sessions - 4
Communities - 4	Communities - 8	Communities - 4
October 2018	November 2018	November 2018

Goal of the OGM Campaign

Improved engagement between MOGE, MPRL E&P and the 14 communities in Mann Field

5Objective of the OGM Campaign

- To increase in awareness about OGM in targeted communities by 30%
- To increase by 30% in the number of respondents who can utilize the mechanism efficiently
- To increase by 10% in the level of trust in the OGM which will help build a better relationship between the three stakeholders.

၁
မန်းရေနံမြေအနီး ကန်သာရွာလေးသည် မြေဆီလွာပေါကြွယ်လှသဖြင့် စိုက်ပျိုးရေး ဖြစ်ထွန်းကြသည်။
ရွာအဝင်လမ်းတစ်ဘက်တချက် ရှုမညီးသည့် နေကြာပန်းခင်း အလှ သည် ရွာ၏သာယာမှုနှင့် ပနံတင့် လှသော်လည်း
နေကြာခင်းပိုင်ရှင် ဦးသာလှတစ်ယောက် စိတ်မသာမယာ ညည်းညူနေရှာသည်။
'ရေနံတွင်းက ကားကြီးတွေမောင်းလိုက်တာကွာ ဖုန်တထောင်း ဆူညံနေတာပဲ။
ငါ့ယာခင်း ထဲ လမ်းအခပ်က နေကြာပန်း ပင်တွေ လဲနေ၊ ပြားနေတာ သူတို့လက်ချက်ပဲနေမှာ ။
ဟိုတလောကလည်း အဲ့ဒီနားမှာပဲ တွင်းတခ်တွင်း လာပြင်တာ တွေတယ်။ သူတို့ လက်ချက်ပဲ
နေမှာ.....ဘယ်သူကို ဘာသွားပြောရမှန်းမသိ ဒုက္ခပါပဲကွာ'.....
ဝူး.....
ဝရာ

၂
ပျို့ ဦးသာလှ.....
တခ်ယောက်တည်းပွခိပွခိနဲ့
ဘာတွေရေရွတ်ပြီး
မှိုင်နေတာလဲ မပြန်သေး ဘူးလား
ပြန်မလိုပါပဲ ကိုရွှေရာ.....ကျုပ်နေကြာခင်းနဲ့ ဒီရေနံတွင်းက
ကားတွေအကြောင်း တွေးပြီး စိတ်ညခ်နေတာဗျာ။
ဒီမှာကြည့်ပါဦး။ နေကြာပင်တချိုလည်း လဲနေပြီး
ဒီနှခ် ကျုပ် အခင်းက အထွက်မကောင်းပြန်ဘူးနဲ့တူပါတယ်။

၃
ဝိုင်ကျေးရွာ ဝိုင်ဒီသားစု စုလေးအွေးနွေး အကြပ်ပြ
လာဗျာ ..အတူတူ ပြန်ရင်းနဲ့ပြောရအောင်.....
ခင်ဗျားလို ပြဿနာမျိုး ကျုပ်လည်း ဖြစ်နေတယ်...
ကျုပ်ယာထဲမလဲ ရေရနံပိုက်လိုင်းကြီး ၂ ခုက
ကန်လန့်ကြီးဖြစ်နေတယ်။ မြေပဲခိုက်ဖို့ ဘယ်လို
အကွက်ချပြီး ထွန်ရမလဲမသိဘူး။ ပိုက်လိုင်းကိုရှောင်ပြီး
ထွန်နေရတာနဲ့ အလုပ် မဖြစ် ဘူး။ တချိုနေရာတွေဆို
ရေနံတွေကခိမ့်နေပြီး မြေကြီးမှာအကွက်လိုက်ဗျာ။
အဲ့ဒီနားတွေဆို အပင်တွေက မဖြစ်ဘူး။ ဒါတွေဖြစ်ရင်
အသိပေးတိုင်းကြားလို့ ရတယ်တော့ ကြားတယ်။ ခက်တာက
ဘယ်သွား ပြောလို့ ပြောရမှန်းမသိဖြစ်နေတယ်။
အေးဗျာ....ခဉ်းခားရကြပ်လိုက်တာ.....

