



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«КАЗАХСТАНСКАЯ КОМПАНИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ
ЭЛЕКТРИЧЕСКИМИ СЕТЯМИ» (KAZAKHSTAN
ELECTRICITY GRID OPERATING COMPANY) «KEGOC»**

УТВЕРЖДЕНО
Протокол Совета директоров
АО «KEGOC»
от «28» сентября 2018 г. № 10
с изменениями, утвержденными
«31» октября 2023 года № 11 (изв. № 598),
«21» декабря 2023 года № 13 (изв. № 603)

ПОЛОЖЕНИЕ

**ОБ ОМБУДСМЕНЕ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«КАЗАХСТАНСКАЯ КОМПАНИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ
ЭЛЕКТРИЧЕСКИМИ СЕТЯМИ» (KAZAKHSTAN ELECTRICITY GRID
OPERATING COMPANY) «KEGOC»**

П KEGOC 00-331-18-СД

Экз. № _____

Издание 2

Дата введения 28.09.2018 г.

Астана

Содержание

1 Общие положения	3
2 Принципы работы Омбудсмена	3
3 Задачи Омбудсмена	4
4 Функции Омбудсмена	4
5 Права и обязанности Омбудсмена	5
6 Организация управления Омбудсменом	7
7 Ответственность	7
8 Управление настоящим Положением	8
Приложение 1 Лист согласования	9
Приложение 2 Лист ознакомления	10
Приложение 3 Лист регистрации изменений	11
Приложение 4 Лист учета периодических проверок	12

1 Общие положения

1 Настоящее положение об Омбудсмене акционерного общества «Казахстанская компания по управлению электрическими сетями» (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) «КЕГОС» (далее – Положение) разработано с учетом законодательства Республики Казахстан (далее – Законодательство), Устава АО «КЕГОС» (далее – Устав), **Кодекса поведения (Деловой этики) АО «КЕГОС»**, Кодекса корпоративного управления АО «КЕГОС», с целью определения порядка назначения Омбудсмена АО «КЕГОС» (далее – Омбудсмен), его компетенции, задач, функций и ответственности.

2. Институт Омбудсмена в АО «КЕГОС» (далее – Общество) создан в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых общим собранием акционеров, Советом директоров и Правлением Общества в целях:

1) усиления мер по предотвращению и урегулированию трудовых споров, конфликтов интересов;

2) улучшения имиджа Общества;

3) совершенствования системы корпоративной культуры, деловой этики.

3. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с Законодательством, Конституцией Республики Казахстан, Трудовым кодексом Республики Казахстан, Уставом, Коллективным договором, **Кодексом поведения (Деловой этики) АО «КЕГОС»**, Кодексом корпоративного управления АО «КЕГОС», настоящим Положением и иными внутренними документами Общества.

4. Омбудсмен является штатной должностью и отражается в штатном расписании, организационной структуре, в фонде заработной платы Общества.

Омбудсмен подотчетен непосредственно Совету директоров Общества, подчинен Председателю Совета директоров Общества и осуществляет свою деятельность независимо от внутренних структур Общества.

Не допускается вмешательство в деятельность Омбудсмена членов Совета директоров, должностных лиц и иных работников Общества.

2 Принципы работы Омбудсмена

5. Основными принципами работы Омбудсмена являются независимость, нейтралитет и беспристрастность, конфиденциальность и неформальность.

1) Независимость.

- Омбудсмен независим в своей деятельности и независим в своих суждениях;

- Омбудсмен не может занимать другую должность в Обществе, которая могла бы скомпрометировать его независимость и нейтралитет.

2) Нейтралитет и беспристрастность.

- Омбудсмен нейтрален, беспристрастен и независим при рассмотрении обращения;

- Омбудсмен не выступает на стороне ни одной из конфликтующих (спорящих) сторон;

- Омбудсмен не имеет личных материальных и (или) нематериальных интересов от результатов рассмотрения обращений.

3) Конфиденциальность.

- 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;

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

4) Неформальность.

- Омбудсмен осуществляет свою деятельность на неформальной основе, в частности слушает, предоставляет и получает информацию, материалы и необходимые разъяснения, а также по своему усмотрению привлекает к участию заинтересованных лиц на неформальной основе;

- Омбудсмен не принимает решения обязывающего характера и не принимает формальные решения за (для) должностных лиц Общества;

- Омбудсмен лишь дополняет формальные источники разрешения конфликтных (спорных) ситуаций, но ни в коем случае не заменяет их собой;

- Обращение к Омбудсмену является добровольным, но не обязательным.

