



Регламент процесса «Обработка сообщений единой  
«Горячей линии»

Для внутреннего использования

Приложение №2

**УТВЕРЖДЕН**

приказом  
генерального директора  
ОАО «Концерн «РТИ Системы»  
29.04.2010 № 70

**Регламент процесса  
«Обработка сообщений единой «Горячей линии»  
Программы оповещения о недостатках  
«Сотрудники предупреждают!»**

**Владелец процесса:**

**Руководитель Департамента внутреннего контроля и аудита**



## СОДЕРЖАНИЕ

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ .....	3
2. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА .....	3
3. ЦЕЛИ ПРОЦЕССА .....	3
4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
<b>Таблица 1. Область применения .....</b>	<b>3</b>
5. ВВОДИМЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ.....	4
<b>5.1. Сокращения .....</b>	<b>4</b>
<b>Таблица 2. Перечень сокращений .....</b>	<b>4</b>
<b>5.2. Определения терминов .....</b>	<b>4</b>
<b>Таблица 3. Перечень терминов.....</b>	<b>4</b>
6. ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОЦЕССА.....	5
<b>6.1. Схема процесса.....</b>	<b>5</b>
<b>6.2. Таблица 4. Этапы процесса .....</b>	<b>6</b>
<b>6.3. Продолжительность выполнения процесса .....</b>	<b>8</b>
<b>6.4. Расширенное описание процесса .....</b>	<b>8</b>
7. ПРИНЯТИЕ МЕР ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СЛУЖЕБНОГО РАССЛЕДОВАНИЯ.....	9
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ (НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ) НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА.....	10
9. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	10
<b>9.1. Внешние нормативные документы.....</b>	<b>10</b>
<b>Таблица 5. Внешние нормативные документы.....</b>	<b>10</b>
<b>9.2. Внутренние нормативные документы.....</b>	<b>10</b>
<b>Таблица 6. Внутренние нормативные документы .....</b>	<b>10</b>
10. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА .....	9
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ СООБЩЕНИЙ .....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ОТЧЕТ ОБ ОБРАБОТКЕ СООБЩЕНИЙ ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ.....	12



## 1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Тип документа:	Регламент процесса		
Максимальная периодичность пересмотра:	1 год	Минимальная периодичность пересмотра:	3 месяца
Доступ:	Без ограничений		

## 2. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Настоящий Регламент устанавливает порядок получения и обработки сообщений, поступающих на каналы передачи информации по Программе оповещения о недостатках «Сотрудники предупреждают!» (далее – «Программа» или единая «Горячая линия») и предоставления консолидированной информации руководству ОАО «Концерн «РТИ Системы» (далее – «Концерн»).

К рассмотрению принимается информация об известных фактах или обоснованных подозрениях свидетельствующих о:

- а) совершении мошенничества, злоупотреблений или нарушений в различных областях деятельности Концерн и/или его дочерних и зависимых компаний, искажении в отчетности, несоблюдении законов или корпоративных документов, нецелевом или недозволенном использовании активов и имущества, ущемлении прав работников и т.п. (далее - «Сообщение о недостатках»);
  - б) неправомерном завладении, разглашении и/или использовании информации, составляющей коммерческую тайну Концерн (далее – «Сообщение об утечке КТ»);
- и/или других действиях (фактах, обстоятельствах), которые наносят или могут повлечь материальный ущерб Концерн и/или его дочерних и зависимых компаний или причинить вред их деловой репутации.

## 3. ЦЕЛИ ПРОЦЕССА

Данный процесс направлен на достижение следующих целей:

1. Организация работы корпоративного информационного ресурса, предназначенного для приема и обработки (а) Сообщений о недостатках и/или (б) Сообщений об утечке КТ от сотрудников Концерн и непубличных дочерних компаний (единая «Горячая линия»).
2. Установление единого порядка регистрации и оперативного реагирования на поступившие Сообщения, проведения служебных расследований и оказания помощи обратившимся на «Горячую линию».
3. Доведение информации, полученной в ходе служебных расследований, до сведения руководства Концерн и принятие необходимых мер.

