

УТВЕРЖДЕНО:
приказом генерального директора
АО «Ангстрем»
от 11.07.17 № 164

ПОЛОЖЕНИЕ
«ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ КАЧЕСТВА»
АО «Ангстрем»

Зеленоград, Москва 2017 г.



Оглавление

1. Назначение документа.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Общие положения	4
4. Цели документа	4
5. Область применения	5
6. Каналы связи и способы направления сообщений о недостатках	6
7. Формат сообщений	7
8. Порядок приема и обработки сообщений о недостатках	7
9. Мониторинг и контроль функционирования Горячей линии.....	10



1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

1.1. Программа оповещения «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ КАЧЕСТВА» АО «Ангстрем» (далее – «Программа») - единый канал внутрикорпоративных коммуникаций, предназначенный для получения информации и обратной связи с работниками о возможных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения применимых требований законодательства, внутренних нормативных документов, должностных обязанностей членами органов управления и работниками Общества, а также для информирования ими и третьими лицами, руководство о возможных нарушениях в Обществе.

1.2. Программа предназначена для приема Сообщений о недостатках от любых лиц, включая контрагентов, акционеров, партнеров, членов органов управления и работников Общества.

1.3. Положение распространяется на всех работников АО «Ангстрем».

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Применительно к настоящему Положению используются следующие термины:

корпоративное мошенничество – действие или бездействие руководящих лиц и/или работников АО «Ангстрем» с целью получить личную выгоду в ущерб интересам АО «Ангстрем» и /или причинить нематериальный ущерб путем обмана, злоупотребления доверием, введения в заблуждение или иным образом (путем искажения финансовой отчетности, совершения коррупционных действий, а также хищения или злоупотреблений в отношении активов Общества);

коррупционные действия – использование должностным лицом своих властных/служебных полномочий, доверенных ему прав, авторитета в целях личной выгоды, противоречащее законодательству и моральным установкам, совершаемое в любой форме;

администратор горячей линии – работник, отвечающий за работу «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ КАЧЕСТВА»;

телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ КАЧЕСТВА» - контактный телефон для обращения;



3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Основные принципы Программы

3.1.1. Программа представляет собой механизм сбора и анализа информации, являющейся одним из элементов многоуровневой системы предупреждения коррупционных действий, корпоративного мошенничества и хищений включающей в себя, в том числе систему оценки рисков правонарушений, методологию выявления и расследования правонарушений, установление субъектов противодействия, создание нетерпимого отношения к фактам мошенничества, коррупции и хищений.

3.1.2. Комплекс мер и процедур, представленных в программе, позволяет любым лицам направлять в Общество Сообщения о недостатках, а руководству Общества инициировать мероприятия по реагированию.

3.1.3. Организованные Обществом каналы связи для передачи и приема Сообщений о недостатках обеспечивают адекватный режим анонимности личности отправителя (при его желании).

3.1.4. Члены органов управления и работники Общества не вправе препятствовать работе Программы, выделенных каналов связи или пытаться установить личность анонимных отправителей.

3.2. Целевые области применения Программы и выявления возможных нарушений, недостатков и/или упущений:

3.2.1. Ведение бухгалтерского, налогового учета и подготовка отчетности, включая финансовую, управленческую и т.п.

3.2.2. Закупка и реализация товаров, работ, услуг.

3.2.3. Управление активами, пользование или распоряжение имуществом.

3.2.4. Соблюдение принципов и требований внутренних нормативных документов Общества.

3.2.5. Соблюдение требований законодательства (в том числе антикоррупционного) России и иных стран, где ведется хозяйственная деятельность или совершаются сделки.

3.2.6. Договорные отношения, расчеты с контрагентами и третьими лицами, другие существенные для бизнеса и операционной деятельности процессы.

3.2.7. Соблюдение режима коммерческой тайны и требований по обращению с инсайдерской информацией, включая вопросы неправомерного разглашения, комментирования, передачи или использования.



