

Приложение № 1 к приказу
АО «Узкимёсаноат»
№88 от «09» октября 2020 г.

**Регламент по приему и обработке сообщений, поступивших по каналам
связи Акционерного общества «Узкимёсаноат»**

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1	Общие положения	3
1.2	Цели и задачи	3
1.3	Область применения и ответственность	3
1.4	Определения терминов и сокращений	3
2	ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО КАНАЛАМ СВЯЗИ ОБЩЕСТВА	5
2.1	Множественность каналов связи Общества	5
2.2	Законность	5
2.3	Защита гражданских прав и свобод Заявителей	5
2.4	Конфиденциальность и защита персональных данных	6
2.5	Отказ от применений санкций к лицам, добросовестно сообщившим о нарушениях	6
2.6	Возможность анонимных сообщений	6
2.7	Своевременность, объективность и независимость рассмотрения	7
2.8	Обязательная обратная связь с Заявителем (при наличии такой возможности)	7
2.9	Обязательность принятия мер реагирования	7
3	КАНАЛЫ СВЯЗИ И КАТЕГОРИИ ВАЖНОСТИ СООБЩЕНИЙ	7
3.1	Каналы связи Общества	7
3.2	Типы сообщений	8
4	СРОКИ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПОСТУПАЮЩИХ СООБЩЕНИЙ	9
4.1	Сроки рассмотрения поступающих сообщений	9
4.2	Ответственные за прием и обработку сообщений	9
4.3	Порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших на каналы связи Общества	10
4.4	Порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших в службу комплаенс Общества	12
4.5	Порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших руководителям Общества или в Комиссию по этике	13
4.6	Предоставление ответа Заявителю	13
5	ОТЧЕТНОСТЬ ПО СООБЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ ПО КАНАЛАМ СВЯЗИ ОБЩЕСТВА	14
6	ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ	15
7	ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	15
	Приложение 1	17

1 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Общие положения

- 1.1.1 Настоящий Регламент по приему и обработке сообщений, поступивших по каналам связи (далее – «Регламент») Акционерного общества «Узкимёсаноат» (далее – «Общество») определяет основные принципы работы, а также порядок приема, регистрации, рассмотрения и направления ответов по сообщениям физических и юридических лиц, поступившим в Общество по существующим каналам связи.

1.2 Цели и задачи

- 1.2.1 Целями и задачами настоящего Регламента являются:
- информирование Работников Общества и физических и юридических лиц о возможных каналах связи с Обществом;
 - обеспечение квалифицированного ответа и консультирования физических и юридических лиц по интересующим их вопросам и сообщениям;
 - повышение эффективности мер, направленных на предупреждение, а также выявление нарушений, в том числе Коррупционных действий, в Обществе;
 - определение принципов и процедур приема и обработки поступающих сообщений.

1.3 Область применения и ответственность

- 1.3.1 Все Работники Общества несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и законодательства Республики Узбекистан.

1.4 Определения терминов и сокращений

- 1.4.1 Введенные термины и сокращения:

Бликие родственники – лица, состоящие с Работником в родстве или свойстве, то есть родители, кровные и сводные братья и сестры, супруги, дети, в том числе усыновленные (удочеренные), дедушки, бабушки, внуки, а также родители, кровные и сводные братья и сестры супругов.

Государственное должностное лицо:

- любое лицо, занимающее назначаемую или выборную должность в органе законодательной, исполнительной или судебной власти Республики Узбекистан или иностранного государства;
- любое лицо, исполняющее государственные функции для Республики Узбекистан или иностранного государства, в том числе и для Государственного органа, предприятия или учреждения,
- любое должностное лицо или представитель международной организации;
- политические деятели, должностные лица политических партий, включая кандидатов на политические посты.

Государственные органы, предприятия и учреждения – органы государственной власти, органы самоуправления граждан (включая министерства, службы, агентства и ведомства) и их структурные подразделения, а также все прямо или косвенно контролируемые государством юридические лица.

Добросовестное сообщение – сообщение Работника или иного лица через доступные каналы информирования о любых нарушениях, связанных с Обществом или его Работниками, при котором такой Работник / лицо подлинно убежден, что информация, предоставленная им, является обоснованной.

Дочернее общество (ДО) – организация или предприятие, в уставном капитале которого имеется преобладающая доля АО «Узкимёсаноат», либо находящееся под прямым или косвенным контролем со стороны АО «Узкимёсаноат» в соответствии с заключенным между

такой организацией или предприятием и АО «Узкимёсаноат» договором или на иных основаниях.

Закон об обращениях – Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями) № ЗРУ-378 от 3 декабря 2014 года;

Заявитель – любое физическое и / или юридическое лицо, включая Работников Общества, которое обращается в Общество по каналам связи.

Контрагент – любое физическое лицо, за исключением Работников, или юридическое лицо (в том числе его филиал и / или представительство), с которым Общество вступает в договорные отношения.

Конфликт интересов – ситуация, при которой Личная заинтересованность (прямая или косвенная) Работника влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных или служебных обязанностей и при которой возникает либо может возникнуть противоречие между Личной заинтересованностью Работника и правами и законными интересами Общества. Общество выделяет:

- **Реальный конфликт интересов** – ситуация, при которой Личная заинтересованность Работника прямо или косвенно противоречит интересам Общества;
- **Потенциальный конфликт интересов** – ситуация, при которой Личная заинтересованность Работника при наступлении определенных обстоятельств может противоречить интересам Общества и влиять на выполнение данным Работником своих должностных обязанностей.

