



ПРАВИЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ. ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР.

Кодекс поведения, порядок уведомления о нарушениях,
конфиденциальный консультант и процедура подачи жалоб

2025

ПРАВИЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ. ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР.

Будучи работодателем, мы проводим политику в отношении психосоциального стресса на работе. В понятие психосоциального стресса входят дискриминация, травля, агрессия и насилие, (сексуальные) домогательства и чрезмерная рабочая нагрузка. Кроме того, мы стремимся бороться с нарушениями и создавать организацию, приверженную этическим принципам. Обеспечить безопасность на рабочем месте можно только совместными усилиями. Поэтому мы просим всех сотрудников ознакомиться с этими правилами и действовать в соответствии с ними.

Мы хотим видеть в нашей организации довольных сотрудников и клиентов. Для нас также очень важно, чтобы сотрудники работали в безопасных условиях и получали удовольствие от работы. Данные правила являются важным инструментом для достижения этой цели и предотвращения неприемлемого поведения и злоупотреблений. Они служат ориентиром не только для сотрудников, но и для нашего руководства и всех, кто связан с нашей организацией. Важно осознавать эти нормы и применять их в своих решениях и действиях.

Данные правила распространяются также на ситуации, когда сотрудник выполняет работу у одного из наших клиентов и/или каким-либо другим образом контактирует с клиентами нашей организации. В этом случае также необходимо строго соблюдать эти правила. Если сотрудник все же столкнулся с неприемлемым поведением и/или предполагаемым нарушением, у него есть возможность обсудить это и обратиться за помощью в различные инстанции. Эти ситуации также рассматриваются в данных правилах.

Если в данном документе используются термины, относящиеся к лицам, указанным в мужском роде, они также применимы к женщинам или небинарным лицам, поэтому эти термины следует воспринимать с учетом соответствующих форм обращения.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ: НАШ ПУТЬ К ПОЗИТИВНОМУ ПОВЕДЕНИЮ

Определения

Под организацией и/или работодателем в настоящем кодексе подразумевается аутсорсинговое агентство Pro.Kon/AK BV

Под сотрудниками понимаются лица, заключившие с нашей организацией трудовой договор (в том числе временный трудовой договор или договор трудоустройства по аутстаффингу), а также стажеры, волонтеры и наемный персонал. Хотя три последние категории лиц не работают в нашей организации по трудовому договору, они также должны иметь возможность работать в безопасной рабочей среде.

Под клиентами понимаются заказчики, поставщики и другие деловые партнеры нашей организации.

Цель кодекса поведения

Целью данного кодекса поведения является создание инклюзивной и уважительной рабочей среды, ориентированной на сотрудничество, в которой каждый ощущает свою ценность и поддержку со стороны окружающих. В конечном итоге мы хотим, чтобы каждый человек, работающий в нашей организации или сотрудничающий с ней, чувствовал себя комфортно. При этом исходной точкой для нас служат защита наших сотрудников, противодействие травле, агрессии/насилию, дискриминации, преследованию/сталкингу, (сексуальным) домогательствам, злоупотреблениям, и недопущение этих явлений. Наши усилия направлены также на предотвращение чрезмерной рабочей нагрузки.

В настоящем кодексе поведения все договоренности и ожидания, касающиеся взаимоотношений в нашей организации, изложены в письменном виде. Это вносит ясность в дискуссии относительно приемлемых и неприемлемых форм поведения, что также благоприятно сказывается на рабочей атмосфере в нашей организации.

Сфера действия

Данный кодекс поведения предназначен для всех сотрудников. Кодекс поведения включен в Правила внутреннего трудового распорядка, чтобы каждый мог обратиться к нему в любое время, когда возникнет такая необходимость. Кроме того, экземпляр кодекса можно получить в отделе кадров. Стажерам, волонтерам и наемным сотрудникам также выдается экземпляр кодекса поведения.

Правовой статус

Данный кодекс поведения был разработан на основе ряда законодательных положений, вытекающих, в частности, из Закона об условиях труда, Закона о защите информаторов и Гражданского кодекса Нидерландов.

Метод работы

Мы просим наших сотрудников работать, ориентируясь на потребности и эмпатию. Этот метод работы регулярно обсуждается на собраниях коллектива, тренингах и в различных новостных сообщениях. В ходе оценочных собеседований мы проверяем, реализуется ли данный метод работы надлежащим образом и нужно ли его улучшить. В этом случае мы также предоставляем возможность для открытой дискуссии с сотрудниками, в ходе которой они могут оказать активную помощь в поиске решения.

Работа, ориентированная на потребности, — характерная черта нашей организации. Здесь многое возможно, в том числе и в плане взаимодействия сотрудников. Однако любая свобода имеет свои пределы. То, что приемлемо для одного человека, неприемлемо для другого. Там, где начинается свобода одного, заканчивается свобода другого.

Чтобы продемонстрировать наше стремление к созданию безопасной рабочей среды, мы приводим ниже описание неприемлемого и приемлемого поведения в нашей организации. Отсюда вытекают руководящие принципы по определению границ, в рамках которых поведение считается допустимым.

Действующий кодекс поведения

Ответственность

Все сотрудники выполняют свою работу профессионально и ответственно относятся к ресурсам нашей организации (денежным средствам, услугам, знаниям, товарам), а также к ресурсам клиентов и коллег. Каждый сотрудник несет ответственность за свои действия и должен обосновывать свой выбор.

Конфиденциальная информация

Все сотрудники бережно обращаются с конфиденциальной информацией, в том числе с персональными данными и сведениями, касающимися нашей организации, клиентов и/или коллег. Неприкосновенность конфиденциальных данных нашей организации, клиентов и сотрудников соблюдается как на рабочем месте, так и вне его. Большое значение имеет внимательное и уважительное отношение друг к другу. Утечка информации (в том числе персональных данных) о нашей организации, сотрудниках и/

или клиентах категорически не допускается.

Наша организация обеспечивает надежное хранение документов в самом широком смысле этого слова (как онлайн, так и офлайн). Тем не менее мы просим сотрудников проявлять должную бдительность и осмотрительность. Так, каждый сотрудник должен:

- правильно завершать работу компьютера, ноутбука и других устройств;
- не оставлять без присмотра рабочее место и имущество, предоставленное на время выполнения работы, и бережно обращаться с ними;
- аккуратно обращаться с паролями и кодами, а также часто менять пароли;
- делать все разумно возможное для обеспечения своей безопасности и конфиденциальности, а также безопасности и конфиденциальности других сотрудников и наших клиентов.

