

"Бекітілді"
Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің
ШЖҚ"№8 қалалық емхана" МКК
Бақылау кеңесінің шешімімен
2021 жылғы " 23 " маусымдағы,
хаттама № 02/2021

Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің ШЖҚ "№8 қалалық емхана" МКК «Қауырт желі» туралы ереже

1. Құжаттың мақсаты және жалпы ережелер

1. Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің ШЖҚ "№8 қалалық емхана" МКК "Қауырт желі" туралы осы ереже (бұдан әрі – Ереже және тиісінше Емхана) Қазақстан Республикасының(бұдан әрі-ҚР) заңнамасына және емхананың ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

2. Осы Ереже мыналарды белгілейді:

- 1) тәуекел аймақтары және бұзушылық түрлері;
- 2) өтініш берушіге ол хабарлама берген кездегі кепілдіктер;
- 3) ақпараттандыру арналары;
- 4) хабарламалар беру тәртібі және оларды қарау;
- 5) хабарламаларды қарау процесіне қатысушылардың өкілеттіктері мен жауапкершілігі.

3. Осы Ереженің мақсаты:

1) осы Ережемен реттелетін нақты және болжамды бұзушылықтарға қатысты өз алаңдаушылығын жауапкершілікпен хабарлауға мүмкіндік беретін коммуникация құралдарына жұмыскерлерге және үшінші тұлғаларға ұсыну арқылы емхана қызметіндегі ашықтық пен айқындылық мәдениетін арттыру, емханада сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілікті көрсететін құндылықтар жүйесін сақтау және нығайту үшін негіздер құру;

2) іскерлік этика кодексінде баяндалған мінез-құлық қағидаттары мен стандарттарының ықтимал бұзылуына қатысты, осы бұзушылықтарды уақтылы анықтау және алдын алу арқылы емханаға деген беделі мен сенімін төмендетуге қабілетті тәуекелдерді тиімді басқаруды қамтамасыз ету. Ақпараттандыру жүйесі емханадағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрестің маңызды құралдарының бірі болып табылады және әлеуетті тәуекелдердің алдын алу құралы болып табылады;

3) парақорлық пен сыбайластықтың кез-келген көрінісіне мүлдем төзбеушілік қағидатына сүйене отырып, ішкі бақылауды күшейту және қарау нәтижелері бойынша түзету шараларын қабылдауды қамтамасыз ету.

4. алға қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін осы Ереже адалдық пен ашықтық, кәсібилік және емхананың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға ұмтылу көтермеленетін ашық диалог тетігі ретінде ақпараттандырудың тиімді жүйесін енгізуді көздейді.

2. Қолдану саласы

5. Осы Ереже танысу және ақпараттандыру процесіне барлық қатысушылардың қолдануы үшін міндетті болып табылады, емхананың

барлық қызметкерлеріне және қауымдасқан тұлғаларға қолданылады және емхананың веб-сайтында орналастырылуға жатады.

6. Осы Ереже Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексіне (бұдан әрі – Кодекс) сәйкес жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау кезінде қолданылмайды, сондай-ақ емхана қызметкерлерінің жеке наразылығына байланысты мәселелерге қозғау тәсілі болып табылмайды.

2. Терминдер мен анықтамалар

7. Осы Ережеде келесі терминдер мен анықтамалар қолданылады:

1) сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама - "сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы" ҚР Заңы және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша өзге де нормативтік құқықтық актілер;

1) **ассоциацияланған адамдар** - Бақылау кеңесінің мүшелері және емханаға қызмет көрсететін және ұсынатын немесе оның атынан әрекет ететін басқа адамдар;

2) "Қауырт желі" - сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың ықтимал, жасалған немесе жасалатын бұзушылықтары туралы, сондай-ақ осы Ережеде көзделген өзге де мәселелер бойынша хабарламаларды қабылдайтын ақпарат беру арнасы. "Қауырт желі" тәулік бойы, демалыссыз қолжетімді және email, Telegram, WhatsApp қолдауына ие;

3) лауазымды адам - емханамен еңбек қатынастарында болатын және ұйымдастырушылық-әкімшілік немесе әкімшілік функцияларды жүзеге асыратын адам;

3) өтініш беруші - Хабарламаның авторы;

4) Іскерлік әдеп кодексі - мәдениетті дамытуға бағытталған құндылықтарды, негізгі принциптер мен жүріс-тұрыс стандарттарын белгілейтін емхананың ішкі құжаты;

5) ақпараттандыру-қызметкер және/немесе қауымдасқан тұлға осы Ережемен реттелетін жасалған немесе жасалатын бұзушылықтардың бар екендігі туралы күдік тудыратын процесс;

6) қызметкерлер-емханамен еңбек қатынастарында тұратын жеке тұлғалар;

7) хабарлама - осы Ережеде көзделген ақпараттандыру арналары арқылы алынған тиісті бұзушылықтар туралы ақпарат;

8) субъект-өзіне қатысты хабарлама берілген емхананың қызметкері және/немесе лауазымды адамы;

9) уәкілетті адам - емхананың заңгері, ол болмаған жағдайда (іссапар, демалыс, уақытша еңбекке жарамсыздық) - оның қызметкері ретінде жұмыс істейтін емхана қызметкері.

