



Приложение № 3

к протоколу Совета директоров

АО «СНП» «Актобе»

№ 25 от «23» августа 2024г.

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОМБУДСМЕНЕ
АО «СОЦИАЛЬНО-ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ КОРПОРАЦИЯ «АКТОБЕ»**

город Актобе, 2024 год

	АО «СПК «Актобе»	Дата: 23.08.2024
	Положение об Омбудсмене АО «СПК «Актобе»	

Содержание

1.	Назначение и область применения.....	3
2.	Определения и сокращения	3
3.	Ответственность.	3
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.	Заключительные положения	8

	АО «СПК «Актобе»	Дата: 23.08.2024
	Положение об Омбудсмене АО «СПК «Актобе»	

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Настоящее Положение об Омбудсмене разработано в соответствии с Кодексом корпоративного управления АО «Социально - предпринимательская корпорация «Актобе» и другими законодательными актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами АО «Социально-предпринимательская корпорация «Актобе», также лучшей отечественной и международной практикой.
2. Требования настоящего Положения регулируют деятельность Омбудсмента АО «Социально-предпринимательская корпорация «Актобе» (далее - Общество).

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 Общества;
Исполнительный орган – Правление Общества;
Конфликт интересов – ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью члена Совета директоров, Правления и работника Общества или иных лиц и надлежащим исполнением им своих должностных полномочий или законными интересами Общества, способное в том числе, привести к причинению вреда законным интересам Общества;
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 Общества;
Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров Общества, 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 деловой этики работниками;
Положение – Положение об Омбудсмене;
Корпоративная культура – это специфические для Общества ценности, принципы, нормы поведения и отношения.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4. Ответственность за внедрение настоящего Положения, а также контроль за его исполнением несет Председатель Правления Общества.
5. Омбудсмен несет ответственность в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
6. Корпоративный секретарь Совета директоров несет ответственность за своевременное избрание, переизбрание и непрерывность деятельности Омбудсмента.



4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7. Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества и подлежит переизбранию каждые два года.
8. Омбудсмен подотчетен непосредственно Совету директоров. С целью обеспечения полной независимости от внутренних структур Общества, Омбудсмен не может занимать другую должность в Обществе.
9. Совет директоров оценивает результаты деятельности Омбудсмента и принимает решение о продлении или прекращении полномочий, занимающего должность Омбудсмента.
10. Полномочия Омбудсмента могут быть досрочно прекращены по решению Совета директоров.
11. Омбудсмен, выступая в качестве независимой стороны, способствует установлению и развитию корпоративных ценностей и культуры, высоких стандартов профессионального поведения и деловой этики в Обществе.
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 Омбудсмента. Омбудсмен должен быть защищен от любых ответных действий со стороны нарушителя в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Общества.
15. Основные способы связи с Омбудсменом:
 - 1) По электронной почте Омбудсмента;
 - 2) По прямому номеру телефона Омбудсмента;
 - 3) По системе электронного документооборота.
16. Все указанные способы связи с указанием номеров телефона, наименованием электронной почты и адресом должны быть установлены в общедоступных для всех стейкхолдеров местах в Обществе, а также на сайтах Общества.
17. Лицо, обратившееся к Омбудсмену, обязательно указывает свою фамилию, имя, отчество, полное наименование своей должности, причину обращения к Омбудсмену. Анонимные обращения Омбудсменом не рассматриваются.
18. Омбудсмен предоставляет в течение 5 (пять) рабочих дней с даты обращения ответ обратившемуся лицу, в форме (устной, письменной), в которой оформлено обращение.
19. В случае необходимости Омбудсменом формируются материалы по данному обращению путем сбора информации от ответственных структурных подразделений либо должностных лиц Общества.