Травля

Наша организация придает большое значение уважению к другим людям. Поэтому мы стремимся поддерживать позитивную и благоприятную рабочую атмосферу. Поведение, которое оскорбляет, унижает, социально изолирует сотрудников, клиентов и других людей, а также наносит ущерб их репутации или повреждает их имущество, противоречит нашей корпоративной культуре.

Мы осознаем, что в нашей организации могут быть различные мнения, и это неплохо. Если сотрудник выражает мнение, отличное от других, или однажды пренебрежительно реагирует на другого, то это еще не означает травлю. В случае травли речь идет обо всех формах запугивающего поведения, систематически проявляемого со стороны одного или нескольких сотрудников и/или руководителей и направленного на сотрудника или группу сотрудников, которые не могут защитить себя от такого поведения. Под травлей может пониматься (среди прочего):

- высказывание неприятных замечаний
- оскорбления/ругательства
- публичные критические замечания или выговоры
- игнорирование или исключение из группы
- сплетни
- утаивание информации

Травля может вестись офлайн и онлайн, через различные цифровые платформы и устройства, и может быть явной (открытой) или скрытой. С течением времени травля может повторяться (например, при обмене цифровыми доку-

ментами). Участие в травле со стороны так называемых «соглашателей» столь же вредно и пагубно, как и инициация травли, и поэтому оно также попадает под понятие «травля».

Травля, в какой бы форме и по какой бы причине она ни происходила, может иметь немедленные, среднесрочные и долгосрочные последствия для тех, кто имеет к ней отношение, включая сторонних свидетелей и нашу организацию.

Дискриминация

Мы приветствуем разнообразие и инклюзивность в нашей организации. Каждый сотрудник вправе быть самим собой и иметь собственное мнение. Это создает в нашей компании разнообразие. Однако сотрудники должны считаться друг с другом. То, что приемлемо для одного человека, не обязательно является таковым для другого. Недопустимо иное обращение, игнорирование или исключение из группы на основании (личных) характеристик, таких как пол, национальность, цвет кожи, возраст, раса, религия, вид трудового договора, продолжительность рабочего дня, политические предпочтения, сексуальная ориентация и/или семейное положение. Поэтому дискриминация по вышеупомянутым и/или другим признакам запрещена.

(Сексуальные) домогательства

Мы стремимся к уважительным и профессиональным взаимоотношениям. Мы поощряем взаимные комплименты. В то же время важно, чтобы каждый сотрудник хорошо понимал, какое влияние могут оказать те или иные высказывания на адресата. Такие замечания, как «Какие у вас сексуальные туфли» или «Вон идет этот длинный», могут быть шуткой или комплиментом в глазах одного сотрудника, но другой может воспринять это как домогательство. Поэтому главное здесь не намерение, стоящее за комментарием, а то, какие чувства этот комментарий вызывает (намеренно или ненамеренно) у того, для кого он предназначен.

Недопустимо такое поведение, как ругательства, физическое запугивание, резкое повышение голоса, угрозы и назойливое преследование других людей. Это относится также к нежелательным контактам через различные средства коммуникации, например, телефонные звонки, текстовые сообщения, мессенджеры, электронную почту, социальные сети и т.д. Поэтому внимательно следите за тем, что вы говорите и делаете, и особенно за тем, как это может быть воспринято другим человеком.

Наша организация не одобряет любое вербальное, невербальное или физическое поведение, имеющее сексуальный подтекст. Особенно если

такое поведение имеет целью или следствием оскорбление достоинства человека. В частности, это касается случаев, когда создается угрожающая, враждебная, оскорбительная или унижительная обстановка. Это включает в себя (среди прочего) следующие виды поведения:

- Вербальные: замечания сексуального характера, двусмысленные шутки, интимные вопросы или комментарии.
- Невербальные: назойливые и двусмысленные поглядывания, подмигивания, пристальные взгляды.
- Физические: поцелуи, поглаживания, пощипывания, хватание, изнасилование.
- Онлайн: сообщения, видео и изображения сексуального характера.
- Сталкинг: преднамеренные повторяющиеся преследования и/или домогательства.

Мы стремимся к тому, чтобы каждый чувствовал себя на рабочем месте комфортно и ощущал уважение со стороны других. Любые формы сексуально окрашенного внимания — вербальные, невербальные или физические — недопустимы и неприемлемы.

Конфликт интересов

Мы рассчитываем на то, что все сотрудники будут действовать добросовестно и профессионально и отделять личные интересы от интересов бизнеса. Это означает, что все действия должны совершаться в интересах организации без каких-либо проявлений фаворитизма.

Использование в личных целях

Сотрудникам следует максимально ограничить использование служебной электронной почты, (мобильного) телефона, ксерокса, интернета и т. п. в личных целях. Также необходимо следить за тем, чтобы это не мешало повседневной работе.

Имущество

Запрещается уносить или передавать третьим лицам имущество нашей организации, наших сотрудников и/или клиентов без нашего разрешения или разрешения коллег и/или клиентов, если это касается их имущества. Это относится также к имуществу, классифицируемому как мусор.

Если кто-то из сотрудников совершает кражу, растрату или незаконное присвоение имущества, принадлежащего нашей организации, сотрудниками или клиентам, необходимо сообщить об этом непосредственному руководителю. Наша организация может

принять решение о проведении расследования. На время расследования наша организация может отстранить сотрудника от работы. Сотрудник обязан подчиниться

этому решению. Кроме того, в течение периода отстранения от работы ему запрещено контактировать с коллегами и/или клиентами. В зависимости от результатов расследования будут определены меры, которые необходимо принять. Наша организация может также принять решение о наложении дисциплинарных мер, а также об обращении с заявлением в полицию и/или уведомлении других внешних сторон.

Одежда

Каждый сотрудник — это визитная карточка нашей организации. При этом мы считаем важным, чтобы каждый мог оставаться самим собой, насколько это возможно. В том числе и в плане одежды, которую сотрудник носит на работе. В то же время существуют правила, касающиеся ношения одежды в нашей организации или во время работы наших сотрудников у клиентов. В рабочее время запрещено ношение вызывающей одежды. Вызывающие татуировки и пирсинг должны быть прикрыты одеждой. Если при выполнении работы требуется ношение средств (индивидуальной) защиты или рабочей спецодежды, то сотрудники обязаны соблюдать эти требования.