## 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ обязаны знать и использовать в работе следующие подразделения и должностные лица:

Таблица 1. Область применения

Наименование подразделения/должности/роли	ОАО «Концерн «РТИ Системы»	Дочерние (зависимые) компании
Члены органов управления	X	X
Генеральный директор и его заместители	X	X
Руководители комплексов	X	
Руководители департаментов	X	



Регламент процесса «Обработка сообщений единой  
«Горячей линии»

Для внутреннего использования

Наименование подразделения/должности/роли	ОАО «Концерн «РТИ Системы»	Дочерние (зависимые) компании
Руководители управлений	X	
Руководители отделов	X	

## 5. ВВОДИМЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ

### 5.1. Сокращения

Таблица 2. Перечень сокращений

Сокращение	Расшифровка сокращения
ДВКиА	Департамент внутреннего контроля и аудита

### 5.2. Определения терминов

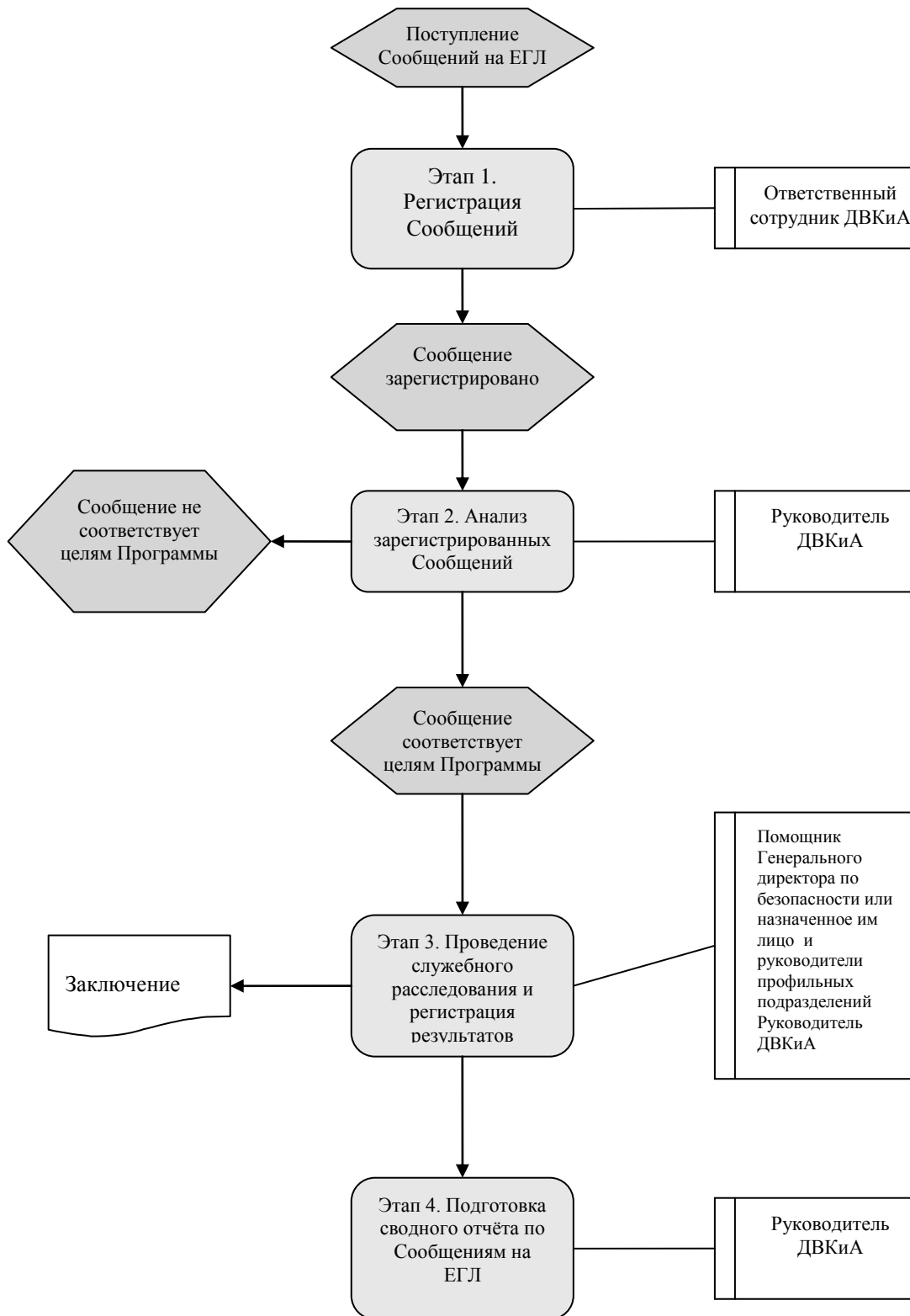
Таблица 3. Перечень терминов

Наименование термина	Определение термина
Сообщение	Информация об известных фактах или обоснованных подозрениях, свидетельствующих о: а) совершении мошенничества, злоупотреблений или нарушений в различных областях деятельности Концерна и/или его дочерних и зависимых компаний, искажении отчетности, несоблюдении законов или корпоративных документов, нецелевом или недозволенном использовании активов и имущества, ущемлении прав работников и т.п. («Сообщение о недостатках»), б) неправомерном завладении, разглашении и/или использовании информации, составляющей коммерческую тайну Концерна («Сообщение об утечке КТ»), и/или других действиях (фактах, обстоятельствах), которые наносят или могут повлечь материальный ущерб Концерна и/или его дочерних и зависимых компаний или причинить вред их деловой репутации.
Единая «Горячая линия» (ЕГЛ)	Информационные ресурсы (каналы передачи информации), созданные для регистрации, хранения и обработки Сообщений, включающие в себя: – e-mail: <a href="mailto:report@rtisystems.ru">report@rtisystems.ru</a> – автоответчик с номером телефона +7 (495) 788-09-46 – почтовый адрес: 127083, Москва, ул. 8 Марта, д.10, стр.1, Руководителю Департамента внутреннего контроля и аудита с пометкой «ЛИЧНО – «Сотрудники Предупреждают!».



## 6. ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОЦЕССА

### 6.1. Схема процесса





Регламент процесса «Обработка сообщений единой  
«Горячей линии»

Для внутреннего использования

## 6.2. Этапы процесса

Таблица 4. Этапы процесса

