

ПРИКАЗ

18.07.2022г.

№01-69

г. Новокузнецк

**Об утверждении Положения
«О работе Горячей линии
ООО «Металлэнергофинанс»**

В целях регламентации порядка обработки информации, поступающей на единую корпоративную Горячую линию от работников ООО «Металлэнергофинанс» (далее – Общество)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с даты подписания настоящего Приказа Положение «О работе Горячей линии ООО «Металлэнергофинанс» (далее – Положение)(Приложение).
2. Руководителям структурных подразделений ознакомить работников с приказом под роспись в срок до 10.08.2022.
3. Контроль исполнения приказа возложить на исполнительного директора Макаренко Д.А.

Приложение: на 11 л.

Генеральный директор



А.Г. Леонтьев

Исполнитель:
Жак Е.В.
тел. 357-663



ПОЛОЖЕНИЕ

О работе Горячей линии ООО «Металлэнергофинанс»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Горячая линия ООО «Металлэнергофинанс» (далее – «Горячая линия») – единый канал внутрикорпоративных коммуникаций, предназначенный для получения информации и обратной связи с работниками ООО «Металлэнергофинанс» (далее – Общество) и иными лицами. Горячая линия действует в рамках официальных процедур и политик ЕВРАЗ, в том числе в рамках Антикоррупционной политики Компании.

1.2. Все ранее существующие каналы получения информации и обратной связи с работниками Общества, такие как телефоны доверия, ящики для сбора обращений к руководству и т.п., должны быть подключены к единой Горячей линии и не могут функционировать отдельно от нее.

1.3. Работа Горячей линии находится в зоне ответственности Исполнительного директора Общества; ежедневное управление Горячей линией входит в обязанности Администратора Горячей линии (далее - Администратор), действующего согласно данному Положению и Инструкции администратора. Администратором является Референт секретариата.

1.4. Ситуации, не предусмотренные настоящим Положением, рассматриваются представителями заинтересованных функций (далее Комитет) с участием представителей службы директора по контролю за сохранением бизнес-процедур и сохранностью активов и Администратора. Собрание Комитета может инициировать как Администратор, так и Ответственные (список согласно Приложению 1).

1.5. Работа Горячей линии организована в соответствии с кемеровским временем.

1.6. 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 для предоставления внешним источникам, при условии соблюдения конфиденциальности персональных данных Обратившегося.

1.7. Положение о работе Горячей линии распространяется на всех работников ООО «Металлэнергофинанс».

2. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

2.1. Направления функционирования Горячей линии

2.1.1. Работники Общества, иные лица имеют право обратиться на Горячую линию для:

2.1.1.1. Получения ответов на вопросы, возникающие в результате деятельности Общества;

2.1.1.2. Внесения предложений по вопросам, обеспечивающим повышение эффективности финансово-хозяйственной деятельности Общества;

2.1.1.3. Сообщения о возможных нарушениях правил по охране труда, промышленной и экологической безопасности, внутренних политик и процедур, кодексов, документов Общества;

2.1.1.4. Сообщения о возможных нарушениях действующего законодательства РФ; о мошеннических действиях, в том числе, хищениях, коррупционных и иных действиях, влияющих на сохранность активов Общества и иных нарушениях и проступках;

2.1.1.5. Сообщения об иных вопросах, связанных с деятельностью Общества.

2.2. Недопустимые цели использования Горячей линии

2.2.1. Не допускается использование Горячей линии для распространения заведомо ложных сведений, клеветы и т.п.; сведения личных счетов, достижения личных целей, противоречащих интересам Общества; оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью работников Общества и их близких лиц и родственников; распространения информации рекламного характера, направления сведений, не относящихся непосредственно к деятельности Общества; иных целей, противоречащих назначению Горячей линии.

2.2.2. Общество оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения оставить без внимания обращения, которые могут быть классифицированы как переданные с недопустимой для Горячей линии целью.

2.3. Способы передачи сообщений на Горячую линию

2.3.1. Обратившиеся могут передать сообщения по вопросам, предусмотренным в п. 2.1, посредством любого из перечисленных ниже каналов информирования:

2.3.1.1. электронная почта mef.vopros@evraz.com: обращения сохраняются в программе Microsoft Outlook в архиве входящих сообщений соответствующих электронных почтовых ящиков в течение 5 лет.

2.3.1.2. раздел «Горячая линия» на внешнем корпоративном сайте mef.ru.

2.4. Формат сообщений

2.4.1. Сообщения на Горячую линию могут быть предоставлены

Обратившимся, в удобном для него формате, согласно п.2.3.

