



ПЛАН СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ КОРЕННЫХ МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ СЕВЕРА САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ЧЕТВЕРТЫЙ ПЯТИЛЕТНИЙ ПЛАН (2021–2025 годы)

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, СВЯЗАННЫХ С ПЛАНом СОДЕЙСТВИЯ

=====

О ПЛАНЕ СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ КОРЕННЫХ МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ СЕВЕРА САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

План содействия развитию коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области (далее план содействия или План) – трехсторонняя программа, которая с 2006 года реализуется совместно компанией «Сахалин Энерджи Инвестмент Компани Лтд.», Региональным советом уполномоченных представителей коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области и Правительством Сахалинской области.

Основными целями Плана являются:

- **Вклад в устойчивое развитие и сохранение традиционных знаний.** Повышение качества жизни коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области путем реализации устойчивых, актуальных и общественно значимых проектов, имеющих долговременный позитивный эффект и разработанных с учетом культурных особенностей по следующим приоритетным направлениям: национальная культура, языки, традиционные знания, спорт и образование, традиционная хозяйственная деятельность, развитие этнотуризма, охрана здоровья, сохранение биоразнообразия и охрана окружающей среды.
- **Развитие потенциала.** Активное участие коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области в управлении своей деятельностью, укрепление культурного и этнического самосознания путем реализации проектов, направленных на развитие лидерских, технических и других навыков, а также посредством привлечения инициативных групп и некоммерческих организаций к проектной деятельности для решения общественно значимых проблем.
- **Подготовка к созданию независимого фонда поддержки развития коренных народов.** Содействие в подготовке коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области к возможному созданию независимого фонда развития КМНС.
- **Информирование о реализации проекта «Сахалин-2».** Предоставление сообществу коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области своевременной информации о реализации проекта «Сахалин-2», включая возможные проекты расширения, возможности трудоустройства, фактическое и (или) потенциальное воздействие проекта на окружающую среду и меры, принимаемые

для его предотвращения и (или) минимизации, экологические программы, программы и проекты социальных инвестиций и т. д.

Подробную информацию о Плане содействия можно найти на интернет-сайте программы www.simdp.ru.

ОБ ЭТОЙ БРОШЮРЕ

План содействия основан на соблюдении принципов прозрачности и открытости.

С целью эффективного и своевременного урегулирования потенциальных проблем, жалоб, возникающих в связи с реализацией Плана содействия разработана процедура рассмотрения жалоб, связанных с Планом содействия (далее – процедура).

В этой брошюре рассказывается, как можно подать жалобу и как действует процесс получения, регистрации и разрешения жалоб, связанных с реализацией четвертого Плана содействия.

Процедура разработана в соответствии с общими принципами и подходами процедуры рассмотрения жалоб от населения и с требованиями компании «Сахалин Энерджи» в отношении прав человека, а также с учетом положений Руководящих принципов предпринимательской деятельности в аспекте прав человека.

КАКУЮ ЖАЛОБУ Я МОГУ ПОДАТЬ?

Ваша жалоба может быть по следующим вопросам:

- не соблюдение принципов или положений программ Плана, или нарушения в реализации конкурсных программ Плана;
- нарушения в работе координирующих органов Плана (правления, совета фонда по устойчивому развитию и др.);
- не исполнение Матрицы мер по снижению воздействия, связанного с реализацией проекта «Сахалин-2»;
- не раскрытие информации в рамках Плана.

Процедура не применяется в отношении жалоб, предмет которых не связан с реализацией Плана содействия.

Процедура не влияет на законные права инициатора жалобы на рассмотрение дела в порядке, установленном законодательством РФ.

Координирующие органы Плана содействия вправе оставить жалобу без рассмотрения поставленных в ней вопросов, если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (или иного лица), а также членов его семьи. В этом случае компания сообщает о таком решении инициатору жалобы. При наличии угроз в жалобе такая жалоба будет передана в департамент корпоративной защиты компании.