№ п/п	Наименование этапа/шага процесса	Длительность и начало выполнения	Вход	Выход	Подразделение/Должность	
					Ответственный	Участствует
<b>1</b>	<b>Регистрация Сообщений</b>					
1.1	Сообщение о недостатках получено на ЕГЛ и зарегистрировано	Незамедлительно	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Вх. событие</u>: получено Сообщение на ЕГЛ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сообщение зарегистрировано в Журнале регистрации Сообщений</li><li>• Информация о Сообщении передана Руководителю ДВКиА (в 2.1)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ответственный сотрудник ДВКиА</li></ul>	
1.2.	Сообщение об утечке КТ получено на ЕГЛ и зарегистрировано	Незамедлительно	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Вх. событие</u>: получено Сообщение на ЕГЛ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сообщение зарегистрировано в Журнале регистрации Сообщений</li><li>• Информация о Сообщении передана Руководителю ДВКиА (в 2.1)</li><li>• Информация о Сообщении передана Помощнику Генерального директора по безопасности для организации и проведения расследования в рамках соответствующего Регламента «Организация служебных расследований по фактам утечки информации, составляющей КТ»</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ответственный сотрудник ДВКиА</li></ul>	
<b>2</b>	<b>Анализ зарегистрированных Сообщений</b>					
2.1	Анализ полученных Сообщений и принятие решения о проведении служебного расследования	3 рабочих дня с момента получения информации о зарегистрированном Сообщении	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Вх. событие</u>: Руководителем ДВКиА получена информация о Сообщении на ЕГЛ (из 1.1,1.2)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Принято решение Руководителем ДВКиА о проведении служебного расследования (в 3.1)</li><li>• Отправлена служебная записка в Департамент безопасности с просьбой провести расследование (в рамках компетенции)</li><li>• Назначен ответственный за проведение проверки из числа сотрудников Департамента безопасности, ДВКиА, и иных профильных подразделений</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Помощник Генерального директора по безопасности или назначенное им лицо и руководители профильных подразделений</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Помощник Генерального директора по безопасности или назначенное им лицо и руководители профильных подразделений</li><li>• Руководитель ДВКиА</li></ul>
<b>3</b>	<b>Проведение служебного расследования и регистрация результатов</b>					