2.4.2. В целях ускорения и упрощения дальнейшей процедуры рассмотрения обращений рекомендуется указывать в них следующие

сведения: область/направление обращения или категорию вопроса (согласно классификации обращений, приведенной в Приложении 1); наименование подразделения, о котором идет речь в обращении; в случае обращения по нарушению и/или событию:

2.4.2.1. Дату и время нарушения/события или временной период, если событие имело повторяющийся/длящийся характер;

2.4.2.2. ФИО и/или должность нарушителя/работника, ответственного за исполнение обязанностей, являющихся предметом обращения;

2.4.2.3. Краткое описание нарушения/события (в том числе, конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины);

2.4.2.4. ФИО и/или должность работников Общества, которые могут знать о нарушении/событии и подтвердить или дополнить сообщаемую информацию;

2.4.2.5. Возможные последствия нарушения/события и/или ущерб, нанесенный Обществу, о которых известно Обратившемуся.

2.4.3. При наличии значительного временного интервала между предполагаемым фактом происшествия и обращением по данному факту на Горячую линию, Ответственное лицо вправе не проводить расследование, согласовав свое решение с директором Общества по контролю за сохранением бизнес-процедур и сохранностью активов и лицом, ответственным за комплаенс-менеджмент. При этом необходимо уведомить Администратора Горячей линии, который, в свою очередь, уведомляет Обратившегося.

2.4.4. Если Обратившийся сообщал какую-либо информацию о нарушении/событии сотрудникам Общества или третьим лицам до обращения на Горячую линию, необходимо указать ФИО и должность сотрудников Общества, получивших данные сведения, при наличии – предоставить результат рассмотрения/обсуждения.

2.4.5. Предоставление персональных данных, включая: номер телефона/адрес/адрес электронной почты/должность/ФИО/табельный номер и пр., остается на усмотрение Обратившегося.

2.5. Анонимное предоставление сообщений

2.5.1. При обращении на Горячую линию Обратившийся имеет право сохранять анонимность.

3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

3.1. Обеспечение конфиденциальности

3.1.1. Общество, в рамках своих полномочий и имеющихся возможностей, обеспечивает конфиденциальность информации о личности Обратившегося.

3.1.2. Администратор передает полученные посредством Горячей линии сообщения для дальнейшей проверки, расследования и подготовки ответа без указания персональных данных Обратившегося, за исключением

случаев, когда Обратившийся в письменной форме подтвердил свое согласие на передачу его персональных данных Ответственным лицам в форме обращения, либо в электронном сообщении.

3.1.3. Администратор, ответственные лица (далее Ответственные) и иные лица, имеющие доступ к Горячей линии (согласно п. 4.2.1. данного Положения), не имеют права раскрывать персональные данные Обратившегося, а также передавать полученную посредством Горячей линии информацию, содержащую сведения, на основании которых можно определить личность Обратившегося, другим работникам Общества или третьим лицам. Исключением могут являться случаи, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3.1.4. Общество не несет ответственности за конфиденциальность информации о личности Обратившегося, если он добровольно, в том числе по неосторожности, раскрыл факт своего обращения на Горячую линию другим работникам Общества или третьим лицам.

3.1.5. При отсутствии обратной связи с Обратившимся предмет обращения рассматривается на основании имеющейся в наличии информации.

3.2. Отказ от преследования

3.2.1. Преследование лиц, обратившихся на Горячую линию, со стороны Общества запрещено, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.2.2. Общество гарантирует, что за факт обращения на Горячую линию Обратившиеся не будут подвергнуты санкциям, в том числе уволены, понижены в должности, лишены премии и т.д.

3.2.3. Общество оставляет за собой право привлечь Обратившегося, предоставившего на Горячую линию заведомо ложную информацию, к ответственности в соответствии с политикой Общества и на основании действующего законодательства.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ

4.1. Регистрация и классификация обращений

4.1.1. Все обращения, полученные на Горячую линию, классифицируются (по форме Приложения 1) и регистрируются в едином реестре отчетности (по форме Приложения 2) в течение одного рабочего дня со дня их получения. Статус их рассмотрения отслеживается и обновляется Администратором с момента получения и до момента закрытия.

4.1.2. Текущий реестр отчетности размещен на отдельном сетевом ресурсе, доступ к которому ограничен и предоставлен только следующим категориям работников: директору по контролю за сохранением бизнес-процедур и сохранностью активов; Администратору.

4.1.3. Поступившие обращения могут быть рассмотрены в стандартном или особом порядке. В особом порядке рассматриваются обращения, предмет которых отвечает хотя бы одному из приведенных ниже критериев:

затрагивает одного или нескольких представителей высшего руководства Общества (от уровня директора и выше);

содержит информацию о противоправном действии или о его потенциальном риске, предполагаемый ущерб от которого, нанесенный Обществу превышает 1 000 000 руб.;

сообщает о нарушении, которое носит длительный характер и продолжается в настоящее время, или о потенциальном нарушении, которое можно предотвратить.

