
	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сегежа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сегежа групп»	Версия 3	Страница 1 из 15

Приложение № 1
к Приказу ООО «УК «Сегежа групп»
от 16.01.2019 № 2

ПОЛОЖЕНИЕ
ПРОГРАММА ОПОВЕЩЕНИЯ О НЕДОСТАТКАХ
«ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»
ООО «УК «СЕГЕЖА ГРУПП»
П 055-2018

Настоящий нормативный документ является внутренним документом ООО «УК «Сегежа групп» и организаций, входящих в Группу компаний «Сегежа». Передача данного документа какому-либо стороннему лицу неправомерна. Любое дублирование данного документа частично или полностью без предварительного разрешения ООО «УК «Сегежа групп» строго запрещается.

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сегежа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сегежа групп»	Версия 3	Страница 2 из 15


Информация о документе

Тип документа	Положение
Аннотация	Устанавливает порядок приема Сообщений о недостатках, нарушениях или упущениях в работе Группы компаний «Сегежа» от любых лиц, включая акционеров, контрагентов, партнеров, членов органов управления и работников
Срок первой проверки	2021 г.
Периодичность проверки	3 года

РАЗРАБОТАН: Управление по безопасности, дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов, Тарасов Д.Г.


(Наименование дивизиона или управления, структурного подразделения, Ф.И.О. разработавшего документ)

ВВЕДЕН ВЗАМЕН Положения Программа оповещения о недостатках «ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ», утверждённого Приказом № 141 от 17 августа 2017 года.

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сегежа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сегежа групп»	Версия 3	Страница 3 из 15

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение документа.....	4
2	Ответственность за применение	4
3	Цели документа.....	4
4	Область применения.....	5
5	Нормативные ссылки	5
6	Термины, определения и сокращения	5
7	Основные положения.....	6
8	Каналы связи и способы направления Сообщений о недостатках.....	7
9	Формат Сообщений о недостатках	8
10	Вопросы и ответы.....	10
	Приложение А (обязательное) Графическое описание процесса «Работа Единой Горячей линии».....	11
	Приложение Б (обязательное) Табличное описание процесса «Работа Единой Горячей Линии»	12
	Приложение В (обязательное) Отчёт по работе с сообщениями ЕГЛ Журнал регистрации..... сообщений по программе «Единая Горячая Линия»	13
	Приложение Г (обязательное) Классификатор по типам Сообщений ЕГЛ	14
	Лист регистрации изменений нормативного документа	15

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сегежа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сегежа групп»	Версия 3	Страница 4 из 15

1 Назначение документа

1.1 Настоящая Программа оповещения о недостатках «ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» ООО «УК «Сегежа групп» (далее также – «Программа») актуализирована и утверждена по инициативе руководства ООО «УК «Сегежа групп» (далее - УК) для повышения эффективности мероприятий, направленных на:

1.1.1 получение информации о возможных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения применимых требований законодательства, правил регуляторов, внутренних нормативных документов и/или должностных обязанностей членами органов управления и/или работниками ООО «ГК «Сегежа» (далее – Общество) и ее дочерних или аффилированных обществ (далее - «ДО») (далее - «Сообщения о недостатках»).

1.1.2 выявление, пресечение и предотвращение возможных недостатков, нарушений или упущений в работе Общества и ДО.

1.2 ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ предназначена для приема Сообщений о недостатках от любых лиц, включая акционеров, контрагентов, партнеров, членов органов управления и работников Общества и ДО.

1.3 Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями П 006-2015.

2 Ответственность за применение

2.1 Настоящее положение обязаны знать и использовать в работе следующие должностные лица УК:

- Президент;
- Вице-президенты;
- Руководители дивизионов;
- Руководители структурных подразделений.

2.2 Ответственность за разработку, пересмотр и изменение настоящего положения несет дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов Управления по безопасности ООО «УК «Сегежа групп».

2.3 Настоящее положение приобретает обязательный характер для применения в дочерних обществах ООО «ГК «Сегежа» с момента их присоединения к положению путем издания соответствующего приказа.

2.4 Руководители структурных подразделений УК и ДО (ответственные должностные лица и участники процесса) несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего положения, а также за действия подчиненных им сотрудников в части соблюдения требований, установленных настоящим положением.

2.5 Должностные лица, виновные в нарушении требований настоящего положения, могут быть привлечены к дисциплинарной, административной, гражданско-правовой или уголовной ответственности в порядке и по основаниям, предусмотренных законодательством РФ, Уставом, внутренними нормативными документами и трудовыми договорами УК и ДО.

