

ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 207-2

За последние 20 лет процесс рассмотрения жалоб и обращений, являющийся важным элементом построения коммуникации, получения обратной связи, обеспечения прав и свобод человека и повышения доверия, стал более системным, прозрачным и доступным для широкой аудитории. Компания предоставляет заинтересованным сторонам различные каналы, включая онлайн-формы, электронную почту, телефоны горячей линии, программы и механизмы обратной связи, которые позволяют оперативно реагировать на поступившую информацию и предпринимать корректирующие действия.

Служба корпоративного доверия

С 2010 года в «Норникеле» функционирует Служба корпоративного доверия (далее — Служба) — базовый механизм приема и обработки жалоб и обращений заинтересованных сторон Компании, касающихся неблагоприятных воздействий на заинтересованные

стороны в результате деятельности Компании / российских организаций корпоративной структуры (РОКС), нарушений прав человека или других ситуаций, связанных с деятельностью Компании/РОКС и вызывающих обоснованную обеспо-

а также по вопросам сохранности активов, защиты корпоративных интересов, предотвращения злоупотреблений, хищений и иных нарушений. Деятельность Службы распространяется на все подразделения Компании и предприятия Группы.



Работа Службы регламентирована Порядком функционирования Службы корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель», который был актуализирован в 2023 году и предусматривает новые возможности:

- предоставление заявителю подтверждения о регистрации жалобы/ обращения (включая сведения о стандартных сроках рассмотрения) и информации о принятом решении о работе с жалобой/обращением (при наличии контактных данных);
- привлечение независимых экспертов для рассмотрения обращения и разработки корректирующих мероприятий;
- возможность опроса сотрудников Компании, в отношении которых и от которых поступила жалоба или обращение, а также заявителей, не являющихся сотрудниками Компании (в случае получения их согласия);
- возможность заполнения формы отзыва о процессе рассмотрения и урегулирования жалобы (оценка удовлетворенности заявителя);
- возможность публикации обезличенной информации о тематике жалоб и результатах их рассмотрения.

Деятельность Службы организована в рамках компетенций и функций Департамента внутреннего контроля. Ответственными за функционирование Службы являются операторы Службы, руководитель Службы и директор Департамента внутреннего контроля. Структурные подразделения Компании, получившие запрос от Службы корпоративного доверия, проводят проверку входящей информации, осуществляют корректирующие мероприятия и направляют результаты контроля в Службу. С 2023 года в функционал Департамента устойчивого развития включена работа с независимыми экспертами для рассмотрения жалоб/ обращений и соответствующей медиации (при наличии запроса заявителя)¹.

Руководитель Службы корпоративного доверия формирует отчет о результатах функционирования Службы, включающий статистику по обращениям в разрезе предприятий Группы и тематики обращений, для информирования руководителей структурных подразделений и членов Комитета Совета директоров по аудиту.

Эффективность работы Службы оценивается Вице-президентом — руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента, Комитетом Совета директоров по аудиту и сотрудниками при участии в исследовании вовлеченности «Услышать каждого. Что думаешь ты?» (анкета содержит два вопроса о работе Службы).

Лицам, ответственным за функционирование Службы, в качестве индивидуальных КПЭ установлены такие показатели, как своевременная и качественная обработка принятых в работу обращений, подготовка отчетов о результатах функционирования Службы корпоративного доверия для заинтересованных пользователей.

Любая заинтересованная сторона может обратиться в Службу корпоративного доверия с обращением по более широкому кругу вопросов.

Бесплатные круглосуточные каналы для приема обращений:

- телефоны: 8-800-700-19-41 и 8-800-700-19-45;
- электронная почта: skd@nornik.ru;
- онлайн-форма на [официальном сайте Компании](#);
- мобильное приложение «Суперника» (для сотрудников Компании).
- Обращение также можно направить по адресу 123100, Россия, Москва, 1-й Красногвардейский проезд, д. 15, Служба корпоративного доверия ПАО «ГМК «Норильский никель».

