

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом ПАО «Т Плюс»
от 07.10.2020 № 392

Положение о порядке приема, обработки и рассмотрения обращений, поступающих на «Горячую линию» ПАО «Т Плюс»

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Положение о порядке приема, обработки и рассмотрения обращений, поступающих на «Горячую линию» Публичного акционерного общества «Т Плюс» (далее по тексту – «Положение»), является внутренним нормативным документом и разработано в целях повышения эффективности мероприятий, направленных на противодействие коррупции, мошенничеству, хищениям и другим злоупотреблениям в сферах деятельности Публичного акционерного общества «Т Плюс» (далее по тексту – «Общество»).

Настоящее Положение распространяется на ПАО «Т Плюс», включая региональные филиалы и иные обособленные подразделения, а также дочерние и управляемые общества и их филиалы (далее по тексту – «Группа компаний Т Плюс»).

Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом и другими внутренними документами Общества.

Положение утверждается Генеральным директором Общества.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Основными целями функционирования «Горячей линии» являются:

- Создание единого механизма по организации приема, обработки и рассмотрения обращений работников Группы компаний Т Плюс, контрагентов и иных физических и юридических лиц о возможных фактах или признаках хищения собственности Общества, корпоративного мошенничества, коррупции, недобросовестной конкуренции, конфликта интересов, злоупотребления полномочиями, социально-трудовых конфликтов, нарушения Кодекса делового поведения ПАО «Т Плюс» и иных Обращений;
- Снижение правовых и репутационных рисков, возникающих вследствие нарушения профессиональных и этических стандартов работниками Группы компаний Т Плюс;
- Обеспечение прозрачности деятельности Группы компаний Т Плюс;
- Создание условий для выявления фактов коррупционных действий, корпоративного мошенничества и хищений путем вовлечения работников Группы компаний Т Плюс в процесс предупреждения указанных нарушений;
- Своевременное выявление и пресечение возможных нарушений в сферах деятельности работы Группы компаний Т Плюс;
- Предоставление права и возможности любому физическому и юридическому лицу направить обращение по вопросам защиты своих прав и законных интересов, а также прав и интересов, относящихся к сфере деятельности работы Группы компаний Т Плюс;
- Пресечение/выявление иного ущерба Группе компаний Т Плюс (включая деловую репутацию), причиненного действием/бездействием Работников или третьих лиц

Основными задачами функционирования «Горячей линии» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения информации, касающейся фактов совершения в Группе компаний Т Плюс коррупционных действий, корпоративного мошенничества и хищений, недобросовестной конкуренции, конфликта интересов, злоупотребления полномочиями, социально-трудовых конфликтов;
- координация действий подразделений Общества, ответственных за прием, учет и обработку информации, поступающей на «Горячую линию»;
- анализ информации, поступающей на «Горячую линию», с целью совершенствования локальных нормативных актов ПАО «Т Плюс», регламентирующих отношения в области противодействия коррупционным действиям, корпоративному мошенничеству хищениям;

- Организация своевременного принятия мер реагирования по установленным фактам коррупции, мошенничества, хищения и других злоупотреблений и формирование отчетности по принятым мерам.

2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Аудиообращение	Обращение в голосовом формате.
Горячая линия	Каналы связи для приема Обращений, содержащих сведения о фактах или признаках хищения собственности Общества, корпоративного мошенничества, коррупции, недобросовестной конкуренции, конфликта интересов, иных Обращений.
Группа компаний Т Плюс	имеет значение, указанное во вступительной части настоящей Положения.
Заявитель	Любое юридическое или физическое лицо, обратившееся на каналы Горячей линии.
Контрагент	Любое российское или иностранное юридическое или физическое лицо, с которым ПАО «Т Плюс» или Группа компаний Т Плюс вступает в договорные отношения, за исключением трудовых отношений.
Общество	Публичное акционерное общество «Т Плюс» (ПАО «Т Плюс»)
Ответственные лица	Лица, обеспечивающие полное, всестороннее, объективное и оперативное рассмотрение Обращений.
Работники	Физические лица, которые состоят в трудовых отношениях с Группой компаний Т Плюс, в том числе в подобных им отношениях (например, оказание услуг / выполнение работ в рамках договора гражданско-правового характера, предусматривающего выполнение определенной трудовой функции в интересах Общества).
Обращение	Обращение, предложение, заявление, жалоба, поступившее от Заявителя по каналам передачи информации Горячей линии.