4.1.4. Особый порядок рассмотрения предусматривает регистрацию обращения в едином реестре отчетности, составление и передачу письма о поступившем обращении ответственному лицу (далее Ответственный) для дальнейшего рассмотрения и решения в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения.

4.1.5. Обращения, которые не соответствуют критериям, указанным в п. 4.1.3. данного Положения, регистрируются и передаются на рассмотрение и решение в стандартном порядке в соответствии с п.4.1.1.

4.1.6. В случае поступления повторяющихся по смыслу обращений от одного и того же лица/по одному и тому же информационному каналу или от разных лиц, Администратор должен уведомлять Ответственных лиц о данном факте для принятия ими соответствующего решения (является ли данное обращение фактом сведения счетов или клеветы, насколько полноценно была проведена предыдущая проверка и т.д.).

4.2. Принципы распределения обращений для их дальнейшего рассмотрения

4.2.1. Ответственные определяются исходя из классификации обращения (Приложение 1), согласно выбранному адресу из выпадающего списка шаблона обращения. Если обратившейся не указывает лицо, к которому адресовано сообщение, администратор принимает решение о передаче сообщения самостоятельно, учитывая зону деятельности Общества, затрагиваемую обращением.

4.2.1.1 Директор по контролю за исполнением бизнес–процедур и сохранностью активов: п. 5 Приложения 1.

4.2.1.2 Ведущий инженер по охране труда, ГО и ЧС: п. 4 Приложения 1

4.2.1.3 Начальник отдела хозяйственного обеспечения: п. 3 Приложения 1

4.2.1.4 Директор по персоналу: п. 2 Приложения 1.

4.2.1.5 Генеральный директор: п. 1 Приложения 1

4.2.1.6 Начальник отдела технического обеспечения и информационных технологий: п. 6 Приложения 1

4.2.1.7 Директор по правовым вопросам: п. 8 Приложения 1

4.2.1.8 Директор по закупке энергоресурсов: п. 9 Приложения 1.

4.2.1.9 Директор по сбыту: п. 10 Приложения 1

4.2.1.10 Директор по экономике и финансам: п. 7 Приложения 1

4.2.1.11 Лицо, ответственное за разработку, внедрение и мониторинг функционирования антикоррупционных процедур: ситуации, характеризующиеся конфликтом интересов, соблюдение антикоррупционных процедур.

4.2.2. Если сообщение затрагивает несколько зон деятельности Общества и не может быть направлено на рассмотрение и решение одному Ответственному, Администратор имеет право по своему усмотрению передать его нескольким Ответственным, при этом письмо направляется основному Ответственному с другими Ответственными в копии. Основным Ответственным определяется Администратором на основании ключевого / наиболее развернутого посылы Обращения.

4.3. Обеспечение независимости рассмотрения обращений

4.3.1. Никто из работников не может быть вовлечен в процедуру решения вопроса, если обращение касается его лично (если возможен конфликт интересов), включая лиц, ответственных за ответ на обращение / за проведение расследования; работников, имеющих доступ к реестру отчетности в соответствии с данным Положением; сотрудника, действующего в роли Администратора Горячей линии.

Под конфликтом интересов понимается ситуация или обстоятельства, при которых частные интересы работника Общества и/или его близких родственников противоречат или могут противоречить интересам Общества, и в которых он и/или его близкие родственники лично заинтересованы, в том числе на объективное принятие решений. При этом частные интересы включают любые личные, социальные, имущественные, финансовые, политические и иные коммерческие или некоммерческие интересы. Под близкими родственниками понимаются родственники, включая супругов, родителей, детей, усыновителей, усыновленных, братьев и сестер, дедушек и бабушек, внуков.

4.4. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

4.4.1. Срок рассмотрения обращения составляет не более 10 рабочих дней с момента его поступления на Горячую линию.

4.4.2. Срок рассмотрения обращения может быть увеличен, если рассмотрение и решение вопроса требует дополнительного времени. В этом случае Администратор уведомляет Обратившегося (при наличии контактных данных).

4.4.3. Администратор в срок 1 рабочий день со дня поступления обращения направляет полученную информацию Ответственному для проверки и решения вопроса в виде электронного письма с указанием номера и присвоенной классификации.

4.4.4. Срок передачи результатов рассмотрения обращения Администратору Ответственным составляет 5 рабочих дней с момента отправки обращения. Результаты рассмотрения обращения предоставляются Ответственным лицом посредством корпоративной электронной почты как ответ на первоначальное электронное письмо от Администратора с сохранением исходного сообщения.

4.4.5. Срок передачи результатов рассмотрения обращения может быть увеличен, если рассмотрение и решение вопроса требует дополнительного времени. Ответственный информирует Администратора о необходимости увеличения времени на рассмотрение вопроса до окончания минимального срока рассмотрения.

