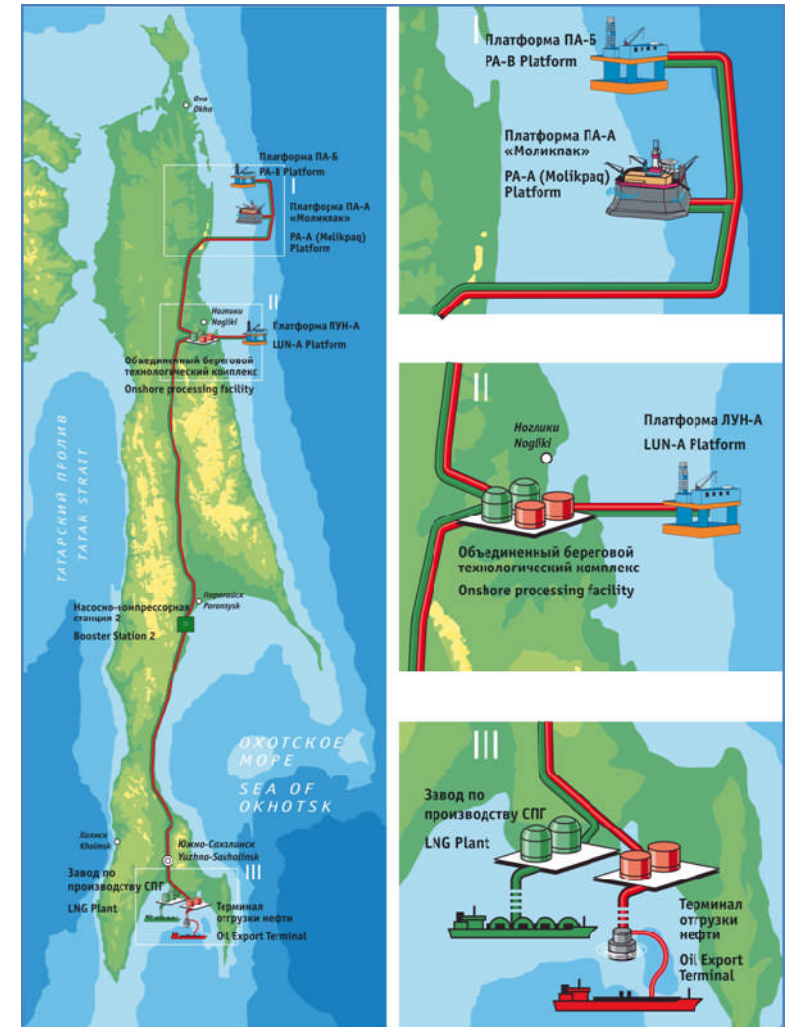




**Корпоративная социальная
ответственность:
этические стандарты бизнеса и
механизм рассмотрения жалоб**

Компания «Сахалин Энерджи»: оператор проекта «Сахалин-2»





Принципы корпоративной социальной политики:

- Соблюдение и уважение прав человека
- Подотчетность и прозрачность
- Этичное поведение
- Уважение интересов заинтересованных сторон
- Верховенство закона
- Соблюдение международно признанных норм поведения



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

Управление вопросами КСО



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

Порядок рассмотрения жалоб от населения

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ:

1. Легитимность и встроенность в корпоративную систему
2. Доступность
3. Прозрачность и открытость
4. Широкая сфера применения
5. Применение установленных сроков по разрешению жалоб
6. Вовлечение заинтересованных сторон, диалог в процессе рассмотрения жалоб
7. Обеспечение конфиденциальности
8. Использование накопленного опыта для принятия превентивных мер



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

1. Легитимность и встроенность в корпоративную систему:

- Независимые структуры для оценки жалоб, их разрешения и мониторинга
- Контроль со стороны высшего руководства компании
- Внешний и внутренний аудит.
- Система регистрации и мониторинга инцидентов Fountain System

The screenshot displays the IMPACTERM Suite web application. The main window shows an 'Action Item ID: 338457' with details such as 'Short Description: HFA grievance #332, Yuzhno, Zima personnel', 'Source: Assurance: Local EP', and 'Status: In Progress'. A sidebar on the left contains 'Add Menu' and 'File Menu' options. A 'Notification Log' window is overlaid on the right, showing a table of notifications.