Коррупционные действия:

- предложение, обещание, санкционирование, передача Незаконной выгоды Государственному должностному лицу (взятка, взяточничество), представителю коммерческой организации (коммерческий подкуп) или любому иному лицу с целью повлиять на его действия (обеспечить бездействие) и побудить к выполнению должностных обязанностей ненадлежащим образом и / или получить ненадлежащее преимущество, в том числе коммерческое, для Общества;
- осуществление Платежей для упрощения формальностей;
- требование, вымогательство или просьба, согласие на получение или получение Незаконной выгоды от каких-либо лиц с целью незаконного использования своего должностного положения, а также злоупотребление служебным положением, злоупотребление полномочиями, а также иное незаконное использование Работником своего должностного положения вопреки законным интересам Общества, в том числе с целью получения Незаконной выгоды для себя или третьих лиц;
- посредничество во взяточничестве или коммерческом подкупе, в том числе передача Незаконной выгоды получателю, либо содействие получателю или передающему лицу в достижении или реализации соглашения между ними о получении и даче Незаконной выгоды;
- иные действия / бездействия Работников, содержащие признаки коррупции или способствующие ее совершению, включая проявления конфликта интересов.

Личная заинтересованность – заинтересованность Работника и/или его Близких родственников, связанная с возможностью получения им и/или его Близкими родственниками денежных средств, иного имущества, в том числе имущественных прав, услуг имущественного характера, результатов выполненных работ или каких-либо иных выгод (преимуществ).

Общество – Акционерное Общество «Узкимёсаноат».

Оператор – ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины, в функции которого входит прием, категоризация, регистрация и первичная обработка сообщений на каналы связи Общества.

Платежи для упрощения формальностей – денежные средства или иное имущество,

преимущества, льготы, услуги, нематериальные активы, любая другая материальная или нематериальная выгода, которые неправомерно предоставляются с целью обеспечить или ускорить выполнение стандартного порядка совершения установленных процедур или действий, не предусмотренные соответствующими законодательными и нормативными нормами и правилами.

Применимое антикоррупционное законодательство – антикоррупционное законодательство Республики Узбекистан, международное антикоррупционное законодательство, ратифицированное Республикой Узбекистан, и антикоррупционное законодательство государств, на территории которых Общество осуществляет свою деятельность.

Регламент – настоящий Регламент по приему и обработке сообщений, поступивших по каналам связи Акционерного общества «Узкимёсаноат».

Сообщения – обращения, порядок рассмотрения которых установлен Законом об обращениях, Типовым положением об обращениях и настоящим Регламентом, а также иные сообщения (в том числе анонимные), рассмотрение которых предусмотрено настоящей Политикой.

Работники Общества – для целей настоящего Регламента данное определение включает работников Общества, выполняющих свои должностные обязанности на основании заключенных с ними трудовых договоров, а также членов правления Общества.

Типовое положение об обращениях – типовое положение о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием, утвержденное Постановлением Кабинета Министров «Об утверждении типового положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием» № 341 от 7 мая 2018 года.

- 1.4.2 Термины, применяемые, но не определенные в настоящем Регламенте, используются в том смысле, в котором они используются в других внутренних нормативных документах Общества и законодательстве Республики Узбекистан.

2 ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО КАНАЛАМ СВЯЗИ ОБЩЕСТВА

Прием и обработка сообщений, поступивших по каналам связи Общества, осуществляется в строгом соответствии со следующими принципами:

2.1 Множественность каналов связи Общества

- 2.1.1 Работники Общества, иные физические и юридические лица могут обратиться в Общество по любому из каналов связи, указанных в п. 3.1.2. настоящего Регламента.
- 2.1.2 Информация о каналах связи с Обществом и принципах их функционирования дополнительно доводится до Работников Общества путем проведения обучения и инструктажей, размещения информации на специальных стендах Общества, путем рассылок через корпоративную электронную почту и иными способами.
- 2.1.3 Основная информация о функционировании каналов связи также отражена на официальном Интернет-сайте Общества.

2.2 Законность

- 2.2.1 Прием, регистрация, обработка и рассмотрение сообщений, поступивших на каналы связи Общества, осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Регламента и иных внутренних нормативных документов Общества, а также с соблюдением требований законодательства Республики Узбекистан, в том числе Закона об обращениях и Типового положения об обращениях.

2.3 Защита гражданских прав и свобод Заявителей

- 2.3.1 Общество признает недопустимость ущемления гражданских прав и свобод физических и

юридических лиц и предпринимает зависящие от него действия в восстановлении прав Заявителей в случае их нарушения.

2.4 Конфиденциальность и защита персональных данных

- 2.4.1 Все сообщения, поступившие на каналы связи Общества, обрабатываются с максимальным уровнем конфиденциальности.
- 2.4.2 Работники, ответственные за прием, обработку и рассмотрение сообщений, и другие Работники, которые в рамках исполнения своих должностных обязанностей имеют доступ к информации, поступившей на каналы связи Общества, не имеют права раскрывать детали сообщений и информацию о личности Заявителя другим Работникам Общества или иным третьим лицам.
- 2.4.3 Общество оставляет за собой право раскрывать информацию о поступивших на каналы связи Общества сообщениях и личности Заявителя по запросу представителей правоохранительных органов в случае, если данный запрос правомерен и не противоречит действующему законодательству Республики Узбекистан.
- 2.4.4 Общество не несет ответственности за сохранение конфиденциальности информации о личности Заявителя, если он добровольно, в том числе по неосторожности, раскрывает факт своего обращения на каналы связи Общества другим Работникам Общества или третьим лицам.