3 Цели документа


Целями настоящего положения являются:

3.1 Противодействие возможным злоупотреблениям при реализации проектов и ведении хозяйственной деятельности, включая закупки товаров, работ, услуг.

3.2 Предотвращение возможных коррупционных действий или мошенничества.

3.3 Минимизация финансовых, юридических, репутационных и иных рисков.

3.4 Выявление и пресечение случаев неправомерного завладения, разглашения и/или использования сведений, составляющих коммерческую тайну, инсайдерскую информацию или другую информацию ограниченного доступа.

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сегежа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сегежа групп»	Версия 3	Страница 5 из 15

3.5 Сбор информации о возможных упущениях в бизнес-процессах.

3.6 Совершенствование систем внутреннего контроля и иных процедур/документов.

3.7 Инициирование служебных проверок и применения мер дисциплинарной и иной предусмотренной законом ответственности при выявлении виновных лиц.

3.8 Повышение уровня управления Общества и ДО.

4 Область применения

4.1 Информация о Программе, ее задачах и условиях должна быть доступна максимально широкому кругу лиц, которые могут обладать информацией о фактических или возможных нарушениях, недостатках или упущениях в деятельности Общества и/или ДО и будут иметь возможность сообщить руководству УК/ДО о соответствующих фактах, обстоятельствах и вероятных рисках.

5 Нормативные ссылки

5.1 В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).

Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

Уголовный Кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».


Кодекс этики ООО «УК Сегежа групп» от 04.04.2017.

ПТ 014-2018 Политика «Предупреждение и противодействие коррупции».

П 006-2015 Положение. Система управления нормативной документацией.

6 Термины, определения и сокращения

термин / сокращение	определение термина / расшифровка сокращения
Группа компаний «Сегежа» (ГК «Сегежа», Группа компаний, Группа, Segezha Group, Сегежа групп)	ООО «ГК «Сегежа», а также дочерние или аффилированные общества ООО «ГК «Сегежа» (ДО)
ООО «ГК «Сегежа»	общество с ограниченной ответственностью «Группа компаний «Сегежа», в состав активов которого входят пакеты акций (в т.ч. контрольные) предприятий лесной, деревообрабатывающей, целлюлозно-бумажной промышленности, а также предприятия по производству бумажной упаковки (дочерние общества - ДО); на российском и международном рынках ООО «Группа компаний «Сегежа» выступает под брендом Segezha Group
ООО «УК «Сегежа групп» (Управляющая компания, УК)	общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Сегежа групп» является дочерним обществом ООО «ГК «Сегежа» и управляющей компанией для предприятий лесной, деревообрабатывающей, целлюлозно-бумажной промышленности, а также предприятий по производству бумажной упаковки (ДО), входящих в Группу компаний «Сегежа»;

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сережа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сережа групп»	Версия 3	Страница 6 из 15

термин / сокращение	определение термина / расшифровка сокращения
	Управляющая компания (УК) – осуществляет стратегическое управление активами, определяет стандарты ключевых бизнес-процессов, является финансовым центром управления, принимает все решения по вопросам капитальных вложений, инвестиционных проектов, включая проекты слияний и поглощений, кадровой политики и ключевых назначений и системы мотивации, организует и осуществляет финансовый контроль, а также отвечает за создание и развитие эффективной системы коммуникаций с внешними контрагентами в пределах полномочий, определенных акционерами
структурное подразделение	объединение нескольких должностных позиций и/ или подразделений по признаку общности решаемых задач и регулярно выполняемых работ; официально утвержденными видами структурных подразделений в УК являются: <ul style="list-style-type: none"> • управление/ дивизион; • бизнес единица (БЕ); • дирекция; • служба; • отдел; • группа
ЕГЛ	Единая Горячая Линия
ДБ	дирекция по безопасности
ДОБПиО	дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов
СП	структурное подразделение

7 Основные положения

7.1 Основные принципы Программы:

7.1.1 Программа представляет собой комплекс мер и процедур, позволяющих любым лицам направлять Сообщения о недостатках, а руководству Общества инициировать мероприятия по реагированию.

7.1.2 При реализации Программы УК адаптирует лучшую практику корпоративного управления России, Великобритании и США с учетом норм применимого законодательства и своей долгосрочной стратегии, повышая уровень корпоративного управления, внутреннего контроля и управления рисками Общества и ДО.

