



Утверждено
решением Совета директоров
АО «Самрук-Энерго»
от «15» марта 2019г.
протокол № 02/19

Положение об Омбудсмене

СЭ-ПЛ-11/02

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 2 из 9

Содержание

1. Назначение и область применения.....	3
2. Определения и сокращения.....	3
3. Ответственность	4
4. Общие положения	4
5. Принципы работы Омбудсмeнa.....	5
6. Задачи Омбудсмeнa.....	6
7. Основные функции Омбудсмeнa.....	6
8. Права и обязанности Омбудсмeнa.....	7
9. Квалификационные требования к лицу, назначаемому на должность Омбудсмeнa	8
10. Нормативные ссылки.....	9

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 3 из 9

1. Назначение и область применения

1. Настоящее Положение об Омбудсмене разработано в соответствии с Кодексом корпоративного управления АО «Самрук-Энерго» и другими законодательными актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами АО «Самрук-Энерго», также лучшей отечественной и международной практикой.

2. Требования настоящего Положения регулируют деятельность Омбудсмента АО «Самрук-Энерго» и распространяются на организации, более пятидесяти процентов голосующих акций (долей участия) которые прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Энерго» на праве собственности или доверительного управления.

2. Определения и сокращения

3. В настоящем Положении используются следующие определения и сокращения:

Деловая репутация – устойчивая положительная оценка деловых (производственных, профессиональных) достоинств лица общественным мнением;

Должность – условное обозначение штатной позиции, либо позиции в соответствии с договором о возмездном оказании услуг Компании.

Исполнительный орган – Генеральный директор, Правление Компании.

Компания – АО «Самрук-Энерго» или ее дочерние и зависимые организации;

Конфликт интересов - ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью члена Совета директоров, Правления и работника Компании или иных лиц и надлежащим исполнением им своих должностных полномочий или законными интересами Компании, способное в том числе, привести к причинению вреда законным интересам Компании;

Обращение - направленное Омбудсмену индивидуальное или коллективное письменное, устное или по телефону, в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, заявление, жалоба или запрос работника на действия (бездействия) работников/работодателя и принятые решения (акты) должностных лиц Компании;

Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров/Наблюдательным советом Компании, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников и оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов Кодекса поведения работниками;

Положение – Положение об Омбудсмене;

Корпоративная культура – это специфические для Компании ценности, принципы, нормы поведения и отношения.

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 4 из 9

3. Ответственность

4. Ответственность за внедрение настоящего Положения, а также контроль за его исполнением несет руководитель исполнительного органа Компании.

5. Омбудсмен несет ответственность в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

6. Корпоративный секретарь Совета директоров/Наблюдательного совета несет ответственность за своевременное избрание, переизбрание и непрерывность деятельности Омбудсмена.

4. Общие положения

7. Омбудсмен назначается решением Совета директоров/Наблюдательного совета Компании и подлежит переизбранию каждые два года.

8. Омбудсмен подотчетен непосредственно Совету директоров/Наблюдательному совету. С целью обеспечения полной независимости от внутренних структур Компании, Омбудсмен не может занимать другую должность в Компании, за исключением должности Омбудсмена.

9. Совет директоров/Наблюдательный совет оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.

10. Полномочия Омбудсмена могут быть досрочно прекращены по решению Совета директоров/Наблюдательного совета.

11. Омбудсмен, выступая в качестве независимой стороны, способствует установлению и развитию корпоративных ценностей и культуры, высоких стандартов профессионального поведения и деловой этики в Компании.

12. Омбудсмен в своей деятельности руководствуется Конституцией Республики Казахстан, законами Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, внутренними нормативными документами и настоящим Положением.

13. Омбудсмен в своих действиях, поведении, при принятии решений должен подавать личный пример, вызывать доверие у работников в справедливость и объективность при рассмотрении проблемных вопросов и выработке рекомендаций.

14. Не допускается вмешательство в деятельность Омбудсмена. Омбудсмен должен быть защищен от любых ответных действий со стороны нарушителя в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Компании.

