

**Аналитическая справка по итогам внутреннего анализа
коррупционных рисков в службе сервисного обслуживания потребителей
сбыта теплоэнергии АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»**

1. Предмет аналитической справки: внутренний анализ коррупционных рисков.

1.2. Основание для проведения коррупционных рисков: приказ № 218 от 09.04.2021г. «О проведении внутреннего анализа коррупционных рисков в Службе сервисного обслуживания потребителей АО «Усть-Каменогорские тепловые сети».

1.3. Объект проведения внутреннего анализа коррупционных рисков: Служба сервисного обслуживания потребителей сбыта теплоэнергии (далее – служба СОП).

1.4. Направление внутреннего анализа коррупционных рисков: выявление коррупционных рисков организационно-управленческой деятельности службы СОП.

1.5. Период проведения внутреннего анализа коррупционных рисков: с 01.04.2021 года по 31.05.2021 года.

2. Информационно-аналитическая часть.

Антикоррупционному анализу были подвергнуты следующие направления:

- 1) Управление персоналом, в т.ч. анализ сменяемости кадров;
- 2) Нарушение принятых антикоррупционных запретов;
- 3) Анализ системы управления рисками.

Анализ сменяемости кадров.

Штатная численность службы СОП:

Менеджер службы СОП – 1 единица;

Бренд-менеджер по связям с общественностью – 1 единица;

Менеджер по связям с общественностью (SMM- менеджер) – 1 единица;

Старший оператор службы СОП – 1 единица;

Оператор службы СОП– 25 единиц;

ИТОГО: 29 человек.

За период проведения внутреннего анализа: 1 человек ушел в декретный отпуск, 5 человек – трудовой договор прекращен, 9 человек приняты, 10 человек находятся в отпуске по уходу за ребенком.

Уволенных сотрудников по отрицательным мотивам не было.

За 1 полугодие 2021 года работники СОП к дисциплинарной ответственности привлечений не привлекались.

Нарушение принятых антикоррупционных запретов.

Рабочей группой при анализе антикоррупционных рисков фактов аффилированности при занятии вакантных должностей близкими родственниками, находящихся в непосредственной подчиненности должности не выявлено, также не выявлено нарушений принятых антикоррупционных ограничений и запретов.

Анализ системы управления рисками.

Коррупция – злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, либо имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами; коррупцией также является совершение перечисленных деяний от имени или в интересах юридического лица.

Коррупционный риск – объективные (например, доступность/незащищенность актива, отсутствие регламентации, бесконтрольность при осуществлении деятельности) и (или) субъективные (например, отрицательная, в том числе корыстная мотивация работника, неприязнь или ложно понятые интересы руководителей, в том числе по причине отсутствия необходимой регламентации и т.д.) предпосылки, порождающие коррупционные правонарушения или способствующие их распространению, положения (проекты) нормативных документов, устанавливающие необоснованно широкие пределы усмотрения или возможность необоснованного применения исключений из общих правил, а также положения, содержащие неопределенные, трудновыполнимые и (или) обременительные требования, создающие условия для проявления коррупции.

Для проведения внутреннего анализа коррупционных рисков в службе СОП выбран порядок заключения договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергией оператором с физическими лицами;

Работа оператора службы СОП выбрана для проведения внутреннего анализа из-за постоянного контакта работников с потребителями по вопросам тепловой энергии.

В должностные обязанности оператора СОП входит работа по предоставлению информации физическим и юридическим лицам на приеме в центрах персонального обслуживания потребителей, либо по телефону в Call-центре.

На этапе заключения договора могут возникнуть следующие коррупционные риски:

- 1) занижение фактической площади квартиры;
- 2) занижение количества прописанных лиц в квартире.

Данные риски смоделированы искусственно для проведения анализа.

Все договора заключаются на основании правоустанавливающих документов и в сканированном виде вместе с правоустанавливающими документами вносятся в биллинг, в дальнейшем подлежат выборочной проверке отделом реализации теплоэнергии или отделом по работе с потребителями, поэтому все коррупционные риски исключаются.

3. Заключительная часть.

