

«Жасыл даму» акционерлік қоғамы
Директорлар кеңесінің хаттамалары
мен шешімдерінің үзіндісі
Для выписок из протоколов и решений
Совета директоров акционерного
общества «Жасыл даму»

Приложение № 2
к протоколу очного заседания
Совета директоров АО «Жасыл даму»
от 09 августа 2024 года, (протокол № 10/08/2024)



Утвержден
решением Совета директоров
акционерного общества «Жасыл даму»
от 09 августа 2024 года, (протокол № 10/08/2024)

**Положение об Омбудсмене
акционерного общества «Жасыл даму»**

Астана, 2024 год

Содержание

1. Общие положения	3
2. Порядок назначения и прекращения полномочий Омбудсмeна	5
3. Задачи и функции Омбудсмeна	6
4. Права и обязанности Омбудсмeна	8
5. Ответственность Омбудсмeна	10
6. Порядок работы Омбудсмeна	10
7. Заключительные положения	11
8. Приложение 1 Форма Обращения	12
9. Приложение 2 Форма Соглашения	13

1. Общие положения

1. Основные понятия и сокращения, используемые в настоящем Положении об Омбудсмене акционерного общества «Жасыл даму» (далее – Положение и Общество, соответственно):

1) деловая этика – совокупность этических принципов и норм делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности все должностные лица и работники Общества;

2) дискриминация – это неравные возможности работников, которые выделяются по определенному признаку при найме, продвижении, определении заработной платы, распределении должностных обязанностей;

3) должностное лицо – член Совета директоров, член Правления акционерного общества «Жасыл даму»;

4) Единственный акционер – Министерство экологии и природных ресурсов Республики Казахстан;

5) заинтересованное лицо – физические лица, юридические лица, группы физических или юридических лиц, которые оказывают влияние или могут испытывать влияние деятельности Общества, их продуктов или услуг и связанных с этим действий в силу норм законодательства, заключенных договоров (контрактов) или косвенно (опосредованно); основными представителями заинтересованных сторон являются акционеры, работники, клиенты, поставщики, государственные органы, дочерние и зависимые организации, держатели облигаций, кредиторы, инвесторы, общественные организации, население регионов, в которых осуществляется деятельность Общества;

6) заявитель – лицо, подавшее обращение на имя Омбудсмена;

7) Кодекс деловой этики Общества – Кодекс деловой этики акционерного общества «Жасыл даму», утвержденный решением уполномоченного органа Общества;

8) 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;

9) Общество – акционерное общество «Жасыл даму»;

10) Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров Общества, на которое возложены функции по содействию в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также соблюдения принципов деловой этики. Омбудсмен имеет полномочия рассматривать обращения и жалобы всех работников Общества, включая тех, кто подотчетен Совету директоров Общества, в рамках защиты их прав и интересов;

11) Правление – Правление акционерного общества «Жасыл даму»;

12) работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с акционерным обществом «Жасыл даму» и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

13) Совет директоров – Совет директоров акционерного общества «Жасыл даму»;

14) социально-трудовой спор – это споры, возникающие между работником и работодателем в процессе трудовой деятельности, сконцентрированные на регулирование качества трудовой жизни, в том числе споры, связанные с условиями труда, организацией быта и отдыха работников, оплатой труда, гарантиями и компенсационными выплатами, подбором кадров, повышением квалификации и др.

15) Типовой кодекс/Кодекс корпоративного управления - Типовой кодекс корпоративного управления в контролируемых государством акционерных обществах, за исключением Фонда национального благосостояния, утвержденного приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 5 октября 2018 года № 21/ Кодекс корпоративного управления акционерного общества «Жасыл даму», утвержденный решением уполномоченного органа Общества.

2. Положение разработано с учетом Типового кодекса/Кодекса корпоративного управления, Устава Общества (далее - Устав), Кодекса деловой этики Общества и иных внутренних актов Общества.

3. Положение определяет статус Омбудсмена в системе корпоративного управления Общества, порядок его назначения и прекращения полномочий, квалификационные требования к Омбудсмену, роль, его задачи и функции, права, обязанности и ответственность, порядок работы и взаимодействия с органами Общества и иные вопросы деятельности Омбудсмена.