2.5 Отказ от применений санкций к лицам, добросовестно сообщившим о нарушениях

- 2.5.1 Все Работники Общества, которым становится известно о фактах нарушений, в том числе Коррупционных действиях, в Обществе и в иных случаях, на которые распространяется действие настоящего Регламента, обязаны сообщать о таких фактах, связавшись со своим непосредственным руководителем (в случае, если Заявитель является Работником Общества), либо на иные каналы связи Общества (в случае, если Заявитель является Работником Общества или иным лицом).

Общество призывает своих контрагентов, партнеров и иных третьих лиц также сообщать о Коррупционных действиях и иных нарушениях, связанных с Обществом, используя предусмотренные в Обществе каналы связи.

- 2.5.2 Общество рассматривает Добросовестные сообщения о нарушениях. Добросовестное сообщение о нарушениях подразумевает, что у Заявителя есть разумные основания полагать, что сообщаемая информация верна, даже если впоследствии окажется, что это не так.
- 2.5.3 Общество защищает интересы Работников и гарантирует, что не допустит актов преследования, включая увольнение, понижение в должности, дискриминацию, притеснение, в отношении Работников, добросовестно сообщивших о подозрительном поведении или возможных нарушениях в соответствии с настоящим Регламентом.

Сообщение заведомо ложной информации, лжесвидетельство или клевета рассматриваются как нарушение настоящего Регламента и пример неэтичного поведения, а Работник, предоставивший такое сообщение, может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и внутренними нормативными документами Общества.

2.6 Возможность анонимных сообщений

- 2.6.1 Общество придерживается мнения, что лучший способ сообщения о любом нарушении – открытое обращение на каналы связи Общества, содержащее необходимые данные и контактную информацию о Заявителе. Тем не менее Общество понимает, что существуют ситуации, в которых Заявитель не чувствует себя в достаточной безопасности для того, чтобы назвать свои данные в связи с предоставлением сообщения.
- 2.6.2 В связи с указанным Общество предоставляет право физическим и юридическим лицам предоставлять анонимные сообщения в отношении совершенных Работниками Общества правонарушений, в том числе Коррупционных действий, и гарантирует (насколько это

возможно) рассмотрение таких сообщений в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом. В таком случае Заявители, пожелавшие оставаться анонимными, должны осознавать, что отказ предоставить контактные данные может значительно затруднить процесс рассмотрения их сообщений, в том числе в связи с отсутствием возможности обратиться к ним с вопросами и/или за дополнительной информацией.

2.7 Своевременность, объективность и независимость рассмотрения

2.7.1 Общество гарантирует полное (насколько это возможно), всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение всех полученных сообщений в сроки, установленные законодательством Республики Узбекистан и настоящим Регламентом.

2.8 Обязательная обратная связь с Заявителем (при наличии такой возможности)

2.8.1 Если сообщение не является анонимным, результаты и статус его рассмотрения должны доводиться до Заявителя ответственным Работником Общества, осуществляющим его рассмотрение.

2.9 Обязательность принятия мер реагирования

2.9.1 В случае подтверждения факта нарушения законодательства или внутренних нормативных документов и процедур Общества, в том числе совершения Коррупционных действий, Общество действует в соответствии с законодательством Республики Узбекистан в целях расследования таких фактов и привлечения виновных лиц к ответственности.

3 КАНАЛЫ СВЯЗИ И КАТЕГОРИИ ВАЖНОСТИ СООБЩЕНИЙ

3.1 Каналы связи Общества

3.1.1 Каналы связи Общества предусмотрены для приема сообщений со стороны всех лиц, взаимодействующих с Обществом, в том числе для:

- Работников Общества;
- поставщиков и подрядчиков Общества;
- покупателей, дистрибьюторов и представителей Общества;
- Государственных органов, предприятий и учреждений и Государственных должностных лиц;
- иных деловых партнеров Общества, и т.д.

3.1.2 Физические и юридические лица, указанные в п.3.1.1., могут обратиться в Общество по любым возникающим у них вопросам, относящимся к деятельности Общества, а также для информирования о возможных нарушениях в Обществе, в том числе этическим и коррупционным, по следующим каналам связи:

- по телефону + 99781407448 прием сообщений осуществляется Операторами с 09-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней), в остальное время (в т.ч. нерабочие часы, праздничные и выходные дни) прием сообщений ведется на автоответчик;
- по электронной почте uzkimyosanoat@uks.uz;
- через форму, размещенную на официальном сайте Общества;
- по почте 100011, г. Ташкент, ул. Навоий, 38;
- непосредственному руководителю (применимо исключительно для Работников Общества);
- напрямую в комиссию по этике ethics@uks.uz (применимо для Работников и исключительно по вопросам, связанным с Кодексом деловой этики Общества или нарушениями в области деловой этики);

— напрямую в службу комплаенс (по электронной почте anticorruption@uks.uz, или телефону +99871407488), если сообщение связано с Коррупционными действиями, Конфликтом интересов, вопросами Антикоррупционной политики Общества, иных внутренних нормативных документов в области противодействия коррупции Общества или применимого антикоррупционного законодательства.

3.1.3 Для улучшения качества работы каналов связи Общества звонки на специальные телефонные линии могут автоматически фиксироваться и разговор по этим телефонам записываться.

