

ISO 37001:2016
ISO 9001: 2015

Локальный нормативный документ

Департамент безопасности,
ООО "COSCOM"

Система менеджмента качества ООО "COSCOM"

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

Ташкент- 2020

ID-XD-MIXB-02/2

Локальный нормативный документ Компании

**Регламент работы с обращениями, поступающими по линии «Speak-Up»
ООО «COSCOM»**Дата введения: «28» 09 2020 г.**1 Общие положения**

1.1 Настоящий локальный нормативный документ (далее по тексту – Регламент) разработан в соответствии с «Кодексом этики и поведения ООО «COSCOM»», «Положением ООО «COSCOM» о противодействии коррупции» и устанавливает единый алгоритм деятельности по приему, рассмотрению и принятию решений по поступившим сообщениям по линии «Speak-Up», поступающих в ООО «COSCOM» (далее по тексту – Компания).

1.2 Устанавливаемая настоящим Регламентом производственная деятельность соответствует требованиям международного стандарта ISO 37001:2016, а именно, п. 8.9 «Информирование о подозрениях», п. 8.10 «Расследование и принятие мер в отношении коррупции», п. 7.4 «Обмен информацией», а также требованиям ISO 9001:2015, п. 6.1 «Действия по реагированию на риски и возможности», п. 7.1.4 «Среда для функционирования процессов».

1.3 Настоящий Регламент является обязательным и предназначен для применения изложенных в нем механизмов всеми заинтересованным работниками, прямо или косвенно вовлеченных в данный процесс без исключений.

1.4 Настоящий Регламент может быть пересмотрен, заменен и/или отменен в соответствии с возможными изменениями в действующем законодательстве и установленными требованиями локальных нормативных документов Компании, затрагивающим вопросы данной сферы деятельности.

1.5 Ответственным лицом за своевременную актуализацию и недопущению распространения незарегистрированных копий данного Регламента является начальник отдела комплаенс контроля (далее по тексту – Отдел).

2 Нормативные ссылки

В настоящем Регламенте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- | | | |
|-----------------------|---|--|
| ISO 37001:2016 | - | Международный стандарт. Системы менеджмента противодействия коррупции. Требования. |
| ISO 9001:2015 | - | Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования. |
| O`z DSt ISO 9001:2015 | - | Узбекский Государственный стандарт Системы менеджмента качества. Требования. |
| STE 45.001:2020 | - | Методика управления документацией и записями в ООО «COSCOM» |
| ID-LA&CD-09/1 | - | Кодекс этики и поведения ООО «COSCOM», т.м. «Ucell». |
| ID-CCD-CEDS-5-01/1 | - | Политика конфиденциальности персональных данных абонентов ООО «COSCOM». |

Указ Президента Республики Узбекистан от 27 мая 2019г. за №-5729, «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы противодействия коррупции в Республике Узбекистан».

3 Основные понятия и определения

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 правонарушений в деятельности Компании и/или ее работников.

Коррупция – незаконное использование лицом своего должностного или служебного положения с целью получения взятки в личных интересах или в интересах иных лиц, а равно предоставление взятки.

Коррупционное правонарушение – деяние, обладающее признаками коррупции, за совершение которого законодательством предусмотрена ответственность.

Минимизация рисков коррупции – меры, направленные на предупреждение, выявление, коррупционных правонарушений и борьбу с ними.

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение лицом должностных или служебных обязанностей и, при которой, возникает либо может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью, а также правами и законными интересами граждан, организаций, общества или государства.

Контрагент – любое национальное или иностранное юридическое и/или физическое лицо, с которым Компания вступает в договорные отношения за исключением трудовых.

4 Общие положения

4.1 Механизмы настоящего Регламента содействуют работникам Компании и третьим лицам сообщать, основываясь на честных намерениях или на основании обоснованного предположения, о возможных коррупционных рисках, ненадлежащего выполнения должностных обязанностей со стороны должностных лиц, нарушениях производственной этики и поведения непосредственно Генеральному директору, а также иным руководящим должностным лицам Компании.

