

Приложение
к приказу Генерального директора
АО «Кольская ГМК»
От «06» 12 . 2018 года № КГМК-932-И

УТВЕРЖДЕН
приказом Президента
ПАО «ГМК «Норильский никель»
от 14.11.2018 № ГМК/120-п

Регламент
функционирования Службы корпоративного доверия
ПАО «ГМК «Норильский никель»

Обозначение документа: Р ГК НН 47-002-2018
Введен взамен: Р ГМК-НН 105-001-2016
Дата введения:

Содержание

1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины, определения и сокращения	4
4. Общие положения	7
5. Принципы функционирования СКД.....	8
6. Участники бизнес-процесса	9
7. Описание порядка функционирования СКД (последовательности).....	12
8. Ключевые показатели эффективности бизнес-процесса	19
9. Риски бизнес-процесса	21
10. Права доступа к ИС СКД	22
11. Ответственность	22
Приложение А Справка-аннотация к сообщению.....	23
Приложение Б Классификатор тем сообщений в СКД.....	24

1. Область применения

1.1. Настоящий Регламент функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель» (далее – Регламент) определяет порядок приема, регистрации, учета и проверки сообщений, поступивших в рамках функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель» (далее – Компания) по вопросам сохранности активов, защиты корпоративных интересов, предотвращения злоупотреблений, хищений и иных нарушений в структурных подразделениях Компании, российских организаций корпоративной структуры, входящих в Группу компаний «Норильский никель» (далее – РОКС НН), формирование отчетов о результатах функционирования Службы корпоративного доверия Компании, а также ответственность за результаты бизнес-процесса «Функционирование Службы корпоративного доверия».

1.2. Требования настоящего Регламента распространяются на работников Компании и РОКС НН, принимающих участие в бизнес-процессе «Функционирование Службы корпоративного доверия».

1.3. Основные правила документирования деятельности, документооборота и обеспечения сохранности документов в Главном офисе установлены в Инструкции по делопроизводству в Главном офисе ПАО «ГМК «Норильский никель», в обособленных подразделениях /РОКС НН – в локальных нормативных актах, разработанных на основе Стандарта «Сборник типовых документов по организации делопроизводства и архивного дела».

2. Нормативные ссылки

При разработке настоящего Регламента были использованы следующие регламентирующие документы Компании и иные нормативные акты:

от 30.12.2001 № 197-ФЗ	Трудовой кодекс Российской Федерации
от 27.07.2006 № 149-ФЗ	Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
от 27.07.2006 № 152-ФЗ	Федеральный закон «О персональных данных»
Протокол Совета директоров от 18.09.2017 № ГМК/31-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области антикоррупционной деятельности
УП ГМК-НН 167-007-2017	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области обработки персональных данных
Протокол Совета директоров от 29.12.2012 № ГМК/62-пр-сд	Кодекс деловой этики ОАО «ГМК «Норильский никель»

С НН 42-003-2017	Стандарт разработки нормативно-методических и организационно-правовых документов ПАО «ГМК «Норильский никель»
СТО ГМК-НН 42-001-2017	Стандарт «Сборник типовых документов по организации делопроизводства и архивного дела»
П ГМК-НН 165-007-2015	Положение о проведении служебных расследований в ОАО «ГМК «Норильский никель»
П ГМК-НН 166-002-2015	Положение «Организация борьбы с хищениями материальных ценностей в ПАО «ГМК «Норильский никель»
П ГМК-НН 165-008-2014	Положение об организации работ по защите информации в автоматизированных системах ОАО «ГМК «Норильский никель»
П ГМК-НН 167-008-2017	Положение об обработке и обеспечении безопасности персональных данных в ПАО «ГМК «Норильский никель»
П ГМК-НН 112-004-2015	Положение о предотвращении и урегулировании конфликта интересов в ПАО «ГМК «Норильский никель»
П ГМК-ГО 47-001-2017	Положение о Департаменте внутреннего контроля
Р ГМК-НН 105-008-2016	Регламент «Процессы, реализуемые в области системы внутреннего контроля ПАО «ГМК «Норильский никель»
Р ГМК-НН 103-001 2006	Регламент обеспечения безопасности и охраны активов ОАО «ГМК «Норильский никель»
И ГМК-ГО 42-002-2016	Инструкция по делопроизводству в Главном офисе ПАО «ГМК «Норильский никель»

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем Регламенте применены термины с соответствующими определениями:

3.1.1. **Владелец бизнес-процесса:** Руководитель Компании или руководитель структурного подразделения Компании, устанавливающий иерархическую структуру, характеристики и правила выполнения бизнес-процесса, отвечающий за достижение целевых значений ключевых показателей

эффективности бизнес-процесса, своевременное выявление и анализ рисков бизнес-процесса, внедрение и эффективное функционирование контрольных процедур, направленных на снижение рисков бизнес-процессов, и обладающий ресурсами и полномочиями по управлению и улучшению (оптимизации) бизнес-процесса.

