




РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр
Управления делами Президента РК»

Утверждена приказом
Директора
РГП на ПХВ «Инженерно-технический
центр УДП РК»
№ _____ от « ____ » _____ 2024 г.

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015			
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА ПОЛИТИКА ИНИЦИАТИВНОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ (ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ) ДП ИТЦ 28-2024			
	Должность	Фамилия И.О.	Подпись
Разработано:	Комплаенс-офицер	Исаев Д.У.	
Согласовано:	Первый заместитель директора	Турганбеков А.Б.	
Согласовано:	Заместитель директора	Нурумбетов А.Е.	
Согласовано:	Заместитель директора	Абесов Н.С.	
Согласовано:	Главный специалист ОПРЗиП	Абильдин Д.Е.	
Согласовано:	Главный специалист СИБ	Хабиева А.А.	


<i>Издание:</i>	<i>1</i>
<i>Всего листов:</i>	<i>13</i>
<i>Дата введения:</i>	

г. Астана, 2024 год

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 1 из 13

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	2
2	Нормативные ссылки	2
3	Термины и определения	3
4	Обозначения и сокращения	4
5	Описание процедуры	4
6	Приложение 1. Перечень информации, которую рекомендуется отразить в сообщении	10
7	Лист учета периодических проверок	11
8	Лист регистрации изменений	12
9	Лист ознакомления и рассылки копий	13

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 2 из 13

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель. Настоящая Политика инициативного информирования (далее – Политика) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области противодействия коррупции, внутренними нормативными документами, регулирующими деятельность РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК» (далее – Предприятие). Политика направлена на предупреждение и предотвращение нарушений требований антикоррупционного законодательства Республики Казахстан, регуляторных требований, Политики противодействия коррупции Предприятия и иных внутренних нормативных документов в области противодействия коррупции.

Политика основывается на ценностях и стандартах поведения, содержащихся в Кодексе деловой этики Предприятия, Политике по противодействию коррупции Предприятия.

Положения Политики основаны на принципах транспарентности/открытости/прозрачности.

Сфера применения. Настоящая политика является составной частью документации интегрированной системы менеджмента (далее - ИСМ) и распространяется на всех должностных, ассоциированных лиц и работников Предприятия.

Ответственность. Директор Предприятия несет ответственность за обеспечение мотивирования работников Предприятия к использованию инструментов инициативного информирования (Горячая линия).

Ответственность за разработку настоящей Политики в соответствии с требованиями документированной процедуры возлагается на комплаенс офицера. Ответственность за управление настоящей Политикой несет комплаенс офицер.

Ответственность за выполнение требований настоящей Политики возлагается на руководителей и работников Предприятия.


Конфиденциальность. Настоящая политика является конфиденциальной и подлежит предоставлению другим заинтересованным лицам только с разрешения ПР ИСМ или первого руководителя.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 Документированная процедура разработана на основании следующих нормативных документов:

Закон РК от 18 ноября 2015 года №410-V О противодействии коррупции

ДП ИТЦ 26-2023, утверждена приказом директора №216-о/д от «28» сентября 2023 года Документированная процедура «Политика противодействия коррупции»

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 3 из 13

**Приказ Председателя
Агентства Республики Ка-
захстан по делам государ-
ственной службы и противо-
действию коррупции от 19
октября 2016 года №12**

Типовые правила по проведению внутреннего анализа
коррупционных рисков

**Приказ Председателя
Агентства Республики Ка-
захстан по противодействию
коррупции от «30» декабря
2022 года № 488**

Методические рекомендации по проведению внутреннего
анализа коррупционных рисков,

СТ РК ISO 9001-2016

Системы менеджмента качества. Требования

СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016

Информационные технологии. Менеджмент услуг. требова-
ния к системе менеджмента услуг.

