

Приложение
к приказу ПАО «РусГидро»
от 21.12.2017 № 898

**ПРАВИЛА РАБОТЫ ЛИНИИ ДОВЕРИЯ
ГРУППЫ РУСГИДРО**

Москва
2017 год

Оглавление

1. Термины и определения	3
2. Основные положения	6
3. Прием и рассмотрение обращений.....	7
4. Ограничение на использование Линия доверия	9
5. Заключительные положения	10

Приложение

Регламент о порядке приема, рассмотрения и подготовки ответов на обращения, поступившие на Линию доверия

1. Термины и определения

Общество	ПАО «РусГидро».
ПО	Подконтрольные организации ПАО «РусГидро».
Группа РусГидро	ПАО «РусГидро» и его подконтрольные организации.
Работник	Физическое лицо, находящееся в трудовых отношениях с Обществом/ПО.
ДКиУР	Департамент контроля и управления рисками Общества.
Комиссия по этике	Постоянно действующий коллегиальный орган Общества/ПО, целью деятельности которого является обеспечение соблюдения работниками норм корпоративной этики и минимизация/исключение рисков, связанных с возможным возникновением конфликта интересов в Обществе/ПО.
Заявитель	Физическое лицо, и/или представитель юридического лица, и/или иной субъект гражданских правоотношений, направивший Обращение через Линию доверия.
Контрагент	Любое российское или иностранное юридическое или физическое лицо, с которым Общество/ПО вступает в договорные отношения, за исключением трудовых отношений.
Конфликт интересов	Ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и правами, и законными интересами Общества/ПО, способное привести к нарушению прав и законных интересов последних.
Корпоративное мошенничество	действие или бездействие работников Общества/ПО с целью получения личной выгоды в ущерб интересам Общества/ПО 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/ПО).

Коррупция

Злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам Общества/ПО в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Коррупцией также является совершение перечисленных деяний от имени или в интересах Общества/ПО (п. 1 ст. 1 Федерального закона Российской Федерации от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (далее – Закон о противодействии коррупции)).

Коррупционное правонарушение

Противоправное виновное деяние (действие или бездействие), обладающее признаками коррупции, за которое законом установлена ответственность.

Линия доверия

Комплекс организационных мероприятий и технических средств (в т.ч. специализированные коммуникационные каналы связи), обеспечивающих возможность работникам, представителям контрагентов, а также иным лицам обращаться с сообщениями о признаках и фактах мошенничества, коррупции, хищений и неправомерного использования собственности и активов Общества/ПО, наличия конфликта интересов у работников и контрагентов, нарушениях процедур закупок товаров, работ, услуг, а также иных нарушениях законодательства Российской Федерации и локальных нормативных документов (актов) Общества/ПО в Группе РусГидро

Личная заинтересованность	Возможность получения доходов в виде денег, иного имущества, в том числе имущественных прав, услуг имущественного характера, результатов выполненных работ или каких-либо выгод (преимуществ) работником, и (или) состоящими с ним в близком родстве или свойстве лицами (родителями, супругом/супругой, детьми, братьями, сестрами, а также братьями, сестрами, родителями, детьми супруга/супруги и супругами детей), а также гражданами или организациями, с которыми работник, и (или) лица, состоящие с ним в близком родстве или свойстве, связаны имущественными, корпоративными или иными близкими отношениями.
Лица, состоящие в свойстве работником)	Братья и сестры супруга (супруги), родители супруга (супруги), дети супруга (супруги) и супруги детей.
Личная выгода¹	Заинтересованность работника и (или) лиц, состоящих с ним в близком родстве или свойстве, в получении нематериальных благ и иных нематериальных преимуществ.
Материальная выгода	Экономическая выгода в денежной или натуральной форме, которую можно оценить и определить в качестве дохода в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации.
Нормы корпоративной этики	Этические принципы и правила поведения работников, установленные Кодексом корпоративной этики ПАО «РусГидро».
Обращение	Предложение, заявление или жалоба, в устной (по телефону), письменной форме, или в форме электронного документа, направленные работником, представителем контрагента на Линию доверия
Предупреждение коррупции	Деятельность Общества, направленная на введение элементов корпоративной культуры, организационной структуры, правил и процедур, регламентированных локальными нормативными документами (актами), обеспечивающих недопущение коррупционных правонарушений.
Предконфликтная ситуация	Ситуация, при которой личная заинтересованность работника, при осуществлении им в будущем определенных должностных обязанностей, может привести к конфликту интересов