Date Sent	Recipient	Subject
5/4/2009 3:01:29 PM	[Redacted]	Fountain: Action Item not CLOSED - Target Date Approaching
5/4/2009 3:01:27 PM	[Redacted]	Fountain: Action Item not CLOSED - Target Date Approaching
2/13/2009 2:44:47 PM	[Redacted]	For Information: New Action Item #338457
2/13/2009 2:44:27 PM	[Redacted]	Action Reqd: New Action Item: #338457



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

2. Доступность:

КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ЖАЛОБ:

Письмо

ССН

E-mail

Телефон

Веб сайт

Инф. центры



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

3. Прозрачность и открытость:

- Информационные постеры и брошюры
- Информация в местных СМИ, администрациях, на сайте «Сахалин Энерджи»
- Информирование в ходе общественных и др. встреч
- Целевые кампании по информированию
- Организация по связям с населением
- 23 информационных центра «Сахалин Энерджи»



КАК ОБРАТИТЬСЯ С ПРОБЛЕМНЫМ ВОПРОСОМ В КОМПАНИЮ «САХАЛИН ЭНЕРДЖИ».

Если:

- у Вас есть обоснованный, связанный с деятельностью компании «Сахалин Энерджи», ее сотрудников или подрядчиков,
- Вас беспокоит элемент проекта «Сахалин-2» на Вас или населенный пункт, где Вы проживаете.

Вы можете сообщить об этом в компанию «Сахалин Энерджи» следующими образом:

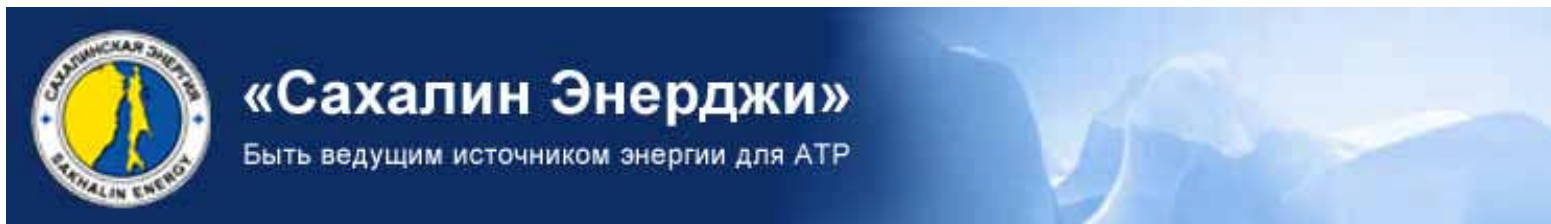
- Позвонить по телефону 8 914 759 98 86 и задать интересующий Вас вопрос специалисту компании «Сахалин Энерджи» по связям с населением

Контактный телефон
8 914 759 98 86

- Отправить письмо по адресу: Российская Федерация, 693000, г. Южно-Сахалинск, ул. Дзержинского, 35, компания «Сахалин Энерджи», Отдел внешних связей, коммент по расследованию жалобы.
- Использовать форму из брошюры «Порядок рассмотрения жалоб от населения», которую можно получить у специалистов по связям с населением в Вашем районе, либо на вебсайте компании «Сахалин Энерджи»: www.sakhalinenergy.ru
- Отправить сообщение электронной почтой по адресу: business@sakhalinenergy.ru
- Позвонить по телефону «горячей линии»: +8 (4242) 66 24 00
- Использовать конфиденциальный вебсайт www.lesconfidential.com

Компания «Сахалин Энерджи» подтвердит получение Вашего обращения и примет его в рассмотрение.

8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86
8 914 759 98 86



4. Широкая сфера применения:

- **Аудитория:** население, подрядчики, субподрядчики, и другие заинтересованные стороны
- **Жалобой** считается любая фактическая или потенциальная проблема, которая имеет причины для выражения недовольства



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

5. Установленные сроки по разрешению жалоб:

45 рабочих дней

Этап 1 – Получение жалобы

Этап 2 – Предварительная оценка, назначение ответственного за разрешение, регистрация жалобы – **2 рабочих дня**

Этап 3 – Письменное уведомление обратившегося о получении жалобы Компанией – **10 рабочих дней**

Этап 4 – Расследование, разрешение, коммуникация с обратившимся – **45 рабочих дней**

Этап 5 – Закрытие жалобы

Этап 6 – Дальнейшие действия (если необходимо). Например, мониторинг удовлетворенности процессом разрешения жалобы

Этап 7 – Подготовка отчетов



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

- 6. Вовлечение заинтересованных сторон, диалог в процессе рассмотрения жалоб
- 7. Обеспечение конфиденциальности
- 6. Использование накопленного опыта



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР

Международное участие

- Тестирование принципов Рагги (нового стандарта ООН)
- Группа LEAD Глобального договора ООН
- Рабочая группа по правам человека Глобального договора ООН
- Сеть Глобального договора ООН в России



UN Photo/Eskinder Debebe



Спасибо за внимание!



«Сахалин Энерджи»

Быть ведущим источником энергии для АТР