

БРОШЮРА ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ОТ НАСЕЛЕНИЯ

**Памятка (для размещения в общественных местах)
Как обратиться с жалобой в ПАО «Нижнекамскнефтехим»**

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

Вы можете сообщить об этом следующим образом:

- ⇒ отправить заполненный бланк жалобы (приложенный в конце этой брошюры) на адрес, указанный внизу бланка: 423574 Республика Татарстан, Нижнекамский район, город Нижнекамск, улица Соболековская, здание 23, офис 129
- ⇒ послать сообщение на электронный адрес: GiniyatovNF@nknh.ru, NotfullinaIF@nknh.ru, nknh@nknh.ru
- ⇒ позвонить по следующим телефонам:
- ⇒ 8(8555) 37-93-33 – телефон руководителя по работе с общественностью в рамках Проекта ЭП-600;
- ⇒ 8(8555)37-42-78 телефон главного специалиста ЭП-600.
- ⇒ 8 800-333-10-09 телефон доверия.

Общество подтвердит получение вашего обращения и примет его к рассмотрению.

О БРОШЮРЕ

Проекты, такие как ЭП-600, иногда могут оказывать негативное воздействие на тех, кто проживает на территории реализации проекта или прилегающих территориях.

ПАО «Нижнекамскнефтехим» хочет знать о любых потенциальных проблемах и беспокойствах, вызванных его деятельностью при реализации проекта ЭП-600, чтобы сделать всё возможное для их своевременного разрешения.

В этой брошюре говорится о том, как можно передать в ПАО «Нижнекамскнефтехим» свое обращение (жалобу) или выразить обеспокоенность, связанную с деятельностью Общества в целом или реализацией проекта ЭП-600 в частности. В брошюре также описываются шаги, которые будут предприняты для решения проблемы.

КАКОЕ ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБУ) МОЖНО ПОДАТЬ?

Вы можете подать обращение (Бланк в Приложении), если считаете, что реализация проекта ЭП-600 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.

ПАО «Нижнекамскнефтехим» будет рассматривать все получаемые обращения (жалобы).

В некоторых случаях Общество может прийти к выводу, что ваше обращение (жалоба) не связано с деятельностью по проекту ЭП-600. В таких случаях это будет объяснено вам. Во всех остальных случаях Общество 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 ОБ ОБРАЩЕНИИ (ЖАЛОБЕ)?

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

- отправить заполненный бланк обращения (жалобы) (приложенный в конце этой брошюры) на адрес, указанный внизу бланка: 423574 Республика Татарстан, Нижнекамский район, город Нижнекамск, улица Соболековская, здание 23, офис 129

- послать сообщение на электронный адрес: GiniyatovNF@nknh.ru, NotfullinaIF@nknh.ru, nknh@nknh.ru

- позвонить по следующим телефонам:

- 8(8555)37-93-33 – телефон руководителя по связям с общественностью в рамках Проекта (координация рассмотрения обращений (жалоб) от населения)

- 8(8555)37-42-78 – телефон главного специалиста ЭП-600

- 8 800-333-10-09 - телефон доверия.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И АНОНИМНОСТЬ

Вы можете выразить свою обеспокоенность, сохраняя конфиденциальность. Если вы попросите ПАО «Нижнекамскнефтехим» 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 рассмотрение вашего обращения (жалобы). Однако могут возникнуть ситуации, когда информация о вашей личности должна быть раскрыта (например, когда могут потребоваться ваши показания в суде).

Вы также можете выразить обеспокоенность анонимно. При этом необходимо помнить, что, если вы обращаетесь в ПАО «Нижнекамскнефтехим» 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 ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ):

Этап 1: Получение обращения (жалобы)

Вы можете направить ваше обращение (жалобу) в ПАО «Нижнекамскнефтехим» одним из способов, указанных в начале данной брошюры.

Этап 2: Регистрация обращения (жалобы) и назначение ответственного лица

После того, как Общество получит ваше обращение (жалобу), будет назначен ответственный за ее рассмотрение, и обращение будет зарегистрировано.

Этап 3: Уведомление о получении обращения (жалобы)

Представитель Общества подтвердит получение обращения (жалобы) в течение семи рабочих дней с момента его получения.

Этап 4: Рассмотрение, урегулирование, взаимодействие

ПАО «Нижнекамскнефтехим» будет работать над выяснением причин возникновения вашего обращения (жалобы). В это время представители Общества могут связаться с вами.

После того, как обращение (жалоба) будет рассмотрена, представитель Общества сообщит вам о результатах и принятых мерах по его разрешению, в случае, если их принятие будет признано необходимым. Кроме того, представители Общества могут связаться с вами, чтобы выяснить, какие действия, по вашему мнению, необходимо предпринять для разрешения проблемы.

Этап 5: Закрытие обращения (жалобы)

ПАО «Нижнекамскнефтехим» будет прилагать все усилия, чтобы ваше обращение (жалоба) была разрешена в течение 45 рабочих дней с момента ее получения.

Если обращение (жалоба) останется неразрешенной, оно будет повторно рассмотрено, и представитель ПАО «Нижнекамскнефтехим» обсудит с вами возможность реализации дальнейших действий по ее урегулированию.

Бланк обращения (жалобы) к ПАО «Нижнекамскнефтехим»

По желанию Вы можете подать обращение (жалобу) анонимно. При этом необходимо учесть, что чем больше информации Вы сможете предоставить наряду с контактными деталями, тем эффективней будет организована работа по рассмотрению Вашего обращения (жалобы).

Регистрационный номер, присвоенный в ПАО «Нижнекамскнефтехим»:		
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, электронная почта). <i>Примечание: Вы можете не сообщать Вашу контактную информацию, если не хотите этого делать.</i>	Адрес: _____ Телефон: _____ Электронная почта: _____	
Язык общения: Отметьте, на каком языке Вы хотите, чтобы с Вами связались	Русский Татарский Другой (укажите) _____	
Описание происшествия или жалобы (Что, Когда и Где это произошло? С кем это произошло, и кто еще вовлечен? Каковы причины и последствия происшествия или проблемы?)		
Какие действия, по вашему мнению, необходимо предпринять для разрешения проблемы?		

Подпись: _____ Дата: _____

Согласие на обработку персональных данных компанией ПАО «Нижнекамскнефтехим».
Согласие на раскрытие третьим сторонам информации, связанной с обращением (жалобой).

Настоящим я подтверждаю обращение с жалобой в ПАО «Нижнекамскнефтехим», в целях рассмотрения моего обращения (жалобы) даю согласие на обработку ПАО «Нижнекамскнефтехим» моих персональных данных согласно требованиям Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Я осознаю, что мое обращение (жалоба) подано в ПАО «Нижнекамскнефтехим», но может касаться деятельности третьих лиц (например, подрядчиков ПАО «Нижнекамскнефтехим»). Я понимаю, что для эффективного рассмотрения моего обращения (жалобы) ПАО «Нижнекамскнефтехим» должно будет связаться с третьими лицами для проверки фактов, указанных в обращении (жалобе), и выработки по ней решения.

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

Подпись: _____ Дата: _____

Отправьте, пожалуйста, этот бланк по адресу: 423574 Республика Татарстан, Нижнекамский район, город Нижнекамск, улица Собакевичевская, здание 23, офис 129 или по адресу электронной почты nknh@nknh.ru