

ПОЛОЖЕНИЕ
О работе Горячей линии
ОАО «Распадская»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Горячая линия ОАО «Распадская» (далее – «Горячая линия») – единый канал внутрикорпоративных коммуникаций, предназначенный для организации обратной связи с работниками ОАО «Распадская» (далее – Общество) и иных лиц, по возникающим у них вопросам и решения спорных ситуаций, а также для информирования ими и третьими лицами о возможных нарушениях в Обществе, входящих в направления функционирования Горячей линии.

1.2. Положение о работе Горячей линии распространяется на всех работников ОАО «Распадская».

2. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

2.1. Направления функционирования Горячей линии

Работники Общества, а также иные лица (бывшие работники, ветераны, представители поставщиков, посредников, клиентов и др.) (вместе далее – «Обратившиеся») имеют право обратиться на Горячую линию по вопросам, входящим в области функционирования Горячей линии, а именно для:

- 1) Получения ответов по вопросам, возникающим в процессе работы в Обществе или управляемых предприятиях, и иным вопросам, связанным с деятельностью Общества и управляемых предприятий;
- 2) Внесения предложений по вопросам, обеспечивающим повышение эффективности финансово-хозяйственной деятельности Общества и/или управляемых предприятий;
- 3) Сообщения о возможных нарушениях:
 - правил по охране труда, промышленной и экологической безопасности;
 - действующего законодательства РФ;
 - внутренних политик и процедур, кодексов, документов Общества и/или управляемых предприятий;
 - о мошеннических действиях, в том числе, хищениях, коррупционных и иных действиях, влияющих на сохранность активов Общества и/или управляемых предприятий и иных нарушениях и проступках;
 - иные вопросы, связанные с деятельностью Общества и управляемых предприятий.

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 и/или управляемых предприятий;
- Оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью работников Общества и/или управляемых предприятий и их близких лиц и родственников;
- Распространения информации рекламного характера, направления сведений, не относящихся непосредственно к деятельности Общества и управляемых предприятий;
- Иных аналогичных целей, противоречащих назначению Горячей линии.

2.2.2. Общество оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения оставить без внимания обращения, которые характеризуются недопустимыми целями использования Горячей линии и/или содержат ненормативную лексику.

2.3. Способы передачи сообщений на Горячую линию

2.3.1. Обратившиеся могут предоставить сообщения по вопросам и событиям/нарушениям, предусмотренным в п. 2.1, используя следующий канал информирования:

2.3.1.1. *электронная почта vopros@raspadskaya.com* Обращения сохраняются в программе Microsoft Outlook в архиве входящих сообщений, в соответствующем электронном почтовом ящике в течение 5 (пяти) лет.

2.4. Формат сообщений

2.4.1. Сообщения на Горячую линию могут быть предоставлены Обратившимся в любом удобном для него формате.

2.4.2. Однако в целях ускорения и упрощения дальнейшей процедуры рассмотрения обращений рекомендуется указывать в них следующие сведения:

- область/направление обращения или категорию вопроса (желательно пользоваться классификацией обращений, приведенной в Приложении 1);
- наименование предприятия и подразделения, о котором идет речь в обращении;
- дату и время нарушения/события, о котором идет речь в обращении, или временной период, в случае если нарушение имело повторяющийся/длящийся характер;
- ФИО и/или должность нарушителя/работника, ответственного за надлежащее исполнение обязанностей, являющихся предметом обращения;
- краткое описание нарушения/события (в том числе, конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины);

- возможные последствия нарушения/события и/или ущерб, нанесенный Обществу, о которых известно Обратившемуся;
- сообщал ли Обратившийся какую-либо информацию о нарушении кому-либо еще в Обществе или третьим лицам (если да, то необходимо указать их ФИО и должность, а также результат рассмотрения/обсуждения; иначе – указать причины (при наличии таковых));
- ФИО и/или должность работников Общества, которые могут знать о нарушении/событии и подтвердить или дополнить сообщаемую информацию;
- при желании (для обратной связи) – персональные данные Обратившегося: контактный номер телефона, должность, ФИО и/или табельный номер.

2.5. Анонимное предоставление сообщений

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

2.5.2. Однако Обратившиеся, анонимно предоставившие сообщения на Горячую линию, должны осознавать сложность дальнейшего рассмотрения таких сообщений и, при необходимости, проведения служебного расследования по поступившему от них обращению, так как отсутствует возможность уточнения полученной информации и дальнейшего взаимодействия с Обратившимися.

3. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

3.1. Гарантия конфиденциальности

3.1.1. Общество, в рамках своих полномочий и имеющихся возможностей, обеспечивает конфиденциальность информации о личности Обратившегося, который предоставил существенную и достоверную информацию о нарушении/событии, не содержащей признаки недопустимых целей использования Горячей линии (приведены в п. 2.2).