3 Задачи Омбудсмeнa

6. Задачами Омбудсмeнa в рамках его деятельности являются:

1) содействие в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также соблюдения принципов деловой этики работниками Общества;

2) содействие повышению рейтинга и имиджа Общества посредством раннего предупреждения и урегулирования споров и конфликтов;

3) обеспечение неформальных коммуникаций между должностными лицами и работниками Общества, своевременное выявление на этой основе проблем и направлений для совершенствования, внесение предложений по совершенствованию политик и процедур Общества.

4 Функции Омбудсмeнa

7. Омбудсмен, в соответствии с возложенными на него задачами, выполняет следующие функции:

1) участвует в реализации Политик, Целей, Программ Общества в области ИСМ;

2) участвует в разработке и реализации **Плана развития (Стратегия) Общества** в рамках компетенции;

3) идентифицирует, оценивает, управляет соответствующими рисками, а также своевременно предоставляет Совету директоров Общества отчетность по рискам;

4) своевременно информирует Совет директоров Общества о реализовавшихся рисках и произошедших инцидентах;

5) рассматривает обращения, заявления и письма работников, должностных лиц, а также деловых партнеров и заинтересованных лиц по вопросам, входящим в его компетенцию, подготавливает разъяснения и ответы, а также ведет их учет;

6) консультирует обратившихся работников, участников трудовых споров, конфликтов и оказывает им содействие в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм Законодательства, в том числе соблюдения конфиденциальности при необходимости;

7) оказывает содействие в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников Общества, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества;

7-1) осуществляет мониторинг соблюдения норм этики, состояния морально-психологического климата в коллективе посредством проведения анонимного анкетирования;

8) вырабатывает рекомендации для лиц, участвующих в споре, конфликтной или проблемной ситуации по урегулированию конфликтов (споров);

9) консультирует должностных лиц Общества по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), носящих системный, правовой и организационный характер, а также по вопросам соблюдения принципов деловой этики;

10) выносит на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Общества выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения;

11) вносит предложения по совершенствованию внутренних нормативных документов Общества по вопросам, входящим в его компетенцию;

12) принимает иные меры рекомендательного характера, в том числе направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов работников и должностных лиц Общества;

13) ведет делопроизводство, хранение и сдачу в архив документации в соответствии с установленными требованиями.

5 Права и обязанности Омбудсмена

8. При выполнении возложенных задач Омбудсмен имеет право в установленном порядке:

1) запрашивать и получать от работников, должностных лиц, руководителя Службы внутреннего аудита, Службы комплаенс Общества необходимую для рассмотрения обращений информацию, материалы и разъяснения;

2) встречаться с должностными лицами Общества по вопросам, входящим в его компетенцию;

3) заслушивать и рассматривать обращения работников Общества, поступившие в его адрес;

4) встречаться с трудовыми коллективами и лицами, обратившимися к Омбудсмену;

5) вносить ответственным лицам по вопросам этики и комплаенс, должностным лицам Общества рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов и норм ведения бизнеса в Обществе;

6) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмана задач и функций.

9. 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, настоящего Положения и иных внутренних документов Общества;

3) принять все меры по урегулированию конфликтов и споров на ранней стадии;

4) ежеквартально в установленном порядке представлять отчет о результатах проведенной работы Совету директоров Общества, а также информировать Правление Общества;

5) соблюдать конфиденциальность информации об Обществе, его аффилированных лицах и работниках, инсайдерской информации, ставшей известной в период осуществления функции Омбудсмана, а также в течение 3 (трех) лет с даты прекращения его полномочий;

6) обеспечить правовую защиту (в рамках, установленных трудовым законодательством процедур) работников на период проведения процедур рассмотрения споров;

7) способствовать соблюдению принципа равного отношения к членам Совета директоров, должностным лицам и иным работникам Общества, и предотвращению любого вида дискриминации.

10. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

1) в течение 5 (пяти) рабочих дней разъяснять способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушений норм поведения и/или принятых в нарушение норм поведения решений или действий (бездействия);

2) передать обращение в органы Общества, к компетенции которых относится разрешение таких обращений.

6 Организация управления Омбудсменом

11. Назначение Омбудсмена осуществляется Советом директоров по рекомендации Комитета по назначениям и вознаграждениям на основе конкурсного отбора и проведения тестирования (или собеседования) с участием Председателя Комитета по назначениям и вознаграждениям или члена Комитета по назначениям и вознаграждениям (уполномоченного Председателем Комитета по назначениям и вознаграждениям) и/или Председателя Совета директоров и подлежит переизбранию каждые два года.

В рамках карьерного развития рассмотрение работников из числа пула талантов является приоритетным. Департамент по управлению человеческими ресурсами Общества направляет Комитету по назначениям и вознаграждениям список преемников на должность Омбудсмена, и информацию по ним.

