



**«ЭЛЕКТР ЖЕЛІЛЕРІН БАСҚАРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚАЗАҚСТАН
КОМПАНИЯСЫ» (KAZAKHSTAN
ELECTRICITY GRID OPERATING COMPANY) «KEGOC»
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ**

**«KEGOC» АҚ
Директорлар кеңесінің
2018 жылғы «28» қыркүйектегі
№ 10 хаттамасымен
БЕКІТІЛДІ**

ЕРЕЖЕ

**«ЭЛЕКТР ЖЕЛІЛЕРІН БАСҚАРУ ЖӨНІНДЕГІ ҚАЗАҚСТАН
КОМПАНИЯСЫ» (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company)
«KEGOC» АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫНЫҢ ОМБУДСМЕНІ ТУРАЛЫ**

П KEGOC 00-331-18-СД

Дана № _____

2-басылым

Енгізілген күні

Астана

Мазмұны

1 Жалпы ережелер	3
2 Омбудсмен жұмысының қағидаттары	3
3 Омбудсменнің міндеттері	4
4 Омбудсменнің функциялары	4
5 Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері	5
6 Омбудсменді басқаруды ұйымдастыру	7
7 Жауапкершілік	7
8 Осы Ережені басқару	8
1-қосымша Келісу парағы	9
2-қосымша Танысу парағы	10
3-қосымша Өзгерістерді тіркеу парағы	11
4-қосымша Мерзімді тексерістерді есепке алу парағы	12

1 Жалпы ережелер

1 Осы «Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы» (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) «КЕГОС» акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы ереже (бұдан әрі - Ереже) «КЕГОС» АҚ Омбудсменін (бұдан әрі – Омбудсмен) тағайындау тәртібін, оның құзыретін, міндеттерін, функциялары мен жауапкершілігін белгілеу мақсатында Қазақстан Республикасының заңнамасын (бұдан әрі – Заңнама), «КЕГОС» АҚ Жарғысын (бұдан әрі – Жарғы), «КЕГОС» АҚ Іскери этика кодексі, «КЕГОС» АҚ Корпоративтік басқару кодексін есепке ала отырып, әзірленді.

2. «КЕГОС» АҚ-дағы (бұдан әрі – Қоғам) Омбудсмен институты акционерлердің жалпы жиналысы, Қоғамның Директорлар кеңесі мен Басқармасы қолданатын шаралар мен іс-қимылдар, бастамалар шеңберінде мына мақсатта құрылды:

1) еңбек дауларын, мүдделер қайшылығын болдырмау және реттеу шараларын күшейту;

2) Қоғамның имиджін жақсарту;

3) корпоративтік мәдениет, іскери этика жүйелерін жетілдіру.

3. Омбудсмен өз қызметін Қазақстан Республикасының Заңнамасына, Конституциясына, Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне, «КЕГОС» АҚ Жарғысына, Ұжымдық шартына, Іскери этика кодексіне, Корпоративтік басқару кодексіне, осы Ережеге және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады.

4. Омбудсмен штаттық лауазым болып табылады және Қоғамның штаттық кестесінде, ұйымдық құрылымында, жалақы қорында көрсетіледі.

Омбудсмен Қоғамның Директорлар кеңесіне тікелей есеп береді, Қоғамның Директорлар кеңесінің төрағасына бағынады және өз қызметін Қоғамның ішкі құрылымына тәуелсіз жүзеге асырады.

Директорлар кеңесі мүшелерінің, Қоғамның лауазымды тұлғалары мен басқа да қызметкерлерінің Омбудсмен қызметіне араласуына жол берілмейді.

2 Омбудсмен жұмысының қағидаттары

5. Омбудсмен жұмысының негізгі қағидаттары бұл тәуелсіздік, бейтараптық пен әділдік, құпиялық пен бейресмилік болып табылады.

1) Тәуелсіздік.

- Омбудсмен өз қызметінде де, өз пікірінде тәуелсіз;

- Омбудсмен Қоғамда басқа қызмет атқара алмайды, бұл оның тәуелсіздігі мен бейтараптығын кетіруі мүмкін.

2) Бейтараптық және әділдік.