Администратор, Ответственные и иные лица, имеющие доступ к Горячей линии (в соответствии с Приложением 3) не имеют права раскрывать указанную информацию другим работникам Общества или третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных применимым законодательством.

3.1.2. Однако Общество не несет ответственность за сохранение конфиденциальности информации о личности Обратившегося, если он добровольно, в том числе по неосторожности, раскрывает факт своего обращения на Горячую линию другим работникам Общества или третьим лицам.

3.1.3. С целью обеспечения конфиденциальности информации о личности Обратившегося сообщения передаются администратором Горячей линии для проверки/расследования и подготовки ответа без указания персональных данных Обратившегося.

3.1.4. При отсутствии обратной связи с Обратившимся вопрос рассматривается, исходя из имеющейся информации.

3.2. Отказ от преследования Обратившихся

3.2.1. Запрещается преследование Обратившегося со стороны Общества и управляемых предприятий в связи с его обращением на Горячую линию, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Общество гарантирует, что Обратившиеся, которые добросовестно сообщили о нарушениях других работников Общества или управляемых предприятий, не будут подвергнуты санкциям, в том числе уволены, понижены в должности, лишены премии и т.д.

3.2.2. При этом Общество оставляет за собой право привлечь Обратившегося, предоставившего на Горячую линию заведомо ложную информацию, к ответственности в соответствии с применимым законодательством и внутренними документами Общества и управляемых предприятий.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ

4.1. Регистрация и классификация обращений

4.1.1. Общество стремится обеспечить доверие работников и открытый диалог с ними путем своевременного и объективного рассмотрения всех поступивших на Горячую линию сообщений без учета должностного положения и стажа работы в Обществе лица, в отношении которого поступило обращение.

4.1.2. Обращения, полученные по Горячей линии, в течение двух рабочих дней со дня их получения классифицируются (по форме Приложения 1) и заносятся в единый реестр отчетности (по форме Приложения 2), маркируется статус их рассмотрения администратором Горячей линии.

Полученные обращения и реестр хранятся на отдельном сетевом ресурсе HotLine, доступ к которому ограничен и предоставлен работникам, в соответствии с категорией доступа, указанной в Приложении 3. Обновление информации в реестре проводится 30 числа каждого месяца.

4.2. Принципы распределения обращений для их дальнейшего рассмотрения

4.2.1. Администратор Горячей линии в срок до двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет его в виде письма по электронной почте с указанием номера и присвоенной классификацией Ответственному для проверки и решения вопроса.

4.2.1.1. Директора предприятий, входящих в группу «Распадской» являются Ответственными за обращения, касающиеся вопросов, связанных с организацией труда, сохранностью активов данных

предприятий, за обращения, связанные с хищением материальных ценностей, мошенническими и коррупционными действиями.

4.2.1.2. Технический директор ЗАО «Распадская угольная компания» является ответственным за обращения, касающиеся вопросов по охране труда, промышленной безопасности и экологии.

4.2.1.3. Заместитель технического директора по охране труда и промышленной безопасности является ответственным за обращения, касающиеся вопросов по снабжению работников средствами индивидуальной защиты.

4.2.1.4. Заместитель генерального директора ЗАО «Распадская угольная компания» по организационному развитию и управлению персоналом является ответственным за обращения, связанные с социально-бытовыми вопросами, (пп 3-11 Приложения 1)

4.3. Обеспечение независимости рассмотрения обращений

4.3.1. Никто из работников, действующих в роли администратора Горячей линии, ответственных за ответ на обращение/ за проведение расследования и тех, кто имеет доступ к реестру отчетности в соответствии с категорией доступа, не может быть вовлеченным в процедуру решения вопроса, если обращение касается его лично и/или возможен конфликт интересов.

4.4. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

4.4.1. Общий срок предоставления Ответственным ответа администратору Горячей линии составляет не более пяти рабочих дней с момента отправки ему обращения.

4.4.2. В случаях, если рассмотрение и решение вопроса требует дополнительного времени, Ответственный информирует Администратора Горячей линии о необходимых сроках.

4.4.3. При отсутствии ответа в течение пяти рабочих дней и информации о необходимости использования дополнительного срока, администратор Горячей линии повторно отправляет обращение Ответственному с указанием превышения сроков ответа и нарушения настоящего Положения.

Дополнительный срок для предоставления ответа составляет три рабочих дня. При нарушении дополнительного срока администратор Горячей линии информирует об этом генерального директора.

4.5. Обратная связь с Обратившимися

4.5.1. Администратор после предоставления Ответственным информации (ответа) по обращению предоставляет Обратившемуся обратную связь.

4.5.2. Администратор Горячей линии предоставляет обратную связь Обратившемуся в срок не более двух рабочих дней с момента получения ответа от Ответственного.

4.5.2.1. Форма предоставления ответа определяется администратором Горячей линии в зависимости от вида вопроса и предоставленных Обратившимся контактных данных.