7.1.3 Организованные каналы связи для передачи и приема Сообщений о недостатках обеспечивают адекватный режим анонимности личности отправителя (при его желании).

7.1.4 Члены органов управления и работники УК не вправе препятствовать работе Программы, выделенных каналов связи или пытаться установить личность анонимных отправителей, за исключением случаев, когда для этого есть законные основания.

7.2 Целевые области применения Программы и выявления возможных нарушений, недостатков и/или упущений:


7.2.1 Ведение бухгалтерского, налогового учета и подготовка отчетности, включая финансовую, управленческую и т.п.

7.2.2 Закупка и реализация товаров, работ, услуг.

7.2.3 Управление активами, пользование или распоряжение имуществом.

7.2.4 Соблюдение законов и правил регуляторов в части обращения ценных бумаг.

7.2.5 Осуществление финансовых, кредитных и инвестиционных операций, проектов, сделок M&A, привлечения финансирования, логистической деятельности и т.п.

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сережа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сережа групп»	Версия 3	Страница 7 из 15

7.2.6 Договорные отношения, расчеты с контрагентами и третьими лицами, другие существенные для бизнеса и операционной деятельности процессы.

7.2.7 Соблюдение требований законодательства (в том числе антикоррупционного) России, Великобритании и иных стран, где ведется хозяйственная деятельность, обращаются ценные бумаги или совершаются сделки.

7.2.8 Соблюдение принципов и требований Антикоррупционной политики, Кодекса Этики и других внутренних нормативных документов Общества и ДО.

7.2.9 Соблюдение режима коммерческой тайны и требований по обращению с инсайдерской информацией, включая вопросы неправомерного разглашения, комментирования, передачи или использования.

7.3 Недопустимые цели использования Программы:

7.3.1 Распространение клеветы, заведомо ложных, порочащих честь и достоинство сведений и т.п.

7.3.2 Сведение личных счетов, достижение личных целей, получение выгоды, оказание давления на ответственных лиц, решение посторонних вопросов с руководством УК, Общества и ДО и т.п.

7.3.3 Иные цели отправителей Сообщений о недостатках, которые не соответствуют перечисленным выше целям и задачам Программы.

7.3.4 Сотрудники ДОБПиО, отвечающие за работу Программы, оставляют за собой право по результатам первичной проверки не принимать во внимание Сообщения о недостатках, содержащие информацию, которая явно не относится к целям и задачам Программы, а также осуществлять допустимые законодательством действия в отношении Сообщений о недостатках, имеющих явно недобросовестное, клеветническое или противозаконное содержание.

8 КАНАЛЫ СВЯЗИ И СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ

Общество обеспечивает следующие каналы связи для направления Сообщений о недостатках:

8.1 Обеспечивающие анонимность:



E-mail сообщение на электронный почтовый ящик: hotline@segezha-group.com.



Голосовое сообщение на автоответчик по телефону «ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» на номер 8 (911) 053-33-00.



Письмо по почте или курьером по адресу: 185035, Российская Федерация, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Ленина, 21. С пометкой «ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ».


8.2 Без обеспечения анонимности:

Направлять Сообщения о недостатках по любому из описанных выше каналов связи, указывая ФИО отправителя или другой способ идентификации личности (по выбору и при желании отправителя), или передать Руководителю ДБ лично или от имени отправителя.

Отправители Сообщений о недостатках могут самостоятельно выбирать любой наиболее удобный для них способ направления сообщений на ЕДИНУЮ ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ (в том числе анонимно или без обеспечения анонимности).

8.3 Общие принципы приема и обработки Сообщений о недостатках

8.3.1 Прием, обработка, анализ и рассмотрение всех Сообщений о недостатках, поступающих по любым каналам связи, осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами УК ее уполномоченными работниками, которые обязаны строго соблюдать режим конфиденциальности.

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сегежа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сегежа групп»	Версия 3	Страница 8 из 15

8.3.2 При проведении служебной проверки по результатам получения Сообщений о недостатках анализируются изложенные в них факты, проверяется их соответствие действительности, изучаются причины возникновения недостатков, и принимаются меры по их предотвращению и недопущению в будущем, а также по выявлению виновных и инициированию применения к ним допустимых законодательством и разумных мер ответственности.

8.3.3 По результатам служебных проверок уполномоченный работник Общества, при наличии возможности, может уведомить отправителя Сообщения о недостатках о результатах проверки и принятых мерах (если отправитель пожелал получить уведомление и оставил свою контактную информацию).

