



Рассмотрение жалоб

Цель

Определение обязательств компании в отношении процесса рассмотрения *жалоб*¹, который предназначается для рассмотрения жалоб от населения и подрядчиков на систематической основе и в соответствии с согласованными принципами.

Целевая аудитория

- *руководители подразделений,*
- *менеджеры,*
- *специалисты по вопросам социальной деятельности.*

Сфера действия

Настоящий документ применяется ко всем объектам, сооружениям, работам, проектам и мероприятиям «Сахалин Энерджи», в том числе проводимым подрядчиками от лица компании.

«Жалоба» от населения представляет собой заявление о недовольстве, подаваемое физическим лицом, группой лиц или организацией, и содержащее в себе обеспокоенность и неудовлетворенность деятельностью компании «Сахалин Энерджи» или ее подрядчиков. Жалоба может быть вызвана подлинной или кажущейся недостаточно хорошей работой компании «Сахалин Энерджи» или ее подрядчиков.

Требования

Руководители подразделений и менеджеры несут ответственность за выполнение требований 1–14.

1. Компания «Сахалин Энерджи» применяет «Процедуру рассмотрения жалоб населения» (ПРЖ) в течение всего срока реализации проекта. Механизм передачи жалоб в компанию описывается в брошюре о «Процедуре рассмотрения жалоб», которая представлена на интернет-сайте компании и в «Плане проведения информационных кампаний и консультаций с общественностью», а также может быть получена у специалистов по связям с населением (СН) (если применимо) или в информационных центрах компании.
2. Соблюдение «Процедуры рассмотрения жалоб от населения» является обязательным условием для всех сотрудников «Сахалин Энерджи», а также персонала ее подрядчиков и субподрядчиков.
3. Компания «Сахалин Энерджи» должна иметь процедуру рассмотрения жалоб, которую возможно подвергать проверкам (эта процедура должна быть в ведомстве Кадрового директората) для урегулирования жалоб от сотрудников или группы сотрудников, работающих по прямым контрактам с «Сахалин Энерджи».
4. Сотрудники «Сахалин Энерджи» и подрядчики должны быть ознакомлены с содержанием «Процедуры рассмотрения жалоб».
5. Компания «Сахалин Энерджи» обязана информировать общественность о брошюре «Процедуры рассмотрения жалоб».

¹ Термины, выделенные курсивом, представлены в Глоссарии по структуре управления вопросами ОТОСБ «Сахалин Энерджи».



Стандарт управления вопросами социальной
деятельности

Ред. 03

6. Любое лицо может подать жалобу, руководствуясь правилами, изложенными в брошюре о «Процедуре рассмотрения жалоб». Отдел социальной деятельности и ССН отслеживают поступление комментариев от лиц, которым сложно пользоваться брошюрой, и передают такие сведения разработчику ПРЖ, который вправе вносить изменения в брошюру.
7. Все лица, ответственные за прием и урегулирование жалоб, должны пройти соответствующий тренинг.
8. Принцип конфиденциальности.
 - a. Все сотрудники «Сахалин Энерджи» и подрядчиков, осуществляющие урегулирование жалоб, должны соблюдать конфиденциальность содержания всех жалоб и результатов их рассмотрения. В случае нарушения закона может потребоваться передача важной информации соответствующим органам власти.
 - b. Любые ссылки на жалобы будут обезличены в целях защиты прав инициатора жалобы на конфиденциальность представленной информации.
 - c. Все документы, имеющие отношение к жалобе, должны храниться в надежном месте.
9. Компания использует инструмент учета для регистрации всех поступающих жалоб, ответственных за урегулирование таких жалоб и процессе их рассмотрения.
10. Жалобы, поступающие от уязвимых групп населения, определенных «Политикой по правам человека», регистрируются и рассматриваются в первую очередь.
11. Процесс рассмотрения жалоб
 - a. Каждая поданная жалоба регистрируется, после чего назначается лицо, ответственное за ее урегулирование (в соответствии с «Процедурой рассмотрения жалоб»).
 - b. Факт получения жалобы должен быть подтвержден (в письменном виде) в течение срока, указанного в «Процедуре рассмотрения жалоб от населения». В таком письме указывается контактное лицо, номер жалобы и предполагаемая дата возможного получения сведений о принятых мерах. Если полученная жалоба не связана с результатами деятельности «Сахалин Энерджи» или подрядчиков компании, и «Сахалин Энерджи» не планирует предпринимать никаких действий, то инициатору жалобы направляется письмо о закрытии жалобы. В письме указываются причины, по которым процесс рассмотрения жалобы был прекращен.
 - c. Компания «Сахалин Энерджи» принимает меры, направленные на рассмотрение и урегулирование жалоб в течение срока, указанного в «Процедуре рассмотрения жалоб от населения». Компания «Сахалин Энерджи» приложит все усилия для рассмотрения и разрешения жалоб в течение 20 рабочих дней со дня получения, в частности тех из них, которые имеют низкий и средний потенциальный риск или фактическую степень тяжести уровня 0-4. Максимальный период урегулирования не должен превышать 45 рабочих дней и считается достаточным для того, чтобы либо выполнить необходимые действия, либо согласовать их с инициатором жалобы, либо полностью урегулировать жалобу.
 - d. Жалобы подлежат оценке с помощью матрицы оценки рисков «Сахалин Энерджи». Если по истечении 45 рабочих дней жалоба остается неразрешенной, проводится ее повторная оценка и «Сахалин Энерджи» обсуждает дальнейшие действия с инициатором такой жалобы. Соответствующий сотрудник компании, назначенный для обеспечения коммуникации, поддерживает связь с инициатором жалобы в целях определения дальнейших действий.
 - e. Если компания «Сахалин Энерджи» завершила процесс рассмотрения жалобы, а инициатор жалобы не удовлетворен его результатами, то «Сахалин Энерджи» соглашается с условиями, изложенными в «Процедуре рассмотрения жалоб», в отношении осуществления заключительного процесса независимой медиации в соответствии с «Процедурой рассмотрения жалоб», и стремится найти взаимовыгодное решение (на текущий момент). В отношении жалоб, связанных с перемещением,