၄
ဝိုင်ကျေးရွာ ဝိုင်ဒီသားစု စုလေးအွေးနွေး အကြပ်ပြ
နှစ်ဦးသားစကားတပြောပြောနဲ့ ရွာထဲရောက်လာရာ
လမ်းထိပ်တွင် ဒေါ်ထွေးနဲ့ ဆုံလေ ရာ.....
ဟဲ့ မိထွေး
ရေကြီးသုတ်ပြာနဲ့
ဘယ်တုန်းဟ.....
ကျုပ်အိမ်နားမှာလေ.....ဟိုတစ်နှစ်က
ရေနံတွင်းကရူတွေ ရေထုတ်ကန်လေး
တူးချင်လို့ဆိုပြီး တူးပြီးထားခဲ့တာ.....
သူတို့လုပ်ငန်းကပြီးသွားပေမယ့် မြေခာဖြည့်ပြီး ဖို့မထားတော့ မိုးကြီးတာနဲ့ ရေတက်ပြီး
ခြံထဲအထိ ရောက်လာလို့။...အဲဒါရွာတောင်ပိုင်းက မိအေး ဆီသွားပြောရင် သူကနေတဆင့်
အဲဒီရေနံကုမ္ပဏီကို သွားပြောပေးတယ်ဆိုလို့ မိအေးဆီသွားမလို့.....

၅
ဟုတ်လားဟဲ့....
အတော်ပဲ ငါတို့မှာလည်း
အဲလိုကိစ္စ တွေပြောစရာ ရှိတယ်..
လာလာ.... မိအေးဆီ
အတူတူသွားရအောင်...
ဒီလိုနဲ့ သုံးယောက်သားမိအေးအိမ်ဆီသို့ ချီတတ်ခဲ့ကြလေသည်။

၆
မိအေးအိမ်တွင်.....
ခုလိုကိုယ်တိုင်လာ ပြောတာ ကျေးဇူးတင်ပါတယ်။
ကျွန်မလည်း ရွာသူရွာသားတွေကိုအခည်းအဝေး
ခေါ်ပြီး အသိပေးဆွေနွေးပွဲလေး ထပ်လုပ်မလို့ပဲ။
MPRL E&P က CSR သင်တန်းသွားတက်ပြီး
အခုမှ ပြန်ရောက်လို့ပါ။
ကျွန်မလည်းအခကမသိဘူး....ကျောင်းဆရာလေးပြောလို့
သိရတာ...ဟိုတလောက ကလေးတွေကျောင်းသွားတဲ့လမ်းမှာ
အဲဒီရေနံတွင်းနားက ဓာတ်တိုင်တစ်တိုင် ဓာတ်ကြိုး ပေါက်ပြီး
မီးပွားကျလာလို့ ကလေးအတွက်အန္တရာယ်ရှိတယ်လေ...
ကျောင်းဆရာလေးက နှံ့နှံ့ခပ်ခပ် သိတော့ သူကိုယ်တိုင်
အဲ့ကုမ္ပဏီကို ဖုန်းဆက်ပြောလိုက်တာ ဟိုက လာပြင်ပေး
သွားတယ်ပြောတယ်
....ပြီးတော့ မိအေးကိုပြောလို့လည်းရတယ်ဆိုလို့အေ...

၇
ဟုတ်ပါတယ်ရှင်..... ကျောင်းဆရာလေးလို ဖုန်းနဲ့တိုက်ရိုက်ဆက် ပြောလည်း ရပါတယ်အခုလို ကျွန်မနဲ့လည်း လူ ကိုယ်တိုင်တွေပြီး အကြံပြုဆွေးနွေးလို့ရပါတယ်။ ကျွန်မလို ခေတနာ ဝန်ထမ်းကတဆင့် ဦးကြီးတို့အဒေါ်တို့ ဆွေးနွေးအကြံပြုတာတွေကို သက်ဆိုင်ရာ ကုမ္ပဏီဆီကို အကြောင်းကြားပေးပါတယ်ရှင့်.... နောက်တနည်းလည်းရှိပါသေးတယ်ရှင့် ရွာမှာခာတိုက်ပုံးလေးတွေထားပေးထားပါတယ်ရှင် အဆင်မပြေတာ၊ ပြောချင်တာ ဆွေးနွေးအကြံပြုချင်တာကို ခာရေးသားပြီး အကြောင်းကြားနိုင်ပါတယ်။ ခာရေးဖို့ အခက်ခဲရှိလည်းကျွန်မက အကူအညီ ပေးမှာပါရှင့်။

