

«ҚазАвтоЖол» Ұлттық компаниясы»

акционерлік қоғамының

Утверждено

Правлением Акционерного общества

«НК «ҚазАвтоЖол»

от 11.12. 2020 года

протокол № 23

Положение об Омбудсмене АО «НК «ҚазАвтоЖол»

Нур-Султан, 2020

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об Омбудсмене АО «НК «ҚазАвтоЖол» (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Кодексом корпоративного управления АО «НК «ҚазАвтоЖол» (далее-Общество), внутренними документами Общества.

2. Определения и сокращения, используемые в настоящем Положении:

- 1) Общество – АО «НК «ҚазАвтоЖол»;
- 2) СВА – служба внутреннего аудита Общества;
- 3) Положение – Положение об Омбудсмене АО «НК «ҚазАвтоЖол»;
- 4) Омбудсмен – Омбудсмен АО «НК «ҚазАвтоЖол»;
- 5) обращение – направленное Омбудсмену индивидуальное или коллективное письменное, устное или по телефону, в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, заявление, жалоба или запрос работника Общества на действия (бездействия) работников и принятые решения (акты) должностных лиц Общества.

3. Общество должно придерживаться высоких этических стандартов и внедрять необходимые процедуры для обеспечения постоянного применения этих стандартов всеми работниками Общества. Уведомления о предполагаемых нарушениях должны направляться напрямую СВА или Совету директоров Общества. Правление Общества и все структурные подразделения Общества не должны препятствовать передаче уведомлений о предполагаемых нарушениях СВА или Совету директоров Общества.

4. В целях соблюдения принципов деловой этики и оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Обществе, назначается Омбудсмен. Роль Омбудсмента заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликтов и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе соблюдения конфиденциальности при необходимости), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов как работников, так и Общества, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества.

5. Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров, на которое возлагаются функции по оказанию содействия в защите прав и законных интересов работников Общества.

6. Омбудсмен, выступая в качестве нейтральной стороны, способствует установлению и развитию корпоративных ценностей и культуры, высоких стандартов профессионального поведения и деловой этики в Обществе.

7. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут вносить члены Совета директоров и члены Правления.

8. Омбудсмен не отражается в организационной структуре и не влияет на штатную численность работников Общества.

9. Омбудсмен в своей деятельности руководствуется Конституцией Республики Казахстан, законами Республики Казахстан, иными нормативными

правовыми актами Республики Казахстан, внутренними документами Общества и настоящим Положением.

Принципы работы Омбудсмeна

10. Основными принципами работы Омбудсмeна являются независимость, нейтралитет и беспристрастность, конфиденциальность и неформальность.

Независимость

• Омбудсмен независим в своей деятельности, осуществляет свою деятельность независимо от членов Правления, управляющих директоров, руководителей структурных подразделений и других работников Общества.

• Омбудсмен не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы Правлению и Комитету по кадрам и вознаграждениям Совета директоров, с дальнейшим направлением отчета для сведения Совета директоров.

• Никто не вправе влиять на Омбудсмeна при осуществлении им своей деятельности или предпринимать соответствующие попытки;

• Омбудсмен имеет доступ ко всей информации (включая первичной необработанной), работникам Общества в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан;

• Омбудсмен самостоятельно принимает решения о необходимости реагирования и принятия соответствующих мер в отношении полученного обращения.

Нейтралитет и беспристрастность

• Омбудсмен нейтрален, беспристрастен и независим при рассмотрении обращения;

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

• Омбудсмен не связан с какой-либо функцией внутреннего контроля Общества и не отчитывается по своей работе перед кем-либо, за исключением Совета директоров Общества;

• Омбудсмен не имеет личных материальных и (или) нематериальных интересов от результатов рассмотрения обращений.

Конфиденциальность

• Омбудсмен не раскрывает конфиденциальную информацию, если не получит на то разрешение от обратившегося лица, во время неформального обсуждения, и даже в этом случае самостоятельно принимает окончательное решение по своему усмотрению. Исключением является реальная угроза причинения серьезных последствий и (или) ущерба, а также другие случаи, установленные действующим законодательством Республики Казахстан;

- никто не может оказать на Омбудсмена влияние или заставить его раскрыть имена обратившихся к нему лиц, а также информацию, которая могла бы привести к раскрытию обратившихся к нему лиц, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Положением;

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

Неформальность

- Омбудсмен осуществляет свою деятельность на неформальной основе, в частности слушает, предоставляет и получает информацию, материалы и необходимые разъяснения, а также по своему усмотрению привлекает к участию заинтересованных лиц на неформальной основе;

- Омбудсмен не принимает решения обязывающего характера и не принимает формальные решения за (для) должностных лиц Общества;

- Омбудсмен лишь дополняет формальные источники разрешения конфликтных (спорных) ситуаций, но ни в коем случае не заменяет их собой;

- Омбудсмен не участвует в формальных расследованиях как внутри, так и за пределами Общества, в судебных процессах, урегулировании спора в досудебном и во внесудебном порядке.

