«Қазаэронавигация» РМК

 бас директорының

 2024 жылғы «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 № \_\_\_\_\_\_\_ бұйрығына

№3 қосымша

«Қазаэронавигация» РМК

комплаенс қызметі жедел желісінің жұмыс

РЕГЛАМЕНТІ

# Жалпы ережелер

* 1. Осы «Қазаэронавигация» РМК комплаенс қызметі жедел желісінің регламенті Кәсіпорынның (бұдан әрі тиісінше – Регламент және Кәсіпорын) Корпоративтік кодексінің және Кәсіпорындағы Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамасының болуы мүмкін немесе болған бұзушылықтары туралы келіп түскен өтініштердің жұмыс тәртібін белгілейді.
	2. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі жедел желіге (бұдан әрі - Жедел желі) келіп түскен хабарламалар бойынша тексеру жүргізу Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және Кәсіпорынның ішкі нормативтік актілеріне сәйкес жүзеге асырылады.
	3. Жедел желінің жұмыс істеуі туралы ақпарат Кәсіпорынның ресми сайтында (<https://www.ans.kz/>) басты беттегі «Қызмет» бөлімінде, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі тиісті кіші бөлімде орналастырылады .
	4. Жедел желінің байланыс деректері өзгерген жағдайда Кәсіпорынның ресми сайтында ақпаратты жаңарту өзгерген сәттен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

# Терминдер мен анықтамалар

2.1. **Жедел желі** – сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, Кәсіпорынның этикасы мен іскерлік мінез-құлқын бұзу мәселелері бойынша Кәсіпорын жұмыскерлерінен және өзге де тұлғалардан ақпарат алу жүйесі.

2.2. **Өтініш** **беруші** – Жедел желіге хабарлама жіберген кез келген жеке немесе заңды тұлға.

# Жедел желі жұмысының мақсаттары мен міндеттері

* 1. Жедел желінің негізгі мақсаттары:
		1. Сыбайлас жемқорлық көріністерін және өзге де құқық бұзушылықтарды, оның ішінде Кәсіпорын қызметін жүзеге асыру кезінде мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу жөнінде шаралар қолданбауды уақытылы анықтау, жолын кесу және алдын алу;
		2. Кез келген адамға сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, әдеп пен іскерлік мінез-құлықты бұзу мәселелеріне қатысты өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелері бойынша Кәсіпорынға хабарлама жіберуге мүмкіндік беру.
	2. Кәсіпорында адалдық, ашықтық, кез келген құқыққа қайшы, сыбайлас жемқорлық және этикалық емес әрекеттерге төзбеушілік мәдениетін қалыптастыру.
	3. Жедел желінің негізгі міндеттері:
		1. Хабарламаларды жедел қабылдауды, тіркеуді және қарауды қамтамасыз ету;
		2. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, әдеп пен іскерлік мінез-құлықты бұзу мәселелері бойынша Жедел желіге келіп түскен хабарламаларды жинау, талдау және есепке алу;
		3. Анықталған әдепсіз мінез-құлық, сыбайлас жемқорлық және басқа да теріс қылықтар фактілері бойынша ден қою шараларын қабылдау болып табылады;

3.2.4 Сыбайлас жемқорлық көріністерінің және өзге де көріністердің алдын алу бойынша қосымша әзірлемелер жасау.

# Кепілдіктер

* 1. Кәсіпорын мыналарға кепілдік береді:
		+ өтініш берушілер үшін өз хабарламаларын Регламенттің 5-бөлімінде көрсетілген кез келген байланыс арналары бойынша кәсіпорынға жіберу мүмкіндігі;
		+ Жедел желіге келіп түскен барлық хабарламаларды уақытылы және объективті қарау және Регламентке қайшы келмейтін барлық ықтимал жағдайларда өтініш берушілерге кері байланыс беру;
		+ Жедел желіге келіп түскен ақпараттың құпиялылығы, сондай-ақ анонимді хабарлама жіберу мүмкіндігі;
		+ Жедел желі арқылы байланыс жасайтын адамға ешқандай әсер ету шараларын қолдануға болмайды.

 Адал ниетпен мәлімдеген кез келген Жұмыскер, контрагент немесе өзге де үшінші тұлға еңбек қатынастарын тоқтатудан, лауазымын төмендетуден, іскерлік ынтымақтастықтан бас тартудан, қудалаудан немесе кемсітудің басқа да нысандарынан қорықпауға тиіс.

 Бұл ретте өтініш берушінің өзіне берілген кепілдікті теріс пайдалануға құқығы жоқ. Өтініш берушіге берілген кепілдік көрінеу жалған өтініш бергені үшін тәртіптік немесе өзге де жауапкершілік шараларынан қорғау болып табылмайды.

Жедел желіге келіп түскен ақпаратқа қол жеткізе алатын Кәсіпорын жұмыскерлері Қазақстан Республикасының заңнамасына және Кәсіпорынның ішкі жергілікті актілеріне сәйкес алынған мәліметтердің құпиялылығын сақтауға дербес жауапты болады.