3.1.2. Главный офис Компании: территориальное подразделение ПАО «ГМК «Норильский никель» в виде стационарных рабочих мест в г. Москве и г. Санкт-Петербурге, организационная структура которого утверждена приказом Президента ПАО «ГМК «Норильский никель».

3.1.3. Группа компаний «Норильский никель»: Компания и совокупность организаций корпоративной структуры, входящих в Группу компаний «Норильский никель».

3.1.4. Информация: сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

3.1.5. Информационная система СКД (ИС СКД): совокупность информации, содержащейся в базе данных «Microsoft SharePoint» и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

3.1.6. Комитет Совета директоров Компании по аудиту и устойчивому развитию: вспомогательный орган Совета директоров, созданный для предварительного рассмотрения вопросов, касающихся финансово-хозяйственной деятельности Компании и управления рисками.

3.1.7. Конфликт интересов: ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника Компании влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им своих трудовых обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника Компании и правами и законными интересами Компании, способное привести к причинению вреда интересам Компании.

3.1.8. Персональные данные: любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

3.1.9. Предконфликтная ситуация: ситуация, при которой у членов Совета директоров/Правления, работников Компании, ее представителей, при осуществлении ими своей служебной или профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность, которая может привести к конфликту интересов.

3.1.10. Руководитель Компании/РОКС НН: Президент, Первый вице-президент, Старший вице-президент, Вице-президент, руководитель прямого подчинения Президенту Компании, Генеральный директор РОКС НН, Директор РОКС НН, Ректор РОКС НН.

3.1.11. Система внутреннего контроля: совокупность организационных мер, политик, инструкций, а также контрольных процедур, норм корпоративной

культуры и действий, предпринимаемых субъектами внутреннего контроля в целях обеспечения разумной уверенности в достижении:

- результативности и эффективности деятельности Компании;
- надежности и достоверности корпоративной финансовой и управленческой отчетности Компании;
- соблюдение требований законодательства и внутренних документов Компании (комплаенса).

3.1.12. Служба корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»: деятельность по обеспечению приема и обработки сообщений работников Компании и РОКС НН, касающихся вопросов сохранности активов, защиты корпоративных интересов и предотвращения нарушений/злоупотреблений/хищений, осуществляемая в рамках компетенций и функций Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель».

3.1.13. Справка-аннотация: письменный документ, отражающий краткую характеристику содержания сообщения, поступившего в рамках функционирования СКД, с точки зрения оценки объективности, достоверности, полноты, точности, актуальности и ценности (полезности) информации, а также дополнительную информацию, полученную с помощью автоматизированных ресурсов Компании.

3.1.14. Структурное подразделение: подразделение Компании, являющееся исполнителем отдельных процессов, функций, работ, участвующее в хозяйственной деятельности Компании, но не имеющее хозяйственной самостоятельности в рамках Компании.

3.1.15. Урегулирование конфликта интересов: процесс осуществления комплекса мер и мероприятий, направленных на разрешение предконфликтных ситуаций и (или) конфликта интересов.

3.2. В настоящем Регламенте применены следующие сокращения:

БП	Бизнес-процесс
ДВК	Департамент внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
ДРиЭЗ	Департамент расследований и экономической защиты Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
Заявитель	Лицо, обратившееся в Службу корпоративного доверия Компании
ИС СКД	Информационная система СКД, разработанная на базе программного обеспечения «Microsoft SharePoint»
КАСУД	Корпоративная автоматизированная система управления документами Группы компаний «Норильский никель»
Компания	ПАО «ГМК «Норильский никель»

Контрольные мероприятия	Контрольные действия, посредством которых обеспечивается проверка сообщений, поступивших в рамках функционирования Службы корпоративного доверия Компании
Оперативные мероприятия	Мероприятия, требующие быстрой проверки информации заявителя (информации о противоправных действиях, сопряженных с угрозой жизни людей или их здоровью, угрозой безопасности жизнедеятельности и функционирования производства, и прочей)
Оператор СКД	Главный менеджер отдела мониторинга обращений Управления методологии, мониторинга и экспертизы Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
РОКС НН	Российские организации корпоративной структуры, входящие в Группу компаний «Норильский никель»
Руководитель СКД	Начальник отдела мониторинга обращений Управления методологии, мониторинга и экспертизы Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
СКД	Служба корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»
УММИЭ	Управление методологии, мониторинга и экспертизы Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»

4. Общие положения

4.1. Владельцем БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» является начальник отдела мониторинга обращений Управления методологии, мониторинга и экспертизы ДВК.

4.2. Целью БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» является своевременное обеспечение информацией Руководителей Компании и РОКС НН о выявленных злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях для принятия эффективных управленческих решений.

