

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Вице-президента – руководителя
Блока внутреннего контроля и
риск-менеджмента
ПАО «ГМК «Норильский никель»
от 22.05.2023 № ГМК-11/002-р

Порядок

функционирования Службы корпоративного доверия
ПАО «ГМК «Норильский никель»
(с изм. от 17.06.2024 № ГМК-44/002-р, от 20.06.2024 № ГМК/092-п, от 05.07.2024
№ ГМК-11/001-р, от 24.09.2024 № ГМК/121-п)

Обозначение документа: ПБП ГК НН RM.1.4-2023
Введен взамен: ПБП ГК НН 47-RM.1.4.1-2022
Дата введения: 22.05.2023

Содержание

1. Область и границы применения	3
2. Характеристики бизнес-процесса	3
3. Принципы функционирования Службы корпоративного доверия	5
4. Описание порядка исполнения бизнес-процесса и его участников	8
5. Ключевые показатели эффективности бизнес-процесса	31
6. Риски бизнес-процесса.....	32
7. Права доступа в ИС СКД	32
8. Ответственность	33
Приложение А Нормативные ссылки.....	34
Приложение Б Сокращения.....	36
Приложение В Термины.....	38
Приложение Г Форма «Справка-аннотация к жалобе/обращению».....	41
Приложение Д Классификатор тем жалоб и обращений в СКД	42
Приложение Е Форма – отзыв о рассмотрении и урегулировании жалобы/обращения (оценка удовлетворенности заявителя).....	47

1. Область и границы применения

1.1. Настоящий Порядок функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель» (далее – Порядок) определяет порядок приема, регистрации, учета и проверки жалоб и обращений, поступивших в рамках функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель» (далее – Компания) по вопросам неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны в результате деятельности Компании/РОКС НН, нарушений прав человека или других ситуаций, связанных с деятельностью Компании/РОКС НН и вызывающей обоснованную обеспокоенность заинтересованных сторон, а также по вопросам сохранности активов, защиты корпоративных интересов, предотвращения злоупотреблений, хищений и иных нарушений (в том числе нарушений политик Компании, указанных в Приложение А к настоящему Порядку) в структурных подразделениях Компании, российских организаций корпоративной структуры, входящих в Группу компаний «Норильский никель» (далее – РОКС НН).

1.2. Настоящий Порядок также предусматривает порядок информирования заявителей о результатах работы с жалобой/обращением, формирования отчетов о результатах функционирования Службы корпоративного доверия Компании, а также ответственность за результаты бизнес-процесса «Функционирование Службы корпоративного доверия».

1.3. Требования настоящего Порядка распространяются на работников Компании и РОКС НН, принимающих участие в бизнес-процессе «Функционирование Службы корпоративного доверия» (далее – БП).

1.4. Настоящий Порядок подлежит актуализации, в том числе при изменении организационной структуры Главного офиса Компании (в случае, если изменения могут повлиять на роли участников БП), по результатам обсуждения с заинтересованными сторонами, по рекомендациям аудиторов и консультантов, осуществляющих аудит и предоставляющих консультации по стандартам ESG, внутренних аудиторов Компании.

1.5. Основные правила документирования деятельности, документооборота и обеспечения сохранности документов в Главном офисе установлены в Инструкции по делопроизводству в Главном офисе ПАО «ГМК «Норильский никель» и в Положении о порядке формирования документального фонда и организации архивного дела в Главном офисе ПАО «ГМК «Норильский никель», в обособленных подразделениях (далее – ОП) и РОКС НН – в локальных нормативных актах, регламентирующих делопроизводство и организацию архивного дела.

2. Характеристики бизнес-процесса

2.1. Порядок описывает последовательность выполнения шагов БП. Основные характеристики БП представлены в Таблице 1:

Таблица 1 – Основные характеристики БП

Характеристики БП	
1	2
Цель бизнес-процесса	Своевременное обеспечение объективной и достоверной информацией Руководителей Компании, ОП и РОКС НН о случаях неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны и предполагаемых нарушениях прав человека, включая обоснованные опасения заинтересованных сторон, нарушениях политик Компании, злоупотреблениях, хищениях, коррупционных проявлениях, корпоративном мошенничестве и иных нарушениях для принятия эффективных управленческих решений
Владелец бизнес-процесса	Руководитель службы корпоративного доверия Управления мониторинга и экспертизы Департамента внутреннего контроля (далее – СКД УМиЭ ДВК)
Входы бизнес-процесса	Жалоба/обращение, поступившее от лица, обладающего сведениями о случаях неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны, злоупотреблениях, хищениях, предполагаемых нарушениях прав человека и иных нарушениях, относящихся к деятельности Компании и РОКС НН, независимо от способа поступления жалобы/обращения
Выходы бизнес-процесса	<ul style="list-style-type: none"> – Информация, содержащая рекомендации по принятию управленческих решений по корректирующим мероприятиям, по устранению или предотвращению неблагоприятных воздействий, нарушений прав человека, компенсациям и иным средствам правовой защиты для структурных подразделений Главного офиса (далее – ГО), ОП Компании, подразделений внутреннего контроля и риск-менеджмента РОКС НН, руководителей Компании и РОКС НН; – Отчеты о функционировании СКД, подготовленные для структурных подразделений ГО, ОП Компании, подразделений внутреннего контроля и риск-менеджмента РОКС НН, руководителям Компании и в РОКС НН; – Информация, подготовленная для руководителей Компании и РОКС НН о выявленных нарушениях с целью принятия управленческих решений для устранения неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны, нарушений прав человека и нарушений в производственной,

	<p>экономической и финансово-хозяйственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Информация, подготовленная для проведения мониторинга поступающих жалоб/обращений; – Информация для публикации отчетности о тематике жалоб/обращений и результатах их рассмотрения; – Отчет о результатах функционирования СКД для Комитета Совета директоров Компании по аудиту
Место в иерархии процессов согласно КПМ	<p>[РМ.1]: Внутренний контроль и риск-менеджмент</p> <p>[РМ.1.4]: Управление механизмом рассмотрения жалоб</p>

3. Принципы функционирования Службы корпоративного доверия

Функционирование СКД основано на следующих принципах:

3.1. Круглосуточный бесплатный доступ лиц, обладающих сведениями об актуальных и потенциальных неблагоприятных воздействиях на заинтересованные стороны в результате деятельности Компании/РОКС НН, предполагаемых нарушениях прав человека или других ситуациях, связанных с деятельностью Компании/РОКС НН и вызывающих обоснованную обеспокоенность заинтересованных сторон, а также о злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях, к телефонному каналу связи «8-800-700-1941 и 8-800-700-1945». Возможность направить информацию, заполнив форму на контактной странице СКД на сайте Компании. Возможность направить информацию на электронный адрес: skd@nornik.ru.

3.2. Производится прием и регистрация в информационной системе СКД, разработанной на базе программного обеспечения «Microsoft SharePoint» (далее – ИС СКД), всех жалоб/обращений без исключения.

3.3. Все жалобы/обращения принимаются в работу (к обработке и рассмотрению) за исключением случаев, когда:

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

3.4. Обеспечение сохранения конфиденциальности и анонимности заявителей, обратившимся в СКД, в том числе через контактную страницу СКД¹. В случае необходимости получения от заявителя дополнительных данных для проведения оперативных мероприятий, контактные данные заявителя (номер мобильного телефона, адрес электронной почты) могут быть предоставлены Вице-президенту по корпоративной и экономической безопасности по решению директора Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель» (далее – ДВК) (на основании письменного запроса Вице-президента по корпоративной и экономической безопасности).

3.5. Предоставление заявителем своих персональных данных обязательно при подаче жалобы/обращения с информацией о нарушениях, касающихся выплат из фонда оплаты труда и других выплат, производимых Компанией/РОКС НН в пользу заявителя.