3.2 Типы сообщений

3.2.1 Сообщения, поступающие на каналы связи Общества, классифицируются по двум направлениям:

- релевантные (детализация указанных сообщений и порядок работы с ними указаны в п. 3.2.3 и Разделе 4 настоящего Регламента); и
- нерелевантные (детализация указанных сообщений и порядок работы с ними указаны в п. 3.2.2, 3.2.4).

3.2.2 Общество обеспечивает регистрацию всех полученных сообщений по всем каналам связи в порядке, указанном в Разделе 4 настоящего регламента, в том числе нерелевантных сообщений. Нерелевантные сообщения остаются без рассмотрения.

3.2.3 Релевантные сообщения подразделяются на 3 (три) типа:

3.2.3.1 Сообщения категории «немедленное реагирование» – сообщения о ситуациях, которые происходят непосредственно в данный момент времени, негативные последствия которых можно снизить или предотвратить. Такими ситуациями могут быть:

- угроза насилия или физического вреда со стороны Работника Общества или по отношению к Работнику Общества;
- сведения о возможной приостановке или нарушениях в деятельности Общества;
- обращения государственных должностных лиц, в том числе осуществляющих контрольно-надзорные функции в отношении Общества, содержащие сведения о возможной приостановке или нарушениях в деятельности Общества;
- нарушения требований промышленной и производственной безопасности, экологии и охраны труда;
- нахождение Работника Общества на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- нарушение законодательства, которое оказывает существенное негативное влияние на репутацию Общества и/или его финансово-экономическое состояние, в том числе, но не ограничиваясь совершение Коррупционных действий, легализация доходов, полученных преступным путем, фальсификация финансовой и управленческой отчетности, другие незаконные финансовые операции, наличие Реального конфликта интересов, мошенничество, хищение и/или неправомерное использования активов Общества, неправомерное раскрытие и использование Конфиденциальной информации.

3.2.3.2 Сообщения категории «высокая важность» – сообщения о ситуациях, которые содержат информацию о грубых нарушениях внутренних нормативных документов Общества, которые уже произошли. Такими ситуациями могут быть случаи, описанные выше для сообщений категории «немедленное реагирование», а также сообщения:

- неисполнение (недобросовестное исполнение) должностных обязанностей со стороны руководителей в отношении Работников Общества, превышение полномочий, нарушение ими прав, свобод и законных интересов Работников, вымогательство, необоснованные запреты и ограничения;
- принудительный труд и дискриминация в сфере труда, а также использование детского труда и иные нарушения прав человека;

- нарушения по вопросам заработной платы и предоставления компенсаций, приема, перевода, увольнения, режима труда и отдыха;
 - нарушения тендерных процедур и иных процедур выбора поставщика, игнорирование Работниками Общества поставщиков, задолженность перед поставщиками;
 - сообщения, содержащие намерения подачи иска в суд на Общество;
 - жалобы на качество продукции, производимой Дочерними обществами;
 - иные жалобы со стороны граждан / клиентов / поставщиков;
 - иные нарушения требований внутренних нормативных документов Общества и/или применимого законодательства.
- 3.2.3.3 Сообщения категории «средняя важность» – сообщения, не связанные с негативным влиянием на деятельность Общества, в том числе:
- коммерческие предложения;
 - вопросы трудоустройства в Обществе;
 - запросы на оказание благотворительной и спонсорской помощи;
 - другие направления, не отнесенные в иные категории, предусмотренные настоящим регламентом.
- 3.2.4 Нерелевантными в рамках настоящего Регламента считаются сообщения, не имеющие отношения к деятельности Общества или не содержащие информации, достаточной для инициирования проверки полученной информации или проведения расследования, в том числе:
- сообщения с целью распространения информации рекламного характера, не относящейся к деятельности Общества;
 - пустые сообщения;
 - сообщения, в которых отсутствуют необходимые данные, достаточные для идентификации нарушения и (или) последующей обработки сообщения, и отсутствуют контактные данные для уточнения сведений либо контактные данные не являются достоверными, либо Заявитель не отвечает на запросы об уточнении сведений.

4 СРОКИ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПОСТУПАЮЩИХ СООБЩЕНИЙ

4.1 Сроки рассмотрения поступающих сообщений

4.1.1 В Обществе установлены следующие сроки рассмотрения сообщений:

- сообщения категории «немедленное реагирование» – в течение 48 часов с момента их поступления и регистрации в Обществе;
- сообщения категории «высокая важность» – до 20 (двадцати) календарных дней с момента их поступления и регистрации в Обществе;
- сообщения категории «средняя важность» – до 30 (тридцати) календарных дней с момента их поступления и регистрации в Обществе.

4.1.2 Если по полученным сообщениям требуется дополнительная проверка / изучение, запрос дополнительных документов, которые приведут к увеличению указанных в п. 4.1.1 сроков, то Работник подразделения Общества, назначенный ответственным за рассмотрение сообщения, в обязательном порядке уведомляет об этом Заявителя и Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины как только ему становится об этом известно. В таких случаях сроки рассмотрения сообщений могут быть в порядке исключения продлены не более чем на один месяц, с информированием об этом Заявителя.

4.2 Ответственные за прием и обработку сообщений

4.2.1 В Обществе создан Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины, ответственный за принятие, регистрацию, направления на рассмотрение, ведения учета поступивших сообщений и контроля за ходом их рассмотрения, в том числе в целях

исполнения требований Закона Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» и Типового положения об обращениях.

