

Қазмедиа орталығы» басқарушы
компаниясы» ЖШС Бас директорының
2022 жылғы «07» маусым
№07-03/179 бұйрығымен
БЕКІТІЛДІ

**«Қазмедиа орталығы» басқарушы компаниясы» ЖШС ішкі сигналдарды
жинаудың электрондық жәшігі туралы және сенім телефоны туралы
ЕРЕЖЕ**

Нұр – Сұлтан қ., 2022 жыл

Мазмұны

1. Жалпы ережелер.....	3
2. Ішкі сигналдарды жинаудың электрондық жәшігінің, сенім телефонының негізгі міндеттері3
3. «Сигналдарды жинаудың электрондық жәшігін» орнату, оның жұмысын ұйымдастыру тәртібі	3
4. «Сенім телефонын» орнату, оның жұмысын ұйымдастыру тәртібі	4
5. Өтініштерді есепке алу және тіркеу журналы.....	5
6. Жауапкершілік	6

1. Жалпы ережелер

1. «Қазмедиа орталығы» басқарушы компаниясы» ЖШС ішкі сигналдарды жинаудың электрондық жәшігі туралы және сенім телефоны туралы ережесі (бұдан әрі – тиісінше Ереже және Серіктестік) электрондық жәшік арқылы және сенім телефоны арқылы алынған сыбайлас жемқорлық бұзушылықтар мәселелері бойынша «Қазмедиа орталығы» ғимаратының жұмыскерлерінің, жалға алушыларының және келушілерінің (бұдан әрі - Өтініш беруші) өтініштерімен жұмысты ұйымдастыру мақсатында әзірленді.

2. Ереже сыбайлас жемқорлық бұзушылықтар мәселелері бойынша заңнаманы бұзушылықтары бар Өтініш берушілердің өтініштері, оларды жедел қарау үшін электрондық жәшіктің, сондай-ақ сенім телефонының жұмыс істеу тәртібін белгілейді

3. Серіктестік сыбайлас жемқорлық бұзушылықтар туралы сигналдар түскен жағдайда құпиялылық қағидатының сақталуына кепілдік береді.

4. Электрондық жәшік, сенім телефоны арқылы келіп түскен Өтініш берушілердің өтініштерімен жұмыс Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

5. Бейесімді өтініштер, сондай-ақ жауап жіберілуі тиіс мекенжайы жоқ өтініштер қаралады және тиісті шаралар қабылданады

6. Дәрекі не қорлайтын лексика, жала жабу, өмірге, денсаулыққа және мүлікке, сондай-ақ олардың отбасы мүшелеріне төнетін қатерлер қамтылған өтініштер онда қойылған сұрақтардың мәні бойынша жауапсыз қалады және тиістілігіне қарай құқық қорғау органдарына қайта жіберіледі.

2. Ішкі сигналдарды жинаудың электрондық жәшігінің, сенім телефонының негізгі міндеттері

7. Электрондық сигнал жинау жәшігі мен сенім телефонының жұмыс істеуінің негізгі міндеттері:

- сыбайлас жемқорлық бұзушылықтар мәселелерін қамтитын Өтініш берушілердің электрондық, сондай-ақ телефон арқылы өтініштерін жедел қабылдауды, есепке алуды және қарауды қамтамасыз ету;

- Серіктестік басшылығына және «Қазмедиа орталығы» ғимаратында құзыретіне осы мәселелерді қарау және шаралар қабылдау үшін шешу кіретін ұйымдарға өтініштерді тиісті шараларды қарау және қабылдау үшін өңдеу, жолдау;

- сигналдарды жинаудың электрондық жәшігі және сенім телефоны арқылы келіп түскен өтініштерді талдау, себептерін жою мақсатында оларды жинақтау.

3. Сигналдарды жинаудың электрондық жәшігін» орнату, оның жұмысын ұйымдастыру тәртібі

8. Сигналдарды жинаудың электрондық жәшігін электрондық поштаны жасау құзыретіне кіретін Серіктестіктің құрылымдық бөлімшесі senim@kmo.kz есептік жазбасымен жасайды.

Хат алмасу үшін сигналдарды жинаудың электрондық жәшігін қолданудың мақсаты хат-хабарларды жеткізу уақытын қысқарту және ақпаратты дайындау мен өңдеу кезінде уақыт шығындарын азайту есебінен ақпараттық өзара іс-қимылдың жеделдігін арттыру болып табылады.