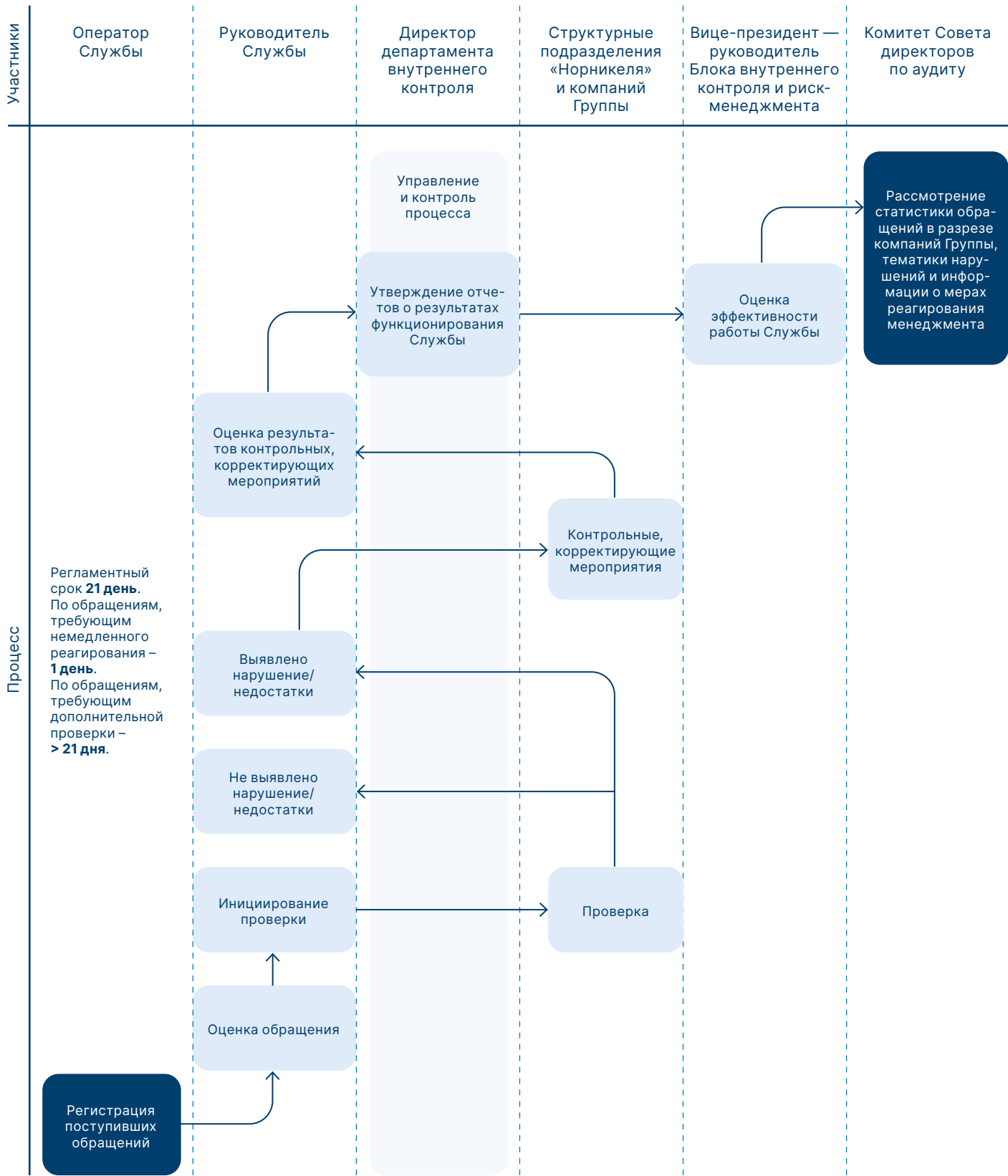
Регламентные сроки от регистрации обращения оператором Службы до рассмотрения результатов проверки поступившей информации ее руководителем составляют 21 рабочий день. Исключения составляют обращения, требующие немедленного реагирования либо дополнительной проверки.

