

Прием и рассмотрение жалоб и обращений

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 207-2 / TNFD Gc

Служба корпоративного доверия

Служба корпоративного доверия «Норникеля» (далее – Служба, СКД) является базовым механизмом приема и обработки жалоб и обращений от всех заинтересованных сторон по широкому спектру вопросов, включая нарушение прав человека, сохранность активов, защиту корпоративных интересов, предотвращение злоупотреблений, хищений и других нарушений, что обеспечивает прозрачность взаимодействия с заинтересованными сторонами и способствует снижению рисков, связанных с потенциальными конфликтами или неправомерными действиями.

Деятельность Службы распространяется на все подразделения Компании и предприятия Группы, обеспечивая единые стандарты обработки обращений и оперативное реагирование на возникающие вопросы.

В Компании функционирует [Порядок функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»](#), который регламентирует распределение ответственности, принципы, описание порядка исполнения бизнес-процесса, его риски и КПЭ.

Характеристика работы Службы

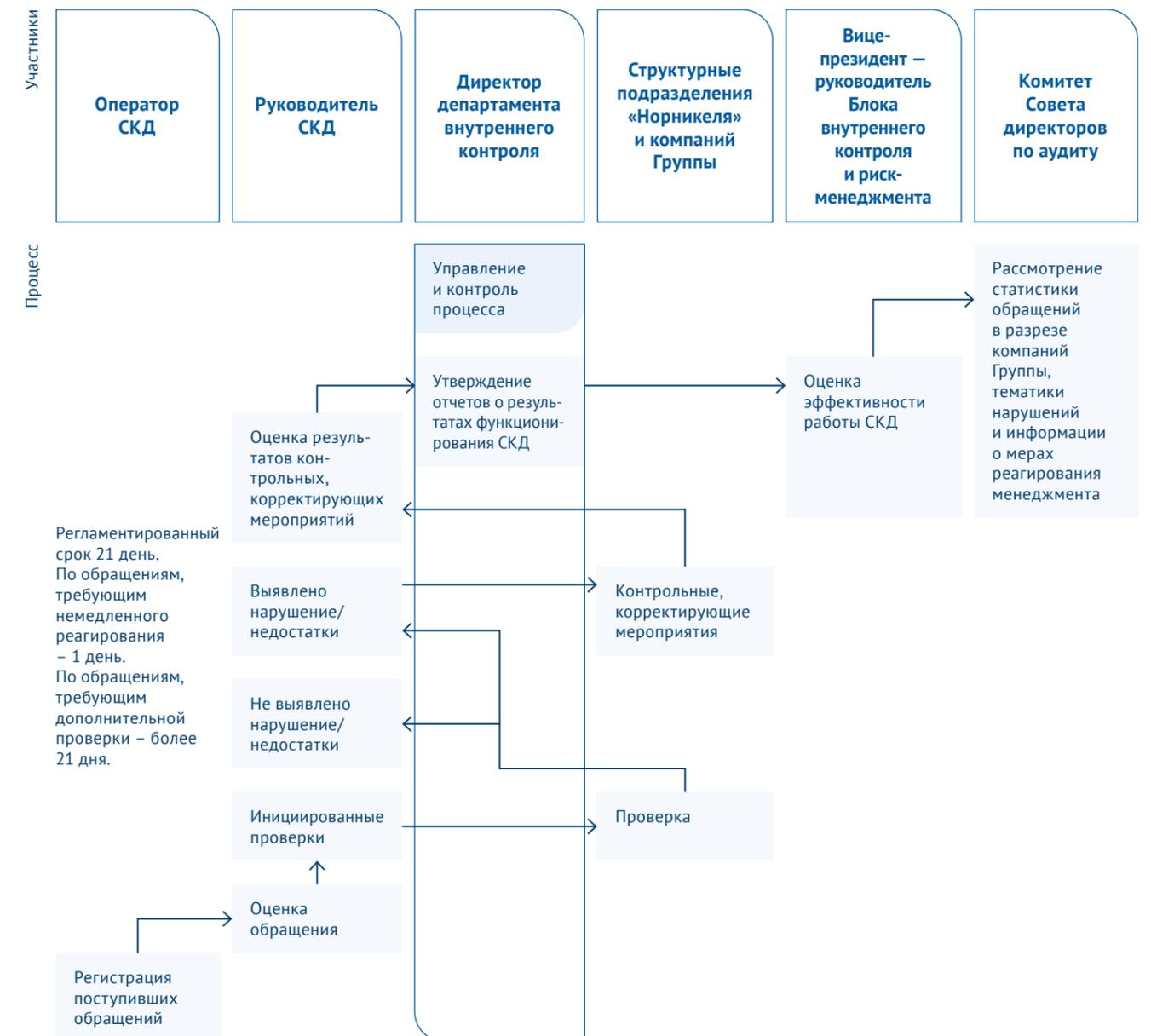
Основные принципы	Обеспечение сохранения анонимности заявителям Обеспечение независимости рассмотрения сообщений Своевременное и объективное рассмотрение всех поступивших в СКД сообщений без учета должностного положения и стажа работы должностного лица, в отношении которого поступило сообщение
Организационная структура	Служба действует в рамках компетенций и функций Департамента внутреннего контроля
Ответственные за функционирование Службы лица	Операторы Службы – первичная обработка обращений Руководитель Службы – координация работы, формирование отчетности Директор Департамента внутреннего контроля – общий надзор и стратегическое руководство деятельностью Службы
Функции структурных подразделений	Подразделения Компании, получившие запрос от Службы, проводят проверку поступившей информации, принимают корректирующие меры и направляют отчет о проделанной работе в Службу. Кроме того, они своевременно информируются о результатах рассмотрения обращения для дальнейшего контроля и принятия управленческих решений
Привлечение независимых экспертов	Департамент устойчивого развития координирует работу с независимыми экспертами, включая рассмотрение жалоб и медиацию, если это запрашивает заявитель ¹
Обратная связь	Заявителю предоставляется подтверждение о регистрации жалобы/обращения и возможность заполнить форму-отзыв о процессе рассмотрения и урегулирования жалобы ²
Отчетность	Руководитель Службы формирует отчет, включающий статистику обращений по предприятиям Группы и их тематику, для информирования руководителей структурных подразделений и членов Комитета по аудиту Совета директоров
Оценка эффективности Службы	Вице-президент – руководитель Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента Комитет Совета директоров ПАО «ГМК «Норильский никель» по аудиту Сотрудники Компании, участвующие в исследовании вовлеченности «Услышать каждого. Что думаешь ты?», где анкета включает два вопроса о работе Службы

