

«УТВЕРЖДЕНО»

Решением Совета директоров

НАО «Университет Дулати»

Протокол № _____

От «__» сентября 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ

**О системе обращений, работе горячей линии и защите заявителей
в НАО «Университет Дулати»**

Тараз, 2025 г.

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе обращений, работе горячей линии и защите заявителей (далее – Положение) разработано в соответствии с Политикой по противодействию коррупции, Законом Республики Казахстан «О противодействии коррупции», Трудовым кодексом Республики Казахстан, Международным стандартом ISO 37001:2025 «Системы менеджмента противодействия взяточничеству», а также Уставом и внутренними нормативными документами НАО «Таразский университет имени М.Х. Дулати».

1.2. Целью настоящего Положения является установление порядка функционирования системы обращений и горячей линии, обеспечение защиты заявителей и свидетелей, а также создание эффективного механизма выявления, предупреждения и пресечения коррупционных правонарушений, нарушений законодательства, академической честности, трудовой и деловой этики в деятельности Университета.

1.3. Задачами системы обращений являются:

- 1) предоставление работникам, обучающимся и иным заинтересованным лицам возможности направлять обращения (в том числе анонимные) о нарушениях;
- 2) обеспечение объективного, беспристрастного и своевременного рассмотрения поступивших обращений;
- 3) выявление и предотвращение коррупционных проявлений, нарушений этических норм и трудовых прав;
- 4) защита заявителей и свидетелей от любых форм давления, преследования или дискриминации;
- 5) формирование в Университете культуры нетерпимости к коррупции и нарушениям деловой и академической этики.

1.4 Примеры нарушений:

1) Взяточничество и коррупция

Незаконное вознаграждение;
Мошенничество;
Принуждение;
Вымогательство;
Сговор;
Злоупотребление полномочиями.

2) Нарушения бухгалтерского учёта

Ошибки в бухгалтерском учете;
Искажение в бухгалтерском учете;
Финансовые упущения;

Фальсификация записей и документов;

Несанкционированное использование денежных средств университета.

3) Неравные условия найма и труда

Незаконное зачисление студентов без полного пакета документов.

Приём на работу по протекции (кумовство, родственные связи).

Нарушение конкурсных процедур при назначении на должности.

Дискриминация;

Трудовые конфликты;

Давление;

Препятствование карьерному росту сотрудников без объективных причин.

4) Угроза здоровью, безопасности и окружающей среде

Игнорирование санитарных норм в общежитиях и учебных корпусах.

Ненадлежащая противопожарная безопасность;

Вред имуществу;

Кража;

Нанесение вреда здоровью.

5) Утечка информации

Несанкционированный доступ к данным системы «Platonus» и изменение оценок.

Разглашение персональных данных студентов и сотрудников.

Передача конфиденциальной информации (например, результатов тендеров или внутренних отчётов) третьим лицам.

Использование служебной информации для личной выгоды.

6) Нарушения академической честности

Списывание и плагиат при написании курсовых, дипломных и научных работ.

Фальсификация результатов научных исследований.

Нарушения при организации экзаменов и зачётов.

Подделка академических справок, транскриптов и дипломов.

Незаконное изменение оценок преподавателями или сотрудниками регистраторского офиса.

7) Нарушение норм корпоративной этики

Грубое или уничижительное обращение с коллегами и студентами.

Использование служебного положения для давления на сотрудников.

Домогательства, моральное и психологическое давление.

Игнорирование законных запросов и поручений, препятствование работе комплаенс-офицера.

1.5 Действие настоящего Положения распространяется на всех работников и обучающихся Университета, а также на внешних партнёров, контрагентов и иных лиц, взаимодействующих с Университетом.

1.6 В целях настоящего Положения используются следующие основные понятия:

Анонимное обращение — сообщение без указания личности заявителя.

Конфиденциальное обращение — сообщение, где данные заявителя известны комплаенс-офицеру, но не раскрываются.

Обращение – сообщение (в письменной, устной или электронной форме) о фактах нарушения законодательства, коррупционных правонарушениях, нарушениях академической или деловой этики, а также о нарушениях трудовых прав;

Открытое обращение — сообщение с официальным указанием заявителя.

Жалоба — письменное или устное обращение по факту нарушения прав или интересов.

Горячая линия — каналы связи для передачи информации (телефон, мессенджеры, сайт, ящики доверия).