4.3. Входы и выходы БП «Функционирование Службы корпоративного доверия»:

4.3.1. Входом БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» является информация, поступившая в обращении от лица, обладающего сведениями о злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях, относящихся к Группе компаний «Норильский никель», независимо от способа поступления.

4.3.2. Выходом БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» является:

– информация, подготовленная для Руководителей Компании и РОКС НН о выявленных нарушениях с целью принятия управленческих решений для устранения негативных последствий в производственной, экономической и финансово-хозяйственной деятельности;

– информация, подготовленная для проведения мониторинга поступающих обращений;

– отчет о результатах функционирования СКД для Комитета Совета директоров Компании по аудиту и устойчивому развитию.

4.4. Место БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» в Корпоративной процессной модели:

4.4.1. БП 1-го уровня: «Организация и сопровождение процессов внутреннего контроля».

4.4.2. БП 2-го уровня: «Организация Службы корпоративного доверия, мониторинг поступающих обращений».

4.4.3. БП 3-го уровня: «Функционирование Службы корпоративного доверия».

5. Принципы функционирования СКД

5.1. Круглосуточный бесплатный доступ лиц, обладающих сведениями о злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях, к телефонному каналу связи «8-800-700-1941 и 8-800-700-1945». Возможность направить информацию на электронный адрес: skd@nornik.ru.

5.2. Прием всех сообщений без исключения.

5.3. Регистрация и обработка сообщений за исключением случаев, когда:

- содержание сообщений не имеет отношения к деятельности Компании и РОКС НН;
- сообщение не имеет смыслового содержания;
- сообщение носит рекламный характер;
- сообщение содержит только информацию о частной жизни работников Компании или РОКС НН, не имеющую отношения к их трудовой деятельности в Компании/РОКС НН.

5.4. Обеспечение сохранения анонимности заявителям, обратившимся в СКД. В случае необходимости получения от заявителя дополнительных данных для проведения оперативных мероприятий, контактные данные заявителя (номер мобильного телефона, адрес электронной почты) могут быть предоставлены директору ДРиЭЗ по решению директора ДВК (на основании письменного запроса директора ДРиЭЗ).

5.5. Предоставление персональных данных заявителя обязательно при сообщении о нарушениях, касающихся выплат из фонда оплаты труда.

5.6. Недопустимость действий по установлению личности заявителя, оказанию на заявителя административного либо морально-психологического воздействия после его обращения в СКД.

5.7. Направление в ДРиЭЗ информации для проведения служебного расследования в случае получения сведений от заявителя о необоснованном административном воздействии и оказании морально-психологического давления после его обращения в СКД.

5.8. Обратная связь с заявителем по результатам проверок не осуществляется.

5.9. Обеспечение независимости рассмотрения сообщений.

5.10. Своевременное и объективное рассмотрение всех поступивших в СКД сообщений без учета должностного положения и стажа работы в Группе компаний «Норильский никель» лица, в отношении которого поступило сообщение.

5.11. Работники Компании/РОКС НН, в отношении которых поступило сообщение не вовлекаются в процедуру проведения его проверки.

6. Участники бизнес-процесса

6.1. Участниками БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» являются:

Таблица 1 – Участники БП «Функционирование Службы корпоративного доверия»

Роль / Структурное подразделение/ Должностное лицо	Функции	Отвечает за
Заявитель (лицо, обратившееся в СКД)	- предоставление (в любой форме) сведений о злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях в структурных подразделениях Компании и РОКС НН	недостоверность сообщения
Директор ДВК	- принятие решения о проведении проверки сообщения работниками ДВК; - утверждение отчетов о результатах функционирования СКД для информирования Руководителей Компании и РОКС НН, Комитета Совет директоров Компании по аудиту и устойчивому развитию	- проведение проверки сообщения работниками ДВК; - достоверность отчетов о результатах функционирования СКД для информирования Руководителей Компании, Комитета

Роль / Структурное подразделение/ Должностное лицо	Функции	Отвечает за
Руководитель СКД	<ul style="list-style-type: none"> - оценка поступившей информации на предмет объективности, достоверности, полноты, точности, актуальности и ценности (полезности); - определение и присвоение признака темы сообщения по согласованию с директором ДВК; - инициирование проведения проверки информации, сообщений; - направление запросов в структурные подразделения Компании, РОКС НН; - продление срока проведения проверки по запросу руководителя структурного подразделения Компании, РОКС НН, которому направлен запрос о проверке сообщения; - анализ и оценка полученных от структурных подразделений Компании, РОКС НН результатов проведенных контрольных мероприятий; - запрос у руководителей структурных подразделений / РОКС НН предоставления материалов, сведений, пояснений и документов, связанных с обстоятельствами, изложенными в сообщении в дополнение к полученным результатам проведенных контрольных мероприятий; - принятие решения о завершении работы с сообщением, присвоение статуса «подтверждено (подтверждено частично) / «не подтверждено»; - подготовка отчетов о результатах функционирования СКД; 	<p>Совета директоров Компании по аудиту и устойчивому развитию</p> <ul style="list-style-type: none"> - некорректную оценку поступившей информации; - неинициирование проведения проверки информации, сообщений; - некорректную оценку результатов проведенных контрольных мероприятий, полученных от структурных подразделений / РОКС НН; - несоблюдение установленных сроков подготовки отчетов о результатах функционирования СКД

