«Самұрық-Энерго» АҚ
Директорлар кеңесінің
2026ж. « 16 » сәуір
шешімімен бекітілді
№ 07/26 хаттама

Омбудсмен туралы ереже

СЭ-ПСП-36/03

Астана, 2026 ж.

Мазмұны

1. Мақсаты және қолданылу саласы 3
2. Анықтамалар мен қысқартулар 3
3. Жауапкершілік ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Жалпы ережелер 5
5. Омбудсменнің жұмыс істеу қағидаттары 6
6. Омбудсменнің міндеттері 7
7. Омбудсменнің негізгі функциялары 8
8. Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері 8
9. «Самұрық-Энерго» АҚ Омбудсменінің еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендерімен өзара іс-қимылы 11
9. Омбудсмен лауазымына тағайындалатын адамға қойылатын біліктілік талаптары 12
10. Нормативтік сілтемелер 12

1. Мақсаты және қолданылу саласы

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

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

2. Анықтамалар мен қысқартулар

3. Осы Ережеде мынадай анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

Буллинг (жәбірлеу) - бұл бір адамға (әдетте өзін қорғай алмайтын) екінші адамның немесе адамдар тобының жүйелі, қасақана физикалық немесе психологиялық зорлық – зомбылық көрсетуі. Оған қорлау, өсектеу, бойкот жариялау, қорқыту немесе кибербуллинг кіреді, оның негізгі мақсаты теңсіздік пен үстемдікті орнату болып табылады;

Іскерлік бедел – бұл адамның қоғамда немесе кәсіби ортада қалыптасқан қызметін бағалау. Ол іскерлік қасиеттеріне, қадір-қасиетіне, адалдығына, сенімділігіне және іскерлік этиканы сақтауға негізделеді;

Кемсітушілік - адамға немесе адамдардың бір тобына олардың жеке қасиеттері немесе әрекеттері үшін емес, белгілі бір белгілері үшін әділетсіздік көрсету немесе алалау;

Лауазым – бұл ұйымдық құрылымда қызметкерге бекітілген өкілеттіктердің, міндеттердің, жауапкершіліктің және құқықтардың белгілі бір шеңберімен байланысты ресми түрде белгіленген орын;

Емінушілік - адамның жеке шекарасын бұзатын және ыңғайсыздық, қорқыныш тудыратын немесе қорлайтын, адамның келісімінсіз сексуалдық сипаттағы жабысқақ әрекеттер немесе ұсыныстар.

Шағым – бұзылған құқықтарды, бостандықтарды және/немесе заңды мүдделерді қалпына келтіру туралы талапты, сондай-ақ лауазымды адамдардың, жекелеген қызметкерлердің не үшінші тұлғалардың заңсыз әрекеттері немесе әрекетсіздігі туралы хабарламаны қамтитын өтініш түрі;

Атқарушы орган – Компанияның Басқармасы, Бас директор;

Компания – «Самұрық-Энерго» АҚ немесе оның еншілес және тәуелді ұйымдары;

Қақтығыс – өзара іс-қимыл жасау барысында жеке адамдардың, адамдар тобының немесе ұйымдардың арасында орын алатын қарама-қарсы мүдделердің,

мақсаттардың, көзқарастардың, ұстанымдардың немесе мінез-құлық нысандарының қақтығысы, ол шиеленістер мен қайшылықтармен бірге жүреді;

Мүдделер қақтығысы – Директорлар кеңесі мүшесінің, Басқарма мүшесінің және Компания қызметкерінің немесе өзге де тұлғалардың жеке мүдделері мен олардың өз лауазымдық өкілеттіктерін немесе Компанияның заңды мүдделерін тиісінше орындауы арасында қайшылық туындайтын, оның ішінде Компанияның заңды мүдделеріне зиян келтіруге әкеп соғатын жағдай;

