

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



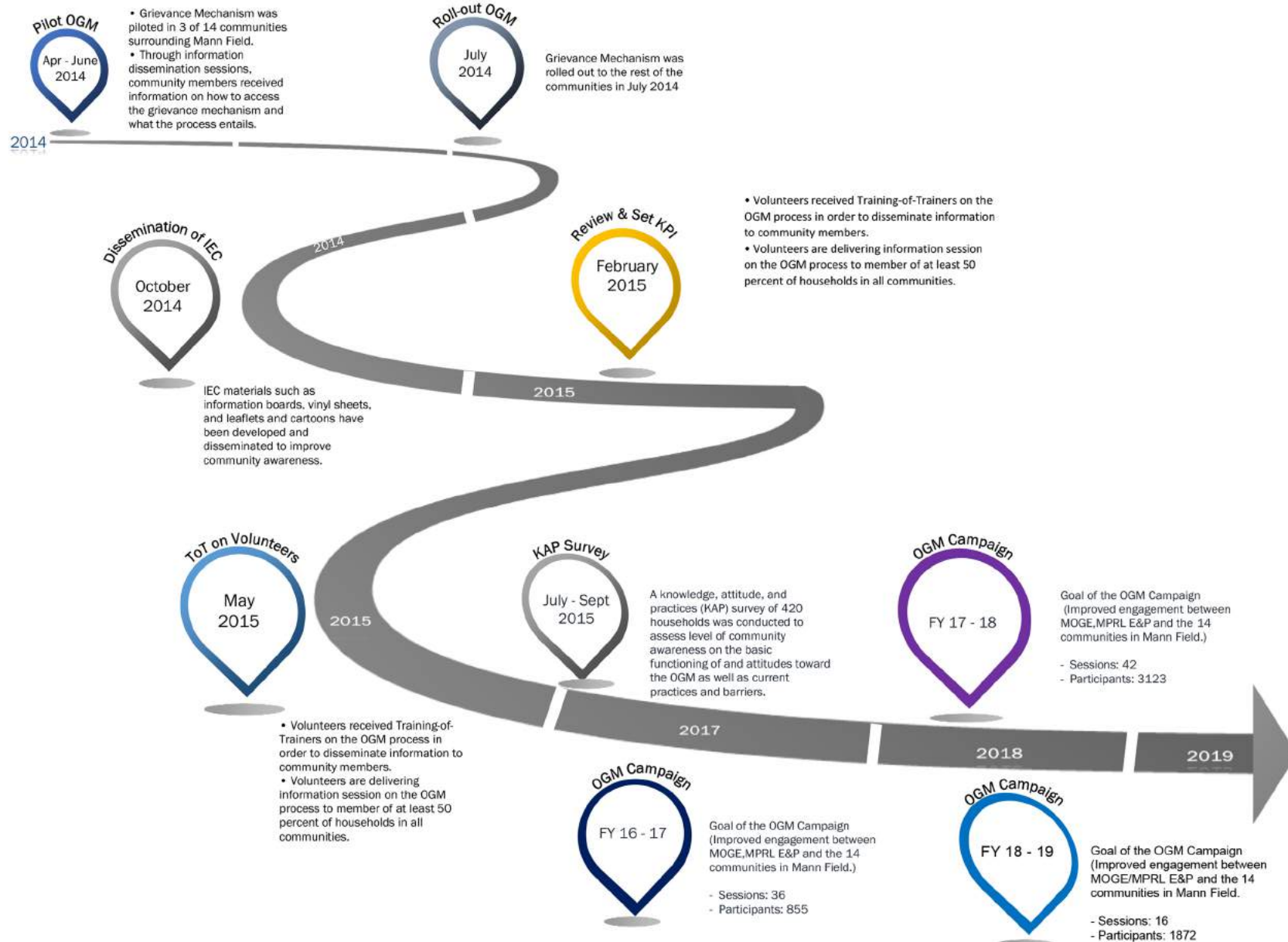
U Sithu Moe Myint
Country Manager
MPRL E&P Pte Ltd.