4. Деятельность Омбудсмена основывается на принципах:

1) независимости – Омбудсмен независим в своей деятельности и независим в своих суждениях. Омбудсмену не рекомендуется занимать другую должность в Обществе, которая могла бы скомпрометировать его независимость и нейтралитет. Однако если Омбудсмен занимает другую должность в Обществе, функции и должностные обязательства двух позиций должны быть исключительно самостоятельными и независимыми для предотвращения социально-трудовых споров, конфликтов;

2) неформальности – Омбудсмен вправе осуществлять 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 в этом лиц на неформальной основе. Омбудсмен не принимает решения обязывающего характера и не принимает формальные решения за (для) должностных лиц Общества 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) конфиденциальности – 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. Омбудсмен при предоставлении рекомендаций об основных тенденциях, выявленных проблемах, имеющейся

политике и сложившейся практике, не раскрывает имена обратившихся к нему лиц;

4) нейтралитета, беспристрастности. Нейтралитет и беспристрастность - Омбудсмен нейтрален, беспристрастен и независим при рассмотрении обращений. Омбудсмен не выступает на стороне ни одной из конфликтующих (спорящих) сторон и не имеет личных материальных и (или) нематериальных интересов от результатов рассмотрения обращений;

5) равенство и состязательность сторон. Омбудсмен предоставляет сторонам социально-трудовых споров, конфликтов равные возможности по отстаиванию своих прав и законных интересов. Омбудсмен рассматривает социально-трудовой спор, конфликт на основании доказательств, представленных сторонами в обоснование своих доводов и возражений.

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

Омбудсмен действует независимо от Совета директоров и других органов управления Общества, обеспечивая беспристрастность в своей работе.

6. Омбудсмен подотчетен непосредственно Совету директоров Общества и осуществляет свою деятельность независимо от членов Правления Общества, управляющих директоров, руководителей структурных подразделений и других работников Общества.

7. Не допускаются вмешательства в деятельность Омбудсмена.

2. Порядок назначения и прекращения полномочий Омбудсмена

8. В соответствии с Уставом Общества Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества по рекомендации Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Общества. В решении Совета директоров о назначении Омбудсмена указывается срок его полномочий, но не более 2 (двух) лет.

9. Требования и процедура назначения и прекращения полномочий Омбудсмена определены в Кодексе деловой этики Общества.

10. Вопрос о назначении Омбудсмена выносится на очное заседание Совета директоров Общества после предварительного рассмотрения данного вопроса Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Общества. Присутствие кандидата (кандидатов) на заседании Совета директоров при решении вопроса о назначении Омбудсмена является обязательным.

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

12. Полномочия Омбудсмена прекращаются со дня окончания их срока или в случае досрочного прекращения по решению Совета директоров Общества.

13. Полномочия Омбудсмена прекращаются без вынесения соответствующего решения Советом директоров Общества по истечении срока полномочий Омбудсмена.

14. В случае принятия Советом директоров Общества решения о прекращении полномочий действующего Омбудсмена без назначения нового Омбудсмена, Омбудсменом, полномочия которого прекращены, документы передаются по акту приема-передачи Корпоративному секретарю Общества для последующей передачи вновь назначенному Омбудсмену в течение 10 (десяти) календарных дней с даты его назначения.

3. Задачи и функции Омбудсмена

15. Роль Омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников социально-трудовых споров, конфликта и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе, соблюдения конфиденциальности), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов, как работников, так и Общества.

16. Задачами Омбудсмена в рамках его деятельности являются:

1) организация обучения и разъяснительной работы, направленной на понимание должностными лицами и работниками Общества Кодекса деловой этики Общества, роли Омбудсмена и доступности системы уведомления о предполагаемых нарушениях;

2) способствование соблюдению органами, должностными лицами и работниками Общества Кодекса деловой этики Общества и, в случае необходимости, разъяснять его положения;

3) оказание содействия работникам, должностным лицам и заинтересованным лицам Общества в предотвращении и урегулировании социально-трудовых споров и конфликтов;

4) рассмотрение обращений работников Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

5) оказание содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников и Общества;

6) предоставление услуг посредника по беспристрастному и конфиденциальному разрешению социально-трудовых споров и других конфликтов между работниками, группой работников, заинтересованными лицами Общества и самим Обществом;

7) участие в разработке и практической реализации в Обществе положений Кодекса деловой этики Общества.