Медиация - бұл үшінші бейтарап тараптың (медиатордың) қатысуымен болған қақтығыстарды соттан тыс реттеу рәсімі. Медиатор тараптарға бір-бірінің мүдделерін түсінуге және тараптардың біреуіне жақтаспай немесе соттағыдай міндетті шешімдер шығармай, өзара тиімді шешім табуға көмектеседі;

Медиативтік рәсімдер - бұл бейтарап делдал (медиатор) қақтығысушы тараптарға өзара тиімді шешімге қол жеткізуге көмектесетін дауларды шешудің ерікті, құпия және соттан тыс тәсілі. Бұл келіссөздерге, қарым-қатынастарды сақтауға және орындауға міндетті жазбаша келісімге қол қоюға бағытталған сотқа балама;

Өтініш – Омбудсменге қызметкердің немесе ұйымның басшының, қызметкердің (лердің) іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) және лауазымды адамдардың қабылдаған шешімдеріне (актілеріне) жазбаша, ауызша немесе телефон арқылы электрондық құжат, бейнеконференцбайланыс, бейнеөтініш ретінде жіберілген жеке немесе ұжымдық өтініші, шағымы немесе сұрау салуы;

Омбудсмен – Компанияның Директорлар кеңесі/Байқаушы кеңесі тағайындайтын тұлға, оның рөлі оған өтініш берген қызметкерлерге кеңес беру және еңбек дауларын, жанжалдарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге, сондай-ақ іскерлік этика қағидаттарын сақтауға жәрдемдесу болып табылады;

Ереже – Омбудсмен туралы ереже;

Корпоративтік мәдениет – бұл Компанияға тән құндылықтар, қағидаттар, мінез-құлық нормалары және қарым-қатынастар;

Харрасмент (ағылш. тілінен *harassment*) - бұл адамды кемсітетін, қорлайтын немесе жағымсыз, өштесу жағдайын туғызатын жабысқақ мінез-құлық;

UNGC - БҰҰ-ның жаһандық шарты - БҰҰ-ның бизнестің әлеуметтік жауапкершілігін көтермелеуге және осындай саясатты жүзеге асыру туралы есептер беруге бағытталған бастамасы. БҰҰ-ның жаһандық шарты адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласындағы он қағидатты ресми мәлімдейді.

3. Жауапкершілік

4. Осы Ережені енгізуге, сондай-ақ оның орындалуын бақылауға Компанияның

атқарушы органының басшысы жауапты болады.

5. Омбудсмен Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жауапты болады.

6. Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің корпоративтік хатшысы Омбудсменнің уақтылы сайлануына, қайта сайлануына және қызметінің үздіксіздігіне жауапты болады.

4. Жалпы ережелер

7. Омбудсмен Компанияның Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңесінің шешімімен тағайындалады.

8. Омбудсмен тікелей Директорлар кеңесіне/ Байқаушы кеңеске есеп береді.

9. Компанияның ішкі құрылымдарынан толық тәуелсіздікті қамтамасыз ету мақсатында Омбудсмен еншілес және тәуелді ұйымдардағы Омбудсмен лауазымын қоспағанда, Компаниядағы басқа лауазымды атқара алмайды.

10. Омбудсмен екі жылда бір рет қайта сайланады.

11. Директорлар кеңесі / Байқаушы кеңес Омбудсмен қызметінің нәтижелерін бағалайды және есепті кезеңнің қорытындылары бойынша Омбудсменге сыйлықақы беру туралы шешім қабылдайды.

12. Омбудсменнің өкілеттігі Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің шешімі бойынша мерзімінен бұрын тоқтатылуы мүмкін.

13. Омбудсмен тәуелсіз тарап ретінде әрекет ете отырып, корпоративтік құндылықтар мен мәдениетті, Компаниядағы кәсіби мінез-құлық пен іскерлік этиканың жоғары стандарттарын белгілеуге және дамытуға ықпал етеді.