Роль / Структурное подразделение/ Должностное лицо	Функции	Отвечает за
Оператор СКД	<ul style="list-style-type: none"> - передача информации в отдел мониторинга обращений УММиЭ ДВК для проведения мониторинга поступающих обращений и подготовки аналитических отчетов о выявленных рисках, проблемах в процессах и недостатках системы внутреннего контроля - прием, регистрация, дополнительная обработка сообщений (сбор дополнительной информации); - запрос у заявителей предоставления дополнительных документов, сведений, пояснений, связанных с обстоятельствами, изложенными в сообщении в письменной или устной форме; - формирование справки-аннотации к сообщению; - направление запросов в структурные подразделения Компании, РОКС НН; - изменение установленного срока проверки в ИС СКД по информации руководителя СКД; - формирование в ИС СКД архивных папок по сообщениям 	<ul style="list-style-type: none"> - нарушение порядка и сроков приема и регистрации обращений; - нарушение сроков подготовки документов; - нарушение сроков направления запросов в структурные подразделения Компании, РОКС НН; - некорректность сформированных в ИС СКД архивных папок по сообщениям
Структурное подразделение Компании, РОКС НН, которое получило запрос о проверке сообщения	<ul style="list-style-type: none"> - получение запроса СКД; - проведение контрольных мероприятий/проверки информации сообщения; - направление результатов проведения проверки сообщения с прилагаемым комплектом документов; - проведение корректирующих мероприятий по устранению выявленных нарушений и недостатков 	<ul style="list-style-type: none"> - несвоевременное проведение проверки информации сообщения; - некорректность результатов проведенных контрольных мероприятий, направленных в СКД

Роль / Структурное подразделение/ Должностное лицо	Функции	Отвечает за
ДриЭЗ	<ul style="list-style-type: none"> - получение запроса либо информации от СКД; - проведение служебного расследования (в случае принятия решения либо получения от СКД сведений о необоснованном административном воздействии и оказании морально-психологического давления на заявителя после его обращения в СКД в соответствии с <u>пунктом 5.7.</u> настоящего Регламента); - направление заключения о результатах проведения проверки информации, поступившей в сообщении 	<ul style="list-style-type: none"> - неорганизацию проведения оперативных мероприятий (в соответствии с <u>пунктом 7.1.8.</u> настоящего Регламента); - некорректность результатов служебных расследований, проведения проверки информации, поступившей в сообщении

7. Описание порядка функционирования СКД (последовательности)

Таблица 2 – Порядок действий

№п/п	Действие	Исполнитель	Нормативный срок	Результат
1	Прием, обработка (сбор дополнительных материалов по теме сообщения) и регистрация сообщения в ИС СКД	Оператор СКД	3 (три) рабочих дня	Регистрация сообщения в ИС СКД, формирование папки с материалами по сообщению
2	Контроль количества поступивших, обработанных и зарегистрированных в ИС СКД сообщений	Руководитель СКД	Один раз в 3 (три) рабочих дня	Регистрация всех поступивших сообщений в ИС СКД
3	Оценка поступившей информации на предмет объективности,	Руководитель СКД	В течение 1 (одного) рабочего дня	Присвоение сообщению статуса «В работу» или

№п/п	Действие	Исполнитель	Нормативный срок	Результат
	достоверности, полноты, точности, актуальности и ценности (полезности);		после даты регистрации сообщения в ИС СКД	«Не рассматривать сообщение»
4	Определение и присвоение признака темы сообщения со статусом «В работу» и подразделения, в котором инициируется проведение проверки сообщения	Руководитель СКД	В течение 1 (одного) рабочего дня после даты регистрации сообщения в ИС СКД	Формирование в ИС СКД документа «Справка-аннотация к сообщению»
5	Информирование директора ДВК о поступивших в СКД обращениях, результатах оценки поступивших сообщений	Руководитель СКД	В течение 1 (одного) рабочего дня после даты регистрации в ИС СКД	Журналы регистрации в ИС СКД поступивших в СКД обращений и принятых в работу сообщений за предыдущий рабочий день
6	Согласование присвоенного признака темы поступившего сообщения, структурного подразделения для проведения проверки	Директор ДВК	1 (один) рабочий день	Документ «Справка-аннотация к сообщению»
7	Решение о проведении проверки сообщения работниками ДВК	Директор ДВК	1 (один) рабочий день	Резолюция директора ДВК
8	Подготовка запроса на проведение проверки сообщения в структурное подразделение Компании / РОКС НН либо для информирования о поступившем сообщении и направленном запросе (в случае отсутствия <u>п.7 Таблицы 2</u>)	Руководитель СКД	В течение 1 (одного) рабочего дня (в день совершения действия <u>п.5 Таблицы 2</u>)	Комплект документов для инициирования проверки/ информирования руководителя подразделения