¹ Не являются личной выгодой повышение по службе и объявление благодарности

Противодействие коррупции

Деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий (п. 2 ст. 1 Закона о противодействии коррупции):

- по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции);
- по выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию коррупционных правонарушений (борьба с коррупцией);
- по минимизации и (или) ликвидации последствий коррупционных правонарушений.

Требования по предотвращению и/или урегулированию конфликта интересов

по Требования к работникам по предотвращению и/или урегулированию конфликта интересов, установленные законодательством Российской Федерации и локальными актами Общества (в т.ч. Антикоррупционной политикой ПАО «РусГидро», Положением о порядке предотвращения и урегулирования конфликта интересов в ПАО «РусГидро»)

Члены семьи и близкие родственники (лица, находящиеся в близком родстве)

Супруг(супруга), дети (совершеннолетние и несовершеннолетние), родители, родные братья и сестры.

2. Основные положения

2.1. **Линия доверия** создана в рамках деятельности по противодействию коррупции, выявлению и предотвращению случаев мошенничества и противоправных действий в Группе РусГидро.

2.2. Основными целями функционирования **Линии доверия** являются:

- повышение эффективности мер, направленных на предупреждение коррупционных действий, корпоративного мошенничества и хищений в Группе РусГидро;
- снижение/минимизация рисков/последствий, возникающих вследствие нарушения работниками норм корпоративной этики и/или требований по предотвращению и/или урегулированию конфликта интересов;
- обеспечение прозрачности деятельности Группы РусГидро;
- создание условий для выявления фактов коррупционных действий, корпоративного мошенничества и хищений путем вовлечения работников, контрагентов и иных лиц, в процесс предупреждения указанных нарушений.

2.3. Правила работы **Линии доверия** Группы РусГидро (далее – Правила) предназначены для организации приема, рассмотрения, принятия соответствующих мер (при необходимости) и подготовки ответов на обращения Заявителей, в том числе по вопросам:

- совершения работниками коррупционных правонарушений;
- склонения работников к совершению коррупционных правонарушений;
- корпоративного мошенничества и хищений в Обществе/ПО;
- нарушения работниками норм корпоративной этики, требований о предотвращении/урегулировании конфликта интересов;
- разглашения и неправомерного использования работниками информации, составляющей коммерческую тайну;
- иных нарушений законодательства Российской Федерации и/или локальных нормативных документов (актов) Общества/ПО.

2.4. Общество гарантирует Заявителю конфиденциальность сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление запросов в подразделения Общества/ПО, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Работнику, сообщившему о ставших ему известными фактах противоправных действий, в случае необходимости, гарантируется защита в рамках действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Общества/ПО.

3. Прием и рассмотрение обращений

3.1. Обращения на **Линию доверия** принимаются Обществом круглосуточно через следующие каналы связи:

3.1.1. Электронная почта: ld@rushydro.ru.

3.1.2. Специальная форма «обратной связи», размещенная:

– на официальном сайте Общества в сети интернет: <http://www.rushydro.ru/> (далее перейти по ссылке «Линия доверия» и заполнить поля специальной формы «обратной связи»);

– корпоративном портале Общества: <https://my.rushydro.ru/helpful/pubrec/default.aspx> или на сайте Общества по адресу, далее перейти по ссылке «Линия доверия» и заполнить поля специальной формы «обратной связи»).