4. ЦЕЛИ ДОКУМЕНТА

4.1. Основными целями «Программы» являются:

4.1.1. Совершенствование систем внутреннего контроля и иных процедур/документов.

4.1.2. Создание единой системы учета сообщений о недостатках и результатов их рассмотрения.

4.1.3. Повышение уровня корпоративного управления Общества.

4.2. Направления функционирования Горячей линии качества.

Работники общества, а также иные лица (бывшие работники, представители поставщиков, посредников и др.) имеют право обратиться на Горячую линию по вопросам, входящим в области функционирования Горячей линии, а именно для:

4.2.1. Сообщения о возможных нарушениях:

- правил по охране труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности;

- руководителем прав работника;

- внутренних политик и процедур, кодексов, документов Общества;

О мошеннических действиях, в том числе, хищениях, коррупционных и иных действиях, влияющих на сохранность активов Общества.

Злоупотреблений при реализации проектов и ведении хозяйственной деятельности, включая закупки товаров, работ, услуг.

4.2.2. Информирования о возможных упущениях в бизнес-процессах.

4.3. Недопустимые цели использования Программы:

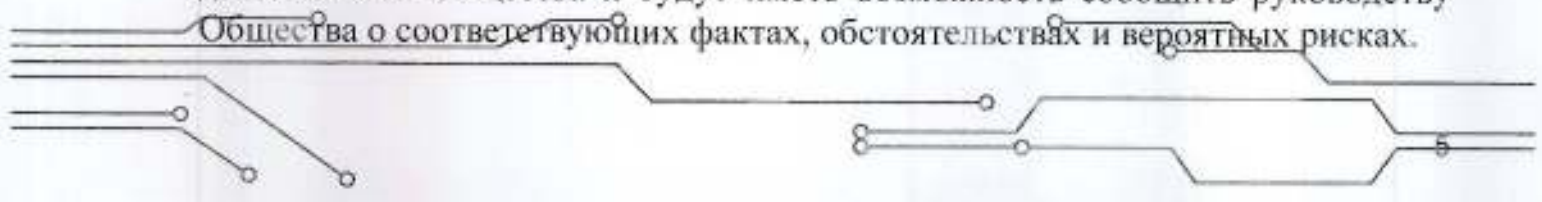
4.3.1. Не допускается использование Горячей линии качества для распространения заведомо ложных, порочащих честь и достоинство сведений и т.п.

4.3.2. Сведение личных счетов, достижение личных целей, противоречащих интересам Общества, оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью работников Общества и их близких лиц и родственников, получение выгоды, оказание давления на ответственных лиц, решение посторонних вопросов с руководством Общества и т.п.

4.3.3. Иные цели отправителей Сообщений о недостатках, которые не соответствуют перечисленным выше целям Программы.

5. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

5.1. Информация о Программе, ее задачах и условиях должна быть доступна максимально широкому кругу лиц, которые могут обладать информацией о фактических или возможных нарушениях, недостатках или упущениях в деятельности Общества и будут иметь возможность сообщить руководству Общества о соответствующих фактах, обстоятельствах и вероятных рисках.



5.2. Для информирования о возможных недостатках в деятельности Общества отправители могут использовать ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ КАЧЕСТВА АО «Ангстрем».

6. КАНАЛЫ СВЯЗИ И СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ

6.1. Обратившиеся могут передать Сообщения о недостатках, посредством любого из перечисленных ниже каналов информирования:

6.1.1. Обеспечивающие анонимность:

- ✉ (анонимно) E-мэйл на электронный почтовый ящик по адресу: hotline@angstrom.ru
- ☎ (анонимно) голосовое сообщение на автоответчик по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ КАЧЕСТВА» на номер (499)720-81-20
- ✉ (анонимно) письмо по почте или курьером на адрес: 124460, Российская Федерация, г. Москва, Зеленоград, Площадь Шокина, дом 2, строение 3, адресованное Начальнику службы внутреннего аудита («СВА») АО «Ангстрем» с пометкой «Лично – «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ КАЧЕСТВА».