၈
ဦးကြီးတို့ ဒေါ်ကြီးတို့ ပြဿနာအခက်အခဲကို ဒီနည်းလမ်းတွေသုံးပြီး ဆွေးနွေးအကြံပြု အသိပေး လို့ရပါတယ်။
သက်ဆိုင်ရာကုမ္ပဏီ ဖြစ်တဲ့ MPRL E&P ကလည်း MOGE နဲ့ အခည်းဝေးထိုင် ကွင်းဆင်း လေ့လာပြီး ပြေလည်အောင် ဖြေရှင်း ပေးပါလိမ့်မယ်ရှင့်

၉
ဦးကြီးတို့က ဒီလိုကိစ္စတွေနားမလည်တော့
သိအောင်ပြောပြဖို့အခက်ခဲရှိတယ်ကွဲ့။
ခုလို နည်းလမ်းတွေ သုံးပြီး အသိပေးဖြေရှင်း
လို့ရတယ်ဆိုတော့ ကောင်းတာပေါ့ကွယ်။
ဟုတ်ပါ့တော်.... ဘာတဲ့.... အကြံပြု
ဓာတိုက်ပုံးထဲ ထည့်ပြီးပို့၊ သူတို့ဆီကို
ဖုန်းနဲ့ဆက်၊ ခေတနာ ဝန်ထမ်းကနေ
တဆင့်ပြော....
မှတ်ထားဦးမှ "ပို့၊ ဆက်၊ ပြော"
တဲ့တော်။
ကဲကဲမှောင်နေပြီပြန်ကြဦးမယ်။
ကိစ္စအသေးခိတ် တွေတော့
မိအေးကို မနက်မှ
ပြောတော့မယ်ကွယ်...
ကောင်းလိုက်တဲ့အစီအစဉ်ဗျို့
ဒါလူအဖွဲ့အစည်း မှာ တာဝန်ယူ
တာဝန်ခံမှုနဲ့ ညှိနှိုင်း ဆွေးနွေးမှုဆိုတာ
ရှိသင့်တဲ့ လုပ်ငန်းစဉ် တစ်ခုပါပဲ။

၁၀
ဟုတ်ကဲ့ရှင့် ....စီမံကိန်းအနီးနားက တခြားရွာတွေလည်း
ဒီလိုနည်းလမ်းတွေ အသုံးပြုပြီး အကြံပြုဆွေးနွေးကြလို့
နှစ်ဦးနှစ်ဘက်အကျိုးရှိပြီး အဆင်ပြေနေကြပါပြီရှင်....
ကျေးဇူးတင်ပါတယ်။ ဖြည်းဖြည်း ပြန်ကြပါရှင်.....
ထို့နောက်တွင် မိအေးအိမ်မှ အပြုံးကိုယ်စီဖြင့် ထွက်ခွာသွားကြလေတော့၏။
ပြီး