Регламент процесса «Обработка сообщений единой  
«Горячей линии»

Для внутреннего использования

№ п/п	Наименование этапа/шага процесса	Длительность и начало выполнения	Вход	Выход	Подразделение/Должность	
					Ответственный	Участствует
3.1	Проведение служебного расследования	15 рабочих дней с момента принятия решения о проведении служебного расследования	<u>Вх. событие:</u> Принято решение о проведении служебного расследования (из 2.1)	<ul style="list-style-type: none"><li>Подготовлено заключение по итогам проведённого служебного расследования (в 3.2)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Помощник Генерального директора по безопасности или назначенное им лицо и руководители профильных подразделений</li><li>Руководитель ДВКиА</li></ul>	
3.2	Регистрация результатов служебного расследования	1 рабочий день с момента получения заключения	<u>Вх. событие:</u> Ответственным сотрудником ДВКиА получено заключение (из 3.1)	<ul style="list-style-type: none"><li>Заключение по итогам проведённого расследования зарегистрировано в Журнале регистрации Сообщений</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ответственный сотрудник ДВКиА</li></ul>	
<b>4</b>	<b>Подготовка сводного отчёта по Сообщениям на ЕГЛ</b>					
4.1	Подготовка сводного отчёта и информирование генерального директора о Сообщениях, поступивших на ЕГЛ	не регламентировано	<u>Вх. событие:</u> наступил регламентный срок подготовки сводного отчёта (до 10 числа месяца, следующего за отчётным)	<ul style="list-style-type: none"><li>Сформирован сводный отчёт по Сообщениям на ЕГЛ</li><li>Сводный отчёт согласован привлеченными к служебному расследованию подразделениями, утверждён руководителем ДВКиА и направлен генеральному директору Концерна</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Руководитель ДВКиА</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Руководитель ДВКиА и привлеченные к служебному расследованию подразделения</li></ul>



### 6.3. Продолжительность выполнения процесса

Продолжительность выполнения процесса с момента начала этапа 1 «Регистрация Сообщений» до окончания этапа 3 «Проведение служебного расследования и регистрация результатов» равна 30 рабочим дням. В случае объективной необходимости проведения более длительной проверки продолжительность выполнения процесса может быть увеличена по решению руководителя ДВКиА.

### 6.4. Расширенное описание процесса

#### Этап 1. Регистрация Сообщений

Ответственный сотрудник ДВКиА проверяет наличие Сообщений о недостатке и/или факте утечки КТ, поступивших на ЕГЛ, следующим образом:

1. Проверка Сообщений, полученных по электронной почте [report@rtisystems.ru](mailto:report@rtisystems.ru) осуществляется ответственным сотрудником ДВКиА ежедневно.
2. Проверка Сообщений, поступивших на автоответчик по телефону +7(495)788-09-46 осуществляется ответственным сотрудником ДВКиА ежедневно.
3. Сообщения, отправленные по почте на адрес: 127083, Москва, ул. 8 Марта, д.10, стр.1, и адресованные непосредственно руководителю Департамента внутреннего контроля и аудита с пометкой «ЛИЧНО – «Сотрудники Предупреждают!» передаются сотрудниками Канцелярии руководителю ДВКиА (или лицу, его замещающему) в день получения. Руководитель ДВКиА передаёт Сообщение для регистрации ответственному сотруднику ДВКиА.

Ответственный сотрудник ДВКиА обязан зарегистрировать Сообщение незамедлительно по его получению. При регистрации Сообщения ответственный сотрудник ДВКиА присваивает Сообщению входящий порядковый номер, фиксирует дату получения, канал поступления информации и указывает краткое содержание Сообщения, отражая соответствующие данные в Журнале регистрации Сообщений по форме Приложения №1.