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

16. Омбудсменнің қызметіне араласуға жол берілмейді. Омбудсмен Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және Компанияның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес бұзушы тарапынан орын алатын кез келген қарсылық әрекеттерінен қорғалуға тиіс.

17. Омбудсменнің жұмысты істейтін жері, еңбек жағдайлары Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің шешімімен айқындалады.

18. Омбудсменмен байланысудың негізгі тәсілдері:

1) жеке қабылдау (Омбудсменнің кеңсесінде, өтініш білдірген адамның құпиялылығы мен анонимділігін сақтау мақсатында кеңседен тыс жерде болуы мүмкін);

2) Омбудсменнің электрондық поштасы арқылы;

3) Омбудсменнің тікелей телефон нөмірі бойынша;

4) сенім телефоны;

5) әлеуметтік желілер мен мессенджерлер.

19. Телефон нөмірлерін, электрондық пошта атауын және мекен-жайын көрсетумен байланыстың барлық көрсетілген тәсілдері әр Компаниядағы, сондай-ақ Компаниялардың сайттарындағы барлық стейкхолдерлер үшін жалпыға қолжетімді орындарда орнатылуы тиіс.

20. Омбудсмен Компанияның атқарушы органымен әкімшілік өзара іс-қимыл жасайды. Әкімшілік өзара іс-қимыл мыналарды қамтиды:

1) Атқарушы органның тиісті еңбек жағдайларын қамтамасыз етуі, Директорлар кеңесі/Байқаушы кеңес қабылдаған шешімдердің негізінде Омбудсменнің қызметіне қатысты тиісті өкімдер шығару;

2) Іссапарларға, демалысқа және оқуға байланысты бұйрықтарды, сондай-ақ осы Ережеге, Еңбек шартына/Қызмет көрсетуге арналған шартқа немесе Қоғамның басқа да нормативтік құжаттарына сәйкес Омбудсмен мәртебесіне қайшы келмейтін өзге де әрекеттерді ресімдеу;

3) Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің нұсқауы бойынша Атқарушы орган адам ресурстарын басқаруға жауапты құрылымдық бөлімше атынан Омбудсмен лауазымына кандидаттарды іздеу және іріктеу жөніндегі конкурстық рәсімдерді ұйымдастырады және Омбудсменмен Қызмет көрсету шартын/Еңбек шартын жасасу үшін қажетті шаралар қабылдайды.

21. Атқарушы органның Омбудсменнің тәуелсіздігі мен объективтілігіне ықпал ету үшін әкімшілік өзара іс-қимылды пайдалануға құқығы жоқ.

22. Омбудсменнің түсіндірмелері ұсынымдық сипатта болады. Омбудсменнің өкілеттігіне өз бетінше қызметтік тергеу жүргізу кірмейді. Қызметтік тексеруді Омбудсменнің ұсынымы немесе өтініші бойынша тиісті қызметтер жүргізеді.

23. Омбудсменнің рөлі оған өтініш берген қызметкерлерге кеңес беру және еңбек дауларын, жанжалдарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге, сондай-ақ іскерлік этика қағидаттарын сақтауға жәрдемдесу болып табылады.

5. Омбудсменнің жұмыс істеу қағидаттары

24. Омбудсмен жұмысының негізгі қағидаттары:

Тәуелсіздік:

1) Омбудсмен өз қызметі бойынша және өзінің пайымдауы тұрғысынан тәуелсіз;

2) Омбудсмен өзі қадағалайтын Компанияда өзінің тәуелсіздігі мен бейтараптығына нұқсан келтіретін басқа лауазымды атқара алмайды;

3) Омбудсмен Омбудсменнің кеңсесіне қызметкерлерді іріктеуге жеке өзі қатысады және оның жұмысына басшылық жасайды.