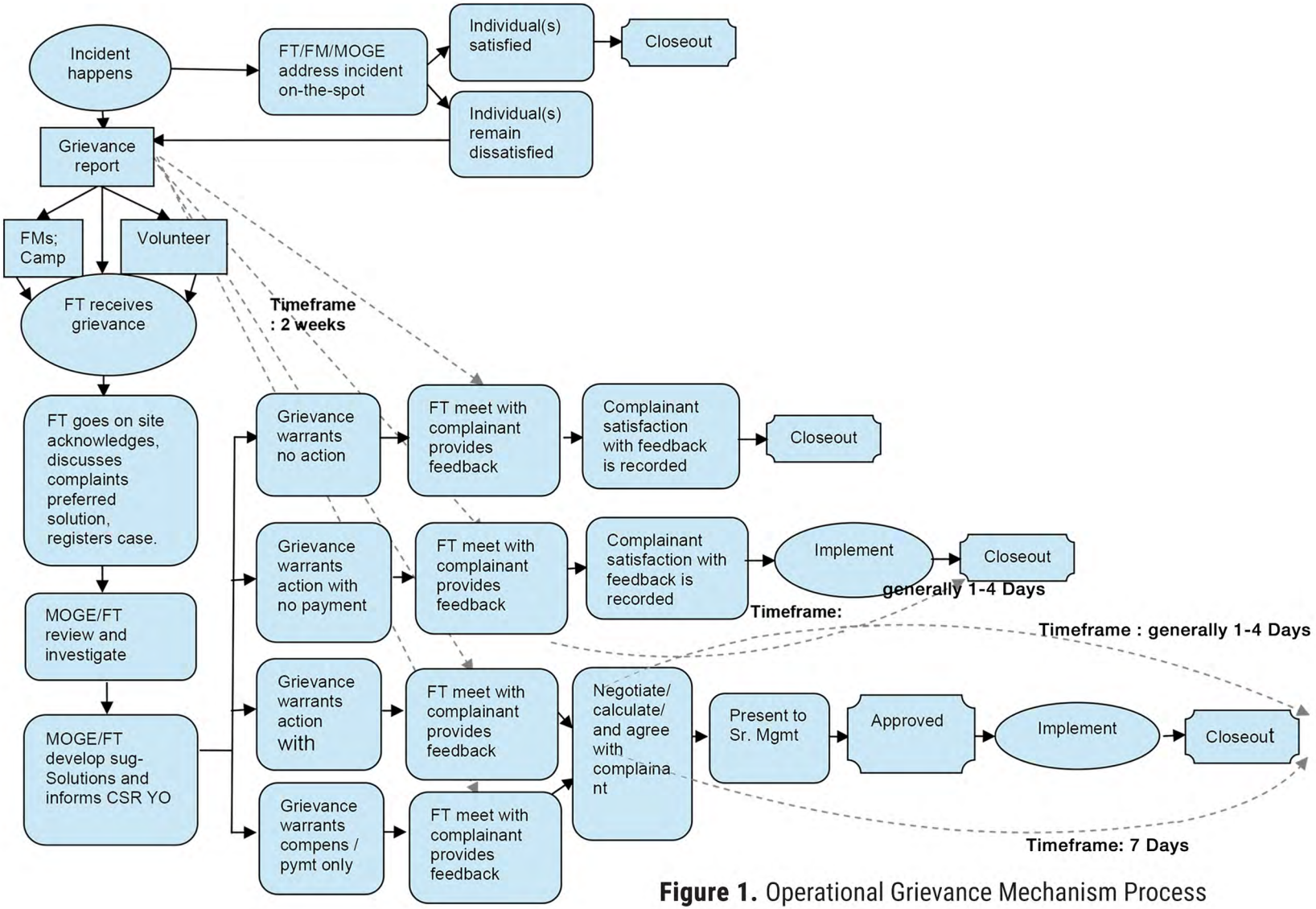


Figure 1. Operational Grievance Mechanism Process

2.2 At-A-Glance: Key Performance Indicators

103	Number of cases filed
103	Number of cases addressed
1	Average time to acknowledgement (days) Target 1- 3 days
7	Average time to feedback (days)Target 14 days
9	Average duration to closure (days) Target 30 days
100	% satisfied with the process (Target 50%)
98	% satisfied with the outcome (Target 50%)

3. Current Challenges

- Effectively addressing all complaints and/or concerns received within an appropriate timeframe.
- Additional stakeholder's is required, especially Township Land Management Committee.

Daw Theingi Wan
Community Volunteer
Mei Bayt Kone Village

"In the past, we had a lot of problems in our village. When we encountered problems because of oil production, we didn't know where to submit our grievances. Nowadays, because of volunteers like me, they can ask me questions. They could reach out to me with their concerns. I try and go to each household to talk about the OGM. They would ask me to clarify some-things and also ask if their situation is relevant. I explain to them what can be done and what applies to them."

4. Grevances Received & Addressed

Figure 2. Complaints received, by type: September 2014 – June 2019

U Soe Win
Village Administration
Mei Bayt Kone Village

"The Operational Grievance Mechanism ensures the security of agriculture and husbandry in the farming communities. If there are any damages to our crops in ours farms due to oil leakage, it is easy to inform grievances to the respective organization through community volunteers. The local CSR staff is also very helpful. Thus, the Operational Grievance Mechanism is one of the best tools for Mann Field's communities."