17. Омбудсмен не реже 1 (одного) раза в квартал представляет отчет о результатах проведенной работы Комитету по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам и Совету директоров Общества, которые оценивают результаты его деятельности. При этом, отчет на рассмотрение Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам и Совета директоров

Общества выносятся при наличии обращений к Омбудсмену в отчетном периоде.

18. Омбудсмен выполняет следующие дополнительные функции:

1) информирование всех работников Общества о деловой этике, о роли Омбудсмена в Обществе и случаях/ситуациях, при которых можно обратиться к Омбудсмену, а также возможности сохранения конфиденциальности обращения к Омбудсмену;

2) консультирование обратившихся работников, участников социально-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;

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

4) предоставление по запросу устных и письменных разъяснений должностным лицам и работникам Общества по вопросам, связанным с требованиями Кодекса деловой этики Общества;

5) оказание содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников Общества, а также в соблюдении принципов деловой этики должностными лицами и работниками Общества;

6) содействие должностным лицам Общества и работникам, участвующим в конфликте, в получении необходимой информации;

7) содействие в предупреждении и разрешении конфликтов между работниками, группой работников, заинтересованными лицами Общества и самим Обществом;

8) мониторинг исполнения, соблюдения органами и должностными лицами Общества Кодекса деловой этики;

9) рассмотрение обращений работников Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

10) регистрация и хранение обращений, поступивших к Омбудсмену, перенаправление обращений ответственному лицу для его рассмотрения при невозможности самостоятельного рассмотрения обращения, оказание содействия уполномоченным органам и должностным лицам Общества в рассмотрении обращений;

11) выработка рекомендаций для лиц, участвующих в споре, конфликтной или проблемной ситуации по урегулированию конфликтов (споров);

12) внесение на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Общества выявленных Омбудсменом проблемных вопросов, носящих системный характер, и требующих принятия ими соответствующих решений (комплексных мер), выдвижение конструктивных предложений для их решения;

13) изучение и внедрение лучших практик института омбудсменов;

14) участие в разработке и периодическом пересмотре Кодекса деловой этики Общества;

15) внесение предложений по совершенствованию внутренних нормативных актов Общества в рамках своей компетенции, в том числе правил, устанавливающих основополагающие ценности и принципы корпоративной (деловой) этики и поведения;

16) представление отчета о результатах деятельности: не реже 1 (одного) раза в квартал - Комитету по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам и Совету директоров Общества, при истечении срока его полномочий или рассмотрении вопроса о досрочном прекращении его полномочий - Совету директоров Общества. При этом, отчет на рассмотрение Комитета по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам и Совета директоров Общества выносится при наличии обращений к Омбудсмену в отчетном периоде;

17) принятие иных мер рекомендательного характера, в том числе направленных на восстановление нарушенных прав и законных интересов работников Общества, участников социально-трудовых споров, конфликта.

19. При реализации функций Омбудсмена по рассмотрению каких-либо обращений или конфликтов, в случае невозможности неформального урегулирования, Омбудсмен оказывает помощь в направлении конфликтной ситуации для разрешения в уполномоченный государственный орган, согласительную комиссию или суд в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

4. Права и обязанности Омбудсмена

20. При осуществлении своей деятельности Омбудсмен руководствуется правами и обязанностями, предусмотренными Кодексом деловой этики Общества.

21. Дополнительные права Омбудсмена:

1) заслушивать и рассматривать обращения работников Общества по поступившим в адрес Омбудсмена обращениям;

2) иметь доступ к необходимой в рамках исполнения своих компетенций информации, за исключением сведений, находящихся под защитой законодательства Республики Казахстан, внутренних актов Общества;

3) запрашивать и получать в течение 5 (пяти) календарных дней со дня направления соответствующего запроса у должностных лиц Общества, Службы внутреннего аудита, Службы комплаенс, Корпоративного секретаря, структурных подразделений Общества информацию и материалы (в том числе, но не ограничиваясь материалы согласительной комиссии, дисциплинарной комиссии и других органов, подразделений Общества и иной информации, имеющей отношение к рассматриваемому социально-трудовому спору, конфликту), в случае необходимости, разъяснения, необходимые исключительно для осуществления задач и функций Омбудсмена;