№п/п	Действие	Исполнитель	Нормативный срок	Результат
9	Направление комплекта документов в структурное (-ные) подразделение (-я) Компании, РОКС НН	Оператор СКД	В течение 1 (одного) рабочего дня	Регистрация документов в КАСУД, направление по защищенным каналам связи, отметка о направлении документов в ИС СКД
10	Контроль направления запросов в ИС СКД	Руководитель СКД	В течение 1 (одного) рабочего дня	Журналы поступивших сообщений со статусом «В работе» с отметкой «Отправлен запрос» в ИС СКД
11	Проверка информации, указанной в сообщении	Руководители структурных подразделений/ РОКС	10 (десять) рабочих дней (в случае необходимости срок может быть продлен)	Материалы проведенной проверки
12	Продление срока проведения проверки по запросу руководителя структурного подразделения Компании, РОКС НН, которому направлен запрос о проверке сообщения	Руководитель СКД	В день получения запроса	Отметка об изменении срока проверки в ИС СКД
13	Контроль соблюдения сроков проведения проверки в структурных подразделениях Компании / РОКС НН	Руководитель СКД	1 (один) рабочий день	Журнал запросов со статусом «Пропущен срок», направление сообщений в структурные подразделения

№п/п	Действие	Исполнитель	Нормативный срок	Результат
				Компании / РОКС НН
14	Анализ и оценка полученных от структурных подразделений Компании, РОКС НН результатов проведенных контрольных мероприятий	Руководитель СКД	2 (два) рабочих дня после поступления ответа	Внесение данных в учетную карточку сообщения о результатах проведенной проверки на основании полученных материалов
15	Направление запроса предоставления материалов и пояснений в дополнение к полученным результатам проведенных контрольных мероприятий (в случае недостаточности подтверждающих документов либо наличия признаков некорректно проведенной проверки)	Руководитель СКД	3 (три) рабочих дня после поступления ответа	Запрос руководителю структурного подразделения Компании / РОКС НН/ исполнителю ответа
16	Контроль проведенного анализа и оценки полученных от структурных подразделений Компании, РОКС НН результатов проведенных контрольных мероприятий	Директор ДВК	5 (пять) рабочих дней	Журнал учета карточек сообщений с отметкой о результатах проведенной проверки на основании полученных материалов
17	Решение о завершении работы с сообщением с присвоением статуса «подтверждено»	Руководитель СКД	1 (один) рабочий день	Формирование заключения в ИС СКД о завершении

№п/п	Действие	Исполнитель	Нормативный срок	Результат
	(подтверждено частично) / «не подтверждено»;			работы с сообщением
18	Согласование решения о завершении работы с сообщением.	Директор ДВК	2 (два) рабочих дня	ИС СКД, документ Справка-аннотация с заполненной графой «Решение по нарушению»
19	Подготовка отчетов о результатах функционирования СКД	Руководитель СКД	Ежеквартальн о, не позднее 20-го числа месяца, следующего за период отчетным	Отчет о результатах функционирования СКД за отчетный период
20	Утверждение отчетов о результатах функционирования СКД	Директор ДВК	3 (три) рабочих дня	Утвержденный отчет о результатах функционирования СКД за отчетный период
21	Направление отчетов Руководителям Компании и РОКС НН, в структурные подразделения Компании по функциональным направлениям деятельности	Оператор СКД, 1 (один) руководитель СКД	1 (один) рабочий день (после п.20 Таблицы 2)	Утвержденные отчеты о результатах функционирования СКД за отчетный период

7.1. Прием и регистрация сообщений в ИС СКД

7.1.1. Для приема сообщений, поступающих в СКД, используются: телефонный аппарат, оснащенный автоответчиком и функцией записи разговора, электронная почта и прочие средства обмена информацией (сообщения на бумажном носителе, внешние (съемные) электронные носители информации).

7.1.2. Прием сообщений осуществляется в рабочее время с 09.00 до 18.00 по Московскому времени оператором СКД, в нерабочее время сообщение записывается в режиме автоответа.

7.1.3. Текст сообщения на автоответчике: «Здравствуйте! Вы позвонили в Службу корпоративного доверия Группы компаний «Норильский никель». Если Вы

обладаете информацией о злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях в Компании, после звукового сигнала сообщите ее оператору, либо оставьте запись на автоответчике. Все разговоры с оператором записываются. Время записи на автоответчик не более 5 минут. Благодарим Вас за обращение в Службу корпоративного доверия».