Daw San Yee
Farmer
Kyar Kan Village

"I was concerned that there was soil damage on my land due to pipeline leakage. I reported the case through the community volunteer, with ease of communication. MPRL E&P's Field Operations Team removed oil-soaked soil and replaced with new soil systematically. Therefore, I was satisfied with their response."

Received and Closed Cases by Quarterly September 2014 – June 2019

Figure 3. Received and Closed Cases by Quarterly September 2014 – June 2019

Ms. Vicky Bowman
Director
Myanmar Centre for Responsible Business (MCRB)

"What was really innovative about the MPRL OGM was that it was the first time a Myanmar company had based a complaints grievance mechanism on the UN Guiding Principles on Business and Human Rights. It was also innovative in the way it used volunteers, who were embedded in the villages and they were from the villages and were therefore trusted by the villagers in a way that somebody coming directly from the company would not be."

5. Next Steps

MPRL E&P will measure the effectiveness of the OGM awareness program by tracking change in the level of community awareness of the OGM process.

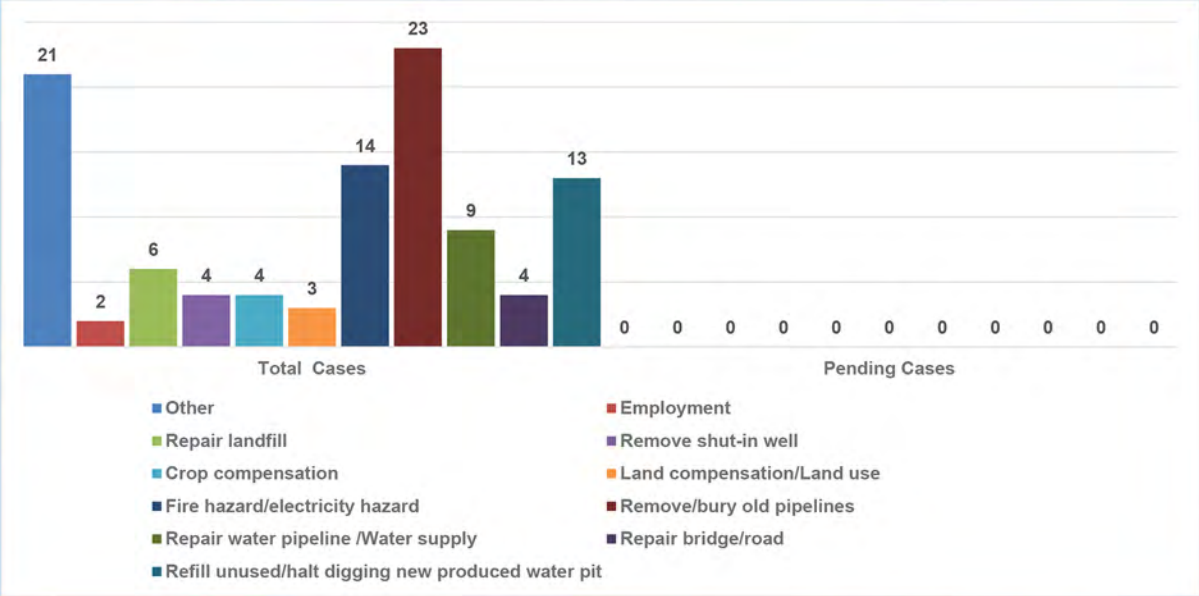


Figure 4. Total and Pending cases, by type: September 2014 – June 2019

U Hla Kyi
Farmer
Mei Bayt Kone Village

"There was a produced water pit inside the house. I learned about the OGM by attending a talk at the Damaryon in the village and I reported my case through the community volunteer. MPRL E&P's Field Operations Team came to measure the pit and refilled it. I was satisfied with the solution. Things are improving because of the presence of the OGM. We under stand what kind of concerns or complaints we can make to the company. Its accessibility makes things better for us."

MPRL E&P Pte Ltd.

Vantage Tower - 623 Pyay Road, Kamayut Township 11041, Yangon, Myanmar

Tel : +95 1 230 7733 Fax : +95 1 230 7744

email : mprlstaff@mprlexp.com

www.mprlexp.com mprlep mprlep myanmar_mprlexp