

Извлечения из Положения Горячей линии о приеме и обработке сообщений о нарушениях

2.1.3. Рассмотрению в соответствии с настоящим Положением подлежат сообщения, содержащие сведения о нарушении или угрозе нарушения Группой ЕвроХим обязательных требований:

- трудового законодательства;
- охраны труда и промышленной безопасности, охраны окружающей среды;
- в сфере закупок;
- противодействия коррупции;
- антимонопольного законодательства;
- иных обязательных требований.

Также подлежат рассмотрению сообщения о хищениях (в том числе о мошеннических действиях), о нарушении законодательства в области персональных данных, сообщения, содержащие информацию о конфликте интересов, о нарушениях норм корпоративной этики, жалобы на качество сервисов, предложения по улучшению процессов и контрольных процедур.

2.1.4. Запрещается негативное поведение (преследование) в отношении заявителя в связи с его обращением в Общество или в Группу ЕвроХим (в том числе обращением с критикой деятельности Общества, Группы ЕвроХим или работников), кроме случаев, когда Горячая линия используется заявителем в целях совершения преступления или административного правонарушения, а также в случае злоупотребления заявителем правом на обращение.

2.1.5. Никто из должностных лиц или работников не может быть вовлечен в процедуру рассмотрения сообщения о нарушении, если сообщение касается его лично, или если обжалуется его решение, действие/бездействие. Направление сообщений данным заинтересованным лицам запрещается.

2.1.6. Общество и Группа ЕвроХим оставляют 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 при условии соблюдения конфиденциальности персональных данных заявителя.

2.2.1. Не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением:

- А. сообщения, содержащее исключительно рекламу;
- Б. обращения по вопросам трудоустройства (за исключением сообщений о нарушении требований трудового законодательства);
- В. обращения о предоставлении справок или иных документов;
- Г. сообщения, ответы на которые по существу не могут быть даны без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну (в том числе сведений, являющиеся коммерческой тайной, персональными данными, составляющие налоговую тайну, врачебную тайну);

Д. сообщения, в которых обжалуются судебные решения либо оспаривается решение (действие, бездействие) органа государственной власти или органа местного самоуправления.

Е. сообщения, которые не позволяют установить характер нарушения обязательного требования и (или) подразделение (должностное лицо, работника), допустившего нарушение или возможность его совершения;

Ж. письменные обращения, текст которых не поддается прочтению, а также иные сообщения (в том числе устное), содержание (суть) которых невозможно установить;

З. сообщения, содержащие вопрос, на который заявителю ранее давался ответ по существу в связи с ранее направленным сообщением и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

сообщения, содержащие оскорбления, выражения угроз жизни и здоровью работников Общества, Группы ЕвроХим и их родственников

2.2.3. В случае поступления сообщения, которое не подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса. По поставленному в сообщении вопросу, связанному с деятельностью Общества или Группы ЕвроХим), администратор предоставляет заявителю консультацию с контактами необходимого адресата. При наличии технической возможности администратор обеспечивает перенаправление заявителя необходимому адресату.

3.3.1. Работа с сообщениями осуществляется с соблюдением требований нормативных правовых актов Российской Федерации и локальных нормативных актов Общества и Группы ЕвроХим о защите персональных данных, коммерческой тайны и иной информации, составляющей охраняемую законом тайну.

3.3.2. При обращении на Горячую линию заявитель имеет право сохранять анонимность. Администратор обязан обратить внимание лица, не предоставившего свои персональные данные, на отсутствие возможности для уточнения полученной информации и дальнейшего взаимодействия с заявителем.

3.3.3. В случае если заявитель обратился на Горячую линию по телефону анонимно и не предоставил контакты только для обратной связи, ответ на данное обращение заявителю не предоставляется. Общество и группа ЕвроХим не несут ответственности за конфиденциальность информации о личности заявителя, если он самостоятельно раскрыл факт своего обращения на Горячую линию другим работникам Общества, Группы ЕвроХим или третьим лицам.

3.3.4. При рассмотрении сообщений не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в сообщении, использование Обществом или Группой ЕвроХим указанных сведений для направления в правоохранительные органы

сообщения о совершенном или готовящемся преступлении, административном правонарушении.

3.4.1. Передача персональных данных заявителей (субъектов персональных данных) без их согласия допускается:

- по мотивированному запросу органов прокуратуры, правоохранительных органов и органов безопасности, по запросу государственных инспекторов труда при осуществлении ими надзорно-контрольной деятельности;
- в органы и организации, которые должны быть уведомлены о тяжелом несчастном случае, в том числе со смертельным исходом, по перечню оповещаемых органов и с соблюдением сроков направления извещений о несчастном случае, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации;
- в случаях опубликования или обязательного раскрытия информации, содержащей персональные данные, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.4.4. Ответственное лицо обеспечивает рассмотрение сообщений в срок не позднее 5 рабочих дней с момента получения сообщения от администратора.

Срок рассмотрения обращения, требующего проверки по линии корпоративной и промышленной безопасности, составляет 7 рабочих дней. В случае необходимости проведения дополнительной проверки содержащихся в сообщении сведений, связанной с изучением документов или привлечением к рассмотрению сообщения других ответственных лиц, срок рассмотрения сообщения может быть продлен ответственным лицом на срок не более 5 рабочих дней с согласия администратора. В случае объективной невозможности принятия мер, направленных на предупреждение или устранение выявленных в результате проверки сообщения нарушений обязательных требований, выявления и устранения корневых причин в срок, указанный в абзаце первом настоящего пункта, срок рассмотрения сообщения может быть продлен ответственным лицом на срок не более 20 рабочих дней (с момента получения сообщения) с согласия руководителя соответствующей функции Общества и администратора (при условии предоставления ответственным лицом администратору сведений о результатах проверки содержащихся в сообщении сведений и причинах продления срока рассмотрения сообщения).

Срок рассмотрения обращения о нарушении в области персональных данных, составляет 10 рабочих дней с даты получения обращения от заявителя. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления администратором в адрес заявителя мотивированного уведомления от Дирекции по информационной безопасности, с указанием причин продления срока предоставления ответа.

3.4.7. Ответ по существу сообщения направляется заявителю администратором не позднее одного рабочего дня с момента доработки и окончательного согласования проекта ответа на сообщение, подготовленного ответственным лицом и содержащего полную информацию по существу обращения:

- в письменной форме - путем направления электронного сообщения или почтового отправления, соответственно, на адрес электронной почты или почтовый адрес, указанный заявителем в сообщении;

- в устной форме (посредством телефонной связи) - если заявителем в сообщении не указан адрес электронной почты заявителя и при наличии сведений о номере телефона заявителя.

3.4.8. Ответ на сообщение не дается в случае, если в сообщении отсутствует просьба заявителя направить ему ответ на сообщение и (или) не указаны фамилия и имя, почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому заявителю может быть направлен письменный ответ, или номер телефона, по которому заявителю может быть дан устный ответ.