

*Положение об Омбудсмене АО «Qazcontent»*

**Утвержден  
решением Совета директоров  
АО «Qazcontent»  
от «22» сентября 2022 года № 4**

**Положение  
об Омбудсмене АО «Qazcontent»**

**Разработал:  
Алина Г.Ж.  
Корпоративный секретарь**

## 1. Общие положения

1. Настоящее Положение об Омбудсмене АО «Qazcontent» (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Кодексом корпоративного управления АО «Qazcontent» (далее - Общество), Уставом и внутренними нормативными документами Общества.

2. Общество должно придерживаться высоких этических стандартов и внедрять необходимые процедуры для обеспечения постоянного применения этих стандартов всеми работниками Общества.

Уведомления о предполагаемых нарушениях должны направляться напрямую Службе внутреннего аудита и комитету по кадрам и вознаграждениям с последующей передачей Совету директоров Общества. Правление Общества и все структурные подразделения, не должны препятствовать передаче уведомлений о предполагаемых нарушениях Службе внутреннего аудита или Совету директоров Общества.

3. В целях соблюдения принципов деловой этики и оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Обществе, назначается Омбудсмен.

1) Роль Омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликтов и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе соблюдения конфиденциальности при необходимости), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов, как работников, так и Общества, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества.

4. Омбудсмен назначается Советом директоров Общества, и выполняет функции по оказанию содействия в защите прав и законных интересов работников Общества.

1) По решению Совета директоров роль Омбудсмена может быть возложена на Корпоративного секретаря Общества путём расширения функциональных обязанностей Корпоративного секретаря.

5. Омбудсмен, выступая в качестве нейтральной стороны, способствует установлению и развитию корпоративных ценностей и культуры, высоких стандартов профессионального поведения и деловой этики в Обществе.

6. Омбудсмен в своей деятельности руководствуется Конституцией Республики Казахстан, трудовым законодательством, законами Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Общества и настоящим Положением.

## 2. Термины, определения и сокращения

7. В настоящем Положении применяются следующие сокращения:

- 1) Общество – АО «Qazcontent»;
- 2) СВА – Служба внутреннего аудита Общества;
- 3) Омбудсмен – Омбудсмен АО «Qazcontent».

8. В настоящем Положении применяется следующий термин с соответствующим определением:

1) обращение – направленное Омбудсмену индивидуальное или коллективное письменное, устное или по телефону, в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, заявление, жалоба или запрос работника Общества на действия (бездействия) работников и принятые решения (акты) должностных лиц Общества.

### 3. Принципы работы омбудсмена

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

#### 1) Независимость

Омбудсмен независим в своей деятельности, подчиняется и подотчетен только Совету директоров Общества, а также осуществляет свою деятельность независимо от других внутренних структур Общества.

Никто не вправе влиять на Омбудсмена при осуществлении им своей деятельности или предпринимать соответствующие попытки.

Омбудсмен имеет доступ ко всей информации (включая первичной и необработанной), работникам Общества в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан; Омбудсмен самостоятельно принимает решения о необходимости реагирования и принятия соответствующих мер в отношении полученного обращения;

#### 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 связан с какой-либо функцией внутреннего контроля Общества и не отчитывается по своей работе перед кем-либо, за исключением Совета директоров Общества;

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

#### 3) Конфиденциальность

Омбудсмен не раскрывает конфиденциальную информацию, если не получит на то разрешение от обратившегося лица, во время неформального обсуждения, и даже в этом случае самостоятельно принимает окончательное решение по своему усмотрению. Исключением является реальная угроза причинения серьезных

последствий и (или) ущерба, а также другие случаи, установленные действующим законодательством Республики Казахстан;

Никто не может оказать на Омбудсмена влияние или заставить его раскрыть имена обратившихся к нему лиц, а также информацию, которая могла бы привести к раскрытию обратившихся к нему лиц, за исключением случаев предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Положением;

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;

Омбудсмен не участвует в формальных расследованиях как внутри, так и за пределами Общества, в судебных процессах, урегулировании спора в досудебном и во внесудебном порядке.

Омбудсмен не может быть привлечен в качестве свидетеля для дачи показаний в суде по обстоятельствам, ставшим ему известными в связи с проводившимся расследованием или иными мероприятиями, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан;

Обращение к Омбудсмену является добровольным, но не обязательным.

9.1. При попытке влияния на Омбудсмена или препятствовании осуществлению им своей деятельности со стороны Правления Общества или иных руководящих работников Общества, Омбудсмен вправе обратиться к Совету директоров и его Комитетам.