“ 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





OGM Information Session (May 2015 - March 2019)

Sessions



Household



Coverage %



OGM Information Session (April 2018 - March 2019)

Sessions



Household



Village



Time (Hour)



Coverage %



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 Sessions - 4 Communities - 4	Participants - 971 Sessions - 8 Communities - 8	Participants - 506 Sessions - 4 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

Objective 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

ဝဋ်ကျေရွာ ဝဋ်ဒိသာရွာ ခုခွပ်ခွေခွေ အကြိမ်ပိတ်



မန်းရေနံမြေအနီး ကန်သာရွာလေးသည် မြေဆီလွှာပေါကြွယ်လှသဖြင့် စိုက်ပျိုးရေး ဖြစ်ထွန်းကြသည်။ ရွာအဝင်လမ်းတစ်ဘက်တချက် ရှုမညီးသည် နေကြာပန်းခင်း အလှသည် ရွာ၏သာယာမှုနှင့် ပန်တင့် လှသော်လည်း နေကြာခင်းပိုင်ရှင်ဦးသာလှတစ်ယောက် စိတ်မသာမယာ ညည်းညူနေရှာသည်။

'ရေနံတွင်းက ကားကြီးတွေမောင်းလိုက်တာကွာ ဖုန်တထောင်း ဆူညံနေတာပဲ။ ငါ့ယာခင်းထဲ လမ်းအဝင်က နေကြာပန်းပင်တွေလဲနေ၊ ပြားနေတာ သူတို့လက်ချက်ပဲနေမှာ။ ဟိုတလောကလည်း အဲဒီဒီနားမှာပဲ တွင်းတစ်တွင်း လာပြင်တာ တွေတယ်။ သူတို့လက်ချက်ပဲ နေမှာ.....ဘယ်သူ့ကို ဘာသွားပြောရမှန်းမသိ နုတ်ငါ့ပဲကွာ'.....



ဦးသာလှ.....

၂

ဝဋ်ကျေရွာ ဝဋ်ဒိသာရွာ ခုခွပ်ခွေခွေ အကြိမ်ပိတ်



ဦးသာလှ..... တစ်ယောက်တည်း ပွန်ပွန်နီနီ ဘာတွေရေရွတ်ပြီး မိုင်နေတာလဲ မပြန်သေး သူ့လား

ပြန်မလိုပဲပဲ ကိုရွှေရာ..... ကျုပ်နေကြာခင်းနဲ့ ဒီရေနံတွင်းက ကားတွေအကြောင်း တွေ့ပြီး နိတ်ညစ်နေတာများ။ ဒီမှာကြည့်ပါဦး။ နေကြာပင်တချို့လည်း လဲနေပြီး ဒီနှစ်ကျုပ် အခင်းက အထွက်မကောင်း ပြန်ဘူးနဲ့ တူပါတယ်။



၇ ဝဋ်ဂျေရှူ ဝဋ်ဒိမာ့စု ခုလုခိဆွေ့ဇွဲ အဗ်ပိဝု

လာဗျာ...အထူထူ ပြန်ရင်းနဲ့ပြောရအောင်.....
ခင်ဗျားလို ပြဿနာနာမျိုး ကျင်လည်း ပြန်နေတယ်...
ကျင်ယာထဲမလဲ ခြေရန်ပိုက်လိုင်းကြီး ၂ခုက
ကန်လန်ကြီးဖြစ်နေတယ်။ မပြင်နိုင်မှီ ဘယ်လို
အကွက်ချပြီး ထွန်ရမလဲမသိဘူး။ ပိုက်လိုင်းကိုရှောင်ပြီး
ထွန်နေရတာနဲ့ အလုပ် မပြန်ဘူး။ တချို့နေရာတွေဆို
ရေနံတွေကမိခိုနေပြီး မြေကြီးမှာအကွက်လိုက်ဗျာ။
အဲဒီဒီနားတွေဆို အပင်တွေက မပြန်ဘူး။ ဒါတွေပြန်ရင်
အသိပေးတိုင်းကြားရတယ်တော့ ကြားတယ်။ ခက်တာက
ဘယ်သွား ပြောလို့ ပြောရမှန်းမသိဖြစ်နေတယ်။



၈ ဝဋ်ဂျေရှူ ဝဋ်ဒိမာ့စု ခုလုခိဆွေ့ဇွဲ အဗ်ပိဝု

နပ်စီးသားစကားတပြောပြောနဲ့ ရွာထဲရောက်လာရာ
လမ်းထိပ်တွင် ဒေါ်ထွေးနဲ့ ဆုံ့ဝဲလဲ ရာ.....



