

«Утверждено»
Решением Наблюдательного совета
ГКП на ПХВ «Городская поликлиника
№8» акимата г. Нур-Султан
протокол № 02/2021
от « 23 » июня 2021 г.

Положение
о «Горячей линии» ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8»
акимата г. Нур-Султан

1. Цель документа и общие положения

1. Настоящее Положение о «Горячей линии» в ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата г. Нур-Султан (далее – Положение и Поликлиника соответственно) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – РК) и внутренними документами Поликлиники.

2. Настоящее Положение устанавливает:

- 1) области рисков и виды нарушений;
- 2) гарантии заявителю при подаче им сообщений;
- 3) каналы информирования;
- 4) порядок подачи сообщений и их рассмотрение;
- 5) полномочия и ответственность участников процесса рассмотрения сообщений.

3. Целью настоящего Положения является:

1) создание основ для повышения культуры открытости и прозрачности в деятельности Поликлиники, сохранения и укрепления в Поликлинике системы ценностей, отражающей нетерпимость к коррупции, посредством предоставления работникам и третьим лицам к средствам коммуникации, позволяющим ответственно сообщить о своей обеспокоенности в отношении фактических и предполагаемых нарушений, регулируемых настоящим Положением;

2) обеспечение эффективного управления рисками в отношении возможных нарушений принципов и стандартов поведения, изложенных в Кодексе деловой этики, способных снизить репутацию и доверие к Поликлинике путем своевременного обнаружения и предотвращения данных нарушений. Система информирования является одним из важных инструментов борьбы с коррупцией в Поликлинике и представляет собой средство предупреждения потенциальных рисков;

3) обеспечение принятия корректирующих мер по результатам рассмотрения и усиление внутреннего контроля, исходя из принципа нулевой терпимости к любым проявлениям взяточничества и коррупции.

4. для достижения поставленных целей настоящее Положение предусматривает внедрение эффективной системы информирования как механизма откровенного диалога, где поощряется честность и открытость,

профессионализм и стремление защищать права и законные интересы Поликлиники.

2. Область применения

5. Настоящее Положение является обязательным для ознакомления и применения всеми участниками процесса информирования, распространяется на всех работников Поликлиники и ассоциированных лиц и подлежит размещению на веб-сайте Поликлиники.

6. Настоящее Положение не применяется при рассмотрении обращений физических и юридических лиц в соответствии с Административным процедурно-процессуальным Кодексом Республики Казахстан (далее – Кодекс), а также не является способом инициирования вопросов, обусловленных личным недовольством работников Поликлиники.

3. Термины и определения

7. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

1) **антикоррупционное законодательство** – Закон РК «О противодействии коррупции» и иные нормативные правовые акты по вопросам противодействия коррупции;

2) **ассоциированные лица** – члены Наблюдательного совета и иные лица, осуществляющие поставки и оказывающие услуги для Поликлиники или выступающие от ее имени;

3) **«горячая линия»** - канал информирования, принимающий сообщения о потенциальных, совершенных или совершаемых нарушениях антикоррупционного законодательства, а также по иным вопросам, предусмотренным настоящим Положением. «Горячая линия» доступна круглосуточно, без выходных и имеет поддержку Email, Telegram, WhatsApp;

4) **должностное лицо** – лицо, состоящее в трудовых отношениях с Поликлиникой и выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции;

5) **заявитель** – автор Сообщения;

6) **Кодекс деловой этики** – внутренний документ Поликлиники, устанавливающий ценности, основные принципы и стандарты поведения, направленные на развитие культуры;

7) **информирование** - процесс, в рамках которого работник и/или ассоциированное лицо высказывает подозрения о наличии совершенных или совершаемых нарушений, регулируемых настоящим Положением;

8) **работники** – физические лица, состоящие в трудовых отношениях, с Поликлиникой;

9) **сообщение** – информация о соответствующих нарушениях, полученная посредством каналов информирования, предусмотренных настоящим Положением;

10) **субъект** – работник и/или должностное лицо Поликлиники, в отношении которого подано сообщение;

11) **уполномоченное лицо** – юрист Поликлиники, в случае его отсутствия (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность) – исполняющий его обязанности работник Поликлиники.

8. Определения, применяемые, но не раскрытые в настоящем Положении, соответствуют определениям, используемым в законодательстве РК, Уставе и внутренних документах Поликлиники.

