



**УТВЕРЖДЕНО**

**Решением**

**Наблюдательного Совета**

**ТОО «Samruk Green Energy»**

**2019 г.**



**Положение об Омбудсмене  
ТОО «Samruk Green Energy»  
СГЭ-ПЛ-02-01**

**Алматы, 2019**

|                                                                                  |                                                          |                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                     |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 2 из 13</b> |

## 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 .....                                              | 7  |
| 8  | Права и обязанности Омбудсмeнa .....                                           | 7  |
| 9  | Квалификационные требования к лицу, назначаемому на должность Омбудсмeнa ..... | 9  |
| 10 | Нормативные ссылки .....                                                       | 10 |

|                                                                                  |                                                          |                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                     |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 3 из 13</b> |

## **1. Назначение и область применения**

**1.** Настоящее Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy» (далее – Положение) разработано в соответствии с Кодексом корпоративного управления АО «Самрук-Энерго» и другими законодательными актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами ТОО «Samruk Green Energy», а также лучшей отечественной и международной практикой.

**2.** Требования настоящего Положения регулируют деятельность Омбудсмана ТОО «Samruk Green Energy».

|                                                                                  |                                                          |                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                     |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 4 из 13</b> |

## **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 – ТОО «Samruk Green Energy»;

Конфликт интересов – ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью члена Правления, Наблюдательного совета, Исполнительного органа 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 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 специфическое для Компании ценности, принципы, нормы поведения и отношения.

## **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 Наблюдательного совета несет ответственность за своевременное избрание, переизбрание и непрерывность деятельности Омбудсмента.



|                                                                                  |                                                          |                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                     |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 5 из 13</b> |

#### **4. Общие положения**

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

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

9. Наблюдательный совет оценивает результаты деятельности Омбудсмeна и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмeна.

10. Полномочия Омбудсмeна могут быть досрочно прекращены по решению 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, 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 Омбудсмeна. 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 Омбудсмeна определяются решением Наблюдательного совета.

16. Основные способы связи с Омбудсмeном:

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

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

18. Омбудсмен административно взаимодействует с Исполнительным органом Компании. Административное взаимодействие предполагает:

|                                                                                  |                                                          |                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                     |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 6 из 13</b> |

1) Обеспечение Исполнительным органом соответствующих условий труда, издание на основании решений, принятых 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 Компании.

3) По указанию Наблюдательного совета, главный менеджер по юридическим, кадровым вопросам и закупкам организует 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;



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

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

25. 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 принципов Кодекса поведения работниками.

26. Обращение к Омбудсмену является добровольным.

## **6. Задачи Омбудсмента**

27. 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 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 Наблюдательному совету выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.

## **7. Основные функции Омбудсмента**

28. 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;

|                                                                                  |                                                          |                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                     |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 8 из 13</b> |

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

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 (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 АО «Самрук-Энерго», других внутренних документов и настоящего Положения;



|                                                                                  |                                                          |                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                     |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 9 из 13</b> |

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;

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 Омбудсмена задач и функций.

31. 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 АО «Самрук-Энерго», 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;

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 по Комитету по аудиту и Комитету по назначениям и вознаграждениям Наблюдательного совета Компании, и публичную версию для Годового отчета по итогам деятельности Компании. При отсутствии указанных комитетов при Наблюдательном совете, отчет о результатах проведенной работы за год представляется непосредственно самому Наблюдательному совету для оценки деятельности, рассмотрения

|                                                                                  |                                                          |                   |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|
|  | <b>Положение об Омбудсмене ТОО «Samruk Green Energy»</b> |                   |                      |
|                                                                                  | <b>СГЭ-ПЛ-02-01</b>                                      | <b>Редакция 1</b> | <b>Стр. 10 из 13</b> |

предложений Омбудсмeнa и в случае необходимости принятия решения о продлении, либо прекращении его деятельности.

## **9. Квалификационные требования к лицу, назначаемому должность Омбудсмeнa**

32. Лицо, назначаемое на должность Омбудсмeнa, 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;
- 10) свободное владение казахским, русским и желательно иностранными языками.

## **10. Нормативные ссылки**

33. В настоящем Положении используются ссылки на следующие документы:

- 1) Устав Компании;
- 2) Кодекс корпоративного управления АО «Самрук-Энерго»;
- 3) Кодекс поведения Компании;
- 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.