4) направлять должностным лицам Общества, руководителям структурных подразделений Общества рекомендации об устранении нарушений законных прав и интересов заявителя. Указанные рекомендации подлежат рассмотрению должностными лицами Общества, руководителями структурных подразделений Общества, в адрес которых они направлены с предоставлением мотивированного

ответа в течение 10 (десяти) календарных дней со дня поступления рекомендации об устранении нарушений законных прав и интересов заявителя;

5) встречаться с должностными лицами Общества, работниками, персоналом Общества и лицами, обратившимися к Омбудсмену, по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

6) принять меры в случае выявления фактов нарушения, в ходе непосредственного наблюдения Омбудсмена;

7) вносить Правлению или Совету директору Общества предложения об ответственности лица, допустившего нарушения прав работников Общества, группы работников, заинтересованных лиц Общества и рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов;

8) при наличии противоречий по применению норм права, направлять соответствующие запросы об их разъяснении в уполномоченные государственные органы;

9) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмена задач и функций.

22. Дополнительные обязанности Омбудсмена:

1) соблюдать в своей деятельности нормы законодательства Республики Казахстан, Устава Общества, Кодекса деловой этики Общества, настоящего Положения и иных внутренних нормативных актов Общества;

2) предупреждать соответствующие структурные подразделения Общества о внутренних нормативных актах Общества, которые негативно влияют на права, здоровье или безопасность работников Общества;

3) рассматривать обращения работников Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена, в том числе рассматривать обращения, связанные с дискриминацией, и предпринимать меры для их разрешения в соответствии с законодательством РК;

4) помогать обратившимся к нему лицам устанавливать прямые контакты с их оппонентами в конфликтной ситуации, предварительно настроив стороны на рационально-позитивный стиль общения, с целью поиска взаимоприемлемых решений;

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

6) после окончания срока полномочий, при досрочном прекращении полномочий в течение 10 (десяти) рабочих дней передать по акту приема-передачи все документы и имущество Общества Корпоративному секретарю Общества;

7) соблюдать конфиденциальность информации об Обществе, его работниках, инсайдерской информации, ставшей известной в период осуществления функций Омбудсмена в период срока его полномочий, а также в течение 5 (пяти) лет с даты прекращения его полномочий.

5. Ответственность Омбудсмeна

23. Омбудсмен несет ответственность, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

6. Порядок работы Омбудсмeна

24. По вопросам касательно положений Кодекса деловой этики Общества и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений положений Кодекса деловой этики Общества, также по вопросам дискриминации, должностные лица и работники Общества, а также заинтересованные лица, вправе обращаться как в письменной, так и в устной форме согласно приложению 1 к настоящему Положению:

1) непосредственно к Омбудсмену;

2) по адресу электронной почты Омбудсмeна, согласно информации представленной на корпоративном интернет-ресурсе Общества, для принятия соответствующих мер.

25. При обращении к Омбудсмену в любой форме, заявитель обязательно должен указать свою фамилию, имя, отчество, структурное подразделение в котором он работает, предмет заявления и другую информацию относительно рассматриваемого обращения, необходимую Омбудсмену для выполнения возложенных на него задач и функций.

26. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, должен:

1) 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);

2) при необходимости передать обращение в уполномоченные органы и/или соответствующие структурные подразделения Общества, к компетенции которых относится разрешение таких обращений по существу;

3) вести учет обращений работников Общества, должностных лиц Общества, а также заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения или нарушения норм законодательства Республики Казахстан, положений Кодекса деловой этики и внутренних нормативных актов Общества.

27. По итогам рассмотрения поступившего обращения Омбудсмен готовит заключение, рекомендации, предложения на рассмотрение в соответствующий Комитет Совета директоров для дальнейшего рассмотрения на Совете директоров или Правлению Общества. Если стороны социально-трудового спора, конфликта достигли соглашения, то результаты соглашения оформляются Соглашением, в соответствии с приложением 2 к настоящему Положению.

