

О работе Горячей линии ЕВРАЗа

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Горячая линия ЕВРАЗа (далее - «Горячая линия») - единый канал внутрикорпоративных коммуникаций, предназначенный для получения информации и обратной связи с работниками ООО «ЕвразХолдинг» (далее - Общество), работниками предприятий, в отношении которых Общество осуществляет полномочия единоличного исполнительного органа (далее - управляемые предприятия) и иными лицами. Горячая линия ЕВРАЗа действует в рамках официальных процедур и политик ЕВРАЗа, в том числе в рамках Антикоррупционной политики Компании.
- 1.2. Все ранее существующие каналы получения информации и обратной связи с работниками Общества и работниками управляемых предприятий, такие как телефоны доверия, ящики для сбора обращений к руководству управляемых предприятий и т.п., должны быть подключены к единой Горячей линии ЕВРАЗа и не могут функционировать отдельно от нее.
- 1.3. Работа Горячей линии ЕВРАЗа находится в зоне ответственности Блока Вице-президента по корпоративным коммуникациям Общества; ежедневное управление Горячей линией входит в обязанности Администратора Горячей линии (далее - Администратор), действующего согласно данному Положению и Инструкции администратора.
- 1.4. Ситуации, не предусмотренные настоящим Положением, рассматриваются представителями заинтересованных функций (далее Комитет) с участием представителей блока Вице-президента по корпоративным коммуникациям, в том числе Администратора, службы внутреннего аудита и пр. Собрание Комитета может инициировать как Администратор, так и Ответственные (список согласно Приложению 1).
- 1.5. Работа Горячей линии организована в соответствии с московским временем.
- 1.6. Общество оставляет за собой право на использование сообщений, полученных посредством Горячей линии, и содержащейся в них информации, полностью или частично, для последующей обработки, анализа и/или публикации в корпоративных СМИ и для предоставления внешним источникам, при условии соблюдения конфиденциальности персональных данных Обратившегося.
- 1.7. Положение о работе Горячей линии распространяется на всех работников ООО «ЕвразХолдинг» и управляемых предприятий.

2. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

2.1. Направления функционирования Горячей линии

2.1.1. Работники Общества и управляемых предприятий, а также иные лица (бывшие работники, ветераны, представители поставщиков, клиентов и др.) (вместе далее - Обратившиеся) имеют право обратиться на Горячую линию для:

2.1.1.1. Получения ответов на вопросы, возникающие в результате деятельности Общества и управляемых предприятий;

2.1.1.2. Внесения предложений по вопросам, обеспечивающим повышение эффективности финансово-хозяйственной деятельности Общества и управляемых предприятий;

2.1.1.3. Сообщения о возможных нарушениях правил по охране труда, промышленной и экологической безопасности, внутренних политик и процедур, кодексов, документов Общества и управляемых предприятий;

2.1.1.4. Сообщения о возможных нарушениях действующего законодательства РФ; о мошеннических действиях, в том числе, хищениях, коррупционных и иных действиях, влияющих на сохранность активов Общества и управляемых предприятий и иных нарушениях и проступках;

2.1.1.5. Сообщения об иных вопросах, связанных с деятельностью Общества и управляемых предприятий.

2.2. Недопустимые цели использования Горячей линии

2.2.1. Не допускается использование Горячей линии для распространения заведомо ложных сведений, клеветы и т.п.; сведения личных счетов, достижения личных целей, противоречащих интересам Общества и управляемых предприятий; оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью работников Общества и управляемых предприятий и их близких лиц и родственников; распространения информации рекламного характера, направления сведений, не относящихся непосредственно к деятельности Общества и управляемых предприятий; иных целей, противоречащих назначению Горячей линии.

2.2.2. Общество оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения оставить без внимания обращения, которые могут быть классифицированы как переданные с недопустимой для Горячей линии целью.