В случае признания информации обоснованной проводится комплекс контрольных мероприятий, при выявлении нарушения — мероприятия по исправлению ситуации, устранению негативных последствий, а также информированию заинтересованных подразделений и должностных лиц.

21 рабочий день
регламентный срок от регистрации обращения оператором Службы до рассмотрения результатов проверки ее руководителем

¹ В 2023 году независимые эксперты не привлекались.

Система регистрации и анализа обращений в Службе корпоративного доверия



В 2023 году в Службу корпоративного доверия поступило

2 079 обращений

Информация о Службе корпоративного доверия размещена на внутреннем корпоративном интернет-портале и официальном интернет-сайте Компании и распространена среди сотрудников посредством информационных экранов, стендов и плакатов, расчетных зарплатных листов.

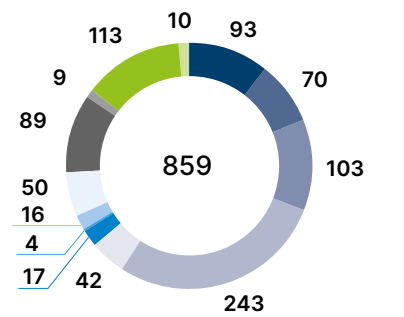
В 2023 году в Службу корпоративного доверия поступило 2 079 обращений, из которых 859 приняты к рассмотрению, 816 урегулированы и сняты с контроля (подтверждены 193 обращения, не подтверждены 623). Наибольшее число поступивших обращений касались вопросов трудовых отношений, ответственного выбора поставщиков, промышленной безопасности и охраны труда. По всем выявленным недостаткам были предприняты корректирующие мероприятия, в том числе сотрудники обеспечены необходимыми средствами индивидуальной защиты (СИЗ) и инструментом, выполнены ремонтные работы помещений и оборудования, оформлены документы на выплату надбавок и премий, внесены изменения в должностные и рабочие инструкции, проведена претензионная работа с контрагентами, применены санкции за несоблюдение условий договора и приняты иные решения.

По состоянию на 1 января 2023 года в обработке находилось 103 обращения, на 31 декабря 2023 года — 146 обращений.

« Взаимопонимание и доверие в коллективе имеют огромное значение. Очень ценно, что у сотрудников Компании есть возможность обратиться лично или анонимно к работодателю с профессиональными вопросами или проблемами. Эффективная обратная связь помогает решить многие из них. Например, не так давно мы с коллегами обратили внимание руководства на качество спецодежды. Нас услышали и предложили новые средства индивидуальной защиты. Мне нравится, что с течением времени диалог между рабочими и руководством становится более конструктивным.

Щетинин Андрей Анатольевич, конвертерщик шестого разряда, Надеждинский металлургический завод, Заполярный филиал ПАО «ГМК «Норильский никель» (стаж работы в Компании — 35 лет)

Структура принятых к работе обращений в 2023 году, шт.

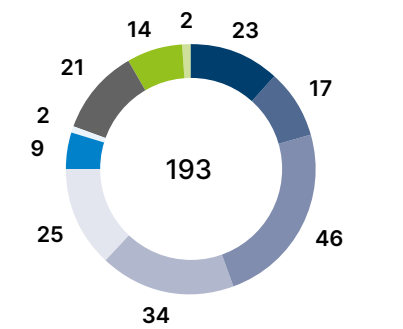


- Расчеты с персоналом по оплате труда
- Производственные отношения
- Технология производства, требования ПБиОТ (без учета экологических тем)
- Трудовые отношения
- Коммерческая и договорная деятельность
- Конфликт интересов (предконфликтная ситуация)
- Коррупционные действия
- Хищения
- Социальные вопросы
- Этические нормы и принципы
- Права и свободы человека
- Ответственный выбор поставщиков
- Корпоративное мошенничество

В 2023 году восемь заявителей оставили обратную связь о процессе рассмотрения и урегулирования жалоб и обращений, 87,5% из которых положительно оценили опыт взаимодействия со Службой корпоративного доверия.