Определение коррупционных рисков не является свидетельством о существовании фактов коррупции, а является основанием предположения о возникновении их в случае несоблюдения должностными лицами требований антикоррупционного законодательства и установленных внутренних процедур.

По итогам проверки коррупционные проявления на практике не выявлены.

Рекомендации: Проводить систематическую работу по формированию «нулевой» терпимости к коррупции посредством мероприятий образовательного, информационного и организационного характера, ознакомлению персонала сбыта теплоэнергии с памятками и иными информационными материалами Анतिकоррупционной службы.

Председатель рабочей группы
Менеджер по работе с потребителями



Кумаргазынова А.С.

Члены рабочей группы:
Директор сбыта теплоэнергии



Третьяков О.Ю.

Заведующий сектором Усть-Каменогрского
городского филиала партии Nur-Otan



Сейтханулы А.

«Өскемен жылу жүйелері» АҚ-дағы сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне мониторинг және ішкі талдау жүргізу сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес қызметін жүргізу Тәртібіне 2-қосымша

«Өскемен жылу жүйелері» АҚ жылу энергиясын сату тұтынушыларына сервистік қызмет көрсету қызметіндегі сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау қорытындылары бойынша талдамалық анықтама

1. Талдау анықтамасының мәні: сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау.

1.2. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін жүргізу үшін негіздеме: 09.04.2021 ж. № 218 ««Өскемен жылу жүйелері» АҚ-ның тұтынушыларға сервистік қызмет көрсету қызметінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу туралы» бұйрығы.

1.3. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу объектісі: жылу энергиясын өткізетін тұтынушыларға сервистік қызмет көрсету қызметі (бұдан әрі-СҚК қызметі).

1.4. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдаудың бағыты: СҚК қызметінің ұйымдастырушылық-басқарушылық қызметінің сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау.

1.5. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу кезеңі: 01.04.2021 жылдан бастап 31.05.2021 жылға дейін.

2. Ақпараттық-сараптамалық бөлім.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы талдаудан келесі бағыттар өткізілді:

- 1) персоналды басқару, оның ішінде кадрлардың ауысуын талдау;
- 2) қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы тыйымдарды бұзу;
- 3) тәуекелдерді басқару жүйесін талдау.

Кадрлардың ауысуын талдау.

СҚК қызметінің штат саны:

СҚК қызметінің менеджері-1 бірлік;

Қоғаммен байланыс жөніндегі бренд-менеджер-1 бірлік;

Қоғаммен байланыс жөніндегі менеджер (SMM менеджері) - 1 бірлік;

СҚК қызметінің аға операторы-1 бірлік;

СҚК қызметінің операторы-25 бірлік;

Барлығы: 29 адам.

Ішкі талдау жүргізу кезеңінде: 1 адам декреттік демалысқа кетті, 5 адам – еңбек шарты тоқтатылды, 9 адам қабылданды, 10 адам бала күтімі бойынша демалыста.

Теріс себептермен жұмыстан шығарылған қызметкерлер болған жоқ.

2021 жылдың 1 жартыжылдығында СҚК қызметкерлері тәртіптік жауапкершілікке тартылған жоқ.

Қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы тыйымдарды бұзу.

Жұмыс тобы сыбайлас жемқорлыққа қарсы тәуекелдерді талдау кезінде лауазымның тікелей бағынысындағы жақын туыстардың бос лауазымдарға орналасу

кезінде аффилиирлену фактілерін анықтаған жоқ, сондай-ақ қабылданған сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулер мен тыйымдардың бұзушылықтары анықталған жоқ.

Тәуекелдерді басқару жүйесін талдау.

Сыбайлас жемқорлық-қызмет бабын теріс пайдалану, пара беру, пара алу, өкілеттіктерін теріс пайдалану, коммерциялық параға сатып алу не жеке тұлғаның өзінің лауазымдық жағдайын қоғам мен мемлекеттің заңды мүдделеріне қайшы акша, құндылықтар не мүлік немесе мүліктік сипаттағы қызметтер, өзі үшін немесе үшінші тұлғалар үшін өзге де мүліктік құқықтар түрінде пайда алу мақсатында өзге де заңсыз пайдалануы немесе басқа жеке тұлғалардың көрсетілген адамға осындай пайданы заңсыз беруі; аталған іс-әрекеттерді заңды тұлғаның атынан немесе оның мүдделері үшін жасау да сыбайлас жемқорлық болып табылады.

