

Система менеджмента качества ООО "COSCOM"

**Регламент работы с обращениями, поступающими по линии «Speak-Up»
ООО "COSCOM"**

Регламент работы с обращениями, поступающими по линии «Speak-Up»
ООО "COSCOM"
(Извлечения)

Дата введения: «18» марта 2019 г.

1 Общие положения

1.1 Регламент работы с обращениями, поступающими по линии «Speak-Up» ООО "COSCOM" (далее – Регламент), разработан в соответствии с Кодексом этики и поведения ООО "COSCOM", и Положением ООО "COSCOM" о противодействии коррупции и является локальным нормативным документом ООО "COSCOM" (далее – Компания), направленным на упорядочение рассмотрения сообщений, поступающих по линии «Speak-Up» Компании.

1.2 Линия «Speak-Up» – ресурс, доступный через внутренний и внешний вебсайты, а также специальный телефонный номер Компании, предназначенный для приема сообщений о любых нарушениях этики и поведения, а также коррупции и коррупционных правонарушениях в деятельности Компании и/или ее работников.

1.3 Регламент соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001:2015, а именно: п.п. 5.1.2. «Ориентация на потребителя», п.п 6.1 «Действия по реагированию на риски и возможности».

2 Нормативные ссылки

В настоящем Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ISO 9000:2015	- Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ISO 9001:2015	- Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования.
O`z DSt ISO 9001:2015	- Узбекский Государственный стандарт Системы менеджмента качества. Требования.
STE 45.001:2017	- Методика управления документацией и записями в ООО «COSCOM»
ID-LA&CD-09/1	- Кодекс этики и поведения ООО «COSCOM», торговая марка Ucell
ID-CCD-CEDS-5-01/1	- Политика конфиденциальности персональных данных абонентов ООО "COSCOM"

3 Сообщения о нарушениях

3.1 Все работники Компании и/или третьи лица (контрагенты, абоненты или любые третьи лица), располагающие достоверной информацией об имеющих место в деятельности Компании и/или ее работников нарушениях этики и поведения либо коррупции и коррупционных правонарушениях (далее – нарушения) могут сообщить об этом Компании открыто в порядке, предусмотренном Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

...

3.6 Третьи лица также вправе воспользоваться для сообщений о нарушениях линией «Speak-Up».

4 Оформление сообщений о нарушениях

4.1 Сообщения о нарушениях, осуществляемые в соответствии с п.п. 3.1, 3.2 и 3.3 Регламента, оформляются в письменной форме с указанием данных (Ф.И.О., должность) лица, которому адресовано сообщение, данных самого обращающегося работника Компании (Ф.И.О., должность) или третьего лица (Ф.И.О./наименование организации) и кратким изложением сути нарушения и совершившего его лица.

4.2 Сообщения о нарушениях, осуществляемые в соответствии с п.п. 3.5 и 3.6 Регламента, оформляются в форме электронного обращения работниками Компании через внутренний вебсайт линии «Speak-Up», для третьих лиц – внешний вебсайт линии «Speak-Up» либо голосовых сообщений о нарушениях посредством специального абонентского номера телефона линии «Speak-Up».

4.3 Для сообщений о нарушениях, осуществляемых в порядке п. 4.2 Регламента, допускается как указание данных обращающегося работника Компании (Ф.И.О., должность) или третьего лица (Ф.И.О./наименование Компании), так и анонимность его данных. При сохранении анонимности, лицо, сообщающее о нарушении, должно учитывать особенности, указанные в п. 5.7 Регламента.

5 Рассмотрение сообщений о нарушениях

5.1 Сообщения о нарушениях, поступившие в порядке п.п. 3.2, 3.3, 4.1 Регламента, подлежат рассмотрению лицами, их получившими, с принятием соответствующих мер в пределах их компетенции в течение 15 рабочих дней.

5.2 Сообщения о нарушениях, поступающие посредством линии «Speak-Up», первоначально подлежат обработке комплаенс юристом Компании с установлением:

- кому адресовано сообщение;
- сути и содержания сообщения о нарушении;
- сферы, касающейся деятельности Компании, затронутой в сообщении.

5.3 Для осуществления действий, предусмотренных в п. 5.2 Регламента, комплаенс юрист вправе непосредственно или посредством директора департамента по правовым вопросам и соблюдению этических норм, привлечь помощь любого структурного подразделения Компании и его работника, в том числе, истребовать у них все необходимые данные.