СТ РК ISO/IEC 27001-2015

Информационные технологии. Методы и средства обеспече-
ния безопасности системы управления информационной без-
опасностью

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 Термины и определения, используемые в Политике:

Ассоциированные лица


- работники Предприятия, организации и иные лица, оказы-
вающие услуги/выполняющие работу для Предприятия или
выступающие от его имени, контрагенты, юридические и фи-
зические лица, являющиеся сторонами в договорах/контрак-
тах/соглашениях с Предприятием, поставщики, подрядчики,
консультанты, оказывающие услуги/выполняющие работу
для Предприятия или выступающие от имени Предприятия;

Горячая линия

- созданная для своевременного выявления и предотвраще-
ния нарушений законодательства и/или Кодекса деловой
этики, в том числе случаев мошенничества, коррупции, дис-
криминации, конфликта интересов, неэтичного поведения
и иных нарушений, относящихся к деятельности Предприя-
тия, всех должностных, ассоциированных лиц и работников;

Должностные лица

- члены исполнительного органа, а также иные лица в
Предприятии, приравненные к лицам, уполномоченным на
выполнение государственных функций согласно Закону
Республики Казахстан «О противодействии коррупции»;

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 4 из 13

Контрагент	- физическое или юридическое лицо, с которым Предприятие заключило либо планирует заключить договор/соглашение;
Работник	- лицо, состоящее в трудовых отношениях с Предприятием и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору, а также иные лица, привлекаемые по договору через агентства и договору гражданско-правового характера;
Регуляторные требования	- нормы действующего законодательства Республики Казахстан обязательные для исполнения, требования не подлежащие изменению;
Комплаенс-офицер	- должностное лицо Предприятия, основной задачей которого является обеспечение соблюдения Предприятием и его работниками требований законодательства Республики Казахстан о противодействии коррупции.

4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Предприятие	- РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»;
УДП РК	- Управление Делами Президента Республики Казахстан;
ИСМ	- интегрированная система менеджмента;
ПР ИСМ	- представитель руководства по интегрированной системе менеджмента.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ


5.1 Основные принципы применения Политики инициативного информирования

Предприятие стремится к наилучшим стандартам корпоративного управления, транспарентности/открытости/прозрачности. Предприятие осуществляет деятельность основываясь на ценностях, принципах и стандартах поведения, придерживается нулевой терпимости в отношении взяточничества и коррупции, конфликте интересов.

Принцип нулевой терпимости к любым проявлениям коррупции и взяточничества означает строгий запрет для ассоциированных лиц, должностных лиц и работников, действующих от имени Предприятия или в его интересах, прямо или косвенно, лично или через какое-либо посредничество участвовать в коррупционных действиях вне зависимости от практики выполнения должностных обязанностей.

Предприятие внедрило и приняло настоящую Политику для соблюдения требований антикоррупционного законодательства Республики Казахстан, требований Политики противодействия коррупции, Кодекса деловой этики и иных внутренних документов в области противодействия коррупции.

Система информирования используется для целей:

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 5 из 13

– создания эффективного механизма по приему, обработке и реагированию на поступающие сообщения о нарушениях в деятельности Предприятия и его работников, и контрагентов, которые касаются участия или подозрения в участии Предприятия, его работников или контрагентов в коррупционном поведении, мошенничестве, конфликте интересов или любых неэтичных действиях;

– предотвращения конфликтов интересов, мошенничеству, неправомерному поведению, проявлениям коррупции, включая злоупотребление служебным положением;

– совершенствования организации основ противодействия коррупции и мошенничеству в Предприятии, повышения эффективности мер, установленных в Политике в области противодействия коррупции Предприятия.


В Таблице 1 приведены примеры, к которым применима настоящая Политика.

