



**Акционерное общество  
«Государственная техническая служба»**

**Регламент работы горячей линии  
акционерного общества «Государственная техническая служба»**

Приложение №1 к Отчету  
Комплаенс офицера акционерного общества  
«Государственная техническая служба»,  
утвержденного решением Совета директоров  
акционерного общества  
«Государственная техническая служба»  
от 09 августа 2024 года № 7

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ  
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА  
«ГОСУДАРСТВЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»**

**г. Астана, 2024 г.**

## Общие положения

1. Настоящий Регламент работы горячей линии акционерного общества «Государственная техническая служба» (далее - Регламент) определяет сферу применения, принципы работы, каналы коммуникации, порядок подачи и обработки обращений по вопросам противодействия коррупции, мошеннических действиях и нарушения норм Кодекса деловой этики и служебного поведения в деятельности акционерного общества «Государственная техническая служба» (далее - Общество).

2. Правовую основу разработки и реализации настоящего Регламента составляют СТ РК 37001-2017 «Системы менеджмента борьбы со взяточничеством. Требования и руководство по использованию», Политика противодействия коррупции Общества, а также Положение о Комплаенс офицере Общества.

3. Цель Регламента - создание условия для повышения транспарентности в деятельности Общества посредством предоставления возможности работникам Общества и третьим лицам сообщать о беспокоенности в связи с возможным коррупционным правонарушением, мошенническим действием, неэтичном поведении со стороны работников Общества, а также о слабостях в системе менеджмента противодействия коррупции Общества.

4. Не допускается использование Горячей линии для распространения заведомо ложных сведений, клеветы, сведения личных счетов, достижения личных целей, противоречащих интересам Общества; оскорбления, распространения информации рекламного характера, направления сведений, не относящихся непосредственно к деятельности Общества; иных целей, противоречащих назначению Горячей линии.

Подача преднамеренно ложных сведений рассматривается как серьезное нарушение, способное повлечь применение в установленном порядке мер ответственности.

5. Принимая настоящий Регламент, Общество гарантирует:

1) что работник, подавший обращение на горячую линию, не будет подвергаться преследованиям и/или дискриминации;

2) рассмотрение случаев преследования и/или дискриминации лиц, выразивших беспокоенность в качестве явлений, влекущих принятие дисциплинарных мер в установленном порядке;

3) полную конфиденциальность лиц, выразивших беспокоенность;

4) отказ от попыток сокрытия доказательств, подтверждающих сведения, содержащиеся в обращении;

5) принятие дисциплинарных мер в отношении лиц, уничтоживших или сокрывших доказательства, подтверждающие сведения, содержащиеся в обращении.

6. Регламент является обязательным для ознакомления всеми работниками Общества.

## Сфера применения

7. Регламент применяется в отношении обращений, содержащих информацию о коррупционных нарушениях, мошенничестве и неэтичного поведения работников Общества.

Ниже приведен неполный список примеров нарушений:

*Коррупция и мошенничество:*

- 1) присвоение или растрата вверенного чужого имущества;
- 2) мошенничество;
- 3) злоупотребление должностными полномочиями;
- 4) дача / получение взятки, посредничество во взяточничестве;
- 5) служебный подлог;
- 6) бездействие по службе;
- 7) шантаж, коммерческий подкуп или иные преступления;
- 8) хищение имущества.

*Неравные условия найма и труда:*

- 1) дискриминация или преследование вне зависимости от того, являются ли они явными или скрытыми;
- 2) харассмент;
- 3) неэтичное поведение;
- 4) грубое нарушение должностных и прочих обязанностей, повлекших или могущих повлечь крупный ущерб;
- 5) конфликт интересов.

*Нарушения бухгалтерского учета:*

- 1) умышленные искажения в бухгалтерском учете;
- 2) манипуляция, фальсификация записей и документов;
- 3) несанкционированное приобретение, списание и/или использование активов.

*Утечка/уничтожение/передача информации:*

- 1) несанкционированное раскрытие или передача конфиденциальной информации;
- 2) несанкционированное и преднамеренное уничтожение или удаление документов и информации.

### **Принципы работы горячей линии**

8. Работа горячей линии основывается на принципах:

- 1) доступности;
- 2) доброжелательности;
- 3) доверия и конфиденциальности;
- 4) коммуникабельности;

• **Доступность.** Функция подачи обращений или сообщений о фактах коррупции через каналы коммуникации горячей линии должна быть доступна любое время суток, в том числе в выходные и праздничные дни.

При этом, прием обращений по средствам телефонной связи и нарочной (*физической*) корреспонденции осуществляется в рабочее время, согласно распорядку трудового времени Общества.

• **Доброжелательность.** Взаимодействие с лицом выразившем обеспокоенность в отношении совершенных, совершаемых или планируемых нарушениях должно осуществляться с соблюдением общепринятых этических норм;

- **Доверие и конфиденциальность.** Комплаенс-офицер должен создать условия лицу выразившему обеспокоенность в отношении совершенных, совершаемых или планируемых нарушениях для проявления с его стороны доверия к взаимодействию (*соблюдение честности, порядочности и добросовестности*) и обмену конфиденциальной информацией.

- **Коммуникабельность.** Комплаенс офицер вне зависимости от внешней обстановки и своего внутреннего психологического и эмоционального состояния должен демонстрировать готовность к установлению связи с лицом, выразившим обеспокоенность в отношении совершенных, совершаемых или планируемых нарушениях и оказанию ему всесторонней помощи.