- ✉ (анонимно) письмо в ящик «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ КАЧЕСТВА» расположенный на центральной проходной в холле (до пропускного пункта) адрес: 124460, Российская Федерация, г. Москва, Зеленоград, Площадь Шокина, дом 2, строение 3.

6.1.2. Без обеспечения анонимности:

Направлять Сообщения о недостатках по любому из описанных выше каналов связи, указывая ФИО отправителя или другой способ идентификации личности (по выбору и при желании отправителя), или передавать Руководителю СВА лично или от имени отправителя.

Отправители Сообщений о недостатках могут самостоятельно выбирать любой наиболее удобный для них способ направления сообщений на ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ КАЧЕСТВА (в том числе анонимно или без обеспечения анонимности).



7. ФОРМАТ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ

7.1. Отправители Сообщений о недостатках могут излагать известные им факты или обоснованные подозрения в любой удобной им произвольной форме.

7.2. Для максимальной эффективности обработки Сообщений о недостатках и результативности последующих служебных проверок, отправителям Сообщений о недостатках рекомендуется использовать следующий формат и последовательность изложения материала (независимо от выбранного отправителям способа передачи Сообщения о недостатках):

7.2.1. Укажите в чем, по Вашему мнению, состоит предполагаемое нарушение, недостаток или упущение.

7.2.2. Укажите кто, по Вашему мнению, допустил предполагаемое нарушение или упущение (ФИО и/или подразделение Общества).

7.2.3. Изложите в простой форме известные Вам конкретные существенные факты и значимые подробности предполагаемого нарушения, недостатка или упущения.

7.2.4. Сообщали ли Вы какую-либо информацию о нарушении кому-либо в Обществе или третьим лицам (если да, то необходимо указать их Ф.И.О. и должность, а также результат рассмотрения/обсуждения)

7.2.5. Ф.И.О. и /или должность работников Общества, которые могут знать о нарушении/событии и подтвердить или дополнить сообщаемую информацию.

7.2.6. Можете назвать себя – (указывается только при желании отправителя Сообщения о недостатках по его собственному усмотрению) – назовите себя, либо просто укажите «сотрудник (такого-то)» подразделения Общества или «сотрудник(такой-то) компании»;

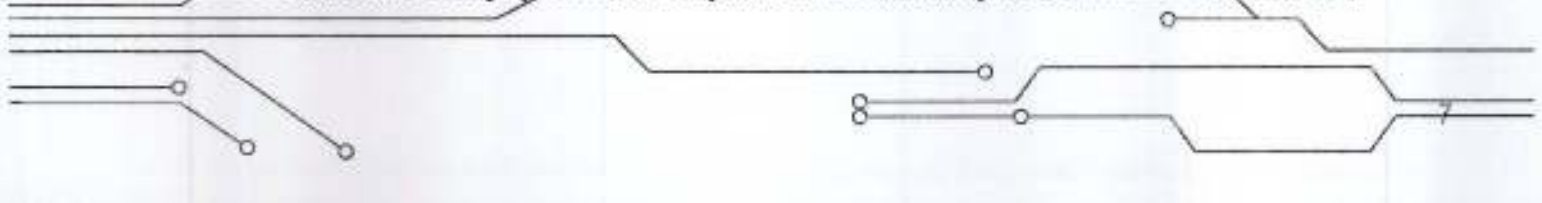
7.2.7. Можете, не называя себя, оставить свои контактные данные для обратной связи с Вами (указывается только при желании отправителя Сообщения о недостатках по его собственному усмотрению) и попросить сообщить Вам о результатах служебной проверки.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ.

8.1. Регистрация обращений

8.1.1. Все обращения, полученные на Горячую линию, регистрируются в едином реестре (по форме Приложения №1). Статус их рассмотрения отслеживается и обновляется Администратором с момента получения и до момента закрытия.

8.1.2. Прием, обработка, анализ и рассмотрение всех Сообщений о недостатках, поступающих по любым каналам связи, осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами Общества его



уполномоченными работниками, которые обязаны строго соблюдать режим конфиденциальности.