2.3. Способы передачи сообщений на Горячую линию

2.3.1. Обратившиеся могут передать сообщения по вопросам, предусмотренным в п. 2.1, посредством любого из перечисленных ниже каналов информирования:

2.3.1.1. выделенная бесплатная телефонная линия (8-800-555-88-88): поступающие обращения сохраняются в течение 5 лет на отдельном

сетевом ресурсе, доступ к которому ограничен и предоставляется отдельным категориям работников (п.4.2).

Звонки на бесплатную телефонную линию принимаются Администратором с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни; в остальное время работает автоответчик.

2.3.1.2. электронная почта vopros@evraz.com и hotline@evraz.com: обращения сохраняются в программе Microsoft Outlook в архиве входящих сообщений соответствующих электронных почтовых ящиков в течение 5 лет.

2.3.1.3. *внутрикорпоративные порталы управляемых предприятий и портал Общества*: поступающие обращения сохраняются в реестре отчетности в течение 5 лет.

2.3.1.4. *раздел «Горячая линия» на внешнем корпоративном сайте evraz.com*: обращения сохраняются в программе Microsoft Outlook в архиве входящих сообщений соответствующих электронных почтовых ящиков в течение 5 лет.

2.3.1.5. *иные каналы передачи информации*: обращения, поступившие через иные каналы передачи информации, должны быть в кратчайшие сроки направлены на почтовый ящик vopros@evraz.com, для дальнейшей обработки Администратором Горячей линии.

2.3.2. Администратор Горячей линии не уполномочен переводить звонок, адресованный на Горячую линию, для соединения с вышестоящим сотрудником Общества или с иными лицами по просьбе или по требованию обратившегося.

2.4. Формат сообщений

2.4.1. Сообщения на Горячую линию могут быть предоставлены Обратившимся в любом удобном для него формате.


2.4.2. В целях ускорения и упрощения дальнейшей процедуры рассмотрения обращений рекомендуется указывать в них следующие сведения: область/направление обращения или категорию вопроса (согласно классификации обращений, приведенной в Приложении 1); наименование предприятия и подразделения, о котором идет речь в обращении; в случае обращения по нарушению и/или событию:


2.4.2.1. Дату и время нарушения/события или временной период, если событие имело повторяющийся/длительный характер;


2.4.2.2. ФИО и/или должность нарушителя/работника, ответственного за исполнение обязанностей, являющихся предметом обращения;


2.4.2.3. Краткое описание нарушения/события (в том числе, конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины);

2.4.2.4. ФИО и/или должность работников Общества, которые могут знать о нарушении/событии и подтвердить или дополнить сообщаемую информацию;


- 
- 2.4.2.5. Возможные последствия нарушения/события и/или ущерб, нанесенный Обществу, о которых известно Обратившемуся.
- 2.4.3. Если Обратившийся сообщал какую-либо информацию о нарушении/событии сотрудникам Общества или третьим лицам до обращения на Горячую линию, необходимо указать ФИО и должность сотрудников Общества, получивших данные сведения, при наличии - предоставить результат рассмотрения/обсуждения.
- 2.4.4. Предоставление персональных данных, включая: номер телефона/адрес/адрес электронной почты/должность/ФИО/табельный номер и пр., остается на усмотрение Обратившегося.
- 2.4.5. Сообщения, поступающие от лиц, находящихся в алкогольном или наркотическом опьянении, а также в неадекватном, повышенном эмоциональном состоянии, не принимаются и не передаются на дальнейшее рассмотрение. Решение об отказе в приеме обращения принимается Администратором Горячей линии самостоятельно, на основании очевидных признаков опьянения/неадекватности Обратившегося, отсутствия в обращении смысловой нагрузки, наличия признаков хулиганских действий, использования ненормативной лексики и пр. В этом случае Администратор обязан сообщить Обратившемуся об отказе в приеме сообщения и предложить обратиться на Горячую линию посредством электронной почты. В случае повторных звонков того же лица в аналогичном состоянии, Администратор Горячей линии может направить в службу технической поддержки пользователей Общества заявку на блокировку номера телефона.
- 2.5. Анонимное предоставление сообщений
- 2.5.1. При обращении на Горячую линию Обратившийся имеет право сохранять анонимность.
- 2.5.2. Администратор обязан:
- 2.5.2.1. Обратить внимание лица, не предоставившего свои персональные данные, на сложность рассмотрения анонимного сообщения в связи с отсутствием возможности для уточнения полученной информации и дальнейшего взаимодействия с Обратившимся.
- 2.5.2.2. При наличии в сообщении персональных данных Обратившегося или при предоставлении их позднее, в том числе в результате п. 2.5.2.1, уточнить у Обратившегося, согласен ли он на передачу данных:
- Ответственным для проведения расследования с возможной передачей руководителям на местах;
 - Только в управляющую компанию;
 - Только для обратной связи по завершении расследования.
3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ
- 3.1. Обеспечение конфиденциальности
- 3.1.1. Общество, в рамках своих полномочий и имеющихся возможностей, обеспечивает конфиденциальность информации о личности Обратившегося.