ကျွင်အိမ်နားမှာလေ.....ဟိုတစ်နှစ်က
ရေနံတွင်းကလွဲတွေ ရေထုတ်ကန်ပေး
တူးချင်လို့ဆိုပြီး တူးပြီးထားခဲ့တာ..... သူတို့လုပ်ငန်းကပြီးသွားပေမယ့် မြေခါမြည့်ပြီး မွှေးထားတော့ မိုးကြီးတာနဲ့ ရေတက်ပြီး
ခြံထဲအထိ ရောက်လာလို့.....အဲဒါရွာတောင်ပိုင်းက မိအေးဆီသွားပြောရင် သူတို့နေတာဆင့်
အဲဒီရေနံကုမ္ပဏီကို သွားပြောပေးတယ်ဆိုလို့ မိအေးဆီသွားမလို့.....

၅ ဝဋ်ဂျေရှ ဝဋ်ဒါးစု ဝဋ်ဝဋ်ဗွေဗွေ ဗေဋ်ပဝ



၆ ဝဋ်ဂျေရှ ဝဋ်ဒါးစု ဝဋ်ဝဋ်ဗွေဗွေ ဗေဋ်ပဝ

မိအေးအိမ်တွင်.....

ခုလိုကိုယ်တိုင်လာပြောတာ ကျေးဇူးတင်ပါတယ်။
ကျွန်မလည်း ရွာသူရွာသားတွေကိုအစည်းအဝေး
ခေါ်ပြီး အသိပေးဆွေဇွေးပွဲပေး ထပ်လုပ်မလို့ပဲ။
MPRL E&P က CSR သင်တန်းသွားတက်ပြီး
အခုမှ ပြန်ရောက်လို့ပါ။



ကျွန်မလည်းအခကမသိဘူး....ကျောင်းဆရာလေးပြောလို့
သိရတာ...ဟိုတလောက ကလေးတွေကျောင်းသွားတုန်းမိမိမှာ
အဲဒီရေနံတွင်းနားက ဓာတ်တိုင်တစ်တိုင် ဓာတ်ကြိုးပေါက်ပြီး
မီးပွားကျလာလို့ ကလေးအတွက်အန္တရာယ်ရှိတယ်လေ...
ကျောင်းဆရာလေးက နံနံခပ်ခပ် သိတော့ သူ့ကိုယ်တိုင်
အံ့ကုမ္ပဏီကို ဖုန်းဆက်ပြောလိုက်တာ ဟိုက လာပြင်ပေး
သွားတယ်ပြောတယ်
....ပြီးတော့ မိအေးကိုပြောလို့လည်းရတယ်ဆိုလို့အေး...

၇ ဝိုင်ဂျေရှစ် ဝိုင်ဒီမားစု ချွေခါးဆွေဖွဲ့ ဖွဲ့စည်းပုံ

ဟုတ်ပါတယ်ရှင်..... ကျောင်းဆရာပေးလေ့ပုန်းနဲ့တိုက်ရိုက် ဆက်ပြောလည်း ရပါတယ်အခုလို ကျွန်မနဲ့လည်း လူကိုယ်တိုင် တွေ့ပြီး အကြံပြုဆွေးနွေးလို့ရပါတယ်။ ကျွန်မလို စေတနာ့ဝန်ထမ်း ကတဆင့် ဦးကြီးတို့အဖော်တို့ ဆွေးနွေးအကြံပြုတာတွေကို သက်ဆိုင်ရာ ကုမ္ပဏီဆီကို အကြောင်းကြားပေးပါတယ်ရှင်.... နောက်တနည်းလည်းရှိပါသေးတယ်ရှင် ရွာမှာအတိုက်ပေးပေး တွေ့ထားပေးထားပါတယ်ရှင် အဆင်မပြေတာ၊ ပြောချင်တာ ဆွေးနွေးအကြံပြုချင်တာကို အရေးသားပြီး အကြောင်းကြား နိုင်ပါတယ်။ အရေးရှိ အခက်ခဲရှိလည်း ကျွန်မက အကူအညီ ပေးမှာပါရှင်။