Сотрудникам следует носить уместную одежду, соответствующую должности. Это включает в себя ношение чистой и неизношенной одежды и обуви. Это отвечает также интересам безопасности на рабочем месте.

Другие правила поведения

Кроме того, на сотрудников распространяются следующие правила:

- запрещается курить и употреблять алкогольные напитки на рабочем месте;
- запрещается приносить или употреблять наркотики, а также появляться на работе в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- запрещается приносить на рабочее место ударное, колющее или огнестрельное оружие, а также любые предметы, способные служить таким оружием.

Рабочий стресс

Чрезмерная рабочая нагрузка может иметь неприятные последствия для самочувствия сотрудников, а также для нашей организации. Поэтому для нас как организации важно, что-

бы наши сотрудники вовремя отдыхали, делали перерывы и брали достаточный отпуск.

Рабочий стресс возникает, когда нарушается баланс между рабочей нагрузкой и способностью сотрудника с ней справиться. Иногда работа является непосредственной причиной рабочего стресса. Однако не всегда она напрямую вызывает рабочий стресс. Личная ситуация сотрудника также может способствовать рабочему стрессу. Приведем в качестве примера следующие ситуации:

- сотрудники, которым трудно сказать «нет»;
- сотрудники, склонные к перфекционизму; или
- проблемы дома или в личной жизни, требующие от сотрудников много внимания.

В случае чрезмерной рабочей нагрузки важно, чтобы сотрудник сказал об этом. Ведь не всегда можно заметить, что человек испытывает рабочий стресс. Сотрудник, испытывающий чрезмерную рабочую нагрузку, может обсудить это со своим руководителем или врачом предприятия.

Подозрение в нарушении

В данном кодексе поведения наша организация разъясняет, когда речь идет о нарушении или подозрении в нарушении, а также что могут сделать сотрудники в таких случаях. Ниже подробно описывается, когда речь идет о нарушении или подозрении в нарушении.

Неправомерное поведение имеет место в следующих случаях:

- а. нарушение или риск нарушения права Европейского союза касательно (среди прочего):
 - здравоохранения
 - защиты потребителей
 - защиты персональных данных
 - госзаказов
 - финансовых услуг
 - отмывания денежных средств, полученных незаконным путем
 - безопасности продукции и транспорта
 - ядерной безопасности
- б. действие или бездействие, затрагивающее общественные интересы:
 - нарушение или риск нарушения нормативного акта или правил внутреннего распорядка, содержащих конкретную обязанность и принятых работодателем в соответствии с нормативным актом, или

- опасность для здоровья населения и безопасности людей, а также риск ущерба окружающей среде или должному функционированию государственной службы или предприятия вследствие ненадлежащего поведения или бездействия.

Общественные интересы подвергаются риску в любом случае, если действие или бездействие затрагивает не только личные интересы и имеет повторяющийся или структурный характер, либо является серьезным и масштабным.

Подозрение в совершении нарушения должно быть разумно обосновано.

Обсуждение

Мы обсуждаем сомнения и вопросы, связанные с поведением, и поощряем друг друга это делать. Если вы замечаете явно неприемлемое поведение или у вас есть сомнения относительно такого поведения, постарайтесь обсудить это с самим человеком. Если это невозможно или не приводит к желаемому результату, вы можете обратиться к своему руководителю или конфиденциальному консультанту.

Дисциплинарные меры за нарушение кодекса поведения

Наша организация рассчитывает на то, что все сотрудники будут соблюдать этот кодекс поведения. Если сотрудник не соблюдает кодекс, наша организация примет дисциплинарные меры в зависимости от серьезности нарушения. Эти меры могут включать в себя, среди прочего, отстранение от работы с сохранением или без сохранения заработной платы, письменное и/или устное предупреждение, расторжение трудового договора, включая немедленное увольнение.

ПРОЦЕДУРА УВЕДОМЛЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ

На основании Закона о защите информаторов наша организация приняла следующую процедуру уведомления. Эта процедура позволяет сотрудникам сообщать о предполагаемых нарушениях на ранней стадии и способствует адекватному реагированию со стороны нашей организации. В рамках данной процедуры наша организация стремится к открытой культуре, в которой поощряется и ценится честность и умение призвать друг друга к ответу за нежелательное поведение.

Общие положения

Эта процедура уведомления предназначена для сообщений о подозрениях в совершении нарушений, если эти подозрения имеют разумные основания и если есть угроза общественным интересам. В кодексе поведения уже изложе-

но, в каких случаях речь идет о подозрении в нарушении. Данная процедура уведомления не предназначена для разрешения (индивидуальных) трудовых конфликтов, подачи личных жалоб по вопросам, связанным с выполняемой работой и/или вознаграждением, высказывания критики решений, принятых нашей организацией, и/или для получения личной выгоды. Эта процедура также не применяется в случае неприемлемого поведения в виде травли, рабочего стресса, дискриминации, агрессии и насилия, (сексуальных) домогательств и других форм неприемлемого поведения. В случае травли, дискриминации, агрессии, насилия и (сексуальных) домогательств сотрудник может обратиться к конфиденциальному консультанту.

Определения

В данных правилах уведомления применяются следующие определения:

- **КОНСУЛЬТАНТ:** лицо, которое в силу своего положения обязано соблюдать конфиденциальность и с которым сотрудник доверительно консультируется по поводу подозрений в совершении нарушения. К этой категории в любом случае относятся конфиденциальный консультант, советник консультационного отдела Палаты информаторов (Huis voor Klokkenluiders), адвокат, юрист профсоюза, юрист компании-страховщика правовой помощи и врач предприятия;
- **РАБОТНИК:** лицо, выполняющее работу (для работодателя) по трудовому договору, временному трудовому договору или договору трудоустройства по аутстаффингу в соответствии с гражданским законодательством, или лицо, иным образом выполняющее работу (для работодателя), находясь в отношениях подчиненности;
- **РАБОТОДАТЕЛЬ:** наша организация, поручающая выполнение работы по трудовому договору, или лицо, поручающее выполнять работу на иных основаниях, чем трудоустройство по найму;
- **ПОДОЗРЕНИЕ В СОВЕРШЕНИИ НАРУШЕНИЯ:** подозрение работника в совершении нарушения в организации работодателя, в которой он работает или работал, если это подозрение имеет разумные основания, вытекающие из знаний, полученных работником у работодателя, или из знаний, полученных им в результате работы в другой компании или организации;
- **КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ:** лицо, которое назначено в качестве такового в