3.1.3. Телефонный автоответчик (необходимо позвонить по телефону +7 (495) 710-5463 (круглосуточно), дождаться сигнала о начале записи и оставить устное обращение).

3.1.4. Стационарные ящики Линии доверия, установленные в офисных зданиях Общества.

3.1.5. Направление обращения почтой России.

3.1.6. Личная встреча с директором по внутреннему контролю и управлению рисками - главным аудитором (далее – встреча):

3.1.6.1. Заявка на встречу может быть направлена посредством каналов связи, указанных в пунктах 3.1.1 - 3.1.3 настоящих Правил или через его помощника по телефону + 7 (495) 225-3232 доб. 44-01.

3.1.6.2. В заявке на встречу необходимо сообщить тему обращения, контакты для обратной связи и предпочтительные время и место² проведения встречи.

3.2. Обращение может быть направлено в любой удобной для Заявителя форме, указанной в пункте 3.1 настоящих Правил.

3.3. С целью ускорения обработки и рассмотрения обращения Заявителю рекомендуется указать в нем следующие сведения:

- наименование подразделения Общества, его филиала, ПО, в котором произошло нарушение;
- область деятельности Общества/ПО, в которой произошло нарушение;
- краткое описание сути обращения (сведения, факты, обстоятельства, возможные причины, Ф.И.О. и наименование должности причастных лиц, последствия, в том числе возможный (оценочно) материальный ущерб Обществу/ПО, рекомендации и т.п.);
- временной период, в котором произошло/происходит или возможно произойдет нарушение, периодичность (постоянно, разово);
- Ф.И.О. и координаты для обратной связи с Заявителем для уточнения сведений, содержащихся в обращении и направления ответа по результатам рассмотрения обращения;
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель может приложить к обращению подтверждающие документы, материалы либо их копии.

3.4. Обращение на **Линию доверия** может быть направлено анонимно.

3.5. Обращения, подготовленные и направленные в нарушение требований настоящих Правил, а также поступившие анонимно, рассматриваются по усмотрению директора по внутреннему контролю и управлению рисками – главного аудитора Общества с учетом ограничивающих критериев, установленных пунктом 4.2 настоящих Правил.

3.6. Заявитель имеет право на получение ответа на свое обращение при условии надлежащей его подготовки и отправки в соответствии с требованиями пунктов 3.2, 3.3, 4.1, 4.2 настоящих Правил в сроки, установленные локальными нормативными документами (актами) Общества.

3.7. Подразделением, ответственным за организацию процесса приема, учета, рассмотрения и направления ответов Заявителям, является ДКиУР.

3.8. Ответственными за рассмотрение обращений по существу и подготовку ответов Заявителям являются функциональные блоки/подразделения/руководители Общества/ПО, в компетенцию/обязанности которых³ входит рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

3.9. Порядок рассмотрения обращений, поступивших через **Линию доверия**, и подготовки ответов на них определяется Регламентом о порядке

² В т.ч. вне административного офиса Общества.

³ В соответствии с локальными нормативными документами (актами) Общества/ПО

приема, рассмотрения и подготовки ответов на обращения, поступившие на **Линию доверия** Общества (приложение к настоящим Правилам).

3.10. Обращения, касающиеся вопросов нарушения работниками норм корпоративной этики, требований о предотвращении/урегулировании конфликта интересов передаются ДКиУР в соответствующие Комиссии по этике Общества/ПО, где рассматриваются в порядке, установленном локальными нормативными документами (актами) Общества/ПО.

3.11. Объективность работы **Линии доверия** обеспечивается тем, что полученная информация рассматривается исключительно лицами, не являющимися участниками рассматриваемого процесса, что позволяет им объективно и независимо организовывать процесс проверки и делать выводы по установленным фактам, при неуклонном соблюдении требований действующего законодательства и локальных нормативных актов Общества/ПО.