5.4 Руководители всех структурных подразделений Компании и их работники обязаны своевременно реагировать на запросы комплаенс юриста, осуществляемые по сообщениям о нарушениях, получаемых им, как непосредственно, так и посредством линии «Speak-Up», оказывая необходимое содействие согласно своей компетенции, в том числе, своевременно предоставляя требующиеся для правильного рассмотрения сообщений данные (устные и письменные).

5.5 Комплаенс юрист, после осуществления действий, указанных в п.п. 5.2, 5.3 и 5.4 Регламента, готовит письменный рапорт на имя директора департамента по правовым вопросам и соблюдению этических норм с изложением проведенных по сообщению о нарушениях действий и выводов.

5.6 Директор департамента по правовым вопросам и соблюдению этических норм на основе рапорта комплаенс юриста, предоставленного в порядке п. 5.5 Регламента, в течение 5 рабочих дней принимает решение о делегировании принятия мер по сообщению о нарушении соответствующему структурному подразделению Компании, в компетенцию которого входит разрешение выявленных вопросов, либо обращается к генеральному директору для создания по его поручению комиссии по расследованию из представителей различных структурных подразделений Компании, компетентных для принятия коллегиального решения по выявленным вопросам.

5.7 В некоторых случаях могут возникнуть обстоятельства, при которых Компания не сможет расследовать анонимное сообщение, поскольку дальнейшее расследование может оказаться невозможным, если расследующий работник не может получить дополнительную информацию, обменяться отзывом или выяснить, является ли сообщение достоверным. В этих случаях, лицам, которые сообщают о нарушениях, рекомендуется идентифицировать себя для достижения эффективности расследования.

5.8 Для осуществления действий, перечисленных в п.п. 5.2, 5.3, 5.4 и 5.5 Регламента, комплаенс юристу, как правило, предоставляется 15 рабочих дней.

В отдельных случаях, требующих дополнительного времени и материалов для изучения сообщений о нарушениях, срок, указанный в настоящем пункте Регламента, может быть продлен

генеральным директором Компании на основании рапорта комплаенс юриста Компании на аналогичное время.

6 Комиссия по расследованию и дисциплинарные меры

6.1 Комиссия по расследованию, создаваемая согласно п. 5.6 Регламента (далее – Комиссия по расследованию), обязана обеспечить оперативное (в пределах 10 рабочих дней) рассмотрение сообщений о нарушениях с целью быстрого установления фактов и с минимальным ущербом для деятельности и/или личной жизни работников Компании с обеспечением соблюдения конфиденциальности и защиты от преследования.

6.2 Факты, установленные Комиссией по расследованию, отражаются в протоколе ее собрания, который содержит выводы по расследованию и рекомендуемые к реализации меры.

6.3 Если Комиссия по расследованию приходит к выводу об обоснованности рассмотренных ей сообщений о нарушениях, ею осуществляются одно или одновременно несколько из нижеследующих действий:

– выработка рекомендации о применении к виновным в нарушениях должностным лицам и/или иным работникам Компании мер дисциплинарного взыскания, предусмотренных Трудовым кодексом Республики Узбекистан, в порядке, установленном локальными нормативными документами Компании (Правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор и др.);

– выработка рекомендаций по привлечению виновных в нарушениях должностных лиц и/или иных работников Компании к мерам гражданской, административной, уголовной ответственности с делегированием материалов в соответствующий административный, правоохранительный или судебный орган;

– выработка рекомендаций по предупреждению впредь выявленных нарушений, в том числе, с проведением широких обсуждений в коллективе Компании руководством соответствующих структурных подразделений результатов расследования без разглашения личных данных работников Компании, сообщивших о нарушениях, и личных данных работников Компании, к которым применены меры дисциплинарного воздействия, не связанные с прекращением трудового договора.

7 Конфиденциальность сообщений о нарушениях

...
7.2 Доступ к сообщениям о нарушениях, поступающим по линии «Speak-Up», имеют только генеральный директор, директор департамента по правовым вопросам и соблюдению этических норм и комплаенс юрист Компании.

7.3 Сообщения о нарушениях, поступающие посредством любых способов, предусмотренных разделом 3 Регламента, не подлежат разглашению, лицами, участвующими в получении, обработке, рассмотрении этих сообщений, за исключением необходимости раскрытия конфиденциальной информации в порядке, установленным законодательством.

...