компании работодателя и к которому работник может обратиться за конфиденциальной консультацией по поводу подозрений в совершении нарушения;

- **ВЫСШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ:** орган или лицо, осуществляющее повседневное руководство компанией работодателя;
- **ВНУТРЕННИЙ НАДЗОРНЫЙ ОРГАН:** орган, осуществляющий надзор за высшим руководством в компании работодателя;
- **ВНЕШНЯЯ ИНСТАНЦИЯ:** инстанция, которая, по обоснованному мнению информатора, лучше всего подходит для подачи внешнего сообщения о нарушении. К внешним инстанциям относятся, в частности:
 - Управление по делам потребителей и рынка (de Autoriteit Consument en Markt);
 - Управление по финансовым рынкам (de Autoriteit Financiële Markten);
 - Управление по персональным данным (de Autoriteit persoonsgegevens);
 - Центральный банк Нидерландов (De Nederlandsche Bank N.V.);
 - Палата информаторов (het Huis voor Klokkenluiders);
 - Инспекция по делам здравоохранения и молодежи (de Inspectie gezondheidszorg en jeugd);
 - Управление здравоохранения Нидерландов (de Nederlandse Zorgautoriteit);
 - Управление по ядерной безопасности и радиационной защите (de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming), и
 - организации и административные органы либо их подразделения, назначенные постановлением правительства или министерства, которые имеют обязанности или полномочия в одной из областей.

Информация, консультации, поддержка и сообщение о предполагаемом нарушении

- В случае подозрений в совершении нарушения работник может обратиться за советом к внешнему конфиденциальному консультанту. Работник может запросить у конфиденциального консультанта информацию, совет или поддержку в связи с подозрением в нарушении.
- В соответствии с пунктом 1 работник может также обратиться в консультационный отдел Палаты информаторов с просьбой предоставить информацию, совет и под-

держку в связи с подозрением в нарушении.

- Работник, у которого возникли подозрения в совершении нарушения в организации работодателя, может также сообщить об этом любому вышестоящему руководителю. Если у работника есть обоснованные подозрения, что к предполагаемому нарушению причастен высший руководитель, работник может сообщить об этом во внутренний надзорный орган. В этом случае под словами «высший руководитель», используемыми в настоящих правилах, следует понимать «внутренний надзорный орган».
- Работник может также сообщить о подозрениях в нарушении, совершенном в организации, через внешнего конфиденциального консультанта. Конфиденциальный консультант, посоветовавшись с работником, перенаправляет сообщение высшему руководителю, указанному в пункте 3, или во внутренний надзорный орган.
- В любом случае работник может сообщить о нарушении следующим способом:
 - письменно;
 - устно по телефону или с помощью других систем голосовых сообщений, или
 - путем беседы в определенном месте, если он обратится с такой просьбой в разумный срок.

При получении сообщения работодатель должен зарегистрировать его в соответствующем журнале.

- Работник, у которого есть подозрения в совершении нарушения в другой компании, кроме работодателя, может сообщить об этом в эту другую компанию. Непосредственный или высший руководитель должен быть проинформирован о подаче сообщения в эту другую компанию, если подозрения в совершении нарушения возникли у работника, выполняющего работу для работодателя.

Процедура

- Если работник сообщает о подозрении в нарушении внешнему конфиденциальному консультанту или руководителю в устной форме или предоставляет письменное сообщение с устным пояснением, то внешний конфиденциальный консультант или руководитель, по согласованию с работником, должен обеспечить письменную запись изложенного и представить эту запись работнику для утверждения и подписи. Работник должен получить копию этой записи.

- Внешний конфиденциальный консультант или руководитель, получивший сообщение работника, должен немедленно передать его высшему руководителю организации работодателя.
- Если у работника или руководителя, получившего сообщение работника, есть обоснованные подозрения в причастности высшего руководителя к предполагаемому нарушению, руководитель должен немедленно передать это сообщение высшему ответственному лицу в организации работодателя. В этом случае слова «высший руководитель», употребляемые в данных правилах, следует читать как «Генеральный директор».
- Высший руководитель должен незамедлительно, но в любом случае не позже семи дней после получения сообщения, направить информатору подтверждение о получении. Подтверждение получения должно содержать объективное описание сообщения, дату его получения и копию сообщения.
- После получения сообщения высший руководитель, по согласованию с работником, немедленно назначает контактное лицо, чтобы не допустить ущемления интересов информатора.
- Высший руководитель инициирует расследование в связи с подозрением в нарушении, за исключением случаев, когда:
 - подозрение не имеет под собой разумных оснований, или
 - заранее ясно, что сообщение не относится к подозрению в нарушении.
- Если высший руководитель принимает решение не проводить расследование, он должен сообщить об этом работнику в течение двух недель после получения внутреннего сообщения. При этом в своем сообщении высший руководитель указывает причины, по которым он считает, что подозрение не имеет под собой разумных оснований или что уже заранее ясно, что сообщение работника не относится к подозрению в нарушении.
- Высший руководитель принимает решение о том, следует ли информировать внешнюю инстанцию о внутреннем сообщении, касающемся подозрения в совершении нарушения. Если работодатель информирует об этом внешнюю инстанцию, то высший руководитель должен направить работ-

нику копию этого сообщения, если только против этого нет серьезных возражений.

- Высший руководитель поручает расследование независимым и беспристрастным расследователям; в любом случае он не должен поручать проведение расследования лицам, которые могут быть причастны к предполагаемому нарушению.
- Высший руководитель незамедлительно ставит информатора в известность о начале расследования и о том, кем оно будет проводиться. При этом высший руководитель направляет работнику копию поручения о проведении расследования, если только против этого нет серьезных возражений.
- Высший руководитель информирует лиц, которых касается сообщение информатора, об этом сообщении и о том, что внешняя инстанция поставлена об этом в известность, если только это не повредит следственным или правоприменительным интересам.
- Расследователи предоставляют работнику возможность быть выслушанным. Расследователи обеспечивают составление соответствующего письменного протокола и предоставляют его работнику для утверждения и подписания. Работник должен получить копию этого протокола.
- Расследователи могут также заслушивать других лиц. Расследователи обеспечивают составление соответствующего письменного протокола и предоставляют его заслушанному лицу для утверждения и подписания. Заслушанное лицо получает копию этого протокола.
- Расследователи могут запросить для ознакомления любые документы в организации работодателя, которые они сочтут необходимыми для проведения расследования.
- Работники вправе предоставлять расследователям любые документы, которые они считают необходимыми для ознакомления в рамках расследования.
- Расследователи подготавливают проект отчета о расследовании и предоставляют работнику возможность прокомментировать его, если только против этого нет серьезных возражений.
- Затем расследователи утверждают отчет о расследовании. Они направляют работнику копию этого отчета, если только

против этого нет серьезных возражений.

