

Извлечения из Регламента работы Горячей линии.

1.1.2. Рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом подлежат сообщения, содержащие сведения о нарушении или угрозе нарушения Обществом или иной Компанией Общества обязательных требований:

- трудового законодательства;
- охраны труда и промышленной безопасности, охраны окружающей среды;
- в сфере закупок;
- противодействия коррупции;
- антимонопольного законодательства;
- иных обязательных требований.

Также подлежат рассмотрению сообщения о хищениях (в том числе мошенничестве), сообщения, содержащие информацию о конфликте интересов, о нарушениях норм корпоративной этики, жалобы на качество сервисов, предложения по улучшению процессов и контрольных процедур.

1.1.3. Запрещается негативное поведение (преследование) в отношении заявителя в связи с его обращением в Общество (в том числе обращением с критикой деятельности Общества или работников), кроме случаев, когда Горячая линия используется заявителем в целях совершения преступления или административного правонарушения, а также в случае злоупотребления заявителем правом на обращение.

1.1.4. Никто из должностных лиц или сотрудников не может быть вовлечен в процедуру рассмотрения сообщения о нарушении, если сообщение касается его лично, или если обжалуется его решение, действие/бездействие. Направление сообщений данным заинтересованным лицам запрещается.

1.1.5. Общество оставляет за собой право на использование сообщений, полученных посредством Горячей линии, и содержащейся в них информации, полностью или частично, для последующей обработки, анализа и/или публикации при условии соблюдения конфиденциальности персональных данных заявителя.

1.3. Не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом:

- а. сообщения, содержащее исключительно рекламу;
- б. обращения по вопросам трудоустройства (за исключением сообщений о нарушении требований трудового законодательства);
- в. обращения о предоставлении справок или иных документов;
- г. сообщения, ответы на которые по существу не могут быть даны без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну (в том числе сведений, являющиеся коммерческой тайной, персональными данными, составляющие налоговую тайну, врачебную тайну);
- д. сообщения, в которых обжалуются судебные решения либо оспаривается решение (действие, бездействие) органа государственной власти или органа местного самоуправления.
- е. сообщения, которые не позволяют установить характер нарушения обязательного требования и (или) подразделение (должностное лицо, работника), допустившего нарушение или возможность его совершения;
- ж. письменные обращения, текст которых не поддается прочтению, а также иные сообщения (в том числе устное), содержание (суть) которых невозможно установить;
- з. сообщения, содержащие вопрос, на который заявителю ранее давался ответ по существу в связи с ранее направленным сообщением и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- и. сообщения, содержащие оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью работников Общества и Компаний Общества и их родственников.

1.5. В случае поступления сообщения, которое не подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса. По поставленному в сообщении вопросу, связанному с деятельностью Общества (Компании Общества), администратор предоставляет заявителю консультацию с контактами необходимого адресата. При наличии технической возможности администратор обеспечивает перенаправление заявителя необходимому адресату.

2.6.1. Работа с сообщениями осуществляется с соблюдением требований нормативных правовых актов Российской Федерации и локальных нормативных актов Общества о защите персональных данных, коммерческой тайны и иной информации, составляющей охраняемую законом тайну.

2.6.2. При обращении на Горячую линию заявитель имеет право сохранять анонимность. Администратор обязан обратить внимание лица, не предоставившего свои персональные данные, на отсутствие возможности для уточнения полученной информации и дальнейшего взаимодействия с заявителем.

В случае если заявитель обратился на Горячую линию по телефону анонимно и не предоставил контакты для обратной связи, ответ на данное обращение заявителю не предоставляется.

Общество не несет ответственности за соблюдение конфиденциальности информации о личности заявителя, если он самостоятельно раскрыл факт своего обращения на Горячую линию другим работникам Общества или третьим лицам.

2.6.3. При рассмотрении сообщений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в сообщении, использование Обществом указанных сведений для направления в правоохранительные органы сообщения о совершенном или готовящемся преступлении, административном правонарушении.

2.7.4. Ответственное лицо обеспечивает рассмотрение сообщений в срок не позднее 5 рабочих дней с момента получения сообщения от администратора. Срок рассмотрения обращения, требующего проверки по линии корпоративной и промышленной безопасности, составляет 7 рабочих дней.

В случае необходимости проведения дополнительной проверки содержащихся в сообщении сведений, связанной с изучением документов или привлечением к рассмотрению сообщения других ответственных лиц, срок рассмотрения сообщения может быть продлен ответственным лицом на срок не более 5 рабочих дней с согласия администратора.

В случае объективной невозможности принятия мер, направленных на предупреждение или устранение выявленных в результате проверки сообщения нарушений обязательных требований, выявления и устранения корневых причин в срок, указанный в абзаце первом настоящего пункта, срок рассмотрения сообщения может быть продлен ответственным лицом на срок не более 20 рабочих дней (с момента получения сообщения) с согласия руководителя соответствующей функции Общества и администратора (при условии предоставления ответственным лицом администратору сведений о результатах проверки содержащихся в сообщении сведений и причинах продления срока рассмотрения сообщения).

2.7.7. Ответ по существу сообщения направляется заявителю администратором не позднее одного рабочего дня с момента доработки и окончательного согласования проекта ответа на сообщение, подготовленного ответственным лицом и содержащего полную информацию по существу обращения:

в письменной форме - путем направления электронного сообщения или почтового отправления, соответственно, на адрес электронной почты или почтовый адрес, указанный заявителем в сообщении;

в устной форме (посредством телефонной связи) - если заявителем в сообщении не указан адрес электронной почты заявителя и при наличии сведений о номере телефона заявителя.

2.7.8. Ответ на сообщение не дается в случае, если в сообщении отсутствует просьба заявителя направить ему ответ на сообщение и (или) не указаны фамилия и имя, почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому заявителю может быть направлен письменный ответ, или номер телефона, по которому заявителю может быть дан устный ответ.