3.6. Недопустимость действий по установлению личности заявителя, желающего сохранять анонимность, оказанию на заявителя административного воздействия либо морально-психологического давления, любых ответных дискриминационных действий после его жалобы/обращения в СКД, в том числе в период проведения проверки.

3.7. Направление в Департамент расследований и экономической защиты Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель» (далее – ДРиЭЗ) информации для проведения проверочных мероприятий в случае получения сведений от заявителя о необоснованном административном воздействии и оказании морально-психологического давления, любых ответных дискриминационных действиях после его жалобы/обращения в СКД и в период проведения проверки.

3.8. Предоставление заявителю информации о регистрации жалобы/обращения (при предоставлении контактных данных) и о результатах рассмотрения жалобы/обращения (по запросу заявителя и при предоставлении им контактных данных).

3.9. Обеспечение независимости рассмотрения жалоб/обращений. К рассмотрению жалоб/обращений, в том числе по запросу заявителя, могут привлекаться независимые эксперты.

3.10. Своевременное, объективное и беспристрастное рассмотрение всех поступивших в СКД жалоб/обращений за исключением случаев, перечисленных в п. 3.3 настоящего Порядка, без учета должностного положения и стажа работы в Компании и РОКС НН лица, в отношении которого поступило жалоба/обращение.

3.11. Работники Компании/РОКС НН, в отношении которых поступило жалоба/обращение, не участвуют в проведении его проверки (за исключением опроса в части п. 3.13 настоящего Порядка).

3.12. Работники Компании/РОКС НН и другие заинтересованные стороны, от которых поступила жалоба/обращение, не участвуют в проведении проверки

¹ Контактная страница СКД: страница СКД сайта Компании
https://www.nornickel.ru/sustainability/corporate-hotline/index.php?sphrase_id=3270351.

жалобы/обращения (за исключением опроса в части п. 3.13 настоящего Порядка).

3.13. При необходимости, работники Компании/РОКС НН, в отношении которых поступила жалоба/обращение, работники Компании/РОКС НН, от которых поступила жалоба/ обращение и иные заявители (в случае согласия), могут быть опрошены при проведении проверки с соблюдением конфиденциальности и требований в отношении обработки персональных данных.

3.14. Своевременное, объективное и беспристрастное рассмотрение жалоб/обращений по вопросам нарушения этических норм и принципов на заседании комиссии, созданной по решению Вице-президента по кадровой политике Компании, либо руководителя ОП Компании или руководителя РОКС НН, в адрес которого был направлен запрос о проведении проверки жалобы/обращения.

3.15. Настоящий Порядок не ограничивает заинтересованную сторону/заявителя в праве обратиться в правоохранительные, судебные и контролирующие государственные органы.

4. Описание порядка исполнения бизнес-процесса и его участников

4.1. Участники (роли) БП представлены в Таблице 2:

Таблица 2 – Роли и исполнители БП

№	Роль	Исполнитель	Функции
1	2	3	4
1.	Заявитель	Лицо, обратившееся в СКД	<ul style="list-style-type: none"> Предоставляет в СКД (в любой форме) сообщение (жалобу/обращение), содержащее информацию об актуальной или потенциальной проблеме, связанной с деятельностью Компании и РОКС НН и вызывающей законную обеспокоенность, о неблагоприятных воздействиях на заинтересованные стороны в результате деятельности Компании/РОКС НН, предполагаемых нарушениях прав человека или других ситуациях, связанных с деятельностью Компании/РОКС НН и вызывающих обоснованную обеспокоенность заинтересованных сторон, а также о злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях в структурных подразделениях Компании и РОКС НН
2.	Директор ДВК	Директор ДВК	<ul style="list-style-type: none"> Согласовывает признак темы жалобы/обращения; Принимает решение о проведении проверки жалобы/обращения работниками ДВК; Принимает решение о завершении работы с жалобой/обращением; Определяет порядок оценки поступившей информации о нарушениях, допущенных руководителем либо оператором СКД, работниками ДВК либо Службы риск-менеджмента (далее – СРМ) (за исключением директора ДВК, руководителя СРМ) на предмет существенности возникающих для Компании/РОКС НН рисков, выбора наиболее подходящей формы проведения проверки и урегулирования конфликта интересов; Принимает решение о направлении руководителям Компании, ОП или РОКС НН информации о выявленных неблагоприятных воздействиях или нарушениях с целью принятия управленческих решений для устранения неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны, нарушений прав человека, негативных последствий в

№	Роль	Исполнитель	Функции
1	2	3	4
			<p>производственной, экономической и финансово-хозяйственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Утверждает отчеты о результатах функционирования СКД для информирования Руководителей Компании и РОКС НН, Комитета Совета директоров Компании по аудиту, организует подготовку обезличенной информации о тематике жалоб/обращений и результатах их рассмотрения/корректирующих мероприятий для публикации; – Обеспечивает осведомленность о функционировании СКД и ее доступность для внутренних и внешних заинтересованных сторон
3.	Руководитель СКД	Руководитель службы корпоративного доверия УМиЭ ДВК	<ul style="list-style-type: none"> – Осуществляет мониторинг поступивших, обработанных и зарегистрированных в ИС СКД жалоб/обращений с точки зрения регистрации всех поступивших жалоб/обращений; – Оценивает поступившую информацию на предмет полноты, точности, актуальности и ценности (полезности), а также соответствии требованиям, изложенным в п. 3.3 настоящего Порядка; – Присваивает жалобе/обращению статус «не рассматривать жалобу/обращение»; – Информировывает директора ДВК о поступившей жалобе/обращении; – Присваивает признак темы жалобы/обращения по согласованию с директором ДВК; – Оформляет запрос на проведение проверки (с запросом на проведение независимой экспертизы при наличии такого запроса от заявителя) жалобы/обращения в структурные подразделения ГО, ОП Компании, РОКС НН, к компетенции которых относятся вопросы, указанные в жалобе/обращении; – Принимает решение о принятии в работу жалобы/обращения или отказе;

№	Роль	Исполнитель	Функции
1	2	3	4
			<ul style="list-style-type: none"> – Продлевает срок проведения проверки по запросу руководителя структурного подразделения Компании, ОП Компании, РОКС НН, которому направлен запрос о проверке жалобы/обращения; – Выполняет анализ и оценку полученных от структурных подразделений, ОП Компании, РОКС НН результатов проведенных проверок жалоб/обращений; – Запрашивает у руководителей структурных подразделений ГО, ОП Компании, РОКС НН предоставление материалов, сведений, пояснений и документов, связанных с обстоятельствами, изложенными в жалобе/ обращении в дополнение к полученным результатам проведенных контрольных и корректирующих мероприятий; – Готовит предложение директору ДВК о завершении работы с жалобой/обращением; – Присваивает статус: «снято с контроля/подтверждено (подтверждено частично)» или «снято с контроля/не подтверждено»; – В случае получения от заявителя запроса на проведение независимой экспертизы, направляет запрос на проведение экспертизы в подразделение Компании/РОКС НН, которое проводило проверку обращения/жалобы, информирует Департамент устойчивого развития о запросе заявителя на проведение независимой экспертизы; – В случае получения запроса от заявителя на предоставление информации о результатах работы с жалобой/обращением, контролирует подготовку структурным подразделением Компании, ОП Компании/РОКС НН, проводившим проверку жалобы/обращения проекта ответа заявителю и предложений по корректирующим мероприятиям; – Информировывает директора ДВК о результатах проведенной проверки жалобы/обращения, оценки результатов проверки, рассмотрении дополнительных материалов, независимой экспертизы и предлагает статус завершения работы с жалобой/обращением;

