

**«Самұрық-Энерго» АҚ**

**Астана 2019 жыл**

**Директорлар кеңесінің**

**2019 жылғы «­\_\_\_\_­­­­­­»\_\_\_\_\_\_\_\_**

**шешімімен БЕКІТІЛДІ**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ хаттама**

**«САМҰРЫҚ-ЭНЕРГО» АҚ ОМБУДСМЕНІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ**

**СЭ ОМБУДСМЕНІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ**

Астана 2019

Мазмұны

[1. Мақсаты және қолданылу саласы 3](#_Toc1638983)

[2. Анықтамалар мен қысқартулар 3](#_Toc1638984)

[3. Жауаптылық 4](#_Toc1638985)

[4. Жалпы ережелер 4](#_Toc1638986)

[5. Омбудсмен жұмысының принциптері 5](#_Toc1638987)

[6. Омбудсменнің міндеттері 6](#_Toc1638988)

[7. Омбудсменнің негізгі функциялары 7](#_Toc1638989)

[8. Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері 7](#_Toc1638990)

[9. Омбудсмен қызметіне тағайындалатын тұлғаға қойылатын біліктілік талаптары.........................................................................................................................8](#_Toc1638991)

[10. Омбудсмен шығыстарын өтеу 9](#_Toc1638992)

## 1. Мақсаты және қолданылу саласы

1. Осы Омбудсмен туралы ереже «Самұрық-Энерго» АҚ Корпоративтік басқару кодексіне, Қазақстан Республикасының басқа да заңнамалық актілеріне, «Самұрық-Энерго» АҚ Жарғысы мен ішкі нормативтік құжаттарына, сондай-ақ үздік отандық және халықаралық тәжірибеге сәйкес әзірленді.

2. Осы Ереженің талаптары «Самұрық-Энерго» АҚ Омбудсменінің қызметін реттейді және дауыс беретін акцияларының (қатысу үлестерінің) елу пайыздан астамы меншік немесе сенімді басқару құқығында «Самұрық-Энерго» АҚ-ға тікелей немесе жанама тиесілі ұйымдарға қолданылады.

## 2. Анықтамалар мен қысқартулар

1. **Компания** – «Самұрық-Энерго» акционерлік қоғамы мен оның еншілес және тәуелді ұйымдары;
2. **Ереже** - Омбудсмен туралы ереже;
3. **«Самұрық-Энерго» АҚ компаниялар тобы** - «Самұрық-Энерго» АҚ және дауыс беретін акцияларының (қатысу үлестерінің) елу пайыздан астамы «Самұрық-Энерго» АҚ-ға тиесілі еншілес және тәуелді ұйымдар, сонымен қатар дауыс беретін акцияларының (қатысу үлестерінің) елу пайыздан астамы компанияның аталған еншілес ұйымдарына тиесілі заңды тұлғалар;
4. **Омбудсмен** - Компанияның Директорлар кеңесі/Байқаушы кеңесі тағайындайтын тұлға, оның рөлі өзіне жүгінген қызметкерлерге кеңес беру және еңбек дауларын, қақығыстарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуде, сондай-ақ қызметкерлердің іскерлік этика қағидаттарын сақтауына жәрдемдесу болып табылады;
5. **Жүгіну –** қызметкердің Омбудсменге қызметкерлердің/жұмыс берушінің әрекетіне (әрекетсіздігіне) байланысты жазбаша түрдегі жеке немесе ұжымдық, ауызша немесе телефон бойынша, электронды құжат, бейнеконференцбайланыс, бейнежүгіну немесе түрінде жолданған өтініші, арызы немесе Компанияның лауазымды тұлғаларының қабылдаған шешімдеріне (актілеріне) байланысты сұрауы;
6. **Мүдделер қақтығысы –** Қоғамның Директорлар кеңесі мүшесінің, Басқарманың және Қоғам қызметкерінің немесе басқа тұлғалардың жеке мүдделерінің және олардың өз лауазымдық өкілеттіктерін тиісінше орындауы немесе Қоғамның заңды мүдделерінің арасында қайшылықтар туындаған жағдайда, оның ішінде Қоғамның заңды мүдделеріне зиян келтіруге алып келетін жағдай;
7. **Басқарушы орган –** Компанияның Директорлар кеңесі немесе Байқаушы кеңесі;
8. **Атқарушы орган –** Компанияның Бас директоры, Басқармасы.
9. **Іскерлік бедел** – тұлғаның іскерлік (өндірістік, кәсіби) қасиеттерін қоғамдық пікірдің тұрақты оң бағалауы;
10. **Лауазым** – штаттық ұстанымның шартты белгісі немесе Компанияның өтеусіз қызмет көрсетуі туралы шартқа сәйкес ұстанымы.