3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или коммерческую тайну, Заявителю, направившему обращение, может быть сообщено о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. В случае наличия положительного экономического, социального и репутационного эффекта для Общества/ПО, в том числе предотвращения ущерба, в результате рассмотрения обращений, поступивших на **Линию доверия**, может быть принято решение о поощрении Заявителей, за исключением случаев, когда обращение направлено анонимно.

3.14. Решение о поощрении Заявителей, его форме и размере принимается Правлением Общества по представлению директора по внутреннему контролю и управлению рисками - главного аудитора Общества с учетом величины и значимости достигнутого для Общества/ПО эффекта.

4. Ограничение на использование Линия доверия

4.1. Запрещается использовать **Линию доверия** для следующих целей:

- распространения заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство работников, а также членов его семьи и близких родственников;
- оскорбления, выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу работников, а также членов его семьи и близких родственников.
- недобросовестной конкуренции;
- преследования хулиганских побуждений;
- преследования иных противоправных целей или целей, противоречащих основам правопорядка и нравственности;
- распространения информации, рекламного характера и сведений, не относящихся непосредственно к деятельности Общества/ПО.

4.2. Ограничивающими критериями рассмотрения обращений, поступивших на **Линию доверия**, являются:

4.2.1. Массовая рассылка обращений Заявителями пользователям по электронной почте (спам), а также рассылка сообщений рекламного характера.

4.2.2. Невозможность однозначной идентификации содержащихся в сообщениях Заявителей данных/сведений/информации, а также несоответствие содержащейся в сообщениях информации целям функционирования **Линии доверия**, определенным пунктом 2.1 настоящих Правил.

4.2.3. Содержание в обращениях Заявителей нечитаемых символов, «пустые» формы обратной связи (отсутствие прикрепленных файлов/отсутствие доступа к прикрепленным файлам).

4.2.4. Содержание в обращениях Заявителей вопросов, касающихся кадрового трудоустройства, записи на прием, получения справочной информации, конфиденциальных сведений/сведений, являющихся государственной тайной и/или коммерческой тайной Общества/ПО.

4.2.5. Содержание в обращениях Заявителей вопросов, не подлежащих возможности их оценки на предмет корректности/адекватности/существенности/релевантности, а также отсутствие в содержании обращений всех существенных аспектов и необходимых сведений.

4.2.6. Содержание в обращениях просьб получения спонсорской, благотворительной и/или иной материальной помощи.

4.2.7. Содержание в обращении заявителя вопроса, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и/или обстоятельства.

4.2.8. Несущественность/незначительность для Общества/ПО сведений, содержащихся в обращениях Заявителей, установленная на основании профессиональных суждений, основанных на собранных аудиторских доказательствах, выявленных причинно-следственных связях и/или установленных виновных лицах, оценке ущерба и/или установленных последствий действий/бездействий, в том числе работников Общества/ПО, указанных в обращениях Заявителей.

4.2.9. Содержание в обращениях Заявителей сведений, не относящихся к сфере деятельности и компетенции Общества/ПО.

4.3. Анонимные обращения, поступающие на Линию доверия принимаются к рассмотрению, если содержат конкретные сведения о фактах либо признаках мошенничества, проявлений коррупции, хищений, иных преступных посягательств на имущество Общества/ПО и/или деловую репутацию последних.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие Правила утверждаются Председателем Правления – Генеральным директором Общества.

5.2. Настоящие Правила подлежат обязательной публикации в разделе «Линия доверия» на корпоративном портале Общества по адресу <https://my.rushydro.ru/helpful/pubrec/default.aspx> и на сайте Общества по адресу <http://www.rushydro.ru/>.

5.3. ПО обеспечивают публикацию на своих официальных сайтах в сети интернет ссылок на информацию, касающуюся работы **Линии доверия**, размещенную на сайте Общества по адресу <http://www.rushydro.ru/>.

5.4. Ответственным за поддержание в актуальном состоянии информации, содержащейся в настоящих Правилах, является директор по внутреннему контролю и управлению рисками – главный аудитор Общества.

