

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом заместителя генерального  
директора АО «АИЖК»  
от « 13 » августа 2016 г. № 3-09

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о функционировании горячей линии в АО «АИЖК»**

Москва

## 1. Общие положения

1.1. Положение о функционировании горячей линии в АО «АИЖК» определяет порядок и принципы функционирования в АО «АИЖК» горячей линии для приема обращений граждан и юридических лиц по возможным нарушениям, порядок регистрации и анализа обращений, порядок реагирования на обращения.

1.2. Положение разработано с учетом требований Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на основе Кодекса корпоративной этики Группы компаний «АИЖК» и Положения о проведении служебных проверок в АО «АИЖК».

1.3. Каналы поступления информации по горячей линии: телефон, электронная почта (e-mail), форма обратной связи на сайте АО «АИЖК» ([www.ahml.ru](http://www.ahml.ru)), почта.

1.4. Техническое состояние и функционирование горячей линии в части использования каналов телефон, электронная почта и форма обратной связи на сайте АО «АИЖК» обеспечивает подразделение «Информационные технологии». Использование канала почта горячей линии обеспечивает Блок управления делами в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в АО «АИЖК».

1.5. Оценку эффективности работы горячей линии осуществляет Служба внутреннего аудита.

1.6. Горячая линия функционирует на основе следующих принципов:

а) конфиденциальности: информацию, проходящую по каналу горячей линии, запрещается доводить до сведения лиц, не имеющих отношения к ее обработке;

в) полноты учета и обработки: все обращения, поступающие на горячую линию, регистрируются и анализируются на предмет необходимости инициализации служебной проверки;

в) открытости для внутренних и внешних проверяющих органов: все обращения и информация о результатах служебных проверок по обращениям являются доступными для Службы внутреннего аудита и государственных надзорных органов.

1.7. Положение и сведения о каналах поступления информации по горячей линии размещены на сайте АО «АИЖК» [www.ahml.ru](http://www.ahml.ru) в разделе «Антикоррупционная деятельность».

## 2. Термины и определения

Для целей настоящего Положения о функционировании горячей линии в АО «АИЖК» используются следующие термины:

**Агентство** – АО «Агентство по ипотечному жилищному кредитованию»;

**горячая линия** – комплексный информационный сервис, включающий следующие каналы поступления информации: телефон, электронную почту (e-mail), форму обратной связи на сайте Агентства, почту и предназначенный

для приема, регистрации и анализа обращений работников АО «АИЖК», иных физических и юридических лиц по поводу возможных нарушений;

**УП** – уполномоченное подразделение, назначаемое приказом генерального директора Агентства или уполномоченным им лицом, ответственное за прием, регистрацию и анализ обращений, поступающих на горячую линию. УП также является уполномоченным обладателем конфиденциальной информации, проходящей по каналам горячей линии, в соответствии с Положением по работе с конфиденциальной информацией в АО «АИЖК»;

**оператор горячей линии** – работник УП, который отвечает за прием, регистрацию и рассмотрение обращений, поступающих на горячую линию, и их передачу для служебной проверки (при необходимости);

**существенность обращения** – соответствие обращения совокупности критериев, используемых оператором горячей линии при оценке необходимости передачи обращения руководителю УП для принятия решения о назначении служебной проверки, а именно:

– описываемый в обращении инцидент отвечает признакам нарушения;

– описание инцидента содержит достаточную детализацию;

– не истек установленный статьей 193 Трудового кодекса Российской Федерации срок применения дисциплинарного взыскания;

– информация об инциденте ранее не поступала и не проверялась;

**нарушение** – противоправное действие (бездействие) работника АО «АИЖК» (или в отношении работника АО «АИЖК») либо в ущерб интересам АО «АИЖК»): мошенничество, коррупция, конфликт интересов, разглашение и неправомерное использование конфиденциальной информации, нарушение закупочных процедур, другое нарушение законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов АО «АИЖК».

### **3. Прием и обработка обращений, поступающих на горячую линию**

3.1. Заявитель при обращении на горячую линию может выбрать любой из доступных каналов информирования: телефон, электронную почту (e-mail), форму обратной связи на сайте АО «АИЖК», почту, а также по предварительной договоренности, достигнутой с использованием перечисленных каналов, личную встречу с работником УП. При обращении заявитель сообщает всю известную ему информацию о возможном нарушении.

3.2. Форма обратной связи на сайте АО «АИЖК» содержит следующие поля:

– «Тема»;

– «Описание инцидента»;

– «Ф.И.О. обратившегося лица»;

– «Организация»;

– «Контактные данные: адрес, телефон и электронная почта».

Обязательными полями являются поля «Тема» и «Описание инцидента».

Поле «Тема» представляет собой выпадающий список с вариантами:

- подозрение на мошенничество;
- претензии и вопросы по закупкам, осуществленным АО «АИЖК»;
- нарушение требований законодательства и внутренних нормативных документов;

- прочие вопросы и предложения.

Обращающееся лицо выбирает одну из тем, наиболее точно соответствующую сути инцидента.

3.3. При использовании других каналов горячей линии заявителю рекомендуется сообщать информацию, предусмотренную формой обратной связи на сайте АО «АИЖК». Обращения, поступившие по почте и электронной почте, регистрируются Блоком управления делами в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в АО «АИЖК» и передаются оператору горячей линии.

3.4. После поступления обращения оператор горячей линии в течение одного рабочего учитывает его в Журнале регистрации обращений, поступающих на горячую линию АО «АИЖК», (приложение) и проводит анализ на предмет существенности обращения.

3.5. В случае признания обращения существенным, оно в тот же день передается руководителю УП для принятия решения о проведении служебной проверки.

3.6. Руководитель УП либо принимает решение о назначении служебной проверки, либо делает вывод об отсутствии достаточных оснований для проведения проверки и принимает решение о передаче обращения на исполнение в профильное подразделение АО «АИЖК». О принятом решении информируется оператор горячей линии для внесения его в Журнал регистрации обращений на горячую линию АО «АИЖК».

3.7. Служебная проверка по обращению проводится в соответствии с Положением о проведении служебных проверок в АО «АИЖК». Итоги служебной проверки сообщаются оператору горячей линии в течение одного рабочего дня после утверждения отчета о служебной проверке.

3.8. Если заявитель при обращении на горячую линию указал данные для обратной связи, ответ на обращение доводится до сведения этого заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.9. Не позднее месяца, следующего за отчетным кварталом, оператор горячей линии обобщает информацию по всем обращениям, поступившим на горячую линию, и формирует отчет по итогам функционирования горячей линии с информацией:

- по общему количеству обращений в сравнении с количеством за предыдущий отчетный период;

- о тематике обращений;
- по количеству служебных проверок по обращениям;
- по количеству нарушений, подтвержденных в результате проведения служебных проверок.

Данный отчет докладывается руководителю УП.

#### **4. Прочие положения**

4.1. Журнал регистрации обращений, поступающих на горячую линию АО «АИЖК», ведется в электронной форме.

4.2. Оператор горячей линии отвечает за сохранность и обеспечение конфиденциальности информации, поступившей на горячую линию.

4.3. Информирование работников АО «АИЖК» о горячей линии осуществляет УП.