Анонимное обращение – обращение, не содержащее сведений о личности заявителя;

Заявитель – лицо, направившее обращение о нарушениях;

Служебное расследование – совокупность мероприятий, проводимых в целях установления фактических обстоятельств, подтверждения или опровержения доводов, изложенных в обращении, и выявления ответственных лиц;

Комплаенс-служба (комплаенс-офицер) – уполномоченное должностное лицо или структурное подразделение, ответственное за организацию работы по приёму, регистрации, рассмотрению и контролю обращений, а также за обеспечение защиты заявителей.

1.7 Настоящее Положение является обязательным для исполнения всеми работниками и обучающимися Университета.

Глава 2. Принципы работы системы обращений

2.1. Система обращений и горячая линия функционируют на основе следующих принципов:

Законность – все действия, связанные с приёмом, регистрацией и рассмотрением обращений, осуществляются в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан, международными стандартами и внутренними нормативными документами Университета.

Конфиденциальность – сведения о заявителе, а также информация, содержащаяся в обращении, подлежат защите и не могут быть разглашены без согласия заявителя, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством.

Анонимность – заявитель имеет право направить обращение без указания персональных данных; такие обращения подлежат обязательному рассмотрению наравне с открытыми.

Защита от преследования – Университет гарантирует отсутствие негативных последствий для заявителя или свидетеля, добросовестно предоставивших информацию о нарушениях, в том числе недопустимость увольнения, дисциплинарного взыскания, снижения заработной платы, ухудшения условий обучения или иной дискриминации.

Объективность и беспристрастность – рассмотрение обращений осуществляется с исключением конфликта интересов, предвзятости или давления на участников процесса.

Своевременность и полнота – обращения рассматриваются в установленные сроки, с проведением необходимых проверочных мероприятий и предоставлением мотивированного ответа по результатам.

Доступность – каналы для подачи обращений (горячая линия, электронная почта, мессенджеры, анонимные ящики и др.) должны быть открыты и доступны всем работникам, студентам и контрагентам Университета.

Пропорциональность и адекватность мер реагирования – принимаемые меры по итогам рассмотрения обращений должны соответствовать характеру и степени выявленных нарушений.

2.2. Принципы, изложенные в настоящей главе, являются обязательными для всех участников процесса рассмотрения обращений и обеспечиваются Университетом в рамках функционирования системы комплаенс.

Глава 3. Каналы подачи обращений и жалоб

3.1. В Университете создаются и функционируют различные каналы для подачи обращений и жалоб, обеспечивающие доступность, оперативность и удобство для заявителей.

3.2. К каналам подачи обращений относятся:

Горячая линия – выделенный телефонный номер, в том числе с возможностью использования мессенджеров (WhatsApp, Telegram и др.), обеспечивающих быструю передачу информации;

Электронная почта – специально созданный официальный адрес для приёма обращений;

Анонимные ящики для обращений – стационарные или электронные (онлайн-форма), позволяющие заявителям оставлять сообщения без указания персональных данных;

Письменное обращение – подача заявления в бумажной форме на имя комплаенс-офицера;

Личное обращение – устное сообщение заявителя непосредственно комплаенс-офицеру.

3.3. Все указанные каналы обязаны обеспечивать возможность подачи как открытых, так и анонимных обращений.

3.4. Университет гарантирует, что каналы подачи обращений:

- 1) функционируют на постоянной основе;
- 2) находятся под контролем комплаенс-службы;
- 3) защищены от несанкционированного доступа и вмешательства;
- 4) исключают возможность раскрытия личности заявителя без его согласия.

3.5. Информация о доступных каналах для подачи обращений доводится до сведения работников, студентов и иных заинтересованных лиц посредством официального сайта Университета, информационных стендов, рассылок и иных доступных способов.

3.6. Ответственность за организацию работы каналов обращения и своевременное реагирование на поступившие сообщения возлагается на комплаенс-офицера Университета.

Глава 4. Порядок регистрации и обработки обращений

4.1. Все обращения, поступившие через установленные каналы, подлежат обязательной регистрации в Журнале учёта обращений комплаенс-службы Университета.

4.2. Регистрация обращения осуществляется в день его поступления с присвоением уникального регистрационного номера, указанием даты и времени приёма, канала поступления и краткого содержания сообщения.