№	Роль	Исполнитель	Функции
1	2	3	4
			<ul style="list-style-type: none"> – Готовит предложения по корректирующим мероприятиям на основании экспертного мнения структурных подразделений ГО Компании; – Иницирует получение обратной связи и осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности заявителей по результатам заполнения заявителями Формы-отзыва о рассмотрении и урегулировании жалобы (Приложение Е к настоящему Порядку); – Информировывает директора ДВК о поступившей жалобе/обращении о нарушениях, допущенных Руководителем СКД либо Оператором СКД, работниками ДВК либо СРМ; – Информировывает Вице-президента – руководителя Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента о поступившей жалобе/обращении о нарушениях, допущенных директором ДВК или руководителем СРМ; – Информировывает Президента Компании о поступившей жалобе/обращении о нарушениях, допущенных Вице-президентом – руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента; – Осуществляет подготовку отчетов об эффективности и результатах работы по рассмотрению жалоб/обращений, а также функционировании СКД в целом для Комитета Совета директоров Компании по аудиту, структурных подразделений ГО, ОП Компании, подразделений внутреннего контроля и риск-менеджмента РОКС НН, руководителям Компании и в РОКС НН; – Направляет утвержденные отчеты об эффективности результатов функционирования СКД руководителям Компании, ОП и РОКС НН, информацию, о выявленных воздействиях или нарушениях с целью принятия управленческих решений для устранения неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны и нарушений прав человека, а также негативных последствий в производственной, экономической и финансово-хозяйственной деятельности; – Участвует в проведении общественных консультаций для укрепления доверия к порядку рассмотрения жалоб/обращений

№	Роль	Исполнитель	Функции
1	2	3	4
4.	Оператор СКД	Менеджер / Главный менеджер УМиЭ ДВК	<ul style="list-style-type: none"> – Принимает, регистрирует, дополнительно обрабатывает жалобы/обращения (осуществляет сбор дополнительной информации в доступных ИТ-системах Компании и внешних источниках); – Запрашивает у заявителей предоставление дополнительных документов, сведений, пояснений, связанных с обстоятельствами, изложенными в жалобе/обращении в письменной или устной форме (в случае наличия контактных данных заявителя); – Формирует справку-аннотацию к жалобе/обращению; – Направляет запросы на проведение проверки жалобы/обращения в структурные подразделения Компании, РОКС НН; – Отмечает в ИС СКД продление срока проверки по информации Руководителя СКД; – Информировывает заявителя о регистрации (при предоставлении контактных данных) и о результатах работы с жалобой/обращением и реализации корректирующих мероприятий (по запросу заявителя и при предоставлении контактных данных); – Предоставляет заявителю результаты независимой экспертизы; – Запрашивает, получает от заявителя и обрабатывает отзывы о рассмотрении и урегулировании жалоб/обращений, об уровне удовлетворенности заявителя (при наличии контактных данных и доступности связи с заявителем); – Формирует в ИС СКД архивные папки по жалобам/обращениям
5.	Структурное подразделение Компании/РОКС НН, которое получило запрос о проверке обращения	Руководитель структурного подразделения Главного офиса Компании, ОП, РОКС НН	<ul style="list-style-type: none"> – Получает запрос СКД; – Проводит проверку информации, содержащейся в жалобе/обращении; – Направляет запрос в ДВК о продлении срока исполнения запроса Руководителя СКД с обоснованием причин;

№	Роль	Исполнитель	Функции
1	2	3	4
			<ul style="list-style-type: none"> – В случае согласия заявителя, запрашивает, получает от заявителя дополнительную информацию; – Направляет запрос в Департамент устойчивого развития (далее – ДепУР) о привлечении независимых экспертов, в случае запроса/согласия со стороны заявителя о проведении медиации, взаимодействует с заявителем для объективной проверки фактов, разъяснения и согласования корректирующих мероприятий, обсуждаемых в ходе медиации; – Готовит проект ответа заявителю, в случае предоставления заявителю информации о результатах работы с жалобой/обращением по итогам проверки (при наличии запроса от заявителя и при предоставлении контактных данных) и направляет в СКД; – Направляет результаты проведения проверки жалобы/обращения с прилагаемым комплектом документов в СКД (в том числе объективный отчет о результатах проверки по результатам проведения медиации); – Согласовывает кандидатуры независимых экспертов, предложенные ДепУР; – Взаимодействует с Заявителем (в случае запроса/согласия со стороны Заявителя о проведении медиации) при проведении медиации для объективной проверки фактов, разъяснения и согласования корректирующих мероприятий, обсуждаемых в ходе медиации совместно с независимыми экспертами; – Разрабатывает и выполняет корректирующие мероприятия, в том числе по рекомендации независимых экспертов (в случае необходимости)
6.	ДРиЭЗ	Вице-президент по корпоративной и экономической безопасности	<ul style="list-style-type: none"> – Получает запрос либо информацию от СКД; – Проводит проверочные мероприятия (в случае получения от СКД сведений о необоснованном административном воздействии и оказании на заявителя морально-психологического давления, любых дискриминационных действий после его жалобы/обращения в СКД и

№	Роль	Исполнитель	Функции
1	2	3	4
			<p>в период проведения проверки в соответствии с п. 3.7 настоящего Порядка);</p> <ul style="list-style-type: none"> – Направляет сообщение о результатах проверки информации, содержащейся в жалобе/обращении, в Блок внутреннего контроля и риск-менеджмента
7.	ДепУР	Директор Департамента устойчивого развития	<ul style="list-style-type: none"> – Ведет базу данных независимых экспертов с подтвержденным опытом работы в области бизнеса и прав человека, обладающих умениями и навыками в области диалога и медиации и репутацией независимых экспертов; – Направляет в структурное подразделение ГО/ОП Компании/РОКС НН, которое проводило проверку жалобы/обращения, список кандидатур независимых экспертов; – Обеспечивает заключение договоров с независимыми экспертами в соответствии с НМД Компании в области договорной и закупочной деятельности; – Готовит техническое задание на проведение независимого рассмотрения жалобы/обращения; – Обеспечивает получение решения независимого эксперта по результатам рассмотрения жалобы/обращения и медиации; – Направляет материалы по результатам выполнения независимой экспертизы Вице-президенту – руководителю Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента

4.2. Описание порядка исполнения (последовательности) и атрибутов БП представлено в Таблице 3:

Таблица 3 – Описание порядка исполнения (последовательности) и атрибутов БП

№	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Прием, регистрация жалоб/обращений в ИС СКД, связь с заявителем						
1.1	Прием, обработка (сбор дополнительных материалов по теме жалобы/обращения) и регистрация жалобы/обращения в ИС СКД	<p>– Для приема жалоб/обращений, поступающих в СКД, используются: телефонный аппарат, оснащенный автоответчиком и функцией записи разговора, электронная почта и прочие средства обмена информацией (жалобы/обращения на бумажном носителе, внешние (съёмные) электронные носители информации);</p> <p>– прием жалоб/обращений осуществляется в рабочее время с 09.00 до 18.00 по Московскому времени оператором СКД, в нерабочее время жалоба/обращение записывается в режиме автоответа;</p> <p>– текст сообщения на автоответчике: «Здравствуйте! Вы позвонили в Службу корпоративного доверия Группы компаний «Норильский никель». Если Вы обладаете информацией о неблагоприятных воздействиях или предполагаемых нарушениях прав человека и других заинтересованных сторон, 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. Если Вы хотите получить информацию о результатах работы с</p>	Поступившее жалоба/обращение	Жалоба/обращение зарегистрировано в ИС СКД, создана архивная папка с материалами, предоставленными Заявителем и полученными из открытых источников или систем Компании/РОКС НН с дополнительными материалами по теме жалобы/обращения	Оператор СКД Руководитель СКД	Не более 3 (трех) рабочих дней с даты поступления жалобы/обращения	

