

УТВЕРЖДЕН
Приказом директора
РГП «Институт законодательства
и правовой информации» МЮ РК
№ 138 от «29» октября 2025 года

РЕГЛАМЕНТ
работы «Горячей линии»
РГП «Институт законодательства и правовой информации» МЮ РК

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Регламент работы «Горячей линии» РГП «Институт законодательства и правовой информации» МЮ РК (далее – Регламент и ИЗПИ соответственно) разработан с учетом норм:

- Закона Республики Казахстан «О противодействии коррупции»;
- Конвенции Организации Объединённых Наций против коррупции;
- Указа Президента Республики Казахстан «Об утверждении Концепции антикоррупционной политики Республики Казахстан на 2022 – 2026 годы» (№ 802 от 2 февраля 2022 года);
- Типового положения об антикоррупционных комплаенс-службах в субъектах квазигосударственного сектора (утверждено Приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции от 31 марта 2023 года № 112);
- Методических рекомендаций по формированию антикоррупционных стандартов (утверждены приказом Председателя Агентства по противодействию коррупции от 31 декабря 2024 года № 285);
- Международного стандарта ISO 37001:2016 «Системы менеджмента противодействия коррупции».

2. Настоящий Регламент определяет порядок функционирования «Горячей линии» ИЗПИ.

3. Комплаенс-офицер ИЗПИ исходя из специфики своей деятельности инициирует внесение изменений и дополнений в Регламент.

4. В настоящем Регламенте используются следующие основные понятия:

1) **«Горячая линия»** - каналы информирования для сообщения работниками ИЗПИ, физическими и юридическими лицами о фактах наличия или потенциальной возможности нарушения антикоррупционного или иного законодательства работниками ИЗПИ либо внесения предложений по повышению эффективности мер по противодействию коррупции или соблюдению законодательства;

2) **обращение** – применительно к настоящему Регламенту – поступившие посредством «Горячей линии» в устном, письменном либо электронном формате заявления, жалобы, сообщения, предложения, отклики или запросы, регистрация и работа с которыми осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Регламентом;

3) **электронный журнал** – формируемый комплаенс-офицером электронный журнал учета обращений, поступивших посредством каналов информирования «Горячей линии».

5. Комплаенс-офицер при проведении аналитических и проверочных мероприятий по поступившим посредством «Горячей линии» обращениям осуществляет свои полномочия независимо от любых работников и должностных лиц РГП и подотчетен непосредственно директору ИЗПИ.

6. Все вопросы, не регламентированные настоящей Главой 1 Правил, по инициативе комплаенс-офицера с согласия директора ИЗПИ регулируются нормами действующего законодательства, внутренних документов, международных стандартов, применяемой практикой исходя из квалификации комплаенс-офицера, а также по соответствию – поручениями, актами и документами вышестоящих, судебных, уполномоченных, правоохранительных, контрольных и надзорных органов.

Глава 2. Принципы работы «Горячей линии»

7. Функционирование «Горячей линии» основывается на следующих принципах:

1) **Доступность.** Функция подачи обращений через каналы «Горячей линии» должны быть доступны в любое время суток, в том числе в выходные и праздничные дни. При этом, прием обращений посредством телефонной связи, нарочной (физической) и личного приема осуществляется в рабочее время, согласно трудовому распорядку ИЗПИ.

2) **Оперативность и гибкость.** Комплаенс-офицер обязан прилагать все усилия для быстрого, качественного, всестороннего и полного рассмотрения поступающих обращений.

3) **Профессионализм.** Комплаенс-офицер должен обладать достаточной квалификацией и познаниями по вопросам противодействия коррупции и соблюдения норм законодательства, а также требований внутренних документов ИЗПИ.

4) **Доброжелательность.** Взаимодействие с автором или авторами обращения должно осуществляться с соблюдением общепринятых этических норм.

5) **Доверие и конфиденциальность.** Комплаенс-офицер должен создать необходимые условия автору или авторам обращения в целях установления доверительного контакта для получения необходимой информации, являющейся поводом к обращению, с принятием соответствующих мер по обеспечению конфиденциальности.