8.3.4 Членам органов управления и работникам Общества строго запрещается предпринимать действия, направленные на выявление или разглашение анонимности отправителей Сообщений о недостатках, переданных в рамках Программы и не нарушающих законодательство, а также пытаться применять к ним санкции или меры воздействия «в отместку» за направление сообщений.

8.3.5 УК защищает интересы сотрудников, добросовестно сообщивших, в том числе на условиях анонимности, об известных им фактах хищения, растраты, мошенничества, взяточничества, коммерческого подкупа, конфликта интересов и других правонарушений иными сотрудниками или лицами в УК и ДО, а также сотрудников, отказавшихся совершить подобные правонарушения, либо участвовать в их совершении в качестве посредника.

В отношении таких сотрудников по вышеуказанным основаниям не могут быть применены дисциплинарные взыскания. Гарантии УК об отказе от применения мер и санкций не распространяются на случаи, если в результате внутреннего расследования будет доказано, что соответствующее сообщение являлось умышленно ложным, лжесвидетельством или клеветой.

Контроль за соблюдением требований и организацию мероприятий, перечисленных выше в пунктах 8.3.1 – 8.3.5, обеспечивается Руководителем и работниками ДБ.

8.4 **Вниманию отправителей Сообщений**

8.4.1 Программа разработана с целью обеспечения ее максимальной эффективности и предоставляет все разумно возможные процедуры и рекомендации по защите Вашей анонимности при отправке Сообщений о недостатках.

8.4.2 Степень реальной защиты Вашей анонимности в первую очередь зависит от Ваших собственных действий при отправке Сообщений о недостатках, а также соблюдения указанных ниже рекомендаций, которые должны обеспечить адекватную анонимность, при Вашем желании, в частности:


- **отправляя электронное письмо** – воспользуйтесь любым публичным почтовым ящиком электронной почты на общедоступных серверах электронной почты, через интернет-кафе или из любого другого места, которые не требуют обязательной регистрации пользователей или не используют алгоритмы удостоверения Вашей личности; не подписывайте Ваше сообщение;

- **отправляя голосовое Сообщение** – не называйте себя, Ваше подразделение, Вашего руководителя или другие детали в сообщении, которые могут прямо или косвенно способствовать определению Вашей личности; не используйте для звонков Ваш служебный, домашний, мобильный или иные телефоны, по номеру которых Вас можно определить;

- **отправляя обычное письмо** – не подписывайте письмо Вашим именем; не указывайте в нем детали, которые могут прямо или косвенно способствовать определению Вашей личности; не отправляйте письмо через служебную почту, если это может привести к определению отправителя, используйте публичные места и почту для отправки корреспонденции.

9 **ФОРМАТ СООБЩЕНИЙ О НЕДОСТАТКАХ**

9.1 Отправители Сообщений о недостатках могут излагать известные им факты или обоснованные подозрения в любой удобной им произвольной форме.

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сережа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сережа групп»	Версия 3	Страница 9 из 15

9.2 Для максимальной эффективности обработки Сообщений о недостатках и результативности последующих служебных проверок, отправителям Сообщений о недостатках рекомендуется использовать следующий формат и последовательность изложения материала (независимо от выбранного отправителем способа передачи Сообщения о недостатках):

9.2.1 Укажите в чем, по Вашему мнению, состоит предполагаемое нарушение, недостаток или упущение;

9.2.2 Укажите кто, по Вашему мнению, допустил предполагаемое нарушение или упущение (ФИО и/или подразделение Общества или ДО);

9.2.3 Изложите в простой форме известные Вам конкретные существенные факты и значимые подробности предполагаемого нарушения, недостатка или упущения;

9.2.4 Можете назвать себя – (указывается только при желании отправителя Сообщения о недостатках по его собственному усмотрению) – назовите себя, либо просто укажите «сотрудник (такого-то)» подразделения Общества или «сотрудник(такой-то)» ДО»;

9.2.5 Можете, не называя себя, оставить свои контактные данные для обратной связи с Вами (указывается только при желании отправителя Сообщения о недостатках по его собственному усмотрению) и попросить сообщить Вам о результатах служебной проверки.

