

УТВЕРЖДЕНО

решением Совета директоров  
АО «Мангистауская региональная  
электросетевая компания»

от «08» июня 2023 года

Протокол № 5



## ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

### Положение об омбудсмене

**АО «Мангистауская региональная электросетевая компания»**

**П-ИСМ-049-2023**

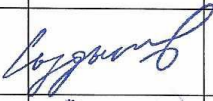

Данный документ является собственностью АО «Мангистауская региональная электросетевая компания». Тиражирование и распространение документа без письменного разрешения Представителя руководства по интегрированной системе менеджмента запрещается.

Разработаны: Начальником Юридического управления  «__» _____ 2023 г.	Введено в действие с даты утверждения
---	---------------------------------------

Копия	№ _____
-------	---------

г. Актау

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Заместитель Председателя Правления по эксплуатации – Главный инженер, Представитель руководства по ИСМ	Сыздыков К.Г.		
Председатель ОО «Локальный профсоюз АО «Мангистауская региональная электросетевая компания»»	Алибеков Б.Т.		
Начальника Отдела внутреннего контроля и управления рисками	Сүйіндікова А.Е.		

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения .....	4
2.	Нормативные ссылки .....	4
3.	Термины и определения .....	4-5
4.	Обозначения и сокращения .....	5
5.	Назначение омбудсмeна .....	5
6.	Задачи и функции омбудсмeна .....	5-6
7.	Права и обязанности омбудсмeна.....	6-7
8.	Порядок сбора и рассмотрения сведений о нарушении положений кодекса деловой этики и иных внутренних документов Общества.....	7
9.	Компенсация расходов омбудсмeна.....	8

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

---

- 1.1. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, правовыми актами Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Общества и настоящим Положением.
- 1.2. Не допускается вмешательство в деятельность Омбудсмента. Омбудсмен должен быть защищен от любых ответных действий (таких как досрочное прекращение полномочий Омбудсмента, сокращение финансовых и других ресурсов) со стороны нарушителя положений Кодекса деловой Этики Общества, норм законодательства Республики Казахстан и иных внутренних нормативных документов Общества.
- 1.3. Омбудсмен подотчетен непосредственно Совету директоров и осуществляет свою деятельность независимо от внутренних структур Общества.
- 1.4. Деятельность Омбудсмента основывается на принципах:
  - независимости;
  - объективности;
  - гласности;
  - неформальности;
  - конфиденциальности;
  - честности;
  - добросовестности;
  - беспристрастности.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

---

2.1. Настоящее Положение разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

ИСО 9000:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ИСО 9001:2015	Системы менеджмента качества. Требования.

## 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

---

3.1. В настоящем Положении применяются следующие термины и определения:

Деловая этика	Совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности Общество, его должностные лица и работники;
Должностное лицо	Совет директоров или Член Правления Общества;
Работник	Физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Обществом и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;
Заинтересованное лицо	Физические и юридические лица, вступающие в правоотношения с Обществом;
Конфликт интересов	Ситуация, в которой личная заинтересованность должностного лица либо работника Общества влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

Омбудсмен	Лицо, назначаемое Советом директоров Общества, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников Общества и оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества и оптимального регулирования социально-трудовых споров.
-----------	--

#### **4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

---

Общество	АО «Мангистауская региональная электросетевая компания».
Кодекс	Кодекс деловой Этики АО «Мангистауская региональная электросетевая компания»

#### **5. НАЗНАЧЕНИЕ ОМБУДСМЕНА**

---

- 5.1. Омбудсмен назначается решением Совета директоров.
- 5.2. Кандидат на назначение Омбудсменом должен отвечать следующим требованиям:
  - быть гражданином Республики Казахстан;
  - иметь высшее образование;
  - наличие опыта управленческой работы не менее 5 (пяти) лет;
  - наличие безупречной деловой репутации;
  - отсутствие судимости;
  - иметь высокий авторитет и обладать способностью принятия беспристрастных решений.
- 5.3. Срок полномочий Омбудсмена – 5 (пяти) лет со дня его назначения.
- 5.4. С целью обеспечения полной независимости от внутренних структур Общества Омбудсмен не может занимать другую должность в Обществе, за исключением должности Омбудсмена. Однако если Омбудсмен занимает другую должность в Обществе, функции и должностные обязательства двух позиций должны быть исключительно самостоятельными и независимыми для предотвращения конфликта интересов.
- 5.5. Полномочия Омбудсмена прекращаются со дня окончания их срока или в случае досрочного освобождения решением Совета директоров.