5.5. Вопросы по выполнению настоящих Правил или связанные с работой **Линии доверия** могут направляться по адресу электронной почты: ld@rushydro.ru.

Приложение
к Правилам работы Линии доверия
ПАО "РусГидро" и ПО ПАО "РусГидро"

Регламент

о порядке приема, рассмотрения и подготовки
ответов на обращения,
поступившие на Линию доверия

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Глава 1. Цель, назначение Регламента и порядок внесения изменений.

Раздел II. ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ НА ЛИНИЮ ДОВЕРИЯ (далее - ПОРЯДОК).

Глава 2. Цели и задачи Порядка.

Глава 3. Состав Порядка.

Глава 4. Порядок выполнения (Механизм Процесса).

Раздел III. КОНТРОЛЬ НАД ПОРЯДКОМ.

Глава 5. Контроль исполнения Порядка.

ГЛОССАРИЙ

Общество - ПАО "РусГидро".

ПО - подконтрольные организации ПАО «РусГидро»

Группа РусГидро - ПАО «РусГидро» и его ПО

Филиал - филиал ПАО "РусГидро".

Работник - физическое лицо, находящееся в трудовых отношениях с Обществом/ПО

Комиссия по этике - постоянно действующий коллегиальный орган Общества/ПО, целью деятельности которого является обеспечение соблюдения работниками норм корпоративной этики и минимизация/исключение рисков, связанных с возможным возникновением конфликта интересов в Обществе/ПО.

Регламент - настоящий Регламент о порядке приема, рассмотрения и подготовки ответов на обращения, поступившие на Линию доверия.

Линия доверия - комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность работникам, а также иным лицам обращаться с сообщениями о признаках и фактах мошенничества, коррупции, хищений и неправомерном использовании собственности и активов Общества/ПО, наличия конфликта интересов у работников и контрагентов, нарушениях процедур закупок товаров, работ, услуг, а также иных нарушениях

Правила работы Линии доверия - утвержденный приказом Общества документ, описывающий правила и принципы работы "Линии доверия"

Центр мониторинга - Центр мониторинга состояния защищенности и функционирования объектов, Положение о котором утверждено приказом Общества от 24.10.2012 №994.

Заявитель - Физическое лицо, и/или представитель юридического лица, и/или иной субъект гражданских правоотношений направивший Обращение на Линию доверия

Обращение - Предложение, заявление или жалоба, в устной (по телефону), письменной форме, или в форме электронного документа, направленные Заявителем, на Линию доверия

ДКиУР - Департамент контроля и управления рисками Общества.

ДЭБ - Департамент анализа и экономической безопасности.

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Глава 1. Цель, назначение Регламента и порядок внесения изменений.

- 1.1 Целью настоящего Регламента является упорядочение и оптимизация деятельности по приему, рассмотрению, принятия соответствующих мер (при необходимости) и подготовки ответов Обращений.
- 1.2. Линия доверия открыта в рамках деятельности по противодействию коррупции, выявлению и предотвращению случаев мошенничества и противоправных действий в Группе РусГидро.
- 1.3. 2.2. Основными целями функционирования Линии доверия являются:
 - повышение эффективности мер, направленных на предупреждение коррупционных действий, корпоративного мошенничества и хищений в Группе РусГидро;
 - снижение/минимизация рисков/последствий, возникающих вследствие нарушения работниками норм корпоративной этики и/или требований по предотвращению и/или урегулированию конфликта интересов;
 - обеспечение прозрачности деятельности Группы РусГидро;
 - создание условий для выявления фактов коррупционных действий, корпоративного мошенничества и хищений путем вовлечения работников, контрагентов и иных лиц, с в процесс предупреждения указанных нарушений.
- 1.4. Общество гарантирует Заявителю конфиденциальность сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление запросов в подразделения Общества/ПО, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 1.5. Заявитель имеет право на получение ответа на свое Обращение в сроки, установленные настоящим Регламентом, при условии, что обращение является корректным, уместным и не анонимным.
- 1.6. Обращения, подготовленные и направленные в нарушение требований настоящего Регламента, а также поступившие анонимно, рассматриваются по усмотрению директора по внутреннему контролю и управлению рисками - главного аудитора Общества.
- 1.7. Все изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся приказом Председателя Правления - Генерального директора Общества.

