

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 1	всего стр.: 13
---------------------	--	---------	----------------



**Публичное акционерное общество
«ТНС энерго Нижний Новгород»
(ПАО «ТНС энерго НН»)**

Заместитель генерального директора
ПАО ГК «ТНС энерго» -
управляющий директор
ПАО «ТНС энерго НН»

Председатель Первичной профсоюзной
организации ПАО «ТНС энерго»
Нижегородской областной организации
общественной организации
«Всероссийский Электропрофсоюз»

_____ О.Б.Шавин
_____ 2018 г.

_____ Н.А. Жарковская
_____ 2018 г.

**Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей
(работников, контрагентов, потребителей электрической энергии,
иных физических и юридических лиц) о возможных фактах
коррупции в ПАО «ТНС энерго НН».**

Нижний Новгород
2018 год

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 2	всего стр.: 13
---------------------	--	---------	----------------

1. Область применения

Настоящий Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии, иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции в ПАО «ТНС энерго НН» (далее – Порядок) разработан во исполнение ст. 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», обязывающий ПАО «ТНС энерго НН» (далее – Общество) разработать и принять меры по предупреждению коррупции; Акта официального толкования ст. 13.3 Закона о противодействии коррупции - Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, разработанных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных 08.11.2013; Антикоррупционной политики Общества.

Термин	Определение
Антикоррупционная политика ПАО «ТНС энерго НН»	Единый основополагающий документ, содержащий комплекс взаимосвязанных принципов, процедур и конкретных мероприятий, направленных на профилактику и противодействие коррупции в Обществе.
Обращение	Направленные в адрес Общества в письменной форме или в формате электронного документа предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение физического лица, о возможных фактах или признаках коррупции со стороны работника (работников) Общества.
Повторное обращение	Обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором: - обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению; - сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный настоящим Порядком срок рассмотрения; - указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.
Заявление	Сообщение о возможном нарушении антикоррупционного законодательства в Обществе, о недостатках, связанных с реализацией

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 3	всего стр.: 13
---------------------	--	---------	----------------

Термин	Определение
	Антикоррупционной политики, критика деятельности органов управления, руководителей и работников Общества, иная информация.
Предложение	Рекомендации по совершенствованию локальных нормативных актов в сфере предупреждения и противодействия коррупции Общества, а также по принятию мер по профилактике коррупции.
Жалоба	Просьба заявителя о восстановлении или защите его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных в результате совершения коррупционных правонарушений органами управления, руководителями или работниками Общества.
Заявитель	Физическое или юридическое лицо, направившее обращение, содержащее сведения о возможных фактах или признаках коррупции, злоупотребления полномочиями со стороны работников Общества.
Контрагент	Юридическое или физическое лицо, с которым организация вступает в договорные отношения с установлением различного объема прав и обязанностей (за исключением трудовых отношений).
Конфликт интересов	Ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника Общества влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им своих обязанностей (осуществление полномочий).
Ответственный за рассмотрение обращения	Начальник отдела экономической безопасности департамента корпоративной защиты Общества.

2. Цель, задачи и принципы

2.1. Целью разработки настоящего Порядка является определение единого механизма по организации приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей о возможных фактах коррупции.

2.2. Задачами установленного порядка являются проверка возможных фактов коррупции и выработка соответствующих мероприятий по пресечению коррупционных правонарушений.

2.3. Принципы настоящего Порядка:

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН», иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 4	всего стр.: 13
---------------------	---	---------	----------------

- неприятие коррупции в любых формах и проявлениях, в том числе при взаимодействии с акционерами, контрагентами, партнерами, представителями государственных органов, потребителями электрической энергии и иными лицами, работниками Общества, членами органов управления;

- недопустимость ограничения работниками Общества доступа к информации, необходимой для комплексного рассмотрения поступившего обращения;

- обеспечение защиты заявителей, сообщивших о коррупционных правонарушениях в деятельности Общества, от формальных и неформальных санкций.

2.4. Настоящий Порядок обязателен к применению на всех уровнях управления в Обществе и распространяется на всех работников.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Способы направления обращений:

- по телефону «горячей линии» («линии доверия»), размещенному на корпоративном сайте ПАО ГК «ТНС энерго».

Телефон «горячей линии» доступен ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней; «горячая линия» не предназначена для подачи жалоб, касающихся качества предоставляемых Обществом услуг;

- по адресу электронной почты ПАО ГК «ТНС энерго»: doverie@tns-e.ru;

- по форме обратной связи на сайте ПАО ГК «ТНС энерго»: <http://www.tns-e.ru/> с обязательным указанием адреса электронной почты для обратной связи;

- по почте России;

- устно в рамках встречи с заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) и работниками Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго», с Заместителем генерального директора-руководителем департамента корпоративной защиты Общества (далее ДКЗ) и работниками ДКЗ Общества;

- иными способами.