¹ В 2024 году запросы на привлечение независимых экспертов от заявителей не поступали, внешние эксперты не привлекались.
² Анализ работы с заявителями за 2024 год показал, что более 90% заявителей удовлетворены результатами работы с обращениями. По каждому неудовлетворительному отзыву были проведены дополнительные контрольные мероприятия, в том числе с привлечением экспертов функциональных подразделений, с заявителями проводились повторные коммуникации.

Служба корпоративного доверия действует в строгом соответствии с установленным регламентом, обеспечивая оперативность и объективность рассмотрения поступающих обращений. Стандартный срок обработки, от момента регистрации оператором Службы до рассмотрения итогов проверки руководителем, составляет 21 рабочий день. Однако в отдельных случаях (обращения, требующие срочного реагирования, или ситуации, требующие углубленного анализа) процесс может быть ускорен или продлен при необходимости.

Если поступившая информация подтверждается, инициируется комплекс корректирующих мер, включающий контрольные мероприятия, устранение выявленных нарушений и минимизацию возможных последствий. В случае выявления нарушений Компания не только устраняет их, но и разрабатывает мероприятия для предотвращения аналогичных ситуаций в будущем.

Система регистрации и анализа обращений в Службе корпоративного доверия



Контакты Службы корпоративного доверия

✉ skd@nornik.ru

📞 +7 (800) 700-19-41;
+7 (800) 700-19-45

📱 Мобильное приложение «Суперника» (для сотрудников Компании)

🌐 <https://www.nornickel.ru/sustainability/corporate-hotline/>

📍 123112, Россия, Москва, 1-й Красногвардейский проезд, д. 15, Служба корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель»

Информация о Службе распространена среди сотрудников посредством корпоративного портала и сайта, информационных экранов, стендов и плакатов, расчетных зарплатных листов

Статистика работы Службы в 2024 году

1 279 обращений

поступило в 2024 году (-38,5% к прошлому году). Снижение количества обращений обусловлено инициацией мероприятий, направленных на оперативное решение вопросов сотрудников на местах. Им предлагается обращаться к непосредственному или вышестоящему руководству для обсуждения интересующих вопросов и повышения эффективности процесса устранения нарушений и недостатков. В случае если вопрос остался неразрешенным, сотрудник может обратиться в Службу корпоративного доверия

651 обращение

принято к рассмотрению в 2024 году

696 обращений

урегулировано и снято с контроля в 2024 году (26% – подтверждено, 74% – не подтверждено)¹

По всем выявленным недостаткам были приняты корректирующие меры, включая:

- приобретение и установку оборудования для выполнения работ;
- проведение ремонтных работ помещений и оборудования;
- устранение недостатков в производственных и санитарно-бытовых помещениях;
- организацию претензионной работы с контрагентами, включая санкции за несоблюдение условий договора;
- оформление документов на выплату надбавок, компенсаций, премий;
- обеспечение сотрудников инструментом и СИЗ;
- внесение изменений в графики труда и отдыха;
- регулярное проведение собраний в коллективах для разъяснения вопросов, связанных с оплатой труда, организационными преобразованиями;
- организацию работы комиссий по урегулированию конфликтов интересов и конфликтных ситуаций;
- привлечение виновных сотрудников к дисциплинарной ответственности, депремирование.

По состоянию на 1 января 2024 года в обработке находилось 146 обращений, на 31 декабря 2024 года – 101 обращение.



Структура принятых к работе и подтвержденных обращений (шт.)