- окончательное решение о независимой медиации принимается Комитетом по земельным вопросам и компенсациям, а в отношении жалоб, не связанных с перемещением, решение принимается Комитетом по деловой этике (КДЭ).
- f. Обо всех неразрешенных жалобах (которые попадают под определение экологических или социальных претензий) докладывается кредиторам в соответствии с условиями «Соглашения о финансировании». На этапе эксплуатации «Сахалин Энерджи» предоставляет основным кредиторам краткое описание существенных жалоб в соответствии с «Процедурой рассмотрения жалоб». Любые ссылки на жалобы будут обезличены в целях защиты прав инициатора жалобы на конфиденциальность представленной информации.
- g. Отдел социальной деятельности несет ответственность за осуществление мониторинга любых неразрешенных жалоб. Планы действий по разрешению неурегулированных жалоб (жалобы, которые остались неразрешенными, либо по которым не были определены согласованные с инициатором жалобы действия в течение 45 рабочих с дней с момента регистрации жалобы) направляются в кратчайшие разумные сроки в КДЭ в целях принятия решения о дальнейших действиях.
- h. Жалоба считается разрешенной после того, как инициатор жалобы подписал «Заявление об удовлетворении жалобы». В «Заявлении об удовлетворении жалобы» должны содержаться слова, четко подтверждающие факт удовлетворенности инициатора жалобы ее разрешением. В отсутствие «Заявления об удовлетворении жалобы» жалоба может быть закрыта по решению КДЭ. КДЭ является единственным органом «Сахалин Энерджи», который вправе определить были ли приняты «Сахалин Энерджи» все обоснованные меры. Если КДЭ сочтет, что для разрешения жалобы не может быть принято никаких дополнительных обоснованных мер, то вне зависимости от неудовлетворенности инициатора жалобы принятыми мерами процесс считается завершенным, и рассмотрение жалобы прекращается. В таком случае инициатору жалобы направляется письмо о завершении процесса рассмотрения жалобы, в котором «Сахалин Энерджи» выражает свою позицию и сообщает о невозможности принятия каких-либо дополнительных обоснованных мер. Все данные о процессе принятия такого решения должны быть учтены и зарегистрированы.
12. Компания «Сахалин Энерджи» ежегодно выпускает общедоступный «Отчет о проведении информационных компаний и консультаций с общественностью» (ОПИККО), в котором указывает общее количество жалоб, принятых от населения, а также количество жалоб, которые были разрешены в течение периода, предусмотренного «Процедурой рассмотрения жалоб от населения» (45 рабочих дней), и в течение 20 рабочих дней.
13. Помимо этого, «Сахалин Энерджи» выпускает отчеты по результатам мониторинга/аудита, осуществляемого кредиторами ежегодно в течение этапа эксплуатации, в соответствии с «Соглашением о финансировании». Кредиторы вправе потребовать предоставить такие отчеты, подготовленные независимым консультантом по охране окружающей среды для кредиторов, в целях получения сведений о процессе рассмотрения жалоб компанией. При возникновении соответствующей ситуации любые ссылки на жалобы будут обезличены в целях защиты прав соблюдения конфиденциальности инициатора жалобы.
14. Проводятся плановые внутренние аудиторские проверки соблюдения процедуры рассмотрения жалоб и аудиторские проверки третьих сторон (независимым консультантом по охране окружающей среды основных кредиторов). Независимый консультант по охране окружающей среды кредиторов регулярно проводит мониторинг при ежегодных посещениях о. Сахалин в целях осуществления контрольных мероприятий в течение этапа эксплуатации. Регулярные аудиты проводятся с периодичностью раз в два года на этапе текущей эксплуатации. Периодичность мероприятий по мониторингу/аудиту, проводимых независимым консультантом по охране окружающей среды, при необходимости может быть пересмотрена в



Стандарт управления вопросами социальной
деятельности

Ред. 03

случае осуществления работ по строительству новых крупных объектов или расширению проекта с существенным уровнем воздействия на социальную сферу.