

**ПАМЯТКА  
по использованию каналов передачи сообщений «Горячей линии»**

«Горячая линия» является одним из инструментов, направленных на формирование культуры открытости и прозрачности, выявление возможных фактов неэтичного поведения любых работников Группы компаний Т Плюс, а также обеспечение противодействия мошенничеству/коррупции и пресечение противоправных действий.

**Как воспользоваться Горячей линией?**

Для того чтобы Вы могли отправить информацию о возможных фактах или признаках хищения, корпоративного мошенничества, коррупции, недобросовестной конкуренции, конфликта интересов, злоупотребления полномочиями, социально-трудовых конфликтах, нарушения Кодекса делового поведения ПАО «Т Плюс» и иных Обращений созданы следующие каналы передачи:

- по бесплатному телефону с автоответчиком 8 (800) 700-0606;
- по электронной почте [hotline@tplusgroup.ru](mailto:hotline@tplusgroup.ru);
- через форму обратной связи, расположенную на сайте <https://www.tplusgroup.ru/hotline/>;
- почтовым отправлением по адресу: 143421, Московская область, Красногорский район, автодорога «Балтия», территория бизнес-центр «Рига Ленд», стр. 3, «Горячая линия».

Обращения могут быть представлены в любом удобном для Заявителя формате.

Обращения могут отправляться с указанием персональных данных и анонимно.

**Как работает Горячая линия?**

- Все Обращения будут рассмотрены в соответствии с Положением о порядке приема, обработки и рассмотрения обращений, поступающих на «Горячую линию» ПАО «Т Плюс».
- Все Обращения подлежат обязательной регистрации и доводятся Руководителем направления комплаенс до Ответственных лиц для последующего рассмотрения.
- Заявителю (при условии предоставления контактного адреса электронной почты) сообщается номер регистрации Обращения для последующего получения информации об Обращении.
- Обращения рассматриваются оперативно, тщательно и с соблюдением конфиденциальности.
- Критически важным условием процесса является сотрудничество и правдивость всех сторон.
- Личность Заявителя сохраняется в тайне в течение всего процесса и раскрывается только уполномоченным лицам, если это необходимо для проведения проверки или требуется по закону.

**О каких проблемах следует сообщать?**

Обращайтесь на Горячую линию при наличии вопросов или сомнений в таких областях, как:

**1. Коррупционные правонарушения:**

- 1.1.** Мошенничество;
- 1.2.** Хищение или неправомерное использование имущества и активов Группы компаний Т Плюс (например, незаконное подключение к сетям, безучетное и бездоговорное потребление тепло-, электро- энергии);
- 1.3.** Незаконные финансовые операции;
- 1.4.** Предложение или получение неофициальных вознаграждений (взятки, «откаты», коммерческий подкуп, включая в том числе дачу, получение, предложение, обещание взятки/коммерческого подкупа Должностному лицу/Контрагенту);
- 1.5.** Вымогательство;
- 1.6.** иных действиях, влияющих на сохранность активов Группы компаний Т Плюс.

