

Порядок рассмотрения жалоб

Положение на: 10/2023

К кому обращаться по данным вопросам:
Refratechnik Holding GmbH / Compliance

A. Общая информация по документам

1. Предназначение и контекст документа

Ответственные и правомерные действия являются важной составляющей структуры ценностей Refratechnik и основной предпосылкой для предпринимательского успеха и честного сотрудничества. Стремление Refratechnik к правильным действиям согласуется с её девизом **«Наша деловая активность опирается на легальность, но ещё больше на правильность»**.

В таком порядке ведения процесса Refratechnik создаёт правила, действующие для сообщений о нарушениях в сфере прав человека или экологии, что в свою очередь, является основой для прозрачной и честной работы с этой тематикой.

2. Рамки правил и сфера влияния

Правила касаются всех сотрудников Refratechnik Gruppe, независимо от задач и сферы деятельности, всех деловых партнёров и третьих лиц, которые хотят подать сообщение о беспорядках, связанных с Refratechnik или предприятием внутри Группы, о нарушениях прав человека или экологии.

B. Как оставить сообщение

1. Система жалоб

С 01.01.2024 Refratechnik предоставляет онлайн-платформу (называемую в последующем «платформа»), на которой можно оставить сообщения о беспорядках, связанных с Refratechnik или предприятием внутри Группы, о нарушениях прав человека или экологии.

2. Оставить сообщения

Если есть подозрения о беспорядках, связанных с Refratechnik или предприятием внутри Группы, о нарушениях прав человека или экологии, то можно оставить сообщение, используя систему жалоб.

Соответствующий сотрудник или третье лицо может оставить сообщение, подписав его или анонимно.

Сообщения следует оставлять только в том случае, если сообщающий уверен в том, что передаваемая им информация достоверна. Он не может быть уверен в достоверности, если знает, что информация ложная. В случаях сомнения о соответствующем положении вещей следует сообщать не как о факте, а как о предположении, оценке или высказывании третьего лица.

Предпочтительны сообщения с указанием идентичности, т.к. в этом случае упрощается расследование. Помимо этого, легче обеспечить защиту лица, подавшего жалобу.

Мы просим лиц, оставляющих сообщения, описывать положение дел конкретно, насколько это возможно, и ясно, чтобы было понятно компетентному третьему лицу. Для успешного расследования нарушений необходимо получить как можно больше информации по делу и конкретные доказательства. Для этого вы можете ориентироваться на следующие вопросы:

- Что произошло?
- Когда произошло? (Напр., конкретная дата или сведения о частоте происходящего)
- Кто в этом участвовал?
- Где это произошло?
- Как к этому подошли и как это задокументировано?
- Какой отдел организации / какое подразделение затрагивает это событие?

Ваше сообщение передаётся в отдел Refratechnik Compliance. Через несколько дней после отправления вы получите подтверждение о получении. Информация проходит проверку сотрудниками отдела Compliance, при необходимости с помощью других специализированных отделов. При этом проверка всегда проводится с необходимой тщательностью, в подобающий отрезок времени. Проверка производится корректно и без предубеждений. По окончании проверки результаты документируются.

Руководство Refratechnik Holding и, если необходимо, руководство соответствующей организации обсуждают принятие необходимых мер и решений, касательно обсуждаемой проблемы.

По завершении работы по делу вы, как лицо приславшее сообщение, через анонимный почтовый ящик получаете информацию о результате.

3. Расследование

Проверка всегда проводится с необходимой тщательностью, в подобающий отрезок времени. При этом всё время должна быть гарантирована защита идентичности лица, оставляющего жалобу.

Лица, посвящённые в проверку, должны принять все допустимые меры для проведения честного и свободного от предвзятости расследования. Это значит что, если местным законом предусмотрено, то все лица, возможно задействованные в расследовании, извещаются об обвинениях и аргументации против них и получают возможность защиты.

При необходимости, уполномоченные в расследовании люди, могут получать квалифицированные консультации (напр., консультации внештатных юристов или советы своих спецотделов).

4. Результаты проверок

По окончании проверки отдел Compliance документирует результаты. Вместе с руководством Refratechnik Holding и, если необходимо, руководством соответствующей организации обсуждается принятие необходимых мер и решений, касательно обсуждаемой проблемы. Лицо, подавшее жалобу, в течение трёх месяцев после подтверждения поступления его сообщения, получает извещение о процессе расследования его жалобы.

Сообщения и принятые по ним меры анонимно появляются в ежегодном отчёте.

С. Протекционистские мероприятия

1. Защита лица, подавшего жалобу

Сообщение, оставленное с уверенностью в достоверности информации, не может повлечь за собой вреда для лица, оставившего это сообщение.

Однако:

Намеренно данные ложные сведения рассматриваются как злоупотребление системой жалоб. Оно может иметь дисциплинарные и уголовно-правовые последствия или последствия из области трудового права.

2. Защита данных и хранение документации

Все входящие сообщения документируются с учётом требований конфиденциальности, в виде резюме так, чтобы их можно было запросить в любое время.

Кроме того обстоятельства дела, предпринятые меры расследования, а также различные последующие меры отдела Compliance документируются и хранятся на протяжении 2 лет после окончания расследования, разве что, в применяемом праве предусмотрен другой срок хранения.