Бейтараптық және әділдік:

1) Омбудсмен өтінішті қараған кезде бейтарап, әділ және тәуелсіз болады;

2) Омбудсмен жанжалдасушы (дауласушы) тараптардың ешқайсысының сөзін сөйлемейді;

3) Омбудсменнің өтініштерді қарау нәтижелері бойынша жеке материалдық және (немесе) материалдық емес мүдделері болмайды.

Құпиялылық:

1) Омбудсмен, егер оған өтініш жасаған адамнан рұқсат алмаса, ақпаратты ашпайды, тіпті бұл жағдайда да түпкілікті шешімді өз қалауы бойынша дербес қабылдайды. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген жағдайлар ерекшелік болып табылады;

2) Омбудсмен негізгі үрдістер, анықталған проблемалар, қолда бар саясат және қалыптасқан практика туралы ұсыныстар берген кезде оған өтініш берген адамдардың аттарын жария етпейді.

Бейресмилік:

1) Омбудсмен өз қызметін бейресми негізде жүзеге асырады, атап айтқанда, ақпаратты, материалдарды және қажетті түсіндірмелерді тыңдайды, береді және алады, сондай-ақ өз қалауы бойынша мүдделі тұлғаларды бейресми негізде қатысуға тартады;

2) Омбудсмен міндеттейтін сипаттағы шешімдерді қабылдамайды және Компанияның лауазымды тұлғалары үшін (арнап) ресми шешімдер қабылдамайды;

3) Омбудсмен тек жанжалды (даулы) жағдайларды шешудің ресми көздерін толықтырады, бірақ ешбір жағдайда оларды бір-бірімен алмастырмайды;

4) Омбудсменге немесе Омбудсмен кеңсесіне өтініш беру ерікті болып табылады, бірақ міндетті емес.

6. Омбудсменнің міндеттері

25. 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) дағдарыстық жағдайларды уақтылы анықтау және бағалау;

5) жеке және ұжымдық еңбек дауларын реттеу, қайталанған шағымдар мен шиеленістің шиеленісу қаупін азайту;

6) қызметкерлер мен жұмыс беруші арасындағы тартымдылық пен сенім деңгейін арттыру;

7) адам құқықтарына теріс әсер ету тәуекелдерін болдырмайтын және жоятын жүйелерді енгізу, барлық қызметкерлердің құқықтарын, қадір-қасиетін және алуан түрлілігін құрметтеуге негізделген инклюзивті корпоративтік ортаны қалыптастыру, жүйелік кедергілерді жою және барлық қызметкерлер үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету.

8) Омбудсмен Директорлар кеңесінің/Байқаушы кеңестің қарауына өздері анықтаған жүйелі сипаттағы және тиісті (кешенді шаралар) қабылдауды талап ететін проблемалық мәселелерді шығарады, оларды шешу үшін сындарлы ұсыныстарды ұсынады.

7. Омбудсменнің негізгі функциялары

26. 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) дау, қақтығыс және проблемалық жағдайға қатысушы тұлғаларға қақтығыстарды (дауларды) реттеу бойынша ұсыныстар әзірлеу;

4) Компанияның лауазымды тұлғаларына жүйелік, құқықтық ұйымдастырушылық сипатқа ие қақтығыстарды (дауларды) шешу және алдын алу бойынша, сондай-ақ іскерлік этика қағидаттарын сақтау мәселелері бойынша кеңес беру;

5) жұмыс барысында анықталған 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 сындарлы ұсыныстар беру;

6) өз құзыреті шегінде ішкі нормативтік құжаттарды жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізу;

7) ұсыныстық спаттағы, оның ішінде бұзылған құқықтар мен заңдық мүдделерді қалпына келтіруге бағытталған өзге шараларды қабылдау.