Таблица 1.
Примеры обращений

Взятничество и коррупция, нарушение деловой этики	Неравные условия найма и труда
<ul style="list-style-type: none"> – незаконное вознаграждение; – мошенничество; – сговор; – кража; – вымогательство взятки; – злоупотребление полномочиями; – нарушение деловой этики. 	<ul style="list-style-type: none"> – трудовые конфликты; – дискриминация; – неэтичное поведение; – конфликт интересов; – нарушение прав работника.
Нарушение бухгалтерского учета	Угроза здоровью, безопасности и окружающей среде
<ul style="list-style-type: none"> – ошибки в бухгалтерском учете; – искажения в бухгалтерском учёте; – финансовые упущения; – фальсификация записей и документов и т.д. 	<ul style="list-style-type: none"> – ущерб окружающей среде; – вред имуществу; – небезопасные условия работы; – нанесение вреда здоровью.
Утечка информации	
<ul style="list-style-type: none"> – несанкционированное раскрытие конфиденциальной и инсайдерской информации 	

5.2 Основные правила информирования о нарушениях/потенциальных нарушениях

Любое нарушение требований антикоррупционного законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Предприятия в области противодействия коррупции, регуляторных требований, Кодекса деловой этики может нанести существенный ущерб деятельности и репутации Предприятия. В связи с чем, Предприятие требует от должностных лиц и работников и поощряет ассоциированных лиц выражать свою обеспокоенность о несоблюдении требований по борьбе с коррупцией, сообщать о вышеуказанных нарушениях.

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 6 из 13

Должностные, ассоциированные лица и работники в случае, если им становится известно о несоблюдении антикоррупционного законодательства, регуляторных требований, Кодекса деловой этики Предприятия, нарушениях, приведённых в таблице 1 (примеры обращений) Политики должны как можно скорее информировать об этом.

Порядок информирования о нарушениях/потенциальных нарушениях установлен настоящей Политикой.

Должностные, ассоциированные лица и работники обеспечивают достоверность предоставляемой информации и добросовестность её раскрытия. Вместе с тем, от работника и ассоциированного лица не требуется проведение какого-либо расследования случаев несоблюдения антикоррупционного законодательства.

Работники и иные лица могут по своему усмотрению сообщать о своей обеспокоенности о потенциальном нарушении.

Информация принимается к рассмотрению независимо от должностного положения лица, направившего обращение, а также лица, в отношении которого она направлена.

Предприятие предоставляет работникам или иным ассоциированным лицам, раскрывающим информацию о нарушениях, защиту от притеснений, включая сохранение рабочего места.

Предприятие гарантирует, что заявитель не будет подвергнут наказаниям или иным неблагоприятным последствиям, если обращение было сделано им добросовестно и без злого умысла, даже если содержащаяся в нем информация не получила подтверждения по результатам рассмотрения.

Предприятие поощряет информирование о сомнениях без страха ответных карательных мер. Однако если будет установлено, что такое обращение сделано работником Предприятия со злым умыслом, как заведомо ложное (например, с целью причинить вред, оклеветать, получить какие-либо преференции или избежать ответственности), то к такому работнику будут применены меры воздействия в соответствии с применимым законодательством Республики Казахстан или внутренними актами Предприятия.


Не будет подвергнут наказаниям и иным неблагоприятным последствиям обратившийся работник, который отказался участвовать в коррупционных действиях, даже если такой отказ повлек экономический ущерб для Предприятия, в том числе в виде неполучения конкурентных или иных преимуществ.

Руководителям всех уровней запрещается препятствовать или ограничивать работников Предприятия в инициативном информировании, а также подвергать работников, обратившихся на Горячую линию, каким-либо санкциям и иным неблагоприятным последствиям, включая понижение в должности, увольнение, лишение или снижение премии, проявление предвзятости при принятии решений в отношении них, а также осуществление преследования таких работников в любой форме. В случае применения к работнику Предприятия, обратившемуся на Горячую линию, наказаний или иных неблагоприятных последствий, он может сообщить об этом на Горячую линию.

5.3 Порядок информирования о нарушениях

О нарушениях, а также потенциальных нарушениях, должностные, ассоциированные лица и работники сообщают:

- на горячую линию – 8(7172) 74-98-47 с 09:00-13:00 и 14:30-18:30;

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 7 из 13

- на электронную почту compliance@etc.udp-rk.kz ;

- через интернет-портал Предприятия www.ito.qp-pib.kz раздел «Әділдік алаңы»;

- через ящик для анонимных писем.

Горячая линия.