- 2. Конфликт интересов:**
  - 2.1.** Конфликт интересов (например, близкий родственник работает в прямом подчинении у сотрудника).
- 3. Разглашение информации:**
  - 3.1.** факты разглашения и\или неправомерного использования конфиденциальной, инсайдерской информации, а также информации, составляющей коммерческую тайну.
- 4. Злоупотребление полномочиями / неисполнение (недобросовестное исполнение) должностных обязанностей:**
  - 4.1.** Незаконное использование (злоупотребление полномочиями) Работником должностного положения вопреки законным интересам Группы компаний Т Плюс в целях получения выгоды;
  - 4.2.** Неисполнение (недобросовестное исполнение) должностных обязанностей, превышение полномочий, нарушение прав, свобод и законных интересов Работников, необоснованные запреты и ограничения;
- 5. Нарушения тендерных и\или закупочных процедур, иные вопросы по закупкам**
- 6. Охрана и условия труда:**
  - 6.1.** Бытовые условия (неисправная мебель, не работает вентиляция или отопление, антисанитарные условия, неисправная техника, отсутствие спецодежды и др.);
  - 6.2.** Безопасность труда (условия труда представляют угрозу жизни и здоровью);
- 7. Недостойное поведение:**
  - 7.1.** Нарушения правил деловой этики;
  - 7.2.** Оскорбление, унижение;
  - 7.3.** Употребление алкогольных, наркотических или других психотропных средств (а также работа в состоянии опьянения);
  - 7.4.** Применение физического насилия/угрозы насилия (в отношении Вас или Ваших коллег);
  - 7.5.** Преследования за обращение на Горячую линию (любые негативные действия в отношении Вас, связанные с ранее поданным Обращением на Горячую Линию);
  - 7.6.** Дискриминация (по национальной, возрастной, половой, религиозной и др. почве).
- 8. Выплаты:**
  - 8.1.** Заработная плата (невыплата либо несвоевременная выплата, либо выплата не в полном объеме);
  - 8.2.** Листок нетрудоспособности (вопросы, связанные с выплатой пособий по временной нетрудоспособности, по беременности и родам и пр.);
  - 8.3.** Отпуск (вопросы, связанные с непредоставлением отпуска: ежегодный, за свой счет, по уходу за ребенком, учебный);
- 9. Кадровые документы:**
  - 9.1.** Трудовая книжка (невыдача трудовой книжки после увольнения, неверные записи в трудовой книжке);
  - 9.2.** Оформление увольнения (препятствия к увольнению со стороны руководства);
  - 9.3.** Оформление трудоустройства (несвоевременное оформление трудоустройства, работа без оформления трудового договора);
  - 9.4.** Другие документы/справки (непредоставление справок с места работы/2-НДФЛ и др.).
- 10. Социальные программы (вопросы о порядке выплат социальных льгот, реализации соц. программ)**
- 11. Нарушения Трудового Кодекса:**
  - 11.1.** Переработки (неоплачиваемая работа в свой выходной день или сверхурочно);
  - 11.2.** Принуждение к увольнению (принуждают написать заявление об увольнении).
- 12. Жалобы на коллег**

### **13. Вопросы, касающиеся оплаты за выполненные работы \оказанные услуги (для контрагентов)**

### **14. Запросы акционеров**

По вопросам Клиентского сервиса просьба обращаться в Центр поддержки клиентов по телефону: 8(800)700-10-32

1. Сообщения о прекращении подачи света, тепла и воды
2. Вопросы, касающиеся оплаты за потребляемые услуги
3. Сообщения о ненадлежащем качестве услуг
4. Аварийные ситуации
5. Вопросы, связанные с ремонтными работами и благоустройством
6. Вопросы по оформлению документов
7. Личный кабинет потребителя
8. Жалобы на обслуживание
9. Вопросы по счетчикам

#### **Недопустимые способы использования Горячей линии**

Пожалуйста, помните, Горячая линия не должна использоваться:

- *Для распространения заведомо ложных и порочащих честь и достоинство Работников сведений;*
- *Для оговоров из чувства мести;*
- *Из хулиганских побуждений.*

#### **Формат Обращений**

Заявители могут излагать известные им факты или обоснованные подозрения в любой удобной им произвольной форме.

Для максимальной эффективности обработки Обращений и результативности последующих служебных проверок, рекомендуется использовать следующий формат и последовательность изложения материала (независимо от выбранного Заявителем способа передачи Обращения):

- *Суть события;*
- *Где и когда произошло событие (пожалуйста, укажите компанию, филиал, подразделение, адрес, дату и время);*
- *Обстоятельства, при которых Вам стало известно о данном событии;*
- *Работники или контрагенты Группы компаний Т Плюс, которые вовлечены в данное событие;*
- *Продолжается ли событие в настоящее время или оно закончилось? В случае, если событие закончилось, пожалуйста, укажите дату и время;*
- *Доказательства, подтверждающие информацию в Обращении (документы, ФИО участников, контактные данные, переписка, фотографии и прочие подтверждающие документы);*
- *Иная дополнительная информация, которую Вы бы хотели сообщить.*
- *Вы можете оставить обращение анонимно. Однако, проверка будет проводиться только исходя из представленной Вами информации без возможности уточнить дополнительные вопросы.*
- ***Можете, не называя себя, оставить свои контактные данные для обратной связи с Вами (указывается только при желании Заявителя по его собственному усмотрению) и попросить сообщить Вам о результатах проверки.***