Положение об Омбудсмене АО «СПК «Актобе»

20. Преднамеренная фальсификация материалов либо предоставление их в не полном объеме руководителями структурных подразделений или должностными лицами Общества фиксируются Омбудсменом при формировании пакета материалов.
21. После сбора материалов по факту обращения Омбудсмен предпринимает максимальные усилия для неформального урегулирования конфликта.
22. В случае невозможности урегулирования Омбудсменом конфликта, он вправе передать обращение в надлежащие органы Общества, к компетенции которых относится рассмотрение таких обращений.
23. Проведение служебных расследований и участие в них не входит в полномочия Омбудсмeна.
24. Омбудсмен административно взаимодействует с Исполнительным органом Общества. Административное взаимодействие предполагает:
- 1) Обеспечение Исполнительным органом соответствующих условий труда, издание на основании решений, принятых Советом директоров, соответствующих распоряжений, касающихся деятельности Омбудсмeна;
 - 2) Оформление приказов на командировки, а также иные действия, не противоречащие статусу Омбудсмeна в соответствии с настоящим Положением, Трудовым договором/ Договором на оказание услуг или другими нормативными документами Общества.
26. Исполнительный орган не должен использовать административное взаимодействие для оказания влияния на независимость и объективность Омбудсмeна.

5. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ОМБУДСМЕНА

27. Основными принципами работы Омбудсмeна являются независимость, нейтралитет, беспристрастность и конфиденциальность.
28. Независимость:
- 1) Омбудсмен независим в своей деятельности и независим в своих суждениях;
 - 2) Омбудсмен не может занимать другую должность в курируемом Обществе, которая могла бы скомпрометировать его независимость и нейтралитет;
29. 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.
30. Конфиденциальность:
- 1) Омбудсмен не раскрывает информацию, если не получит на то разрешение от



Положение об Омбудсмене АО «СПК «Актобе»

обратившегося лица и даже в этом случае самостоятельно принимает окончательное решение по своему усмотрению. Исключением являются случаи, установленные действующим законодательством Республики Казахстан;

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

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

32. Роль Омбудсмента заключается в консультировании обратившихся к нему работников и оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении Положения корпоративной культуры и служебной этики работников АО «СПК «Актобе».

33. Обращение к Омбудсмену является добровольным.

6. ЗАДАЧИ ОМБУДСМЕНА

34. Задачами Омбудсмента 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 курируемого Общества, раннего предупреждения и урегулирования споров и конфликтов;

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

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

7. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ОМБУДСМЕНА

35. Основными функциями Омбудсмента 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;

	АО «СПК «Актобе»	Дата: 23.08.2024
	Положение об Омбудсмене АО «СПК «Актобе»	

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

4) консультирование лиц Общества 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 ОМБУДСМЕНА

36. Омбудсмен не вправе принимать участие в каких-либо официальных судебных или административных процедурах.

37. Омбудсмен имеет право:

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

2) встречаться с должностными лицами Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмeна;

3) заслушивать и рассматривать обращения работников по поступившим в адрес Омбудсмeна 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 Общества;

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

38. 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 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 Общества на период проведения процедур рассмотрения споров;

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

	АО «СПК «Актобе»	Дата: 23.08.2024
	Положение об Омбудсмене АО «СПК «Актобе»	

6) предупреждать соответствующие структуры Общества о нормативных внутренних документах Общества, 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;

9) не реже одного раза в год в установленном порядке представлять отчет о результатах проведенной работы Комитету по кадрам и вознаграждениям, Комитету по аудиту Совета директоров Общества, и публичную версию для Годового отчета по итогам деятельности Общества. При отсутствии указанных комитетов при Совете директоров отчет о результатах проведенной работы за год представляется непосредственно самому Совету директоров 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 ОМБУДСМЕНА

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

1) высшее профессиональное образование;

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

3) опыт/знание медиативных процедур;

4) знание законодательства Республики Казахстан;

5) знание внутренних нормативных документов Общества;

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

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

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

9) свободное владение казахским и русским языками.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

40. Настоящее Положение, а также внесение изменений и дополнений в него утверждается решением Совета директоров.

41. Все вопросы, неурегулированные настоящим Положением, регулируются законодательством Республики Казахстан, Уставом, Кодексом корпоративного управления и иными внутренними документами Общества.

	АО «СПК «Актобе»	Дата: 23.08.2024
	Положение об Омбудсмене АО «СПК «Актобе»	

42. В случае внесения изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан, Устав, Кодекс корпоративного управления и иные внутренние документы Общества настоящее Положение действует в части, не противоречащей таким изменениям и дополнениям.