# Хабарламаларды қарау

5.1. Өтініш беруші хабарламаны келесі байланыс арналары арқылы жібере алады:

- Кәсіпорынның office@ans.kz электрондық пошта мекенжайына электрондық хабарлама жіберу;

- Кәсіпорындағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша 8-700-340-01-55 Жедел желі телефонына және «WhatsApp» және «Telegram» мессенджерлері арқылы хабарласу;

- Кәсіпорынның комплаенс қызметіне тікелей хабарласу – комплаенс қызметінің бастығы Жаңалық Бекмырзаұлы Еламанов, (7172) 700-183, эл.мекенжайы: **Zhangalyk.Yelamanov@ans.kz;** жетекші маман Мұрат Бердібекұлы , (7172) 700-645, эл.мекенжайы**:** Murat.Berdibekuly@ans.kz**;**

 - «Е-Өтініш» АЖ бойынша электрондық өтініш (шағым) беру;

- Кәсіпорынның [сыртқы https://www.ans.kz/ сайты арқылы электрондық өтініш беру](https://www.ans.kz/);

- өтініштерді қабылдау үшін арнайы жәшікті пайдалану, пошталық мекенжайы: 010016, Астана қ., Есіл ауданы, Е522 көшесі, 15-үй;

- қарым-қатынастың өтініш берушіге ыңғайлы кез келген басқа тәсілі.

 Жедел желіге келіп түскен хабарламалар міндетті түрде тіркелуге және алдын ала зерделенуге тиіс.

Келіп түскен хабарламаны алдын ала зерделеу нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылдануға тиіс:

- хабарламаны қарауға қабылдау туралы;

* + - хабарламаны қараусыз қалдыру туралы.

 5.2. Жедел желіге келіп түскен келесі хабарламалар қарауға қабылданады:

- параны ықтимал алу, беру, алаяқтық, ұрлық, корпоративтік алаяқтық, құпия ақпаратты, этика нормаларын және Кәсіпорын тарапынан немесе оған қатысты іскерлік мінез-құлықты жария ету;

* Кәсіпорында белгіленген тәртіппен ашылмаған (декларацияланбаған) мүдделер қақтығысының болуы немесе туындау мүмкіндігі туралы факті туралы.

Хабарламаның телнұсқасы келіп түскен жағдайда, бұл ақпарат негізгі хабарлама шеңберінде қаралуға тиіс. Егер негізгі хабарламаны қарау мерзімі өткен болса, өтініш берушіге негізгі хабарламаны қарау нәтижелері туралы жауап жіберіледі.

* 1. Келесі хабарламалар қарауға жатпайды:
* жаппай тарату немесе жарнамалық хабарламалар (спам);
* ішкі тексеру жүргізу үшін жеткілікті мәліметтері жоқ;
* жұмысқа орналасу, анықтамалық ақпарат алу мәселелеріне қатысты;
* өз қызметінде Кәсіпорынмен байланысы жоқ заңды немесе жеке тұлғалардың, оның ішінде жеке кәсіпкерлердің қызметіне қатысты;
* дөрекі немесе балағат сөздері бар;
* мазмұны жағынан логика мен мағынадан айырылған.
	1. Келіп түскен хабарламаны әдепке жатпайтын немесе құқыққа қайшы әрекеті (әрекетсіздігі) сөз болып отырған Кәсіпорын жұмыскерінің қарауына жіберуге тыйым салынады.
	2. Хабарламаны қарау қорытындысы бойынша мынадай шешімдердің бірі қабылдануы мүмкін:

қанағаттандырылды – хабарламада көрсетілген ақпарат өзінің растауын тапты;

қабылданбады – өтініш берушінің хабарламада баяндалған мәліметтері негізсіз деп танылды;

басқа шешім қабылданды – қараусыз қалдырылды, бұрын келіп түскен хабарламаға тіркелді.

* 1. Хабарламаға жауап келесі жағдайларда жіберілмейді:

1) егер хабарламада өтініш берушінің байланыс деректері болмаса (аты-жөні, кері байланыс үшін мекенжай), анонимді хабарлама;

2) хабарламада дөрекі немесе балағат сөздері бар, Кәсіпорын жұмыскерінің немесе оның отбасы мүшелерінің өміріне, денсаулығына, мүлкіне зиян келтіру жөнінде қорқыту сөздері бар;

хабарлама мазмұнына қарай логика мен мағынасынан айырылған.

* 1. Егер хабарламада қойылған мәселенің мәні бойынша жауап құпия ақпаратты жария етпей берілмесе, өтініш берушіге аталған мәліметтерді жария етуге жол берілмеуіне байланысты онда қойылған мәселенің мәні бойынша жауап беру мүмкін еместігі туралы хабарланады.

# Хабарламаларды қарау мерзімі

* 1. Жедел желіге келіп түскен хабарламалар олар Кәсіпорында тіркелген күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде қаралады.