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>Вашим обращением, оставьте свои контактные данные. Благодарим Вас за обращение в Службу корпоративного доверия»;</p> <ul style="list-style-type: none"> – регистрация жалоб/обращений осуществляется Оператором СКД в ИС СКД после предварительной обработки информации; – аудиозаписи жалоб/обращений, электронные письма и иные документы, полученные Оператором СКД в ходе сбора дополнительной информации с помощью информационных ресурсов Компании, хранятся в ИС СКД 10 лет; – прием, сбор дополнительной информации и регистрация жалобы/обращения в ИС СКД осуществляются в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения жалобы/обращения; – Руководитель СКД осуществляет мониторинг поступивших, обработанных и зарегистрированных в ИС СКД жалоб/обращений с точки зрения регистрации всех поступивших жалоб/обращений 					
1.2	Оценка поступившей информации на предмет полноты, точности, актуальности и ценности (полезности)	<ul style="list-style-type: none"> – При поступлении жалобы/обращения, соответствующего критериям п. 3.3 настоящего Порядка, а также при отсутствии либо недостаточности в жалобе/обращении данных, необходимых для инициирования проверки, Руководитель СКД присваивает жалобе/обращению статус «не рассматривать жалобу/обращение»; – Руководитель СКД информирует директора ДВК о поступивших в СКД 	Жалоба/обращение зарегистрировано в ИС СКД	<p>Перечень жалоб/обращений, соответствующих критериям в п. 3.3 настоящего Порядка, работа с которыми завершена;</p> <p>Справка-аннотация к жалобе/обращению;</p> <p>Запрос на проведение проверки</p>	<p>Руководитель СКД</p> <p>Директор ДВК</p> <p>Оператор СКД</p>	Не более 2 (двух) рабочих дней с даты регистрации жалобы/обращения в ИС СКД	<p>Приложение Г к настоящему Порядку</p> <p>Приложение Д к настоящему Порядку</p>

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>жалобах/обращениях, результатах оценки поступивших жалоб/ обращений;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Руководитель СКД инициирует проведение проверки информации, изложенной в жалобе/обращении; – Описание жалобы/обращения и дополнительные сведения, полученные с помощью информационных ресурсов Компании, оператор СКД заносит в справку-аннотацию к жалобе/обращению по форме Приложения Г к настоящему Порядку; – На основе краткого описания жалобы/обращения Руководитель СКД, после согласования с директором ДВК, присваивает признак темы жалобы/обращения в соответствии с Приложением Д к настоящему Порядку; – С учетом присвоенного признака темы Руководитель СКД оформляет запросы на проведение проверки (с запросом на проведение независимой экспертизы² при наличии такого запроса от заявителя) жалобы/обращения в структурные подразделения ГО, ОП Компании, РОКС НН, к компетенции которых относятся вопросы, указанные в жалобе/обращении; – Оператор СКД направляет запросы о необходимости проведения проверки посредством Корпоративной автоматизированной системы управления документами (КАСУД); 		<p>жалобы/обращения (служебная записка в структурное подразделение ГО, ОП Компании или письмо в РОКС НН);</p> <p>Информация для структурного подразделения ГО, ОП Компании, РОКС НН, в зоне ответственности которого находится обозначенный в жалобе/обращении вопрос</p>			

² Порядок привлечения независимых экспертов описан в п. [2.2](#) Таблицы 3 настоящего Порядка.

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>– в случае, если запрос о необходимости проведения проверки содержит информацию, включенную в Перечень информации, составляющей коммерческую тайну Компании, оператор направляет запрос посредством КАСУД с установлением грифа «Коммерческая тайна» либо защищенных каналов связи;</p> <p>– присвоение признака темы жалобы/обращения и направление запроса в структурные подразделения ГО, ОП Компании, РОКС НН о необходимости проведения проверки осуществляются в течение 2 (двух) рабочих дней с даты регистрации жалобы/обращения в ИС СКД;</p> <p>В случае, когда информация, поступившая в жалобе/обращении, требует проведения неотложных проверочных мероприятий (информация о нарушении требований ПБиОТ; хищении активов; эксплуатации хвостохранилищ), информация (аудиофайл/электронный документ/справка-аннотация) направляется Руководителем СКД в структурное подразделение ГО, ОП Компании/РОКС НН в течение 1 (одного) рабочего дня. Информация, касающаяся эксплуатации хвостохранилищ, дополнительно направляется Старшему вице-президенту – Производственному директору</p>					

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
1.3	Связь с заявителем	Оператор СКД (при наличии контактных данных заявителя) направляет заявителю подтверждение о регистрации жалобы/обращения, о стандартных сроках рассмотрения жалобы/обращения и/или информацию о принятом решении о работе/об отказе по его жалобе/обращению	Жалоба/обращение , зарегистрированы в ИС СКД	Обратная связь заявителю отправлена (при наличии контактных данных)	Оператор СКД	1 рабочий день со дня регистрации жалобы/обращения	
2.	Работа с информацией, поступившей в жалобе/обращении						
2.1	Проверка информации, указанной в жалобе/обращении	<ul style="list-style-type: none"> – Срок проведения проверки информации, изложенной в жалобе/обращении Заявителя, структурными подразделениями ГО, ОП Компании и РОКС НН составляет 10 (десять) рабочих дней с даты запроса ДВК; – в случае получения от СКД сведений о необоснованном административном воздействии и оказании на Заявителя морально-психологического давления, любых дискриминационных действий после его жалобы/обращения в СКД и в период проведения проверки в соответствии с п. 3.7 настоящего Порядка) ДРиЭЗ проводит проверочные мероприятия; – результаты направляются в СКД в виде отчетов и/или актов и/или любых других отчетных документов, с приложениями; – в случае выявления нарушений либо недостатков, о которых говорилось в жалобе/обращении, а также выявления нарушений прав человека, к 	Справка-аннотация к жалобе/обращению; Запрос на проведение проверки жалобы/обращения (служебная записка в структурное подразделение ГО, ОП Компании или письмо в РОКС НН)	Письмо/служебная записка с результатами проведенной проверки жалобы/обращения	ДРиЭЗ Руководитель структурного подразделения или ОП Компании/РОКС НН, которое получило запрос на проведение проверки	Не более 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления запроса ДВК. В случае получения запроса на продление срока проверки жалобы /обращения и принятия руководителем СКД решения о продлении, срок исполнения – не позднее даты, установленной руководителем СКД	

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>результатам прилагается перечень проведенных корректирующих мероприятий по устранению выявленных нарушений;</p> <p>– при необходимости продления срока проверки жалобы/обращения, руководитель структурного подразделения ГО, ОП Компании, РОКС НН, которому направлен запрос о проверке жалобы/обращения, до истечения установленного срока проверки жалобы/обращения 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;</p> <p>– Руководители структурных подразделений, ОП Компании и РОКС НН обеспечивают проведение проверки жалобы/обращения, разработку и реализацию корректирующих мероприятий (в случае необходимости), повторное рассмотрение в случае апелляции со стороны Заявителя, а также предоставление пояснений и материалов по всем без исключения запросам СКД;</p> <p>– в случае необходимости проверки фактов проводится взаимодействие с Заявителем и привлеченными независимыми экспертами для</p>					

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>получения дополнительной информации и формирования объективного отчета о результатах проверки по результатам проведения медиации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Руководитель структурного подразделения ГО, ОП Компании/РОКС НН, ответственного за проведение проверки жалобы/обращения, готовит проект ответа Заявителю и направляет в СКД; – по решению директора ДВК, проверка информации жалобы/обращения может быть проведена работниками ДВК в рамках компетенций ДВК 					
2.2	Обработка результатов проверки информации, содержащейся в жалобе/ обращении. Анализ и оценка результатов проведенной проверки	<ul style="list-style-type: none"> – Руководитель СКД анализирует и оценивает полученные от структурных подразделений ГО, ОП Компании/РОКС НН результаты проведенных проверок жалоб/обращений, готовит предложения по корректирующим мероприятиям; – в случае недостаточности подтверждающих документов, наличия признаков некорректно проведенной проверки, отсутствия информации о проведенных корректирующих мероприятиях по выявленным нарушениям, Руководитель СКД направляет запросы о предоставлении материалов и пояснений в дополнение к полученным результатам проведенных контрольных и корректирующих мероприятий; 	Письмо/служебная записка с результатами проведенной проверки жалобы/обращения	Заключение о завершении работы с жалобой/обращением, сформированное в ИС СКД	<p>Руководитель СКД</p> <p>Директор ДВК</p> <p>ДепУР</p> <p>Руководитель структурного подразделения или ОП Компании/РОКС НН, который получил запрос на проведение проверки</p>	Не более 5 (пяти) рабочих дней с даты получения результатов проведенной проверки жалобы/обращения, материалов и пояснений в дополнение к полученным результатам проведенных Контрольных мероприятий	Приложение Е к настоящему Порядку