၈ ဝိုင်ဂျေရှစ် ဝိုင်ဒီမားစု ချွေခါးဆွေဖွဲ့ ဖွဲ့စည်းပုံ



ဦးကြီးတို့အဖော်တို့ပြဿနာအခက်အခဲကို ဦးနည်းလမ်းတွေသုံးပြီး ဆွေးနွေးအကြံပြု အသိပေးလို့ရပါတယ်။ သက်ဆိုင်ရာကုမ္ပဏီဖြစ်တဲ့ MPRL E&P ကလည်း MOGE နဲ့ အဆည်းဝေးထိုင် ကွင်းဆင်း လေ့လာပြီး ပြေလည်အောင် ပြေရှင်း ပေးပါလိမ့်မယ်ရှင်

၉ ဝဋ်ကျေးရွာ ဝဋ်ဒီးသားစု ခုခပ်ခဲမွေးမွေး မေဠိပဉ်

ဦးကြီးတိုက် ဒီလိုကိစ္စတွေနားမလည်တော့ သိအောင်ပြောပြဖို့အခက်ခဲရှိတယ်ကွဲ့။
ခုလိုနည်းလမ်းတွေသုံးပြီး အသိပေးဖြေရှင်း လို့ရတယ်ဆိုတော့ ကောင်းတာပေါ့ကွယ်။

ဟုတ်ပျဲတော်... ဘာတုံး... အကြံပြု ဓာတိုက်ပုံးထဲ ထည့်ပြီးပို့၊ သူတို့ဆီကို ပုန်းနဲ့ဆက်၊ ခေတနာ ဝန်ထမ်းကနေ တဆင့်ပြော....

မုတ်ထားဦးမှ "ပို့၊ ဆက်၊ ပြော" တဲ့တော်။
ကံကံမောင်နေပြီပြန်ကြဦးမယ်။
ကိစ္စအသေးစိတ် တွေတော့ မိအေးကို မနက်မှ ပြောတော့မယ်ကွယ်...

ကောင်းလိုက်တဲ့အခါအခင်ပျို၊
အိလူအဖွဲ့အစည်း မှာ တာဝန်ယူ
တာဝန်ခံမှုနဲ့ ညှိနှိုင်း ဆွေးနွေးမှုဆိုတာ
ရှိသင့်တဲ့ လုပ်ငန်းခွင် တစ်ခုပါပဲ။

၁၀ ဝဋ်ကျေးရွာ ဝဋ်ဒီးသားစု ခုခပ်ခဲမွေးမွေး မေဠိပဉ်

ဟုတ်ကဲ့ရှင့်... စီမံကိန်းအနီးနားက တခြားရွာတွေလည်း ဒီလိုနည်းလမ်းတွေ အသုံးပြုပြီး အကြံပြုဆွေးနွေးကြလို့ နှစ်ဦးနှစ်ဘက်အကျိုးရှိပြီး အဆင်ပြေနေကြပါပြီရှင့်... ကျေးဇူးတင်ပါတယ်။ ပြည်ပြည် ပြန်ကြပါရှင့်.....