Раздел II. ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА.

Глава 2. Цели и задачи Порядка.

- 2.1. Порядок является частью деятельности деятельности по противодействию коррупции, выявлению и предотвращению случаев мошенничества и противоправных действий в Группе РусГидро.
- 2.2. Целью Порядка является организация эффективной работы с обращениями, поступающими на Линию доверия.
- 2.3. Для достижения целей Порядка решаются следующие задачи: определяются алгоритмы действий при получении обращений, при рассмотрении обращений и при подготовке ответов на обращения.
- 2.4. Результатом Порядка является получение, рассмотрение и подготовка ответов на все обращения, соответствующие требованиям Правил работы Линии доверия.

Глава 3. Состав Порядка.

- 3.1. Ответственным за исполнение Порядка в соответствии с настоящим Регламентом является ДКиУР.
- 3.2. Порядок состоит из следующих подпроцессов (модель представлена в Приложении 1):
 - 3.2.1. Прием Обращений;
 - 3.2.2. Рассмотрение Обращений;
 - 3.2.3. Подготовка и направление ответов на Обращения.
- 3.3. Порядок начинается при условии поступления Обращения на Линию доверия.
- 3.4. Входными данными Порядка являются: Обращение, поступившее на Линию доверия.
- 3.5. Выходными данными Порядка являются ответ на Обращение Заявителя оформленный в соответствии с Порядком.