## 3. Жауаптылық

3. Осы Ережені ендіруге, сондай-ақ оның орындалуын бақылауға Компанияның атқарушы органының басшысы жауапты болады.

4. Омбудсмен Қазақстан Республикасының заңнамаларында белгіленген тәртіпте жауапты болады.

5. Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің корпоративтік хатшысы Омбудсменді уақытылы сайлауға, қайта сайлауға және оның үздіксіз жұмыс істеуіне жауапты болады.

## 4. Жалпы ережелер

6. Омбудсмен Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің шешімімен тағайындалады және әрбір екі жыл сайын қайта сайлауға жатады.

7. Омбудсмен Басқарушы органға тікелей есеп береді және өз қызметін Компанияның ішкі құрылымдарына тәуелсіз жүзеге асырады. Компанияның ішкі құрылымдарына толық тәуелсіз болуды қамтамасыз ету мақсатында Омбудсмен Компанияда Омбудсмен қызметін қоспағанда, басқа лауазымды атқара алмайды.

8. Басқарушы орган Омбудсмен қызметінің нәтижелерін бағалайды, Омбудсмен лауазымын атқаратын тұлғаның өкілеттігін ұзарту немесе тоқтату туралы шешім қабылдайды.

9. Омбудсменнің өкілеттіктері Басқарушы органның шешімі бойынша мерзімінен бұрын тоқтатылуы мүмкін.

10. Омбудсмен тәуелсіз тарап ретінде әрекет ете жүріп, Компанияда корпоративтік құндылықтар мен мәдениетті, кәсіби мінез-құлық пен іскерлік этиканың жоғары стандарттарын дамытуға және орнықтыруға ықпал етеді.

11. Омбудсмен өз қызметінде Қазақстан Республикасының Конституциясын, Қазақстан Республикасының заңдарын, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерін және осы Ережені басшылыққа алады.

12. Омбудсмен өзінің іс-әрекеттері, мінез-құлқы арқылы шешім қабылдаған кезде жеке басының үлгісін көрсетуі, проблемалық мәселелерді қарау және ұсынымдар әзірлеу барысында қызметкерлердің әділдік пен объективтілікке деген сенімін оятуы тиіс.

13. Омбудсменнің қызметіне араласуға жол берілмейді. Омбудсмен Қазақстан Республикасы заңнамаларының нормаларына және Компанияның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес бұзушы тарапынан болатын кез келген қарымта іс-әрекеттен қорғалуы тиіс.

14. Омбудсменнің жұмыс орны мен еңбек жағдайлары Басқарушы органның шешімімен белгіленеді.

15. Омбудсменмен байланыс жасаудың негізгі тәсілдері:

1) **8 800 080 19 94​​​​ ы**стық желісі **немесе:** [sk.hotline@deloitte.kz](mailto:sk.hotline@deloitte.kz?subject=%D0%93%D0%BE%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B0%D1%8F%20%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%8F) **электронды мекенжайы**;

2) Компания Омбудсменінің тікелей телефон нөмірі бойынша**;**

**3) Омбусдменнің электрондық поштасы бойынша**.

Барлық аталған байланыс тәсілдері телефон нөмірлері, электрондық поштасының атауы мен мекенжайы көрсетіле отырып, әр Компанияның барлық стейкхолдерлері үшін жалпыға бірдей қолжетімді жерлерге орнатылуы тиіс.

Омбудсмен әкімшілік тұрғыда Компанияның Атқарушы органына бағынады. Әкімшілік басқару мыналарды білдіреді:

* Атқарушы органның тиісінше еңбек жағдайларын қамтамасыз етуді, Басқарушы орган қабылдаған шешімдер негізінде Омбудсмен қызметіне қатысты тиісті өкімдер шығаруды;
* Осы Ережеге және Қоғамның басқа да нормативтік құжаттарына сәйкес, іссапарға жіберу туралы бұйрықтарды, сондай-ақ Омбудсменнің мәртебесіне қайшы келмейтін өзге де іс-қимылдарды ресімдеуді;
* Басқарушы органның нұсқауы бойынша, Атқарушы орган атынан адам ресурстарын басқаруға жауап беретін құрылымдық бөлімше Омбудсмен дауазымына үміткерлерді іздеу және іріктеу бойынша конкурстық рәсімдерді ұйымдастырады және Омбудсменмен Шарт жасау үшін қажетті шараларды қабылдайды.

Атқарушы орган Омбудсменнің тәуелсіздігі мен объективтілігіне әсер ету үшін әкімшілік бағыныштылықты пайдаланбауы тиіс.

## 5. Омбудсмен жұмысының принциптері

16. Омбудсмен жұмысының негізгі принциптері тәуелсіздік, бейтараптық, туралық және құпиялылық болып табылады.

1. Тәуелсіздік.