#### **4. Основные функции Омбудсмена**

10. Основными функциями Омбудсмена являются:

1) рассмотрение обращений работников Общества на действия (бездействия) работников и принятые решения (акты) должностных лиц Общества;

2) оказание содействия работникам Общества в урегулировании на ранней стадии конфликтов (споров) до их передачи в правоохранительные и судебные органы, урегулирования в досудебном и во внесудебном порядке;

3) участие в выработке и внесении рекомендаций по совершенствованию законодательства Республики Казахстан по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

- 4) дача рекомендаций должностным лицам Общества по урегулированию конфликтов (споров) по полученным обращениям;
- 5) выработка рекомендаций по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), носящих системный правовой и организационный характер;
- 6) проведение необходимых совещаний, встреч, консультаций, обсуждений с работниками Общества, представителями государственных органов и организаций, а также заслушивание работников Общества по поступившим обращениям;
- 7) предоставление в установленном порядке отчета о результатах проведенной работы на рассмотрение Совета директоров Общества и его комитетов;
- 8) взаимодействие с государственными органами, профессиональными союзами и иными организациями по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;
- 9) внесение предложений по совершенствованию системы корпоративного управления и повышению уровня корпоративной культуры в Обществе;
- 10) принятие иных мер, в том числе направленных на восстановление нарушенных прав и законных интересов обратившихся к нему лиц.

## 5. Права и обязанности Омбудсмена

11. Омбудсмен имеет право:

- 1) запрашивать и получать от работников Общества необходимую для рассмотрения обращений информацию, материалы и разъяснения;
- 2) на безотлагательный прием должностными лицами Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;
- 3) заслушивать работников Общества по поступившим в адрес Омбудсмена обращениям;
- 4) созывать необходимые совещания, встречи с участием работников Общества;
- 5) привлекать в качестве экспертов лиц из числа работников Общества для подготовки заключений по вопросам, изложенным в поступивших Омбудсмену обращениях;
- 6) участвовать в рассмотрении Советом директоров и Комитетов Общества вопросов, послуживших основанием для обращения;
- 7) обращаться в Совет директоров Общества и Правление Общества с рекомендациями по улучшению социально-трудовых отношений в Обществе, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;
- 8) инициировать создание консультативных и экспертных советов, а также рабочих групп по рассмотрению отдельных вопросов по совершенствованию социально-трудовых отношений в Обществе, а также иных вопросов, вытекающих из деятельности Омбудсмена;
- 9) инициировать проведение процедур в Обществе по выявлению нарушений норм деловой этики, законодательства Республики Казахстан и иных внутренних

документов Общества, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;

10) вести от своего имени исходящую переписку на официальном бланке Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмента;

11) вносить ответственным структурным подразделениям по вопросам этики Общества рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов в Обществе;

12) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмента функций.

12. Омбудсмен обязан:

1) осуществлять свою деятельность с соблюдением принципов независимости, нейтралитета, беспристрастности, конфиденциальности и неформальности;

2) соблюдать в своей деятельности нормы и требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Общества и настоящего Положения;

3) не реже одного раза в год в установленном порядке представлять отчет о результатах проведенной работы комитету по кадрам и вознаграждениям Совета директоров Общества, которые оценивают результаты его деятельности.

## **6. Назначение и освобождение от должности Омбудсмента**

13. Лицо, назначаемое на должность Омбудсмента, должно отвечать следующим требованиям:

1) наличие гражданства Республики Казахстан;

2) высшее профессиональное образование в области права/делового администрирования/государственного управления;

3) опыт работы не менее 3 (трех) лет, в том числе в области права/корпоративного управления или на руководящей должности не менее 1 (одного) года;

4) знание законодательства Республики Казахстан;

5) знание внутренних нормативных документов Общества;

6) демонстрация высокого уровня соответствия корпоративной политике и требованиям Общества, соблюдения действующего законодательства Республики Казахстан;

7) образцовая профессиональная этика и эффективное руководство, направленное на достижение результатов и значительных положительных изменений;

8) безупречная деловая репутация, высокий авторитет и способность принятия беспристрастных решений;

9) развитые навыки работы в команде и взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон;

10) свободное владение казахским, русским и желательно иностранными

языками.

14. Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества и подлежит переизбранию каждые 2 (два) года. Совет директоров Общества принимает решение о продлении или прекращении полномочий Омбудсмена.

При расширении зоны обслуживания Корпоративного секретаря путём возложения на него обязанностей Омбудсмена срок полномочий совпадает со сроком полномочий Корпоративного секретаря определенным решением Совета директоров при его назначении/переназначении.