Глава IV ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ (МЕХАНИЗМ ПРОЦЕССА)								
№	Условие (событие)	Операция	Исполнитель	Входные данные	Результат	Получатель	Срок	Примечание
4	Порядок приема, рассмотрения и подготовки ответов на обращения, поступившие на «Линию доверия» Общества							
4.1.	Прием обращений							
4.1.1.	Обращение поступило на "Линию доверия"	Регистрация обращения.	Работник ДКиУР	Обращение.	Запись в журнале регистрации обращений на "Линию доверия". Обращение зарегистрировано.	Работник ДКиУР	1 раб.день	Если сообщение содержит информацию, которая может расцениваться как важная и срочная с точки зрения безопасности оборудования и персонала, то осуществляется немедленная передача сообщения в Центр мониторинга Общества с одновременным уведомлением директора по внутреннему контролю и управлению рисками - Главного аудитора Общества
4.1.2.	Обращение зарегистрировано	Первичный анализ содержания обращения на соответствие тематике и ограничивающим критериям рассмотрения обращений на "Линию доверия".	Работник ДКиУР	Зарегистрированное обращение	Выводы о соответствии обращения тематике "Линии доверия" и необходимости рассмотрения обращения по существу ЛИБО Решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения.	Заместитель директора по внутреннему контролю ДКиУР; Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	одновременно с регистрацией обращения	Если тематика обращения соответствует тематике "Линии доверия" и не попадает под ограничивающие критерии (описаны в п. 4.2. Правил работ "Линии доверия"), то переход к п. 4.2.1. Регламента Если сообщение не соответствует тематике или попадает под ограничивающие критерии, то КОНЕЦ
4.2.	Рассмотрение обращений							
4.2.1	Обращение соответствует тематике "Линии доверия". Принято решение о необходимости рассмотрения обращения по существу	Предварительная проверка фактов	Работник ДКиУР	Зарегистрированное обращение, по которому принято решение о предварительной проверке	Сообщение Директору по внутреннему контролю и управлению рисками / Заместителю директора по внутреннему контролю ДКиУР, содержащее выводы о наличии объектов и субъектов, упоминаемых в обращении, и оценке возможной существенности нарушений.	Заместитель директора по внутреннему контролю; Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	2 раб.дня	
4.2.2	Получены выводы по результатам предварительной проверки фактов	Принятие решения о необходимости передачи обращения и результатов предварительной проверки (в случае их наличия) в структурные подразделения Общества (к компетенции которых относится рассматриваемое обращение) для проверки фактов, изложенных в обращении, по существу	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор; Заместитель директора по внутреннему контролю ДКиУР; Работник ДКиУР	Зарегистрированное обращение + пакет информации, приложенный к Обращению + Выводы о соответствии обращения тематике "Линии доверия" и необходимости рассмотрения обращения по существу	Служебная записка о необходимости проведения проверки изложенных в обращении фактов по существу	Руководители структурных подразделений (к компетенции которых относится рассматриваемое обращение)	5 раб.дней	
4.2.3	Обращение (с приложенными материалами) направлено в профильные структурные подразделения для проверки изложенных в нем фактов по существу	Проверка фактов, изложенных в обращении, и представление подтверждающей / не подтверждающей их информации в ДКиУР	Руководители структурных подразделений (к компетенции которых относится рассматриваемое обращение)	Зарегистрированное обращение + пакет информации, приложенный к Обращению + Служебная записка ДК и УР о необходимости проведения проверки изложенных в обращении фактов по существу	Служебная записка, содержащая информацию о подтверждении / не подтверждении фактов, изложенных в обращении, и принятых мерах в отношении лиц, допустивших нарушения (если факты подтвердились) И копии всех собранных в рамках проверки материалов В случае подтверждения нарушений - сведения о принятых мерах в целях устранения нарушений/наказания виновных лиц (с подтверждающими документами/информацией)	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор/ Заместитель директора по внутреннему контролю; ДКиУР;	20 раб.дней	Структурные подразделения осуществляют проверки на основе применимых в Обществе/Филиалах/ПО локальных нормативных документов (актов). Если в рамках проверки факт нарушений подтвердился, то применяемый комплекс мер по их устранению должен быть согласован с Директором по внутреннему контролю и управлению рисками - Главным аудитором
	Поступление результатов по проверке фактов, изложенных в обращении в ДКиУР	Рассмотрение результатов по проверке фактов, изложенных в обращении	ДКиУР	Служебная записка, содержащая информацию о подтверждении / не подтверждении фактов, изложенных в обращении, и принятых мерах в отношении лиц, допустивших нарушения (если факты подтвердились) И копии всех собранных в рамках проверки материалов В случае подтверждения нарушений - распорядительный документ по результатам проверки	Предложение ДКиУР об оформлении ответа заявителю по результатам проведенной проверки фактов, изложенных в обращении ЛИБО Предложение ДКиУР о необходимости инициирования служебного расследования в отношении фактов, изложенных в обращении	Заместитель директора по внутреннему контролю; Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	2 раб.дня	
4.2.4	Итоги рассмотрения результатов по проверке фактов, изложенных в обращении ДКиУР	Принятие решение по дальнейшим действиям в отношении обращения	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор;	Предложение ДКиУР об оформлении ответа заявителю по результатам проведенной проверки фактов, изложенных в обращении ЛИБО Предложение ДКиУР о необходимости инициирования служебного расследования в отношении фактов, изложенных в обращении	Решение о направлении ответа заявителю ЛИБО Решение о необходимости инициирования служебного расследования	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	2 раб.дня	Если на основании проверки, проведенной профильным структурным подразделением, рассматривавшим обращение, можно сделать однозначные, обоснованные (подкрепленные фактами) выводы о подтверждении изложенных в обращении фактов то переход к п. 4.3.1. Регламента. Если принимается решение о необходимости проведения служебного расследования, то переход к п. 4.2.5 Если в рамках проверки изложенные факты не подтверждены, то переход к п. 4.3.1. Регламента.

