

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор АО «ЮКМА»
Сейтжанова Ж.С.
«31» 08 2026 г.



**ИНСТРУКЦИЯ
ПО ПОРЯДКУ РАБОТЫ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ
И 278-2026**

Дата	Копия	Издание
		второе

Шымкент

ONTÜSTIK-KAZAKHSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Комплаенс офицер		И 278-2026
Инструкция по порядку работы телефона доверия		2-е издание 2 стр из 7 стр

1. Разработано и введено в действие комплаенс-офицером АО «ЮКМА»

2. **УТВЕРЖДЕНО** решением Совета по качеству АО «ЮКМА»

Протокол № 1 от «31.08» 2026 г.

Периодический срок проверки — 3 года.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Комплаенс офицер		И 278-2026
Инструкция по порядку работы телефона доверия		2-е издание 3 стр из 7 стр

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ	5

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Комплаенс офицер		
Инструкция по порядку работы телефона доверия		И 278-2026 2-е издание 4 стр из 7 стр

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая «Инструкция по порядку работы телефона доверия» (далее – Инструкция) устанавливает порядок приема, регистрации и учета сообщений граждан, поступающих на «Телефон доверия» АО «ЮКМА» по вопросам противодействия коррупции, в том числе анонимных сообщений, а также определяет порядок функционирования «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции.

2. Работа с сообщениями граждан, поступившими на «Телефон доверия», осуществляется в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О противодействии коррупции», Антикоррупционной политикой АО «ЮКМА», а также положениями методических рекомендаций Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан по разработке и принятию высшими учебными заведениями мер по предупреждению и противодействию коррупции.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая Инструкция разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

- Конституция Республики Казахстан от 30 августа 1995 года (с изменениями и дополнениями);

- Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции» от 18 ноября 2015 года № 410-V (с изменениями и дополнениями);

- «Уголовный кодекс» Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-V (с изменениями и дополнениями);

- «Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях» от 5 июля 2014 года № 235-V (с изменениями и дополнениями);

- национальный стандарт СТ РК 3049-2017 «Система менеджмента противодействия коррупции. Требования и руководство по применению»

- внутренние нормативные документы АО «ЮКМА».

ОҢТҰСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Комплаенс офицер		
Инструкция по порядку работы телефона доверия		И 278-2026 2-е издание 5 стр из 7 стр

3. ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ

1. Комплекс оборудования «Телефона доверия», предназначенный для автоматической регистрации телефонных звонков, поступающих через «Телефон доверия», и ведения архива сообщений граждан, в том числе анонимных сообщений, установлен по адресу: г. Шымкент, площадь Аль-Фараби, дом № 3, 2 корпус, 1 этаж, кабинет комплаенс-офицера «Фронт-офиса» АО «ЮКМА».

2. Телефон «Телефона доверия»: (87252) 39-42-83.

Электронная почта: anticorruption@skma.kz.

3. Прием сообщений граждан по телефону «Телефона доверия» осуществляется в рабочие дни, то есть с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней), с 10:00 до 17:00 часов.

4. Информация о функционировании и режиме работы «Телефона доверия» размещается на официальном сайте АО «ЮКМА» www.ukma.kz, а также на информационных стендах.

5. COMPLAINT-OFFICER АО «ЮКМА» является уполномоченным лицом по работе «Телефона доверия».

6. Для учета сообщений граждан, поступивших по телефону «Телефона доверия», в том числе анонимных сообщений, используется журнал учета, в котором указываются время поступления сообщения, фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его обращения и результаты его рассмотрения.

7. При ответе на телефонные звонки, поступающие на «Телефон доверия», COMPLAINT-OFFICER:

- сообщает гражданину, что все разговоры записываются в целях контроля качества работы COMPLAINT-SERVICE;

- разъясняет гражданину, что «Телефон доверия» предназначен исключительно для сообщения о фактах коррупции в АО «ЮКМА»;

- предлагает позвонившему гражданину сообщить свою фамилию, имя, отчество, адрес и номер телефона для обратной связи;

- предлагает гражданину изложить суть проблемы;

- сообщает гражданину, что гарантируется конфиденциальность предоставленной информации.

8. Сообщение в форме служебной записки направляется ректору АО «ЮКМА» не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня регистрации сообщения.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Комплаенс офицер		И 278-2026
Инструкция по порядку работы телефона доверия		2-е издание 6 стр из 7 стр

9. На основании имеющейся информации ректор АО «ЮКМА» в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации сообщения может поручить Управлению административного и правового обеспечения провести служебную проверку по факту коррупции с целью объективного установления обстоятельств.

10. Сообщения, поступившие по телефону и не связанные с вопросами коррупционных проявлений, регистрируются в журнале, но не рассматриваются.

11. Работники АО «ЮКМА», работающие с информацией, полученной посредством «Телефона доверия», несут ответственность за сохранение конфиденциальности полученных сведений.

12. По итогам каждого года ответственное лицо АО «ЮКМА» по работе с «Телефоном доверия» проводит анализ телефонных обращений граждан и информирует руководство АО «ЮКМА» о количестве, характере и причинах телефонных обращений граждан, а также о мерах, принятых для их рассмотрения.

13. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными сообщениями граждан, хранятся в течение 3 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

14. Не допускается использование и распространение без согласия граждан персональных данных и информации о частной жизни граждан, ставших известными в связи с обращением граждан по телефону «Телефона доверия».

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Комплаенс офицер		И 278-2026
Инструкция по порядку работы телефона доверия		2-е издание 7 стр из 7 стр

Разработал:

Должность	Ф.И.О	Дата	Подпись
Комплаенс-офицер	Пернебаев Н.А.	31.08.2026	

Проверил:

Должность	Ф.И.О	Дата	Подпись
Заведующий отделом обеспечения качества и мониторинга	Ержанов Н.А.		
Руководитель управления административного и правового обеспечения	Кабиштаев О.А.		

Согласовано:

Должность	Ф.И.О	Дата	Подпись
Проректор по воспитательной работе и социальным вопросам	Сәлім Е.Қ.		
Проректор по научной работе и стратегическому развитию	Аукенов Н.Е.		
Проректор по академической работе	Анартаева М.У.		
Проректор по клинической работе	Нұрмашев Б.Қ.		