4.2.2 Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины выполняет следующие функции:

- реализует комплекс технических мер по организации приема сообщений по каналам связи Общества круглосуточно;
- осуществляет прием сообщений, поступающих на все каналы связи Общества, их категоризацию, регистрацию, первичную обработку и передачу сообщения на рассмотрение председателю правления и, затем, в соответствующее структурное подразделение Общества, а также, при наличии возможности, поддерживает обратную связь с Заявителем;
- осуществляет постоянный контроль и мониторинг за рассмотрением структурными подразделениями Общества сообщений, принимает меры по обеспечению их своевременного и надлежащего рассмотрения;
- ежемесячно информирует председателя правления Общества о нарушениях сроков и порядка рассмотрения сообщений структурными подразделениями;
- ежеквартально представляет Правлению, а также ежегодно – Правлению и Наблюдательному совету, информацию о состоянии рассмотрения сообщений, при необходимости, с соответствующими предложениями по устранению имеющихся недостатков, принятию мер ответственности к Работникам Общества, допустившим нарушение требований настоящего Регламента, иных внутренних нормативных документов Общества или законодательства Республики Узбекистан об обращениях;
- ежеквартально предоставляет в пресс-службу Общества статистические отчеты о работе каналов связи Общества для размещения на официальном Интернет-сайте Общества.

4.2.3 Прием, категоризацию, регистрацию и первичную обработку сообщений на каналы связи Общества осуществляют ответственные Работники Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины, на которое возлагаются обязанности Оператора.

4.2.4 Обязанности Оператора включают:

- внесение поступивших данных в систему «<http://uks.ijro.uz/>» (только для обращений в соответствии с Законом об обращениях) и журнал регистрации сообщений (Приложение 1 к настоящему Регламенту), отправка их председателю правления для принятия решения о рассмотрении, а затем – ответственным лицам для изучения и реагирования;
- незамедлительное информирование председателя правления Общества о поступлении сообщений категории «немедленное реагирование», а также о поступлении иных сообщений в сроки, указанные, в настоящем Регламенте;
- контроль отправки всех сообщений, зарегистрированных в системе «<http://uks.ijro.uz/>» (только для обращений в соответствии с Законом об обращениях) и в журнале регистрации сообщений (Приложение 1 к настоящему Регламенту), в структурные подразделения Общества для рассмотрения, а также своевременной отправки Заявителям ответов по результатам их рассмотрения;
- информирование Заявителя о необходимости предоставления дополнительной информации в рамках рассмотрения его сообщения (при наличии такой возможности);
- вежливое, терпеливое и беспристрастное отношение к Заявителям и их сообщениям.

4.2.5 Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины входит в структуру Сводного информационно-аналитического департамента, который подчиняется непосредственно председателю правления Общества.

4.3 Порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших на каналы связи Общества

4.3.1 Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины принимает и обрабатывает сообщения, поступившие на каналы связи Общества посредством телефонного звонка, электронного письма, через форму, размещенную на официальном сайте Общества, или

по почте.

4.3.2 Основными задачами работы «телефона доверия» являются:

- содействие принятию и усилению мер, направленных на более эффективное и действенной предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;
- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан;
- иные вопросы, связанные с деятельностью Общества, Дочерних обществ.

4.3.3 Ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины в обязательном порядке направляет уведомление Заявителю о получении сообщения и начале процедуры его рассмотрения (при наличии такой возможности).

4.3.4 Ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины, осуществляющий прием сообщений по «Телефону доверия», должен уточнить у Заявителя следующую информацию:

- ФИО и контактные данные Заявителя (для обратной связи с ним);
- наименование организации и должность, где работает Заявитель (если он представляет интересы юридического лица), наименование структурного подразделения Общества, в котором работает Заявитель (если он является Работником Общества);
- временной период, в котором произошло, происходит или произойдет нарушение и его периодичность (повторяющееся, разовое);
- краткое описание нарушения (в том числе, сведения, конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины и т.д.);
- должность и ФИО потенциально виновных и / или причастных лиц;
- ФИО и должность Работников Общества, которые могут знать о нарушении и подтвердить и / или дополнить сообщаемую информацию;
- другую информацию.

4.3.5 Если Заявитель обладает дополнительными материалами, которые может передать для подтверждения своего сообщения, например, фотоматериалы, документы, аудио- и видеозаписи, то ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины указывает на доступные способы связи с Обществом для передачи таких материалов (например, по электронной почте uzkimyosanoat@uks.uz или по адресу 100011, г. Ташкент, ул. Навоий, 38), спрашивает о времени, в течение которого Заявитель может передать материалы, информирует об обеспечении конфиденциальности предоставляемой информации.

При передаче Заявителем в дополнение к своему сообщению указанных материалов, Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины, принявший данное сообщение, осуществляет выгрузку полученных материалов (из электронной почты или другого канала связи с Обществом, который выбрал Заявитель для передачи данных) в течение времени, которое Заявитель уточнил в сообщении или не позднее конца текущего рабочего дня. При необходимости, ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины может напоминать Заявителю, что Общество ожидает предоставления им подтверждающих документов.

Ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины обеспечивает хранение всех полученных материалов с учетом требований, предусмотренных в настоящем Регламенте.

4.3.6 В случае если Заявитель оставил сообщение на автоответчик, посредством электронного письма, через форму, размещенную на официальном сайте Общества, или по почте и указал контактные данные для связи с ним, ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины, при необходимости и при наличии такой возможности, связывается с ним до 11:00 рабочего дня, следующего за днем поступления сообщения, для уточнения и получения дополнительной информации, требуемой для рассмотрения сообщения.