* Омбудсмен өз қызметі және өзінің көзқарастары бойынша тәуелсіз;
* Омбудсмен қадағалайтын Компаниясында өзінің тәуелсіздігі мен бейтараптығына кір келтіретін басқа лауазымдарды атқара алмайды.

1. Бейтараптық және туралық.

* Омбудсмен өтініштерді қараған кезде өзін бейтарап, тура әрі тәуелсіз ұстайды;
* Омбудсмен қақтығысушы (дауласушы) тараптардың ешқайсысына жақтаспайды;
* Омбудсменнің арыздарды қарау нәтижелеріне байланысты жеке материалдық және (немесе) материалдық емес мүдделері болмауы тиіс.

1. Құпиялылық.

* Омбудсмен жүгінген адамнан рұқсатынсыз ақпаратты ашпайды, тіпті бұл жағдайда да түпкілікті шешімді өз қарауы бойынша қабылдайды. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамаларында белгіленген жағдайлар айрықша жайттар болып табылады;
* Омбудсмен саясатта бар және тәжірибеде қалыптасқан негізгі үрдістер, анықталған проблемалар туралы ұсынымдар қабылдаған кезде өзіне жүгінген тұлғалардың аттарын атамайды.

17. Омбудсменің түсіндірмелері ұсынымдық сипатта болады. Омбудсменнің өкілеттігіне өз бетінше қызметтік тергеу жүргізу кірмейді. Қызметтік тергеуді тиісті қызметтер жүргізуі тиіс.

18. Омбудсменнің рөлі өзіне жүгінген қызметкерлерге кеңес беру және еңбек дауларын, қақтығыстарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге, сондай-ақ қызметкерлердің іскерлік этика қағидаттарын сақтауға жәрдемдесу.

19. Омбудсменге жүгіну ерікті, бірақ міндетті емес.

## 6. Омбудсменнің міндеттері

20. Омбудсменнің міндеттері:

1. Еңбек дауларын, қақтығыстарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге, сондай-ақ қызметкерлердің іскерлік этика қағидаттарын сақтауына жәрдемдесу;
2. қадағалайтын Компанияның рейтингі мен имиджін арттыруға, қақтығыстар мен даулардың алдын алуға, оларды реттеуге жәрдемдесу;
3. Компанияның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің арасында бейресми қарым-қатынасты қамтамасыз ету, осы негізде проблемалар мен жетілдіруге арналған бағыттарды , Компанияның саясаты мен рәсімдерін жетілдіру бойынша ұсыныстарды уақытылы анықтау;
4. Омбудсмен Басқарушы органның, ал болған жағдайда Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің жанындағы Аудит комитетінің қарауына өздері анықтаған жүйелі сипаттағы және тиісті (кешенді шаралар) қабылдауды талап ететін проблемалық мәселелерді шығарады, оларды шешу үшін сындарлы ұсыныстарды ұсынады.

## 7. 7. Омбудсменнің негізгі функциялары

21. Омбудсменнің негізгі функциялары төмендегілер болып табылады:

1. өтініш берген қызметкерлерге, еңбек дауларының, қақтығыс қатысушыларына кеңес беру және Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауды, оның ішінде қажеттілік болған жағдайда құпиялылықты сақтауды ескере отырып, өзара қолайлы, құрылмалы және іске асырылатын шешімдерді жасауда көмек көрсету;
2. қызметкерлердің проблемалық әлеуметтік-еңбек шешімдерге, сондай-ақ қызметкерлердің іскерлік этика қағидаттарын сақтауға қатысты көмек көрсету;
3. дауда, қақтығыс және проблемалық жағдайда қатысатын тұлғаларға қақтығыстарды (дауларды) реттеу бойынша ұсыныстарды әзірлеу;
4. жүйелік, құқықтық ұйымдастырушылық сипатқа ие қақтығыстарды (дауларды) шешу және алдын алу бойынша, сондай-ақ іскерлік этика қағидаттарын сақтау мәселелері бойынша компанияның тұлғаларына кеңес беру;
5. ол анықтаған проблемалық, оның ішінде жүйелік сипатқа ие және тиісті органдар мен лауазымды тұлғалардың тиісті шешімдерін (кешенді шараларды) қабылдауды талап ететін мәселелерді тиісті органдар мен лауазымды тұлғалардың қарауына енгізу, оларды шешу үшін құрылмалы ұсыныстарды беру;
6. өз құзыреті шегінде ішкі нормативтік құжаттарды жетілдіру жөніндегі ұсыныстарды енгізу;
7. ұсыныстық спаттағы, оның ішінде бұзылған құқықтар мен заңдық мүдделерді қалпына келтіруге бағытталған өзге шараларды қабылдау.