8. Омбудсменнің құқықтары және міндеттері

27. Омбудсменнің төмендегідей мәселелер бойынша құқығы бар:

1) Омбудсмен атына келіп түскен өтініштер бойынша шағымдарды қарауға және қызметкерлерді тыңдауға;

2) Компанияның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінен өтініштерді қарау үшін қажетті кез келген ақпаратты, материалдарды және түсіндірмелерді, оның ішінде құпия ақпаратты сұратуға және алуға;

3) өтініштерді қарау кезінде компанияның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінен ауызша және/немесе жазбаша түсініктемелер сұратуға;

4) еңбек ұжымдарымен және Омбудсменге өтініш берген тұлғалармен кездесу;

5) Омбудсмен құзыретіне жататын мәселелер бойынша Компанияның лауазымды тұлғаларымен кездесу, стратегиялық кеңестер мен ұсынымдар беру;

6) комплаенс мәдениеті мәселелері бойынша жауапты адамдарға және лауазымды адамдарға адам құқықтарын бұзатын не бұзуы мүмкін бизнесті жүргізудің этикалық қағидаттары мен нормаларын енгізу және жетілдіру жөнінде ұсынымдар енгізуге;

7) Басқарма төрағасының және/немесе Директорлар кеңесінің тапсырмасы бойынша мемлекеттік органдармен, «Самұрық-Қазына» АҚ-мен, заңды және жеке тұлғалармен, оның ішінде қоғамдық бірлестіктермен және өзге де үшінші тұлғалармен (сенімхат болған кезде) өзара қатынастарда Омбудсмен қызметіне қатысты мәселелер бойынша Компания атынан өкілдік етуге;

8) Омбудсмен қызметіне қатысты хаттарға, жеделхаттарға, телефонограммаларға және өтініштің өзге де нысандарына қол қоюға (сенімхат болған кезде);

9) дауыс беру құқығынсыз Тәртіптік және Келісу комиссияларының отырыстарына қатысуға, ұсынымдар мен ұсыныстар енгізуге;

10) нормативтік құжаттардағы сәйкессіздіктерді жою бойынша ұсыныстар беруге және Компанияның тиісті құрылымдарын қызметкерлердің құқықтарына, денсаулығына және/немесе қауіпсіздігіне теріс әсер ететін не әсер етуі мүмкін компанияның нормативтік ішкі құжаттары туралы ескертуге;

11) жанжалды жағдайлар кезінде, сондай-ақ кәсіподақтармен келіссөздер жүргізу кезінде келіссөздер процесін ұйымдастыруға, жүргізуге және оған басшылық жасауға құқылы;

12) медиативтік рәсімдерді жүргізу;

13) «Самұрық-Қазына» АҚ-ның басқа портфельдік компанияларында медиация жүргізу шарасына араласуға;

14) Омбудсменге жүктелген міндеттер мен функцияларды жүзеге асыру үшін қажетті өзге де құқықтар.

28. Омбудсмен төмендегілерге міндетті:

1) өз қызметінде Қазақстан Республикасы заңнамасының, Мінез-құлық кодексінің, Корпоративтік басқару кодексінің, басқа да ішкі құжаттардың нормалары мен талаптарын және осы Ережені сақтауға міндетті;

2) өз қызметін тәуелсіздік, бейтараптылық және әділдік қағидаттарын, құпиялылықты және бейресмилікті сақтай отырып жүзеге асыру;

3) «Самұрық-Қазына» АҚ тобының әлеуметтік саясат саласындағы корпоративтік стандарты талаптарына сәйкес тұрақты сауалнамаларды, фокус-топтарды, шағымдар мен өтініштер мониторингін, ішкі тергеулер мен диагностиканы, HR-деректер мен әлеуметтік климатты талдауды қоса алғанда, тәуекелдерді ерте анықтау жүйесін енгізуді қамтамасыз етуге міндетті;

4) әлеуметтік тәуекелдер картасын қалыптастыруды, кадрлардың ауысу факторларын, наразылықты, теңсіздікті, ұжымдағы шиеленісті және басқа да көрсеткіштерді талдауды қамтамасыз етуге міндетті;