3.2. Требования к письменному обращению

В письменном обращении заявителя должны содержаться следующие сведения:

3.2.1. Данные о заявителе:

– если заявитель физическое лицо: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 5	всего стр.: 13
---------------------	--	---------	----------------

переадресации обращения; дата, личная подпись (если обращение подается в письменной форме на бумажном носителе), телефон для обратной связи;

– если заявитель юридическое лицо: наименование, код в ЕГРЮЛ, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, Ф.И.О. уполномоченного лица, телефон для обратной связи.

3.2.2. Подтверждающие документы

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, к обращению посредством электронной связи - отсканированные копии.

3.3. В случае если в письменном обращении не указаны данные о заявителе, направившем обращение, а также оно не подписано заявителем ответ на обращение не дается.

3.4. Порядок регистрации обращения

3.4.1. Обращение заявителя подлежит регистрации в журнале регистрации и учета обращений (приложение № 1).

3.4.2. Датой получения обращения считается:

- дата регистрации устного обращения заявителя по «горячей линии» в журнале регистрации и учета обращений;
- дата получения письма по электронной почте;
- дата регистрации и получения заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю), работниками Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» обращения;
- дата получения почтовой корреспонденции ПАО ГК «ТНС энерго».

3.4.3. Датой завершения рассмотрения обращения считается совершение одного из следующих действий:

- направление ответа заявителю;
- письменный отказ заявителя от доводов, изложенных в его обращении.

3.4.4. Регистрацию обращения и ведение журнала регистрации и учета обращений осуществляет лицо, назначенное, Заместителем генерального директора - руководителем ДКЗ Общества, ответственным.

3.5. Предварительное рассмотрение обращения

По результатам рассмотрения обращения заместителем Генерального

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 6	всего стр.: 13
---------------------	--	---------	----------------

директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю), Дирекцией по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» может быть принято одно из следующих решений:

- 3.5.1. О подготовке ответа заявителю.
- 3.5.2. Об отказе в приобщении к материалам ранее поступившего обращения, в случае если обращение является повторным.
- 3.5.3. Об отказе в направлении уведомления о необходимости предоставления дополнительной информации и/или документов, в случае если обращение не содержит сведений, достаточных для его разрешения, либо невозможно понять существо вопроса, заявителю.
- 3.5.4. О передаче обращения на рассмотрение и разрешение в соответствующие государственные органы, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, указанных в обращении.
- 3.5.5. О передаче обращения на рассмотрение и разрешение другого структурного подразделения посредством служебной записки, если разрешение вопросов, указанных в обращении, не относится к компетенции Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго». Передача материалов фиксируется в журнале регистрации и учета обращений в течение 8 рабочих часов с момента передачи.
- 3.5.6. Оставление обращения без рассмотрения:
 - если в письменном обращении не указаны данные о заявителе;
 - если в обращении содержится вопрос, на который данному заявителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе данные о заявителе;
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников или членов их семей.
- 3.5.7. В случае получения анонимного обращения, факты, на которые ссылается заявитель, проверяются, но ответ заявителю не предоставляется.
- 3.5.8. В случае необходимости Дирекция по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» может пригласить заявителя на личный прием с целью получения дополнительной информации по обращению.

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 7	всего стр.: 13
---------------------	--	---------	----------------

3.6. Порядок рассмотрения обращения

Дирекция по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго»:

- 3.6.1. Уведомляет заявителя о принятии обращения к рассмотрению посредством электронной связи (приложение № 2) или иными способами.
- 3.6.2. Проводит оценку фактов, изложенных в обращении, осуществляет анализ документов, если таковые прилагались.
- 3.6.3. В случае необходимости запрашивает у заявителя уточняющую информацию и дополнительные материалы.
- 3.6.4. Осуществляет взаимодействие с другими структурными подразделениями Общества:
 - направляет соответствующие запросы о предоставлении материалов, относящихся к сути рассматриваемого вопроса;
 - запрашивает устные и письменные объяснения от работников, в связи с действиями которых поступило обращение от заявителя, и иную информацию, необходимую для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения;
 - привлекает работников структурных подразделений Общества, по согласованию с их непосредственными руководителями, для дачи заключений в рамках их компетенции;
 - проводит иные необходимые мероприятия.
- 3.6.5. Для рассмотрения обращения Дирекция по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» инициирует проведение совещания с участием работников Общества. Решение о проведении совещания принимает заместитель Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) ПАО ГК «ТНС энерго» или иным лицом обладающим полномочиями.
- 3.6.6. Для обеспечения полноты и объективности проверки изложенных в обращении сведений готовит организационно-распорядительные документы/распоряжение заместителя Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) ПАО ГК «ТНС энерго» о назначении служебной проверки и командировании работников ПАО ГК «ТНС энерго» в Общество (с указанием состава работников, срока проведения проверки), а также утверждаются служебное задание и план проверки. По итогам выезда готовится заключение.
- 3.6.7. По итогам рассмотрения обращения составляется мотивированное заключение (ответ), которое визируется

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 8	всего стр.: 13
---------------------	--	---------	----------------

работником, ответственным за рассмотрение обращения, подписывается заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) ПАО ГК «ТНС энерго» или иным лицом, наделенным соответствующими полномочиями заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю), и направляется заявителю по почте или электронной почте.

