



МЕХАНИЗМЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В рамках реализации Политики по правам человека компания особое внимание уделяет механизмам рассмотрения жалоб и ведению открытого диалога с персоналом, подрядчиками и общественностью.

Компания строит взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами таким образом, чтобы избежать любого негативного воздействия на права человека. Однако очевидно, что при реализации такого масштабного проекта, как «Сахалин-2», невозможно полностью исключить все риски и негативное воздействие.

Для того, чтобы максимально эффективно реагировать на жалобы и обращения в связи с реализацией проекта, на начальном этапе строительства компания внедрила механизмы рассмотрения жалоб, они включают:

- Процедуру рассмотрения избличающей информации, в рамках которой рассматриваются вопросы нарушения Положения об общих принципах деятельности, положений Кодекса деловой этики или других процедур компании;
- Процедуру рассмотрения жалоб и запросов работников, в рамках которой рассматриваются вопросы, касающиеся сферы трудовых отношений персонала компании;
- Процедуру рассмотрения жалоб от населения, предназначенную для работы с жалобами и обращениями от населения и работников подрядных и субподрядных организаций в отношении негативного воздействия при реализации проекта «Сахалин-2». В дополнение к Процедуре рассмотрения жалоб от населения компания в 2011 г. разработала отдельный порядок рассмотрения жалоб, относящихся к реализации Плана содействия развитию коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области.



Процедура рассмотрения жалоб требует, чтобы все вопросы, связанные с жалобами, рассматривались в конфиденциальном порядке. Личность инициатора и содержание жалобы не раскрываются третьим сторонам без письменного согласия на это инициатора.

Ключевые цели и задачи всех механизмов рассмотрения жалоб:

- формировать прочные и эффективные взаимоотношения со всеми, кого затрагивает реализация проекта «Сахалин-2»;
- укреплять взаимное доверие со всеми заинтересованными сторонами;
- разрешать проблемные ситуации до возникновения конфликта;
- разрешать жалобы своевременно и эффективно;
- разрабатывать меры для предотвращения и снижения вероятности повторения подобных проблем;
- обеспечить приоритетность в рассмотрении жалоб от уязвимых групп населения.

Целевая аудитория:

- Процедура рассмотрения изобличающей информации — все внутренние и внешние заинтересованные стороны.
- Процедура рассмотрения жалоб и запросов работников — персонал компании.
- Процедура рассмотрения жалоб от населения — население Сахалинской области, персонал подрядных и субподрядных организаций.
- Процедура рассмотрения жалоб в отношении Плана содействия развитию коренных малочисленных народов Севера (КМНС) Сахалинской области (План содействия) — представители КМНС Сахалинской области, заинтересованные стороны в отношении Плана содействия.

Ключевые показатели и результаты

В 2017 г. (январь-октябрь) в рамках различных корпоративных механизмов рассмотрения жалоб поступило более 170 жалоб и обращений от персонала компании и внешних заинтересованных сторон, включая:

83 жалобы в рамках Процедуры рассмотрения изобличающей информации;

18 жалоб от работников компании;

71 жалоба от населения и сотрудников подрядных и субподрядных организаций.

Так, Процедура рассмотрения жалоб от населения предусматривает шесть этапов и определенные сроки работы с жалобами:

Этап 1: Получение жалобы

Этап 2: Оценка жалобы, ее регистрация и назначение ответственных лиц

Этап 3: Письменное уведомление

Этап 4: Расследование, разрешение и коммуникация

Этап 5: Закрытие жалобы

Этап 6: Последующие действия (мониторинг)

100% жалоб в рамках всех процедур за последние три года рассмотрены в установленные сроки.

Только в рамках Процедуры рассмотрения жалоб от населения в ходе реализации проекта «Сахалин-2» компания разрешила более 500 жалоб (по состоянию на конец октября 2017 г.). В процессе работы по разрешению жалоб прошло более тысячи встреч между представителями компании, подрядчиками и инициаторами жалоб, состоялись сотни поездок в населенные пункты о. Сахалина для контроля и мониторинга процесса работы над жалобами. Применение Процедуры стало неотъемлемым компонентом эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами и управления рисками и воздействием.

Одним из самых значительных достижений в рамках механизмов рассмотрения жалоб стало то, что и на этапе строительства объектов проекта, и на этапе их эксплуатации не произошло ни одного значительного социального конфликта, повлекшего остановку работ по проекту. Независимые проверки и аудиты подтверждали, что целевые аудитории доверяют процессу рассмотрения жалоб.

Информационное обеспечение, меры коммуникации

Информирование целевых аудиторий о существующих механизмах и способах подачи жалоб, доступность механизмов и доверие к ним являются важными факторами эффективности работы с жалобами и, в конечном итоге, управления проблемными вопросами и рисками. Для этого принимаются следующие меры:

Информация о работе с жалобами включается в публичные годовые Отчеты об устойчивом развитии и Отчеты о проведении информационных кампаний и консультаций с общественностью.

Процедура рассмотрения жалоб и запросов работников постоянно доступна на интранет-сайте компании, а также в ее офисах (размещение плакатов). Кроме того, информация о Процедуре включена в вводный инструктаж для всех новых сотрудников, а также в лист ключевых политик и процедур компании, с которыми все сотрудники компании обязаны ознакомиться и подписать на ежегодной основе.

Все вышеперечисленные меры относятся и к Процедуре рассмотрения изобличающей информации. В дополнение информация о данной Процедуре постоянно доступна на интернет-сайте компании, в ее информационных центрах. В 2016 г. были проведены дополнительные информационные сессии для всех сотрудников компании.

Информация о Процедуре рассмотрения жалоб от населения постоянно доступна на интернет-сайте компании и в ее информационных центрах. Кроме того, компания регулярно информирует население и другие заинтересованные стороны об этой Процедуре. В частности, ежегодно в местных газетах публикуется подробный информационный блок о Процедуре рассмотрения жалоб; во всех информационных центрах компании, а также на объектах компании и подрядных и субподрядных организаций помещаются плакаты и брошюры о Процедуре; для подрядных/субподрядных организаций проводятся соответствующие курсы обучения. Кроме того, для отдельных уязвимых групп проводятся разъяснительные беседы по применению Процедуры и о том, как можно подать жалобу.

Разработаны и внедрены: Бланк жалобы «Сахалин Энерджи», «Процедура рассмотрения жалоб»; Информационный постер; Электронная форма для регистрации жалоб.

«Сахалин Энерджи» регулярно консультируется с заинтересованными сторонами по вопросам эффективности процесса рассмотрения жалоб. Эти консультации проходят во время встреч с группами заинтересованных сторон, во время внутреннего и внешнего мониторинга, а также через проведение различных опросов в отношении всех механизмов рассмотрения жалоб.

Общая статистика и результаты работы с жалобами включаются в развитие. «Сахалин Энерджи» является одной из пяти компаний в мире, выбранных ООН для тестирования «Руководящих принципов предпринимательской деятельности в аспекте прав человека», так называемых принципов Рагги, в части корпоративных механизмов работы с жалобами. «Руководящие принципы» были одобрены Советом по правам человека ООН в резолюции 17/4 от 16 июня 2011 г.

2017 г.