8. Қолданылатын, бірақ осы Ережеде көрсетілмеген анықтамалар Қазақстан Республикасының заңнамасында, Емхананың Жарғысында және ішкі құжаттарында қолданылатын анықтамаларға сәйкес келеді.

4. Тәуекел аймақтары және бұзушылық түрлері

9. Осы Ереже қызметкерлер мен байланысты тұлғалар Емханада жасалған немесе орын алып жатқан заң бұзушылықтарға және сыналудың орынсыз мінез-құлқына қатысты алаңдаушылықтарын білдіре алатын тәуекелдер мен бұзушылықтардың келесі бағыттарын қарастырады:

Пара мен сыбайлас жемқорлық Пара беру / алу; Заңсыз сыйақы; Алаяқтық; Келісім; Мәжбүрлеу; Қызметтік өкілеттікті асыра пайдалану.	Жұмыс пен жұмыстың тең емес шарттары Айқын немесе жасырын болса да, кемсіту немесе қудалау; Этикаға жат мінез-құлық; Жақын туысқандар мен жекжаттарды жұмысқа орналастыру.
--	---

5. Өтініш берушіге берілетін кепілдіктер

10. Емхана кепілдік береді:

1) өтініш берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін толық қорғау, оның ішінде емхана қызметкерінің жұмыс орнын сақтау. Өтініш беруші қудалауға және / немесе кемсітуге ұшырамайды. Сонымен қатар, осы Ережеге сәйкес өтініш берушіге ұсынылған қорғау көрінеу жалған хабарлама бергені үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіптік немесе өзге де жауапкершілік шараларынан қорғау болып табылмайды;

2) өтініш берушіні қудалау және / немесе кемсіту жағдайларын белгіленген тәртіппен тәртіптік жаза қолдануға әкеп соқтыратын құбылыстар ретінде қарау;

3) хабарламада қамтылған ақпаратты растайтын дәлелдемелерді жасыруға тырысудан бас тарту;

4) хабарламада көрсетілген ақпаратты растайтын дәлелдемелерді жойған немесе жасырған адамдарға қатысты белгіленген тәртіппен тәртіптік жаза қолдану.

6. Байланыс арналары

11. Ақпараттандыру жүйесі емхана өз қызметкерлерінен және қауымдасқан тұлғалардан олардың алаңдаушылығын тудыратын ақпарат алатын арналар болып табылады.

12. Ақпараттандыру жүйесі үш деңгейден тұрады, олардың әрқайсысы емхананың ашық диалог жүргізу жөніндегі іс-шараларының ажырамас бөлігі болып табылады:

1) бірінші деңгейдегі ақпараттандыру:

- емхана қызметкерлері өзінің тікелей басшысын жеке кездесуінде немесе жазбаша нысанда хабардар етеді;

- егер қызметкер үшін өзінің тікелей басшысын хабардар ету мүмкін болмаған немесе орынсыз болған жағдайда (егер бұл мәселе тікелей басшыға қатысты болса), емхана қызметкерлері емхана басшылығын жазбаша нысанда хабардар етеді;

2) Екінші деңгейдегі ақпараттандыру:

- өтініш беруші ҚР Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қолданыстағы заңнамасын бұзушылықтар жасалған немесе жасалған мәселелер бойынша уәкілетті тұлғаға ауызша немесе жазбаша нысанда жүгіне алады;

- өтініш беруші жалдау мен еңбек жағдайларының теңсіздігі мәселелері бойынша Адами ресурстарды басқару бөлімінің басшысына ауызша немесе жазбаша түрде жүгіне алады;

3) үшінші деңгейдегі ақпарат (жасырын):

Емхана қызметкерлер өздерінің әріптестері жасаған немесе жасаған бұзушылықтар туралы хабарлауда қиындықтарға тап болуы мүмкін екенін, сондай-ақ қызметкерлер мен қауымдасқан адамдар олардың хабарламалары тиісті түрде қаралатынына және тиісті ден қою шаралары қабылданатынына сенімді болуы үшін ақпараттандыру жүйесіне деген сенімді арттырудың маңыздылығын мойындайды.