3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

1) *Доверие и открытость* – Общество стремится обеспечить доверие и открытый диалог с заявителями, обратившимися на «Горячую линию», путем своевременного и объективного рассмотрения всех поступивших Обращений без учета должностного положения, стажа работы и других обстоятельств должностного лица, в отношении которого поступило Обращение.

2) *Конфиденциальность и безопасность* – все уполномоченные работники Общества, получившие доступ к поступившим на «Горячую линию» Обращениям, не правомочны передавать (разглашать) их содержание третьим лицам. Общество не несет ответственности за сохранение конфиденциальности, если обратившийся на «Горячую линию» добровольно, в том числе по неосторожности, самостоятельно раскрывает факт своего обращения на «Горячую линию» третьим лицам.

3) *Гарантия объективности и независимости* – Общество гарантирует полное, всестороннее, объективное и оперативное рассмотрение Обращений, а также независимость служебных проверок при изучении обстоятельств, изложенных в Обращениях. Объективность процесса проверки обеспечивается тем, что полученная по «Горячей линии» информация рассматривается исключительно лицами, не являющимися участниками рассматриваемого процесса, что позволяет им объективно и независимо организовывать проверку и делать выводы по установленным фактам при неуклонном соблюдении требований действующего законодательства.

4) *Ответственность* – лицо, добросовестно сообщившее информацию о предполагаемых нарушениях на «Горячую линию», не может быть подвергнуто каким-либо санкциям со стороны Группы компаний Т Плюс вне зависимости от характера Обращения.

5) *Круглосуточно* – все Обращения «Горячей линии» принимаются круглосуточно по телефону, электронной почте, каналам почтовой связи.

6) *Полнота обработки* – проверка поступившей информации проводится по каждому полученному Обращению, за исключением случаев, предусмотренных в разделе 5 Положения.

7) *Принятие мер* – в случае подтверждения факта коррупции, мошенничества, хищения и других злоупотреблений Общество обязуется действовать в соответствии с Федеральным законодательством Российской Федерации в целях привлечения виновных лиц к ответственности.

8) *Обратная связь* – если Обращение не является анонимным, результаты его рассмотрения доводятся до заявителя уполномоченным работником Общества.

4. НАПРАВЛЕНИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Работники Группы компаний Т Плюс, а также другие физические и юридические лица (вместе далее – «Заявители») имеют право обратиться на Горячую линию по вопросам, входящим в области функционирования Горячей линии, в том числе о:

- фактах хищения или неправомерного использования имущества Группы компаний Т Плюс;
- фактах мошенничества и легализации доходов, полученных преступным путем;
- фактах совершения коррупционных действий;
- даче, получении или обещании Работниками, представителями и иными лицами, действующими в интересах Группы компаний Т Плюс, взятки/коммерческого подкупа, предоставлении или обещании ими имущественных и иных выгод Должностному лицу/Контрагенту;
- случаях склонения Работника Группы компаний Т Плюс к совершению коррупционных правонарушений;
- вопросах, связанных с понесением Группой компаний Т Плюс ущерба/упущенной выгоды;
- фактах разглашения и/или неправомерного использования конфиденциальной, инсайдерской информации, а также информации, составляющей коммерческую тайну;
- иных действиях, влияющих на сохранность активов Группы компаний Т Плюс;
- нарушениях требований внутренних нормативных документов Группы компаний Т Плюс и/или действующего законодательства;
- фактах потенциального и/или реального конфликта интересов у Работников и Контрагентов;
- нарушениях требований промышленной и производственной безопасности, экологии и охраны труда;
- нарушениях тендерных и/или закупочных процедур;
- злоупотреблении Работником Группы компаний Т Плюс полномочиями;
- незаконном использовании Работником Группы компаний Т Плюс должностного положения вопреки законным интересам Группы компаний Т Плюс в целях получения выгоды;
- неисполнении (недобросовестном исполнении) должностных обязанностей со стороны руководителей, превышении полномочий, нарушении ими прав, свобод и законных интересов Работников, о фактах вымогательства, необоснованных запретах и ограничениях;
- нарушениях прав человека;
- фактах принудительного труда и дискриминации в сфере труда;
- любые другие нарушения Кодекса делового поведения, Антикоррупционной политики Группы компаний Т Плюс и других локально-нормативных актов Группы компаний Т Плюс;
- иных вопросах, связанных с деятельностью Группы компаний Т Плюс.