Помимо этого, в отчетном году все принятые к работе обращения были систематизированы и классифицированы

Структура подтвержденных обращений в 2023 году, шт.



- Расчеты с персоналом по оплате труда
- Производственные отношения
- Технология производства, требования ПБиОТ (без учета экологических тем)
- Трудовые отношения
- Коммерческая и договорная деятельность
- Конфликт интересов (предконфликтная ситуация)
- Социальные вопросы
- Этические нормы и принципы
- Ответственный выбор поставщиков
- Корпоративное мошенничество

в контексте нарушения прав человека. В краткосрочной перспективе планируется, что информация, получаемая по результатам систематизации обращений, будет использована Департаментом устойчивого развития в рамках управления рисками в области прав человека.

➔ Более подробная информация представлена в [Отчете по правам человека за 2023 год](#).

Механизм рассмотрения жалоб

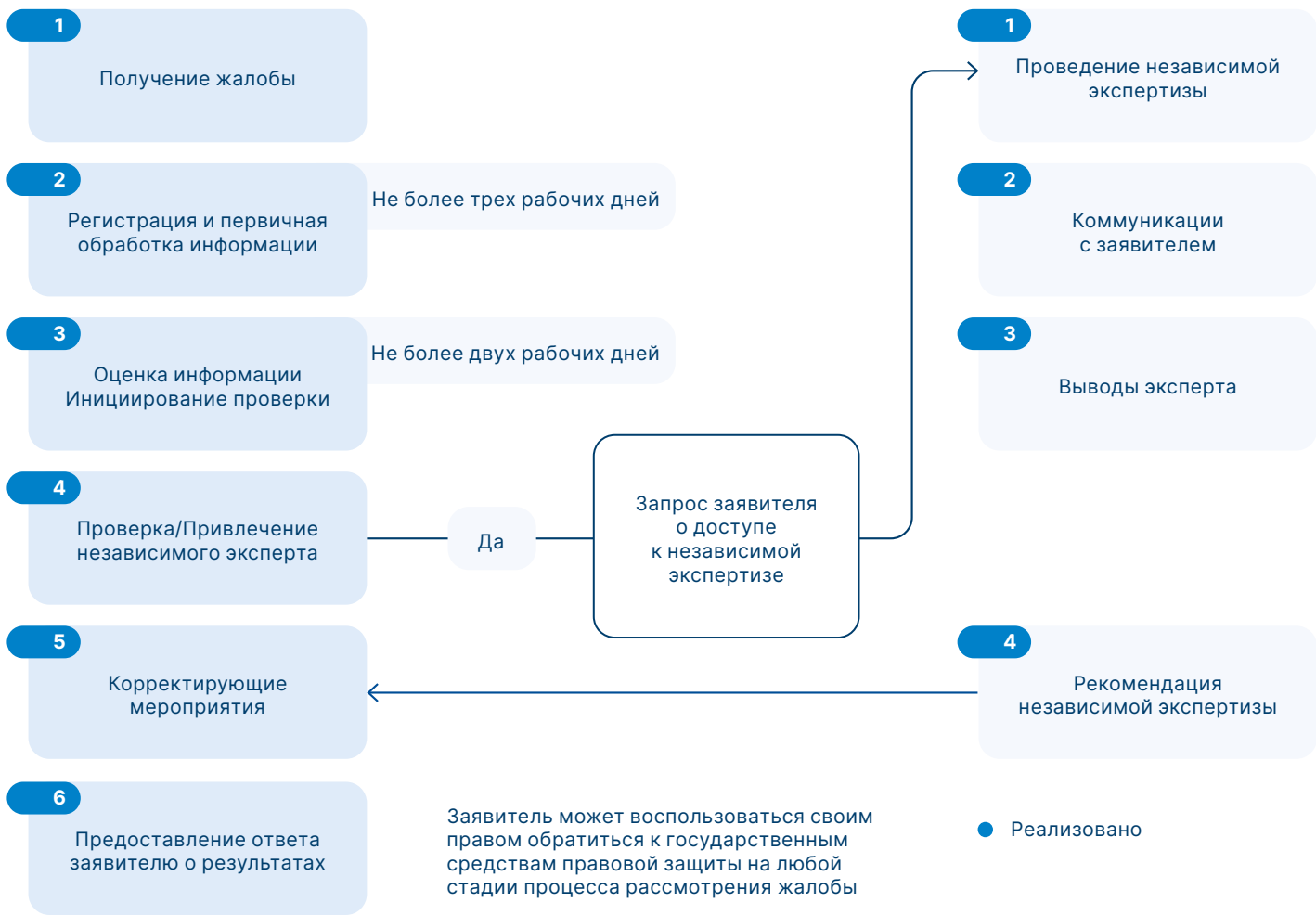
Механизм рассмотрения жалоб (далее — Механизм) является корпоративной процедурой, которая нацелена:

