

УТВЕРЖДЕНО:
Генеральный директор
АО «ТГК»
«10» августа 2021 года
М.А. Никитин

РЕГЛАМЕНТ
ПОДАЧИ И РАСМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ
СОТРУДНИКОВ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН
(Редакция 2)

1. Термины и определения

- 1.1. Настоящий регламент определяет цели и процедуру рассмотрения жалоб и обращений сотрудников АО «ТАЛДИНСКАЯ ГОРНАЯ КОМПАНИЯ» (далее ТГК или Компания), а также всех заинтересованных сторон, уровень и качество жизни которых связан с деятельностью ТГК либо может оказывать на них влияние.
- 1.2. Настоящий регламент распространяется на группу лиц ТГК, а именно: АО «ШТК, АО «ШТЮ», АО «МИРАТЭКС ГРУПП», АО «ТГК», ООО «УК «ТАЛДИНСКАЯ», ООО «ТТК», ООО «ЛК «ТАЛДИНСКАЯ», ООО «ТД «ТАЛДИНСКИЙ», ООО «ОФ «Талдинская», ООО «ТК «ТАЛДИНСКАЯ» (общество группы лиц ТГК).
- 1.3. В тексте настоящего регламента используются нижеперечисленные термины и определения, которые имеют следующие значения:

обращение - направленное в Компанию письменное, устное, а также электронное предложение или жалоба в части обеспечения соблюдения принципов в области прав человека, охраны труда и промышленной безопасности, социальных политик, предотвращения коррупции и других;

предложение – рекомендация сотрудника или другого лица/организации по совершенствованию локально нормативных актов и иных процедур ТГК в части вышеперечисленных принципов;

жалоба - обращение сотрудника или другого лица/организации по поводу нарушения его законных прав, интересов и свобод, которое, по его мнению, было допущено:

- действием или бездействием сотрудника общества группы лиц ТГК совершенных при выполнении им своих служебных обязанностей;
- действием общества группы лиц ТГК, которое предприняло или собирается предпринять в отношении сотрудника группы лиц ТГК или в отношении лиц и организаций, осуществляющих взаимодействие с ТГК, либо в отношении лиц и организаций на которых деятельность ТГК оказывает влияние.

заинтересованные стороны - под заинтересованными сторонами понимается любое физическое лицо или организация осуществляющее взаимодействие с группой лиц ТГК, такие как:

- сотрудники обществ группы лиц ТГК;
- федеральные, региональные и местные органы самоуправления;
- местные сообщества - население территорий на которых группа лиц ТГК осуществляет свою деятельность;
- профессиональные союзы и объединения;
- деловые партнеры общества-поставщики, подрядчики и иные контрагенты с которыми общества группы лиц ТГК взаимодействуют в рамках договорных отношений;

- представители делового и экспертного сообщества.

Оскорбительные выражения - это выражения, унижающие честь и достоинство другого лица, и употребление неприличных, бранных, непристойных слов и фразеологизмов, противоречащих правилам общепринятой и литературной речи.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий регламент определяет сроки и последовательность рассмотрения обращений для осуществления своевременного и эффективного реагирования на достоверно подтвержденные случаи нарушения прав человека и основных свобод, а также вовлечения заинтересованных сторон в совершенствование деятельности Компании.
- 2.2. Общества группы лиц ТГК находятся в постоянном диалоге со своими сотрудниками и заинтересованными сторонами и уверены, что большинство жалоб можно урегулировать оперативно посредством обсуждения проблемы с непосредственным руководителем либо решить вопрос путем переговоров. В случае, если жалобу нельзя урегулировать в рабочем порядке, заинтересованные лица могут использовать официальную процедуру подачи и рассмотрения жалоб и обращений ТГК.
- 2.3. Процедура подачи и рассмотрения жалоб затрагивает обращения, представляемые отдельными лицами, группами лиц или организациями, которые стали жертвами нарушений прав человека или владеют надежной информацией о каких-либо нарушениях в деятельности ТГК.
- 2.4. Процедура подачи и рассмотрения жалоб является доступным и безопасным способом донесения до руководства ТГК и его контролирующих служб информации о нарушениях, а также любой другой деятельности противоречащей принципам обществ группы лиц ТГК, Кодексу корпоративной этики, правам человека, российскому и международному законодательству, в т.ч. руководящим принципам ООН.
- 2.5. ТГК обязуется обеспечить конфиденциальность, беспристрастность, объективность, эффективность и оперативность процесса подачи и рассмотрения жалоб, а также его ориентированность на интересы авторов обращений и соблюдение прав человека.
- 2.6. ТГК стремится обеспечивать правовую поддержку в случае рассмотрения жалоб при участии механизмов государственного урегулирования споров и рассмотрения исков в судебных и внесудебных органах.