Все поступившие жалобы будут рассмотрены **Группой по работе с жалобами** – ответственный орган по разрешению конкретной жалобы. В группу назначаются как минимум по одному представителю от каждого партнера Плана содействия. **При назначении членов группы должен отсутствовать конфликт интересов по отношению к конкретной жалобе.**

КАК СООБЩИТЬ О ЖАЛОБЕ?

Вы можете использовать следующие каналы приема жалоб:

- сообщения на электронный адрес координатора Плана содействия*;
- электронная форма подачи жалоб на сайте Плана содействия (<http://www.simdp.ru/?id=91>);
- электронный почтовый ящик Плана содействия (SEIC-SIMDPGrievancereport@sakhalinenergy.ru);
- горячая линия управления по работе с общественностью компании «Сахалин Энерджи»: 8 800 200 6624 (в рабочие дни с 9:00 до 17:00);
- электронный почтовый ящик отдела социальной деятельности компании «Сахалин Энерджи» (Grievancereport@sakhalinenergy.ru);
- представители партнеров Плана содействия (см. таблицу 1.).

Рекомендуется использовать электронную форму подачи жалобы (<http://www.simdp.ru/?id=91>) или бланк жалобы (приложение 2).

Если жалоба, одновременно поданная несколькими лицами в отношении одной и той же проблемы, рекомендуется группе лиц выбрать единое контактное лицо (по согласию всех инициаторов жалобы), которое будет уполномочено взаимодействовать с группой по работе с жалобами по вопросам урегулирования жалобы.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

При приеме жалобы Вам будет предложено подписать согласие на обработку персональных данных и раскрытие третьим сторонам информации, связанной с жалобой, координатором, группой по работе с жалобами, Правлением и партнерами Плана содействия.

В случае отказа инициатора жалобы от подписания согласия на обработку персональных данных и на раскрытие третьим сторонам информации, связанной с жалобой, все стороны Плана содействия, участвующие в рассмотрении, разрешении жалобы, соблюдают конфиденциальность при контактах с третьими сторонами по вопросам, связанным с этой жалобой.

ЧТО ПРОИЗОЙДЕТ ПОСЛЕ ТОГО, КАК Я ПОДАМ ЖАЛОБУ?

Процедура предусматривает шесть этапов и определенные сроки работы с жалобами.



Этап 1: Получение жалобы

Полученная по одному из вышеперечисленных каналов жалоба передается получателем жалобы координатору четвертого Плана содействия (далее координатор).

Этап 2: Оценка жалобы, ее регистрация и назначение ответственных лиц (группы по работе с жалобой)

Координатор регистрирует жалобу и инициирует назначение группы по работе с жалобами из представителей от каждого партнера Плана содействия, не имеющих конфликта интересов по отношению к конкретной жалобе.

В случае если вопросы, поднятые в жалобе, не относятся ни к одному из аспектов реализации Плана содействия, координатор направляет такую жалобу в отдел социальной деятельности «Сахалин Энерджи» с соответствующим уведомлением для последующей работы согласно процедуре рассмотрения жалоб компании «Сахалин Энерджи».

Этап 3: Подтверждение получения жалобы

В течение не более чем 7 (семи) рабочих дней с момента поступления жалобы координатор от имени группы по работе с жалобами направляет в адрес инициатора жалобы письмо, подтверждающее получение жалобы.

Этап 4: Расследование, разрешение и коммуникация с инициатором жалобы

Ответственность за расследование и разрешение жалобы, за соответствующую коммуникацию с ее инициатором лежит на группе по работе с жалобами.

Максимальный период урегулирования не должен превышать 45 рабочих дней.

Если жалоба не может быть разрешена в срок по объективным причинам, то группе по работе с жалобами необходимо согласовать с инициатором жалобы изменение в сроках урегулирования жалобы.

Этап 5: Закрытие жалобы

После разрешения жалоба закрывается группой по работе с жалобами на основании письменного заявления инициатора жалобы об удовлетворении жалобы или на основании его электронного письма (посредством электронной почты, смс-сообщения и пр.) о согласии инициатора на закрытие жалобы.

Этап 6: Отчетность и мониторинг

Реализация процедуры подлежит мониторингу, контролю и отражению в отчетности.