- Омбудсмен не может быть привлечен в качестве свидетеля для дачи показаний в суде по обстоятельствам, ставшим ему известными в связи с проводившимся расследованием или иными мероприятиями, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан;

- Обращение к Омбудсмену является добровольным, но не обязательным.

Основные функции Омбудсмена

11. Основными функциями Омбудсмена являются:

- 1) рассмотрение обращений работников Общества на действия (бездействия) работников и принятые решения (акты) должностных лиц Общества;

- 2) оказание содействия работникам Общества в урегулировании на ранней стадии конфликтов (споров) до их передачи в правоохранительные и судебные органы, урегулирования в досудебном и во внесудебном порядке;

- 3) участие в выработке и внесении рекомендаций по совершенствованию законодательства Республики Казахстан по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

- 4) дача рекомендаций должностным лицам Общества по урегулированию конфликтов (споров) по полученным обращениям;

- 5) выработка рекомендаций по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), носящих системный правовой и организационный характер;

6) проведение необходимых совещаний, встреч, консультаций, обсуждений с работниками Общества, представителями государственных органов и организаций, а также заслушивание работников Общества по поступившим обращениям;

7) взаимодействие с государственными органами, профессиональными союзами и иными организациями по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

8) внесение предложений по совершенствованию системы корпоративного управления и повышению уровня корпоративной культуры в Обществе;

9) инициирование проведения на регулярной основе обучения должностных лиц и работников, направленное на понимание Кодекса деловой этики, роли Омбудсмена и доступности системы уведомления о предполагаемых нарушениях.

Права и обязанности Омбудсмена

12. Омбудсмен имеет право:

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

2) на безотлагательный прием должностными лицами Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

3) заслушивать работников Общества по поступившим в адрес Омбудсмена обращениям;

4) созывать необходимые совещания, встречи с участием работников Общества;

5) привлекать в качестве экспертов лиц из числа работников Общества для подготовки заключений по вопросам, изложенным в поступившем Омбудсмену обращении;

6) встречаться с трудовыми коллективами и лицами, обратившимися к Омбудсмену, по месту их работы;

7) участвовать в рассмотрении Совета директоров Общества и Правления Общества вопросов, послуживших основанием для обращения;

8) обращаться в Совет директоров и Правление Общества с рекомендациями по улучшению социально-трудовых отношений в Обществе, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

9) создавать консультативные и экспертные советы, а также рабочие группы по рассмотрению отдельных вопросов по совершенствованию социально-трудовых отношений в Обществе, а также иных вопросов, вытекающих из деятельности Омбудсмена;

10) инициировать проведение процедур в Обществе по выявлению нарушений норм деловой этики, законодательства Республики Казахстан и иных внутренних документов Общества, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;

11) вести от своего имени исходящую переписку на официальном бланке Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

12) вносить ответственным по вопросам этики структурным подразделениям Общества рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов в Обществе;

13) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмана функций.

13. Омбудсмен обязан:

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

2) соблюдать в своей деятельности нормы и требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Общества и настоящего Положения;

3) не реже одного раза в год в установленном порядке представлять отчет о результатах проведенной работы Правлению и Комитету по кадрам и вознаграждениям Совета директоров.

Назначение и освобождение от должности Омбудсмана

14. Лицо, назначаемое на должность Омбудсмана, должно отвечать следующим требованиям:

1) гражданство Республики Казахстан;

2) наличие высшего образования, желательно юридического;

3) наличие опыта работы не менее 10 лет, в том числе наличие практического опыта в сфере трудовых отношений, или на руководящей должности - не менее двух лет;

4) навыки в области переговорного процесса и управления конфликтами (спорами);

5) демонстрация высокого уровня соответствия корпоративной политике и требованиям Общества, соблюдения действующего законодательства Республики Казахстан;

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

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

8) свободное владение казахским и русскими языками.

15. Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества и подлежит переизбранию каждые 3 (три) года. Совет директоров Общества принимает решение о продлении или прекращении полномочий Омбудсмана.