Осы жағдайларды ескере отырып, емханада келесі тәсілдердің бірімен немесе бірнешеуімен анонимді негізде өз алаңдаушылығын білдіруге болатын арналар қарастырылған:

- телефон желісі;
- электрондық пошта;
- мессенджері.

Уәкілетті тұлға арна туралы деректерді емхананың корпоративтік веб-сайтында орналастырады және комплаенс-тренингтер өткізеді.

Сонымен қатар, анонимді хабарлама кезінде дұрыс жауап беру қиын, өйткені қосымша ақпарат алу немесе өтініш беруші ұсынған ақпаратты ашу қажет болуы мүмкін. Өтініш берушінің деректерінің болуы және онымен қарым-қатынас жасау мүмкіндігі оның хабарламасын мұқият және тиімді қарастыруға мүмкіндік береді. Емхана қызметкерлерді және қауымдасқан/үшінші тұлғаларды әрі қарай қарауға көмек көрсету және өтініш берушіні қарау нәтижелері туралы хабардар ету үшін өз аттарын, байланыс ақпаратын хабарлауға шақырады.

7. Хабарламаларды беру және оларды қарау тәртібі

Кіріс хабарламаларды тиімді өңдеу және қараудың тиімділігін қамтамасыз ету үшін өтініш берушінің беру әдісіне қарамастан (жеке, жазбаша немесе мессенджерлер арқылы) хабарламаның келесі форматы мен құрылымы ұсынылады:

- 1) хабарламаның авторы;
- 2) өтініш берушімен кері байланыс орнату үшін байланыстар (пошталық/электрондық мекенжай, телефон);
- 3) мәселенің мәні (мазасыздану себебі) түсінікті нысанда және белгілі нақты материалдық фактілер;
- 4) қаралып отырған лауазымды тұлға немесе қызметкер және басқа да қажетті мәліметтер;
- 5) алаңдаушылықты растайтын кез келген құжаттар.

14. Хабарламадағы ашылған ақпарат дұрыс болуы керек және мұндай ашу адал және зиянды ниетсіз. Өтініш берушіге ҚР қолданыстағы

заңнамасын, оның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы және/немесе ішкі рәсімдерді сақтамау жағдайларына өз бетінше тергеп-тексеру жүргізу талап етілмейді.

15. Тікелей ақпарат арналары арқылы тікелей басшы не құрылымдық бөлімшелердің уәкілетті басшылары жеке кездесу барысында ауызша тәртіппен алған хабарламалар бойынша ауызша хабарламаның мазмұны, қабылданған шаралар, көтерілген мәселелерді шешу жолдары туралы ұсыныстар туралы қысқаша құпия есеп жасалады, ол уәкілетті адамға беріледі (не уәкілетті адам тіркейді).

16. Уәкілетті адамға келіп түскен хабарламалар хабарламаларды тіркеу журналында тіркеледі.

17. Хабарламаларды уәкілетті адам олардың түсуіне қарай қарайды. Уәкілетті тұлға бұзушылықтың түрін және қарау қажеттілігін анықтау үшін бастапқы өңдеуді жүргізеді.

18. Емхана қызметімен байланысты емес хабарламалар, сондай-ақ егер:

1) хабарламада субъект туралы деректер жоқ (хабарламадағы ақпарат бойынша субъектіні сәйкестендіру мүмкін болмаған кезде);

2) хабарламада бұзушылықтың мәні ашылмаса немесе бұзушылық осы Ережемен реттелетін бұзушылықтарға кірмесе;

3) хабарлама емхана басшылығын/мемлекеттік органдарды қоса алғанда, бір мезгілде бірнеше инстанцияға жолданған. Мұндай хабарламалар заңнама шеңберінде қаралады;

4) хабарламада қылмыстық жауаптылыққа әкеп соғуы мүмкін не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке қатер төндіретін фактілер туралы мәліметтер қамтылады. Өтініш берушіге уәкілетті мемлекеттік органдарға жүгіну қажеттігі туралы хабарлануға тиіс. Өтініш берушіні уәкілетті мемлекеттік органдарға жүгіну қажеттігі туралы хабардар ету мүмкіндігі болмаған кезде ақпарат уәкілетті мемлекеттік органдарға олардың құзыретіне сәйкес беріледі.

19. Қарау туралы шешім қабылдаған кезде уәкілетті тұлға қарау жүргізеді, оның ішінде құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп немесе қажет болған жағдайда жұмыс тобын құрады.

20. Қарау нәтижелері бойынша өтініш берушіге негізделген жауап жіберіледі.