3. Процедура подачи жалоб и обращений

- 3.1. Сотрудники и заинтересованные стороны могут обратиться в ТГК с жалобами и обращениями по любым вопросам и проблемам связанным с ущемлением их прав и свобод, таким как: несоблюдение законодательства, невыполнение декларируемых обязательств, несоблюдение установленных процедур, ущемление прав работников в процессе трудовой деятельности, необеспечение

физической и экономической безопасности, непредставление необходимой информации, несоблюдение деловой этики, несоблюдение условий договоров, влияние на экологию, коррупция, дискриминация и другие.

3.2. В целях открытого диалога со своим персоналом и другими заинтересованными сторонами в Компании действуют следующие механизмы подачи жалоб и обращений:

- 3.2.1. почтовое отправление;
- 3.2.2. ящики для писем расположенные на территории ТГК в зоне свободного доступа посетителей, а также в здании Администрации села «Большая Талда»;
- 3.2.3. корпоративный электронный адрес для приема обращений;
- 3.2.4. телефонная линия с записывающим устройством (автоответчик).

(Приложение №1 к регламенту подачи и рассмотрения жалоб и обращений для сотрудников и заинтересованных сторон)

3.3. В целях эффективности и оперативности процесса рассмотрения жалоб и обращений ТГК рекомендует предоставлять информацию (письменно или устно) по следующей схеме:

1. информация о «жертве» (лице или организации) в отношении которой допущено нарушение прав человека, законодательства и т.д.;
2. предполагаемый нарушитель (личность, юридическое лицо) (если известно) и информация о вовлеченных лицах;
3. личность человека или наименование организации, представляющих жалобу;
(конфиденциальность информации будет соблюдена)
4. дата, место и подробное описание обстоятельств инцидента или нарушения.
(предоставленная информация может касаться нарушений, которые, по утверждениям, уже произошли, происходят или скоро, возможно, произойдут)

3.4. ТГК гарантирует, что все жалобы и обращения подлежат рассмотрению, даже если они не представлены по предложенной схеме.

3.5. Обращения могут быть направлены только с указанием автора. ТГК оставляет за собой право не рассматривать анонимные жалобы, т.к. они могут затрагивать права и законные интересы третьих лиц.

3.6. Компания гарантирует соблюдение полной конфиденциальности в отношении авторов обращений.

3.7. ТГК оставляет за собой право не рассматривать жалобы, в том случае, если они содержат оскорбительные выражения.

3.8. Жалобы и обращения могут относиться к конкретным случаям, тенденциям или системным нарушениям прав человека, происходящим в ТГК, затрагивающим как конкретного человека, так и отдельные группы или сообщества.

4. Порядок рассмотрения жалоб

- 4.1. Рассмотрение жалобы Компания стремится проводить с максимальным вниманием и объективностью.
- 4.2. В целях объективного рассмотрения жалоб и обращений в Компании действует следующий порядок рассмотрения:
 - 4.2.1. При поступлении обращения любым из перечисленных в п. 3.2. способов, обращение передается Секретарю дирекции ООО «УК «ТАЛДИНСКАЯ»».
 - 4.2.2. Секретарь дирекции ООО «УК «ТАЛДИНСКАЯ»» регистрирует обращение в день его поступления в электронном журнале «Журнал регистрации жалоб и обращений» (Приложение 1) и направляет обращение генеральному директору Компании на предварительное рассмотрение.
 - 4.2.3. Генеральный директор изучает обращение (с материалами – при наличии) и направляет обращение с соответствующей резолюцией, указывая срок и порядок рассмотрения, ответственному сотруднику, в зависимости от рассматриваемого вопроса.
 - 4.2.4. Ответственный сотрудник при подготовке ответа определяет необходимость и состав иных компетентных сотрудников группы лиц ТГК и/или представителей других организаций или заинтересованных лиц в зависимости от предмета обращения.
- 4.3. Ответственный сотрудник проводит рассмотрение обращения и проводит предварительное служебное расследование.
- 4.4. В процессе расследования собирается полная необходимая информация путём:
 - интервью (опрос участников, свидетелей, клиентов, и других лиц);
 - запрос и анализ необходимых документов у соответствующих служб;
 - запрос и анализ электронных источников информации (файлов, баз данных);
 - анализ видеонаблюдения.
- 4.5. В некоторых ситуациях ответственный исполнитель может попросить заявителя предоставить дополнительную информацию.
- 4.6. При проведении расследования информация об ее источнике должна быть скрыта, с целью защиты автора жалобы, либо разглашается по согласованию с ним.
- 4.7. Лицо либо организация направившие жалобу во время проведения расследования могут получить информацию у ответственного за подготовку ответа сотрудника о ходе проведения расследования на любом его этапе.
- 4.8. В процессе рассмотрения жалоб ответственный за подготовку ответа может пригласить свидетелей или автора жалобы.
- 4.9. Так же ответственный имеет право пригласить должностное лицо или представителя общества группы лиц ТГК в отношении которого направлена жалоба.
- 4.10. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.
- 4.11. Сроки подготовки ответа не могут превышать 30-ти дней с момента регистрации обращения за исключением случаев, когда существует необходимость проведения дальнейшего расследования

или ожидание информации от третьих лиц.