ထို့နောက်တွင် မိအေးအိမ်မှ အပြီးကိုယ်စီဖြင့် ထွက်ခွာသွားကြလေတော့၏။

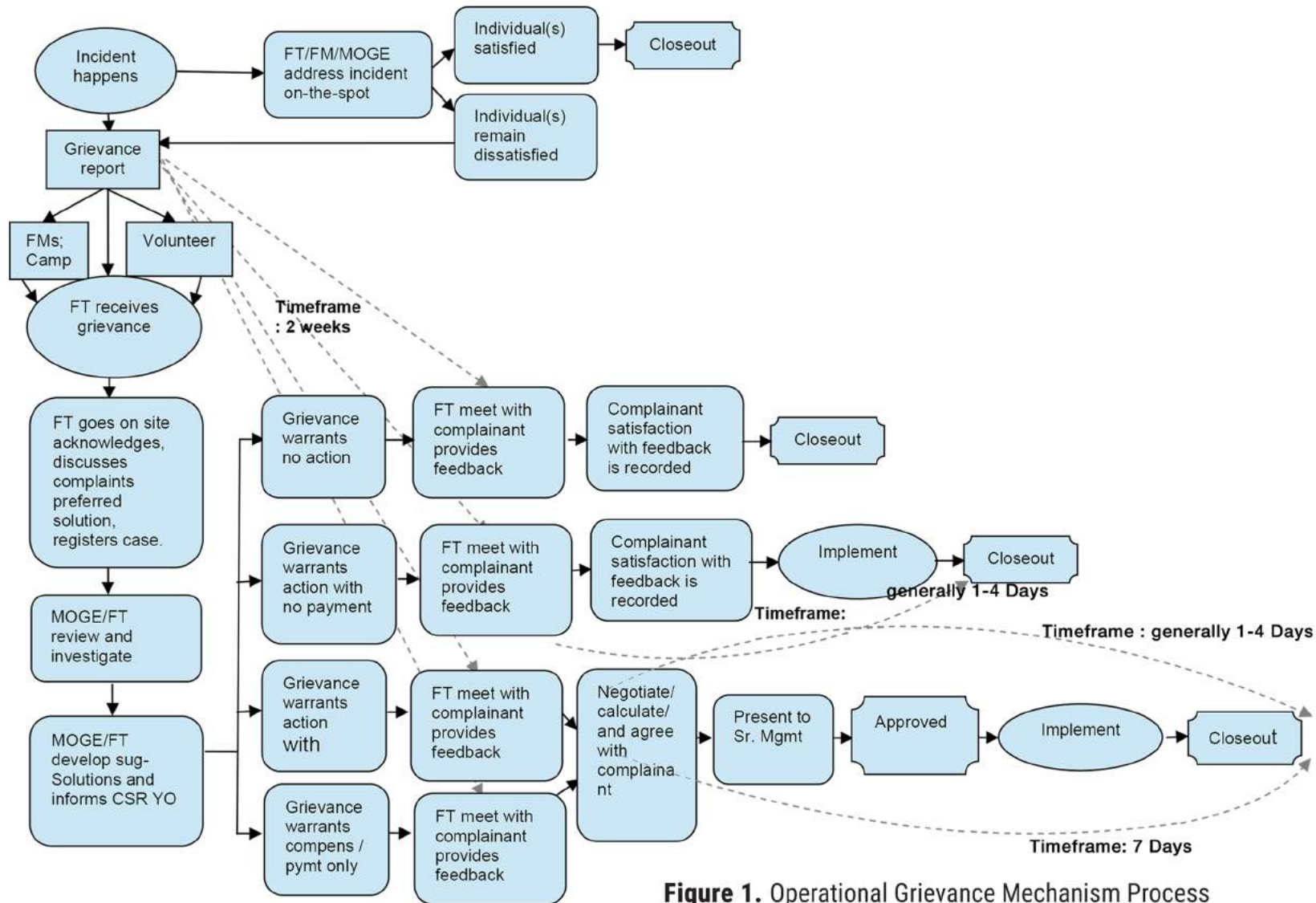


Figure 1. Operational Grievance Mechanism Process



2.2 At-A-Glance: Key Performance Indicators

110	Number of cases filed
110	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%)

ဘယ်လိုအခြေအနေအကြောင်းအရာတွေကို အကြံပြုဆွေးနွေးလို့ရပါသလဲ။

ကျွန်တော်တို့ရဲ့လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုကြောင့်

မြေခိုလွှာ ဖျက်စီးခြင်း

ရေနှင့်စွန့်ပစ်ရေ မိတ်စင်ခြင်း

သင့်ယာခင်းထဲ သီးနှံဖျက်စီးခြင်း

လျှပ်စစ်ဝါယာကြိုးတွေ ဓနစ်တကယူမရှိတာ ကြီးတွေဟောင်းနွမ်းဖျက်စီးတာတွေကြောင့် လျှပ်စစ်အန္တရာယ်ရှိခြင်း

ကျွန်တော်တို့ဆောင်ရွက်မှုကြောင့် သင့်မှာ ကျန်းမာရေးပြဿနာ တစ်ခုတစ်ရာရှိခြင်း

သင့်ရပ်ရွာမှာရှိတဲ့ ကျွန်တော်တို့ကုမ္ပဏီရဲ့ လုပ်အားပေးဝန်ထမ်းထဲကနေ အကြံပြုဆွေးနွေးလွှာရယူပြီး ကျွန်တော်တို့ထံကို စာရေးသားပေးပို့နိုင်သလို

ကျွန်တော်တို့ဆောင်ရွက်နေတဲ့ လူမှုအကျိုးပြုလုပ်ငန်းတွေမှာ ဆုံးဖြတ်ချက် တွေက မမှတ်တမ်းတင်လို့မရဘဲ (မိမိပမာတို့) ဝန်ထမ်းတွေရဲ့လှူဆက်ဆံရေး မပြေပြစ်ရင်

မော်ဂျီထောင့် ကျွန်တော်တို့ ကုမ္ပဏီရဲ့ တာဝန်ရှိသူတွေထံ တိုက်ရိုက်ဆက်သွယ် ဆွေးနွေးနိုင်ပါသည်။



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.