- Омбудсмен өтініштерді қараған кезде бейтарап, әділ және тәуелсіз;

- Омбудсмен бір де бір дауласушы (келіспеуші) тараптарды жақтамайды;

- Омбудсмен өтініштерді қарау нәтижелерінен жеке материалдық және

(немесе) материалдық емес мүдделер алмайды.

3) Құпиялық.

- Омбудсмен, егер өтініш білдірген тұлғадан рұқсат алмаса, ақпаратты ашпайды және тіпті осындай болған жағдайда өз қалауынша соңғы шешімді жеке өзі қабылдайды. Заңнамамен белгіленген жағдайлар ерешек болып табылады;

- Омбудсмен негізгі үрдістер, анықталған проблемалар, қолданыстағы саясат пен болып жатқан тәжірибе туралы ұсынымдар берген кезде оған өтініш білдірген тұлғалардың аты-жөндерін ашып көрсетпейді.

4) Бейресмилік.

- Омбудсмен өз қызметін бейресмилік негізде жүзеге асырады, көбінесе ақпарат, материалдар мен қажетті түсіндірмелерді тыңдайды, береді және алады, сонымен қатар өз қалауынша мүдделі тұлғаларды бейресми негізде қатысуға тартады;

- Омбудсмен міндеттеу сипатындағы шешім қабылдамайды және Қоғамның лауазымды тұлғалары үшін бейресми шешім қабылдамайды;

- Омбудсмен тек қана дау-жанжалды (жанжал) жағдайларды шешудің ресми көздерін толықтырады, бірақ ешқашан да оларды өзімен алмастырмайды;

- Омбудсменге өтінім білдіру ерікті, бірақ міндетті емес болып табылады.

3 Омбудсменнің міндеттері

6. Омбудсменнің өз қызметі аясындағы міндеттері мыналар:

1) Әлеуметтік-еңбек сипатындағы еңбек дауларын, дау-жанжалдарды, проблемалық мәселелерді шешуге, сонымен қатар Қоғам қызметкерлерінің іскери этика қағидаттарын сақтауына көмектеседі;

2) Даулар мен дау-жанжалдардың алдын алу және реттеу арқылы Қоғамның рейтингі мен имиджін көтеруге көмектеседі;

3) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері арасындағы бейресми қарым-қатынасты қамтамасыз ету, жетілдіру үшін осы негізде проблемалар мен бағыттарды уақтылы анықтау, Қоғамның саясаттары мен рәсімдерін жетілдіру бойынша ұсыныстар беру.

4 Омбудсменнің функциялары

7. Омбудсмен, өзіне жүктелген міндеттерге сәйкес, мынадай функцияларды орындайды:

1) Қоғамның БМЖ саласындағы Саясаттарын, Мақсаттарын, Бағдарламаларын іске асыруға қатысады;

2) өз құзыреті шегінде Қоғамның Стратегиясын әзірлеу мен іске асыруға қатысады;

3) тиісті тәуекелдерді сәйкестендіреді, бағалайды, басқарады, сонымен қатар Директорлар кеңесіне тәуекелдер бойынша есепті уақтылы береді;

4) Қоғамның Директорлар кеңесін іске асырылған тәуекелдер мен болған оқиғалар туралы уақтылы хабардар етеді;

5) өз құзыретіне кіретін мәселелер бойынша қызметкерлердің, лауазымды тұлғалардың, сонымен қатар тәуекелдер бойынша іскери әріптестер мен мүдделі тұлғалардың шағымдарын, өтініштері мен хаттарын қарайды, түсіндірмелер мен жауаптар дайындайды, оларды есепке алуды жүргізеді;

6) өтініш білдірген қызметкерлерге, еңбек дауларына, дау-жанжалдарға қатысушыларға кеңес береді және оларға Заңнама нормаларының сақталуын, сонымен қатар қажет болғанда құпиялықтың сақталуын есепке ала отырып, өзара тиімді, сындарлы және іске асырылатын шешім әзірлеуге көмектеседі;

7) Қоғам қызметкерлерінің проблемалық әлеуметтік-еңбек дауларын шешуге, сонымен қатар Қоғам қызметкерлерінің іскери этика қағидаттарын сақтауына көмектеседі;