Работа с обращениями и организация деятельности Омбудсмана

16. Каждый работник Общества вправе обратиться с соответствующим обращением:

1) лично и непосредственно к Омбудсмену;

2) по телефону доверия: +7 (7172) _____;

3) по электронной почте: _____.

17. Омбудсмен в пределах своей компетенции:

1) рассматривает обращения работников Общества, которые не подлежат рассмотрению (не находятся на рассмотрении) в правоохранительных и судебных органах Республики Казахстан и иностранных государств, не находятся на стадии урегулирования в досудебном и во внесудебном порядке;

2) предоставляет обратившемуся к нему лицу неформальный ответ (обратную связь) о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах.

18. Обращения принимаются к рассмотрению Омбудсменом незамедлительно и рассматриваются в разумные сроки для принятия окончательного решения.

19. Поступившую корреспонденцию на имя Омбудсмeна, без вскрытия и регистрации, направляют только Омбудсмену. Факт поступившего обращения Омбудсменом доводится до сведения соответствующего работника, при необходимости руководителя структурного подразделения, должностного лица Общества. По согласованию с Омбудсменом руководитель структурного подразделения, должностное лицо Общества назначает ответственное лицо для координации действий и оказания максимального содействия Омбудсмену по поступившему обращению.

20. Омбудсмен не является уполномоченным Общества, не принимает сведения от их лица, и не выступает в роли или должности, назначенной для ведения переписки от лица Общества в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

21. Омбудсмен вправе перенаправить обратившихся к нему лиц, поступившую корреспонденцию в соответствующее структурное подразделение и к должностному лицу Общества для последующего ведения ими необходимой официальной переписки от лица Общества в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан.

22. Корреспонденция, которая поступает на имя руководителей Общества и структурных подразделений Общества, не может быть перепоручена Омбудсмену. Корреспонденция может перенаправляться Омбудсмену только в порядке уведомления (для сведения) и для совместного рассмотрения вопроса. Ответственность за своевременное рассмотрение и предоставление ответа в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан несет лицо, которому адресована корреспонденция (должностные лица и руководители структурных подразделений Общества, наделенные полномочиями на ведение исходящей переписки).

23. Участие Омбудсмeна в проведении служебного расследования не допускается.

24. Омбудсмен не является членом (председателем) рабочих органов, комиссий по вопросам проведения служебных расследований и (или) привлечения к дисциплинарной ответственности работников Общества. При этом Омбудсмен вправе неформально посещать заседания таких органов и комиссий по своему усмотрению.

25. Омбудсмен в пределах своей компетенции вправе давать необходимые разъяснения, которые носят рекомендательный характер.

26. Административно-организационная деятельность Омбудсмeна обеспечивается ответственными структурными подразделениями и (или) должностными лицами обеспечивается принятие необходимых мер по защите от прослушивания (просмотра) средств коммуникации (каналов связи) Омбудсмeна (телефон доверия, компьютер, электронная почта, программное обеспечение и т.д.). Омбудсмен должен быть организационно-технически обособлен по месту нахождения исполнительного органа Общества.

27. Руководители структурных подразделений Общества обязаны:

1) предоставить и обеспечить предоставление работниками Общества достоверной информации, материалов и разъяснений, необходимые для рассмотрения Омбудсменом обращения и выполнения, возложенных на Омбудсмeна функций, в сроки и порядке, указанном в соответствующем запросе Омбудсмeна;

2) осуществлять безотлагательный прием Омбудсмeна по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмeна;

3) обеспечить встречу Омбудсмeна с обратившимся лицом (лицами), трудовым коллективом по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмeна;

4) участвовать и обеспечить участие работников Общества в их заслушивании Омбудсменом по поступившим обращениям, а также в обсуждении иных вопросов, входящих в компетенцию Омбудсмeна;

5) незамедлительно информировать Омбудсмeна о потенциальных конфликтах (спорах) в целях своевременного реагирования;

6) предпринимать иные меры и совершать действия, направленные на максимальное содействие Омбудсмену в осуществлении им своей деятельности.

28. Руководители структурных подразделений Общества гарантируют и обеспечивают конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении норм деловой этики, законодательства Республики Казахстан и иных внутренних документов Общества в пределах, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

Заключительные положения

29. Вопросы, выносимые Омбудсменом на рассмотрение Совета директоров Общества и его комитетов, не проходят процедуру рассмотрения и одобрения Правлением Общества. Все материалы предоставляются Омбудсменом напрямую Совету директоров Общества.
