



**САХАЛИН ЭНЕРДЖИ  
ИНВЕСТМЕНТ КОМПАНИ ЛТД.**

# **ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОТ НАСЕЛЕНИЯ**

**2018**



## КАК ОБРАТИТЬСЯ С ЖАЛОБОЙ В КОМПАНИЮ «САХАЛИН ЭНЕРДЖИ»

- Вам кажется, что на ваш населенный пункт оказывается негативное воздействие со стороны компании «Сахалин Энерджи» или ее подрядчиков?
- Вы знаете о случаях некорректного поведения работников компании «Сахалин Энерджи» или ее подрядчиков?
- Вы – работник подрядчика «Сахалин Энерджи» и подозреваете о каких-либо нарушениях в соблюдении стандартов по охране труда или в области трудового законодательства?

Вы можете сообщить об этом следующим образом:



по номеру горячей линии: **8 800 200 6624**  
(в пределах Сахалинской области звонок бесплатный);



через обращение в **информационный центр компании «Сахалин Энерджи»**  
(адреса информационных центров находятся на сайте компании, также их можно уточнить по указанному выше телефону);



по электронной почте:  
**Grievancereport@sakhalinenergy.ru;**

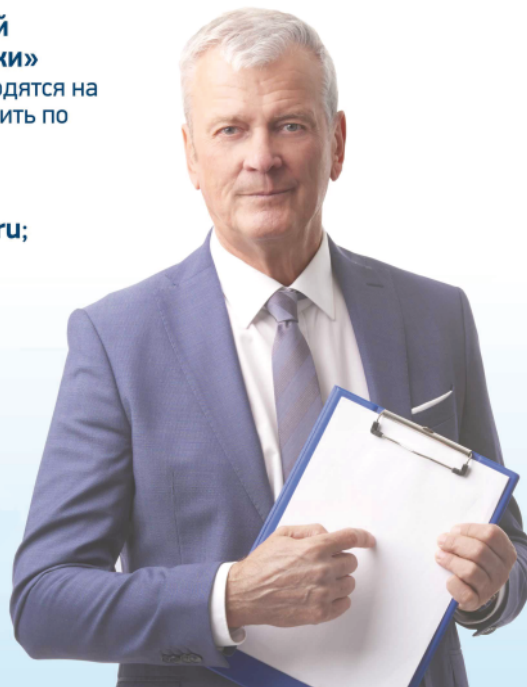


через интернет-сайт компании:  
**www.sakhalinenergy.ru**  
(раздел «Обратная связь»);



по почтовому адресу:  
**ул. Дзержинского, 35,  
г. Южно-Сахалинск, 693020,**  
Российская Федерация (внимание  
департаменту внешних и корпоративных  
отношений).

Компания «Сахалин Энерджи»  
подтвердит получение вашего обращения  
и примет его к рассмотрению.



## О БРОШЮРЕ

Крупномасштабные проекты, такие, как «Сахалин-2», иногда могут оказывать негативное воздействие на тех, кто проживает на территории реализации проекта или прилегающих территориях.

Компания «Сахалин Энерджи» хочет знать о любых потенциальных проблемах и беспокойствах, вызванных ее деятельностью при реализации проекта «Сахалин-2», чтобы сделать всё возможное для их своевременного разрешения.

В этой брошюре говорится о том, как можно передать в компанию «Сахалин Энерджи» свою жалобу или выразить обеспокоенность, связанную с деятельностью компании в частности или реализацией проекта «Сахалин-2» в целом. В брошюре также описываются шаги, которые будут предприняты для решения проблемы.

## КАКУЮ ЖАЛОБУ МОЖНО ПОДАТЬ?

Вы можете подать жалобу, если считаете, что реализация проекта «Сахалин-2» оказывает отрицательное воздействие на населенный пункт, окружающую среду или качество вашей жизни.

Примеры такого воздействия могут включать:

- негативные воздействия на вас или ваш населенный пункт, например материальный или физический ущерб, неудобства, связанные с интенсивностью дорожного движения и т.п.;
- угрозу здоровью и безопасности или окружающей среде;
- несоответствие стандартам или правовым обязательствам;
- преследования любого характера;
- криминальную деятельность;
- неправомерные поступки или неэтичное поведение;
- финансовые злоупотребления или мошенничество;
- попытки скрыть что-либо из вышеуказанного.

Компания «Сахалин Энерджи» будет рассматривать все получаемые жалобы.