9. Серіктестіктегі сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл менеджменті жүйесімен байланысты парақорлықтың немесе кез келген сыбайлас жемқорлық бұзушылықтың

болжамды немесе орын алған жағдайлары туралы барлық электрондық өтініштер қол жетімді және Серіктестіктің комплаенс мәселелері жөніндегі жауапты қызметкері қарайды.

10. Электрондық құжат нысанында келіп түскен өтініш қарауға қабылданады және өтінішті жіберген азаматтың тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), егер жауап электрондық құжат нысанында жіберілуге тиіс болса электрондық пошта мекенжайын және жауап жазбаша нысанда жіберілуге тиіс болса, пошта мекенжайын қамтуға тиіс. Сондай-ақ анонимді өтінішті қарауға жол беріледі

11. Электрондық құжат нысанында келіп түскен өтінішке жауап өтініште көрсетілген электрондық пошта мекенжайы бойынша электрондық құжат нысанында немесе өтініште көрсетілген пошта мекенжайы бойынша жазбаша нысанда жіберіледі.

12. . Пошта жәшігіндегі электрондық хабарламалар уақыт шектеусіз сақталады.

4. Сенім телефонын орнату, оның жұмысын ұйымдастыру тәртібі

13. Серіктестікте сенім телефонының жұмысы үшін қалалық абоненттік нөмірмен: 8 (7172) 75-77-76 телефон байланысы желісі бөлінеді

Серіктестіктің комплаенс мәселелері жөніндегі жауапты қызметкерінің кабинетінде телефон қоңырауларын автоматты түрде тіркейтін және өтініштер мұрағатын жүргізетін сенім телефоны аппаратурасының жиынтығы орнатылған.

Азаматтардың өтініштерін сенім телефоны арқылы қабылдау дүйсенбіден жексенбіге дейін тәулік бойы, автоматты режимде жүзеге асырылады.

Сенім телефоны автоматты жауап беру және келіп түскен өтініштерді жазу функцияларымен жабдықталған.

Демалыс және мереке күндері, сондай-ақ 18.00-ден кейін келіп түскен өтініштер келесі жұмыс күніне сәйкес келетін күнге келіп түсті деп есептеледі, бұл ретте сенім телефонына келіп түскен барлық өтініштер Серіктестіктің сенім электрондық поштасына хабарлама түрінде қайталаанады.

Автоматты жауап беруде хабарлама мәтіні: *«Сәлеметсіз бе! Сіз «Қазмедиа орталығы» басқарушы компаниясы» ЖШС сенім телефонына қоңырау шалдыңыз. Егер сізде Серіктестіктегі сыбайлас жемқорлыққа қатысты мәселелерге қатысты ақпарат болса, сіз дыбыстық сигналдан кейін өз хабарламаңызды қалдыра аласыз. Сіздің хабарламаңыздың уақыты 5 минуттан аспауы керек. Өзіңізді таныстырыңыз: тегіңізді, атыңызды, әкеңіздің атын атаңыз, Сізге жауап жіберілетін мекенжайды хабарлаңыз және хабарламаңызды жіберіңіз. Егер Сіздің өтінішіңіз сыбайлас жемқорлықпен байланысты болса және Сіз жеке деректерді атағыңыз келмесе, онда жай гана хабарлама жіберіңіз. Қоңырау шалғаныңыз үшін рахмет!».*

Сенім телефонына келіп түсетін телефон хабарламаларын талдау, өңдеу және жинақтау Серіктестіктің комплаенс мәселелері жөніндегі жауапты қызметкеріне жүктеледі.

14. Сенім телефонының жұмысын ұйымдастыру шеңберінде Серіктестіктің комплаенс мәселелері жөніндегі қызметкері:

- сенім телефоны арқылы келіп түскен хабарламаларды қабылдауды жүзеге асырады, сондай-ақ өтініштерді қарау тәртібі туралы хабарлайды;

- егер ақпарат Серіктестік саласына немесе проблематикаға жатпайтын болса, Өтініш берушіні тиістілігіне қарай басқа мемлекеттік билік органдарына жібереді;

- «сенім телефоны» арқылы, сондай-ақ электрондық пошта мекенжайы бойынша келіп түскен ақпаратты жедел өңдейді, өтініштің мәтінін қағаз жеткізгіште тіркейді, оның өтініштерді тіркеу журналына енгізілуін қамтамасыз етеді;

- Серіктестік басшылығына өтініштердің саны мен сипаты туралы хабарлау мақсатында сенім телефоны арқылы өтініштерді талдайды және жинақтайды.