Примеры случаев, рассматриваемых на «Горячей линии», приведены в Памятке по направлению Обращений на «Горячую линию», являющейся неотъемлемой частью данного Положения (Приложение № 1).

5. НЕДОПУСТИМЫЕ СЛУЧАИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Запрещается использовать «Горячую линию» в целях:

- распространения заведомо ложной информации, клеветы, сведений, порочащих честь и достоинство Работников и иных лиц и т. д.;
- распространения информации рекламного характера или сведений, не относящихся непосредственно к деятельности Группы компаний Т Плюс;
- оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью Работников, членов их семей и иных лиц;
- хулиганских побуждений и мести;
- других целей, противоречащих назначению Горячей линии, внутренним нормативным документам Группы компаний Т Плюс и действующему законодательству.

Группа компаний Т Плюс оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения поступивших на Горячую линию Обращений оставлять без внимания Обращения, которые не соответствуют назначению Горячей линии, в том числе:

- Массовые рассылки или рекламные сообщения (спам);
- Обращения, содержащие нечитаемые символы, «пустые» формы обратной связи,
- Обращения, текст которых не поддается прочтению, либо Аудиообращения, которые не поддаются прослушиванию;
- Обращения, касающиеся кадрового трудоустройства, получения справочной информации, конфиденциальных сведений/сведений, являющихся коммерческой тайной;
- если в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу Работников или членам их семей;
- Обращения, не относящиеся к сфере деятельности и компетенции Группы компаний Т Плюс.

6. СПОСОБЫ ПЕРЕДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»

Горячая линия – безопасный и конфиденциальный информационный канал, позволяющий анонимно передавать информацию о нарушениях, случая склонения Работника к совершению коррупционных правонарушений.

Работники обязаны информировать Общество о случаях склонения их к совершению коррупционных действий, о ставшей известной работнику информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками, контрагентами Общества или иными лицами в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами Общества, с использованием одним из следующих способов информирования:

- по бесплатному телефону с автоответчиком 8 (800) 700-0606;
- по электронной почте 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 или анонимно.

7. ГАРАНТИИ РАБОТНИКОВ, ОБРАТИВШИХСЯ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»

Общество обязано принимать меры по защите работника, сообщившего о коррупционных правонарушениях в деятельности Общества, в части обеспечения работнику гарантий, предотвращающих его неправомерное увольнение, перевод на нижестоящую должность, лишение или снижение размера премии, перенос времени отпуска, привлечение к дисциплинарной ответственности.

Никто не имеет права предпринять против Работника ответные действия за то, что Работник задал вопрос или добросовестно сообщил об имеющихся у него сомнениях.

Личность работника и содержание обращения на «Горячую линию» являются конфиденциальными и не подлежат разглашению в объеме, превышающем необходимость рассмотрения обращения, по существу.

При выявлении случаев разглашения конфиденциальной информации, дискриминации и/или иного нарушения прав работников в связи с их обращением на «Горячую линию», к лицам, допустившим нарушения, могут применяться меры ответственности, предусмотренные действующим законодательством. Намеренное сообщение ложной информации на «Горячую линию» может привести к применению мер дисциплинарной и иной ответственности, предусмотренной действующим законодательством по отношению к Заявителю.

В случае предоставления заведомо ложной информации Группа компаний Т Плюс оставляет за собой право инициировать привлечение лица, предоставившего информацию, к ответственности в рамках законодательства Российской Федерации.

Группа компаний Т Плюс гарантирует конфиденциальность любых оставленных Заявителем данных.

8. ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ИНФОРМАЦИИ, ПОСТУПАЮЩЕЙ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»

8.1. Сбор, обработка, анализ поступивших на «Горячую линию» Обращений осуществляется на регулярной основе ответственным лицом (отделом) Группы компаний Т Плюс.

8.2. При обработке полученной информации (Аудиообращений) с целью защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним обязательно использование средств защиты информации (наушники).

8.3. Анонимные Обращения принимаются к обработке, если они содержат конкретные сведения о фактах, перечисленных в разделе 4 настоящего Положения.

8.4. Все Обращения, поступившие на «Горячую линию» посредством телефонной связи, записываются в целях дальнейшей обработки и реагирования.

8.5. Учет, систематизация и обобщение Обращений, поступивших на «Горячую линию», ведется Руководителем направления комплаенс.

При обработке Обращений, поступивших на «Горячую линию», фиксируются персональные данные Заявителя (при наличии), контактные данные Заявителя (при наличии), суть вопроса. Данная информация регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента её поступления.

Зарегистрированные Обращения, поступившие на «Горячую линию», исходя из их содержания, направляются на рассмотрение Ответственным лицам Группы компаний Т Плюс в соответствии с матрицей (Приложение № 2 к Положению), либо направляются на линию Клиентского сервиса hotlinekc@esplus.ru.

В случае если Обращение, поступившее на «Горячую линию», направлено Ответственному лицу не по принадлежности, по его мнению, оно в срок не позднее двух рабочих дней со дня получения документа обязано сообщить об этом Руководителю направления комплаенс. При этом, Ответственное лицо может предложить Руководителю направления комплаенс другое Ответственное лицо, кому, по его мнению, следует направить данное Обращение, поступившее на «Горячую линию».

8.6. Срок рассмотрения Обращений Ответственным лицом составляет 30 (тридцать) календарных дней. При необходимости срок может быть продлен по согласованию с директором по корпоративным вопросам на 14 (четырнадцать) календарных дней.

8.7. В целях ускорения и упрощения рассмотрения Обращения рекомендуется придерживаться следующего содержания:

- область/направление/категория Обращения;
- наименование общества Группы компаний Т Плюс;
- дата и время нарушения/события, о котором идет речь в Обращении;
- данные нарушителя (ФИО, должность), в том числе данные (ФИО, должности) работников, осведомленных о нарушении/событии;
- краткое описание нарушения/события, в том числе конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины;
- возможные последствия нарушения/события для Группы компаний Т Плюс и ее Работников;
- при желании данные для обратной связи (ФИО, контактный телефон, почтовый адрес).

8.8. В случае предоставления информации о мошенничестве, хищении, коррупции и других злоупотреблениях, не относящихся к сфере деятельности Группы компаний Т Плюс, Группа компаний Т Плюс оставляет за собой право направить информацию в государственные органы в соответствии с компетенцией.

8.9. Ответ на Обращение, поступившее по «Горячей линии», может быть предоставлен в письменной и устной форме, при наличии в Обращении информации о заявителе, адресе или телефоне для ответа. Срок ответа Заявителю – 2 рабочих дня с даты предоставления ответа Ответственным лицом.

9. МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».

В целях обеспечения регулярного мониторинга и контроля за соблюдением Положения ответственное лицо (отдел) Группы компаний Т Плюс ежеквартально формирует отчет о принятых и рассмотренных Обращениях, а также результатах проверок и мерах, предпринятых в результате рассмотрения Обращений.

Отчет должен содержать в том числе следующую аналитическую информацию:

- 1) Количество Обращений;
- 2) Тематика обращений, а также указание на соответствующее количество Обращений по каждой теме с разбивкой по филиалам;

3) Принятые меры по Обращениям;

4) Сведения о том подтвердились или нет сведения, переданные в Обращении.

Отчет предоставляется Генеральному директору и Председателю Комитета по этике и комплаенсу в электронном виде либо, по его указанию, на бумажном носителе за подписью ответственного лица и его непосредственного руководителя.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение распространяется на все физические и юридические лица, находящиеся в сфере интересов деятельности Группы компаний Т Плюс.

Ответственность за исполнение, внесение актуальных изменений и дополнений в Положение возлагается на заместителя Генерального директора по корпоративному управлению.