В случае регистрации Сообщения, полученного по электронной почте, ответственный сотрудник ДВКиА отправляет автору сообщения уведомление о получении.

Срок – ежедневно.

Сообщение о недостатке и/или факте утечки КТ незамедлительно передается руководителю ДВКиА, руководителю подразделения, владеющего КТ и помощнику генерального директора по безопасности.

#### Этап 2. Анализ зарегистрированных Сообщений

Ежедневно ответственный сотрудник ДВКиА предоставляет информацию о поступивших Сообщениях руководителю ДВКиА.

Руководитель ДВКиА при первоначальном ознакомлении определяет характер Сообщения на предмет соответствия целям Программы.

Если Сообщение соответствует целям Программы, руководитель ДВКиА принимает решение о проведении служебного расследования, анализирует полученную информацию на предмет необходимости привлечения структурных подразделений Концерна, к чьей сфере компетенции относится рассматриваемый вопрос, для проведения разбирательства по существу, либо о проведении проверки самостоятельно (при помощи сотрудников ДВКиА).

Все структурные подразделения Концерна должны оказывать сотрудникам ДВКиА всестороннее содействие в проведении расследований и предоставлять руководителю ДВКиА заключения по проведённым служебным расследованиям.

В случае необходимости привлечения структурных подразделений руководитель ДВКиА направляет руководителю соответствующего структурного подразделения Концерна,



уполномоченного на проведение служебного расследования (к чьей сфере ведения относится рассматриваемый вопрос) служебную записку с просьбой провести служебное расследование в указанные сроки.

В случае проведения служебного расследования силами Департамента Безопасности с участием ДВКиА, за проведение проверки отвечает Департамент безопасности.

Сроки завершения второго этапа процесса – 3 рабочих дня.

В случае особой значимости полученного сообщения, руководитель ДВКиА информирует Генерального директора Концерна незамедлительно.

### **Этап 3. Проведение служебного расследования и регистрация результатов**

Подразделения, ответственные за проведение служебного расследования, осуществляют проверку информации, полученной по ЕГЛ.

По результатам служебного расследования руководитель подразделения, ответственного за проведение проверки, формирует заключение и направляет его руководителю ДВКиА, который передает заключение ответственному сотруднику ДВКиА, который делает в Журнале регистрации Сообщений соответствующую запись о получении заключения по итогам проведенного служебного расследования.

Сроки проведения служебного расследования – 30 рабочих дней.

### **Этап 4. Подготовка сводного отчёта по Сообщениям на ЕГЛ**

Ежемесячно руководитель ДВКиА формирует сводный отчёт по Сообщениям, полученным по ЕГЛ (Приложение №2 к настоящему Регламенту) с приложением заключений по проведенным служебным расследованиям. В случае если проверка по поступившим Сообщениям ещё не завершена, делается соответствующая запись, и в следующем отчёте результаты служебного расследования по данному сообщению должны быть отражены дополнительно.

Срок: сводный отчёт утверждается руководителем ДВКиА и направляется Генеральному директору Концерна до 10 числа месяца, следующего за отчётным, для принятия решений по фактам, выявленным в ходе служебного расследования.

## **7. ПРИНЯТИЕ МЕР ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СЛУЖЕБНОГО РАССЛЕДОВАНИЯ**

На основании полученного сводного отчёта по Сообщениям, полученным по ЕГЛ, генеральный директор Концерна принимает решение о принятии мер к лицам, допустившим нарушения, о чем информируется руководитель ДВКиА, а также руководители иных структурных подразделений Концерна, привлеченных к служебному расследованию. Решение генерального директора не должно противоречить требованиям законодательства РФ и внутренним нормативным документам Концерна.

Фиксирование и оформление дисциплинарного поступка осуществляется в соответствии с Регламентом процесса «Применение дисциплинарного взыскания».

В случае принятия мер по полученным Сообщениям ответственный сотрудник ДВКиА делает соответствующую запись в Журнале регистрации Сообщений.