4. Области рисков и виды нарушений

9. В настоящем Положении предусмотрены следующие области рисков и виды нарушений, по которым работники и ассоциированные лица могут выразить свою обеспокоенность в отношении совершенных или совершаемых нарушений в Поликлинике и ненадлежащего поведения субъекта:

Взятничество и коррупция Дача / получение взятки; Незаконное вознаграждение; Мошенничество; Сговор; Принуждение; Злоупотребление должностными полномочиями.	Неравные условия найма и труда Дискриминация или преследование вне зависимости от того, являются ли они явными или скрытыми; Неэтичное поведение; Устройство на работу близких родственников и свойственников.
--	--

5. Гарантии заявителю

10. Поликлиника гарантирует:

1) полную защиту прав и законных интересов заявителя, включая сохранение рабочего места работника Поликлиники. Заявитель не будет подвергаться преследованиям и/или дискриминации. Вместе с тем, защита, представленная заявителю в соответствии с настоящим Положением, не является защитой от мер дисциплинарной или иной ответственности, предусмотренной законодательством РК за дачу заведомо ложного сообщения;

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

3) отказ от попыток сокрытия доказательств, подтверждающих сведения, содержащиеся в сообщении;

4) принятие в установленном порядке дисциплинарных мер в отношении лиц, уничтоживших или сокрывших доказательства, подтверждающие сведения, указанные в сообщении.

6. Каналы информирования

11. Система информирования представляет собой каналы, через которые Поликлиника получает информацию от ее работников и ассоциированных лиц о том, что вызывает их беспокойство.

12. Система информирования состоит из трех уровней, каждый из которых является неотъемлемой частью мероприятий Поликлиники по ведению откровенного диалога:

1) информирование первого уровня:

- работники Поликлиники информируют своего непосредственного руководителя при личной встрече или в письменной форме;

- работники Поликлиники информируют руководство Поликлиники в письменной форме в случае, если для работника предоставляется невозможным или нецелесообразным информировать своего непосредственного руководителя (если этот вопрос затрагивает непосредственного руководителя);

2) информирование второго уровня:

- заявитель может обратиться в устной или письменной форме к уполномоченному лицу по вопросу совершенных или совершаемых нарушениях применимого антикоррупционного законодательства РК;

- заявитель может обратиться в устной или письменной форме к руководителю отдела управления человеческими ресурсами по вопросам неравных условий найма и труда;

3) информирование третьего уровня (анонимное):

Поликлиника признает, что работники могут испытывать трудности при сообщении о нарушениях, совершенных или совершаемых их коллегами, а также важность повышать доверие к системе информирования, для того чтобы работники и ассоциированные лица могли быть уверены, что их сообщения будут рассмотрены должным образом и будут предприняты соответствующие меры реагирования.

С учетом этих обстоятельств в Поликлинике предусмотрены каналы, по которым можно выразить свою обеспокоенность на анонимной основе одним или несколькими из следующих способов:

- телефонная линия;
- электронная почта;
- мессенджеры.

Уполномоченное лицо размещает данные о канале на корпоративном веб-сайте Поликлиники и проводит комплаенс-тренинги.

Вместе с тем, при анонимном сообщении затруднительно отреагировать должным образом, поскольку может возникнуть необходимость получения дополнительных сведений или раскрытия предоставленной заявителем информации. Наличие данных заявителя и возможность общения с ним позволяет рассмотреть его сообщение более тщательно и эффективно. Поликлиника призывает работников и ассоциированных/третьих лиц сообщать свои имена, контактную

информацию для оказания помощи в дальнейшем рассмотрении и информирования заявителя о результатах рассмотрения.

7. Порядок подачи сообщений и их рассмотрение

13. Для эффективной обработки поступающих сообщений и обеспечения результативности рассмотрения рекомендуется следующий формат и структура сообщения, независимо от способа передачи заявителем (лично, в письменном виде или посредством мессенджеров):

- 1) автор сообщения;
- 2) контакты (почтовый/электронный адрес, телефон) для обратной связи с заявителем;
- 3) суть вопроса (причину беспокойности) в понятной форме и известные конкретные существенные факты;
- 4) должностное лицо или работник, о котором идет речь и другая необходимая информация;
- 5) любые документы, подтверждающие беспокойность.

14. Раскрываемая информация в сообщении должна быть достоверной, и такое раскрытие является добросовестным и без злого умысла. Заявителю не требуется проводить самостоятельное расследование случаев несоблюдения применимого законодательства РК, в том числе антикоррупционного законодательства и/или внутренних процедур.

15. По сообщениям, полученным в устном порядке в ходе личной встречи непосредственным руководителем либо уполномоченными руководителями структурных подразделений по прямым каналам информирования, составляется краткий конфиденциальный отчет о содержании устного сообщения, принятых мер, предложений о путях решения поднятых вопросов, которые передаются уполномоченному лицу (либо регистрируются уполномоченным лицом).