Предприятие признает, что важно повышать доверие к линии инициативного информирования для того, чтобы работники и ассоциированные лица могли быть уверены в том, что их сообщения будут рассмотрены должным образом и будет предприняты соответствующие меры реагирования.

В этой связи Предприятие предоставляет единый канал (Горячая линия), по которой любой работник, контрагент, клиент или иное заинтересованное лицо (заявитель) могут сообщить о наличии обоснованных подозрений и известных им фактах нарушений ее работниками применимых требований законодательства или внутренних документов, коррупционных преступлениях, совершения противоправных действий и иных нарушениях.

Горячая линия работает в рабочие дни в рабочее время. Информация может предоставляться всеми лицами на государственном и русском языках.

В целях обеспечения конфиденциальности и анонимности все полученные обращения принимаются и обрабатываются комплаенс офицером.

Информация может быть сообщена на Горячую линию в анонимной форме. Предприятие не будет пытаться нарушить анонимность заявителя, за исключением случаев, когда это требуется применимым законодательством Республики Казахстан.

Информация о функционировании Горячей линии размещается в общедоступных местах в Предприятии, а также доводится до сведения работников, контрагентов и иных заинтересованных сторон, в том числе может быть частью антикоррупционной оговорки, используемой в договорах с контрагентами. Информация должна доводиться на языках и в формате доступных для понимания соответствующими сторонами.

Работники могут обратиться к непосредственному руководителю.

В этом случае информирование осуществляется при личной встрече или в письменной форме. Если информирование осуществляется в письменной форме, предпочтительно изложить предысторию и хронологию вопроса, вызывающего беспокойство и указать причины такой обеспокоенности.


Непосредственный руководитель в случае, если в обращении содержатся сведения о нарушении или предполагаемом факте нарушения антикоррупционного законодательства, Кодекса деловой этики, внутренних актов по вопросам противодействия коррупции должен не позднее следующего рабочего дня со дня обращения сообщить о данном обращении комплаенс-офицеру.

Работники могут обратиться к вышестоящему руководителю.

Если рассматриваемый вопрос имеет отношение к непосредственному руководителю или если работник предпочитает обсудить данный вопрос напрямую с вышестоящим руководителем. При этом также предпочтительно, чтобы вопрос и причины, вызвавшие обеспокоенность, были изложены четко в письменной форме.

Непосредственный руководитель/вышестоящий руководитель:

– получает сообщения о возможных нарушениях;

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 8 из 13

– обеспечивает осведомленность своих работников о настоящей Политике и установленной процедуре;

– поощряет открытую рабочую окружающую среду для работников, сообщивших о нарушениях/ потенциальных нарушениях;

– рассматривает сообщение должным образом, рассматривает необходимость проведения расследования;

– если в обращении содержатся сведения о нарушении или предполагаемом факте нарушения антикоррупционного законодательства, Кодекса деловой этики, внутренних актов по вопросам противодействия коррупции должен не позднее следующего рабочего дня со дня обращения сообщить о данном обращении комплаенс-офицеру;

– при невозможности решения данного вопроса в пределах своей компетенции направляет его вышестоящему руководителю и комплаенс-офицеру.

Должностные, ассоциированные лица, работники, контрагенты могут обратиться комплаенс-офицеру.

Работники могут обратиться к комплаенс-офицеру, в том числе если работник не предпочитает обсуждать вопрос, вызывающий беспокойство с непосредственным или вышестоящим руководителем.

О нарушениях, указанных в настоящей Политике, а также потенциальных нарушениях, должностные, ассоциированные лица и работники могут обратиться комплаенс-офицеру посредством следующих каналов связи:

– по электронной почте compliance@etc.udp-rk.kz;

– в письменном виде, указав информацию в формате, согласно приложению №1 к настоящей Политике.

5.4 Порядок рассмотрения обращений, принятия мер реагирования на нарушения и системных мер, направленных на устранение возможности для совершения нарушения (в рамках комплаенс риска)

Комплаенс-офицер:

– получает сообщения о возможных нарушениях;

– определяет каким образом должно проводиться расследование, в случае необходимости;


– проводит комплаенс проверку по фактам нарушений;

– информирует лицо, предоставившее информацию, о результатах проводимой проверки, если это лицо выразило желание быть информированным.

