

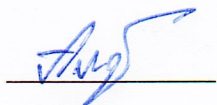
«Тері-венерологиялық диспансер» ШЖҚ МКК		КГП на ПХВ «Кожно- венерологический диспансер»
Бақылау кеңесі		Наблюдательный совет
«ЖЕДЕЛ ЖЕЛІ» ЖҰМЫСЫ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ		ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
1 РЕДАКЦИЯСЫ		РЕДАКЦИЯ 1

ПОЛОЖЕНИЕ
**о работе «горячей линии» комплаенс-офицера государственного
коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Кожно-
венерологический диспансер»**

Алматы, 2023

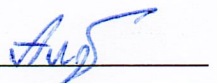
ПРЕДИСЛОВИЕ

РАЗРАБОТАНО
И ВНЕСЕНО



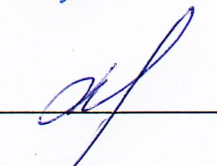
Комплаенс-офицером –
Шаяхметовым А.С.

РАЗРАБОТЧИК



Комплаенс-офицер – Шаяхметов А.С.

ПРОВЕРЕНО



Юрист – Музапбаров Б.Ж.

УТВЕРЖДЕНО И
ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

Наблюдательным советом от «7» сентября 2023 г.
№5

ВВЕДЕН

ВПЕРВЫЕ

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины и определения.....	4
4	Обозначения и сокращения.....	6
5	Порядок приема обращений	6
6	Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.....	7
7	Заключительные положения.....	8
8	Внесение изменений.....	8
9	Приложение.....	9
	Лист согласования	
	Лист ознакомления	
	Лист регистрации изменений	

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Положение о работе «горячей линии» комплаенс-офицера (далее – Положение) устанавливает порядок работы «горячей линии» коммунального государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Кожно-венерологический диспансер» (далее – Предприятие), приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции, мошенничества, дискриминации, неэтичного поведения, нарушений законодательства Республики Казахстан (далее – РК) и/или Этического кодекса Предприятия и иных нарушений, относящихся к деятельности Предприятия.

1.2 Положение входит в состав нормативной документации Предприятия и его требования являются обязательными для исполнения.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Положение о работе с обращениями, поступивших на телефон «горячей линии» разработано в соответствии с Административным процедурно-процессуальным кодексом РК, Законом РК «О противодействии коррупции».

2.2. В Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Законы РК: «О противодействии коррупции»; «О персональных данных и их защите»;
- Уголовно-процессуальный кодекс РК;
- Трудовой кодекс РК.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем положении применяются термины и определения в соответствии с Законом РК от 18 ноября 2015 года №410-V «О противодействии коррупции», Законом РК от 1 июля 2021 года № 96-VII «О персональных данных и их защите», Трудовым кодексом РК от 23 ноября 2015 года №414-V, Уголовно-процессуальным кодексом РК от 4 июля 2014 года №231-V:

Дисциплинарное взыскание	мера дисциплинарного воздействия на работника, применяемая работодателем или первым руководителем национального управляющего холдинга в случаях, предусмотренных законами РК,
--------------------------	---

за совершение дисциплинарного проступка;

Конфиденциальная информация

информация ограниченного доступа. Собственники или иные лица обеспечивают их конфиденциальность путем соблюдения требований не допускать их распространения без согласия субъекта или его законного представителя либо наличия иного законного основания. Лица, которым стали известны персональные данные ограниченного доступа в связи с профессиональной, служебной необходимостью, а также трудовыми отношениями, обязаны обеспечивать их конфиденциальность (тайну сведений);

Коррупционное правонарушение

имеющее признаки коррупции противоправное виновное деяние (действие или бездействие), за которое законом установлена административная или уголовная ответственность;

Персональные данные

сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе;

Уголовное преследование

процессуальная деятельность, осуществляемая стороной обвинения в целях установления деяния, запрещенного уголовным законом, и совершившего его лица, виновности последнего в совершении уголовного правонарушения, а также для обеспечения применения к такому лицу наказания или иных мер уголовно-правового воздействия.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В Положении использованы следующие сокращения:

Предприятие - государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Городской центр репродукции человека»;

РК – Республика Казахстан.

5. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

5.1 Аппаратура «горячей линии» с фиксированием и записью телефонных звонков 24/7 и ведением архива обращений граждан установлен в кабинете комплаенс-офицера.

5.2 Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 17.00 (кроме праздничных дней).

5.3 Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения сотрудников через официальный сайт Предприятия, социальные сети, на информационных стендах и в социальной рекламной продукции.

5.4 Комплаенс-офицер несет установленную законодательством РК ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений.

5.5 Прием обращений осуществляется в соответствии с Положением о комплаенс-офицере.

5.6 Обращения подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается дата обращения, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес проживания, контакты, место обучения студента, специальность/место работы заявителя, краткое содержание его вопроса, результат рассмотрения, ответственный исполнитель (Приложение 1).

5.7 Не рассматриваются телефонные обращения, в которых обжалуются судебные решения.

5.8 Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

5.9 В случае необходимости вопрос с рекомендациями направляется действующей комиссии.

Все обращения рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня поступления обращения, принимая во внимание характер и степень запутанности описываемой ситуации до 30 календарных дней.

В случаях, когда закон обязывает сообщить информацию государственным органам, ответственным за уголовное преследование по коррупционным правонарушениям, руководство Предприятия дает распоряжение юристу Предприятия направить уведомление соответствующему органу.

5.10 Результаты проверок рассматриваются руководством Предприятия и принимаются решения о последующих действиях (наложении дисциплинарных взысканий/увольнении) или даются рекомендации структурному подразделению Предприятия по усовершенствованию определенных процессов или действиям, которые необходимо предпринять для устранения выявленных нарушений.

6. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

6.1 Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании службы, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

6.2 Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

6.3 Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать специалисту службы.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Общества, так и специалисту.

6.4 В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо рекомендуется закончить разговор.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 По итогам каждого квартала комплаенс-офицер проводит анализ телефонных обращений, информирует руководство о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

7.2 Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства до сроков хранения согласно правилам архивирования.

7.3 Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в службу, без их согласия не допускается. Доступ к персональным данным предоставляется только тем сотрудникам Предприятия, которым эти данные необходимы для исполнения своих функциональных обязанностей.

8. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

8.1 Внесение изменений и дополнений в Положение осуществляется в случае изменения внешних нормативно-правовых актов.

8.2 Изменения и дополнения вносятся в соответствии с документально оформленной процедурой и отражаются в листе регистрации изменений.

*Приложение к Положению о работе «горячей линии»
комплаенс-оффисера*

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПО АНТИКОРРУПЦИОННОЙ ГОРЯЧЕЙ
ЛИНИИ**

№	Дата	Ф.И.О. заявителя	Адрес проживания, контакты	Место работы	Краткое содержа ние обращен ия	Результат обращения	Ответственн ый исполнитель

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись	Примечание