5) HR-мамандардан, омбудсмендерден, кәсіподақтардан, бөлімше басшыларынан, жедел желілерден және анонимді арналардан тәуекел сигналдарын жинауды және талдауды ұйымдастыруға;

6) «Нысана» колл-орталығы арқылы өтініштерді қабылдаудың, қараудың және талдаудың анонимді, қолжетімді және ашық жүйесін, сондай-ақ күндізгі қабылдауларды қамтамасыз етуге міндетті;

7) мерзімдерді сақтауды және құпиялылықты, есептер мен тергеулердің стандартталған нысандарын, міндетті кері байланысты, бейінді мамандар мен заңгерлердің қатысуын, себептерді талдауды және түзету шараларын іске асыруды қамтитын жанжалдарды қараудың стандартталған рәсімдерін әзірлеуді қамтамасыз етуге міндетті;

8) қызметкерлердің дауларды шешу процесіне қанағаттануын бағалау үшін «Самұрық-Қазына» АҚ тобының әлеуметтік саясат саласындағы корпоративтік стандартына сәйкес жанжалдан кейінгі сауалнамалар мен фокус-топтарды ұйымдастыруға міндетті.

9) қайталанған шағымдар мониторингін, жекелеген құрылымдық бөлімшелердегі адалдық деңгейін төмендетуді және кадрлар айналымының өсуін қоса алғанда, жанжал әлеуетінің сигналдарына ерте ден қою тетіктерін енгізуді, сондай-ақ өтініштерді қарау нәтижелерін тоқсандық есептерге енгізуді және оларды әлеуметтік тәуекелдер картасын өзектендіру үшін пайдалануды қамтамасыз етуге міндетті;

10) жанжалдарды реттеудің тәуелсіз тетігі ретінде омбудсмендер мен медиаторлар институтын енгізуді және дамытуды, сондай-ақ өтініштерді, жанжалдар түрлерін және қабылданған шешімдердің нәтижелілігін есепке алуды , медиаторларды тұрақты оқытуды және татуластыру рәсімдерінің практикасын енгізуді қамтамасыз етуге;

11) түзету шараларын, басшыларды оқытуды және коммуникациялық науқандарды жүргізуді қамтитын ден қою жоспарларын әзірлеуге және іске асыруға,

сондай-ақ қызметкерлердің проблемалық мәселелер мен ықтимал шешімдерді талқылауға қатысуын қамтамасыз етуге;

12) өтініштердің саны мен түрлері, шағымдар мен жанжалдардың динамикасы, өлшем нәтижелері және қабылданған ден қою шаралары бойынша тоқсандық есептілікті қалыптастыруға, шаралардың іске асырылуына тұрақты мониторинг жүргізуге, қабылданған шешімдердің тиімділігін талдауға және тиісті есептілікті қалыптастыруға;

13) адам құқықтары саласындағы халықаралық стандарттар мен саясатты (UNGPs) енгізуге, құқықтарды бұзу тәуекелдерін бағалауды жүргізуге және өз қызметінде теріс әсердің алдын алуға;

14) адам құқықтарының қағидаттарын бизнес-практикаға және этика мен орнықтылық негізінде, еңбек, әлеуметтік және этикалық нормаларды сақтау мәніне контрагенттермен өзара іс-қимылға интеграциялау және анықталған бұзушылықтар бойынша түзету шараларын әзірлеу;

15) БҰҰ-ның Адам құқықтары аспектісінде кәсіпкерлік қызметтің басшылық қағидаттарына сәйкес адам құқықтары саласында тиісті байқау рәсімін енгізуге және жүргізуге;

16) Еңбек даулары мен тұлғааралық қақтығыстардың алдын алу және реттеу үшін, жоғары тәуелсіз сарапшы ретінде, сондай-ақ компанияның тұрақты дамуына жәрдемдесу үшін компанияда және еншілес және тәуелді ұйымдарда іскерлік әдеп, корпоративтік басқару қағидаттарының сақталуын қамтамасыз етуге міндетті;