Сыбайлас жемқорлық тәуекелі- ол сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды туындататын немесе олардың таралуына ықпал ететін объективті (мысалы, активтің қолжетімділігі/ қорғалмауы, регламенттеудің болмауы, қызметті жүзеге асыру кезінде бақылаудың болмауы) және (немесе) субъективті (мысалы, теріс, оның ішінде жұмыскердің пайдакүнемдік уәждемесі, басшылардың ұнатпауы немесе жалған түсінілген мүдделері, оның ішінде қажетті регламенттеудің болмауы себепті және т. б.) алғышарттар, нормативтік құжаттардың жалпы ережелерден алып тастауларды негізсіз кең шектерді немесе негізсіз қолдану мүмкіндігін белгілейтін ережелері (жобалары), сондай-ақ сыбайлас жемқорлық көрінісі үшін жағдай жасайтын, айқындалмаған, орындалуы қиын және (немесе) ауыртпалық салатын талаптары бар ережелер.

СҚК қызметінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу үшін оператордың жеке тұлғалармен жылу энергиясымен жабдықтау бойынша қызметтер көрсетуге шарт жасасу тәртібі таңдалды;

СҚК қызметі операторының жұмысы жылу энергиясы мәселелері бойынша жұмыскерлердің тұтынушылармен тұрақты байланысуына байланысты ішкі талдау жүргізу үшін таңдалған.

СҚК операторының лауазымдық міндеттеріне жеке және заңды тұлғаларға тұтынушыларға жеке қызмет көрсету орталықтарының қабылдауында немесе Call-орталықта телефон арқылы ақпарат беру бойынша жұмыс кіреді.

Шарт жасасу кезеңінде мынадай сыбайлас жемқорлық тәуекелдері туындауы мүмкін:

- 1) пәтердің нақты ауданын төмендету;
- 2) пәтерде тіркелген адамдардың санын төмендету.

Аталған тәуекелдер талдау үшін жасанды түрде модельденеді.

Барлық шарттар құқықты белгілейтін құжаттар негізінде жасалады және сканерленген түрде құқық белгілейтін құжаттармен бірге биллингке енгізіледі, бұдан әрі жылу энергиясын өткізу бөлімі немесе тұтынушылармен жұмыс жөніндегі бөлім ішінара тексеруге жатады, сондықтан барлық сыбайлас жемқорлық тәуекелдері алып тасталады.

3. Қорытынды бөлім.

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау сыбайлас жемқорлық деректерінің бар екендігі туралы куәлік болып табылмайды, бірақ лауазымды адамдар сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың және белгіленген ішкі рәсімдердің талаптарын сақтамаған жағдайда олардың пайда болуы туралы болжам жасауға негіз болып табылады.

Тексеру қорытындысы бойынша практикада сыбайлас жемқорлық көріністері анықталған жоқ.

Ұсынымдар: білім беру, ақпараттық және ұйымдастырушылық сипаттағы іс-шаралар арқылы сыбайлас жемқорлыққа «нөлдік» төзімділікті қалыптастыру, жылу энергиясын өткізу персоналын сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметтің жадынамаларымен және өзге де ақпараттық материалдарымен таныстыру бойынша жүйелі жұмыс жүргізу.

Жұмыс тобының төрағасы

Тұтынушылармен жұмыс жөніндегі менеджер



Құмарғазынова А.С.

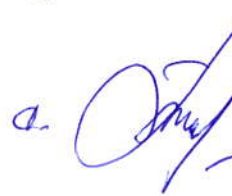
Жұмыс тобының мүшелері:

Жылу энергиясын сату директоры



Третьяков О. Ю.

Nur Otan партиясының Өскемен қалалық филиалының сектор меңгерушісі



Сейтханұлы А.