- 4.3.7 Не позднее часа с момента поступления¹ сообщения ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины регистрирует его в журнале регистрации сообщений (по форме Приложения 1 к настоящему Регламенту), а также в системе «av.ijgo.uz» (только для обращений в соответствии с Законом об обращениях). Ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины присваивает сообщению номер и соответствующую категорию важности, прикрепляет или обеспечивает доступ к полученным с сообщением материалам (подтверждающим документам).
- 4.3.8 До 12:00 рабочего дня, следующего за днем приема сообщений (с целью обработки сообщений поступивших на автоответчик, через форму, размещенную на официальном сайте Общества, по почте в нерабочее время) Ответственный Работник Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины уведомляет председателя правления Общества о поступивших сообщениях (за исключением Нерелевантных сообщений и сообщений, связанных со стандартными установленными процедурами Общества (например, выдача справок Работникам Общества), на которые были предоставлены ответы при обращении Заявителя) путем предоставления журнала регистрации сообщений за один рабочий день (за два и более дней, если сообщения были получены в выходные или праздничные дни).

Журнал регистрации сообщений предоставляется в электронном или распечатанном виде.

Сообщения категории «немедленное реагирование» должны быть доведены до сведения председателя правления Общества в течение рабочего дня, когда они были приняты.

- 4.3.9 Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления информации о полученном сообщении председатель правления Общества дает распоряжение о рассмотрении каждого полученного сообщения и назначает исполнителем соответствующее структурное подразделение Общества, к деятельности которого относится данное сообщение. При этом, запрещается вовлечение в процедуру рассмотрения и анализа сообщений Работников Общества, в отношении которых оно поступило и/или в ситуации наличия у них Конфликта интересов при его рассмотрении.
- 4.3.10 Все сообщения, связанные с Коррупционными действиями (в том числе, потенциальными) и Конфликтом интересов, вопросами Антикоррупционной политики Общества, иных внутренних нормативных документов в области противодействия коррупции Общества или применимого антикоррупционного законодательства, рассматриваются службой комплаенс и не могут быть направлены на исполнение в структурные подразделения, Работники которых упоминаются в соответствующих сообщениях.
- 4.3.11 Руководитель подразделения Общества, назначенный ответственным за рассмотрение сообщения, обеспечивает объективный и полный анализ полученного сообщения в сроки, установленные в п. 4.1.1 настоящего Регламента.
- При необходимости получения дополнительной информации руководитель ответственного подразделения или назначенный им Работник имеет право запросить такую информацию напрямую у Заявителя (при наличии контактов для обратной связи).
- 4.3.12 По итогам рассмотрения сообщения руководитель подразделения, назначенного для его рассмотрения, готовит проект ответа на сообщение и предоставляет его для подписания председателю правления Общества не позднее, чем за один рабочий день до окончания сроков, указанных в п. 4.1.1 настоящего Регламента (с обязательным соблюдением условий обеспечения конфиденциальности информации и личности Заявителя, если это необходимо в связи с характером сообщения).
- 4.3.13 Предоставление ответа Заявителю осуществляется в порядке и сроки, установленные в п. 4.6 настоящего Регламента.

4.4 Порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших в службу комплаенс Общества

- 4.4.1 При поступлении сообщения Работник службы комплаенс проводит его анализ на предмет

¹ Моментом поступления сообщения, полученного на предусмотренные в Обществе каналы связи во вне рабочее время, является 9:00 рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

возможности его рассмотрения в службе комплаенс, то есть проверяет, **относится ли информация, содержащаяся в поступившем сообщении, к Коррупционным действиям, Конфликту интересов, вопросам Антикоррупционной политики Общества, иных внутренних нормативных документов в области противодействия коррупции Общества или применимого антикоррупционного законодательства.**

- 4.4.2 Если Работник службы комплаенс пришел к выводу, что сообщение не относится к категориям, указанным в п. 4.4.1 настоящего Регламента, **то он перенаправляет его не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента получения в Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины**

Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины осуществляет обработку полученного сообщения в порядке, описанном в разделе 4.3 настоящего Регламента.

- 4.4.3 Если сообщение относится к категориям, указанным в п. 4.4.1 настоящего Регламента, то Работник службы комплаенс:

— направляет электронное письмо / служебную записку председателю правления Общества о получении сообщения и начале его рассмотрения с указанием его сути (без указания ФИО, контактных данных и иных персональных данных Заявителя в целях обеспечения конфиденциальности информации о его личности);

— направляет в Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины информацию, необходимую для внесения в систему «<http://uks.ijro.uz/>» (только для обращений в соответствии с Законом об обращениях) и журнал регистрации сообщений (если сообщение связано с правонарушением, то без указания ФИО, контактных данных и иных персональных данных Заявителя в целях обеспечения конфиденциальности информации о его личности).

- 4.4.4 Служба комплаенс проводит комплексный анализ полученного сообщения, напрямую контактирует с Заявителем, запрашивая у него дополнительную информацию и / или документы, и при наличии оснований инициирует проведение внутреннего расследования в порядке, предусмотренном Политикой по проведению внутренних расследований Общества.

- 4.4.5 Сообщения, **полученные службой комплаенс, рассматриваются с соблюдением принципов и сроков, указанных в разделах 2 и 4 настоящего Регламента.**

- 4.4.6 По итогам рассмотрения сообщения, руководитель службы комплаенс готовит проект ответа на сообщение и предоставляет его для подписания председателю правления Общества не позднее, чем за один рабочий день до окончания сроков, указанных в п. 4.1.1 настоящего Регламента (с обязательным соблюдением условий обеспечения конфиденциальности информации и личности Заявителя, если это необходимо в связи с характером сообщения).