7.1.4. Регистрация сообщений осуществляется оператором СКД в ИС СКД, после предварительной обработки информации.

7.1.5. Аудиозаписи сообщений, электронных писем и иных документов, полученные оператором в ходе сбора дополнительной информации с помощью информационных ресурсов Компании, хранятся в ИС СКД 10 лет.

7.1.6. Описание сообщения и дополнительные сведения, полученные с помощью информационных ресурсов Компании, заносятся в справку-аннотацию по форме Приложения А к настоящему Регламенту.

7.1.7. Прием, регистрация сообщения в ИС СКД, сбор дополнительной информации и формирование справки-аннотации осуществляются в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения сообщения.

7.1.8. В случаях, требующих проведения оперативных мероприятий, информация (аудиофайл/электронный документ/справка-аннотация) направляется руководителем СКД в ДРиЭЗ посредством защищенных каналов связи в течение 1 (одного) рабочего дня.

7.2. Оценка сообщения

7.2.1. При поступлении сообщения, указанного в пункте 5.3 настоящего Регламента, либо при отсутствии в сообщении данных, необходимых для инициирования проверки, руководитель СКД присваивает сообщению статус «не рассматривать сообщение».

7.2.2. На основе краткого описания сообщения руководитель СКД присваивает признак темы сообщения в соответствии с Приложением Б к настоящему Регламенту; с учетом присвоенного признака направляет посредством защищенных каналов связи запросы о необходимости проведения проверки в структурные подразделения Компании, РОКС НН к компетенции которых относятся вопросы, указанные в сообщении.

7.2.3. Присвоение признака темы сообщения и направление запроса в структурные подразделения Компании, РОКС НН о необходимости проведения проверки осуществляются в течение 2 (двух) рабочих дней с даты регистрации сообщения в ИС СКД посредством КАСУД с грифом «Коммерческая тайна» либо защищенных каналов связи.

7.2.4. По решению директора ДВК, проверка информации сообщения может быть проведена работниками ДВК в рамках компетенций Департамента.

7.3. Обработка результатов проверки информации сообщения

7.3.1. Период проверки сообщения в структурных подразделениях Компании, РОКС НН составляет 10 (десять) рабочих дней с даты запроса.

7.3.2. Результаты направляются в СКД в виде отчетов и/или актов и/или любых других отчетных документов с приложениями.

7.3.3. При необходимости продления срока проверки сообщения, руководитель структурного подразделения Компании, РОКС НН, которому направлен запрос о проверке сообщения, до истечения установленного срока проверки сообщения направляет в ДВК запрос на продление срока с обоснованием причин. На основании полученного запроса руководитель СКД устанавливает дату, до которой продлевается указанный срок. Оператор СКД отмечает изменение установленного срока проверки в ИС СКД.

7.3.4. Руководители структурных подразделений Компании и РОКС НН обеспечивают проведение проверки сообщения, а также предоставление пояснений и материалов по всем без исключения запросам СКД.

7.3.5. Руководитель СКД анализирует и оценивает полученные от структурных подразделений Главного офиса Компании, филиалов, представительства и РОКС НН результаты проведенных контрольных мероприятий.

7.3.6. Руководитель СКД направляет запросы предоставления материалов и пояснений в дополнение к полученным результатам проведенных контрольных мероприятий (в случае недостаточности подтверждающих документов, наличия признаков некорректно проведенной проверки, отсутствия информации о проведенных корректирующих мероприятиях по исправлению ситуации (по выявленным нарушениям)).

7.3.7. На основании полученных материалов и информации, изложенной в отчете или акте по результатам проверки, дополнительных материалов и пояснений (п. 7.3.6 настоящего Регламента) руководитель СКД принимает решение о снятии нарушения с контроля, присваивая нарушению статус: «снято с контроля/подтверждено (подтверждено частично)» или «снято с контроля/не подтверждено».

7.4. Оценка и обработка информации в случае возникновения предконфликтной ситуации и (или) конфликта интересов

7.4.1. В случае поступления в СКД сообщения с информацией о нарушениях, допущенных руководителем либо оператором СКД, работниками Департамента внутреннего контроля либо Службы риск-менеджмента, Руководитель СКД в течение 1 (одного) рабочего дня после даты поступления сообщения, обязан проинформировать в письменной форме директора ДВК о поступившем сообщении.

7.4.2. Порядок оценки поступившей информации на предмет существенности возникающих для Компании рисков, выбора наиболее подходящей формы проведения проверки и урегулирования конфликта интересов определяется директором ДВК.

7.4.3. В случае поступления в СКД сообщения с информацией о нарушениях, допущенных директором ДВК или руководителем Службы риск-менеджмента, руководитель СКД в течение 1 (одного) рабочего дня после даты поступления сообщения, обязан проинформировать в письменной форме Вице-президента - руководителя Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента о поступившем сообщении.

