



ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ИНФОРМИРОВАНИИ О ПОДОЗРЕНИЯХ**

Некоммерческое акционерное общество «Торайгыров университет»

Павлодар

2023

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Рабочей группой.

2 РАЗРАБОТЧИКИ

2.1 Руководитель рабочей группы: Матенова Ж.Н. – Комплаенс – офицер -
руководитель Комплаенс - службы.

2.2 Ахметова Г.Г. – Комплаенс – академический офицер

3 ВНЕСЕНА Комплаенс - службой.

4 УТВЕРЖДЕНА решением заседания Правления от ____ ____ 20__ года,
протокол № ____

5 ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ с 09 ноября 2023 года

6. ВВОДИТСЯ ВПЕРВЫЕ

7. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ Положения 1 раз в 3 года.

1. Общие положения	Error! Bookmark not defined.
2. Термины и определения.....	Error! Bookmark not defined.
3. Порядок информирования о нарушениях	5
4. Обработка сообщений.....	Error! Bookmark not defined.
5. Результаты расследования	6
6. Обратная связь	7
7. Конфиденциальность	7
8. Журнал регистрации обращений в Колл - центр.....	7
9. Отчет о работе антикоррупционной горячей линии.....	7
Приложения	9

1. Общие положения

Настоящее Положение устанавливает порядок работы Колл – центра

Комплаенс - службы (*далее – «Колл - центр»*) в деятельности НАО «Торайгыров Университет», приема, регистрации и учета поступивших на него обращений о нарушениях в отношении случаев возможного несоблюдения антикоррупционного законодательства, политики противодействия коррупции НАО «Торайгыров Университет» и иным вопросам, нарушающих принципы академической честности и добропорядочности.

Положение разработано в соответствии Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции» от 18 ноября 2015 года № 410-V ЗРК, а также п.8.9. и п.8.10 международного стандарта ISO 37001:2016.

2. Термины и определения

Контрагент – юридическое или физическое лицо, принявшее или намеревающееся принять на себя какие-либо обязательства по договору (*деловые партнеры, потребители услуг, поставщики, лица, привлекаемые для выполнения тех или иных работ, оказания услуг, клиенты и иные лица*).

Мониторинг – специально организованное систематическое наблюдение за состоянием процедур, объектов, явлений, внутренних бизнес-процессов с целью их оценки, контроля или прогноза для минимизации возможных негативных рисков и последствий в деятельности НАО «Торайгыров Университет».

Комплаенс – комплекс действий, процедур и мероприятий в соответствии с запросом, указанием соответствующих регуляторных органов или внутренним контекстом и политикой НАО «Торайгыров Университет». «Комплаенс» представляет собой соответствие области деятельности в организации каким-либо внутренним или внешним требованиям регуляторных, надзорных органов, нормам законодательства и международным стандартам, утвержденных сертифицированными аккредитованными органами.

Риск – влияние неопределенности на цели, которые несут в себе вероятность негативного наступления и ущерба для деятельности НАО «Торайгыров Университет».

Бизнес-процесс – цепь последовательных постоянных операций, проходящих в цикличной форме, результатом которой является конкретный продукт или услуга.

Внутренний документ – документ (локальный акт), разработанный в НАО «Торайгыров Университет» и утвержденный первым руководителем или лицом, заменяющим его.

Должностное лицо/сотрудник - лицо, согласно трудовому законодательству постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции работника НАО «Торайгыров Университет» либо выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции.

Учащиеся/студенты – лица, обучающиеся в НАО «Торайгыров Университет» по образовательным программам, реализуемых согласно образовательной политики и направлениям НАО «Торайгыров Университет».

3. Порядок информирования о нарушениях

Если у сотрудников НАО «Торайгыров Университет», контрагентов, деловых партнеров/инвесторов есть какие-либо опасения по поводу возможного недобросовестного поведения по несоблюдению антикоррупционного законодательства, международных стандартов в области противодействия коррупции, политики противодействия коррупции НАО «Торайгыров Университет» и иным вопросам, данное лицо должно проинформировать об этом, в первую очередь, ответственное лицо по противодействию коррупции/комплаенс службу по телефону «Колл - центра» + 7 700 025 90 40 или написать сообщение в мессенджеры WhatsApp / Telegram, или написать сообщение по электронному адресу matenova.zh@tou.edu.kz, а также необходимо проинформировать своего непосредственного руководителя по направлению. Для контрагентов, деловых партнеров/инвесторов и учащихся/студентов по вышеуказанным фактам необходимо напрямую обратиться на телефон «Колл - центра» + 7 700 025 90 40 или написать сообщение в мессенджеры WhatsApp / Telegram или написать сообщение по электронному адресу matenova.zh@tou.edu.kz.

В случае если у сотрудника возникает беспокойство, и он считает невозможным/предвзятым сообщить о своих опасениях со своим непосредственным руководителем, он может обратиться сразу напрямую на телефон «Колл - центра» + 7 700 025 90 40 или написать сообщение в мессенджеры WhatsApp / Telegram, или написать сообщение по электронному адресу matenova.zh@tou.edu.kz.