- 4.4.7 Предоставление ответа Заявителю осуществляется в порядке и сроки, установленные в п. 4.6 настоящего Регламента.

4.5 Порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших руководителям Общества или в Комиссию по этике

- 4.5.1 В случае получения Релевантных сообщений руководителями подразделений Общества, Комиссией по этике, а также членами правления или Наблюдательного совета Общества, они должны передать информацию для регистрации в Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины не позднее одного рабочего дня с момента получения сообщения.

- 4.5.2 Дальнейшее рассмотрение указанных сообщений осуществляется в сроки и порядке, установленные в п. 4.1 и п. 4.3 настоящего Регламента.

4.6 Предоставление ответа Заявителю

- 4.6.1 Руководитель подразделения, назначенного ответственным за рассмотрение сообщения, должен предоставить ответ или иную обратную связь Заявителю на основании результатов проверочных мероприятий в сроки, указанные в п. 4.1.1. настоящего Регламента.

- 4.6.2 Ответы Заявителям на обращения, зарегистрированные в системе «<http://uks.ijro.uz/>» (только для обращений в соответствии с Законом об обращениях), предоставляются исключительно в письменной форме в формате официального письма на фирменном бланке Общества, и должны быть подписаны председателем правления Общества (или его заместителем в случае отсутствия председателя правления).
- Ответы Заявителям на иные сообщения могут быть предоставлены в форме электронного письма или иной форме, указанной заявителем.
- 4.6.3 Если подготовить ответ невозможно без разглашения сведений, составляющих коммерческую, государственную или иную охраняемую законом тайну, Заявитель должен быть проинформирован соответствующим образом в порядке, указанном в п. 4.6.2 настоящего регламента.
- 4.6.4 Если сообщение признано некорректным по содержанию, изложению или форме, или по результатам проверки будет установлено, что в сообщении содержится заведомо ложная информация, Общество информирует Заявителя соответствующим образом в порядке, указанном в п. 4.6.2 настоящего регламента, и принимает меры, предусмотренные законодательством Республики Узбекистан.
- 4.6.5 Ответ не предоставляется Заявителю в следующих случаях:
- в случае отсутствия контактов Заявителя;
 - по нерелевантным сообщениям.
- 4.6.6 Одновременно с отправкой ответа Заявителю электронная копия ответа должна быть направлена в Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины для внесения соответствующей информации в систему «<http://uks.ijro.uz/>» (только для обращений в соответствии с Законом об обращениях) и журнал регистрации сообщений (по форме Приложения 1 к настоящему Регламенту).

5 ОТЧЕТНОСТЬ ПО СООБЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ ПО КАНАЛАМ СВЯЗИ ОБЩЕСТВА

- 5.1.1 Ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины предоставляет председателю правления Общества сводный отчет по не отвеченным в срок письменным сообщениям, составленный на основе журнала регистрации сообщений, с указанием:
- даты поступления сообщения;
 - категории сообщения;
 - мер, которые Общество собирается принять по результатам рассмотрения сообщения;
 - причины, по которым сообщение не рассмотрено в срок.
- 5.1.2 Ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Отдел регистрации и контроля исполнительской дисциплины формирует и направляет в Правление Общества отчет о поступивших сообщениях, в котором отражаются статистические данные по:
- каналам связи, наиболее часто используемым Заявителями;
 - категориям полученных сообщений и/или вопросам, по которым чаще всего обращаются Заявители;
 - количеству не рассмотренных в срок сообщений в разрезе категорий;
 - срокам обработки сообщений (средний срок в разрезе каждой категории);
 - количеству подтвердившихся фактов (например, для сообщений о нарушениях, в том числе Коррупционных действиях и др.);
 - прочие статистические данные.
- 5.1.3 По итогам четвертого квартала отчет не составляется, вместо него составляется годовой отчет о поступивших сообщениях, который не позднее 21 января направляется в Правление и Наблюдательный совет Общества.

- 5.1.4 Справки (обзоры), составленные по результатам обобщения и анализа сообщений, публикуются на официальном сайте Общества в сети Интернет. Такие справки (обзоры) содержат общие показатели работы Общества с сообщениями, часто поднимаемые в сообщениях вопросы, основные недостатки и нарушения, выявленные по итогам рассмотрения сообщений, и принятые Обществом меры без указания данных Заявителей и деталей сообщений, позволяющих определить Заявителей.
- 5.1.5 По итогам анализа поступивших сообщений, связанных с Коррупционными действиями, Конфликтом интересов или вопросами, относящимися к Антикоррупционной политике Общества, иным внутренним нормативными документам Общества в сфере противодействия коррупции или применимому антикоррупционному законодательству, служба комплаенс осуществляет обезличенную рассылку для Работников Общества, содержащую информацию о часто поднимаемых в сообщениях вопросах, основных нарушениях, а также способах и мерах предотвращения таких нарушений.