- Не позднее восьми недель после сообщения высший руководитель должен в письменном виде проинформировать работника о позиции по существу касательно подозрения в нарушении. При этом указывается также, какие меры были или будут приняты в связи с сообщением.
- Если становится ясно, что эта позиция не может быть сообщена в течение установленного срока, высший руководитель информирует об этом работника в письменном виде. При этом указывается, в течение какого срока работник может ожидать сообщения о позиции руководства. Если общий срок превышает двенадцать недель, то указывается также, почему необходим более длительный срок.
- После завершения расследования высший руководитель принимает решение о том, необходимо ли информировать внешнюю инстанцию о внутреннем сообщении о подозрении в нарушении, а также об отчете расследователей и позиции работодателя. Если работодатель ставит в известность внешнюю инстанцию, он должен направить работнику соответствующую копию, если только против этого нет серьезных возражений.
- Лица, которых касается сообщение, ставят в известность так же, как и работник, в соответствии с пунктами 18-20, если только это не наносит ущерб следственным или правоприменительным интересам.
- Работодатель предоставляет работнику возможность отреагировать на отчет о расследовании и позицию работодателя.
- Если в ответ на отчет о расследовании и позицию работодателя работник обоснованно заявляет, что подозрение в нарушении фактически не было расследовано или было расследовано ненадлежащим образом, либо что отчет о расследовании или позиция работодателя содержат существенные неточности, работодатель должен ответить на это по существу вопроса и, при необходимости, инициировать новое или дополнительное расследование. На новое или дополнительное расследование соответствующим образом распространяются правила проведения расследования, изложенные выше. Если работодатель уведомил внешнюю инстанцию, он должен также направить ей вышеупомянутую

реакцию работника на отчет о расследовании и позицию работодателя. Работник должен получить копию этого сообщения.

Внешнее сообщение

- Для обращения во внешнюю организацию работнику не обязательно сначала сообщать о нарушении внутри своей компании. Он может обратиться напрямую во внешнюю организацию. Работник может также обратиться во внешнюю организацию после того, как он сообщил о предполагаемом нарушении внутри своей компании.
- Работнику следует сделать внешнее сообщение в Палату информаторов или в один из компетентных органов, уставленных законом. Подробную информацию см.: Внешние каналы информирования | Что изменилось? | Закон о защите | Закон о защите информаторов

Внутреннее и внешнее расследование ущерба, причиненного работнику

- Если работник считает, что ему был причинен ущерб в связи с подачей сообщения о предполагаемом нарушении, он может:
 - обратиться к высшему руководителю с просьбой провести расследование того, как с ним обращаются в организации. В этом случае соответствующим образом применяется статья 3.4; и/или
 - обратиться в отдел расследований Палаты информаторов с просьбой провести расследование того, как работодатель повел себя по отношению к нему в ответ на сообщение о подозрении в нарушении.

Защита работника

- Если работник добросовестно и в соответствии с положениями настоящих правил сообщает о подозрении в нарушении, работодатель никоим образом не должен ущемлять интересы работника.
- Работодатель делает все возможное, чтобы коллеги работника воздерживались от любой формы ущемления его интересов, связанного с предполагаемым нарушением и способного воспрепятствовать его профессиональной или личной деятельности. Под ущемлением интересов подразумевается:
 - игнорирование работника;
 - предъявление необоснованных или несоразмерных обви-

нений в адрес работника;

- фактическое наложение на работника или его коллег запрета на проведение расследования, разглашение информации, посещение рабочего места и/или контакты, в любой формулировке.

Если коллеги сотрудника ущемляют его интересы, то работодатель указывает им на это и может применить к ним дисциплинарное взыскание.

- Если работник считает, что его интересы ущемляются, он может незамедлительно обсудить это с конфиденциальным консультантом.
- Высший руководитель обеспечивает принятие мер, необходимых для противодействия ущемлению интересов работника.
- Под ущемлением интересов в данной статье понимается, среди прочего, принятие следующих ущемляющих мер:
 - досрочное прекращение или непродление временного трудового договора;
 - отказ от перевода временного трудового договора в постоянный;
 - принятие дисциплинарных мер;
 - наложение на информатора или его коллег запрета на проведение расследования, разглашение информации, посещение рабочего места и/или контакты,
 - принудительное назначение на другую должность;
 - расширение или ограничение обязанностей работника иначе, чем по его собственной просьбе;
 - перемещение или перевод работника иначе, чем по его собственной просьбе;
 - отказ в просьбе о перемещении или переводе работника;
 - смена рабочего места или отказ в просьбе о такой смене;
 - отказ в повышении зарплаты, доплате, премии или назначении компенсаций;
 - отказ в возможности продвижения по службе;
 - непринятие больничного листа или оставление работника на больничном;
 - отказ в просьбе об отпуске;
 - предоставление отпуска иначе, чем по собственному желанию.
- Ущемление интересов имеет место также в случае, когда есть разумные основания для привлечения работника к ответственности за его работу или для

принятия к нему ущемляющих мер, однако меры, принятые работодателем, не пропорциональны этим основаниям.

- Если работодатель в обозримое время после подачи сообщения принимает в отношении работника ущемляющие меры, он должен мотивировать необходимость принятия этих мер и обосновать отсутствие их связи с добросовестным сообщением о предполагаемом нарушении.