8) дау-жанжалдарды реттеу бойынша дауға, дау-жанжалдарға немесе проблемалық жағдайларға қатысушы тұлғалар үшін ұсынымдар әзірлейді;

9) Қоғамның лауазымды тұлғаларына жүйелік, құқықтық және ұйымдық сипаттағы дау-жанжалдарды (дауларды) шешу және алдын алу бойынша, сонымен қатар іскери этика қағидаттарын сақтау мәселелері бойынша кеңес береді;

10) өзі анықтаған жүйелі сипаттағы және тиісті шешімдер (кешенді шаралар) қабылдауды талап ететін анықталған проблемалық мәселелерді Қоғамның тиісті органдары мен лауазымды тұлғаларының қарауына шығарады, оларды шешу үшін сындарлы ұсыныстар береді;

11) өз құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізеді;

12) ұсыным сипатындағы, соның ішінде Қоғамның қызметкерлері мен лауазымды тұлғаларының бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған басқа да шараларды қабылдайды;

13) белгіленген талаптарға сәйкес іс жүргізеді, құжаттарды сақтау мен архивке өткізуді жүзеге асырады.

5 Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері

8. Өзіне жүктелген міндеттерді орындаған кезде, Омбудсменнің белгіленген тәртіпте мынаған құқығы бар:

1) Қоғамның қызметкерлерінен, лауазымды тұлғаларынан, Ішкі аудит қызметі басшысынан, Комплаенс-офицерінен өтініштерді қарауға қажетті ақпаратты, материалдар мен түсіндірмелерді сұратуға және алуға;

2) Қоғамның лауазымды тұлғаларымен өз құзыретіне кіретін мәселелер бойынша кездесуге;

3) Қоғамның өз атына келіп түскен өтініштерді тыңдап, қарауға;

4) еңбек ұжымымен және Омбудсменге жүгінген тұлғалармен кездесуге;

5) этика және комплаенс мәселелері бойынша жауапты тұлғаларға,

Қоғамның лауазымды тұлғаларына Қоғамда бизнес жүргізудің этикалық қағидаттары мен нормаларын ендіру мен жетілдіру жөнінде ұсынымдар енгізу;

б) Омбудсменге жүктелген міндеттер мен функцияларды жүзеге асыруға қажетті басқа да құқықтар.

9. Омбудсмен міндетті:

1) тәуелсіздік, бейтараптық және әділдік, құпиялық пен бейресмилік қағидаттарын сақтай отырып, өз қызметін жүзеге асыруға;

2) өз қызметінде Заңнаманың, осы Ереженің және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарының нормалары мен талаптарын сақтауға;

3) қайшылықтар мен дауларды ерте сатысында реттеу бойынша барлық шараларды қабылдауға;

4) кем дегенде жылына бір рет белгіленген тәртіпте Қоғамның Директорлар кеңесіне жүргізілген жұмыстардың нәтижелері туралы есеп беруге, сонымен қатар Қоғамның Басқармасын хабардар етуге;

5) Қоғам, оның үлестес тұлғалары мен қызметкерлері, Омбудсменнің функцияларын жүзеге асыру кезеңінде мәлім болған инсайдерлік ақпараттың құпиялығын, сонымен қатар оның өкілеттігін тоқтатқан күннен бастап 3 (үш) жыл ішінде сақтауға;

б) дауларды қарау рәсімін жүргізген кезеңде қызметкерлерді құқықтық қорғауды қамтамасыз етуге (еңбек заңнамасымен белгіленген рәсімдер шеңберінде);

7) Директорлар кеңесінің мүшелеріне, Қоғамның лауазымды тұлғалары мен басқа да қызметкерлерімен қарым-қатынас теңдігі қағидатын сақтауға, кез келген қысым көрсету түрлерін болдырмауға көмектесуге міндетті.

10. Омбудсмен шағымдарды қарауға қабылдай отырып:

1) шағым беруші өз құқықтарын қорғау және/немесе мінез-құлық нормаларының бұзылуын және/немесе мінез-құлық нормаларын бұзатын қабылданған шешімдерді немесе іс-әрекеттерді (әрекетсіздікті) болдырмау үшін қолдануға құқығы бар тәсілдер мен құралдарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде түсіндіруге;

2) шағымдарды Қоғамның құзыретіне осындай шағымдарды шешу жататын органдарына табыс етуге міндетті.

