


kazmedia	<b>Положение об электронном ящике сбора сигналов и о телефоне доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы»</b>		
	Рег.№ согл. номенклатуре _____	Редакция 1 от __._.2022 г	стр. 1 из 6

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Генерального директора  
ТОО «Управляющая компания  
«Қазмедиа орталығы»  
от «04» июня 2022 года  
№ 04-03/179

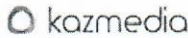
**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об электронном ящике сбора сигналов и о телефоне доверия**  
**ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы»**

г. Нур – Султан, 2022 год

	<b>Положение об электронном ящике сбора сигналов о телефоне доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы»</b>		
	Рег.№ согл. номенклатуре _____	Редакция 1 от __._.2022 г	стр. 2 из 6

## Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Основные задачи электронного ящика сбора сигналов, телефона доверия.....	3
3. Установка, порядок организации работы «электронного ящика сбора сигналов».	3
4. Установка, порядок организации работы «Телефона доверия» .....	4
5. Журнал учета и регистрация обращений.....	5
6. Ответственность .....	6

	<b>Положение об электронном ящике сбора сигналов о телефоне доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы»</b>		
	Рег.№ согл. номенклатуре	Редакция 1 от __. __. 2022 г	стр. 3 из 6

## 1. Общие положения

1. Положение об электронном ящике сбора сигналов и о телефоне доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы» (далее – соответственно Положение и Товарищество) разработано в целях организации работы с обращениями работников, арендаторов и посетителей здания «Қазмедиа орталығы» (далее - Заявитель) по вопросам коррупционных нарушений, полученных посредством электронного ящика и по телефону доверия.

2. Положение устанавливает порядок функционирования электронного ящика, а также телефона доверия для обращений Заявителей, содержащих нарушения законодательства по вопросам коррупционных нарушений, их оперативного рассмотрения.

3. Товарищество, в случае поступления сигналов о коррупционных нарушениях, гарантирует соблюдение принципа конфиденциальности.

4. Работа с обращениями Заявителей, поступившими по электронному ящику, телефону доверия, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматриваются и принимаются соответствующие меры.

6. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, клевета, угрозы жизни, здоровью и имуществу, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

## 2. Основные задачи электронного ящика сбора сигналов, телефона доверия

7. Основными задачами функционирования электронного ящика сбора сигналов и телефона доверия являются:


- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения электронных, а также телефонных обращений Заявителей, содержащих вопросы коррупционных нарушений;

- обработка, направление обращений для рассмотрения и принятия, соответствующих мер руководству Товарищества и организаций, расположенных в здании «Қазмедиа орталығы», в компетенцию которых входит решение данных вопросов для рассмотрения и принятия мер;

- анализ обращений, поступивших посредством электронного ящика сбора сигналов и телефона доверия, их обобщение с целью устранения причин.

## 3. Установка, порядок организации работы электронного ящика сбора сигналов

8. Электронный ящик сбора сигналов создается структурным подразделением Товарищества, в компетенцию которого входит создание электронной почты, под учетной записью **senim@kmo.kz**.

	<b>Положение об электронном ящике сбора сигналов о телефоне доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы»</b>		
	Рег.№ согл. номенклатуре _____	Редакция 1 от _____.2022 г	стр. 4 из 6

Целью применения электронного ящика сбора сигналов для обмена корреспонденцией является повышение оперативности информационного взаимодействия за счет сокращения времени доставки корреспонденции и уменьшения затрат времени при подготовке и обработке информации.

9. Все электронные обращения о предполагаемых или имевших место случаях взяточничества или любых коррупционных нарушениях, связанных с системой менеджмента противодействия коррупции в Товариществе, доступны и рассматриваются ответственным сотрудником Товарищества по вопросам комплаенса.

10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, принимается к рассмотрению и должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Также допускается рассмотрение анонимного обращения.

11. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12. Электронные сообщения в почтовом ящике хранятся без ограничения по времени.

#### **4. Установка, порядок организации работы телефона доверия**

13. Для работы телефона доверия в Товариществе выделяется линия телефонной связи с городским абонентским номером: 8 (7172) 75-77-76.


Комплект аппаратуры телефона доверия с автоматическим фиксированием телефонных звонков и ведением архива обращений установлен в кабинете ответственного сотрудника Товарищества по вопросам комплаенса.

Прием обращений граждан по телефону доверия осуществляется с понедельника по воскресенье круглосуточно, в автоматическом режиме.

Телефон доверия оснащен функциями автоответчика и записи поступающих обращений.

Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 18.00, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню, при этом все поступающие обращения на телефон доверия дублируются в виде уведомления на электронную почту доверия Товарищества.