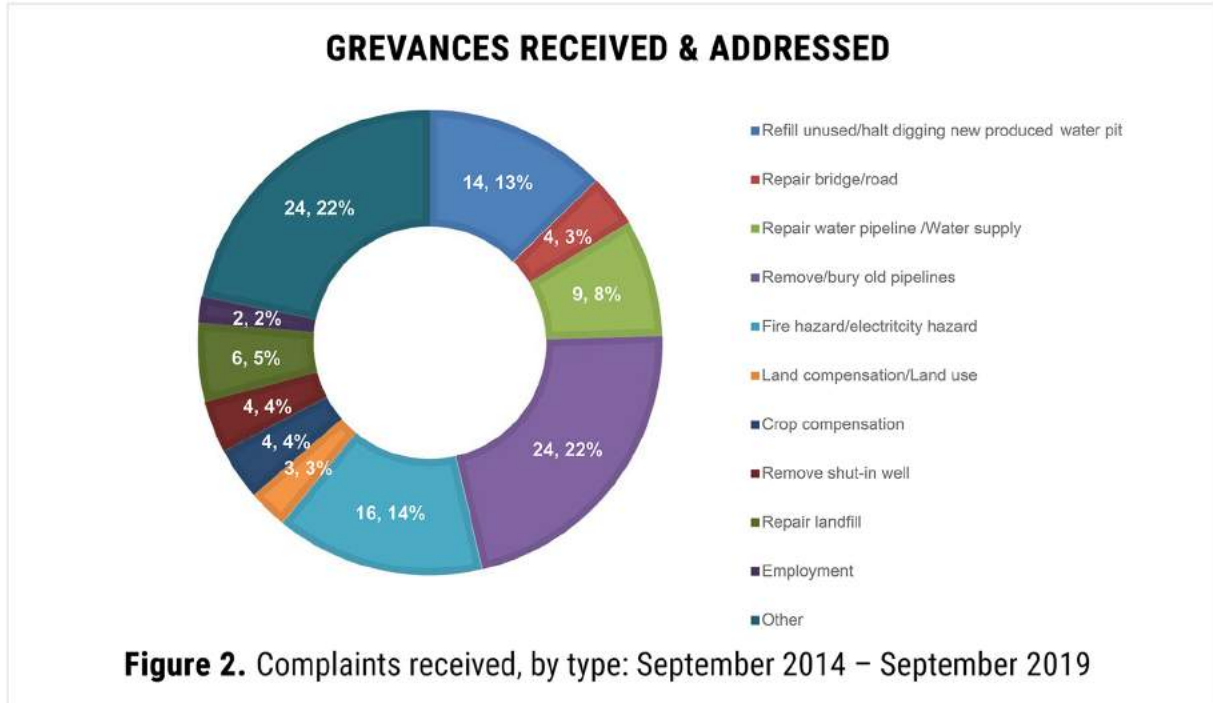


Daw Theingi Wan
Community Volunteer
Mei Bayt Kone Village

“ 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. Greivances Received & Addressed



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 our farms due to oil leakage, it is easy to inform grievance 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 – September 2019