- 3.6.8. Если обращение было передано на рассмотрение другому структурному подразделению ПАО ГК «ТНС энерго», заявитель уведомляется о перенаправлении обращения на рассмотрение с указанием данных о структурном подразделении.
- 3.6.9. Если принято решение об оставлении обращения без рассмотрения, то заявителю направляется письмо-уведомление об оставлении обращения без рассмотрения с обоснованием причин.
- 3.6.10. Дирекция по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» оказывает методическую и практическую помощь структурным подразделениям Общества в организации работы с обращениями заявителей, в том числе путем проведения инструктивных занятий, издания необходимых методических пособий.

3.7. Сроки рассмотрения обращения

Срок разрешения обращений исчисляется в календарных днях со дня их регистрации. Общий срок разрешения обращений должен составлять не более 30 календарных дней.

- 3.7.1. Регистрация обращения в Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» осуществляется в течение 3 дней с даты получения обращения.
- 3.7.2. Срок уведомления заявителя об оставлении заявления без рассмотрения составляет 10 дней с даты регистрации обращения в Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго».
- 3.7.3. Срок предоставления необходимой информации и документов структурными подразделениями Общества не должен превышать 2 рабочих дней с даты направления запроса Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго».
- 3.7.4. В случае необходимости проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН», иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 9	всего стр.: 13
---------------------	---	---------	----------------

разрешения обращений продлевается заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) ПАО ГК «ТНС энерго», но не более чем на 30 календарных дней. Продление сроков разрешения обращения производится на основании мотивированной служебной записки работника, ответственного за рассмотрение обращения. В записке о продлении срока проверки указываются причины продления срока и срок, в который обращение должно быть разрешено.

3.8. По результатам проверки в рамках рассмотрения обращения заявителя Дирекция по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» устанавливает следующее:

3.8.1. Данные и доводы, приведенные в обращении, не свидетельствуют о наличии фактов коррупции и коррупционного правонарушения. В таком случае Дирекция по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» ограничивается подготовкой обоснованного ответа заявителю.

3.8.2. При проверке данных, доводов и материалов были выявлены:

- конфликт интересов или аффилированность. Урегулирование конфликта интересов осуществляется в соответствии с Положением о регулировании конфликта интересов в Обществе;
- факты, свидетельствующие о наличии признаков коррупционных правонарушений, принятие мер по пресечению которых относится к компетенции правоохранительных органов. Осуществляется направление материалов в правоохранительные органы;
- иные нарушения, разрешение которых предусматривается локальными нормативными актами Общества.

3.8.4. Дирекция по профилактике коррупции, комплаенс контролю ПАО ГК «ТНС энерго» готовит обоснованный ответ заявителю, который подписывается заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) или ответственным работником Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю, назначенным заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) ПАО ГК «ТНС энерго».

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН», иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 10	всего стр.: 13
---------------------	---	-------------	-------------------

4. Контроль рассмотрения обращения

4.1. Непосредственный контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет заместитель Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) ПАО ГК «ТНС энерго».

4.2. При осуществлении контроля проверяются: сроки исполнения резолюций (поручений) по обращениям, полнота рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращении, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.1. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю направлен ответ.

5.2. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после рассмотрения и разрешения обращения, по существу.

5.3. Работник Дирекции по профилактике коррупции, комплаенс контролю, назначенный заместителем Генерального директора по правовым вопросам и антикоррупционной деятельности (комплаенс контролю) ПАО ГК «ТНС энерго», проводит анализ эффективности проведенной работы по рассмотрению обращений, обобщает данные, готовит обзор и ежеквартальный (до 1-го числа месяца, следующего за отчетным) отчет в соответствии с приложением № 3. К отчету прилагаются обзор и копия журнала регистрации и учета обращений.

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН», иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 11	всего стр.: 13
---------------------	---	-------------	-------------------

Приложение № 1

Журнал регистрации и учета обращений

	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя / наименование организации	Предмет обращения	Принятое решение	Примечание	Ответственный сотрудник

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН»), иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 12	всего стр.: 13
---------------------	--	-------------	-------------------

Приложение № 2

Ф.И.О. заявителя

адрес заявителя

Уведомление

На Ваше обращение от _____ о _____ ПАО ГК «ТНС энерго» сообщает, что оно принято к рассмотрению / оставлено без рассмотрения (*указать по какой причине*). О результатах рассмотрения будет сообщено дополнительно.

Заместитель Генерального директора
по правовым вопросам
и антикоррупционной деятельности
(комплаенс контролю)

/ _____ /Ф.И.О.

либо
ответственный работник Дирекции
по профилактике коррупции,
комплаенс контролю

/ _____ /Ф.И.О.

ПАО «ТНС энерго НН»	«Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии ПАО «ТНС энерго НН», иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции»	стр.: 13	всего стр.: 13
---------------------	---	-------------	-------------------

Приложение № 3

Отчет
О рассмотрении и разрешении обращений
о возможных актах коррупции
за _____

Количество поступивших обращений	
в том числе:	
принятые к рассмотрению	
переадресованные	
обращения, по результатам рассмотрения которых материалы направлены в правоохранительные органы	
в отношении работников Общества	