4.3. При регистрации обращений обеспечивается:

- 1) сохранение конфиденциальности сведений о заявителе;
- 2) для анонимных обращений делается отметка «анонимно».
- 3) защита информации от несанкционированного доступа.

4.4. Первичную проверку обращения осуществляет комплаенс-офицер в срок не более пяти рабочих дней с момента его регистрации. По итогам проверки обращение:

- 1) может быть проведена проверка либо заведено служебное расследование;
- 2) либо направляется на дальнейшее рассмотрение в Совет по этике или соответствующую комиссию;
- 3) при наличии признаков дисциплинарного проступка – в кадровую службу;
- 4) при наличии признаков коррупционного правонарушения – в компетентные государственные органы;

5) при отсутствии оснований для дальнейших действий – закрывается с обязательным документированием мотивированного решения.

4.5. Рассмотрение обращений должно быть завершено в срок не более тридцати календарных дней со дня регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

4.6. В ходе рассмотрения обращений допускается:

- 1) запрос дополнительных документов и сведений;
- 2) проведение опросов работников, студентов и иных лиц;
- 3) назначение служебной проверки или расследования.

4.7. По завершении рассмотрения заявителю (если он не является анонимным) направляется письменный или электронный ответ о результатах рассмотрения его обращения в пределах срока, установленного настоящим Положением.

4.8. Комплаенс-офицер несёт персональную ответственность за полноту и своевременность регистрации обращений, а также за достоверность ведения Журнала учёта.

Глава 5. Проведение проверок и служебных расследований

5.1. Основания для проведения проверки или служебного расследования
Проверка либо служебное расследование назначаются в случаях:

1) поступления обращения, содержащего сведения о возможных нарушениях законодательства Республики Казахстан, норм академической и деловой этики, трудовых обязанностей либо фактах коррупционных правонарушений;

2) выявления признаков нарушений в ходе внутреннего аудита, мониторинга или контрольных мероприятий;

3) поручения ректора Университета, Совета директоров либо уполномоченных государственных органов.

5.2. Порядок назначения

Решение о проведении проверки или служебного расследования принимается комплаенс-офицером в пределах предоставленных полномочий.

Для проведения служебного расследования может назначаться комиссия, состав которой утверждается приказом ректора.

При необходимости к работе комиссии могут привлекаться независимые эксперты, представители кадровой службы, юридического отдела, а также внешние аудиторы.

5.3. Сроки проведения

Служебная проверка проводится в срок до 15 календарных дней с момента принятия решения.

Служебное расследование – в срок до 30 календарных дней с возможностью продления не более чем на 15 календарных дней по решению ректора при наличии объективных причин.

5.4. Результаты проверки и расследования

По завершении формируется итоговый документ (акт, справка или заключение), который должен содержать:

- 1) описание обстоятельств, установленных в ходе проверки;
- 2) оценку достоверности представленных фактов;
- 3) выводы о наличии либо отсутствии нарушения;
- 4) предложения по мерам реагирования (дисциплинарные взыскания, корректирующие меры, направление материалов в уполномоченные органы).

Глава 6. Защита заявителей и свидетелей

6.1. Университет обеспечивает защиту заявителей и свидетелей, добросовестно сообщивших о фактах коррупционных правонарушений, нарушениях законодательства, норм академической и деловой этики, а также трудовых прав.

6.2. Заявителям и свидетелям гарантируется:

- 1) конфиденциальность личности и информации, указанной в обращении, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- 2) анонимность, если обращение было подано без указания персональных данных;
- 3) недопустимость преследования и дискриминации в любой форме, включая увольнение, перевод на нижестоящую должность, снижение заработной платы, ограничение доступа к обучению или ухудшение условий труда и учёбы;
- 4) право на информирование о результатах рассмотрения обращения (в случаях, когда обращение не является анонимным);
- 5) право на защиту в случае возникновения давления или угроз со стороны проверяемых лиц или иных заинтересованных субъектов.

6.3. Работникам Университета, допустившим факты преследования заявителей или свидетелей, либо разглашение их персональных данных без согласия, вменяется дисциплинарная, административная или уголовная ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.4. В случае установления фактов давления, угроз либо дискриминации в отношении заявителя или свидетеля, Университет обязан:

- 1) принять незамедлительные меры по их пресечению;
- 2) уведомить компетентные государственные органы при наличии признаков правонарушения;

3) обеспечить восстановление нарушенных трудовых, академических или иных прав пострадавшего лица.