Текст сообщения на автоответчике: *«Здравствуйте! Вы позвонили на телефон доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы». Если у вас имеется информация, которая может быть отнесена к вопросам о, связанных с коррупцией в Товариществе, Вы можете оставить свое сообщение после звукового сигнала. Время Вашего сообщения не должно превышать 5 минут. Пожалуйста, представьтесь: назовите свою фамилию, имя, отчество, сообщите адрес, по которому Вам будет*

	<b>Положение об электронном ящике сбора сигналов о телефоне доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы»</b>		
	<b>Рег.№ согл. номенклатуре</b> _____	<b>Редакция 1 от</b> ___. ___.2022 г	<b>стр. 5 из 6</b>

*направлен ответ, и передайте Ваше сообщение. Если Ваше обращение связано с коррупцией, и Вы не желаете называть личные данные, то просто передайте сообщение. Благодарим Вас за звонок!».*

Анализ, обработка и обобщение телефонных сообщений, поступающих на телефон доверия, возлагается на ответственного сотрудника Товарищества по вопросам комплаенса.

14. В рамках организации работы телефона доверия сотрудник Товарищества по вопросам комплаенса:

- осуществляет прием сообщений, поступающих по телефону доверия, а также информирует о порядке рассмотрения обращений;
- в случае, если информация не относится к сфере Товарищества или проблематике, переадресовывает Заявителя в другие органы государственной власти по принадлежности;
- оперативно обрабатывает информацию, поступившую по «телефону доверия», а также по адресу электронной почты, фиксируют на бумажном носителе текст обращения, обеспечивает его занесение в Журнал регистрации обращений;
- анализирует и обобщает обращения по телефону доверия с целью информирования руководства Товарищества о количестве и характере обращений.

15. Поступившие сообщения подлежат ежемесячному сохранению.

16. Информация о функционировании телефона доверия, целях его организации, правилах приема обращений размещается на официальном сайте Товарищества в сети «Интернет».

## **5. Журнал учета и регистрация обращений**

17. Обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале учета и регистрации.

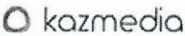
Учет и регистрация обращений и ответа на них осуществляется ответственным сотрудником Товарищества по вопросам комплаенса.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и иметь следующие реквизиты:

- порядковый номер обращения;
- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (если указаны);
- адрес заявителя и номер его контактного телефона (если указаны);
- краткое содержание обращения;
- содержание и дата резолюции;
- отметка о принятых мерах;
- исходящий номер и дата ответа в случае необходимости.

18. Записи в Журнале производятся шариковой ручкой с пастой черного или синего цвета без сокращений.

В Журнале не допускаются подчистки, исправления или удаления, сделанных ранее записей при помощи корректирующих средств. В случае необходимости,

	<b>Положение об электронном ящике сбора сигналов о телефоне доверия ТОО «Управляющая компания «Қазмедиа орталығы»</b>		
	Рег.№ согл. номенклатуре _____	Редакция 1 от __._.2022 г	стр. 6 из 6

сделанные ошибочно записи зачеркиваются так, чтобы ранее написанный текст четко читался.

В случае поступления обращения, рассмотрение которого не относится к компетенции Товарищества, оно направляется согласно компетенции руководителям организаций, расположенных в здании «Қазмедиа орталығы».

Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

## 6. Ответственность

19. Работники Товарищества, работающие с информацией, полученной посредством электронного ящика сбора сигналов и по телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

20. Работники Товарищества, допустившие нарушение настоящего Положения, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

21. Работники Товарищества, указанные в настоящем Положении обязаны рассмотреть поступившее заявление, определить его специфику и направить ответственным структурным подразделениям Товарищества, либо руководителям организаций, размещенных в здании «Қазмедиа орталығы», соблюдая принцип конфиденциальности в отношении Заявителя.

22. Для сведения заявителю, работники Товарищества, рассмотревшие заявление, направляют письменный ответ о принятых мерах на указанный в заявлении адрес. Заявитель имеет право ознакомиться с ответом лично.

23. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями Заявителя по телефону доверия, без их согласия не допускается.

24. Обеспечение конфиденциальности - все уполномоченные работники Товарищества, получившие доступ к поступившим на электронный ящик сбора сигналов и телефон доверия сообщениям, не правомочны передавать (разглашать) их содержание третьим лицам. При этом Товарищество не несет ответственность за сохранение конфиденциальности, если обратившийся на электронный ящик сбора сигналов/телефон доверия добровольно, в т.ч. по неосторожности, раскрывает факт своего обращения на электронный ящик сбора сигналов/телефон доверия третьим лицам.