В некоторых случаях компания может прийти к выводу, что ваша жалоба не связана с деятельностью по проекту «Сахалин-2». В таких случаях это будет объяснено вам письменно. Во всех остальных случаях компания будет расследовать факты негативного воздействия или несоблюдения стандартов.

В случае, если такие факты будут подтверждены, будут определены меры, которые могут быть предприняты для решения проблемы и во избежание повторения подобных инцидентов.

## КАК СООБЩИТЬ О ЖАЛОБЕ?

Вы можете использовать один из способов подачи жалобы, перечисленных ниже:

- **отправить заполненный бланк жалобы** (приложенный в конце этой брошюры) на адрес, указанный внизу бланка;
- **обратиться в информационный центр компании**, работающий в вашем районе или населённом пункте (адреса информационных центров компании «Сахалин Энерджи» помещены в конце данной брошюры);
- **послать сообщение на электронный адрес:**  
Grievancereport@sakhalinenergy.ru;
- **заполнить электронную форму для регистрации жалоб**, расположенную на сайте компании  
<http://www.sakhalinenergy.ru/ru/social/grievancies/>
- **позвонить по следующим телефонам:**
  - **8 800 200 6624** – телефон «горячей» линии компании «Сахалин Энерджи». В целях информационной безопасности звонки на эту линию не записываются и не определяются. Если телефон не отвечает, пожалуйста, попробуйте перезвонить позже.
  - **+ 7 4242 66 2893** – телефон отдела социальной деятельности компании «Сахалин Энерджи», который занимается координацией рассмотрения жалоб от населения.
  - **+7 914759 4208** – телефон для обращений по вопросам коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области. По данным вопросам также можно обратиться по другим контактам, перечисленным в брошюре процедуры рассмотрения жалоб «Плана содействия развитию коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области» ([www.simdp.ru](http://www.simdp.ru) или в информационных центрах компании).
  - **+7 914759 9338** – телефон специалиста по связям с населением г. Корсакова.

***Примечание:** Настоящая процедура не лишает вас законного права обратиться в суд или иные несудебные органы для рассмотрения вашей жалобы.*

## КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И АНОНИМНОСТЬ

Вы можете выразить свою обеспокоенность, сохраняя конфиденциальность. Если вы попросите «Сахалин Энерджи» не раскрывать информацию, позволяющую установить вашу личность, эта информация не будет разглашена. Конфиденциальность в отношении сообщаемых вами сведений и ваших заявлений будет обеспечиваться группой, отвечающей за расследование вашей жалобы. Однако могут возникнуть ситуации, когда информация о вашей личности должна быть раскрыта (например, когда могут потребоваться ваши показания в суде). Группа по расследованию вашей жалобы прило-

жит все разумные усилия для обсуждения с вами, как лучше следует поступить в таком случае.

Вы также можете выразить обеспокоенность анонимно. При этом необходимо помнить, что если вы обращаетесь в компанию «Сахалин Энерджи» анонимно, это может усложнить изучение проблемы, защиту вашей позиции или предоставление вам ответа. Если вы настаиваете на том, чтобы выразить свою обеспокоенность анонимно, вам необходимо предоставить достаточные факты и данные, чтобы группа расследования могла рассмотреть вопрос без вашего участия.

## **ДЕЙСТВИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ:**

### **Этап 1: Получение жалобы**

Вы можете направить вашу жалобу в компанию «Сахалин Энерджи» одним из способов, указанных в начале данной брошюры.

### **Этап 2: Регистрация жалобы и назначение ответственного лица**

После того, как компания получит вашу жалобу, будет назначен ответственный за ее рассмотрение, и жалоба будет зарегистрирована.

### **Этап 3: Уведомление о получении жалобы**

Компания отправит вам письмо, подтверждающее получение жалобы, в течение семи рабочих дней с момента получения жалобы. В этом письме будет указана фамилия контактного лица и регистрационный номер жалобы.

### **Этап 4: Расследование, урегулирование, взаимодействие**

Компания будет работать над выяснением причин возникновения вашей жалобы. В это время представители компании могут связаться с вами. После того, как жалоба будет расследована, компания письменно сообщит вам о результатах и предлагаемых мерах по разрешению жалобы в случае, если их принятие будет признано необходимым. Кроме того, представители компании могут связаться с вами, чтобы выяснить, какие действия, по вашему мнению, необходимо предпринять для разрешения проблемы.