Конфиденциальность и заключительные положения

- Работодатель обеспечивает хранение информации о сообщении таким образом, чтобы физический и цифровой доступ к ней имели только лица, занимающиеся обработкой данного сообщения. Работодатель рассматривает ставшую ему известной информацию как конфиденциальную и обрабатывает ее – насколько это разрешено – в соответствии с положениями Общего регламента ЕС о защите персональных данных и других применимых законодательных актов.
- Работодатель делает все возможное, чтобы лица, участвующие в обработке сообщения, не раскрывали личность работника без его письменного согласия и конфиденциально относились к информации, касающейся сообщения.
- Если о предполагаемом нарушении было сообщено через внутреннего и/или внешнего конфиденциального консультанта и работник не дал разрешения на раскрытие своей личности, то вся корреспонденция по поводу сообщения направляется конфиденциальному консультанту, который незамедлительно пересылает ее работнику.
- Лица, участвующие в обработке сообщения, не должны раскрывать личность консультанта без письменного согласия работника и самого консультанта.
- Данные правила уведомления о предполагаемых нарушениях включены в Правила внутреннего трудового распорядка. Кроме того, работник может в любое время получить экземпляр правил уведомления о предполагаемых нарушениях в офисе работодателя.
- Высший руководитель составляет ежегодный отчет о политике в области работы с сообщениями о предполагаемых нарушениях и о выполнении данных правил уведомления о них. Этот отчет должен включать в себя:

- информацию о политике, проводившейся в предыдущем году в отношении работы с сообщениями о предполагаемых нарушениях, и о политике, которая будет проводиться в этой области в следующем году;
- информацию о количестве сообщений и их характере, результатах расследований и позиции работодателя;
- общую информацию об опыте борьбы с ущемлением интересов работника;
- информацию о количестве запросов на проведение расследований в связи с ущемлением интересов лица, сообщившего о предполагаемом нарушении, а также о результате расследований и позиции работодателя.

ОБРАЩЕНИЕ К КОНФИДЕНЦИАЛЬНОМУ КОНСУЛЬТАНТУ

конфиденциальный консультант и уведомления о нарушениях

- Работник может конфиденциально обратиться к консультанту за советом по поводу подозрения в совершении нарушения, дискриминации, травли, агрессии, насилия и/или (сексуальных) домогательств.
- Конфиденциальный консультант является независимым советником.
- Конфиденциальный консультант сам определяет методы работы и организацию общения. Конфиденциальный консультант имеет право отказаться от своих обязанностей и должности по собственной инициативе, подав соответствующую просьбу.
- Внешним конфиденциальным консультантом является Таня Груневеген (компания: Winkel voor Geluk). С ней можно связаться по телефону 06-58961920
- Сообщения могут быть переданы конфиденциальному консультанту в письменном виде, по телефону, электронной почте (tanja@winkelvoorgeluk.nl).
- Конфиденциальный консультант подтверждает информатору получение письменного или электронного сообщения в течение семи дней после его получения.
- Прежде чем приступить к рассмотрению сообщения, конфиденциальный консультант должен проверить, соответствует ли

это его задачам и функциям. Конфиденциальный консультант всегда может принять решение не рассматривать сообщение. При этом он должен проинформировать об этом работника с указанием причин.

- В принципе, конфиденциальный консультант не рассматривает вопросы и сообщения, сделанные анонимно.
- В случае если конфиденциальный консультант не принимает сообщение к рассмотрению, он направляет работника в компетентный орган (если таковой имеется).

Конфиденциальность

- Конфиденциальный консультант обязан сохранять тайну в отношении сообщений и любой другой информации, ставшей ему известной в ходе исполнения его обязанностей.
- Обязанность сохранять тайну распространяется на всех лиц, работающих для конфиденциального консультанта.
- Методы работы конфиденциального консультанта характеризуются конфиденциальностью и могут заключаться в предоставлении консультаций, сопровождения и/или посредничества. По мере возможности конфиденциальный консультант поощряет работника к самостоятельному поиску решения.

Сопровождение со стороны конфиденциального консультанта

- Конфиденциальный консультант обеспечивает работнику надлежащий прием, консультацию и сопровождение. Возможные последующие шаги предпринимаются по согласованию с работником и с его согласия.
- Конфиденциальный консультант вправе по своему усмотрению запрашивать у третьих лиц информацию, необходимую для правильного понимания поведения и способствующую возможному решению проблемы.
- Конфиденциальный консультант может предложить различные решения для урегулирования ситуации, связанной с сообщением. Предпринимаемые шаги должны осуществляться с согласия работника и в соответствии с имеющимися возможностями. Третьи лица могут вовлекаться в этот процесс с согласия работника.
- Дополнительные обязанности кон-

фиденциального консультанта

- Если конфиденциальный консультант выявляет сложности на основе часто встречающихся сообщений, он уведомляет об этом руководство работодателя, соблюдая при этом конфиденциальность сообщений.
- Конфиденциальный консультант отслеживает и регистрирует количество сообщений. Конфиденциальный консультант составляет ежегодный отчет и представляет его высшему руководителю (как предусмотрено в статье 3.2). Этот отчет должен включать в себя:

информацию о политике, которую работодатель проводил в предыдущем году в отношении работы с сообщениями, и о политике, которая будет проводиться в этом направлении в следующем году; информацию о количестве сообщений и их характере.

- Если у работника есть жалоба на конфиденциального консультанта, то она должна быть сначала подана в письменном виде самому консультанту. Если обсуждение жалобы конфиденциальным консультантом и работником не принесет желаемого результата, работник может направить свою жалобу ответственному за рассмотрение жалоб работодателя, а именно Ивоне Контех - 0702166477.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Введение

Для поддержания социально безопасной рабочей среды и недопущения неприемлемого поведения, а именно дискриминации, агрессии и насилия, травли и (сексуальных) домогательств, введена процедура подачи и рассмотрения жалоб и создана комиссия по рассмотрению жалоб. Немаловажное значение имеет и надлежащее вознаграждение работников. Поэтому жалоба может быть подана и в связи с вознаграждением работника. Любой заявитель, то есть работник, попадающий под определение работника в статье 2.1 Кодекса поведения, может подать жалобу в комиссию по рассмотрению жалоб. Ответчик — это человек, против которого направлена жалоба.

Поскольку предпочтение отдается как можно более быстрому обсуждению и разрешению проблем и жалоб, основной принцип заключается в том, что перед подачей жалобы в комиссию по рассмотрению жалоб работник сначала

предпринимает один или несколько из перечисленных ниже шагов, при необходимости заручившись поддержкой конфиденциальных консультантов.

- Работник обсуждает проблему с человеком, который, по мнению работника, является ее виновником или отвечает за ее возникновение, чтобы совместно найти решение этой проблемы. Если прямой разговор с виновником проблемы не приносит результата или если такой разговор нежелателен, работник обращается к своему менеджеру/руководителю.
- Работник обсуждает проблему со своим менеджером/руководителем, возможно, в присутствии консультанта отдела кадров или конфиденциального консультанта, чтобы совместно с менеджером найти решение этой проблемы. Менеджер/руководитель может предложить посредничество, если он видит основания для этого. Менеджер обращает внимание работника на процедуру подачи и рассмотрения жалоб, а также на положения Кодекса поведения, касающиеся неприемлемого поведения. После обсуждения менеджер/руководитель предпринимает соответствующие действия, направленные на устранение недовольства работника и/или предотвращение повторного недовольства. Менеджер/руководитель информирует работника о принятых мерах. Менеджер/руководитель обсуждает жалобу с ближайшим высоким руководителем. Если менеджер/руководитель сам является виновником, то работник обсуждает проблему с ближайшим руководителем.
- Если, по мнению работника, руководитель не принимает (своевременных) мер по устранению недовольства или если эти меры не привели к желаемому результату, работник может обратиться в дирекцию. Работник может также обратиться в комиссию по рассмотрению жалоб.