- на получение, рассмотрение и урегулирование жалоб на неблагоприятные воздействия, которые связаны с деятельностью Компании;
- раннее предупреждение, выявление и урегулирования рисков в области прав человека;

- досудебный порядок урегулирования споров¹ на основе диалога и медиации;
- поддержку постоянных улучшений в деятельности Компании, что способствует укреплению отношений между Компанией и заинтересованными сторонами в долгосрочной перспективе.

Механизм в большей степени ориентирован на внешние заинтересованные стороны (население регионов присутствия, поставщиков или подрядчиков, общины коренных малочисленных народов и др.). Механизм не заменяет ни один из существующих государственных и корпоративных механизмов защиты прав.

Схема работы Механизма рассмотрения жалоб



¹ Механизм не предназначен для урегулирования всех ранее существовавших социальных, экономических или культурных ситуаций, затрагивающих интересы членов сообщества в зоне деятельности производственных подразделений. Компания продолжает урегулирование данных вопросов с помощью других механизмов и социальных программ.

Для подачи жалобы можно обратиться в Службу корпоративного доверия, общественные приемные, к руководителям Компании и предприятий Группы. Жалоба может быть подана инициатором самостоятельно или при помощи представителей Компании и независимых экспертов в случае затруднений.

После получения жалобы от заявителя устанавливается ответственное структурное подразделение Компании за проверку входящей информации, необходимость получения дополнительной информации и привлечения независимой экспертной группы или переадресации в государственные органы. Таким образом, Механизм рассмотрения жалоб предполагает три уровня: внутренний, независимый (экспертный) и государственный.

С 2023 года в соответствии с обновленным Порядком функционирования Службы корпоративного доверия в «Норникеле» регламентирован процесс взаимодействия с независимыми экспертами.

Мониторинг эффективности работы Механизма осуществляется путем получения обратной связи от инициаторов жалоб и оценки уровня удовлетворенности на постоянной основе, а также ежегодно путем анализа обратной связи, полученной в ходе консультаций с заинтересованными сторонами в регионах присутствия Компании и на уровне Главного офиса. Основным механизмом подачи жалобы остается Служба корпоративного доверия.

Развитие Механизма рассмотрения жалоб является одним из этапов совершенствования системы должной осмоторительности в области прав человека 2023 года (более подробная информация представлена в [Отчете по правам человека за 2023 год](#)).

¹ Если рассмотрение и урегулирование требуют более длительного времени, инициатор жалобы уведомляется об этом в течение 30 дней.

Стандартный срок рассмотрения жалобы¹

21
рабочий день

по каналам Службы корпоративного доверия

30
календарных дней

при подаче жалобы через общественные приемные, при обращении к руководителям Компании и др.

Механизм рассмотрения жалоб коренных народов

В соответствии с [Политикой ПАО «ГМК «Норильский никель» в отношении прав коренных народов](#) Компания обеспечивает доступ к механизму подачи и рассмотрения анонимных или публичных обращений коренных народов, который позволяет добиться урегулирования и получить правовую защиту в отношении жалоб, связанных с деятельностью Компании.