- 4.12. В исключительных случаях, описанных в п. 4.11, ответственному сотруднику необходимо уведомить заявителя, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения с объяснением причин, по которым требуется больше времени для решения вопроса, а также с уточнением в какие сроки стоит ожидать последующий ответ.
- 4.13. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты нарушенных прав, интересов и свобод, которые, по его мнению, были допущены.
- 4.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется какие конкретные рекомендации содержатся в обращении, а также оценивается возможность его принятия или непринятия.
- 4.15. По результатам рассмотрения предложения готовится ответ, в котором информируют Заявителя о принятии предложения, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовано. В случае непринятия предложения – указываются причины, по которым предложение Заявителя не может быть принято.
- 4.16. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и Заявителю дан исчерпывающий ответ.
- 4.17. В случае если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую или государственную тайну, подготавливается ответ об отказе в предоставлении информации с указанием причин отказа.
- 4.18. Проект согласовывается с соисполнителями (при их наличии), после чего передается на подпись Генеральному директору вместе с кратким отчетом с приложением подтверждающих материалов.
- 4.19. После получения резолюции Генеральным директором, Секретарь дирекции ООО «УК «ТАЛДИНСКАЯ» регистрирует ответ, заносит решение в «Журнал регистрации жалоб и обращений» (Приложение 2) и направляет письмо Заявителю.
- 4.20. По итогам расследования Компания может принять одно из следующих решений:
- внести необходимые корректировки и утвердить изменения в локальных нормативных актах организации с целью недопущения повторных инцидентов; *(регламенты, правила и политики в области системы управления, системы контроля, системы безопасности, охраны труда, должностные инструкции работников и другие)*
 - вынести решение о дисциплинарном взыскании должностных лиц; *(выговор, увольнение и другие)*
 - передать результаты служебного расследования в правоохранительные или другие контрольные органы соответствующей подведомственности;
 - в случае необходимости, провести дополнительное служебное расследование и сбор данных;
 - и иные, предусмотренные законодательством и локальными нормативными актами меры реагирования.

- 4.21. Срок хранения поступивших обращений и материалов по их рассмотрению и исполнению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.
- 4.22. Компания гарантирует, что к авторам жалоб и обращений не будет применено моральных, дисциплинарных и каких-либо других санкций.
- 4.23. Контроль за своевременным и полным рассмотрением жалоб и обращений осуществляется Специалистом по управлению производственной системой предприятия ООО «УК «ТАЛДИНСКАЯ».

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящий регламент вступает в силу с даты его утверждения.
- 5.2. Все изменения к настоящему регламенту заключаются в письменной форме в виде новой редакции или положений к нему.
- 5.3. Порядок осуществления мониторинга соблюдения данного регламента осуществляется в рамках взаимодействия с заинтересованными лицами.
- 5.4. Ознакомление с настоящим регламентом заинтересованных лиц и работников компании происходит путем рассылки настоящего Регламента на корпоративные адреса электронной почты, размещения на информационных досках, а также на корпоративном сайте Компании (<https://tgc.ru>).

**К РЕГЛАМЕНТУ ПОДАЧИ И РАСМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ
И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

1. Информация о каналах обращения размещается на корпоративном сайте www.tgc.ru и на информационных досках организаций группы лиц ТГК.
2. Сотрудники и заинтересованные лица могут направить жалобы и обращения по следующим каналам:
 - По телефонному номеру с автоответчиком для приема и записи сообщений:
8 (499) 703-35-02 доп. 179
 - По электронной почте (e-mail) для приема сообщений – claims@tgc.ru
 - Почтовым отправлением на адрес: **653208, Кемеровская область, Прокопьевский район, село Большая Талда, АБК Шахты Кыргайской**
 - Внутренней почтой, **ящик** расположен на входе в здание АБК,
 - Внутренней почтой, ящик расположен на первом этаже здания Администрации, с. Большая Талда, ул. Центральная 72;

3. В ТГК утверждаются следующие формы документации:

- Журнал регистрации жалоб и обращений

№ п/п	Регистрационный номер	Дата поступления	Вид обращения (эл. почта, тел., почт. ящик, сайт)	Краткое содержание обращения	Ответственный	Срок подготовки ответа	Резолюция/решение	Регистрационный номер ответа