- 
- 3.1.2. Администратор передает полученные посредством Горячей линии сообщения для дальнейшей проверки, расследования и подготовки ответа без указания персональных данных Обратившегося, за исключением случаев, когда Обратившийся в устной или письменной форме подтвердил свое согласие на передачу его персональных данных Ответственным лицам, а факт подтверждения был зафиксирован письмом или аудиозаписью разговора Администратора и Обратившегося.
 - 3.1.3. Администратор, ответственные лица (далее Ответственные) и иные лица, имеющие доступ к Горячей линии (согласно п.п. 4.2.1. данного Положения), не имеют права раскрывать персональные данные Обратившегося, а также передавать полученную посредством Горячей линии информацию, содержащую сведения, на основании которых можно определить личность Обратившегося, другим работникам Общества или третьим лицам. Исключением могут являться случаи, предусмотренные действующим законодательством РФ.
 - 3.1.4. Общество не несет ответственности за конфиденциальность информации о личности Обратившегося, если он добровольно, в том числе по неосторожности, раскрыл факт своего обращения на Горячую линию другим работникам Общества или третьим лицам.
 - 3.1.5. При отсутствии обратной связи с Обратившимся предмет обращения рассматривается на основании имеющейся в наличии информации.
 - 3.2. Отказ от преследования
 - 3.2.1. Преследование лиц, обратившихся на Горячую линию, со стороны Общества и управляемых предприятий, запрещено, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
 - 3.2.2. Общество гарантирует, что за факт обращения на Горячую линию Обратившиеся не будут подвергнуты санкциям, в том числе уволены, понижены в должности, лишены премии и т.д.
 - 3.2.3. Общество оставляет за собой право привлечь Обратившегося, предоставившего на Горячую линию заведомо ложную информацию, к ответственности в соответствии с политикой Общества и управляемых предприятий и на основании действующего законодательства.
 4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ
 - 4.1. Регистрация и классификация обращений
 - 4.1.1. Все обращения, полученные на Горячую линию, классифицируются (по форме Приложения 1) и регистрируются в едином реестре отчетности (по форме Приложения 2) в течение двух рабочих дней со дня их получения. Статус их рассмотрения отслеживается и обновляется Администратором с момента получения и до момента закрытия.