Структурные подразделения НАО «Торайгыров Университет» должны обеспечить необходимыми ресурсами для оперативного функционирования «Колл - центра», в свою очередь ответственное лицо по противодействию коррупции/комплаенс служба должна проводить необходимые мероприятия, для осведомления всех сотрудников организации и учащихся/студентов НАО «Торайгыров Университет» о процедурах порядка предоставления сведений и сообщений, а также о своих правах и мерах защиты в отношении данных процедур.

4. Обработка сообщений

Все поступающие звонки и сообщения на телефон и мессенджеры «Колл - центра» регистрируются, а также ведется учет принятых по ним мерам реагирования (Приложение 1).

Сбор и предварительную обработку информации, поступающей на телефон и мессенджеры «Колл - центра», осуществляет Комплаенс служба НАО «Торайгыров Университет».

Если обращение по своему содержанию подпадает под область возможного несоблюдения антикоррупционного законодательства,

стандартов и Политики противодействия коррупции руководство НАО «Торайгыров Университет» дает указание провести расследование и назначить ответственного за данное расследование.

В последующем, создается рабочая группа (*по мере необходимости*), которая проводит расследование по поступившему обращению со сбором всей необходимой информации, способами и средствами незапрещенными законодательством Республики Казахстан.

Все обращения рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня поступления обращения, принимая во внимание характер и обоснованность/достоверность предоставленной информации.

В случаях, когда закон Республики Казахстан обязывает сообщить информацию государственным органам, ответственным за уголовное преследование по коррупционным правонарушениям, руководство НАО «Торайгыров Университет» дает распоряжение сотруднику, ответственному за СМПК НАО «Торайгыров Университет» направить незамедлительно уведомление соответствующему органу, с передачей всей имеющейся информации и материалов.

При направлении обращения по электронному адресу matenova.zh@tou.edu.kz заявитель (обратившееся лицо) должен выбрать одну категорию в разделе:

1. о фактах нарушения антикоррупционного законодательства РК;
2. неэтичное поведение с признаками коррупционного правонарушения сотрудников НАО «Торайгыров Университет», представителей деловых партнеров/инвесторов, контрагентов и учащихся/студентов;
3. по вопросу урегулирования конфликта интересов;
4. можно подать предложения по улучшению внутренних процедур в деятельности НАО «Торайгыров Университет».

Комплаенс служба ежемесячно обобщает и анализирует предоставленную информацию о поступивших обращениях на телефон и мессенджеры «Колл - центра».

На основе анализа COMPLAINT служба вправе при наличии достаточной информации и ресурсов составить план профилактических мероприятий, направленных на улучшение деятельности СМПК в НАО «Торайгыров Университет».

Прием обращений по телефону и мессенджеры «Колл - центра» осуществляется в рабочее время с 9.00 до 18.00.

5. Результаты расследования

Все результаты расследований сообщаются комплаенс службой высшему руководству (совет директоров) и рассматриваются высшим руководством НАО «Торайгыров Университет», принимаются решения о последующих действиях или даются рекомендации структурным подразделениям НАО «Торайгыров Университет» по усовершенствованию определенных процессов, процедур или действиям, которые необходимо предпринять для устранения выявленных нарушений.

6. Обратная связь

Сотрудник НАО «Торайгыров Университет», деловой партнер или его представитель, контрагент, учащийся/студент сообщивший о нарушении, получает ответ, в котором его информируют о результатах рассмотрения его обращения. Ответ должен быть предоставлен обратившемуся в самый короткий срок, но не позднее 15 календарных дней, с даты обращения.

Принимая во внимание заинтересованность НАО «Торайгыров Университет» в сохранении конфиденциальности информации и уважение прав и безопасности обратившегося, сведения относительно конкретных лиц не раскрываются, вследствие чего ответ может быть общего характера, который Ответственный за НАО «Торайгыров Университет» отправляет на его электронную почту.

7. Конфиденциальность

Информация, указанная в сообщениях, раскрывается только тем сотрудникам, которые участвуют непосредственно в проведении расследования без разглашения информации о заявителе, сообщившем о нарушении. Все сотрудники, участвующие в процессе информирования о нарушениях, соблюдают конфиденциальность в отношении содержания полученных сообщений, предоставленных в соответствии с требованиями действующего законодательства. Любое разглашение сведений, указанных в сообщении, или раскрытие результатов расследований может осуществляться только на основании разрешения руководства НАО «Торайгыров Университет».

8. Защита от обратных действий

НАО «Торайгыров Университет» предпринимает все необходимые меры для защиты сотрудников/ и иных обратившихся вышеуказанных лиц, добросовестно сообщивших о нарушении посредством процесса информирования о нарушениях, от каких-либо попыток оказания давления со стороны руководства или других вовлеченных лиц.

9. Хранение документов

Сотрудник, ответственный за систему противодействия коррупции в организации/комплаенс службы, ведет учет всех сообщений, отслеживая их получение, расследование и принятые по ним решения. Статистическая информация и данные относительно полученных сообщений и предпринятых действий для устранения выявленных нарушений, хранятся в течение не менее 5 лет с момента завершения расследования, за исключением случаев, когда иное предусмотрено законодательством.

Данные о сообщении, которое было признано необоснованным/недостоверным, регистрируются и хранятся. Данные о сообщении, которое было расценено как обоснованное/достоверное передаются в орган уголовного преследования незамедлительно.

Приложение 1

