

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании Совета директоров  
ПАО «ТНС энерго Воронеж»  
Протокол от 30.10.2023 № 15/23

**ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ (РАБОТНИКОВ, КОНТРАГЕНТОВ,  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ, ИНЫХ  
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ) О ВОЗМОЖНЫХ ФАКТАХ  
КОРРУПЦИИ В ПАО «ТНС энерго Воронеж»**

## **1. Область применения**

Настоящий Порядок приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей (работников, контрагентов, потребителей электрической энергии, иных физических и юридических лиц) о возможных фактах коррупции в ПАО «ТНС энерго Воронеж» (далее – Общество) разработан во исполнение:

- ст. 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», обязывающий Общество разработать и принять меры по предупреждению коррупции;

- Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, разработанных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных 08.11.2013;

- Антикоррупционной политики Общества.

## **2. Цель, задачи и принципы**

2.1. Целью разработки настоящего Порядка является определение единого механизма по организации приема, рассмотрения и разрешения обращений заявителей о возможных фактах коррупции.

2.2. Задачами установленного порядка являются проверка возможных фактов коррупции и выработка соответствующих мероприятий по пресечению коррупционных правонарушений.

2.3. Принципы настоящего Порядка:

- неприятие коррупции в любых формах и проявлениях, в том числе при взаимодействии с акционерами, контрагентами, партнерами, представителями государственных органов, потребителями электрической энергии и иными лицами, работниками Общества, членами органов управления;

- недопустимость ограничения работниками Общества доступа к информации, необходимой для комплексного рассмотрения поступившего обращения;

- обеспечение защиты заявителей, сообщивших о коррупционных правонарушениях в деятельности Общества, от формальных и неформальных санкций.

2.4. Настоящий Порядок обязателен к применению на всех уровнях управления в Обществе.

## **3. Порядок рассмотрения обращений**

3.1. Способы направления обращений:

- по адресу электронной почты Общества: [doverie@tns-e.ru](mailto:doverie@tns-e.ru);
- по форме обратной связи на сайте Общества: [voronezh.tns-e.ru](http://voronezh.tns-e.ru);
- Почтой России;

- устно в рамках встречи с работниками структурного подразделения Общества, ответственного за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции.

### 3.2. Требования к письменному обращению.

В обращении заявителя должны содержаться следующие сведения:

#### 3.2.1. Данные о заявителе:

- если заявитель физическое лицо: фамилия, имя, отчество (если имеется), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; личная подпись (если обращение подается в письменной форме на бумажном носителе), телефон для обратной связи, адрес электронной почты (если обращение подается в электронной форме);

- если заявитель юридическое лицо: наименование, ОГРН и ИНН, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; Ф.И.О. уполномоченного лица, личная подпись (если обращение подается в письменной форме на бумажном носителе), телефон для обратной связи, адрес электронной почты (если обращение подается в электронной форме).

#### 3.2.2. Подтверждающие документы.

В подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, к обращению посредством электронной связи - отсканированные копии.

3.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя, направившего обращение, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается.

### 3.4. Порядок регистрации обращения.

3.4.1. Обращение заявителя подлежит регистрации в журнале регистрации и учета обращений (приложение к настоящему Порядку).

#### 3.4.2. Датой получения обращения считается:

- дата регистрации в журнале регистрации и учета обращений устного обращения заявителя при личной встрече с работниками структурного подразделения Общества, ответственного за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции;

- дата поступления письма по электронной почте: [doverie@tns-e.ru](mailto:doverie@tns-e.ru);

- дата поступления письма посредством формы обратной связи на сайте Общества: [voronezh.tns-e.ru](http://voronezh.tns-e.ru);

- дата получения почтовой корреспонденции Обществом.

3.4.3. Регистрацию обращения и ведение журнала регистрации и учета обращений осуществляет работник структурного подразделения Общества, ответственного за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции.

### 3.5. Сроки рассмотрения обращений.

3.5.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации и учета обращений.

3.5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен по решению Управляющего директора Общества, но не более чем на 30 дней, с обязательным письменным уведомлением заявителя.

### 3.6. Порядок рассмотрения обращений.

3.6.1. Структурное подразделение Общества, ответственное за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции:

- проводит оценку фактов, изложенных в обращении, осуществляет анализ приложенных документов;
- в случае необходимости запрашивает у заявителя уточняющую информацию и дополнительные материалы;
- осуществляет взаимодействие с другими структурными подразделениями Общества посредством направления запросов о предоставлении материалов, относящихся к сути рассматриваемого вопроса;
- запрашивает устные и письменные объяснения от работников, в связи с действиями которых поступило обращение от заявителя, и иную информацию, необходимую для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения;
- привлекает работников структурных подразделений Общества по согласованию с их непосредственными руководителями для дачи заключений в рамках их компетенции;
- проводит иные необходимые мероприятия.

3.7. По результатам рассмотрения обращения структурным подразделением Общества, ответственным за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции, может быть принято одно из следующих решений:

3.7.1. О подготовке ответа заявителю.

3.7.2. О необходимости представления дополнительной информации и/или документов, в случае если обращение не содержит сведений, достаточных для его разрешения, либо невозможно понять существо вопроса.

3.7.3. О передаче обращения на рассмотрение и разрешение в соответствующие государственные органы, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

3.7.4. О передаче обращения для регистрации в порядке рассмотрения обращений граждан и Инструкции по делопроизводству, утвержденных в Обществе, если разрешение вопросов, указанных в обращении, не относится к компетенции структурного подразделения Общества, ответственного за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции, а относится к компетенции других структурных подразделений Общества. Передача обращения на регистрацию в порядке рассмотрения обращений граждан и Инструкции по делопроизводству, утвержденных в Обществе, фиксируется в журнале регистрации и учета обращений (приложение к настоящему Порядку).

3.7.5. Оставление обращения без рассмотрения:

- если в письменном обращении не указаны данные о заявителе;

- если в обращении содержится вопрос, на который данному заявителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе данные о заявителе;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников или членов их семей.

3.8. В случае получения анонимного обращения факты, на которые ссылается заявитель, проверяются, но ответ заявителю не предоставляется.

3.9. В случае необходимости структурное подразделение Общества, ответственное за реализацию функции комплаенс-контроля, предупреждения и противодействия коррупции, вправе пригласить заявителя на личный прием с целью получения дополнительной информации по обращению.

#### **4. Контроль рассмотрения обращения**

4.1. Непосредственный контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет Управляющий директор Общества.

4.2. При осуществлении контроля проверяются: сроки исполнения резолюций (поручений) по обращениям, полнота рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращении, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

4.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю направлен ответ.

4.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после рассмотрения обращения по существу.

Приложение  
к Порядку приема, рассмотрения  
и разрешения обращений заявителей

### Журнал регистрации и учета обращений

	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя/наименование организации	Предмет обращения	Принятое решение	Примечание	Ответственный сотрудник