### **Этап 5: Закрытие жалобы**

Компания будет прилагать все усилия, чтобы ваша жалоба была разрешена в течение 45 рабочих дней с момента ее получения.

Если вы согласитесь, что жалоба разрешена удовлетворительно, компания предложит вам подписать заявление об удовлетворении.

Если жалоба останется неразрешенной, она будет повторно рассмотрена, и компания обсудит с вами возможность реализации дальнейших действий по ее урегулированию.

**АДРЕСА ИНФОРМАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ  
КОМПАНИИ «САХАЛИН ЭНЕРДЖИ»**

Населенный пункт	Организация	Адрес
Анивский район		
Троицкое	Сельская библиотека, филиал № 7	ул. Советская, 13
Долинский район		
Взморье	Сельская библиотека, филиал № 6	ул. Пионерская, 22
Советское	Сельская библиотека, филиал № 10	ул. Центральная, 127а
Долинск	Долинская центральная городская библиотека	ул. Ленина, 31
Сокол	Сельская библиотека, филиал № 5	ул. Широкая, 14
Холмский район		
Холмск	Центральная районная библиотека им. Юрия Николаева	ул. Советская, 124
Макаровский район		
Восточное	Сельская библиотека, филиал № 2	ул. Привокзальная, 8
Макаров	Макаровская центральная библиотека	ул. 50 лет Октября, 9а
Новое	Сельская библиотека, филиал № 4	ул. Центральная, 11а-7
Поронайский район		
Поронайск	Поронайская центральная библиотека	ул. Гагарина, 45
Гастелло	Сельская библиотека, филиал № 4	ул. Центральная, 42-2
Восток	Сельская библиотека, филиал № 13	ул. Гагарина, 10а

Смирныховский район		
Онор	Сельская библиотека, филиал № 3	ул. Советская, 21
Победино	Побединская сельская библиотека-музей, филиал № 4	ул. Центральная, 60
Смирных	Смирныховская центральная библиотека	ул. Ленина, 12
Рощино	Сельская библиотека, филиал № 6	ул. Комсомольская, 4
Буюклы	Сельская библиотека, филиал № 7	ул. Космонавтов, 1
Тымовский район		
Молодежное	Сельская библиотека, филиал № 17	ул. Советская, 13
Тымовское	Центральная районная библиотека	ул. Кировская, 68а
Ясное	Сельская библиотека, филиал № 13	ул. Титова, 2
Кировское	Сельская библиотека, филиал № 8	ул. Центральная, 70
Ногликский район		
Ноглики	Ногликская центральная библиотека	ул. Пограничная, 5а
Корсаковский район		
Корсаков	Корсаковская городская юношеская библиотека, филиал № 13	пер. Молодёжный, 7

**ДЛЯ ЗАМЕТОК**



**ДЛЯ ЗАМЕТОК**

**ДЛЯ ЗАМЕТОК**



Какие действия, по вашему мнению, необходимо предпринять для разрешения проблемы?

Подпись: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

**Примечание:**

**В соответствии с параграфом «Конфиденциальность и Анонимность» данной брошюры анонимные жалобы будут также рассмотрены компанией. Таким образом, подпись (указанная ниже) требуется в том случае, если вы предоставляете ваши персональные данные и даете свое согласие для их обработки компанией «Сахалин Энерджи» и раскрытие информации, относящейся к жалобе, третьим сторонам.**

*Настоящим я подтверждаю обращение с жалобой в компанию «Сахалин Энерджи», в целях рассмотрения моего обращения даю согласие на обработку компанией «Сахалин Энерджи» моих персональных данных согласно требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».*

*Я осознаю, что моя жалоба подана в компанию «Сахалин Энерджи», но может касаться деятельности третьих лиц (например, подрядчиков «Сахалин Энерджи»). Я понимаю, что для эффективного рассмотрения моей жалобы «Сахалин Энерджи» должна будет связаться с третьими лицами для проверки фактов, указанных в жалобе, и выработки по ней решения.*

*Настоящим я даю / не даю (нужное подчеркнуть) свое согласие на раскрытие сведений о заявителе жалобы, содержания настоящей жалобы (а также полученной от заявителя дополнительной информации по жалобе) третьим лицам.*

Подпись: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

**Отправьте, пожалуйста, этот бланк по адресу:** Российская Федерация, 693020, г. Южно-Сахалинск, ул.Дзержинского, 35, «Сахалин Энерджи Инвестмент Компани Лтд.», департамент внешних и корпоративных отношений, координатору по процедуре рассмотрения жалоб.