9.3 Примеры голосового сообщения на анонимный автоответчик: (телефон «ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» см. п. 8.1. выше)

...здравствуйте, Вам звонят из ...(а)

(а) если есть возможность, желательно, указать подразделение Общества или ДО; можно представиться просто «сотрудник из», т.к. нам важно понимать откуда получено сообщение – от сотрудников Общества, от сотрудников ДО или от иных лиц. Однако указание такой информации всецело остается на собственное усмотрение отправителя сообщения и дается только по его желанию.

...хочу обратить Ваше внимание на то, что, по моим сведениям (такой-то и такой-то; или иначе о ком идет речь) ... (совершают/занимаются/участвовали/....) в(б)

(б) суть сообщения должна четко показать конкретные факты, известные отправителю, а не безосновательные подозрения или домыслы; также, мы ожидаем помощи и информации, прежде всего, об уже совершенных действиях, на основании которых может быть проведено служебное или иное расследование.

...насколько мне известно, (такой-то или такие-то; или подразделение в целом) не соблюдают/нарушают (требования, положения о, закон о ...; указать что именно)(в)

(в) очень желательно сообщить, что именно, по Вашему мнению, было нарушено и послужило причиной обращения, чтобы было легче понять суть проблемы и направить проверку в нужном направлении; по возможности, укажите прочие существенные факты и обстоятельства.

...по моим оценкам (мне кажется) и исходя из известных мне данных в этой области, сумма вопроса (указать сумму, если известно) находится в диапазоне (тысяч/миллионов/миллиардов рублей / долларов / другая валюта)(г)


(г) нам очень важно понять «значимость/существенность» вопроса, по возможности, в денежном выражении – если вопрос имеет денежный эквивалент.

...данные факты, на мой взгляд, наносят/могут нанести ущерб Обществу и/или ДЗК в области (репутации, имиджа в глазах контрагентов или инвесторов, подвергнуть риску _____, потери _____, финансовых убытков, снижения дисциплины, и т.п. последствия)(д)

(д) также мы будем признательны, если Вы укажете на что, по Вашему мнению, влияют нарушения, недостатки и упущения, кроме денежной оценки проблемы.

... хотел бы попросить Вас связаться со мной (по телефону _____, отправить мне электронное сообщение на адрес _____ @ _____; или как-нибудь иначе – (только при желании отправителя)), если указанные мною факты подтвердятся; а также, если можно, проинформируйте меня о результатах проведенной проверки или дайте мне знать, помогло ли мое сообщение решить проблему, или что планируется сделать, чтобы решить(е)

(е) данная просьба об обратной связи и координаты остается целиком на усмотрение отправителя; уполномоченный представитель Общества, при наличии такой

	г. Петрозаводск	ООО «УК «Сережа групп»	Дирекция по обеспечению безопасности персонала и объектов	
	П 055-2018	Программа оповещения о недостатках «Единая Горячая Линия» ООО «УК «Сережа групп»	Версия 3	Страница 10 из 15

возможности и поручения руководства, постарается с Вами связаться и сообщить интересующую отправителя сообщения информацию по данному делу.

10 ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

10.1 Вопрос:

Зачем нужна ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ и в чем ее польза для Общества?

Ответ:

Возможность получения Сообщений о недостатках является эффективным дополнением к другим способам выявления и пресечения недостатков, нарушений и упущений, направленным на борьбу со злоупотреблениями, коррупцией и т.п.

Полученные по ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ Сообщения о недостатках будут использоваться в дополнение к уже действующим в УК, Обществе и ДО мерам внутреннего и внешнего контроля и аудита.

Наличие Программы оповещения о недостатках обусловлено стремлением Общества следовать лучшей корпоративной практике России, Великобритании, США и других стран с развитым правопорядком, в том числе, организовать эффективную защиту Общества и ДО, их акционеров, партнеров, контрагентов, членов органов управления и работников от описанных выше и других возможных рисков, а также совершенствовать корпоративное управление.

10.2 Вопрос:

Как защищена анонимность отправителей Сообщений о недостатках?

Ответ:

Предлагаемые способы направления Сообщений о недостатках по перечисленным выше каналам связи в сочетании с: (а) доступными отправителям возможностями по сохранению их анонимности (при желании), а также (б) обязательствами УК по отказу от попыток идентификации личности отправителей, дают достаточную гарантию сохранения анонимности.

10.3 Вопрос:

На ЕДИНУЮ ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ могут направлять сообщения только сотрудники Общества и ДО или любые лица?

Ответ:

Координаты ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ доступны всем. Свои сообщения на нее могут отправлять любые лица, в том числе контрагенты Общества и ДО, их акционеры, партнеры, поставщики и работники.