4.2 Работники Компании и/или третьи лица имеют право требовать, за исключением случаев, когда это необходимо для продвижения расследования или определено действующим законодательством, чтобы Компания рассматривала сообщения в конфиденциальном порядке, с тем чтобы предотвратить идентификацию обратившегося и иных причастных к сообщению лиц или тех, кто упомянут в нем.

4.3 Запрещается преследование и обеспечивается защита от него тех работников Компании и третьих лиц, кто информировал о своих наблюдениях.

4.4 Установленные требования настоящего Регламента обеспечивают осведомленность работников Компании и третьих лиц о механизмах подготовки и предоставления своих наблюдений, а также о своих правах и мерах защиты в отношении данных процедур.

5 Схема процесса приема/оформления/ рассмотрения/расследования сообщений, поступивших посредством - веб сайта или линии «Speak-Up»

Соответствующая схема процесса изображена в Приложении к настоящему Регламенту.

6 Сообщения о нарушениях

6.1 Все работники Компании и/или третьи лица (контрагенты, абоненты и т.д.), располагающие достоверной информацией об имеющих место в деятельности Компании и/или в отношении ее работников, нарушениях этики и поведения, коррупции и коррупционных

правонарушений, ненадлежащего выполнения функциональных обязанностей, нарушений производственной этики и поведения (далее по тексту – нарушения), могут сообщить об этом Компании открыто в порядке, предусмотренном Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

6.2 Работники Компании должны с самого начала и безотлагательно обсудить любые проблемы, связанные с нарушениями, со своими непосредственными руководителями.

6.3 В случае, если работникам Компании неудобно обсуждать проблемы, связанные с нарушениями, со своим непосредственным руководителем, им следует обратиться к директору своего департамента и/или к директору департамента по управлению персоналом, и/или в управление по финансовой и экономической безопасности (далее по тексту – УФЭБ) и/или генеральному директору Компании.

6.4 Все должностные лица Компании, в том числе перечисленные в п. 6.3, должны поддерживать политику открытых дверей и принимать адекватные меры для заверения работников Компании в том, что поощряется сообщение о нарушениях и за это не последует преследования, за исключением случаев умышленного введения в заблуждение и/или клеветы.

6.5 Работники Компании, которым неудобно сообщать о нарушениях открыто, либо присутствуют другие факторы, препятствующие открытому обращению в соответствии с п. 6.1, 6.2, 6.3 данного Регламента, то они могут сообщить о нарушениях через линию «Speak-Up».

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

7 Оформление сообщений о поступивших нарушениях

7.1 Сообщения о поступивших нарушениях, 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.

7.2 Сообщения о нарушениях, осуществляемые в соответствии с п. 6.5 и 6.6 настоящего 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».

7.3 Для сообщений о нарушениях, осуществляемых в соответствии с п. 6.2 настоящего 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. 8.7 настоящего Регламента.

8 Рассмотрение сообщений о нарушениях

8.1 Сообщения о нарушениях, подлежат к рассмотрению лицами, их получившими, с принятием соответствующих мер в пределах их компетенции в течение 15 рабочих дней.

8.2 Сообщения, поступающие посредством линии «Speak-Up», изложенного в п. 7.2 настоящего Регламента, первоначально подлежат прослушиванию и/или просмотру Генеральным директором Компании с последующим направлением в офис генерального директора для дальнейшего перенаправления в УФЭБ или другим соответствующим подразделениям Компании с установлением резолюции по дальнейшим действиям.

8.3 УФЭБ или другое соответствующее структурное подразделение Компании, рассматривает в установленные сроки сообщения о нарушениях, поступающих посредством линии «Speak-Up», для чего, при необходимости, по согласованию с Заместителем генерального директора по безопасности и административным вопросам, привлекает помощь любого структурного подразделения Компании и его работника, в том числе, получают у них все необходимые данные.