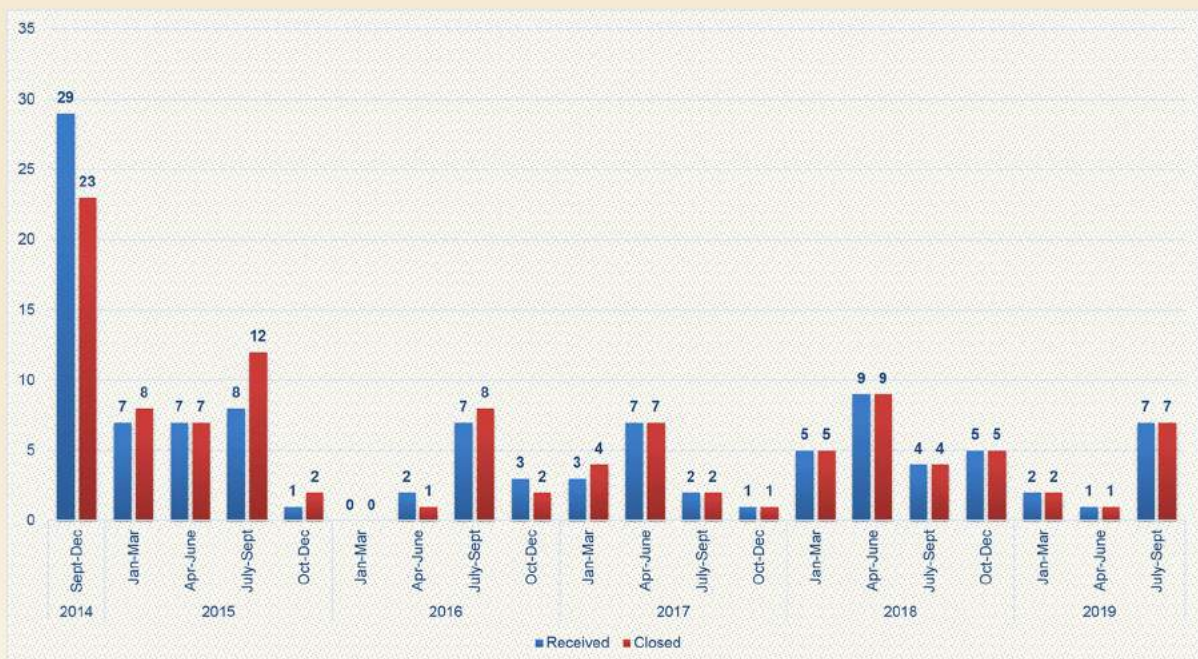


Figure 3. Received and Closed Cases by Quarterly September 2014 – September 2019



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.

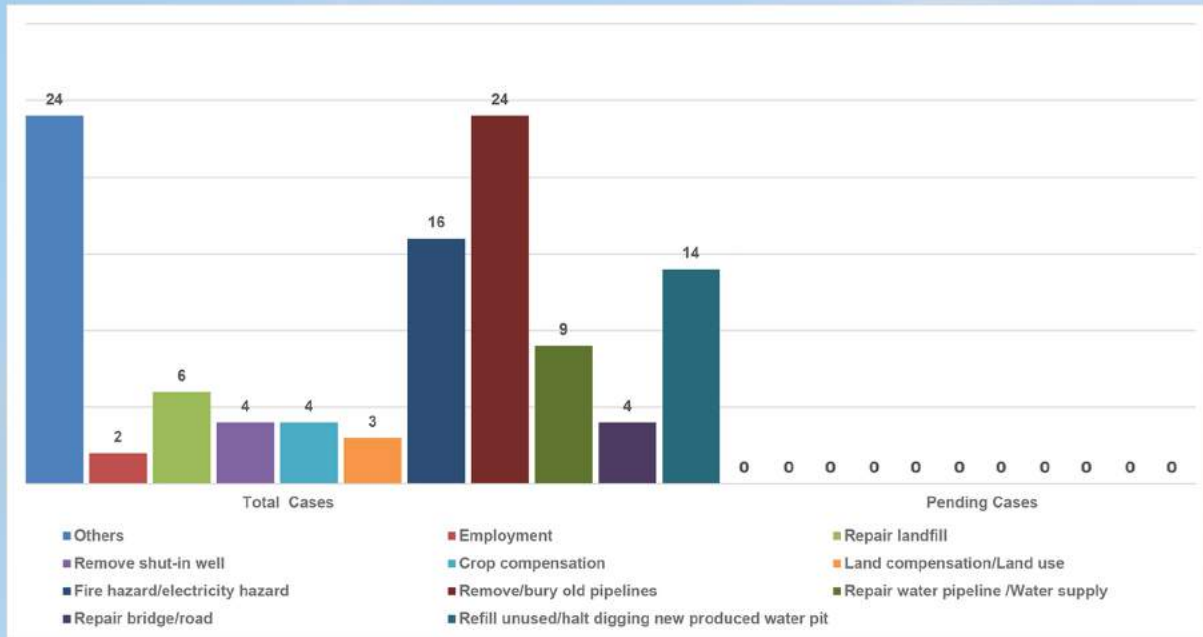


Figure 4. Total and Pending cases, by type: September 2014 – September 2019



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 understand 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](https://www.facebook.com/mprlep)



[mprlep](https://www.linkedin.com/company/mprlep)



[myanmar_mprlexp](https://www.instagram.com/myanmar_mprlexp)