- 
- 4.1.2. Текущий реестр отчетности размещен на отдельном сетевом ресурсе, доступ к которому ограничен и предоставлен только следующим категориям работников: Вице-президенту по корпоративным коммуникациям; директору по внутренним коммуникациям; директору по внутреннему аудиту; администратору Горячей линии.
- 4.1.3. Поступившие обращения могут быть рассмотрены в стандартном или особом порядке. В особом порядке рассматриваются обращения, предмет которых отвечает хотя бы одному из приведенных ниже критериев:
- затрагивает одного или нескольких представителей высшего руководства Общества и/или управляемых предприятий (от уровня директора и выше);
 - содержит информацию о противоправном действии или о его потенциальном риске, предполагаемый ущерб от которого, нанесенный Обществу и/или управляемым предприятиям, превышает 1 000 000 руб.;
 - сообщает о нарушении, которое носит длительный характер и продолжается в настоящее время, или о потенциальном нарушении, которое можно предотвратить.
- 4.1.4. Особый порядок рассмотрения предусматривает регистрацию обращения в едином реестре отчетности, составление и передачу письма о поступившем обращении ответственному лицу (далее Ответственный) для дальнейшего рассмотрения и решения в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения.
- 4.1.5. Обращения, которые не соответствуют критериям, указанным в п.4.1.3. данного Положения, регистрируются и передаются на рассмотрение и решение в стандартном порядке в соответствии с п.4.1.1.
- 4.2. Принципы распределения обращений для их дальнейшего рассмотрения
- 4.2.1. Ответственные определяются исходя из классификации обращения (Приложение № 1).
- 4.2.1.1 Старший вице-президент по сопровождению бизнеса и межрегиональному взаимодействию: работа структурных подразделений, подчиненных директорам по контролю за исполнением бизнес-процедур и сохранностью активов управляемых предприятий, хищение материальных ценностей, мошеннические и коррупционные действия, нарушения процедур проведения тендеров и т.п.
- 4.2.1.2 Вице-президент по охране труда, промышленной безопасности и экологии: охрана труда, промышленная безопасность и экология.
- 4.2.1.3 Вице-президент по корпоративным коммуникациям: корпоративные мероприятия, корпоративные средства массовой информации (СМИ), информационные и рекламные материалы, брендинг, Горячая линия, взаимодействие с органами государственной и муниципальной власти, взаимодействия с внешними СМИ и т.п.


- 
- 4.2.1.4 Вице-президент по снабжению: снабжение работников средствами индивидуальной защиты, в том числе вопросы о качестве поставляемых СИЗ.
 - 4.2.1.5 Вице-президент по персоналу: п. 2 Приложения 1.
 - 4.2.1.6 Директор по внутреннему аудиту: преследование Обратившихся на Горячую линию.
 - 4.2.1.7 Вице-президент по информационным технологиям: аспекты деятельности Общества в сфере ИТ, социально-бытовые вопросы, поступающие от ООО «ЕвразТехника».
 - 4.2.1.8 Вице-президент по правовым вопросам: юридические и правовые аспекты деятельности Общества и управляемых предприятий.
 - 4.2.1.9 Управляющий директор Торговой Компании: вопросы, связанные с торговой деятельностью Общества.
 - 4.2.1.10 Вице-президент по продаже сырья: вопросы, связанные с продажами продукции Дивизионов «Уголь» и «Руда».
 - 4.2.2. Если сообщение затрагивает несколько зон деятельности Общества и не может быть направлено на рассмотрение и решение одному Ответственному, Администратор Горячей линии имеет право по своему усмотрению передать его нескольким Ответственным, при этом письмо направляется основному Ответственному с другими Ответственными в копии. Основной Ответственный определяется Администратором Горячей линии на основании ключевого / наиболее развернутого посылы Обращения.
 - 4.3. Обеспечение независимости рассмотрения обращений
 - 4.3.1. Никто из работников не может быть вовлечен в процедуру решения вопроса, если обращение касается его лично (если возможен конфликт интересов), включая лиц, ответственных за ответ на обращение / за проведение расследования; работников, имеющих доступ к реестру отчетности в соответствии с данным Положением; сотрудника, действующего в роли Администратора Горячей линии.
 - 4.4. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений
 - 4.4.1. Минимальный срок рассмотрения обращения составляет 12 рабочих дней с момента его поступления на Горячую линию.
 - 4.4.2. Срок рассмотрения обращения может быть увеличен, если рассмотрение и решение вопроса требует дополнительного времени. В этом случае Администратор уведомляет Обратившегося (при наличии контактных данных).
 - 4.4.3. Администратор Горячей линии в срок до 2 рабочих дней со дня поступления обращения направляет полученную информацию Ответственному для проверки и решения вопроса в виде электронного письма с указанием номера и присвоенной классификации.
 - 4.4.4. Срок передачи результатов рассмотрения обращения Администратору Горячей линии Ответственным составляет 5 рабочих дней с момента отправки обращения. Результаты рассмотрения обращения