8. Ақпараттандыру процесіне қатысушылардың өкілеттіктері мен жауапкершілігі

21. Уәкілетті тұлғаның ақпараттандыру процесі шеңберіндегі өкілеттіктері мен жауапкершілігі мыналарды қамтиды (бірақ санамаланғандармен шектелмейді):

1) ықтимал бұзушылықтар туралы хабарламаны алу және тіркеу, бастапқы өңдеу, құрылымдық бөлімшелер арасында хабарламаны қарауды бөлу;

2) өтініш берушіні тергеп-тексеру нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабардар ету қағидаттарына негізделеді;

3) қажет болған жағдайда қарау бойынша жұмыс топтарын қалыптастыру мақсатында құрылымдық бөлімшелердің басшыларымен және емхана басшылығымен өзара іс-қимыл жасау;

4) осы Ережені іске асыру бойынша есептілікті емхананың атқарушы органына (сұрау салу бойынша) ұсыну, сондай-ақ сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі есептерге "қауырт желінің" жұмысы туралы ақпаратты енгізуді қамтамасыз ету;

5) қызметкерлер мен қауымдасқан тұлғалар арасында "жедел желі" жұмысы туралы хабардар ету жөніндегі іс-шараларды өткізу, сондай-ақ осы Ереже бойынша оқыту іс-шараларын өткізу болып табылады. Жанадан қабылданған емхана қызметкерлері жұмысқа орналасу кезінде осы Ережемен танысуға міндетті.

22. Ақпараттандыру үдерісі аясында емхананың адам ресурстарын басқару бөлімі басшысының өкілеттігі мен жауапкершілігі мыналарды қамтиды (бірақ көрсетілгендермен шектелмейді):

1) хабардың мазмұнын растайтын (теріске шығаратын) фактілерді міндетті түрде анықтай отырып, хабарды әділ, жан-жақты, адал және объективті қарау болып табылады;

2) Егер мүмкін болса, алаңдаушылық білдірген өтініш берушіге ұсынымдар беру мүмкіндігін не алаңдаушылықты жеке шешуді қарау болып табылады. Мәселені шешу мүмкін болмаған жағдайда, оны уәкілетті тұлғаның қарауына жіберу;

3) уәкілетті тұлғаны ақылға қонымды мерзімде қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар ету;

4) Осы Ереже және белгіленген рәсім бойынша өз қызметкерлерінің хабардар болуын қамтамасыз ету;

5) өз мәселелерін оңай жеткізе алатын қызметкерлер арасында ашық диалогты ынталандыру.

23. Байланыс процесінің құрамдас бөлігі ретінде сараптамалық жұмыс топтарының құқықтары мен міндеттері мыналарды қамтиды, бірақ олармен шектелмей:

1) хабарламаның мазмұнын растайтын (жоққа шығаратын) фактілерді міндетті түрде белгілей отырып, хабарламаны әділ, жан-жақты, әділ және объективті қарау;

2) Егер мүмкін болса, алаңдаушылық білдірген өтініш берушіге ұсынымдар беру мүмкіндігін не алаңдаушылықты жеке шешуді қарау болып табылады. Мәселені шешу мүмкін болмаған жағдайда, оны уәкілетті тұлғаның қарауына жіберу;

3) уәкілетті адамды қызметтік тергеп-тексеру нәтижелері және қабылданған шаралар туралы ақылға қонымды мерзімдерде хабардар ету;

4) Осы Ереже және белгіленген рәсім бойынша өз қызметкерлерінің хабардар болуын қамтамасыз ету;

5) өз алаңдаушылықтарын оңай білдіре алатын жұмысшылар арасында ашық диалог жүргізуді ынталандыру.

24. Өтініш берушінің ақпараттандыру процесі шеңберіндегі өкілеттіктері мен жауапкершілігі мыналарды қамтиды (бірақ көрсетілгендермен шектелмейді):

1) зиянды ниетсіз және жеке пайда көрмей, алаңдаушылықты адал, сенімді білдіру;

2) көрінеу жалған хабар бергені үшін жауаптылықта болуға тиіс.

Егер өтініш берушіге қатысты жауап шаралары қабылданған болса немесе егер өтініш берушіге өзінің алаңдаушылығын жауапкершілікпен хабарлаған адамға қарсы қабылданған жауап шаралары туралы белгілі болса, өтініш берушіге көрсетілген хабарлау арналары арқылы дереу хабарлау қажет.

9. Қорытынды ережелер

24. Осы Ережеге өзгерістер мен толықтырулар Байқау кеңесінің шешімі бойынша енгізіледі.

25. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасын немесе емхана Жарғысын өзгерту нәтижесінде осы Ереженің жекелеген нормалары оларға қайшы келсе, Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын немесе емхана Жарғысын басшылыққа алу қажет.