

**ПАМЯТКА О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,
ПОСТУПАЮЩИХ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ, РУКОВОДИТЕЛЯМИ
ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ ООО УК «МЕТАЛЛОИНВЕСТ»
И УПРАВЛЯЕМЫХ ОБЩЕСТВ(КРОМЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО
НАПРАВЛЕНИЯ «БЕЗОПАСНОСТЬ»)**

ГРУППА «МЕТАЛЛОИНВЕСТ»

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

Это комплекс организационных мероприятий и технических средств группы «Металлоинвест», обеспечивающих возможность работникам группы, а также иным лицам обращаться с сообщениями о фактах нарушений их прав и законных интересов, мошенничества, коррупции, хищения, нарушения законодательства, требований локальных нормативных актов группы, конфликте интересов, а также о других событиях или обстоятельствах.

КАНАЛЫ СВЯЗИ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ



hotline@metalloinvest.com



Форма обратной связи

[https://www.metalloinvest.com/
about/compliance/](https://www.metalloinvest.com/about/compliance/)



8-800-700-10-55

бесплатный

**Электронные приложения
для обмена сообщениями:**
(телефон: 8-920-585-27-17)



КТО ПРИНИМАЕТ ОБРАЩЕНИЯ И АДРЕСУЕТ ИХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДАЛЬНЕЙШИХ МЕРОПРИЯТИЙ?

Оператор горячей линии – дирекция по безопасности ООО «МКС».

КТО ОБРАЩАЕТСЯ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ?

Работники группы и любые другие лица, предоставляющие информацию, которая соответствует целям и задачам горячей линии.

КАКИЕ ОБРАЩЕНИЯ МОГУТ ПОСТУПИТЬ В ВАШУ ВЕРТИКАЛЬ?

Обращения, не содержащие очевидных признаков инцидента безопасности, нарушения уголовного/ административного законодательства, но содержащие признаки возможного несовершенства бизнес-процессов (несоответствия требованиям ЛНА группы) в периметре вашего функционального направления.

ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ВЫ ДОЛЖНЫ

1.

Организовать рассмотрение обращения в срок до 25 дней с момента направления его оператором:

- назначить ответственного за качественное и всестороннее рассмотрение предоставленной информации либо рассмотреть самостоятельно;
- убедиться в том, что в рассмотрении не участвуют лица, упоминаемые в обращении, а равно лица, состоящие с ними в родстве или свойстве;
- использовать доступные и законные источники информации и корпоративные средства для установления истины;
- при необходимости привлекать структурные подразделения иных функциональных направлений к рассмотрению обращения;
- документировать и сохранить в электронном виде результаты проведённых мероприятий;
- контролировать процесс рассмотрения обращения.

2.

При необходимости обеспечить проведение соответствующих мероприятий, принятие мер реагирования:

- взаимодействовать с [Дирекцией по безопасности своего Общества](#) – он окажет консультативную, методологическую, практическую помощь;
- сделать вывод, что информация: а) подтвердилась; б) подтвердилась частично; в) не подтвердилась;
- по окончании рассмотрения обращения отразить в резолютивной части итогового письма оператору выводы, предложения, факт предоставления заявителю обратной связи;
- в случае полного или частичного подтверждения информации заявителя о любом из фактов оценить целесообразность принятия дисциплинарных, организационных и иных мер реагирования, а также разработки и принятия корректирующих мер, внедрения контрольных процедур в бизнес-процессы, если в них зафиксирован недостаток;
- обеспечить хранение материалов, образовавшихся при рассмотрении обращения, в вашем функциональном направлении в течение 5 лет.

3.

Обеспечить предоставление обратной связи заявителю.

Перед этим свяжитесь с директором по безопасности вашего Общества и согласуйте с ним способ данной коммуникации.

4.

Не позднее трёх дней после завершения соответствующих мероприятий или не позднее 28 дней с момента направления обращения оператором горячей линии предоставить оператору результирующее письмо об итогах рассмотрения обращения.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

- Если в ходе рассмотрения обращения выявлено новое, не упомянутое в нём, событие/признаки нарушения, направьте данную информацию руководителю подразделения безопасности вашего Общества.
- Оператор горячей линии контролирует соблюдение сроков рассмотрения обращений. В случае выявления факта нарушения установленного срока рассмотрения обращения он незамедлительно проинформирует руководителя соответствующего функционального направления.

НЕ ДОПУСКАЕТСЯ В ПРОЦЕССЕ И ПОСЛЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

- Применение каких-либо санкций к заявителю в связи с его обращением, а также распространение персональных данных заявителя.
- Игнорирование озвученных заявителем проблем, а равно принятие мер к сокрытию фактов и информации, о которых сообщил заявитель.
- Вступление с кем бы то ни было в споры, угрозы, унижение достоинства, препятствование реализации законных интересов или иные способы нарушения прав любых лиц.

На вас возложена персональная ответственность за соблюдение требований законодательства и локальных нормативных актов группы, за полноту и качество проведённых мероприятий, а также за предоставление обратной связи заявителю!

Мне нужно получить дополнительную консультацию департамента безопасности УК

