

# Организация внутренней "Горячей Линии"

- борьба с хищениями, мошенничеством и коррупцией
  - проверка лояльности действующего персонала
  - повышение удовлетворенности работников
- развитие корпоративной культуры
  - оценка работы менеджмента



Компания  
"Служба  
безопасности  
365"


Работники должны иметь возможность сообщить как об известных им фактах нечистоплотного поведения своих коллег, так и о возникших у них проблемах.

Хищения, злоупотребления полномочиями, ущерб, халатность, конфликтное поведение, саботаж, присвоение и растрата, коррупция, коммерческий подкуп, подлог, вредительство, кража информации, обман клиентов и работодателя, работа на конкурентов, нарушения дисциплины, прогулы, фиктивные больничные листы...



Предвзятое отношение, притеснения, домогательства, невыплата заработной платы, непредоставление льгот, неравномерный график, буллинг и травля, необъективная оценка руководителя, низкая оплата, нарушение прав и трудового договора, плохие условия труда, нарушение техники безопасности, оговор, ...






# Главное условие эффективной работы "Горячей Линии" – проверка **любого** поступающего обращения **независимо от его темы**.

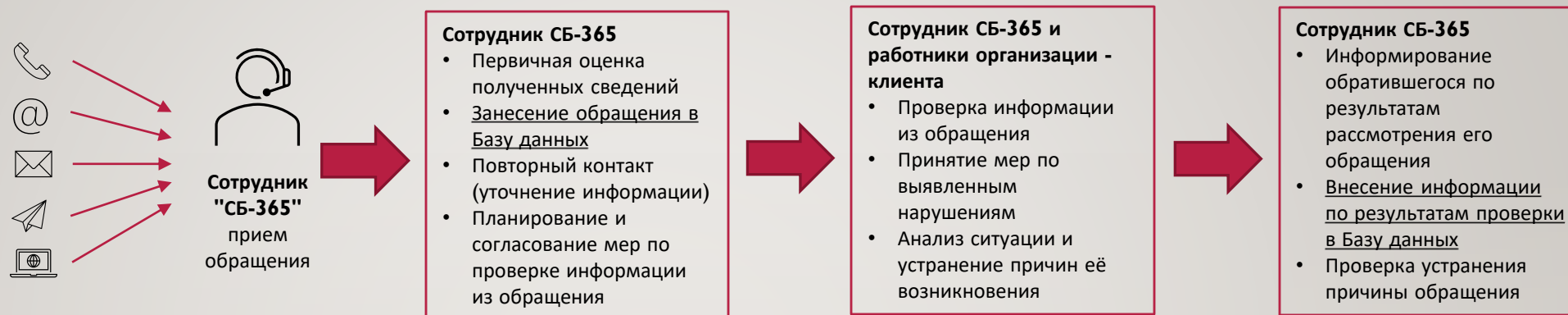
---

## УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ:

- Несколько эффективно работающих каналов связи
  - Гарантия анонимности и безопасности обратившихся
  - Наличие четкого регламента работы "горячей линии"
  - Непредвзятость и объективность каждого расследования
  - Постоянное продвижение "горячей линии" среди сотрудников, разъяснительная и пропагандистская работа, борьба со стереотипами
  - Поддержка со стороны собственников и топ-менеджмента
  - Обратная связь с обратившимся по результатам проверки
  - Решение проблемы сотрудников "на местах"
- 



# ОБЩАЯ СХЕМА РАБОТЫ



- В любой момент времени информация из Базы данных по рассматриваемым обращениям, проводимым мероприятиям и результатам проверки доступна собственнику или топ-менеджменту организации - клиента.
- Сведения о личности обратившихся дополнительно защищены.
- Возможны IT – решения по Базе данных и "горячей линии", не требующие значительных финансовых затрат



Продвижение "Горячей Линии" ведется по двум направлениям – среди работников фирмы и среди контрагентов (поставщиков, оптовых покупателей).

- информационный "посыл" со стороны собственников и топ-менеджмента
- статьи в корпоративной прессе или интрасети
- встреча сотрудников "горячей линии" с работниками организации
- буклеты, стикеры, постеры, в том числе на рабочих местах
- информирование о результатах работы "горячей линии"
- внесение информации о "горячей линии" в кодекс деловой этики, иные внутренние регламенты и политики

- установочные информационные письма для бизнес-партнеров
- тематические страницы и баннеры на сайте, порталах и в соц. сетях

# ПРЕИМУЩЕСТВА ПОСТРОЕНИЯ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" НА УСЛОВИЯХ АУТСОРСИНГА

---

- независимость и объективность при обработке и проверке информации
- легче обеспечить конфиденциальность источников и полученных сведений
- больше доверия к "горячей линии" со стороны работников организации
- сотрудники организации не отвлекаются от своих прямых обязанностей на обработку и проверку обращений
- полная прозрачность отчетности при условии использования автоматизации
- эффективная профессиональная работа с самого первого контакта с обратившимися







**Калинкин Сергей**

**Компания "Служба безопасности 365" -  
аутсорсинг службы безопасности организаций**

E: [inbox@sb-365.ru](mailto:inbox@sb-365.ru), M: +7 (968) 997-75-55  
[www.sb-365.ru](http://www.sb-365.ru)