8.4 Руководители всех структурных подразделений Компании и их работники обязаны своевременно реагировать на запросы, осуществляемые по сообщениям о нарушениях, оказывая необходимое содействие согласно своей компетенции, в том числе, своевременно предоставляя требующиеся для правильного рассмотрения сообщений данные (устные и письменные).

8.5 УФЭБ или другое соответствующее структурное подразделение Компании, по согласованию с Заместителем генерального директора по безопасности и административным вопросам, по итогам предварительного рассмотрения готовит на имя Генерального директора рапорт, согласно которому принимается соответствующее решение, в том числе при необходимости создается специальная комиссия по расследованию, соответствующим распоряжением Генерального директора.

8.6 Генеральный директор Компании на основе рапорта, предоставленного в порядке п. 8.5 настоящего Регламента, в возможные короткие сроки принимает решение о делегировании принятия мер по сообщению о нарушении соответствующему структурному подразделению Компании, в компетенцию которого входит разрешение выявленных вопросов, либо создании комиссии по расследованию из представителей различных структурных подразделений Компании, компетентных для принятия коллегиального решения по выявленным вопросам.

8.7 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. В этих целях офисом генерального директора предоставляются данные по сообщению, в т.ч. номер телефона обратившегося.

8.8 Для осуществления действий, перечисленных в п. 6.2, 6.3, 6.4 и 6.5 настоящего Регламента, ответственному работнику УФЭБ или другому соответствующему структурному подразделению Компании, 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 на аналогичное время.

9 Комиссия по расследованию

9.1 Комиссия по расследованию, обязана обеспечить оперативное и объективное (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.

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

9.3 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.

10 Конфиденциальность сообщений о нарушениях

10.1 Работникам Компании, сообщившим о нарушениях, обеспечивается защита от преследования, за исключением случаев умышленного введения в заблуждение и/или клеветы.

10.2 Доступ к сообщениям о нарушениях, поступающим по линии «Speak-Up», имеют, исключительно, Генеральный директор Компании и его Офис.

10.3 Сообщения о нарушениях, поступающие посредством любых источников, установленных настоящим Регламентом, не подлежат разглашению, лицами, участвующими в получении, обработке, рассмотрении этих сообщений, за исключением необходимости раскрытия конфиденциальной информации в порядке, установленном действующим законодательством Республики Узбекистан.

10.4 Не допускаются какие-либо попытки установить личность работника Компании, отправившего сообщение по линии «Speak-Up» анонимно, за исключением случаев, указанных в п. 8.7 настоящего Регламента.

10.5 Не допускаются какие-либо попытки применения санкций или выставления в невыгодном положении либо преследование работников Компании, выражающих опасение, искренне выражающих озабоченность, сотрудничающих в расследовании Компании, выступающих против любого незаконного действия или практики, или защищающих любые другие права, в том числе, на равноправие, защиту от дискриминации и т.п.

10.6 Предоставление заведомо ложных или необоснованных сообщений о нарушениях из злого умысла или с целью личной выгоды будет означать, что работник Компании и/или третье лицо, сообщивший такую информацию, теряет защиту от законного преследования.

10.7 Допускается опубликование и/или обсуждение через доступные ресурсы Компании результатов рассмотрения сообщений о нарушениях 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 в целях предупреждения (профилактики) выявленных нарушений в будущем и обеспечения принципа неотвратимости ответственности.

11 Заключительные положения

11.1 Каждый директор департамента Компании несет персональную ответственность за обеспечение должного информирования работников Компании, находящихся в его подчинении, о требованиях настоящего Регламента.

11.2 Все работники Компании лично ответственны за прочтение, понимание и соблюдение требований настоящего Регламента.

Приложение к Регламенту работы с обращениями, поступающими по линии «Speak-Up» ООО "COSCOM"

ISO 37001:2016
ISO 9001:2015

Схема процесса оформления/ рассмотрения/ расследования сообщений, поступивших посредством - веб сайта или линии «Speak-Up»