7.4.4. Порядок оценки поступившей информации на предмет существенности возникающих для Компании рисков, выбора наиболее подходящей формы проведения проверки и урегулирования конфликта интересов определяется Вице-президентом - руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента.

7.4.5. В случае поступления сообщения с информацией о нарушениях, допущенных Вице-президентом - руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента, руководитель СКД в течение 1 (одного) рабочего дня после даты поступления сообщения, обязан проинформировать в письменной форме Президента Компании о поступившей информации.

7.4.6. Порядок оценки поступившей информации на предмет существенности возникающих для Компании рисков, выбора наиболее подходящей формы проведения проверки и урегулирования конфликта интересов определяется Президентом Компании.

7.5. Формирование отчётности СКД

7.5.1. Ежеквартально, не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, руководитель СКД предоставляет директору ДВК отчеты о результатах функционирования СКД.

7.5.2. Ежеквартально, не позднее 25-го числа месяца, следующего за отчетным, руководитель СКД направляет утвержденные директором ДВК отчеты о результатах функционирования СКД руководителям Компании и РОКС НН.

7.5.3. Директор ДВК предоставляет отчеты о результатах функционирования СКД в Комитет Совета директоров Компании по аудиту и устойчивому развитию в соответствии с графиком заседаний.

7.5.4. Ежегодно, директор ДВК предоставляет отчеты о результатах функционирования СКД для подготовки Отчета о корпоративной социальной ответственности (об устойчивом развитии) Группы компаний «Норильский никель».

7.5.5. Ежегодно, директор ДВК предоставляет отчеты о результатах функционирования СКД для подготовки Годового отчета ПАО «ГМК «Норильский никель».

8. Ключевые показатели эффективности бизнес-процесса

Ключевыми показателями эффективности БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» являются:

Таблица 3 – Ключевые показатели эффективности БП «Функционирование Службы корпоративного доверия»

№п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Описание показателя, общий порядок расчета	Источник информации, отчетный документ
1	Своевременная обработка принятых в работу сообщений	%	Соблюдение регламентных сроков работы с сообщениями. Отношение кол-ва сообщений, принятых в работу в регламентный срок к общему количеству поступивших сообщений. Значение показателя 100%	ИС СКД, отчет о результатах функционирования СКД за отчетный период
2	Качественная обработка принятых в работу сообщений (количество отказов от проведения проверки сообщения)	%	Идентификация темы сообщения по признаку нарушения, направление сообщения в подразделение по функциональному направлению деятельности. Отношение полученных отказов от проведения проверки в связи с неверной идентификацией нарушения или неверным определением структурного подразделения, в которое направлен запрос на проведение проверки сообщения к общему количеству поступивших сообщений. Значение показателя 100%	ИС СКД, материалы по результатам проведенной проверки, отчет о результатах функционирования СКД за отчетный период
3	Своевременная подготовка отчетов о результатах	%	Соблюдение установленных сроков подготовки отчетности о	ИС СКД, отчет о результатах функционирования

функционирования СКД заинтересованным пользователям

результатах функционирования СКД (информирование Руководителей Компании и РОКС НН о результатах функционирования СКД).
 Отношение кол-ва отчетов, подготовленных и направленных в установленный срок к общему количеству отчетов.
 Значение показателя 100%

СКД с классификацией по темам сообщений, подразделениям за отчетный период

9. Риски бизнес-процесса

9.1. Рисками БП «Функционирование Службы корпоративного доверия» являются (Таблица 4):

Таблица 4 – Риски БП

№п/п	Риск	Описание	Контрольные процедуры (ссылка на п/п Таблицы 2)
1	Направления Руководителю Компании / РОКС НН неполной, некорректной, недостоверной информации о выявленных злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях	<ul style="list-style-type: none"> – Обращение, поступившее по одному из каналов связи, не зарегистрировано в системе ИС СКД; – Сообщению присвоен несоответствующий признак темы сообщения; – Для направления запроса на проведение проверки сообщения не верно определено структурное подразделение; – Выполненная оценка результатов проведенных контрольных мероприятий ошибочна (в предоставленном в СКД ответе с результатами проведения проверки 	<p><u>п. 2.</u> Таблицы 2</p> <p><u>п.п.5, 6</u> Таблицы 2</p> <p><u>п.6</u> Таблицы 2</p> <p><u>п.п.16, 15</u> Таблицы 2</p>

№п/п	Риск	Описание	Контрольные процедуры (ссылка на п/п Таблицы 2)
		<p>сообщения отсутствуют прилагаемые подтверждающие документы либо прилагаемые документы не подтверждают результатов проверки, не проведены мероприятия по исправлению (урегулированию) инцидента (ситуации, нарушения);</p> <p>– Установлен несоответствующий статус завершения работы с сообщением («подтверждено (подтверждено частично) / «не подтверждено»).</p>	П. 18 Таблицы 2

10. Права доступа к ИС СКД

10.1. Право полного доступа к ИС СКД имеют: директор ДВК и руководитель СКД.