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<ul style="list-style-type: none"> – Руководитель СКД информирует директора ДВК о результатах проведенной проверки жалобы/обращения, оценки результатов проверки, рассмотрении дополнительных материалов и предлагает завершить работу с жалобой/обращением; – на основании полученных материалов и информации, изложенной в отчете или акте по результатам проверки, дополнительных материалов и пояснений директор ДВК принимает решение о завершении работы с жалобой/обращением ; – Руководитель СКД на основании решения директора ДВК о завершении работы с жалобой/обращением присваивает работе с жалобой/обращением статус: «снято с контроля/подтверждено (подтверждено частично)» или «снято с контроля/не подтверждено»; – Оператор СКД сообщает Заявителю информацию о результатах работы с жалобой/обращением, используя контактные данные, предоставленные Заявителем для связи с ним; – Директор ДВК принимает решение о направлении руководителям СП, ОП Компании/РОКС НН информации о выявленных неблагоприятных воздействиях или нарушениях с целью принятия управленческих решений и разработки корректирующих 					

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>мероприятий для устранения неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны, нарушений прав человека, негативных последствий в производственной, экономической и финансово-хозяйственной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – в случае получения от Заявителя дополнительного запроса на проведение независимой экспертизы, Руководитель СКД направляет запрос на проведение экспертизы в структурное подразделение ГО, ОП Компании/РОКС НН, которое проводило проверку обращения/жалобы; – Руководитель СКД информирует ДепУР о поступившем запросе от Заявителя на проведение независимой экспертизы; – при получении запроса на проведение независимой экспертизы руководитель структурного подразделения ГО, ОП Компании/РОКС НН, которое проводило проверку обращения/жалобы, взаимодействует с ДепУР по вопросам, связанным с привлечением независимых экспертов: направляет запрос в ДепУР о привлечении независимых экспертов; – ДепУР на основании базы данных независимых экспертов с подтвержденным опытом работы в области бизнеса и прав человека, обладающих умениями и навыками в области диалога и медиации и репутацией независимых экспертов, 					

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>направляет в структурное подразделение ГО, ОП Компании/РОКС НН, которое проводило проверку жалобы/обращения, предложение по кандидатурам независимых экспертов и работникам структурных подразделений ГО, ОП Компании/РОКС НН, которое получило запрос о проверке обращения;</p> <p>– При получении согласования кандидатур³ независимых экспертов от структурного подразделения ГО, ОП Компании/РОКС НН, которое проводило проверку жалобы/обращения, ДепУР осуществляет мероприятия в соответствии с НМД Компании в области договорной и закупочной деятельности по заключению договора между Компанией и независимым экспертом на проведение независимой экспертизы;</p> <p>– ДепУР готовит техническое задание для экспертов на проведение независимого рассмотрения жалобы/обращения;</p> <p>– Структурное подразделение ГО, ОП Компании/РОКС НН в случае запроса/согласия со стороны Заявителя о проведении медиации взаимодействует с Заявителем для объективной проверки фактов,</p>					

³ Выбор независимого эксперта для участия в проведении независимого рассмотрения обращения/жалобы осуществляется в соответствии с требованиями НМД Компании в области закупочной деятельности. В случае, если в соответствии с НМД Компании в области закупочной деятельности требуется проведение конкурентной закупочной процедуры, согласование перечня кандидатур со структурным подразделением ГО, ОП Компании/РОКС НН, которое проводило проверку жалобы/обращения, носит для ДепУР рекомендательный характер.

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>разъяснения и согласования корректирующих мероприятий, обсуждаемых в ходе медиации совместно с независимыми экспертами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – ДепУР обеспечивает получение решения независимого эксперта по результатам рассмотрения жалобы/обращения и медиации. Материалы по результатам выполнения независимой экспертизы ДепУР направляет Вице-президенту – руководителю Блока внутреннего контроля и риск менеджмента; – Руководитель СКД информирует директора ДВК о результатах проведенной проверки жалобы/обращения, оценки результатов проверки, рассмотрении дополнительных материалов, независимой экспертизы и предлагает статус завершения работы с жалобой/обращением; – Оператор СКД предоставляет Заявителю результаты независимой экспертизы (при предоставлении контактных данных); – Оператор СКД запрашивает у Заявителя (при предоставлении контактных данных) обратную связь по результатам удовлетворенности работой с жалобой/обращением путем направления Формы-отзыва о рассмотрении и урегулировании жалобы (Приложение Е к настоящему Порядку); – Руководитель СКД инициирует получение обратной связи и 					

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности заявителя по результатам заполнения заявителями Формы-отзыва о рассмотрении и урегулировании жалобы/обращения)					
3.	Оценка и обработка информации в случае, когда жалоба/обращение содержит информацию о нарушениях, допущенных работниками Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента						
3.1	Работа с информацией о нарушениях, допущенных руководителем либо оператором СКД, работниками Департамента внутреннего контроля либо Службы риск-менеджмента (за исключением директора ДВК, руководителя СРМ)	<ul style="list-style-type: none"> Руководитель СКД в течение 1 (одного) рабочего дня после даты поступления жалобы/обращения о нарушениях, допущенных Руководителем либо Оператором СКД, работниками ДВК либо СРМ (за исключением директора ДВК, руководителя СРМ), обязан проинформировать в письменной форме директора ДВК о поступившей жалобе/обращении; Порядок оценки поступившей информации на предмет существенности возникающих для Компании рисков, выбора наиболее подходящей формы проведения проверки и урегулирования конфликта интересов определяется директором ДВК 	Жалоба/обращение заявителя зарегистрировано в ИС СКД	Заключение о результатах проверки информации	Руководитель СКД	Не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты поступления жалобы/обращения	
3.2	Работа с информацией о нарушениях, допущенных директором ДВК или руководителем Службы риск-менеджмента	– Руководитель СКД в течение 1 (одного) рабочего дня после даты поступления жалобы/обращения нарушениях, допущенных директором ДВК или руководителем СРМ, обязан проинформировать в письменной форме Вице-президента - руководителя Блока внутреннего	Жалоба/обращение заявителя зарегистрировано в ИС СКД	Заключение о результатах проверки информации	Руководитель СКД	Не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты поступления жалобы/обращения	

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>контроля и риск-менеджмента о поступившей жалобе/обращении;</p> <p>– Порядок оценки поступившей информации на предмет существенности возникающих для Компании/РОКС НН рисков, выбора наиболее подходящей формы проведения проверки и урегулирования конфликта интересов определяется Вице-президентом - руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента</p>					
3.3	Работа с информацией о нарушениях, допущенных Вице-президентом – руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента	<p>– Руководитель СКД в течение 1 (одного) рабочего дня после даты поступления жалобы/обращения, обязан проинформировать в письменной форме Президента Компании о поступившей информации;</p> <p>– Порядок оценки поступившей информации на предмет существенности возникающих для Компании рисков, выбора наиболее подходящей формы проведения проверки и урегулирования конфликта интересов определяется Президентом Компании</p>	Жалоба/обращение заявителя, зарегистрировано в ИС СКД	Заключение о результатах проверки информации	Руководитель СКД	Не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты поступления жалобы/обращения	
4.	Подготовка отчетов о результатах функционирования СКД						