4.5.2.2. Обращения, касающиеся вопросов по льготам, трудовым спорам, личным жалобам, оплате труда, нарушениям охраны труда и промышленной безопасности предоставляются в письменной форме, за исключением часто повторяющихся вопросов, ответы на которые публикуются в корпоративных СМИ.

Если администратором или Ответственным было принято решение об оставлении поступившего сообщения без дальнейшего рассмотрения/без внимания, администратор обязан уведомить об этом Обратившегося с указанием причин такого решения.

4.5.3. 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 прочие риски для Компании.

4.5.4. Ответ на обращение может быть предоставлен Обратившемуся в письменной форме по адресу электронной почты Обратившегося.

4.5.5. В случае принятия уполномоченными должностными лицами решения о проведении служебного расследования в рамках рассмотрения полученного на Горячую линию обращения администратор Горячей линии информирует Обратившегося в срок не более двух рабочих дней с момента получения информации от Ответственного о:

- принятии решения о проведении служебного расследования;
- результатах проведенного служебного расследования (без указания проведенных процедур, ответственных лиц и т.д.).

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 HotLine и электронном почтовом ящике vopros@raspadsкая.com обеспечен ответственному должностному лицу компании по антикоррупционной политике, который имеет право инициировать собственные расследования по обращениям на Горячую линию.

5.2. Кроме того, администратор Горячей линии на ежеквартальной основе формирует отчеты о поступивших обращениях в разрезе видов обращений (классификация приведена в Приложении 1) и принятых в отношении них мерах.

Приложения: 1. Таблица классификации обращений на 1 л. в 1 экз.

2. Реестр отчетности на 1 л. в 1 экз.

3. Список работников с доступом к ресурсу HotLine на 1 л. в 1 экз.

Таблица классификации обращений

	Вид обращения
1.	Информационные
2.	Претензии
3.	Трудовые отношения
4.	Производственные вопросы
5.	Оплата труда
6.	Оздоровление
7.	Обучение
8.	Предложения
9.1	Социальные программы. Материальная помощь
9.2	Социальные программы. Негосударственный пенсионный фонд (НПФ)
9.3	Социальные программы. Культурно-массовые и спортивные мероприятия
9.4	Социальные программы. Льготы
9.5	Социальные программы. Добровольное медицинское страхование (ДМС)
10.1	Охрана труда. Средства индивидуальной защиты (СИЗы)
10.2	Охрана труда. Снабжение СИЗ
10.3	Охрана труда. Медосмотры
10.4	Охрана труда. Аттестация/допуски
10.5	Охрана труда. Нарушения по Охране труда и промышленной безопасности (по ОТ и ПБ)
10.6	Охрана труда. Нарушение Кардинальных требований
10.7	Охрана труда. Спецпитание
11.1	Условия труда. Доставка работников
11.2	Условия труда. Дорожная безопасность
11.3	Условия труда. Состояние территории предприятия
11.4	Условия труда. Мойки и др. помещения непроизводственного назначения (ПНН)
11.5	Условия труда. Питание работников
11.6	Условия труда. Санитарно-гигиенические условия труда
12.	Соответствие процедурам и сохранность активов (в том числе, борьба с мошенничеством и коррупцией)

Текущий реестр отчетности

Кол-во	Статус	дата поступления обращения	дата направления Ответственному	дата получения ответа от Ответственного	№ обращения	Предприятие	Обращение	Полученный ответ	Категория обращения	Ответственный	Ответ предоставил	Персональные данные Обратившегося	Количество звонков с недопустимыми целями использования\в день
1	О*	11.12.13	12.12.13	15.12.13	декабрь № 1		текст вопроса	решается	Экология	Технический директор	ФИО и должность	номер телефона	0
2	З**	13.12.13	13.12.13	20.12.13	декабрь № 2		текст вопроса	текст ответа	Оплата труда	заместитель генерального директора по ОР и УП	ФИО и должность	N/A	0

3	3	14.12.13	14.12.13	22.12.13	декабрь № 3		текст вопроса	текст ответа	Оплата труда	заместитель генерального директора по ОР и УП	ФИО и должность	E-mail	0
4	3	15.12.13	16.12.13	18.12.13	декабрь № 4		текст вопроса	текст ответа	Соц. программы. Льготы	заместитель генерального директора по ОР и УП	ФИО и должность	N/A	0

Список работников с доступом к ресурсу HotLine

№	Должность	Категория доступа
1	Генеральный директор ЗАО «Распадская угольная компания»	Все обращения
2	Заместитель генерального директора ЗАО «Распадская угольная компания» по организационному развитию и управлению персоналом	Все обращения
3	Начальник юридического управления ЗАО «Распадская угольная компания»	Все обращения
4	Начальник отдела по работе со СМИ и общественностью ЗАО «Распадская угольная компания»	Все обращения
5	Ведущий специалист отдела по работе со СМИ и общественностью ЗАО «Распадская угольная компания»	Все обращения