4.2.5	Принято решение ДКиУР о необходимости инициирования служебного расследования	Обращение к Заместителю Генерального директора по безопасности с целью инициирования проведения служебного расследования	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	Обоснование необходимости проведения служебного расследования в отношении фактов, изложенных в обращении	Служебная записка о необходимости проведения служебного расследования + зарегистрированное обращение + пакет информации, приложенный к Обращению + дополнительная информация, представленная профильными структурными подразделениями	Заместитель Генерального директора по безопасности	2 раб.дня	
4.2.6	Получение Заместителем Генерального директора по безопасности обращения Директора по внутреннему контролю и управлению рисками - Главного аудитора об инициировании проведения служебного расследования	Организация проведения служебного расследования	Заместитель Генерального директора по безопасности/ ДЭБ	Служебная записка о необходимости проведения служебного расследования + зарегистрированное обращение + пакет информации, приложенный к Обращению + дополнительная информация, представленная профильными структурными подразделениями	Акт служебного расследования	Заместитель Генерального директора по безопасности; Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	в соответствии с Положением о проведении служебных расследований по фактам происшествий нетехнологического характера в Обществе	Служебное расследование инициируется и проводится в соответствии с Положением о проведении служебных расследований по фактам происшествий нетехнологического характера в Обществе. Если по итогам служебного расследования факты, изложенные в обращении, не подтвердились, то переход к п. 4.3.1. Если факты, изложенные в обращении, в рамках служебного расследования были подтверждены, то переход к п.4.2.7. Регламента
4.2.7	Издан распорядительный документ (приказ, распоряжение)(может не издаваться)/Подготовлена служебная записка по итогам служебного расследования	Проведение мероприятий по возмещению и/или минимизации ущерба, совершенствованию системы внутреннего контроля, рассмотрение вопросов о наложении дисциплинарных взысканий и прочих мероприятий, предусмотренных Актом служебного расследования	Лица, ответственные за проведение мероприятий, предусмотренных Актом служебного расследования	Акт служебного расследования	Служебная записка (отчет) о выполнении мероприятий, разработанных по результатам служебного расследования с приложением подтверждающих документов/информации	Председатель Правления - Генеральный директор и/или Заместитель Генерального директора по безопасности и/или Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	В соответствии с Актом служебного расследования	Переход к п. 4.3.1. Регламента
4.3.	Подготовка и направление ответов на обращения							
4.3.1.	Факты, изложенные в обращении подтвердились ЛИБО Факты изложенные в обращении не подтвердились	Подготовка ответа	Работник ДКиУР	Служебная записка, содержащая информацию о подтверждении / не подтверждении фактов, изложенных в обращении, Акт о результатах служебного расследования, Справка о выполнении мероприятий, разработанных по результатам проверки	Проект ответа на Обращение	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	2 раб.дня	Если обращение анонимное, то ответ не направляется
4.3.2.	Подготовлен проект ответа на обращение	Подписание, регистрация и отправка ответа заявителю	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор / Работник ДКиУР	Проект ответа на обращение	Согласованный директором по внутреннему контролю и управлению рисками - Главным аудитором ответ на Обращение	Заявитель	2 раб.дня	
4.3.3.	Ответ по Обращению Заявителю отправлен	Внесение данных о завершении работы с Обращением и данных о направлении ответа в адрес Заявителя в журнал регистрации поступивших обращений.	Работник ДКиУР	Согласованный директором по внутреннему контролю и управлению рисками - Главным аудитором ответ на Обращение	Запись в журнале регистрации Обращений на "Линию доверия". Сообщение о том, что работа с Обращением завершена.	Директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор	1 раб.день	

Раздел III. КОНТРОЛЬ НАД ПОРЯДКОМ.

Глава 5. Контроль исполнения Порядка.

- 5.1. Оперативный контроль за соблюдением требований Регламента осуществляет директор по внутреннему контролю и управлению рисками - Главный аудитор Общества.
- 5.2. Ответственность должностных лиц, участвующих в Порядке, за соблюдение настоящего Регламента и порядок наложения дисциплинарных взысканий определяются локальными нормативными документами (актами) Общества.