6.5. Заявитель и свидетель освобождаются от какой-либо ответственности за предоставление информации, если она была сообщена добросовестно, даже в случае, если факты в дальнейшем не подтвердились. Исключение составляют случаи заведомо ложного доноса, за которые предусмотрена ответственность законодательством Республики Казахстан.

6.6. Контроль за реализацией мер по защите заявителей и свидетелей возлагается на комплаенс-офицера Университета.

Глава 7. Реагирование и меры по итогам обращений

7.1. По результатам рассмотрения обращения, проверки или служебного расследования Университет обязан принять меры, соразмерные характеру и тяжести выявленных нарушений.

7.2. К мерам реагирования относятся:

1) применение дисциплинарных взысканий в отношении работников Университета, допустивших нарушения (замечание, выговор, строгий выговор, увольнение и иные меры в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан);

2) аннулирование или корректировка неправомερных решений, приказов или действий;

3) восстановление нарушенных прав студентов, работников и иных лиц;

4) принятие организационно-распорядительных мер, направленных на устранение выявленных нарушений и предупреждение их повторения;

5) направление информации и материалов в уполномоченные государственные органы при выявлении признаков правонарушений;

6) внесение предложений о совершенствовании внутренних процессов, регламентов и правил Университета.

7.3. Решение о мерах реагирования принимается ректором Университета либо уполномоченным органом (Советом директоров, Советом по этике) на основании заключения по итогам проверки или расследования.

7.4. Применённые меры фиксируются в итоговом документе (приказе, распоряжении, решении Совета), который подлежит регистрации и хранению в установленном порядке.

7.5. В случаях, когда обращение признано обоснованным, Университет обязан в разумные сроки:

1) устранить выявленные нарушения;

2) уведомить заявителя (если обращение не является анонимным) о принятых мерах.

7.6. Если обращение признано необоснованным, заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа в удовлетворении обращения (кроме анонимных случаев).

7.7. При выявлении системных нарушений или повторяющихся обращений по сходным вопросам комплаенс-служба обязана подготовить аналитическую справку с предложениями о корректирующих и профилактических мерах и представить её ректору Университета и Совету директоров.

Глава 8. Мониторинг, отчётность

8.1. Университет осуществляет постоянный мониторинг функционирования системы обращений и горячей линии в целях оценки её эффективности, своевременного выявления нарушений и совершенствования механизмов реагирования.

8.2. Мониторинг включает:

- 1) регулярный анализ количества, характера и содержания поступивших обращений;
- 2) выявление повторяющихся нарушений и системных проблем;
- 3) оценку сроков и качества рассмотрения обращений;
- 4) анализ мер, принятых по итогам обращений, и их эффективности;
- 5) подготовку предложений по улучшению внутренней нормативной базы и организационных процессов.

8.3. Комплаенс-офицер Университета обеспечивает ведение следующих журналов:

- 1) Журнал регистрации обращений;
- 2) Журнал учёта проведённых проверок и служебных расследований;

8.4. Отчётность о работе системы обращений подготавливается комплаенс-офицером на регулярной основе:

- ежеквартально – для ректора;
- ежегодно – для Совета директоров Университета.

8.5. Отчётность должна включать:

- 1) статистические данные о поступивших и рассмотренных обращениях;
- 2) анализ причин и условий выявленных нарушений;
- 3) информацию о принятых мерах реагирования;
- 4) предложения по совершенствованию антикоррупционной и комплаенс-системы.

Глава 9. Ответственность и контроль исполнения

9.1. Заведомо ложные обращения влекут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность.

9.2. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на Антикоррупционную комплаенс службу Университета, которая:

- 1) организует и координирует работу по приёму и рассмотрению обращений;
- 2) проводит внутренний контроль за полнотой и объективностью рассмотрения обращений;
- 3) инициирует служебные проверки и расследования при выявлении нарушений в работе ответственных лиц;
- 4) представляет регулярные отчёты ректору и Совету директоров Университета.

9.3. Совет директоров Университета осуществляет общий контроль за функционированием системы обращений, оценку её эффективности и принятие решений о мерах по совершенствованию антикоррупционной комплаенс-системы.

Глава 10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение подлежит пересмотру не реже одного раза в три года или ранее – в случае внесения изменений в законодательство Республики Казахстан, Международный стандарт ISO 37001, а также при необходимости совершенствования внутренней системы комплаенс.