Если работник считает, что в силу характера жалобы и/или обстоятельств прохождение какого-либо из этих этапов для него невозможно, он может обратиться непосредственно в комиссию по рассмотрению жалоб. Комиссия по рассмотрению жалоб обсудит с заявителем, были ли предприняты предыдущие шаги, и, если да, то какие и каков их результат.

Неприемлемость жалобы

- Жалоба является неприемлемой, если:
 - лицо, подающее жалобу, не имеет на то права, то есть не подпадает под опре-

деление «работник», предусмотренное в статье 2.1 Кодекса поведения;

- аналогичная жалоба уже рассматривалась ранее, и с тех пор не возникло никаких новых фактов;
- жалоба анонимна;
- ситуация возникла настолько давно, что расследование фактов жалобы и вынесения решения об ее обоснованности уже невозможно. Это оценивается председателем комиссии по рассмотрению жалоб;
- жалоба касается несчастного случая на производстве и/или профессионального заболевания;
- жалоба касается вопросов, которые уже рассматриваются или были рассмотрены в рамках судебного разбирательства или иной внутренней или внешней процедуры (обжалования);
- жалоба касается размера компенсации за ущерб.
- Если комиссия по рассмотрению жалоб считает, что жалоба неприемлема, она должна уведомить об этом заявителя в письменной форме с указанием причин, не позднее чем через две недели после получения жалобы.
- В случае неприемлемости жалобы комиссия по рассмотрению жалоб может направить заявителя в другой орган, который, по ее мнению, может обеспечить более адекватное рассмотрение жалобы или судебное разбирательство.

Обязанности комиссии по рассмотрению жалоб

- Прием жалоб.
- Оценка приемлемости.
- Расследование жалоб (сбор фактов и соответствующих документов, изучение полученной информации).
- Оценка жалоб путем вынесения решения, представляющего собой заключение относительно обоснованности жалобы.
- Возможные общие выводы и рекомендации представляются отдельно в компетентный орган организации.

- Регистрация и архивирование жалоб и подготовка ежегодного отчета.

Полномочия комиссии по рассмотрению жалоб

- В рамках рассмотрения жалоб и проведения своих заседаний, комиссия должна иметь свободный доступ в помещения организации, с учетом защиты частной жизни работников.
- Комиссия может запрашивать информацию для целей рассмотрения жалоб.
- Комиссия по рассмотрению жалоб уполномочена вызывать стороны, чтобы выслушать их точку зрения.
- Комиссия по рассмотрению жалоб может обратиться к любому сотруднику организации с просьбой предоставить информацию, касающуюся жалобы, при условии соблюдения конфиденциальности.

Состав комиссии по рассмотрению жалоб

- Комиссия по рассмотрению жалоб состоит из постоянных членов, включая секретаря, председателя и еще одного члена, из которых по крайней мере один должен быть юристом.
- Комиссия по рассмотрению жалоб должна быть беспристрастной, независимой и компетентной.
- При задействовании комиссии по рассмотрению жалоб в ее состав может входить представитель организации работодателя.

Процедура

- Работник, у которого есть жалоба на неприемлемое поведение, может подать жалобу в комиссию по рассмотрению жалоб. Заявитель может подать письменную жалобу секретарю этой комиссии напрямую или через конфиденциального консультанта. Добросовестный заявитель не может быть уволен или иным образом ущемлен на работе из-за подачи жалобы.
- Перед тем, как обратиться в комиссию по рассмотрению жалоб, заявителю рекомендуется уведомить конфиденциального консультанта организации.
- Жалоба подается секретарю комиссии по рассмотрению жалоб. Жалобу можно подать онлайн по адресу: iwona@prokonak.nl

После этого заявитель получит инструкции относительно дальнейших действий. Жалоба должна содержать:

- место и время, когда имело место неприемлемое поведение;
- имя, должность и отдел заявителя, а также его личный адрес и контактные данные;
- конкретные факты: о какой форме неприемлемого поведения идет речь, и в чем конкретно оно выразилось. Подтвердите это, насколько возможно, электронными письмами, письменным изложением разговоров, визуальными материалами, SMS-сообщениями, сообщениями из мессенджеров и т.д.;
- описание негативного воздействия неприемлемого поведения на работу, здоровье и личную жизнь;
- меры, которые были приняты на данный момент;
- фамилию, имя, должность и отдел того, против кого направлена жалоба;
- дату и подпись заявителя.
- Секретарь комиссии по рассмотрению жалоб направляет на личный адрес заявителя подтверждение получения жалобы, включая экземпляр данных правил подачи и рассмотрения жалоб.
- Если окажется, что заявитель до подачи официальной жалобы не обращался или не имел возможности обратиться к конфиденциальному консультанту, секретарь указывает ему независимого конфиденциального консультанта, чтобы выяснить, можно ли еще использовать неформальный путь урегулирования жалобы.
- В течение двух недель после подачи жалобы комиссия большинством голосов принимает решение относительно приемлемости жалобы. Это решение сообщается заявителю и ответчику в письменном виде с указанием причин.
- Если жалоба принимается к рассмотрению, комиссия направляет копию жалобы – а также предоставленные ей письменные документы – ответчику. По просьбе заявителя из этих документов удаляются данные, касающиеся его

личного адреса и контактных данных.

- Ответчику предоставляется возможность в течение двух недель предоставить комиссии письменную реакцию. По получении этой реакции ее копия направляется секретариатом заявителю.
- Если жалоба принимается к рассмотрению, то после получения реакции ответчика комиссия заслушивает заявителя и ответчика в присутствии друг друга, если только одна из сторон не попросит, чтобы ее заслушали отдельно. В этом случае комиссия высылает отсутствующей стороне копию протокола слушаний, утвержденного присутствующей стороной.
- На протяжении всей процедуры, т.е. также во время слушаний, заявитель и ответчик могут воспользоваться помощью (самостоятельно выбранной) третьей стороны.
- Комиссия по рассмотрению жалоб вправе заслушивать свидетелей и консультироваться с экспертами, как по просьбе заявителя или ответчика, так и без их просьбы.