#### **6. ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ОМБУДСМЕНА**

---

- 6.1. Основными задачами Омбудсмена являются:
  - обеспечение соблюдения работниками и должностными лицами Общества Кодекса деловой этики Общества и разъяснение его положений;
  - оказание содействия работникам и должностным лицам Общества в предотвращении и урегулировании корпоративных конфликтов и конфликтов интересов;
  - оказание содействия работникам и должностным лицам Общества в сообщениях о противозаконных действиях в Обществе.Омбудсмен консультирует обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликта и оказывает им содействие в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе соблюдения конфиденциальности при необходимости), оказывает содействие в решении проблемных социально-трудовых

вопросов, а также обеспечивает соблюдение принципов деловой этики работниками Общества.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОМБУДСМЕНА**

---

### **7.1. Омбудсмен имеет право:**

- инициировать проведение процедур в рамках Общества по выявлению нарушений норм деловой этики, законодательства Республики Казахстан и иных внутренних нормативных документов Общества, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;
- принять меры в случае выявления фактов нарушения, в ходе непосредственного наблюдения Омбудсмена;
- обращаться лично к работникам, должностным лицам по вопросам несоблюдения Кодекса, законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества;
- давать работникам и должностным лицам разъяснения и толкование положений Кодекса;
- по своему усмотрению привлекать внешних юридических консультантов при наличии согласия Совета директоров Общества. Расходы таких консультаций покрываются Обществом;
- владеть доступом ко всей информации и ко всем работникам и должностным лицам Общества в соответствии с законодательством Республики Казахстан и иными внутренними нормативными документами Общества.
- не давать показания и не раскрывать конфиденциальную информацию, за исключением случаев, когда сокрытие информации несет неизбежный риск нанесения серьезного ущерба и в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

### **7.2. Омбудсмен обязан:**

- обеспечить защиту (в рамках установленных трудовым законодательством процедур) работников Общества, на период проведения процедур рассмотрения споров по вопросам нарушения Кодекса, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества, на случай возникновения ситуации их принудительного увольнения по причине инициации рассмотрения таких дел;
- участвовать при рассмотрении вопросов в отношении несоблюдения Кодекса, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества;
- предупреждать соответствующие структуры Общества о нормативных внутренних документах Общества, которые негативно влияют на права, здоровье или безопасность работников Общества;
- вести учет обращений работников Общества, должностных лиц Общества, а также заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения или нарушения положений Кодекса, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества;
- в течение 5 (пяти) рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам Общества в случае их обращения;
- соблюдать независимость и непредвзятость при участии рассмотрения споров по вопросам несоблюдения или нарушения положений Кодекса, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества;
- обеспечить анонимность работника, должностного лица Общества, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества. Расположение кабинета Омбудсмена должно также обеспечить конфиденциальность его посетителей;

- выявлять потенциальные нарушения без нарушения конфиденциальности, и давать рекомендации по их решению ответственно.
- хранить информацию (например, заметки, телефонные сообщения, календари с договоренностью о встречах) в безопасном и защищенном от доступа месте и обеспечить своевременное уничтожение. Системы учета и/или база данных должны быть независимыми от информационно-технологической системы Общества с разрешенным доступом только для Омбудсмана;
- не реже одного раза в год, Омбудсмен представляет отчет о результатах проведенной работы Совету директоров, который оценивает результаты его деятельности;
- выносит на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Фонда и/или организаций выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.

## **8. ПОРЯДОК СБОРА И РАССМОТРЕНИЯ СВЕДЕНИЙ О НАРУШЕНИИ ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ИНЫХ ВНУТРЕННИХ ДОКУМЕНТОВ ОБЩЕСТВА**

---

- 8.1. По вопросам касательно положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений положений Кодекса, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества, в том числе коррупционных и других противоправных действий, должностные лица и работники Общества, а также заинтересованные лица вправе обращаться:
  - непосредственно к Омбудсмену;
  - по телефону доверия или по электронной информационной системе доверия Общества, представившись или анонимно, для принятия соответствующих мер.
- 8.2. В случае выявления нарушения должностными лицами и работниками Общества утвержденных норм деловой этики, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятия решения Совету директоров и/или Правлению Общества.
- 8.3. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются Омбудсменом обратившемуся лицу (в случае если сообщение не является анонимным) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения Советом директоров или Правления Общества.
- 8.4. Члены Совета директоров/Правления Общества и Омбудсмен гарантируют конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении положений Кодекса, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества.
- 8.5. Права обратившегося лица не должны ущемляться.
- 8.6. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:
  - разъяснить способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушений норм деловой этики и принятых в нарушение норм деловой этики решений или действий (бездействия);
  - передать обращение в надлежащие органы, к компетенции которых относится разрешение таких обращений, по существу.
- 8.6. В полномочия Омбудсмана не входит проведение служебного расследования. Служебные расследования должны проводиться соответствующими службами.
- 8.7. Разъяснения Омбудсмана носят рекомендательный характер.

## **9. КОМПЕНСАЦИЯ РАСХОДОВ ОМБУДСМЕНА**

---

- 9.1. В порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, а также в соответствии с внутренними документами Общества, Омбудсмену, в период исполнения им своих обязанностей, должны компенсироваться командировочные расходы за счёт Общества.

**Разработал:**

**Начальник Юридического управления**



**Иржанова Б.М.**