10.2. Право регистрации входящих сообщений в ИС СКД и подготовки запросов имеют оператор и руководитель СКД.

10.3. Информационные ресурсы СКД являются собственностью Компании, порядок их использования и доступ к ним определяются директором ДВК.

11. Ответственность

11.1. Ответственность за ненадлежащую организацию и неосуществление контроля исполнения требований настоящего Регламента несет начальник отдела мониторинга обращений УММиЭ ДВК.

11.2. Ответственность за несвоевременное внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент несет начальник отдела мониторинга обращений УММиЭ ДВК.

11.3. Ответственность за несоблюдение анонимности заявителей, обратившихся в СКД (кроме пункта 5.5 настоящего Регламента) несут все участники БП.

СПРАВКА - АННОТАЦИЯ К СООБЩЕНИЮ

№ п/п	Классификатор	Значение
1	Номер сообщения	
2	Дата и время поступления сообщения	
3	Способ получения сообщения	
4	Заявитель	
5	Контактные данные заявителя (если были предоставлены)	
6	Структурное подразделение Компании, филиала, представительства или РОКС НН в котором, по сообщению заявителя, зафиксировано нарушение/ попытка/намерение	
7	Классификация нарушения/попытки/намерения	
8	Подробное описание нарушения/попытки/намерения	
9	Прочие сведения	
10	Резолюция руководителя СКД	
11	Оператор СКД	
12	Руководитель СКД	
13	Решение по нарушению/попытке/намерению	

Классификатор тем сообщений в СКД

Тема сообщения	Признак, описание нарушения/попытки/намерения
Расчеты персоналом по оплате труда	с по Нарушение требований трудового законодательства, положений локальных нормативных актов по оплате труда (нарушения и ошибки в начислении заработной платы, нарушения обоснованности применяемых льгот и компенсаций, связанных с условиями труда, нарушения и ошибки в расчете удержаний, нарушение сроков выплат и прочее)
Социальные вопросы	Нарушение положений нормативных документов Компании/РОКС НН, регламентирующих условия участия работников в социальных и корпоративных программах, нарушения условий реализации благотворительных программ и прочее
Производственные отношения	Нарушение микроклимата в трудовом коллективе, взаимоотношений между работниками при исполнении трудовых обязанностей (неурегулированный конфликт; неуважительное отношение к коллегам, руководителям и подчиненным и т.д.), нарушение правил внутреннего трудового распорядка, нарушение порядка взаимодействия подразделений и прочее. Неэффективное использование ресурсов Компании/РОКС НН, недостатки контроля сохранности имущества Компании/РОКС НН (нарушение порядка проведения инвентаризации, порядка ведения учета, недостатки оформления учетных документов и прочее)
Трудовые отношения	Нарушение положений организационно-правовых и кадровых документов (нарушение условий трудового договора, нарушения порядка оформления/изменения графика работы, нарушения оформления и соблюдения графика отпусков, привлечение работников к выполнению функций, не соответствующих их должностным и рабочим инструкциям, нарушение порядка приема на работу, переводов, увольнения, нарушение должностной/рабочей инструкции (бездействие, халатное отношение и прочее)
Технология производства, требования ПБ и ОТ	Несоблюдение требований промышленной безопасности, охраны труда, нарушение нормативных правовых актов, стандартов, положений, правил по вопросам обеспечения ПБиОТ, нарушение порядка и сроков обеспечения работников СИЗ, рабочим инструментом, отсутствие

Тема сообщения	Признак, описание нарушения/попытки/намерения контроля за состоянием зданий, производственных помещений, оборудования и прочее
Коммерческая договорная деятельность	и Нарушение нормативных документов Компании/РОКС НН, регламентирующих порядок проведения закупочной процедуры, заключения договора, нарушение контрагентом/работником условий договора, недобросовестное поведение контрагента при ведении предпринимательской деятельности и прочее
Конфликт интересов (предконфликтная ситуация)	Нарушение нормативных документов Компании/РОКС НН, регламентирующих деятельность по предотвращению возникновения и урегулированию предконфликтной ситуации и конфликта интересов
Коррупционные действия	Действия, содержащие признаки административно и уголовно-наказуемых деяний: дача взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование работниками своего положения вопреки законным интересам Компании в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а также совершение указанных деяний от имени или в интересах юридического лица
Хищения	Противоправные посягательства на материальные ценности Компании со стороны работников или иных лиц независимо от формы такого посягательства (кража, хищение путем обмана или злоупотребления доверием (мошенничество), присвоение, растрата, грабеж, разбой, вымогательство, причинение имущественного ущерба, в т.ч. умышленное уничтожение или повреждение имущества, угон автотранспорта и т.п. – как покушение, так и оконченное посягательство), размера и характера причиненного ущерба