**8. Омбудсменнің құқықтары және міндеттері**

22. Омбудсмен төмендегілерге құқылы:

1. Компания қызметкерлерінен өтініштерді қарастыру үшін қажетті ақпаратты, материалдарды және түсіндірмелерді сұрау және алу;
2. Омбудсменнің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Компанияның луазымды тұлғалармен кездесу;
3. Омбудсменге келіп түскен өтініштер бойынша қызметкерлердің өтініштерін тыңдау және қарастыру;
4. еңбек ұжымдармен және Омбудсменге өтініш берген тұлғалармен кездесу;
5. комплаенс этикасы мәселелер бойынша жауапты тұлғаларға, лауазымды тұлғаларға этикалық қағидаттарды және компанияның бизнесті жүргізу нормаларын ендіру және жетілдіру жөніндегі ұсыныстарды енгізу;
6. Омбудсменге тағайындалған тапсырмалар мен функцияларды жүзеге асыру үшін қажетті өзге құқықтар.

23. Омбудсмен төмендегілерге міндетті:

1. өз қызметін тәуелсіздік, ьейтараптылық және әділдік қағидаттарын, құпиялылықты және бейресмилікті сақтай отырып жүзеге асыру;
2. өз қызмемтінде Қазақстан Республикасы заңнамасының, Мінез-құлық кодексінің, Корпоративтік басқару кодесінің, өзге ішкі құжаттарының және осы Ереженің нормалары мен талаптарын сақтау;
3. қақтығыстар мен дауларды бастапқы сатысында реттеу бойынша барлық шараларды қабылдау;
4. дауларды қарастыру рәсімдерін жүргізу кезеңінде Компания қызметкерлерінің сақталуын қамтамасыз ету (еңбек заңнамасымен белгіленген рәсімдер аясында);
5. Компанияның ішкі нормативтік құжаттарды және Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауға қатысты мәселелерді қарастыруға қатысу;
6. Компанияның тиісті құрылымдарын Компания қызметкерлерінің құқықтарына, денсаулығына немесе қауіпсіздігіне теріс әсер тигізетін Қоғамның нормативтік ішкі құжаттары туралы ескертуге;
7. келіп түскен өтініштерді есепке алу;

8) ақпартты қауіпсіз және қол жетімді жерден қорғау және 22.12.2014ж. № 144 ҚР Мәдениет және спорт министрінің бұйрығымен бекітілген Мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда құжаттама жасаудың және құжаттаманы басқарудың үлгілік қағидаттарына сәйкес ақпараттың уақытылы жойылуын қамтамасыз ету;

1. жылына кемінде бір рет білгіленген тәртіпте Компанияның Басқарушы органының Аудит комитетіне және Тағайындаулар мен сыйлықақылар комитетіне жүргізілген жұмыс нәтижелері туралы есепті және Компания қызметінің қорытындылары бойынша Жылдық есеп үшін жария нұсқасын ұсыну. Директорлар кеңесі/Байқаушы кеңесі жанындағы көрсетілген комитеттер болмаған жағдайда жыл бойынша жүргізілген жұмыс нәтижелері туралы есеп тікелей Директоралр кеңесіне/Байқаушы кеңесіне қызметті бағалау, Омбудсменның ұсыныстарын қарастыру және қажет болған жағдайда оның қызметін ұзарту немесе тоқтату туралы шешімді қабылдау үшін ұсынылады.

**9. Омбудсменнің лауазымына тағайындалған тұлғаға қойылатын біліктілік талаптары**

24. Омбудсменнің лауазымына тағайындалатын тұлға мына талартарға жауап беруі тиіс:

1. мінсіз іскерлік бедел, жоғары мәртебе және әділ шешімдерді қабылдау мүмкіндігі;
2. жоғары кәсіби білім;
3. жалпы жұмыс өтілі кемінде 10 жыл, олардың 3 (үш) жылы басқарушылық лауазымдарда;
4. медиативті рәсімдерді білу және қолдану тәжірибесі;
5. Қазақстан Республикасының заңнамасын білу;
6. Компанияның ішкі нормтаивтік құжаттарын білу;
7. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын сақтау (сотты болмаушылық);
8. үлгілік кәсіби этика және нәтижелерге және маңызды оңтайлы өзгерістерге қол жеткізуге бағытталған тиімді басқару;
9. командада жұмыс істеудің және мүдделі тараптардың түрлі мүдделі топтармен өзара іс-қимыл жасаудың жетілген дағдылары;
10. қазақ, орыс тілдерін еркін меңгеру және шетел тілдерін білгені дұрыс.

**10. Омбудсменнің шығындарын өтеу**

25. Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Компанияның ішкі құжаттарымен белгіленген тәртіпте, сондай-ақ Еңбек шартына/Омбудсменмен жасалған Қызмет көрсету шартына сәйкес өзінің қызметін атқару кезеңінде іссапар шығындары өтелуге тиіс.