17) өтініштерді қарауға, бейресми тергеулер жүргізуге және компанияның тиісті лауазымды адамдарына қызметкерлер мен басқарушы немесе басшы персоналдың қатысуымен жанжалдарды реттеу (ішкі жанжалдар) және серіктестердің/инвесторлардың қатысуымен туындайтын жанжалдарды реттеу (сыртқы жанжалдар) бойынша ұсыныстар беруге;

18) даулар мен жанжалдарды ерте кезеңде реттеу бойынша барлық қажетті және қолжетімді шараларды қабылдауға міндетті;

19) мүдделі құрылымдық бөлімшелермен өзара іс-қимыл жасау кезінде Компанияда және еншілес және тәуелді ұйымдарда жанжалдардың (жанжалды жағдайлардың) туындауының ықтимал салаларын анықтауға жәрдемдесуге;

20) Компанияның тиісті лауазымды адамдарына жүйелі құқықтық және ұйымдастырушылық сипаттағы жанжалдарды шешу және болғызбау жөнінде ұсынымдар әзірлеу;

21) Омбудсмен құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Компанияда бірыңғай саясат қалыптастыру;

22) дауларды қарау рәсімдерін жүргізу кезеңінде Компания қызметкерлерін (еңбек заңнамасында белгіленген рәсімдер шеңберінде) қорғауды қамтамасыз етуге міндетті;

23) келіп түскен өтініштердің есебін жүргізу;

24) ақпаратты қауіпсіз және қолжетімділіктен қорғалған жерде сақтауға және мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда электрондық құжат айналымы жүйелерін Құжаттаудың, құжаттаманы басқарудың және пайдаланудың қолданыстағы қағидаларына сәйкес ақпаратты уақтылы жоюды қамтамасыз етуге міндетті;

25) Компаниялар тобы омбудсмендерінің қызметі мен өзара іс-қимылын жетілдіру;

26) Компанияда және еншілес тәуелді ұйымдарда қызметкерлердің лауазымды адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) қатысты өтініштерін, сондай-ақ қабылданған шешімдерді қарау бойынша жүйелі шаралар белгілеуге;

27) адам құқықтары, этика, корпоративтік мәдениет, буллинг, харрасмент, қудалау, жанжалдардың алдын алу мәселелері бойынша қызметкерлерге оқыту ұйымдастырып, хабардар ету шараларын жүргізуге міндетті;

28) ҚР заңнамасын және стратегиялық объектілердің жұмыс тәртібін бұзатын санкцияланбаған ереуілдер, митингілер, пикеттер, аштық жариялау, өндірісті тоқтату және өзге де әрекеттерді жүргізуге жол бермеу туралы түсіндіру бағытындағы консультациялық сессиялар өткізуге;

29) тоқсан/жыл сайын кемінде бір рет белгіленген тәртіппен Компанияның Директорлар кеңесі/Байқау кеңесі жанындағы тиісті комитетке жүргізілген жұмыс нәтижелері туралы есепті және Компания қызметінің қорытындылары бойынша жылдық есеп үшін жария нұсқаны ұсынуға міндетті. Директорлар кеңесі/Байқау кеңесі жанында тиісті комитеттер болмаған кезде тоқсан/жыл ішіндегі жүргізілген жұмыстың нәтижелері туралы есеп Омбудсмен қызметін бағалау, ұсыныстарын қарау үшін тікелей Директорлар кеңесіне/Байқау кеңесіне ұсынылады.