6 ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 6.1.1 В целях соблюдения принципа конфиденциальности и защиты персональных данных лиц, обратившихся по каналам связи Общества, доступ в систему «<http://uks.ijro.uz/>» (только для обращений в соответствии с Законом об обращениях) и журналу регистрации сообщений, поступившим сообщениям (аудиозаписи звонков, оригиналы или скан-копи поступивших сообщений), а также иной информации и документам, предоставленным Заявителем, ответам, составленным по итогам рассмотрения сообщений, имеют
- Председатель правления Общества;
 - Работники Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины;
 - Работники службы внутреннего аудита Общества.
- 6.1.2 Иные Работники Общества в рамках исполнения ими своих должностных полномочий могут получить информацию о конкретных сообщениях только по согласованию с председателем правления Общества. Сотрудники службы комплаенс имеют право запросить у Отдела регистрации и контроля исполнительской дисциплины информацию в отношении сообщений, связанных с Коррупционными действиями, Конфликтом интересов, вопросами Антикоррупционной политики Общества, иных внутренних нормативных документов в области противодействия коррупции Общества или применимого антикоррупционного законодательства. Указанная информация предоставляется без дополнительных согласований.
- 6.1.3 Указанные в п. 6.1.1. документы и информация подлежат хранению в Отделе регистрации и контроля исполнительской дисциплины в течение сроков, установленных законодательством Республики Узбекистан, а для сообщений, связанных с Коррупционными действиями, Конфликтом интересов, вопросами Антикоррупционной политики Общества, иных внутренних нормативных документов в области противодействия коррупции Общества или применимого антикоррупционного законодательства – не менее 10 лет.
- 6.1.4 Работники подразделения, назначенного ответственным за рассмотрение конкретного сообщения, получают информацию о данном сообщении, в том числе информацию и документы, полученные от Заявителя, в объеме, необходимом для рассмотрения такого сообщения, и исключительно по решению председателя правления, и обязаны обеспечить конфиденциальность полученной информации и документов в соответствии с требованиями настоящего Регламента и иных внутренних нормативных документов Общества.

7 ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

- 7.1.1 Настоящий Регламент является внутренним нормативным документом постоянного действия и вступает в силу с момента его утверждения и действует до момента утверждения новой редакции настоящего Регламента или его отмены.
- 7.1.2 Все изменения и дополнения к настоящему Регламенту вводятся в действие приказом председателя правления Общества или путем отмены действующей редакции настоящего

Регламента и утверждения новой редакции настоящего Регламента приказом председателя правления Общества.

Журнал регистрации сообщений, поступивших по каналам связи АО «Узкимёсаноат»

№	Дата и время регистрации сообщения	Номер, дата и время регистрации сообщения в av.jrgo.uz или поступления сообщения в автоматическом режиме ¹	Категория сообщения ²	Тематика сообщения ³	Канал связи	ФИО Заявителя ⁴	Контактная информация Заявителя, должность, место работы и телефон ⁴	Оператор (ФИО)	Краткое содержание сообщения	Рассмотрено председателем правления и назначен ответственный за рассмотрение (дата и ФИО ответственного)	Передано ответственному за рассмотрение (дата)	Решение, принятое по итогам рассмотрения сообщения, его дата и номер	Дата предоставления обратной связи Заявителю	Прочие комментарии
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
3														
4														
5														
...														

Примечания:

1 – указать, если применимо;

2 – указать «немедленное реагирование», «высокая важность», «средняя важность», «нерелевантное»

3 – указать одну из следующих тематик:

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Охрана труда, промышленная и экологическая безопасность; 2. Коррупционные действия и конфликт интересов; 3. Трудовая дисциплина; 4. Дискриминация в сфере труда, нарушение прав человека; 5. Деловая этика; 6. Легализация доходов, полученных преступным путем, фальсификация финансовой и управленческой отчетности, другие незаконные финансовые операции, мошенничество, хищение и/или неправомерное использования активов Общества, неправомерное раскрытие и использование конфиденциальной информации; | <ol style="list-style-type: none"> 7. Кадровые вопросы; 8. Зарботная плата / материальная помощь; 9. Закупки 10. Благотворительность и спонсорство; 11. Коммерческие предложения; 12. Спам / реклама; 13. Другое |
|---|---|

Приложение 1

Журнал регистрации сообщений, поступивших по каналам связи АО «Узкимёсаноат»

№	Дата и время регистрации сообщения	Номер, дата и время регистрации сообщения в av.iyro.uz или поступления сообщения в автоматическом режиме ¹	Категория сообщения ²	Тематика сообщения ³	Канал связи	ФИО Заявителя ⁴	Контактная информация Заявителя, должность, место работы и телефон ⁴	Оператор (ФИО)	Краткое содержание сообщения	Рассмотрено председателем правления и назначен ответственный за рассмотрение (дата и ФИО ответственного)	Передано ответственному за рассмотрение (дата)	Решение, принятое по итогам рассмотрения сообщения, его дата и номер	Дата предоставления обратной связи Заявителю	Прочие комментарии
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1														
2														
3														
4														
5														
...														

Примечания:

1 – указать, если применимо;

2 – указать «немедленное реагирование», «высокая важность», «средняя важность», «нерелевантное»

3 – указать одну из следующих тематик:

- | | |
|---|--|
| 1. Охрана труда, промышленная и экологическая безопасность; | 7. Кадровые вопросы; |
| 2. Коррупционные действия и конфликт интересов; | 8. Заработная плата / материальная помощь; |
| 3. Трудовая дисциплина; | 9. Закупки |
| 4. Дискриминация в сфере труда, нарушение прав человека; | 10. Благотворительность и спонсорство; |
| 5. Деловая этика; | 11. Коммерческие предложения; |
| 6. Легализация доходов, полученных преступным путем, фальсификация финансовой и управленческой отчетности, другие незаконные финансовые операции, мошенничество, хищение и/или неправомерное использования активов Общества, неправомерное раскрытие и использование конфиденциальной информации; | 12. Спам / реклама; |
| | 13. Другое |

4 – если анонимное сообщение, указать «анонимное»

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«УЗКИМЁСАНОАТ»

Регламент по приему и обработке сообщений,
поступивших по каналам связи