8.2. Принципы распределения обращений для их рассмотрения.

8.2.1. Администратор Горячей линии в срок до двух рабочих дней со дня поступления обращения направляет его в виде письма по электронной почте Ответственному, по направлению, для проверки и решения вопроса.

8.2.1.1. Главному инженеру обращения, касающиеся охраны труда, пожарной, промышленной безопасности и экологии.

8.2.1.2. Начальнику административно хозяйственной службы обращения, связанные с бытовыми вопросами.

8.2.1.3. Директору по персоналу, обращения, связанные с трудовыми отношениями, обучение, социально-бытовыми вопросами, оплата труда.

8.2.1.4. Директору по правовой работе: юридические и правовые аспекты деятельности Общества.

8.2.1.5. Директору по информационным технологиям, вопросы связанные с деятельностью общества в сфере IT.

8.2.1.6. Директору по безопасности, вопросы касающиеся сохранности активов, хищения материальных ценностей, мошеннические и коррупционные действия.

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

8.3. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

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

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

8.3.3. 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 качества информирует об этом генерального директора.



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

8.4. Обратная связь с Обратившимися.

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

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

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.

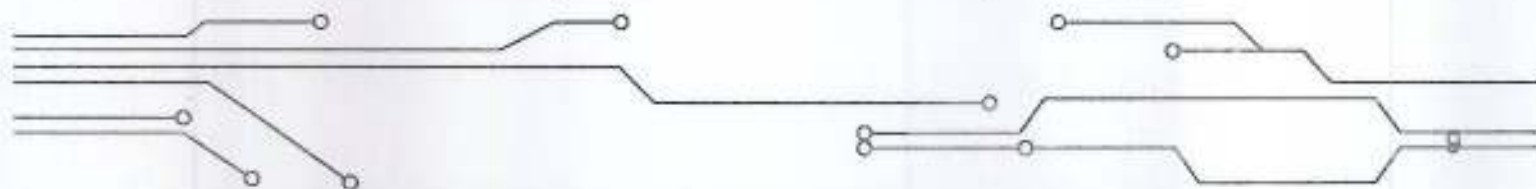
8.4.3. Обратившиеся, предоставившие свои персональные данные, имеют право получить ответы на заданные вопросы, а также информацию о статусе рассмотрения обращения, если предоставление такого ответа/информации не нарушает законодательство о коммерческой тайне, не раскрывает конфиденциальную и иную информацию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

8.4.4. 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.)

8.4.5. При проведении служебной проверки по результатам получения Сообщений о недостатках анализируются изложенные в них факты, проверяется их соответствие действительности, изучаются причины возникновения недостатков, и принимаются меры по их предотвращению и недопущению в будущем, а также по выявлению виновных и инициированию применения к ним допустимых законодательством и разумных мер ответственности.

8.4.6. Членам органов управления и работникам Общества строго запрещается предпринимать действия, направленные на выявление или разглашение анонимности отправителей Сообщений о недостатках, переданных в рамках Программы и не нарушающих законодательство, а также пытаться применять к ним санкции или меры воздействия «в отместку» за направление сообщений.



Контроль за соблюдением требований и организацию мероприятий, перечисленных выше в пунктах 8.2.1 – 8.4.6, обеспечивается Руководителем и работниками службы внутреннего аудита.

9. Мониторинг и контроль функционирования Горячей линии.

9.1. Администрирование программы «Горячая линия качества» осуществляется службой внутреннего аудита.

9.2. Администратор Горячей линии качества на ежеквартальной основе формирует отчеты о поступивших обращениях и принятых в отношении них мерах.

9.3. Администратор «Горячей линии качества», оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения оставить без внимания обращения, которые характеризуются недопустимыми целями использования Горячей линии и/или содержат ненормативную лексику, а также осуществлять допустимые законодательством действия в отношении Сообщений о недостатках, имеющих явно недобросовестное, клеветническое или противозаконное содержание.