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
4.1	Подготовка отчетов о результатах функционирования СКД	<ul style="list-style-type: none"> По запросу Руководителя структурного подразделения ГО, ОП Компании или РОКС НН, подразделения внутреннего контроля и риск-менеджмента РОКС НН, направленного в адрес Директора ДВК, Руководитель СКД в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней формирует проекты отчетов о функционировании СКД и направляет директору ДВК на утверждение; Директор ДВК утверждает подготовленные проекты отчетов в течение 3 (трех) рабочих дней; Руководитель СКД направляет утвержденные директором ДВК отчеты о результатах функционирования СКД руководителям Компании и в РОКС НН; Директор ДВК предоставляет отчеты о результатах функционирования СКД в Комитет Совета директоров Компании по аудиту в соответствии с графиком заседаний; по решению директора ДВК Руководитель СКД направляет руководителям Компании, ОП или РОКС НН информацию, о выявленных воздействиях или нарушениях с целью принятия управленческих решений для устранения неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны и нарушений прав человека, а также негативных последствий в производственной, экономической и 	<p>Заключение о завершении работы с жалобой/обращением, сформированное в ИС СКД</p>	<p>Отчеты о функционировании СКД, подготовленные для структурных подразделений ГО, ОП Компании, подразделений внутреннего контроля и риск-менеджмента РОКС НН, руководителям Компании и в РОКС НН;</p> <p>Информация, подготовленная для Руководителей Компании и РОКС НН о выявленных нарушениях с целью принятия управленческих решений для устранения неблагоприятных воздействий на заинтересованные стороны и нарушений прав человека, а также негативных последствий в производственной, экономической и финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>Информация, подготовленная для проведения мониторинга</p>	<p>Руководитель СКД</p> <p>Директор ДВК</p>	Не более 25 (двадцати пяти) календарных дней после окончания отчетного периода	

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		<p>финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>– Директор ДВК ежегодно подает информацию о деятельности СКД, включая информацию о тематике жалоб /обращений, обратной связи (отзывах) от Заявителей и итоговых результатах работы с жалобами/обращениями (в обезличенной форме) в рамках подготовки проекта Отчета об устойчивом развитии Группы компаний «Норильский никель». Особое внимание уделяется жалобам/обращениям, полученным:</p> <p>✓ от заинтересованных сторон в рамках цепочки поставок в отношении рисков, связанных с Приложением II Руководства ОЭСР по комплексной проверке ответственных цепочек поставок полезных ископаемых из районов, пострадавших в результате конфликтов, и зон высокого риска;</p> <p>✓ от заинтересованных сторон в области свободы объединений;</p> <p>✓ от заинтересованных сторон в области нарушений прав человека в местных сообществах;</p> <p>✓ от заинтересованных сторон в области прав коренных народов (включая информацию, полученную от независимых экспертов).</p> <p>– Ежегодно директор ДВК предоставляет отчеты о результатах</p>		<p>поступающих жалоб/обращений;</p> <p>Отчет о результатах функционирования СКД для Комитета Совета директоров Компании по аудиту;</p> <p>Информация для публикации отчетности о тематике жалоб/обращений и результатах их рассмотрения;</p> <p>Информация, содержащая рекомендации по принятию управленческих решений по корректирующим мероприятиям по устранению или предотвращению неблагоприятных воздействий, нарушений прав человека, компенсациям и иным средствам правовой защиты для структурных подразделений ГО, ОП Компании, подразделений внутреннего контроля и риск-менеджмента РОКС НН, руководителей Компании и РОКС НН</p>			

N	Наименование шага	Описание шага	Вход	Выход	Ответственный за исполнение	Срок исполнения	Ссылка на приложение или НМД
1	2	3	4	5	6	7	8
		функционирования СКД для подготовки Годового отчета ПАО «ГМК «Норильский никель» и организует подготовку обезличенной информации о поступивших жалобах/обращениях, результатах их рассмотрения и принятых корректирующих мероприятиях для публикации					

5. Ключевые показатели эффективности бизнес-процесса

5.1. Ключевые показатели эффективности БП в Таблице 4:

Таблица 4 – Ключевые показатели эффективности БП

№	Наименование показателя	Единица измерения	Описание показателя, общий порядок расчета	Источник информации, отчетный документ
1	2	3	4	5
1.	Своевременная обработка принятых в работу жалоб/обращений	%	Соблюдение регламентных сроков работы с жалобами/обращениями. Отношение количества жалоб/обращений, принятых в работу в регламентный срок к общему количеству поступивших жалоб/обращений. Значение показателя 100%	ИС СКД, отчет о результатах функционирования СКД за отчетный период
2.	Качественная обработка принятых в работу жалоб/обращений (количество отказов от проведения проверки)	%	Идентификация темы жалобы/обращения по признаку нарушения, направление жалобы/обращения в подразделение по функциональному направлению деятельности. Отношение проверок жалоб/обращений, проведенных структурными подразделениями или ОП Компании, РОКС НН, в которые были направлены запросы на проведение проверок жалоб/обращений (без отказа от проведения проверки, полученного в связи с неверной идентификацией нарушения или неверным определением структурного подразделения или ОП, РОКС НН) к общему количеству поступивших жалоб/обращений Значение показателя 100%	ИС СКД, материалы по результатам проведенной проверки, отчет о результатах функционирования СКД за отчетный период
3.	Своевременная подготовка отчетов о результатах функционирования СКД заинтересованным пользователям	%	Соблюдение установленных сроков подготовки отчетности о результатах функционирования СКД (информирование Руководителей Компании, ОП и РОКС НН о результатах функционирования СКД). Отношение количества	ИС СКД, отчет о результатах функционирования СКД с классификацией по темам жалоб/обращений, подразделениям за отчетный период

			отчетов, подготовленных и направленных в установленный срок к общему количеству отчетов. Значение показателя 100%	
--	--	--	--	--

6. Риски бизнес-процесса

6.1. Риски БП представлены в Таблице 5:

Таблица 5 – Риски БП

№	Цель контроля	Риски	Контрольные процедуры
1	2	3	4
1.	Направление Руководителю Компании / ОП / РОКС НН полной, корректной, достоверной информации о выявленных злоупотреблениях, хищениях и иных нарушениях	<ul style="list-style-type: none"> – Жалоба/обращение, поступившее по одному из каналов связи, не зарегистрировано в системе ИС СКД; – Жалобе/обращению присвоен несоответствующий признак темы жалобы/ обращения; – выполненная оценка результатов проведенных Контрольных мероприятий структурными подразделениями/ОП/РОКС НН некорректна, отсутствуют подтверждающие документы либо прилагаемые документы не подтверждают результатов проверки, не проведены корректирующие мероприятия по исправлению (урегулированию) инцидента (ситуации, нарушения); – установлен несоответствующий статус завершения работы с жалобой/обращением («подтверждено (подтверждено частично)» / «не подтверждено») 	<ul style="list-style-type: none"> – руководитель СКД 1 (один) раз в 3 (три) рабочих дня осуществляет контроль количества поступивших, обработанных и зарегистрированных в ИС СКД жалоб/обращений; – директор ДВК согласовывает признак темы жалобы/обращения – директор ДВК осуществляет контроль проведенного анализа и оценки полученных от структурных подразделений, ОП Компании, РОКС НН результатов проведенных контрольных мероприятий; – руководитель СКД выполняет анализ и оценку полученных от структурных подразделений, ОП Компании, РОКС НН результатов проведенных проверок жалоб/обращений; – руководитель СКД направляет на согласование директору ДВК решение о завершении работы с жалобой/обращением

7. Права доступа в ИС СКД

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

7.2. Право регистрации входящих жалоб и обращений в ИС СКД и подготовки запросов имеют оператор и руководитель СКД.