15. Место выполнения работы, условия труда Омбудсмена определяются решением Совета директоров/Наблюдательного совета.

16. Основные способы связи с Омбудсменом:

- 1) По электронной почте Омбудсмена;
- 2) по прямому номеру телефона Омбудсмена Компании;
- 3) горячая линия.

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 5 из 9

17. Все указанные способы связи с указанием номеров телефона, наименованием электронной почты и адресом должны быть установлены в общедоступных для всех стейкхолдеров местах в каждой Компании, а также на сайтах компаний.

18. Омбудсмен административно взаимодействует Исполнительному органу Компании. Административное взаимодействие предполагает:

1) Обеспечение Исполнительным органом соответствующих условий труда, издание на основании решений, принятых Советом директоров/Наблюдательным советом, соответствующих распоряжений, касающихся деятельности Омбудсмена;

2) Оформление приказов на командировки, а также иные действия, не противоречащие статусу Омбудсмена в соответствии с настоящим Положением, Трудовым договором/Договором на оказание услуг или другими нормативными документами Общества.

3) По указанию Совета директоров/Наблюдательного совета, Исполнительный орган, в лице структурного подразделения, ответственного за управление человеческими ресурсами организывает конкурсные процедуры по поиску и отбору кандидатов на должность Омбудсмена и предпринимает необходимые меры, для заключения Договора на оказание услуг/Трудового договора с Омбудсменом.

19. Исполнительный орган не должен использовать административное взаимодействие для оказания влияния на независимость и объективность Омбудсмена.

5. Принципы работы Омбудсмена

20. Основными принципами работы Омбудсмена являются независимость, нейтралитет, беспристрастность и конфиденциальность.

21. Независимость:

1) Омбудсмен независим в своей деятельности и независим в своих суждениях;

2) Омбудсмен не может занимать другую должность в курируемой Компании, которая могла бы скомпрометировать его независимость и нейтралитет;

22. Нейтралитет и беспристрастность:

1) Омбудсмен нейтрален, беспристрастен и независим при рассмотрении обращения;

2) Омбудсмен не выступает на стороне ни одной из конфликтующих (спорящих) сторон;

3) Омбудсмен не имеет личных материальных и (или) нематериальных интересов по результатам рассмотрения обращений.

23. Конфиденциальность:

1) Омбудсмен не раскрывает информацию, если не получит на то разрешение от обратившегося лица и даже в этом случае самостоятельно принимает окончательное решение по своему усмотрению. Исключением являются случаи, установленные действующим законодательством Республики Казахстан;

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 6 из 9

2) Омбудсмен при предоставлении рекомендаций об основных тенденциях, выявленных проблемах, имеющейся политике и сложившейся практике, не раскрывает имена обратившихся к нему лиц.

24. Разъяснения Омбудсмена носят рекомендательный характер. В полномочия Омбудсмена не входит самостоятельное проведение служебного расследования. Служебные расследования должны проводиться соответствующими службами.

25. Роль Омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников и оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов Кодекса поведения работниками.

26. Обращение к Омбудсмену является добровольным.

6. Задачи Омбудсмена

27. Задачами Омбудсмена являются:

1) содействие в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками;

2) содействие повышению рейтинга и имиджа курируемой Компании, раннего предупреждения и урегулирования споров и конфликтов;

3) обеспечение неформальных коммуникаций между должностными лицами и работниками Компании, своевременное выявление на этой основе проблем и направлений для совершенствования, внесение предложений по совершенствованию политик и процедур Компании;

4) Омбудсмен выносит на рассмотрение Совету директоров/Наблюдательному совету, а в случае наличия Комитету по аудиту при Совете директоров/Наблюдательном совете выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.