предоставляются Ответственным лицом посредством корпоративной электронной почты как ответ на первоначальное электронное письмо от Администратора с сохранением исходного сообщения.

- 
- 4.4.5. Срок передачи результатов рассмотрения обращения может быть увеличен, если рассмотрение и решение вопроса требует дополнительного времени. Ответственный информирует Администратора Горячей линии о необходимости увеличения времени на рассмотрение вопроса до окончания минимального срока рассмотрения.
 - 4.4.6. Если ответ по результатам рассмотрения Обращения или запрос на увеличение стандартного срока рассмотрения не предоставлены в течение 5 рабочих дней с момента передачи информации Ответственному лицу, Администратор Горячей линии направляет Ответственному повторное письмо с указанием превышения сроков ответа и нарушения настоящего Положения.
 - 4.4.7. Дополнительный срок для предоставления ответа по результатам рассмотрения Обращения составляет 3 рабочих дня. Если по истечении дополнительного срока ответ не предоставлен, Администратор информирует об этом Вице-президента по корпоративным коммуникациям.
 - 4.5. Обратная связь с Обратившимися
 - 4.5.1. Обратную связь лицу, обратившемуся на Горячую линию ЕВРАЗа, предоставляет только Администратор.
 - 4.5.2. Администратор Горячей линии предоставляет обратную связь Обратившемуся в срок не более двух рабочих дней с момента получения ответа от Ответственного.
 - 4.5.3. Администратор предоставляет ответы в устной или письменной форме. Форма предоставления ответа определяется Администратором. Обращения, касающиеся вопросов по льготам, трудовым спорам, личным жалобам, оплате труда, нарушениям охраны труда и промышленной безопасности предоставляются в устной форме, за исключением часто повторяющихся вопросов, ответы на которые публикуются в корпоративных СМИ.
 - 4.5.4. В случае принятия Администратором или Ответственным решения отказать в рассмотрении обращения, администратор обязан уведомить об этом Обратившегося (при наличии контактных данных) без указания причин.
 - 4.5.5. Обратившиеся, предоставившие свои персональные данные, имеют право получить ответы на заданные вопросы, а также информацию о статусе рассмотрения обращения, если предоставление такого ответа/информации не нарушает законодательство о коммерческой тайне, не раскрывает конфиденциальную и иную информацию и данные, отнесенные законодательством Российской Федерации к сведениям конфиденциального характера, и не несет иных рисков для Компании.

- 
5. МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ
 - 5.1. В целях обеспечения регулярного мониторинга и контроля за соблюдением порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений, доступ к реестру обращений, архивам на выделенном сетевом ресурсе и электронным почтовым ящикам vopros@evraz.com и hotline@evraz.com обеспечен директору Дирекции по внутреннему аудиту, который имеет право инициировать собственные расследования по обращениям на Горячую линию ЕВРАЗа.
 - 5.2. Администратор Горячей линии составляет отчет по запросу Ответственного.