4.4.6. Если ответ по результатам рассмотрения Обращения или запрос на увеличение стандартного срока рассмотрения не предоставлены в течение 5 рабочих дней с момента передачи информации Ответственному лицу, Администратор направляет Ответственному повторное письмо с указанием превышения сроков ответа и нарушения настоящего Положения.

4.4.7. Дополнительный срок для предоставления ответа по результатам рассмотрения Обращения составляет 2 рабочих дня. Если по истечении дополнительного срока ответ не предоставлен, Администратор информирует об этом Исполнительного директора.

4.5. Обратная связь с Обратившимися

4.5.1. Обратную связь лицу, обратившемуся на Горячую линию МЭФа, предоставляет только Администратор.

4.5.2. Администратор предоставляет обратную связь Обратившемуся в срок не более 1 рабочего дня с момента получения ответа от Ответственного.

4.5.3. Администратор предоставляет ответы в письменной форме.

4.5.4. В случае принятия Администратором или Ответственным решения отказать в рассмотрении обращения, администратор обязан уведомить об этом Обратившегося (при наличии контактных данных) без указания причин.

4.5.5. Обратившиеся, предоставившие свои персональные данные, имеют право получить ответы на заданные вопросы, а также информацию о статусе рассмотрения обращения, если предоставление такого ответа/информации не нарушает законодательство о коммерческой тайне, не раскрывает конфиденциальную и иную информацию и данные, отнесенные законодательством Российской Федерации к сведениям конфиденциального характера, и не несет иных рисков для Компании.

4.5.6. По результатам обратной связи Обратившейся имеет право оценить срок и полноту ответа на свое обращение по пятибалльной шкале. Форма для оценки предоставляется Обратившемуся вместе с ответом.

5. МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

5.1. В целях обеспечения регулярного мониторинга и контроля за соблюдением порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений, доступ к реестру обращений, архивам на выделенном сетевом ресурсе и электронным почтовому ящику mef.vopros@evraz.com обеспечен директору по контролю за сохранением бизнес-процедур и сохранностью активов, который имеет право инициировать собственные расследования по обращениям на Горячую линию.

5.2. Администратор Горячей линии составляет отчет по запросу Ответственного.

- Приложения:
1. Таблица классификации обращений на 2 л. в 1 экз.
 2. Текущий реестр отчетности на 1 л. в 1 экз.

Таблица классификации обращений

1.	Генеральный директор
1.1	Взаимоотношение руководителей и коллективов
1.2	Преследование обратившихся на Горячую линию
1.3.	Производственные вопросы
2.	HR
2.1.	Трудовые отношения
2.2.	Оплата труда
2.3.	Оздоровление
2.3.1.	Работников
2.3.2.	Членов семей работников
2.4.	Социальные программы
2.4.1.	Материальная помощь
2.4.2.	ДМС
2.5.	Культурно массовые и спортивные мероприятия
2.5.1.	Профессиональные праздники (день энергетика, день металлурга и т.д.)
2.5.2.	Иные корпоративные мероприятия
3.	ОХО
3.1.	Бытовое обслуживание и содержание (ремонт, уборка и т.п.)
3.1.1.	Рабочие места, комнаты отдыха, места общего пользования
3.1.2.	Состояние территории предприятия
3.2	Служебный транспорт
4.	ОТ и ПБ
4.1.	Опасное поведение работника
4.2.	Опасные условия
4.3.	Нарушение КТБ
4.3.1.	Нахождение в состоянии алкогольного опьянения
4.3.2.	Соккрытие обстоятельств несчастных случаев
4.3.3.	СИЗ (несвоевременная выдача, срок службы, правила применения и т.д.)
4.3.4.	Освещенность
4.4.	Здоровье и медосмотры
4.4.1.	Санитарно-гигиенические условия труда
4.4.2.	Проведение медицинских осмотров
4.4.3.	Питьевой режим
4.5.	Аттестация и допуски/Обучение от ОТ и ПБ
4.6.	Обучение
4.7.	Прочее
5.	СБ
5.1.	Соответствие процедурам и сохранность активов
5.2.	Коррупция и мошенничество
5.3.	Охрана
5.4.	Пропуска
5.5.	Прочее
6.	ИТ
6.1.	Обеспечение оргтехникой, ПК

6.2.	Программное обеспечение
6.3.	Helpdesk
7.	Контроллинг и финансы
8.	Юридические и правовые вопросы
9.	Покупка электроэнергии
10.	Реализация электроэнергии

Текущий реестр отчетности

№ п.п.	Статус	Дата поступления обращения	Дата направления ответственным	Дата получения ответа от ответственного	№ обращения	Предприятие	Обращение	Полученный ответ	Ответственный	Копия	Предыдущий вопрос (№)	Ответ предоставил	контакты	Дата сообщения ответа обратившемуся