– взаимодействует с руководителями подразделений и руководством Предприятия в целях формирования специально создаваемых комиссий по расследованию, в случае необходимости;

– предоставляет отчеты Директору Предприятия, заинтересованным лицам УДП РК с указанием количества обращений, полученных в соответствии с настоящей Политикой, с кратким описанием и результатом по каждому вопросу.

При проведении комплаенс проверок комплаенс-офицер руководствуется типовыми правилами по проведению внутреннего анализа коррупционных рисков утвержденных приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции от 19 октября 2016 года №12 и методическими рекомендациями по

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно- технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 9 из 13

проведению внутреннего анализа коррупционных рисков утвержденных приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции от «30» декабря 2022 года № 488.


Каждое обращение должно быть объективно рассмотрено, и при наличии фактов, указывающих на нарушения, проверено в соответствии с внутренними документами Предприятия, определяющими порядок проведения проверок и расследований, лицами, не вовлеченными в расследуемую ситуацию, у которых отсутствует какой – либо конфликт интересов и имеются необходимые компетенции.

С целью обеспечения объективности рассмотрения обращений, а также конфиденциальности сведений о заявителе, владельцем процесса Горячей линии и первичным получателем информации об обращении является комплаенс-офицер Предприятия.

Сообщения должны рассматриваться в конфиденциальном порядке с тем, чтобы предотвратить идентификацию источника сообщения и иных причастных к сообщению лиц или же тех, кто упомянут в нем. Лица, обладающие сведениями о личности заявителя, полученными в рамках проверки обращения, не могут раскрывать данные сведения иным лицам без получения одобрения со стороны комплаенс-офицера Предприятия, который в свою очередь оценивает риск возможных притеснений в отношении заявителя. Информация о лицах, владеющих сведениями о личности заявителя, документируется в рамках проведения проверки обращения. В Предприятии должны быть приняты необходимые меры для поддержания конфиденциальности заявителя, в том числе на уровне программного обеспечения, используемого при проведении проверки обращения.

В случае, когда в результате предварительной проверки доводов по поступившим обращениям усматриваются признаки уголовного или административного правонарушения, материалы проверки направляются первому руководителю Предприятия для принятия решения о дальнейшем направлении материалов в уполномоченные правоохранительные органы по компетенции в соответствии с требованиями законодательства, информация должна быть доведена также до заинтересованных лиц в УДП РК.

Директор Предприятия на периодической основе получает информацию о сообщениях, поступивших в рамках линии инициативного информирования, включающая сведения о результатах их рассмотрения, виновных работников, принятых в отношении них мерах, и совершенствованию процессов для усиления контроля.

	Интегрированная система менеджмента СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ISO/IEC 20000-1-2016, СТ РК ISO/IEC 27001-2015	
РГП на ПХВ «Инженерно-технический центр УДП РК»	Документированная процедура «Политика инициативного информирования (горячая линия)»	Стр. 10 из 13

Приложение 1

Перечень информации, которую рекомендуется отразить в сообщении

- фамилия, имя, отчество (указываются по усмотрению заявителя);
- статус заявителя (работник Предприятия, ассоциированное лицо, представитель контрагента, третье лицо);
- контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты указываются по усмотрению заявителя)
 - тема сообщения (например, коррупция, взяточничество, мошенничество, конфликт интересов, другое);
 - сообщение о нарушении и детали: что, когда, где и как произошло описываемое правонарушение, либо планируемое правонарушение, кто допустил нарушение, как это нарушение связано с Предприятием, а также любую иную информацию, необходимую для рассмотрения сообщения;
 - дополнительные вопросы:
 - хотели бы Вы, чтобы мы с Вами связались? (если да, то необходимо указать контактные данные)
 - хотели бы Вы получить информацию о результатах рассмотрения Вашего сообщения?
 - сможете ли Вы предоставить документы или иные материалы, подтверждающие факты, изложенные в сообщении.