В случае подбора кандидата из списка преемников работник в установленном порядке проходит собеседование с членами Комитета по назначениям и вознаграждениям, по итогам которого принимается решение о рекомендации найма отобранного кандидата, либо об отказе.

В случае отсутствия соответствующих кандидатов из списка преемников проводится дальнейший этап отбора – поиск внутренних и/или внешних кандидатов в соответствии с ВНД Общества.».

Совет директоров Общества оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.

Полномочия Омбудсмена могут быть досрочно прекращены решением Совета директоров Общества.

12. В решении Совета директоров о назначении или прекращении полномочий Омбудсмена указывается срок его полномочий или основания досрочного прекращения полномочий, предусмотренные настоящим Положением.

13. Полномочия Омбудсмена прекращаются со дня окончания срока без вынесения соответствующего решения Совета директоров Общества или в случае досрочного прекращения полномочий решением Совета директоров Общества.

14. При вынесении вопроса на Совет директоров Общества о досрочном прекращении полномочий Омбудсмена инициатор созыва заседания Совета директоров Общества представляет информацию/документы, являющиеся основанием для прекращения полномочий.

15. К кандидату для назначения Омбудсменом предъявляются следующие требования:

- 1) безупречная деловая репутация, высокий авторитет и способность принятия беспристрастных решений;*
- 2) высшее образование;*

- 3) опыт работы не менее 10 (десяти) лет;
- 4) навыки в области переговорного процесса;
- 5) знание Законодательства;
- 6) образцовая профессиональная этика и эффективное руководство, направленное на достижение результатов и положительных изменений;
- 7) навыки работы в команде и взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон;
- 8) свободное владение казахским, русским и желательно иностранными языками.

7 Ответственность

16. Омбудсмен несет ответственность за своевременное и качественное выполнение задач, функций и обязанностей, определенных трудовым договором, Коллективным договором, должностной инструкцией, решениями Совета директоров Общества и другими внутренними документами Общества, в том числе документами ИСМ; соблюдение требований, установленных внутренними нормативными документами Общества по трудовой и исполнительской дисциплине.

17. Омбудсмен несет ответственность в установленном Законодательством порядке за соблюдение конфиденциальности информации.

8 Управление настоящим Положением

18. Управление настоящим Положением осуществляется согласно СТ КЕГОС 00-102-07 Стандарт организации. Управление организационной документацией.

19. Согласование настоящего Положения осуществляется с Председателем Правления, Управляющим директором по правовому сопровождению и рискам, Руководителем аппарата, директором Юридического департамента, директором Департамента по управлению человеческими ресурсами, начальником отдела корпоративного управления Департамента корпоративного развития с внесением записи в Лист согласования.

Разработано:

Менеджер Департамента
по управлению человеческими
ресурсами



Е. Малинова

Приложение 1
к Положению об Омбудсмене

Лист согласования

Ф. СТ КЕГОС 00-101-01

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
Председатель Правления	Кажиев Б.Т.		
Управляющий директор по правовому сопровождению и рискам	Сафуани Т.Е.		
Руководитель аппарата	Омаров Б.Б.		
Директор Юридического департамента	Омаров К. С.		
Директор Департамента по управлению человеческими ресурсами	Мухамеджанова А.А.		
Начальник корпоративного управления Департамента корпоративного развития	Рамазанова А.Н.		

Запрещается несанкционированное копирование документа

Стр. 9 из 12

Приложение 2
к Положению об Омбудсмене

Лист ознакомления

Ф. СТ КЕГОС 00-101-02

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Дата ознакомления	Подпись

Приложение 3
к Положению об Омбудсмене

Лист регистрации изменений

Ф. СТ КЕГОС 00-101-03

№ извещения, на основании которого внесено изменение	Номера листов				Ф.И.О. лица, внесшего изменения	Подпись лица, внесшего изменения	Дата внесения измене- ний
	измене нных	замен енны х	новых	аннули рованн ых			
№ 598	7				Макин	Макин	
№ 603	3-6		5		Макин	Макин	21.12.23

Приложение 4
к Положению об Омбудсмене

Лист учета периодических проверок

Ф. СТ КЕГОС 00-101-04

Дата проверки	Ф.И.О. лица, выполнившего проверку	Подпись лица, выполнившего проверку	Формулировки замечаний
27.09.2019	Рахимов Р.	Рахимов Р.	Изменений не требуется
27.09.2020	Рахимов Р.	Рахимов Р.	Изменений не требуется
27.09.2021	Рахимов Р.	Рахимов Р.	Изменений не требуется
27.10.2022	Макин Е.	Макин Е.	Изменений не требуется
27.10.2023	Макин Е.	Макин Е.	Требуется изменений