Слушания

- По итогам каждого слушания составляется письменный отчет. Отчет о слушаниях предоставляется участвующим сторонам (заявителю, ответчику и другим участникам слушаний) для подписания и утверждения. При наличии в отчете фактических неточностей участвующие стороны могут внести исправления. Если кто-то из участников отказывается подписать отчет, то в отчете указывается причина отказа.
- Выслушанные лица, кроме заявителя и ответчика, получают отчет о своем слушании.
- В течение десяти дней после отправки отчета каждое выслушанное лицо может добавить к своему отчету приложения. Если в течение десяти дней секретарь не получил приложения, содержание отчетов не подлежит изменению.
- Комиссия по рассмотрению жалоб может заслушать свидетелей, а также других лиц, которые могут предоставить информацию о неприемлемом поведении, о котором сообщил заявитель, и об обстоятельствах, при которых это поведение имело место. Свидетели, вызванные на допрос, обязаны явиться на него. Если комиссия принимает решение не заслушивать определенных свидетелей и тре-

тых лиц, она уведомляет об этом заявителя и ответчика с указанием причин.

- В случае необходимости свидетель может – по просьбе комиссии или иначе – сделать письменное заявление. Если не оговорено иное, данное заявление подается не анонимно и высылается заявителю и ответчику.
- Если серьезность жалобы дает к тому основания, комиссия может в кратчайшие сроки выдать дирекции рекомендации относительно принятия временных мер.
- Все документы, собранные в ходе расследования, являются конфиденциальными.
- Комиссия по рассмотрению жалоб может поручить проведение расследования экспертам. Связанные с этим расходы возлагаются на организацию.
- Обсуждения в комиссии по рассмотрению жалоб проходят без присутствия заинтересованных сторон: заявителя, ответчика и других выслушанных лиц.
- Если комиссия считает, что обладает достаточной информацией, она выносит свое заключение по жалобе. Комиссия по рассмотрению жалоб определяет, является ли жалоба убедительной. Если да, то жалоба объявляется (частично) обоснованной. Комиссия по рассмотрению жалоб принимает решение большинством голосов.

Аспекты оценки

Аспектами оценки являются:

- характер и серьезность нежелательного поведения;
- разовое или структурное проявление этого поведения;
- разница в иерархии или степени влиятельности;
- вменяемость ответчика;
- степень ответственности организации;
- рабочая репутация;
- наличие политики или кодекса поведения;
- решения в отношении предыдущих случаев.

Мнение комиссии по рассмотрению жалоб

- В своем мнении комиссия объявляет жалобу:
 - Обоснованной или необоснованной (частично или полностью).
- В заключении или мнении комиссии указываются основания, на ко-

торые оно опирается. Кроме того, если жалоба обоснована, комиссия может указать, какие меры, по ее мнению, необходимо принять.

- Комиссия по рассмотрению жалоб выносит заключение в течение трех месяцев после письменного подтверждения того, что жалоба принята к рассмотрению. Этот срок может быть продлен не более, чем на один месяц. Заключение комиссии по рассмотрению жалоб может содержать рекомендации:
 - относительно возможного решения;
 - относительно мер, которые необходимо принять;
 - относительно предотвращения подобных жалоб в будущем.
- Комиссия может принять решение о продлении данного срока, если это необходимо для более тщательного изучения жалобы. В этом случае все заинтересованные стороны должны быть письменно уведомлены об изменении срока.
- Копия заключения и отчет о заседании комиссии направляются заявителю и ответчику.
- Если комиссия по рассмотрению жалоб считает, что было совершено уголовное правонарушение, как описано в Уголовном кодексе, она указывает это в отчете о расследовании. Вопрос о подаче соответствующего заявления остается на усмотрение заявителя.

Решения дирекции работодателя

- В течение четырех недель после получения заключения комиссии дирекция работодателя должна на основании этого заключения принять решение по жалобе.
- Это решение незамедлительно доводится до сведения заявителя и ответчика в письменной форме.
- Копия решения направляется в комиссию по рассмотрению жалоб. Если дирекция отступает от веского заключения комиссии, то это должно быть обосновано.

Конфиденциальность

- Члены комиссии по рассмотрению жалоб обязаны сохранять конфиденциальность в отношении всех сведений, которые они получают в ходе рассмотрения жалобы.

- Любое лицо, участвующее в рассмотрении жалобы, обязано хранить в тайне все, что оно узнало в связи с жалобой.
- Если конфиденциальный консультант или один из членов комиссии по рассмотрению жалоб нарушает обязанность неразглашения информации, он должен быть освобожден от своих обязанностей.
- Бывшие члены комиссии по рассмотрению жалоб сохраняют свою обязанность неразглашения информации.
- Комиссия по рассмотрению жалоб должна информировать лиц, которых она привлекает к рассмотрению жалобы, об обязанности соблюдать конфиденциальность.

Последующий контроль со стороны комиссии по рассмотрению жалоб

Помимо проведения расследований, комиссия по рассмотрению жалоб может выполнять функции последующего контроля и помощи в следующих аспектах:

- уточнение советов и рекомендаций;
- защита заявителя и свидетелей;
- дальнейшая разработка политики;
- изменение корпоративной культуры;
- предоставление консультаций компетентному органу организации по запросу и без запроса.

Регистрация и архивирование

- Комиссия по рассмотрению жалоб регистрирует все поступившие жалобы, распределяя их по группам: рассмотренные, признанные неприемлемыми, перенаправленные или отозванные — с указанием результатов.
- Комиссия по рассмотрению жалоб располагает собственным архивом, доступным только для членов комиссии и ее секретаря.
- По каждой поданной жалобе комиссия заводит дело. Сведения хранятся не дольше, чем это необходимо для целей, для которых они собираются, но не более пяти лет после завершения рассмотрения жалобы, если только действие/поведение не влечет за собой уголовное правонарушение.

Годовой отчет

- Ежегодно не позднее 15 марта комиссия по рассмотрению жалоб составляет на основе регистрации анонимизированный годовой отчет о количестве, характере и содержании поданных жалоб, порядке их

рассмотрения, заключении комиссии по рассмотрению жалоб и рекомендациях, выданных компетентному органу организации. В этот отчет включаются также выявленные затруднения и, при необходимости, рекомендации для их устранения.