Руководитель ДВКиА анализирует причины, повлекшие возникновение проблем, и предлагает комплекс мер по недопущению повторения подобных инцидентов в будущем.

По результатам работы с полученной информацией, проведенного расследования и принятия мер ответственный сотрудник ДВКиА (по поручению руководителя) может уведомить отправителя Сообщения о результатах служебного расследования при наличии такой возможности, т.е. когда отправитель был известен либо оставил свои контактные данные для обратной связи с ним.



## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ (НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ) НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА

Ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента несут Руководитель ДВКиА, ответственный за обработку Сообщений сотрудник ДВКиА, руководители подразделений – участников служебного расследования, привлечённых ДВКиА для оказания содействия в пределах их компетенции.

Ответственность к нарушителям настоящего Регламента применяется по основаниям и в порядке, предусмотренным трудовым законодательством Российской Федерации, Уставом Концернa и трудовыми договорами, включая право Концернa, в соответствии с трудовым законодательством, применить дисциплинарные взыскания, в том числе в виде замечания, выговора, увольнения по соответствующим основаниям.

Наличие дисциплинарных взысканий, наложенных в связи с нарушением настоящего Регламента, принимается во внимание при решении вопроса о выплате премий, предусмотренных Положением о премировании Концернa.

## 9. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

### 9.1. Внешние нормативные документы

Таблица 5. Внешние нормативные документы

№ п/п	Наименование документа
1	нет

### 9.2. Внутренние нормативные документы

Таблица 6. Внутренние нормативные документы

№ п/п	Номер документа	Наименование документа
1		Положение «Программа оповещения о недостатках «СОТРУДНИКИ ПРЕДУПРЕЖДАЮТ!»
2	В стадии разработки	Регламент процесса «Организация служебных расследований по фактам утечки информации, составляющей коммерческую тайну ОАО «Концерн «РТИ Системы»
3	Приказ от 17.03.2010 №44	Положение о защите конфиденциальной информации ОАО «Концерн «РТИ Системы»
4	Приказ от 24.02.2010 №26	Регламент процесса «Применение дисциплинарного взыскания»



Регламент процесса «Обработка сообщений единой  
«Горячей линии»

Для внутреннего использования

### 10. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА

Номер версии	Дата создания версии	Подразделение Ответственное за разработку НД	ФИО Ответственного за разработку	Краткое описание изменений документа
1	02.10.2008	ДВКиА	О.А. Двойченкова	Создание документа
2	03.03.2010	ДВКиА	О.А. Двойченкова	Изменения в связи с рекомендациями ОАО АФК «Система» от 03.03.2010

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ СООБЩЕНИЙ

Рег. №	Дата поступления Сообщения	Канал информации, на который поступило Сообщение (e-mail, автоответчик, письмо)	ФИО, компания и адрес отправителя (если применимо)	Краткое содержание Сообщения	Дата получения заключения по итогам служебного расследования	Принятые меры по итогам служебного расследования
1.						
2.						
3.						



Регламент процесса «Обработка сообщений единой  
«Горячей линии»

Для внутреннего использования

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ОТЧЕТ ОБ ОБРАБОТКЕ СООБЩЕНИЙ ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ**

<a href="mailto:report@rtisystems.ru">report@rtisystems.ru</a>	+7(495)788-09-46	: 127083, Москва, ул. 8 Марта, д.10, стр.1, Руководителю Департамента внутреннего контроля и аудита
--	------------------	--

за период с «    »                      200    г. по «    »                      200    г.

Отчет утверждаю:

Дата отчета:  
«    »                      200\_    г.

\_\_\_\_\_  
ФИО  
Руководитель Департамента  
Внутреннего контроля и аудита

**Перечень поступивших Сообщений и принятых мер**

Рег. №	Дата поступления Сообщения	Краткое содержание Сообщения	Тематика Сообщения	ФИО ответственного (ых) за работу и расследование по предмету Сообщения	Статус работы по Сообщению на дату отчета	Комментарии
1.						
2.						
3.						