



ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

ПЛАН СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ
КОРЕННЫХ МАЛОЧИСЛЕННЫХ НАРОДОВ СЕВЕРА
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Четвертый пятилетний план (2021–2025 годы)



**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 реализуется совместно партнерами в лице ООО «Сахалинская Энергия» (далее – «Сахалинская Энергия» или Общество), Регионального совета уполномоченных представителей коренных малочисленных народов Севера Сахалинской области и Правительства Сахалинской области.

Основными целями Плана являются:

- Вклад в устойчивое развитие и сохранение традиционных знаний. Повышение качества жизни коренных малочисленных народов Севера (КМНС) 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 Плана 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 этой программой (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 требованиями ООО «Сахалинская Энергия» в отношении прав человека, а также с учетом положений Руководящих принципов предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН.

КАКУЮ ЖАЛОБУ Я МОГУ ПОДАТЬ?

Ваша жалоба может быть по следующим вопросам:

Несоблюдение принципов или положений программ Плана

Нарушения в реализации конкурсных программ Плана

Неисполнение матрицы мер по снижению воздействия, связанного с реализацией проекта «Сахалин-2»

Нарушения в работе координирующих органов Плана (правления, совета фонда по устойчивому развитию и др.)

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 координатор Плана содействия (далее – координатор) сообщит инициатору жалобы о таком решении. При наличии угроз в жалобе такая жалоба будет передана в департамент корпоративной защиты Общества.

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:

- сообщение на *электронный адрес координатора* Плана содействия;
- электронная форма подачи жалоб *на сайте* Плана содействия;
- электронный почтовый ящик для жалоб в отношении Плана содействия (*SEIC-SIMDPGrievancereport@sakhalin2.ru*);
- бесплатная линия управления корпоративных отношений ООО «Сахалинская Энергия»: *8 800 200 6624 (в рабочие дни с 9:00 до 17:00)*;
- электронный почтовый ящик сектора социальной деятельности для жалоб ООО «Сахалинская Энергия» (*Grievancereport@sakhalin2.ru*);
- *представители партнеров* Плана содействия (Таблица 1).

Рекомендуется использовать электронную форму подачи жалобы или бланк жалобы (Приложение 1).

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

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 жалобой.

Этапы и сроки рассмотрения жалобы

45 рабочих дней

ЭТАП 1: Получение жалобы

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

ЭТАП 3: Подтверждение получения жалобы – 7 рабочих дней

ЭТАП 4: Расследование, разрешение и коммуникация с инициатором жалобы – 45 рабочих дней

ЭТАП 5: Закрытие жалобы

ЭТАП 6: Отчетность и мониторинг

ЭТАП 1: ПОЛУЧЕНИЕ ЖАЛОБЫ

Полученная по одному из вышеперечисленных каналов жалоба передается получателем жалобы координатору четвертого Плана содействия.

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 сектор социальной деятельности ООО «Сахалинская Энергия» с соответствующим уведомлением для последующей работы согласно процедуре рассмотрения жалоб ООО «Сахалинская Энергия».

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, 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 подтверждения (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.

Таблица 1

Организация	Ф. И. О.	Телефон	Электронный адрес
Координатор Плана содействия	Марина Васильевна Крагина	8 (4242) 66 20 09 8 914 759 92 06	simdp3@mail.ru
ООО «Сахалинская Энергия»	Лина Владимировна Жамьянова	8 914 759 42 08	l.zhamyanova@sakhalin2.ru
Региональный совет уполномоченных представителей КМНС Сахалинской области	Светлана Николаевна Санги	8 924 187 57 19	sangis@yandex.ru
Отдел по работе с КМНС Правительства Сахалинской области	Елена Владимировна Любимова	8 (4242) 67 03 75	e.kozachenko@sakhalin.gov.ru

БЛАНК ЖАЛОБЫ, СВЯЗАННОЙ С ПЛАНом СОДЕЙСТВИЯ

Регистрационный номер, присвоенный координатором четвертого Плана содействия: _____	
Фамилия, имя, отчество: <i>Примечание: Вы можете сохранить анонимность, если желаете, или попросить не разглашать информацию, позволяющую установить Вашу личность третьей стороне без Вашего согласия</i>	☐ Я прошу не разглашать информацию, позволяющую установить мою личность ☐ Я хотел бы подать жалобу АНОНИМНО
Контактная информация: Укажите наиболее предпочтительный способ связи (почта, телефон, эл. почта). <i>Примечание: Вы можете не сообщать вашу контактную информацию, если не хотите. Однако в этом случае мы не сможем сообщить Вам о результатах рассмотрения жалобы, а также задать уточняющие вопросы, если потребуется</i>	☐ Адрес: _____ ☐ Телефон: _____ ☐ Электронная почта: _____
Имеет ли жалоба отношение к коренным малочисленным народам Севера Сахалинской области?	☐ Да ☐ Нет
Имеет ли жалоба отношение к Плану содействия?	☐ Да ☐ Нет
Язык общения: (отметьте, на каком языке Вы хотите контактировать)	☐ Русский ☐ Английский ☐ Другой (укажите): _____
Описание происшествия или жалобы: Что произошло? Когда произошло? Где это произошло? С кем это произошло и кто еще вовлечен? Каковы последствия происшествия или проблемы?	

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: _____