28. В случае выявления нарушения должностными лицами и работниками Общества утвержденных норм деловой этики, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных актов Общества, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на

рассмотрение и принятия решения в соответствующий Комитет Совета директоров, Совету директоров и/или Председателю Правления Общества.

29. Непредоставление/неполное предоставление, несвоевременное предоставление информации и материалов должностными лицами и (или) руководителями структурных подразделений Общества фиксируется Омбудсменом при формировании пакета материалов по обращениям.

30. Разъяснения, заключения, предложения Омбудсмена носят рекомендательный характер.

31. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются Омбудсменом заявителю письменно в течение 10 (десяти) календарных дней со дня принятия соответствующего решения Советом директоров или Правлением Общества.

32. Если в результате рассмотрения обращения возникает необходимость в разработке новых или внесении изменений и дополнений в действующие внутренние акты Общества, Омбудсмен вправе инициировать принятие решения о разработке соответствующего внутреннего акта либо внесении соответствующих изменений и дополнений.

33. Омбудсмен гарантирует конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении нарушения положений Кодекса деловой этики Общества, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных актов Общества, в части сведений, находящихся под защитой законодательства Республики Казахстан.

34. Права сторон рассматриваемого обращения не должны ущемляться.

7. Заключительные положения

35. Омбудсмен должен быть обеспечен необходимыми организационно-техническими условиями для полноценного выполнения возложенных на него задач и вытекающих из них функций.

36. В случае внесения изменений и/или дополнений в законодательство Республики Казахстан, Устав Общества, Кодекс деловой этики Общества, настоящее Положение действует в части, не противоречащей таким изменениям и (или) дополнениям.

37. Изменения и/или дополнения в настоящее Положение вносятся в порядке, установленном внутренним актом, регламентирующим вопросы разработки, согласования, внесения изменений и (или) дополнений, утверждения, мониторинга внутренних актов Общества.

38. Во всем остальном, не урегулированном настоящим Положением, Омбудсмен руководствуется законодательством Республики Казахстан, Уставом Общества, Типовым кодексом/Кодексом корпоративного управления, Кодексом деловой этики Общества, Положением о Совете директоров Общества.

Форма Обращения
(рекомендуемая)

Омбудсмену АО «Жасыл даму»
от (Ф.И.О. заявителя полностью),
должность, наименование
структурного подразделения
контакты: адрес: (полный адрес
проживания с индексом) обязательно
контактные телефоны, адрес
электронной почты

ЗАЯВЛЕНИЕ (ЖАЛОБА)

_____ (Изложить какие права нарушены, какой орган или должностное лицо допустило нарушение, какие решения или действия(бездействия) привели к нарушению прав, что и когда было сделано для защиты Вашего права, какие ответные действия последовали со стороны органов/должностных лиц, к которым Вы обращались, обстоятельства возникшего спора, куда обращались для разрешения спорной ситуации)

На основании вышеизложенного,

ПРОШУ:

(Просьбы начинать со слов «Прошу оказать содействие в», сформулируйте, каких результатов ожидаете и какой помощи ждете от Омбудсмена) _____

Приложение:

Документальное обоснование заявления

«__» _____ 20__ г.

_____ подпись _____ /Ф.И.О/

Форма Соглашения
(рекомендуемое)

СОГЛАШЕНИЕ

Место: _____

Дата (дата проставления подписи последней из Сторон):

Предмет соглашения (суть нарушенного права): _____

Участники соглашения, в т. ч.: _____

Стороны соглашения (перечисляются наименования Сторон спора и членов Комиссии, участвующих в рассмотрении обращения): _____

Посредник:

Эксперты (прочие участники, если таковые были задействованы):

Далее следует текст соглашения, предусматривающего обязательства Сторон спора, связанного с нарушением прав.

Удовлетворенность Сторон:

- по существу;
- по процедуре;
- психологическая.

(Каждая из Сторон следует указать «удовлетворен» или «не удовлетворен» и можно добавить пояснения). В этом разделе Стороны в свободной форме фиксируют степень своей удовлетворенности различными аспектами процесса разрешения спора.

Подписи участников:

Стороны:

Подпись _____ дата: _____

Подпись _____ дата: _____

Посредник:

Подпись _____ дата: _____