7. Основные функции Омбудсмена

28. Основными функциями Омбудсмена являются:

1) консультирование обратившихся работников, участников трудовых споров, конфликта и оказание им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан, в том числе соблюдения конфиденциальности при необходимости;

2) оказание содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками;

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 7 из 9

3) выработка рекомендаций для лиц, участвующих в споре, конфликтной или проблемной ситуации по урегулированию конфликтов (споров);

4) консультирование лиц компании по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), носящих системный, правовой организационный характер;

5) внесение на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц выявленных им проблемных вопросов, в том числе носящих системный характер, и требующих принятия ими, соответствующих решений (комплексных мер), выдвижение конструктивных предложений для их решения;

6) внесение предложений по совершенствованию внутренних нормативных документов в рамках своей компетенции;

7) принятие иных мер рекомендательного характера, в том числе направленных на восстановление нарушенных прав и законных интересов.

8. Права и обязанности Омбудсмeнa

29. Омбудсмен имеет право:

1) запрашивать и получать от работников Компании необходимую для рассмотрения обращений информацию, материалы и разъяснения;

2) встречаться с должностными лицами Компании по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмeнa;

3) заслушивать и рассматривать обращения работников по поступившим в адрес Омбудсмeнa обращениям;

4) встречаться с трудовыми коллективами и лицами, обратившимися к Омбудсмену;

5) вносить ответственным лицам по вопросам комплаенс культуры, должностным лицам рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов и норм ведения бизнеса компании;

6) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмeнa задач и функций.

30. Омбудсмен обязан:

1) осуществлять свою деятельность с соблюдением принципов независимости, нейтралитета и беспристрастности, конфиденциальности и неформальности;

2) соблюдать в своей деятельности нормы и требования законодательства Республики Казахстан, Кодекса поведения, Кодекса корпоративного управления, других внутренних документов и настоящего Положения;

3) принять все меры по урегулированию конфликтов и споров на ранней стадии;

4) обеспечить защиту (в рамках установленных трудовым законодательством процедур) работников Компании на период проведения процедур рассмотрения споров;

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 8 из 9

5) участвовать при рассмотрении вопросов в отношении несоблюдения внутренних нормативных документов Компании и норм законодательства Республики Казахстан;

6) предупреждать соответствующие структуры Компании о нормативных внутренних документах Компании, которые негативно влияют на права, здоровье или безопасность работников;

7) вести учет поступивших обращений;

8) хранить информацию в безопасном и защищенном от доступа месте и обеспечить своевременное уничтожение информации в соответствии с Правилами документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года №703;

9) не реже одного раза в год в установленном порядке представлять отчет о результатах проведенной работы Комитету по аудиту и Комитету по назначениям и вознаграждениям Совета директоров/Наблюдательного совета Компании, и публичную версию для Годового отчета по итогам деятельности Компании. При отсутствии указанных комитетов при Совете директоров/Наблюдательном совете, отчет о результатах проведенной работы за год представляется непосредственно самому Совету директоров/Наблюдательному совету для оценки деятельности, рассмотрения предложений Омбудсмента и в случае необходимости принятия решения о продлении, либо прекращении его деятельности.

9. Квалификационные требования к лицу, назначаемому на должность Омбудсмента

31. Лицо, назначаемое на должность Омбудсмента, должно отвечать следующим требованиям:

1) безупречная деловая репутация, высокий авторитет и способность принятия беспристрастных решений;

2) высшее профессиональное образование;

3) общий стаж работы не менее 10 лет, из которых не менее 3 (трех) лет на руководящих должностях;

4) опыт/знание медиативных процедур;

5) знание законодательства Республики Казахстан;

6) знание внутренних нормативных документов Компании;

7) соблюдения действующего законодательства Республики Казахстан (отсутствие судимости);

8) образцовая профессиональная этика и эффективное руководство, направленное на достижение результатов и значительных положительных изменений;

9) развитые навыки работы в команде и взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон;

	Положение об Омбудсмене		
	СЭ-ПЛ-11/02	Редакция 2	Страница 9 из 9

10) свободное владение казахским, русским и желательнo иностранными языками.

10. Нормативные ссылки

32. В настоящем Положении используются ссылки на следующие документы:

- 1) Уставы группы компаний АО «Самрук-Энерго»;
- 2) Кодекс корпоративного управления АО «Самрук-Энерго»;
- 3) Кодекс поведения АО «Самрук-Энерго»;
- 4) Правила документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года №703.