16. Сообщения, поступившие уполномоченному лицу регистрируются в журнале регистрации сообщений.

17. Сообщения рассматриваются уполномоченным лицом по мере их поступления. Уполномоченное лицо проводит первичную обработку для определения вида нарушения и необходимости рассмотрения.

18. Не подлежат рассмотрению сообщения, не связанные с деятельностью Поликлиники, а также в случаях, если:

- 1) в сообщении отсутствуют данные о субъекте (когда невозможно по информации в сообщении идентифицировать субъект);
- 2) в сообщении не раскрыта суть нарушения или нарушение не входит нарушения регулируемые настоящим Положением;
- 3) сообщение одновременно адресовано в несколько инстанций, включая руководство Поликлиники/государственные органы. Такие сообщения рассматриваются в рамках Законодательства;
- 4) в сообщении содержатся сведения о фактах, способных повлечь уголовную ответственность либо угрозе государственной или общественной

безопасности. Заявителю должно быть сообщено о необходимости обращения в уполномоченные государственные органы. При отсутствии возможности уведомления заявителя о необходимости обращения в уполномоченные государственные органы, информация передается в уполномоченные государственные органы в соответствии с их компетенцией.

19. При принятии решения о рассмотрении уполномоченное лицо проводит рассмотрение, в том числе совместно со структурными подразделениями или при необходимости формирует рабочую группу.

20. По результатам рассмотрения заявителю направляется обоснованный ответ.

8. Полномочия и ответственность участников процесса информирования

21. Полномочия и ответственность уполномоченного лица в рамках процесса информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) получение и регистрация сообщения о возможных нарушениях, первичная обработка, распределение рассмотрения сообщения между структурными подразделениями;

2) информирования заявителя о результатах расследования и принятых мерах;

3) взаимодействие с руководителями структурных подразделений и руководством Поликлиники в целях формирования рабочих групп по рассмотрению, в случае необходимости;

4) представление отчетности по реализации настоящего Положения исполнительному органу Поликлиники (по запросу), а также обеспечение включения информации о работе «горячей линии» в отчеты по противодействию коррупции;

5) проведение мероприятий по осведомленности о работе «горячей линии» среди работников и ассоциированных лиц, а также проведение обучающих мероприятий по настоящему Положению. Вновь принятые работники Поликлиники обязаны ознакомиться с настоящим Положением при трудоустройстве.

22. Полномочия и ответственность руководителя отдела управления человеческими ресурсами Поликлиники в рамках процесса информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) справедливое, всестороннее, добросовестное и объективное рассмотрение сообщения с обязательным установлением фактов, подтверждающих (опровергающих) содержание сообщения;

2) рассмотрение возможности предоставления рекомендаций заявителю, выразившему обеспокоенность либо личное разрешение обеспокоенности, если это возможно. При невозможности решения вопроса, направление его для рассмотрения Уполномоченному лицу;

3) информирование в разумные сроки уполномоченного лица о результатах рассмотрения и принятых мерах;

4) обеспечение осведомленности своих работников по настоящему Положению и установленной процедуре;

5) поощрение ведения открытого диалога среди работников, которые легко могут выразить свою обеспокоенность.

23. Полномочия и ответственность рабочих групп по рассмотрению в рамках процесса информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) справедливое, всестороннее добросовестное и объективное рассмотрение сообщения с обязательным установлением фактов, подтверждающих (опровергающих) содержание сообщения;

2) рассмотрение возможности предоставления рекомендаций заявителю, выразившему обеспокоенность либо личное разрешение обеспокоенности, если это возможно. При невозможности решения вопроса, направление его для рассмотрения уполномоченному лицу;

3) информирование в разумные сроки уполномоченного лица о результатах служебного расследования и принятых мерах;

4) обеспечение осведомленности своих работников по настоящему Положению и установленной процедуре;

5) поощрение ведения открытого диалога среди работников, которые легко могут выразить свою обеспокоенность.

24. Полномочия и ответственность заявителя в рамках процесса информирования включают (но не ограничиваются перечисленным):

1) добросовестное, достоверное выражение обеспокоенности, без злого умысла и получения личной выгоды;

2) ответственность за дачу заведомо ложного сообщения.

В случае, если в отношении заявителя были приняты ответные меры или если заявителю стало известно о принятых ответных мерах против того, кто ответственно сообщил о своей обеспокоенности, заявителю необходимо незамедлительно сообщить по указанным каналам информирования.

9. Заключительные положения

24. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по решению Наблюдательного совета.

25. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан или Устава Поликлиники отдельные нормы настоящего Положения вступят с ними в противоречие необходимо руководствоваться нормами законодательства Республики Казахстан или Устава Поликлиники.