7.3. Право просмотра документов в архивных папках ИС СКД имеет начальник УМиЭ ДВК.

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

8. Ответственность

8.1. Ответственность за ненадлежащую организацию и неосуществление контроля исполнения требований настоящего Порядка несет руководитель СКД УМиЭ ДВК.

8.2. Ответственность за несвоевременное внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок несет руководитель СКД УМиЭ ДВК.

8.3. Ответственность за несоблюдение конфиденциальности и анонимности заявителей, обратившихся в СКД (кроме пункта 3.5 настоящего Порядка) несут все участники БП.

Приложение А

Нормативные ссылки

В настоящем Порядке использованы ссылки на следующие регламентирующие документы Компании и иные нормативные акты:

от 30.12.2001 № 197-ФЗ	Трудовой кодекс Российской Федерации
Протокол Совета директоров от 18.09.2017 № ГМК/31-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области антикоррупционной деятельности
Протокол Совета директоров от 07.10.2021 № ГМК/30-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по ответственному выбору поставщиков
Протокол Совета директоров от 29.11.2021 № ГМК/36-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по взаимодействию с заинтересованными сторонами
Протокол Совета директоров от 29.11.2021 № ГМК/36-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по защите прав человека
Протокол Совета директоров от 29.11.2021 № ГМК/36-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области свободы объединений
Протокол Совета директоров от 29.11.2021 № ГМК/36-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по работе с местными сообществами
Протокол Совета директоров от 29.11.2021 № ГМК/36-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в отношении прав коренных народов
Протокол Совета директоров от 29.11.2021 № ГМК/36-пр-сд	Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области управления хвостохранилищами
Протокол Совета директоров от 18.12.2020 № ГМК/35-пр-сд	Кодекс деловой этики ПАО «ГМК «Норильский никель»
Протокол Совета директоров от 07.10.2021 № ГМК/30-пр-сд	Кодекс корпоративного поведения поставщика ПАО «ГМК «Норильский никель»
П ГО 42-004-2019	Положение о порядке формирования документального фонда и организации архивного дела в Главном офисе ПАО «ГМК «Норильский никель»

П ГМК-НН 112-004-2015	Положение о предотвращении и урегулировании конфликта интересов в ПАО «ГМК «Норильский никель»
ПСП ГО 47-2024	Положение о Департаменте внутреннего контроля
И ГО 42-003-2019	Инструкция по делопроизводству в Главном офисе ПАО «ГМК «Норильский никель»
М НН RM.1.3-2024	Методика выявления, анализа, оценки и мониторинга регуляторного риска в области противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения ПАО «ГМК «Норильский никель»
М НН CS.1.1-2024	Методика обращения с информацией, составляющей коммерческую тайну в ПАО «ГМК» Норильский никель»

Приложение Б

Сокращения

БП	Бизнес-процесс «Функционирование Службы корпоративного доверия»
ГО	Главный офис ПАО «ГМК «Норильский никель»
ДВК	Департамент внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
ДРиЭЗ	Департамент расследований и экономической защиты Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
Заинтересованные стороны	Физические и юридические лица, группы и ассоциации, а также другие внешние по отношению к Компании/РОКС НН организации, интересы которых могут быть затронуты деятельностью Компании/РОКС НН, а также стороны, которые могут оказывать влияние на неё
Заявитель	Лицо (в том числе внутренние и внешние заинтересованные стороны), обратившееся в Службу корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»
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 процедуры, посредством которых обеспечивается разумная уверенность в эффективности работы с жалобой или обращением, поступившим в рамках функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»
Корректирующие мероприятия	Действия по устранению неблагоприятных воздействий и последствий нарушений, компенсации, и реализации других средств правовой защиты, позволяющие возместить ущерб (или сотрудничать с целью его возмещения), возникший в связи с любыми видами неблагоприятного воздействия на заинтересованные стороны в результате деятельности ПАО «ГМК «Норильский никель»/РОКС НН, нарушением прав человека или другими ситуациями/нарушениями/злоупотреблениями, связанными с деятельностью ПАО «ГМК «Норильский никель»/РОКС НН

Независимый эксперт	Третье лицо, привлекаемое для независимой оценки фактов и обеспечения доступа к средствам защиты прав
Неотложные проверочные 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)
ОП	Обособленное подразделение ПАО «ГМК «Норильский никель»: филиал/представительство
Оператор СКД	Работники Управления мониторинга и экспертизы Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
Проверочные мероприятия	Контрольные действия, посредством которых обеспечивается проверка жалоб и обращений, поступивших в рамках функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»
РОКС НН	Российские организации корпоративной структуры, входящие в Группу компаний «Норильский никель»
Руководитель СКД	Руководитель службы корпоративного доверия Управления мониторинга и экспертизы Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»
СКД	Служба корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»
УМиЭ	Управление мониторинга и экспертизы Департамента внутреннего контроля Главного офиса ПАО «ГМК «Норильский никель»

Приложение В

Термины

В настоящем Порядке применены термины с соответствующими определениями:

Владелец процесса	бизнес-	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
Главный офис		территориальное подразделение ПАО «ГМК «Норильский никель» в виде стационарных рабочих мест в г. Москве, г. Санкт-Петербурге и г. Норильске, организационная структура которого утверждена приказом Президента ПАО «ГМК «Норильский никель»
Группа компаний «Норильский никель»		ПАО «ГМК «Норильский никель» и совокупность организаций корпоративной структуры, входящих в Группу компаний «Норильский никель»
Дискриминационные действия		действия, нарушающие права, свободы и законные интересы человека и гражданина в зависимости от его пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам
Жалоба/обращение		сообщение, содержащее информацию об актуальной или потенциальной проблеме, связанной с деятельностью Компании и РОКС НН и вызывающей обоснованную обеспокоенность, о неблагоприятном воздействии на заинтересованные стороны и работников Компании/РОКС НН, нарушении прав человека, а также по вопросам сохранности активов, защиты корпоративных интересов, предотвращения злоупотреблений, хищений и иных нарушений (в

	том числе нарушений политик Компании, указанных в Приложение А к настоящему Порядку) в структурных подразделениях Компании/РОКС НН
Информация	сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления
Информационная система СКД	совокупность информации, содержащейся в базе данных «Microsoft SharePoint» и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств
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
Медиация	метод альтернативного урегулирования споров на основе поиска взаимоприемлемого решения при посредничестве третьей нейтральной стороны (независимого эксперта)
Персональные данные	любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)
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
Руководитель Компании	Президент, Первый вице-президент, Старший вице-президент, Вице-президент, руководитель прямого подчинения Президенту Компании
Руководитель РОКС НН	Генеральный директор РОКС НН, Директор РОКС НН, Ректор РОКС НН
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)

Служба корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»

деятельность по обеспечению приема и обработки жалоб и обращений работников Компании и РОКС НН или внешних заинтересованных сторон, 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»

Справка-аннотация

письменный документ, отражающий краткую характеристику содержания жалобы или обращения, поступившего в рамках функционирования СКД, с точки зрения оценки полноты, точности, актуальности и ценности (полезности) информации, а также дополнительную информацию, полученную с помощью автоматизированных ресурсов Компании

Структурное подразделение

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

Урегулирование конфликта интересов

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

Приложение Г

Форма «Справка-аннотация к жалобе/обращению»

п/п	Классификатор	Значение
1	Номер сообщения	
2	Дата и время поступления жалобы/обращения	
3	Способ получения жалобы/обращения	
4	Заявитель	
5	Контактные данные заявителя (если были предоставлены)	
6	Структурное подразделение Компании, филиала, представительства или РОКС НН в котором, по жалобе/обращению заявителя, зафиксировано нарушение/попытка/намерение	
7	Классификация воздействия 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 воздействию нарушению/попытке/намерению	