6) **Коммуникабельность и обратная связь.** Комплаенс-офицер вне зависимости от внешней обстановки и своего внутреннего психологического и эмоционального состояния должен демонстрировать готовность к установлению связи с автором или авторами обращения и оказанию им всесторонней помощи с предоставлением соответствующей обратной связи.

Глава 3. Каналы информирования «Горячей линии»

8. Работники ИЗПИ, физические и юридические лица имеют возможность подать обращение о фактах нарушения антикоррупционного и иного законодательства, требований внутренних документов или проявлениях конфликта интересов по следующим каналам связи «Горячей линии»:

1) **Телефон доверия.** Прием звонков осуществляется в рабочее время по номеру +7 (7172) 57-65-07.

2) **Электронная почта.** Прием обращений на электронный адрес anticorruption@zqai.kz осуществляется круглосуточно.

3) **Информационная система «Е-Otinish».** Порядок подачи обращений через информационную систему «Е-Otinish» устанавливается ее владельцем, а порядок регистрации и работы с обращениями регулируется Административным процедурно-процессуальным кодексом (далее - АППК), внутренними документами ИЗПИ и настоящим Регламентом.

4) **Обращения в ИЗПИ.** Прием и рассмотрение обращений регламентированы АППК и внутренними документами ИЗПИ.

5) **Интернет-ресурс ИЗПИ.** Прием обращений на сайте ИЗПИ <https://www.zqai.kz> осуществляется в разделах «Блог директора» и «Противодействие коррупции».

Глава 4. Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений

9. Прием, регистрация и рассмотрение обращений осуществляется комплаенс-офицером, который при необходимости привлекает работников заинтересованных структурных подразделений к рассмотрению или истребует у них соответствующую информацию.

10. В целях обеспечения объективности, всесторонности и полноты рассмотрения обращений комплаенс-офицер устанавливает анкетные и контактные данные обратившегося, суть обращения, иные детали и обстоятельства.

11. Все обращения, включая анонимные, регистрируются комплаенс-офицером в электронном журнале в день поступления, о чем доводится до сведения директора ИЗПИ, по согласованию с которым принимается решение о рассмотрении по существу либо отказе в рассмотрении ввиду невозможности установления автора, отсутствия описания нарушений или иных обстоятельств, являющихся основанием для принятия мер.

12. Для подтверждения или опровержения изложенных доводов комплаенс-офицер в зависимости от ситуации вправе провести анализ, мониторинг, служебное расследование или комплаенс-проверку в порядке и сроки, регламентированные внутренними документами ИЗПИ.

13. Результаты рассмотрения обращения по итогам мер, перечисленных в пункте 12 Регламента, оформляются в виде соответствующего ответа на обращение и направляются заявителю в течение одного рабочего, о чем делается отметка в электронном журнале.

14. Комплаенс-офицер, ежемесячно представляет директору ИЗПИ отчет о поступивших по каналам «Горячей линии» обращениях и результатах их рассмотрения.

Сведения о документе

Тип документа	Внутренний документ		
Номер и дата документа	14-19/121 от 31.10.2025		
Ссылка на документ	https://zqai.workspace.kz/storage/document_attachments/owXA71EbvNXBMAk6QbPR2iPTLfiqlekwZA9OrfBB.pdf		
Отправитель	РГП НА ПХВ "ИЗПИ"		
Автор	Мырзагалиев Ж. Н., Комплаенс-офицер (тел: +7 701 206 75 88, email: myrzagaliev.zh@zqai.kz)		
Лист согласования			
ФИО	Дата и время	Результат	ЭЦП
Лист подписания			
Мырзагалиев Жанарбек Нуржангалиевич	2025-10-31 16:06:08	Подписан	Да
Лист регистрации			
Лист отправки			
Лист корреспондентов			



2003 жылғы 7 қаңтардағы № 370-ІІ «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба» туралы ҚР Заңының 7-бабы 1 тармағына сәйкес қол қоюға өкілеттігі бар адамның электрондық цифрлық қолтаңбасы арқылы куәландырылған. Осы құжат қағаз жеткізгіштегі қол қойылған құжатпен бірдей.

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года № 370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», удостоверенный посредством электронной цифровой подписи лица, имеющего полномочия на его подписание, равнозначен подписанному документу на бумажном носителе.