## **7. Работа с обращениями и организация деятельности**

15. Каждый работник Общества вправе обратиться с соответствующим обращением:

- 1) лично и непосредственно к Омбудсмену;
- 2) по электронной почте: g.alina@qcontent.kz

16. Омбудсмен в пределах своей компетенции:

1) рассматривает обращения работников Общества, которые не подлежат рассмотрению (не находятся на рассмотрении) в правоохранительных и судебных органах Республики Казахстан и иностранных государств, не находятся на стадии урегулирования в досудебном и во внесудебном порядке;

2) предоставляет обратившемуся к нему лицу неформальный ответ (обратную связь) о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах.

17. Обращения принимаются к рассмотрению Омбудсменом незамедлительно и рассматриваются в разумные сроки для принятия окончательного решения.

18. Канцелярия Общества поступившую корреспонденцию на имя Омбудсмена, без вскрытия и регистрации, направляет только Омбудсмену. Факт поступившего обращения Омбудсменом доводится до сведения соответствующего работника, при необходимости руководителя структурного подразделения, должностного лица Общества. По согласованию с Омбудсменом руководитель структурного подразделения, должностное лицо Общества назначает ответственное лицо для координации действий и оказания максимального содействия Омбудсмену по поступившему обращению.

19. Омбудсмен не выступает в роли или должности, назначенной для ведения переписки от лица Общества в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

20. Омбудсмен вправе перенаправить обратившихся к нему лиц, поступившую корреспонденцию в соответствующее структурное подразделение и к должностному лицу Общества для последующего ведения ими необходимой официальной переписки от лица Общества в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан.

21. Корреспонденция, которая поступает на имя должностных лиц и руководителей структурных подразделений Общества, не может быть перепоручена

Омбудсмену. Корреспонденция может перенаправляться Омбудсмену только в порядке уведомления (для сведения) и для совместного рассмотрения вопроса.

Ответственность за своевременное рассмотрение и предоставление ответа в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан несет лицо, которому адресована корреспонденция (должностные лица и руководители структурных подразделений Общества, наделенные полномочиями на ведение исходящей переписки).

22. Участие Омбудсмента в проведении служебного расследования/проверки не допускается.

23. Омбудсмен не является членом (председателем) рабочих органов, комиссий по вопросам проведения служебных расследований и (или) привлечения к дисциплинарной ответственности работников Общества.

При этом Омбудсмен вправе неформально посещать заседания таких органов и комиссий по своему усмотрению.

24. Омбудсмен в пределах своей компетенции вправе давать необходимые разъяснения, которые носят рекомендательный характер.

25. Административно-организационная деятельность Омбудсмента обеспечивается уполномоченными лицами Общества в порядке, установленном внутренними нормативными документами Общества.

В частности, ответственными структурными подразделениями и (или) должностными лицами обеспечивается принятие необходимых мер по защите от прослушивания (просмотра) средств коммуникации (каналов связи) Омбудсмента (телефон доверия, компьютер, электронная почта, программное обеспечение и т.д.).

26. Должностные лица Общества обязаны:

1) предоставить и обеспечить предоставление работниками Общества достоверной информации, материалов и разъяснений, необходимые для рассмотрения Омбудсменом обращения и выполнения, возложенных на Омбудсмента функций, в сроки и порядке, указанном в соответствующем запросе Омбудсмента;

2) осуществлять безотлагательный прием Омбудсмента по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмента;

3) обеспечить встречу Омбудсмента с обратившимся лицом (лицами), трудовым коллективом по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмента;

4) участвовать и обеспечить участие работников Общества в их заслушивании Омбудсменом по поступившим обращениям, а также в обсуждении иных вопросов, входящих в компетенцию Омбудсмента;

5) незамедлительно информировать Омбудсмента о потенциальных конфликтах (спорах) в целях своевременного реагирования;

6) предпринимать иные меры и совершать действия, направленные на максимальное содействие Омбудсмену в осуществлении им своей деятельности.

27. Должностные лица Общества гарантируют и обеспечивают конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении норм деловой этики,

 QAZCONTENT	<i>Редакция 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Стр. 9 из 9</i>
	<i>Положение об Омбудсмене АО «Qazcontent»</i>		

законодательства Республики Казахстан и иных внутренних нормативных документов Общества в пределах, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

## **8. Заключительные положения**

28. Вопросы, выносимые Омбудсменом на рассмотрение Совета директоров Общества и его комитетов, не проходят процедуру рассмотрения и одобрения Правлением Общества.

29. При необходимости вносятся изменения во внутренние нормативные документы Общества, без ущерба соблюдению настоящего Положения.