**Регламент**

**Порядок организации работы «Горячей линии»**

## Общие положения

Настоящий раздел устанавливает порядок получения и обработки сообщений, поступающих на каналы передачи информации о недостатках «Горячая линия» (далее – «Горячая линия») и предоставления консолидированной информации руководству Общества.

Целями организации «Горячей линии» являются:

* расширение каналов поступления информации о нарушениях, признаках подготовки и совершения противоправных и мошеннических действий, а также лиц, причастных к ним;
* предупреждение возникновения корпоративных конфликтов, совершения противоправных, мошеннических действий и хищений;
* повышение имиджа Общества;
* усиление роли корпоративной культуры;
* своевременное реагирование факторы, события, способные повлечь негативные последствия для финансово-хозяйственной и производственной деятельности Общества.

К рассмотрению принимается информация об известных фактах или обоснованных подозрениях, свидетельствующих о:

1. Совершении мошенничества, злоупотреблениях или нарушениях в различных областях деятельности Общества, ущемлении прав работников, искажении в отчётности, несоблюдении законов или корпоративных документов, нецелевом или недозволенном использовании активов и имущества и т.п. (далее – «**Сообщение о недостатках**»);

2. Неправомерном завладении, разглашении и/или использовании информации, составляющей коммерческую тайну Общества (далее – «**Сообщение об утечке КТ**»), и/или о других фактах, обстоятельствах и действиях, которые наносят или могут повлечь материальный ущерб или причинить вред их деловой репутации.

## Размещение информации о «Горячей линии»

Для реализации получения информации в Обществе организуются следующие способы ее получения:

* размещение на сайте информации о «Горячей линии» как отдельная электронная информационная страница, либо в разделе «Контакты»;
* в разделе Контакты размещение телефонов, «Горячей линии», в том числе подразделения безопасности;
* почтовый адрес Общества, на который можно направлять документы, содержащие актуальную информацию.

## Регистрация сообщений

Ответственный сотрудник подразделения безопасности проверяет наличие Сообщений о недостатке и/или факте утечки коммерческой тайны, поступивших на «Горячую линию», следующим образом:

1. Проверка Сообщений, полученных по электронной почте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_ осуществляется ответственным сотрудником подразделения безопасности ежедневно.
2. Проверка Сообщений, поступивших на автоответчик по телефону +7 (\_\_\_\_\_) \_\_\_-\_\_-\_\_, осуществляется ответственным сотрудником подразделения безопасности ежедневно.
3. Сообщения, отправленные по почте на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и адресованные непосредственно Руководителю Подразделения безопасности с пометкой «ЛИЧНО» –передаются сотруднику, отвечающему за регистрацию входящей корреспонденции или лицу, его замещающему в день получения. Руководитель подразделения безопасности передаёт Сообщение, поступившее на телефон или электронную почту, для регистрации ответственному сотруднику своего подразделения.

Для обеспечения бесперебойного функционирования «Горячей линии» в структуре подразделения безопасности желательно предусмотреть не менее 2-х сотрудников одновременно имеют доступ к ресурсам «Горячей линии».

Ответственный сотрудник подразделения безопасности обязан зарегистрировать Сообщение незамедлительно по его получению. При регистрации Сообщения ответственный сотрудник подразделения безопасности присваивает Сообщению входящий порядковый номер, фиксирует дату получения, канал поступления информации и указывает краткое содержание Сообщения, отражая соответствующие данные в Журнале регистрации Сообщений.

В случае регистрации Сообщения, полученного по электронной почте, Ответственный сотрудник подразделения безопасности отправляет автору сообщения уведомление о получении.

Сообщение о недостатке и/или факте утечки коммерческой тайны незамедлительно передается Руководителю подразделения безопасности, Руководителю подразделения, владеющего КТ.

Ежедневно ответственный сотрудник подразделения безопасности предоставляет информацию о поступивших Сообщениях Руководителю подразделения безопасности.

## Полномочия Подразделения безопасности при организации «Горячей линии»

Подразделение безопасности имеет право:

* подготавливать предложения по актуализации каналов получения информации;
* инициировать проведение служебного расследования;
* подготавливать предложения по привлечению к ответственности лиц, причастных в наступлении инцидента;
* разрабатывать рекомендации по недопущению повторения инцидента в дальнейшем;
* контролировать выполнение мероприятий по устранению выявленных недостатков;
* подготавливать предложения о поощрении лиц, направивших информацию об известных им недостатках, нарушениях, хищениях, реализация которой повлекла снижение издержек Общества.

## Анализ зарегистрированных Сообщений

Руководитель подразделения безопасности при первоначальном ознакомлении определяет характер Сообщения на предмет соответствия целям «Горячей линии».

Если Сообщение соответствует целям «Горячей линии», Руководитель подразделения безопасности принимает решение о проведении служебного расследования, анализирует полученную информацию на предмет необходимости привлечения структурных подразделений Общества, к чьей сфере компетенции относится рассматриваемый вопрос, для проведения разбирательства по существу, либо о проведении проверки самостоятельно (при помощи сотрудников подразделения безопасности).

В случае необходимости привлечения структурных подразделений Руководитель подразделения безопасности направляет Руководителю Общества, служебную записку с обоснованием необходимости проведения служебного расследования.

Руководителем подразделения безопасности в течение 2-х рабочих дней либо принимается решение об инициировании служебного расследования, либо о несоответствии сообщения целям и задачам «Горячей линии». О принятом решении в журнал учета поступивших сообщений вносится соответствующая запись.

В случае особой значимости полученного Сообщения, Руководитель подразделения безопасности информирует Руководителя Общества незамедлительно.

## Проведение служебного расследования и регистрация результатов

Подразделение безопасности осуществляет проверку информации, полученной по «Горячей линии».

По результатам служебного расследования Руководитель подразделения безопасности формирует заключение и направляет его для рассмотрения и утверждения Руководителю Общества.

На основании решения, принятого по результатам служебного расследования Руководителем Общества, ответственный сотрудник подразделения безопасности делает в Журнале регистрации Сообщений соответствующую запись, содержащую в том числе информацию о заключении по итогам проведённого служебного расследования.

Сроки проведения служебного расследования – 30 календарных дней.

## Подготовка сводного отчёта по Сообщениям на «Горячую линию»

Ежемесячно сотрудник подразделения безопасности формирует сводный отчёт по Сообщениям, полученным по «Единой линии» с приложением заключений по проведённым служебным расследованиям. В случае если проверка по поступившим Сообщениям ещё не завершена, делается соответствующая запись, и в следующем отчёте результаты служебного расследования по данному Сообщению должны быть отражены дополнительно.

Отчёт утверждается Руководителем подразделения безопасности и направляется Руководителю Общества до 10 числа месяца, следующего за отчётным.

## Принятие мер по результатам служебного расследования

В случае принятия мер по полученным Сообщениям ответственный сотрудник подразделения безопасности делает соответствующую запись в Журнале регистрации Сообщений.

Руководитель подразделения безопасности анализирует причины, повлекшие возникновение проблем, и предлагает комплекс мер по недопущению повторения подобных инцидентов в будущем.

По результатам работы с полученной информацией, проведенного расследования и принятия мер ответственный сотрудник подразделения безопасности (по поручению Руководителя) может уведомить отправителя Сообщения о результатах служебного расследования при наличии такой возможности, т.е. когда отправитель был известен либо оставил свои контактные данные для обратной связи с ним.