15. Келіп түскен хабарламалар ай сайын сақталуға тиіс

16. Сенім телефонының жұмыс істеуі, оны ұйымдастыру мақсаттары, өтініштерді қабылдау қағидалары туралы ақпарат Серіктестіктің «Интернет» желісіндегі ресми сайтында орналастырылады.

5. Өтініштерді есепке алу және тіркеу журналы

17. Өтініштер есепке алу және тіркеу журналында міндетті тіркелуге жатады. Өтініштерді және оларға жауаптарды есепке алу мен тіркеуді Серіктестіктің комплаенс мәселелері жөніндегі жауапты қызметкері жүзеге асырады.

Журнал нөмірленуі, тігілуі және келесі деректемелері болуы керек:

- өтініштің реттік нөмірі;
- өтінішті тіркеу күні;
- өтініш берушінің тегі, аты, әкесінің аты (егер көрсетілген болса);
- өтініш берушінің мекенжайы және оның байланыс телефонының нөмірі (егер көрсетілген болса);
- өтініштің қысқаша мазмұны;
- қарардың мазмұны мен күні;
- қабылданған шаралар туралы белгі;
- қажет болған жағдайда шығыс нөмірі мен жауап күні.

18. Журналдағы жазбалар қысқартусыз қара немесе көк түсті пастасы бар шарикті қаламмен жасалады

Журналда түзету құралдарының көмегімен бұрын жасалған жазбаларды өшіруге, түзетуге немесе жоюға жол берілмейді. Қажет болған жағдайда қате жазылған жазбалар бұрын жазылған мәтін анық оқылатындай етіп сызылады.

Қаралуы Серіктестіктің құзыретіне жатпайтын өтініш келіп түскен жағдайда, ол құзыретіне сәйкес «Қазмедиа орталығы» ғимаратында орналасқан ұйымдардың басшыларына жіберіледі.

Өтініштер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қаралады.

6. Жауапкершілік

19. Сигналдарды жинаудың электрондық жәшігі және сенім телефоны арқылы алынған ақпаратпен жұмыс істейтін Серіктестік жұмыскерлері алынған мәліметтердің құпиялылығын сақтауға дербес жауапты болады.

20. Осы Ережені бұзуға жол берген Серіктестік жұмыскерлері Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тәртіптік жауапкершілікке тартылады

21. Осы Ережеде көрсетілген Серіктестік жұмыскерлері Өтініш берушіге қатысты құпиялылық қағидатын сақтай отырып, келіп түскен өтінішті қарауға, оның ерекшелігін айқындауға және Серіктестіктің жауапты құрылымдық бөлімшелеріне не «Қазмедиа орталығы» ғимаратында орналасқан ұйымдардың басшыларына жіберуге міндетті

22. Өтініш берушіге мәлімет үшін өтінішті қараған Серіктестік жұмыскерлері өтініште көрсетілген мекенжайға қабылданған шаралар туралы жазбаша жауап жібереді. Өтініш берушінің жауаппен жеке танысуға құқығы бар

23. «Сенім телефоны» арқылы Өтініш берушінің өтініштеріне байланысты белгілі болған Дербес деректер туралы ақпаратты олардың келісімінсіз пайдалануға және таратуға жол берілмейді

24. Құпиялылықты қамтамасыз ету - электрондық жинау жәшігіне және сенім телефонына келіп түскен хабарламаларға қол жеткізген Серіктестіктің барлық уәкілетті жұмыскерлері олардың мазмұнын үшінші тұлғаларға беруге (жария етуге) құқылы емес.

Бұл ретте, егер сигналдарды жинаудың электрондық жәшігіне/сенім телефонына жүгінген адам өз еркімен, оның ішінде абайсызда үшінші тұлғаларға сигналдарды жинаудың электрондық жәшігіне/сенім телефонына жүгіну фактісін ашса, Серіктестік құпиялылықты сақтауға жауапты болмайды.