- 
1. **Общие**
 - Информационные
 - Взаимоотношение руководителей и коллективов
 - Производственные вопросы
 - Предложения
 2. **HR**
 - 2.1. **Трудовые отношения**
 - 2.2. **Оплата труда**
 - 2.3. **Обучение**
 - 2.4. **Оздоровление**
 - 2.4.1. Работников
 - 2.4.2. Членов семей работников
 - 2.4.3. Детей работников
 - 2.5. **Социальные программы**
 - 2.5.1. Жилищная программа
 - 2.5.2. Содействие в обеспечение углем работников
 - 2.5.3. Материальная помощь
 - 2.5.4. Негосударственный Пенсионный фонд
 - 2.5.5. Прочие льготы
 - 2.5.6. ДМС и коллективное страхование от НС
 - 2.6. **Культурно-массовые и спортивные мероприятия**
 - 2.6.1. Профессиональные праздники (День металлурга, шахтера и т.д.)
 - 2.6.2. Государственные праздники
 - 2.6.3. Иные корпоративные мероприятия
 - 2.7. **Бытовое обслуживание**
 - 2.7.1. Доставка работников
 - 2.7.2. ПНН (моечные помещения, санузлы, комнаты отдыха, столовые, здравпункты)
 - 2.7.3. Питание работников (за исключением спецпитания)
 - 2.7.4. Состояние территории предприятия
 - 2.8. **Взаимодействие с Общественными организациями**
 - 2.8.1. Первичная профсоюзная организация
 - 2.8.2. Совет Ветеранов
 - 2.8.3. Совет Женщин
 - 2.8.4. Молодежная организация
 3. **ОТиПБ**
 - 3.1. **Опасное поведение работника**
 - 3.2. **Опасные условия**
 - 3.3. **Нарушение КТБ**
 - 3.3.1. Нахождение в состоянии алкогольного опьянения

- 
- 3.3.2. Отключение защитных блокировок
 - 3.3.3. Соккрытие обстоятельств несчастных случаев
 - 3.3.4. Обращение с взрывчатыми веществами
 - 3.3.5. Курение в угольной шахте
 - 3.3.6. Перемещение на ленточных конвейерах, не предназначенных для перевозки людей
 - 3.4. **Отмена дисциплинарного взыскания**
 - 3.5. **СИЗ (кроме вопросов качества)**
 - 3.5.1. Нормы выдачи СИЗ и несвоевременная выдача
 - 3.5.2. Срок службы СИЗ
 - 3.5.3. Правила применения СИЗ
 - 3.5.4. Стирка СИЗ
 - 3.5.5. Прочее по СИЗ
 - 3.6. **Дорожная безопасность**
 - 3.7. **Безопасные пешеходные маршруты движения и освещенность**
 - 3.7.1. Зимние риски
 - 3.7.2. Прочие вопросы безопасных маршрутов
 - 3.7.3. Освещенность
 - 3.8. **Здоровье и медосмотры**
 - 3.8.1. Выдача спецпитания (молоко и другие равноценные пищевые продукты)
 - 3.8.2. Санитарно-гигиенические условия труда
 - 3.8.3. Проведение медицинских осмотров
 - 3.9. **Аттестация и допуски / Обучение по ОТ и ПБ**
 - 3.10. **Безопасность подрядчиков**
 - 3.11. **Предложения улучшений в области ОТ и ПБ**
 - 3.12. **Прочее не классифицируемое**
 - 4. **ВК (Внутренние коммуникации)**
 - 4.1. Газета
 - 4.2. Портал
 - 4.3. **Внутрикорпоративные рекламные компании (ОТиПБ, БСЕ - Бизнес-система ЕВРАЗа и пр.)**
 - 4.4. **Корпоративные мероприятия**
 - 5. **СБ**
 - 5.1. **Соответствие процедурам и сохранность активов**
 - 5.2. **Коррупция и мошенничество**
 - 5.3. **Охрана**
 - 5.4. **Пропуска**
 - 6. **ДВА**
 - 6.1. **Преследование работников за обращение на Горячую линию ЕВРАЗа**
 - 7. **Снабжение**
 - 7.1. **Снабжение СИЗ**
 - 7.2. **Качество поставляемых СИЗ**