Приложение Д

Классификатор тем жалоб и обращений в СКД

Тема жалобы или обращения	Признак, описание нарушения/попытки/намерения
Расчеты с персоналом по оплате труда	Нарушение требований трудового законодательства Российской Федерации, 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 политики информационной безопасности, нарушение порядка взаимодействия подразделений при подготовке отчетов, справок, нарушение порядка досмотра работников/транспорта на посту охраны. 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, увольнений, нарушение должностной/рабочей инструкции (бездействие, халатное отношение и прочее)
Технология производства, требования ПБ и ОТ	Несоблюдение требований промышленной безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, экологической безопасности (выбросы, воздействие на окружающую среду), нарушение нормативных правовых актов, стандартов, положений, правил по вопросам управления отходами, хвостохранилищами, обеспечения ПБиОТ, нарушение порядка и сроков обеспечения работников СИЗ, рабочим инструментом, отсутствие контроля за состоянием

Тема жалобы или обращения	Признак, описание нарушения/попытки/намерения
	зданий, производственных помещений, оборудования и прочее
Коммерческая и договорная деятельность	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
Противодействие неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком	Неправомерное использование/распространение инсайдерской информации, иное несоблюдение требований законодательства или внутренних документов Компании/ РОКС НН в области ПНИИИМР, нарушение порядка ведения Списка инсайдеров, нарушения порядка и сроков раскрытия инсайдерской информации эмитента, установленных в соответствии с частью 1 статьи 8 Федерального закона 224-ФЗ и прочее
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/РОКС НН 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/ РОКС НН 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

Тема жалобы или обращения	Признак, описание нарушения/попытки/намерения
Корпоративное мошенничество	Любые корыстные противоправные уголовно-наказуемые деяния (либо деяния, содержащие признаки таковых), предусмотренные Главой 21 «Преступления против собственности», Главой 22 «Преступления в сфере экономической деятельности», Главой 23 «Преступления против интересов службы в коммерческих и иных организациях» Уголовного кодекса Российской Федерации, совершенные путём обмана, злоупотребления доверием либо с использованием служебного положения работниками Группы компаний «Норильский никель» (внутреннее корпоративное мошенничество) или иными лицами (внешнее корпоративное мошенничество), которые посягают на собственность Группы компаний «Норильский никель» или причиняют имущественный ущерб. К корпоративному мошенничеству не относятся незаконное получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну (ст. 183 Уголовного кодекса Российской Федерации) и преступления коррупционной направленности ⁴
Этические нормы и принципы	Несоблюдение Кодекса деловой этики Компании: нарушение морально-этического климата в трудовом коллективе (неурегулированный межличностный конфликт; неуважительное отношение к подчиненным, руководителям и коллегам (оскорбления, унижение личности, достоинства, неуважительное отношение к личностным особенностям и мнению и пр.), несоблюдение моральных принципов и принципов справедливости при оценке профессиональных способностей, знаний и навыков работников, при установлении оплаты труда, льгот и гарантий за условия труда, административное либо морально-психологическое воздействие на заявителя за жалобу или обращение в СКД
Права и свободы человека ⁵	Нарушения в области свободы объединений, прав человека в местных сообществах, прав коренных народов, дискриминация по социальному, расовому, национальному, возрастному, религиозному, половому и прочим признакам, нарушения прав человека в области

⁴ См. Перечень №23 преступлений коррупционной направленности (Указание Генпрокуратуры России № 11/11, МВД России № 11/11, МВД России № 1 от 17.01.2023 «О введении в действие перечней статей Уголовного кодекса Российской Федерации, используемых при формировании статистической отчетности»).

⁵ Если предмет жалобы/обращения одновременно попадает под признаки темы «права и свободы человека» и другой из указанных в настоящем приложении тем, то жалоба/обращение квалифицируется по другой теме (не по теме «права и свободы человека»).

Тема жалобы или обращения	Признак, описание нарушения/попытки/намерения
	защиты семьи, материнства и детства нарушение права на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений, распространение информации о частной жизни лица без его согласия, принудительный труд, в том числе несовершеннолетних или иные нарушения международно-признанных прав человека, под которыми понимаются, как минимум, права, закрепленные в Международном билле о правах человека и принципах, касающихся основополагающих прав, которые изложены в Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда
Ответственный выбор поставщиков ⁶	<p>Проблемы, касающиеся обстоятельств добычи, торговли, перемещения и экспорта, а также цепочек поставок сырья, включая нарушения прав человека и Политики ПАО «ГМК «Норильский никель» по ответственному выбору поставщиков или Кодекса корпоративного поведения поставщика ПАО «ГМК «Норильский никель». Данные проблемы относятся к рискам из следующих категорий риска согласно Приложению II Руководства ОЭСР:</p> <ul style="list-style-type: none"> – серьезные нарушения прав человека, связанные с добычей, транспортировкой или торговлей полезными ископаемыми, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"> ✓ любые формы издевательства, жестокости, бесчеловечного и оскорбительного отношения; ✓ любые формы принудительного или подневольного труда, т.е. работа или услуги, к которым человек принуждается под угрозой наказания или на выполнение которых сам человек добровольно не согласен; ✓ худшие формы детского труда; ✓ нарушения прав человека при использовании труда заключенных; ✓ прочие серьезные нарушения прав человека и издевательства, такие как распространенное сексуальное насилие; – военные преступления или прочие серьезные нарушения международного гуманитарного права, преступления против человечности или геноцид;

⁶ Под данной темой классифицируются жалобы и обращения с информацией о нарушениях, совершенных работниками поставщиков, подрядных/субподрядных организаций, выполняющих работы на объектах Компании/оказывающих услуги Компании/РОКС НН в процессах добычи, торговли, перемещения и экспорта, а также цепочек поставок сырья.

Тема жалобы или обращения	Признак, описание нарушения/попытки/намерения
	<ul style="list-style-type: none"> – прямая или косвенная поддержка негосударственных вооруженных формирований; – прямая или косвенная поддержка государственных или частных служб безопасности, которые незаконно контролируют объекты горной добычи, маршруты транспортировки и структуры разведки и добычи в рамках цепочки поставок, незаконно взимают налоги или вымогают деньги или природные ископаемые на пропускных пунктах объектов горной добычи, на маршрутах транспортировки или в местах торговли полезными ископаемыми, или незаконно взимают налоги или вымогают промежуточные продукты у экспортных или международных торговых компаний – взяточничество и искажение информации о происхождении полезных ископаемых в мошеннических целях; – легализация доходов, полученных преступным путем; – неуплата налогов, пошлин и роялти, установленных государством

Приложение Е

Форма - отзыв о рассмотрении и урегулировании жалобы/обращения (оценка удовлетворенности заявителя)

1. Удовлетворены ли Вы результатами работы с жалобой/обращением (решился ли Ваш вопрос)?

Да	Частично удовлетворен	Нет
----	-----------------------	-----

Дополнительные комментарии:

--

2. Намерены ли Вы подать жалобу/обращение повторно (в случае частичного неудовлетворения или неудовлетворения работы с жалобой)?

Да	Нет	Затрудняюсь ответить
----	-----	----------------------

Дополнительные комментарии

--

3. После получения результатов работы с жалобой/обращением, будете ли Вы обращаться во внешние контрольные, надзорные или судебные органы (в случае частичного неудовлетворения или неудовлетворения работы с жалобой)?

Да	Нет	Затрудняюсь ответить
----	-----	----------------------

Дополнительные комментарии

--

4. Возникли ли у Вас трудности при поиске контактных данных для подачи жалоб/обращений (номера телефона, сайт Компании, адрес эл. почты)

Нет	Да
-----	----

Дополнительные комментарии

--

5. Как Вы оцениваете взаимодействие с операторами СКД в процессе коммуникации
(в случае, если такое взаимодействие было)

- 1 – не удовлетворительно
- 2 – удовлетворительно
- 3 - хорошо

Дополнительные комментарии

6. Вы можете оставить пожелания по улучшению работы службы корпоративного доверия