Егер хабарламаны қараудың белгіленген мерзімі демалыс немесе мереке күні аяқталса, одан кейінгі жұмыс күні қараудың соңғы күні болып есептеледі.

Қосымша тексеру жүргізу қажет болған жағдайда хабарламаны қарау мерзімін Кәсіпорынның бас директоры өтініш берушіні мерзімді ұзарту туралы бір мезгілде хабардар ете отырып, бірақ күнтізбелік 30 (отыз) күннен аспайтын мерзімге ұзартуы мүмкін.

Тексеру мерзімін ұзарту Кәсіпорынның комплаенс қызметінің бастығымен келісім бойынша жауапты орындаушы дайындаған қызметтік жазбаның негізінде жүзеге асырылады.

Қызметтік жазба Бас директорға қарау үшін бақылау мерзімі аяқталғанға дейін 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірілмей ұсынылуға тиіс.

Қызметтік жазбада қарау мерзімін ұзарту себептері және хабарламаға рұқсат етілетін мерзім көрсетіледі.

# Жедел желіге келіп түскен ақпаратты қабылдау және өңдеу

* 1. Кәсіпорында Жедел желіге түскен хабарламалардың есебі мен статистикасы жүргізіледі.

Кәсіпорынның комплаенс қызметінің бастығы Кәсіпорынның Бас директорына Жедел желіге келіп түскен хабарламалар туралы хабарлайды.

* 1. Хабарламаларды өңдеу және тіркеу мынадай тәртіппен жүзеге асырылады:
		1. Жедел желіге келіп түскен хабарламаларды қарауға жауапты Кәсіпорынның комплаенс қызметінің жұмыскері (бұдан әрі - комплаенс қызметінің жұмыскері) хабарламаны қабылдайды және оны мұндай хабарлама келіп түскен сәттен бастап 2 (екі) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жедел желіге (бұдан әрі – Журнал, № 1 қосымша) келіп түскен хабарламаларды тіркеу журналына тіркейді.
		2. Комплаенс қызметінің жұмыскері хабарламаны алдын-ала зерттейді. Хабарлама 5.2-тармақта көрсетілген талаптарға сәйкес келген жағдайда, оны қарауды ұйымдастыру үшін Кәсіпорынның комплаенс қызметінің бастығына беріледі.
		3. Комплаенс қызметінің бастығы келесі шешімдердің бірін қабылдайды:

1) келіп түскен хабарламаны Кәсіпорынның комплаенс қызметінің қарауына қабылдау;

2) хабарламаны Регламент талаптарына сәйкес келмейтін ретінде қарастырмау.

* + 1. Егер хабарлама қаралмайтындар қатарына жатса, Кәсіпорынның комплаенс қызметінің жұмыскері журналға тиісті белгі қояды.
		2. Хабарламаны қарау аяқталғаннан кейін комплаенс қызметінің жұмыскері комплаенс қызметінің бастығына хабарлама бойынша шешімнің және өтініш берушіге жауаптың жобаларымен нәтижелерін баяндайды.
		3. Комплаенс қызметінің бастығы шешім жобасын қарау нәтижелері бойынша мынадай шешімдердің бірін қабылдайды:
1. хабарлама бойынша шешімді бекіту және өтініш берушінің атына жауапқа қол қою;

2) хабарламаны қарау нәтижелерін Кәсіпорынның тәртіптік комиссиясының (бұдан әрі - Комиссия) отырысына шығару мәселесіне бастамашылық жасау;

3) шешім жобасымен келіспеген жағдайда келіп түскен материалдарды орындаушыға пысықтауға қайтару.

* + 1. Комиссия отырысында хабарлама қаралған жағдайда өтініш берушіге жауап Комиссияда қабылданған шешімді қамтуға тиіс.
		2. Комплаенс қызметінің жұмыскері журналға Жедел желіге келіп түскен әрбір хабарламаны қарау нәтижелері туралы белгі қояды.

# Келіп түскен хабарламалардың мониторингі және есебі

* 1. Комплаенс қызметінің жұмыскері сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, әдеп және іскерлік мінез-құлық саласындағы Кәсіпорынның саясаты мен процедураларын жетілдіру жөнінде ұсыныстар қалыптастыру мақсатында Жедел желіге келіп түскен хабарламаларды статистикалық есепке алуды жүргізеді және қарау нәтижелеріне талдау жүргізеді.
	2. Комплаенс қызметінің жұмыскері жылына кемінде екі рет (есепті жылдан кейінгі жылдың 25 қаңтары мен 25 шілдесінен кешіктірмей) Жедел желінің жұмыс істеу нәтижелілігі туралы талдау жүргізеді және есепті дайындайды.

**9. Жауапкершілік**

9.1. Жедел желіні құқыққа қайшы мақсаттарда пайдаланған немесе көрінеу жалған мәліметтері бар хабарлама жіберген өтініш беруші Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес жауапты болады.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_