Каналы приема жалоб:

- электронная форма подачи жалоб на сайте Плана содействия (<http://www.simdp.ru/?id=91>);
- электронный почтовый ящик Плана содействия (SEIC-SIMDPGrievancereport@sakhalinenergy.ru);
- электронный почтовый ящик отдела социальной деятельности компании «Сахалин Энерджи» (Grievancereport@sakhalinenergy.ru);
- горячая линия управления по работе с общественностью компании «Сахалин Энерджи»: 8 800 200 6624 (в рабочие дни с 9:00 до 17:00);
- представители партнеров Плана содействия (см. таблицу 1.).

Таблица 1.

Организация	Ф.И.О.	Телефон	Электронный адрес
Координатор Плана содействия	Крагина Марина Васильевна	8 (4242) 66 20 09 8 914 759 92 06	simdp3@mail.ru
Компания «Сахалин Энерджи»	Жамьянова Лина Владимировна	8 914 759 42 08	l.zhamyanova@sakhalinenergy.ru
Региональный совет уполномоченных представителей КМНС Сахалинской области	Кравчук Людмила Закировна	8 914 742 13 00	luda4646@mail.ru
Управление по работе с коренными малочисленными народами Севера Сахалинской области правительства Сахалинской области	Козаченко Елена Владимировна	8 (4242) 67 03 75	e.kozachenko@sakhalin.gov.ru

БЛАНК ЖАЛОБЫ, СВЯЗАННОЙ С ПЛАНом СОДЕЙСТВИЯ

Регистрационный номер, присвоенный координатором четвертого Плана содействия: _____	
<p>Фамилия, имя, отчество: _____</p> <p>Примечание: <i>вы можете сохранить анонимность, если желаете, или попросить не разглашать информацию, позволяющую установить вашу личность третьей стороне без вашего согласия</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Я прошу не разглашать информацию, позволяющую установить мою личность</p> <p><input type="checkbox"/> Я хотел бы подать жалобу АНОНИМНО</p>
<p>Контактная информация:</p> <p>Укажите наиболее предпочтительный способ связи (почта, телефон, эл. почта).</p> <p>Примечание: <i>вы можете не сообщать вашу контактную информацию, если не хотите</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Адрес _____</p> <p><input type="checkbox"/> Телефон _____</p> <p><input type="checkbox"/> Электронная почта _____</p>
<p>Имеет ли жалоба отношение к коренным малочисленным народам Севера Сахалинской области?</p>	<p><input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет</p>
<p>Имеет ли жалоба отношение к Плану содействия?</p>	<p><input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет</p>
<p>Язык общения:</p> <p><i>(отметьте, на каком языке вы хотите контактировать)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Русский <input type="checkbox"/> Английский <input type="checkbox"/> Другой (укажите)</p>
<p>Описание происшествия или жалобы (Что произошло? Когда произошло? Где это произошло? С кем это произошло и кто еще вовлечен? Каковы последствия происшествия или проблемы?)</p>	

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

Подпись: _____

Дата: _____

Согласие на обработку персональных данных и раскрытие третьим сторонам информации, связанной с жалобой

Настоящим я подтверждаю обращение с жалобой в органы управления четвертого Плана содействия. Даю согласие на обработку координатором, группой по работе с жалобами, правлением и партнерами четвертого Плана содействия моих персональных данных согласно требованиям Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Я осознаю, что моя жалоба подана в органы управления Плана содействия, но может касаться деятельности третьих лиц. Я понимаю, что для эффективного рассмотрения моей жалобы координатор, группа по работе с жалобами, члены правления четвертого Плана содействия должны связаться с третьими лицами для проверки фактов, указанных в жалобе, и выработки решения.

Настоящим я даю / не даю (нужное подчеркнуть) свое согласие координатору, группе по работе с жалобами, правлению, партнерам Плана на раскрытие сведений о заявителе жалобы, содержании настоящей жалобы, а также о полученной от заявителя дополнительной информации в связи с жалобой третьим лицам в целях эффективного рассмотрения моей жалобы и выработки решения. Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Подпись: _____ Дата: _____