9. «Самұрық-Энерго» АҚ Омбудсменінің еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендерімен өзара іс-қимылы

29. «Самұрық-Энерго» АҚ Омбудсмені:

1) еншілес және тәуелді ұйымдарда Омбудсмен лауазымына кандидаттарды іздеу және іріктеу жөніндегі конкурстық рәсімдерге қатысуға;

2) өз құзыретіне енетін мәселелер бойынша еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендері жүргізген жұмыстың (алдағы жұмыстардың жоспарларын көрсете отырып) нәтижелері туралы есепті тоқсанда кемінде бір рет сұрату жіберу;

3) еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендері қызметінің нәтижелерін бағалауға және еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендері лауазымын атқаратын адамның өкілеттігін ұзарту және/немесе (мерзімінен бұрын) тоқтату туралы шешім қабылдауға құқылы.

4) анықталған заң бұзушылықтарды жою және қажетті алдын алу шараларын қабылдау үшін еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендеріне тікелей (жедел) тапсырмалар мен басшылық түсініктемелер беруге;

5) еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендерін оның бастамасы бойынша өткізілетін кеңестерге, семинарларға, конференцияларға қатысуға шақыруға;

6) еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендерімен бірлесіп өтініштерді қарауға қатысуға не өтініштерді қарау үшін басқа еншілес және тәуелді ұйымдарға тартуға;

7) еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендерімен бірлесіп, олардың орналасқан жері бойынша еңбек ұжымдарымен кездесуге;

8) еншілес және тәуелді ұйымдарда Омбудсмен қызметін жетілдіру жөнінде ұсынымдар беруге;

9) омбудсменге жүктелген функцияларды жүзеге асыру үшін қажетті өзге де іс-әрекеттер.

30. Еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендері Омбудсменнің құзыретіне кіретін мәселені қарауда жан-жақты және тиісті қолдау көрсетуге міндетті.

31. Омбудсменнің сұраулары еншілес және тәуелді ұйымдардың Омбудсмендері тарапынан дереу қаралуға жатады және Омбудсмен алдын ала келіскен не белгілеген жағдайларды қоспағанда, ақылға қонымды мерзімде, бірақ, әдетте, үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қаралады.

10. Омбудсмен лауазымына тағайындалатын тұлғаға қойылатын біліктілік талаптары

32. Омбудсмен лауазымына тағайындалатын тұлға мына талаптарға сәйкес болуы 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) медиативтік рәсімдер мен келіссөздер процесін білу/тәжірибесі (сертификаттардың болуы құпталады);

5) Қазақстан Республикасының заңнамасын білу;

6) Компанияның ішкі нормативтік құжаттарын білу;

7) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын сақтау (сотқа тартылмауы);

8) үлгі боларлық кәсіби этика және нәтижелерге және маңызды оңтайлы өзгерістерге қол жеткізуге бағытталған тиімді басқарушылық қабілетінің болуы;

9) командада жұмыс істей білу және мүдделі тараптардың түрлі мүдделі топтарымен өзара іс-қимыл жасаудың жетілген дағдыларының болуы;

10) қазақ, орыс тілдерін еркін меңгеруі және шетел тілдерін білгені дұрыс.

11. Нормативтік сілтемелер

33. Осы Ережеде мынадай құжаттарға сілтеме жасалады:
1) «Самұрық-Энерго» АҚ Жарғысы;
2) «Самұрық-Энерго» АҚ Корпоративтік басқару кодексі;
3) «Самұрық-Энерго» АҚ Мінез-құлық кодексі;
4) «Самұрық-Энерго» АҚ-да кемсітушілікке жол бермеу жөніндегі саясат;
5) «Самұрық-Энерго» АҚ Адам құқықтары саласындағы саясаты;
6) «Самұрық-Қазына» АҚ тобының әлеуметтік саясат саласындағы корпоративтік стандарты;
7) мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарда Құжаттау, құжаттаманы басқару және электрондық құжат айналымы жүйелерін пайдалану қағидалары;
8) «Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкіл туралы» ҚР Конституциялық заңы;
9) Қазақстан Республикасының Конституциясы.