В 2024 году была продолжена совместная работа Службы корпоративного доверия и Департамента устойчивого развития в контексте развития тематики соблюдения прав человека: автоматизирована классификация поступающих в Службу обращений по категориям и подкатегориям событий. Более подробная информация представлена в [Отчете по правам человека «Норникеля» за 2024 год](#).



¹ С учетом обращений, оставшихся в работе на начало 2024 года.

Схема работы Механизма рассмотрения жалоб



Стандартные сроки рассмотрения жалоб

Через Службу корпоративного доверия – до 21 рабочего дня
Через общественные приемные, руководителей Компании и другие каналы – до 30 календарных дней

Компания не подвергает заявителя, обратившегося с жалобой, санкциям и преследованиям. На всех уровнях проводится регулярный мониторинг статуса заявителей в целях выявления случаев необоснованного воздействия на них.

После поступления жалобы определяется ответственное структурное подразделение Компании, которое проводит проверку информации, оценивает необходимость получения дополнительных сведений, а также возможность привлечения независимых экспертов или направления обращения в государственные органы¹.

Оценка эффективности работы МРЖ осуществляется при получении обратной связи от заявителей и анализе уровня удовлетворенности на постоянной основе, а также ежегодно при получении обратной связи во время консультаций с заинтересованными сторонами в регионах присутствия Компании и при проведении исследования «Услышать каждого. Что думаешь ты?».

В 2024 году особое внимание уделялось стандартизации процесса работы с жалобами, поступающими по разным каналам, и внедрению единых принципов работы. Компания продолжает анализировать поступающие обращения, выявлять системные вопросы и совершенствовать механизмы обратной связи, чтобы обеспечивать оперативное реагирование на запросы и высокий уровень доверия заинтересованных сторон.

Обновленная Политика в области взаимодействия с коренными малочисленными народами

В 2024 году «Норникель» обновил корпоративный документ в области взаимодействия с коренными малочисленными народами, подчеркнув их право на самостоятельное определение приоритетов развития. Компания признает уязвимость этих сообществ и обязуется учитывать их интересы в своей деятельности. Компания предоставляет коренным малочисленным народам доступный механизм рассмотрения жалоб, с помощью которого можно сообщать Компании о любом проникновении, осквернении, разрушении сакральных мест и захоронений ее сотрудниками или подрядчиками. Компания немедленно реагирует на такие сообщения и принимает соответствующие меры. Функционирование МРЖ в рамках взаимодействия с коренными малочисленными народами обеспечивается третьим лицом (независимым экспертом).

¹ Компания не направляет обращения в государственные органы, данный процесс осуществляется лично физическими и юридическими лицами.

Бизнес-этика и противодействие коррупции

Подход Компании к противодействию коррупции

При осуществлении своей основной деятельности и построении деловых отношений с заинтересованными сторонами «Норникель» следует принципам честного и этичного ведения бизнеса и имеет непримиримое отношение к любым формам и проявлениям коррупции на всех уровнях.

Компания соблюдает [требования антикоррупционного законодательства Российской Федерации и стран присутствия](#), руководствуется [нормами международного права](#) и положениями внутренних документов, перечень которых представлен в [Отчете об устойчивом развитии «Норникеля» за 2023 год](#).

Ключевые внутрикорпоративные документы в области противодействия коррупции

- ☞ Кодекс корпоративного поведения и деловой этики членов Совета директоров ПАО «ГМК «Норильский никель»
- ☞ Кодекс корпоративного поведения поставщика ПАО «ГМК «Норильский никель»
- ☞ Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» в области антикоррупционной деятельности
- ☞ Кодекс деловой этики ПАО «ГМК «Норильский никель»

Корпоративные кодексы, политики и положения «Норникеля» закрепляют ключевые принципы и направления деятельности Компании по предупреждению и противодействию коррупции, регулируют вопросы управления коррупционными рисками, устанавливают правила поведения сотрудников, поставщиков, подрядчиков, клиентов и других заинтересованных сторон.

Распределение ответственности по вопросам противодействия коррупции

Субъекты антикоррупционной комплаенс-системы и их функциональные обязанности подробно отражены в [Политике ПАО «ГМК «Норильский никель» в области антикоррупционной деятельности](#).

Команда направления антикоррупционного комплаенса Главного офиса «Норникеля» оказывает консультационную и методологическую поддержку по вопросам антикоррупционной деятельности, разрабатывает процедуры и механизмы по управлению коррупционными рисками, а также в пределах своих компетенций разрабатывает подходы по созданию корпоративной культуры, распространению корпоративных ценностей и поддержания этичного поведения. На ежегодной основе устанавливаются индивидуальные показатели эффективности для каждого сотрудника направления.

Сообщение о фактах коррупции

Любая заинтересованная сторона может анонимно сообщить о потенциальных коррупционных нарушениях по нескольким доступным каналам связи (подробнее – в разделе [«Прием и рассмотрение жалоб и обращений»](#)).

«Норникель» гарантирует сотруднику, сообщившему о предполагаемом факте коррупции, защиту от преследования, дискриминации и любой формы давления, в том числе, что он не будет подвержен санкциям (увольнению, понижению в премии, понижению в должности).