### **Каналы коммуникации горячей линии**

9. В число каналов коммуникации горячей линии включены и не должны рассматриваться как исчерпывающие следующие способы коммуникации:

- 1) Телефон доверия;
- 2) Электронная почта;
- 3) Информационная система «Е-Otinish»;
- 4) Письмо в канцелярию Общества;
- 5) Раздел на официальном интернет ресурсе Общества с функционалом приема обращений.

- **Телефон доверия.** В Обществе функционирует телефон доверия посредством которого работники и третьи лица могут выразить обеспокоенность, при этом прием звонков осуществляется в рабочее время, согласно распорядку трудового времени Общества. Контактные номера телефона доверия +7 7172 55-20-95, 14-00 (*внутренний 5*).

- **Электронная почта.** Прием на электронную почту [senim@sts.kz](mailto:senim@sts.kz) осуществляется в режиме 24/7.

- **Информационная система «Е-Otinish».** Порядок подачи обращений через информационную систему «Е-Otinish» устанавливается собственником информационной системы в соответствии с Административным процедурно-процессуальным Кодексом Республики Казахстан.

- **Письмо в канцелярию Общества.** Вся входящая в Общество корреспонденция подвергается первичной обработке, предварительному осмотру, регистрации, представлению к рассмотрению руководству Общества и передается исполнителям, за исключением корреспонденции с пометкой «лично». Корреспонденция с пометкой «лично», без вскрытия передается по назначению. Например, можно адресовать «лично комплаенс офицеру». Прием корреспонденции осуществляется в рабочее время, согласно распорядку трудового времени Общества.

- **Интернет ресурс Общества.** <https://sts.kz/> является официальным интернет ресурсом Общества, на котором имеется раздел горячей линии с возможностью заполнения анкеты и выражения обеспокоенности. Для удобства, предусмотрена возможность перехода в раздел по QR коду, который должен быть размещен в местах Общества с высоким трафиком проходимости людей (*например, входная группа в здание, лифт и т.д.*).

10. Работники, считающие оговоренные выше каналы коммуникации неподходящими, могут обратиться лично (*непосредственно*) к комплаенс офицеру.

### **Порядок обращений**

11. В целях ускорения и упрощения дальнейшей процедуры рассмотрения обращений рекомендуется указывать в них следующие сведения:

12.1 Дату и время нарушения/события или временной период, если событие имело повторяющийся/длящийся характер;

12.2 ФИО и/или должность нарушителя/работника, ответственного за исполнение обязанностей, являющихся предметом обращения;

12.3 Краткое описание нарушения/события (*в том числе, конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины*);

12.4 ФИО и/или должность работников Общества, которые могут знать или дополнить сообщаемую информацию;

12.5 Если обратившийся сообщал какую-либо информацию о нарушении/событии сотрудникам Общества или третьим лицам до обращения на Горячую линию, необходимо указать ФИО и должность сотрудников Общества, получивших данные сведения, при наличии предоставить результат рассмотрения/обсуждения;

12.6 Предоставление (*своих*) персональных данных, включая: номер телефона/адрес/адрес электронной почты/должность/ФИО, остается на усмотрение Обратившегося.

В случае анонимного обращения у нас не будет возможности уточнить, при необходимости, важные для рассмотрения детали, что может увеличить сроки и снизить вероятность его успешного рассмотрения. В этом случае обратная связь по решению проблемы не предоставляется.

### **Порядок обработки обращений**

12. Комплаенс офицер ведет регистрацию поступивших обращений, их учет, а также контроль за своевременным, полным и качественным рассмотрением.

13. Лицо подавшее обращение может указывать или не указывать свое ФИО.

14. Информация, не относящаяся к деятельности и/или к работникам Общества, к рассмотрению не принимается. С согласия обратившегося, указанная информация может направляться в заинтересованные государственные органы и организации по принадлежности.

15. Информация, указанная в обращениях, раскрывается только тем работникам, которые участвуют в проведении расследования без разглашения сведений о обратившемся лице, за исключением случаев, когда обратившееся лицо в устной или письменной форме подтвердил свое согласие на передачу его персональных данных. Все работники, участвующие в процессе информирования о нарушениях, соблюдают конфиденциальность в отношении содержания полученных обращений.

16. Комплаенс офицер вправе запросить на конфиденциальной основе у заинтересованных (*имеющих отношение по предмету обращения*) структурных подразделений необходимую информацию или документы (*материалы*), имеющие отношение к предмету обращения.

17. В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, необходимо получить письменное объяснение субъекта по существу обращения, а также приобщить полученные от него документы (*материалы*), подтверждающие его объяснения и/или опровергающие содержание обращения (*если таковые имеются*).

18. Если на этапе начальных запросов комплаенс офицер обнаруживает, что у информации, изложенной в обращении, нет основания, или по этому вопросу рассмотрение в соответствии с настоящим Регламентом не требуется, то обращение может быть отклонено на данном этапе.

19. В случае если начальные запросы указывают, что необходимо дальнейшее рассмотрение обращения, тогда обращение должно быть рассмотрено справедливо и объективно с обнаружением фактов, принимая во внимание презумпцию невиновности.

20. При этом комплаенс офицер может инициировать служебную проверку.

21. По результатам рассмотрения обращения, комплаенс офицер формирует письменный отчет, содержащий анализ всей имеющейся по данному факту информации, выводы и соответствующие рекомендации. Отчет с документами, имеющими отношение к содержанию обращения и документы, подтверждающие выводы отчета.

22. Рассмотрение обращений проводится в пределах полномочий.

23. В случаях, когда результаты рассмотрения подлежат направлению государственным органам, ответственным за уголовное преследование, Председатель Правления Общества дает распоряжение направить информацию соответствующему по компетенции органу.