



Рассмотрение жалоб

Цель

Определение обязательств компании в отношении процесса рассмотрения жалоб¹ населения и подрядчиков, осуществляемого систематически и на основании согласованных принципов.

Целевая аудитория

- руководители,
- 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». Причиной жалобы может быть фактическое или предполагаемое нарушение обязательств со стороны «Сахалин Энерджи» или Подрядчиков компании.

Требования

Руководители несут ответственность за выполнение требований 1–14.

1. Компания «Сахалин Энерджи» руководствуется «Порядком рассмотрения жалоб» (ПРЖ) населения в течение всего срока реализации проекта. Механизм передачи жалобы в компанию рассмотрен в брошюре о «Порядке рассмотрения жалоб», представленной на веб-сайте компании (в разделе «Плана проведения информационных кампаний и консультаций с общественностью»), находящейся у специалистов по связям с населением (СНН) (если применимо) или в основных общественных библиотеках, расположенных на территории о. Сахалин.
2. Соблюдение «Порядка рассмотрения жалоб» населения является обязательным условием для всех сотрудников «Сахалин Энерджи», подрядчика и субподрядчика.
3. Компания «Сахалин Энерджи» обеспечивает проведение проверок порядка рассмотрения жалоб (совместно с группой отдела кадров) для урегулирования жалоб, поступивших от отдельного сотрудника или группы сотрудников, которые взаимодействуют с «Сахалин Энерджи» напрямую.
4. Сотрудники «Сахалин Энерджи» и подрядчики должны быть ознакомлены с содержанием «Порядка рассмотрения жалоб».
5. Компания «Сахалин Энерджи» обязана ознакомить общественность с брошюрой «Порядок рассмотрения жалоб».
6. Любое лицо может подать жалобу, руководствуясь правилами, изложенными в брошюре о «Порядке рассмотрения жалоб». Отдел по социальным вопросам и СНН отслеживают

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

ОТКРЫТАЯ ИНФОРМАЦИЯ	Документ 0000-S-90-01-O-0021-00-R приложение 8, редакция 03	Действительно с 21.03.2010 по 21.03.2015	
Формуляр документа	Утвердил:	Разработал:	Печатная копия не является контрольным документом
			Стр. 1 из 3



Рассмотрение жалоб

поступление комментариев от лиц, которым сложно пользоваться брошюрой, и передают такие сведения разработчику ПРЖ, который вправе отредактировать брошюру.

7. Все лица, ответственные за прием и урегулирование жалоб, должны пройти необходимую подготовку.
8. Принцип конфиденциальности
 - a. Все сотрудники «Сахалин Энерджи» и Подрядчиков, осуществляющих урегулирование жалоб, должны соблюдать конфиденциальность содержания всех жалоб и результатов их рассмотрения. В случае нарушения закона может потребоваться передача важной информации компетентным 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 текущих сведений о процессе их рассмотрения.
10. Жалобы, поступающие от уязвимых слоев населения определенных «Планом действий по перемещению» (ПДП) 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 «Порядком рассмотрения жалоб»).
 - b. Факт получения жалобы (в письменном виде) должен быть подтвержден в течение срока, указанного в «Порядке рассмотрения жалоб» населения. В таком письме указывается контактное лицо, справочный 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 «Порядке рассмотрения жалоб» 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 действительную 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 связи, поддерживает связь с инициатором жалобы в целях определения дальнейших действий.
 - e. Если компания «Сахалин Энерджи» завершила процесс рассмотрения жалобы, а инициатор жалобы не удовлетворен результатами, то «Сахалин Энерджи» соглашается с условиями, изложенными в «Порядке рассмотрения жалоб», в отношении осуществления заключительного процесса независимой медиации в соответствии с «Порядком рассмотрения жалоб», и стремится найти взаимовыгодное решение (на текущий момент). В отношении жалоб, связанных с ПДП, окончательное решение по методам независимой медиации принимается Комитетом по землям и компенсациям, а в отношении жалоб, не связанных с ПДП, решение принимается Комитетом по деловой этике (КДЭ).

ОТКРЫТАЯ ИНФОРМАЦИЯ	Документ 0000-S-90-01-O-0021-00-R приложение 8, редакция 03	Действительно с 21.03.2010 по 21.03.2015	
<u>Формуляр документа</u>	Утвердил:	Разработал:	Печатная копия не является контрольным документом
			Стр. 2 из 3



Рассмотрение жалоб

- f. Обо всех неразрешенных жалобах (которые попадают под определение экологических или социальных претензий) докладывается Кредиторам в соответствии с условиями «Соглашения о кредитовании». На этапе эксплуатации «Сахалин Энерджи» предоставляет основным кредиторам краткое описание существенных жалоб в соответствии с «Порядком рассмотрения жалоб». Любые ссылки на жалобы будут обезличены в целях защиты прав инициатора жалобы на конфиденциальность представленной информации.
- g. Отдел по социальным вопросам 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 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 неудовлетворенности инициатора жалобы принятыми мерами процедура считается завершенной 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 20 рабочих дней.
13. Помимо этого, «Сахалин Энерджи» выпускает отчеты по результатам мониторинга, осуществляемого Кредиторами один раз в шесть месяцев в течение этапа эксплуатации, в соответствии с «Соглашением о кредитовании». 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 порядка рассмотрения жалоб и аудиторские проверки третьих сторон (независимым консультантом по охране окружающей среды основных кредиторов). Независимый консультант по охране окружающей среды Кредиторов регулярно проводит аудиторские проверки при ежегодных посещениях о. Сахалин в целях осуществления контрольных мероприятий.

ОТКРЫТАЯ ИНФОРМАЦИЯ	Документ 0000-S-90-01-O-0021-00-R приложение 8, редакция 03	Действительно с 21.03.2010 по 21.03.2015	
<u>Формуляр документа</u>	Утвердил:	Разработал:	Печатная копия не является контрольным документом
			Стр. 3 из 3