6 Омбудсменді басқаруды ұйымдастыру

11. Омбудсменді Қоғамның Директорлар кеңесі тағайындайды және әрбір екі жылда қайта сайлануға жатады.

Қоғамның Директорлар кеңесі Омбудсмен қызметінің нәтижелерін бағалайды және Омбудсмен лауазымын атқарып отырған тұлғаның өкілеттігін ұзарту немесе тоқтату туралы шешім қабылдайды. Омбудсменнің өкілеттігі Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімімен мерзімінен бұрын тоқтатылуы мүмкін.

12. Директорлар кеңесінің Омбудсменді тағайындау немесе оның өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы шешімінде осы Ережеде көзделген оның өкілеттігі мерзімі немесе өкілеттігін мерзімінен тоқтату негіздемелері көрсетіледі.

13. Омбудсменнің өкілеттігі Қоғамның Директорлар кеңесі тиісті шешім шығармастан мерзімі аяқталған күннен бастап немесе Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімімен өкілеттігі мерзімінен бұрын тоқтатылған жағдайда тоқтатылады.

14. Қоғамның Директорлар кеңесіне Омбудсменнің өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы мәселені шығарған кезде Қоғамның Директорлар кеңесінің отырысын шақыруға бастама жасаушы өкілеттікті тоқтату үшін негіз болып табылатын ақпаратты/құжатты ұсынады.

15. Омбудсмен етіп тағайындау үшін кандидатқа мынадай талаптар қойылады:

1) кіршіксіз іскери дәреже, жоғары бедел және әділ шешім қабылдауға қабілеттілік;

2) жоғары білім;

3) жұмыс тәжірибесі кем дегенде 10 (он) жыл;

4) келіссөз процесі саласындағы дағдысы;

5) Заңнаманы білуі;

6) үлгілі кәсіби этика және нәтижелер мен оң өзгерістерге бағытталған тиімді басшылық ете білуі;

7) командада жұмыс істеу және мүдделі тұлғалардың әртүрлі топтарымен өзара әрекет ету дағдылары;

8) қазақ, орыс тілдерін және қалауынша шет тілдерін еркін меңгеруі.

7 Жауапкершілік

20. Омбудсмен еңбек шарттарында, Ұжымдық шартта, лауазымдық нұсқаулықта, Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімдерінде және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарында, сонымен қатар БМЖ құжаттарында белгіленген міндеттердің, функциялар мен міндеттемелердің уақтылы және сапалы орындалуына; Қоғамның еңбек және атқарушылық тәртіп бойынша ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген талаптардың сақталуына жауапты болады.

21. Омбудсмен Заңнамада белгіленген тәртіпте ақпараттың құпиялығын сақтауға жауапты.

8 Осы Ережені басқару

23. Осы Ережені басқару СТ КЕГОС 00-102-07 Ұйымдық құжаттаманы басқару ұйым стандартына сай жүзеге асырылады.

24. Осы Ереже Басқарма төрағасымен, Құқықтық сүйемелдеу және

тәуекелдер жөніндегі басқарушы директормен, Аппарат басшысымен, Заң департаментінің директорымен, Адами ресурстарды басқару жөніндегі департаменттің директорымен, Корпоративтік даму департаменті корпоративтік басқару бөлімінің бастығымен Келісу парағына жазба енгізе отырып, келісіледі.

Әзірлеген:

Адами ресурстарды басқару жөніндегі
департаменттің менеджері

Е. Малинова

**Омбудсмен туралы ережеге
1-қосымша**

Келісу парағы

Ф. СТ КЕГОС 00-101-01

Лауазымы	Т.А.Ә.	Күні	Қолы
Басқарма төрағасы	Қажиев Б.Т.		
Құқықтық сүйемелдеу және тәуекелдер жөніндегі басқарушы директор	Сафуани Т.Е.		
Аппарат басшысы	Омаров Б.Б.		
Заң департаментінің директоры	Омаров Қ. С.		
Адами ресурстарды басқару жөніндегі департаменттің директоры	Мұхамеджанова А.А.		
Корпоративтік даму департаменті корпоративтік басқару бөлімінің бастығы	Рамазанова А.Н.		

