

Утверждено
решением Совета директоров
АО «Волковгеология»
от 24 июля 2018 года
(протокол № 10 (з))



ПОЛОЖЕНИЕ об омбудсмене АО «Волковгеология»

1. Общие положения

1. Настоящее Положение об омбудсмене АО «Волковгеология» (далее – Положение) разработано в соответствии с Законом Республики Казахстан «О Фонде национального благосостояния», Кодексом корпоративного управления АО «Волковгеология», Кодексом корпоративной этики АО «Волковгеология» (далее – Кодекс).

2. Определения и сокращения, используемые в настоящем Положении:

1) **Общество** – АО «Волковгеология».

2) **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.

3) **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. Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества. Срок полномочий Омбудсмена составляет не более двух лет. Омбудсмен может переназначаться неограниченное число раз.

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

5. Полномочия Омбудсмена могут быть досрочно прекращены по решению Совета директоров Общества.

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

этики в Обществе.

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

2. Принципы работы Омбудсмeнa

8. Основными принципами работы Омбудсмeнa являются независимость, нейтралитет и беспристрастность, конфиденциальность и неформальность.

Независимость.

1) Омбудсмен независим в своей деятельности и независим в своих суждениях.

Нейтралитет и беспристрастность.

1) Омбудсмен нейтрален, беспристрастен и независим при рассмотрении обращения;

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

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

Конфиденциальность.

1) 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;

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

Неформальность.

1) 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;

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

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

4) Обращение к Омбудсмену является добровольным, но не обязательным.

3. Задачи Омбудсмена

9. Задачами Омбудсмена являются:

- 1) содействие в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении 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. Основные функции Омбудсмена

10. Основными функциями Омбудсмена являются:

- 1) консультирование обратившихся работников, участников трудовых споров, конфликтов 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;
- 2) оказание содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников Общества, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества;
- 3) выработка рекомендаций для лиц, участвующих в споре, конфликтной или проблемной ситуации по урегулированию конфликтов (споров);
- 4) консультирование должностных лиц Общества по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), носящих системный, правовой и организационный характер, а также по вопросам соблюдения принципов деловой этики;
- 5) внесение на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Общества выявленных им проблемных вопросов, носящих системный характер, и требующих принятия ими, соответствующих решений (комплексных мер), выдвижение конструктивных предложений для их решения;
- 6) внесение предложений по совершенствованию внутренних нормативных документов Общества в рамках своей компетенции;
- 7) сбор сведений о несоблюдении положений Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участие в их урегулировании;
- 8) принятие иных мер рекомендательного характера, в том числе направленных на восстановление нарушенных прав и законных интересов.

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) встречаться с должностными лицами и работниками Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;
- 3) заслушивать и рассматривать обращения работников Общества по поступившим в адрес Омбудсмена обращениям;
- 4) встречаться с трудовым коллективом 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) инициировать проведение процедур по выявлению нарушений положений Кодекса, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;
- 7) обращаться лично к работникам, должностным лицам по вопросам несоблюдения Кодекса;
- 8) давать работникам, должностным лицам разъяснения и толкование положений Кодекса;
- 9) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмена задач и функций.

12. 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 Республики Казахстан, Кодекса корпоративного управления, внутренних документов Общества и настоящего Положения;
- 3) принять все меры по урегулированию конфликтов и споров на ранней стадии;
- 4) участвовать при рассмотрении вопросов в отношении несоблюдения Кодекса, соблюдая независимость и непредвзятость;
- 5) вести учет обращений работников, должностных лиц, а также деловых партнеров и заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения положений Кодекса;
- 6) в течение пяти рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам Общества в случае их обращения;
- 7) обеспечивать анонимность работника, должностного лица, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса (в соответствии с принципами конфиденциальности данного Положения);
- 8) ежегодно в установленном порядке представлять отчет о результатах проведенной работы Совету директоров Общества, который включает сведения об обращениях по вопросам несоблюдения

корпоративной этики и положений Кодекса с указанием сведений о сообщениях, поступивших на телефон доверия, включая конфиденциальные сообщения о нарушениях Кодекса корпоративной этики, в срок не позднее первого числа второго месяца, следующего за отчетным годом.

6. Квалификационные требования к лицу, назначаемому на должность Омбудсмeна

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

- 1) безупречная деловая репутация, высокий авторитет и способность принятия беспристрастных решений;
- 2) высшее профессиональное образование, желательно в области права/делового администрирования/государственного управления;
- 3) предпочтительным фактором является наличие опыта работы не менее 7 (семи) лет, в том числе не менее 2 (двух) лет на руководящих должностях, желательно в крупной холдинговой или производственной компании;
- 4) опыт работы в области переговорного процесса;
- 5) знание законодательства Республики Казахстан;
- 6) знание внутренних нормативных документов Общества;
- 7) демонстрация высокого уровня соответствия корпоративной политике Общества, соблюдения действующего законодательства Республики Казахстан;
- 8) образцовая профессиональная этика и эффективное руководство, направленное на достижение результатов и значительных положительных изменений;
- 9) развитые навыки работы в команде и взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон;
- 10) владение казахским, русским и, желательно иностранными языками (знание английского языка предпочтительно).

7. Ответственность Омбудсмeна

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

8. Работа с обращениями и организация деятельности Омбудсмeна

15. Каждый работник Общества вправе обратиться с соответствующим обращением к Омбудсмену.

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, 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. Служба делопроизводства Общества поступившую корреспонденцию на имя Омбудсмeна, 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. 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).

20. Участие Омбудсмeна в проведении служебного расследования не допускается.

21. 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.

22. Должностные лица Общества обязаны:

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

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

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

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

5) незамедлительно информировать Омбудсмена 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.

23. Должностные лица Общества гарантируют и обеспечивают конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении норм деловой этики, законодательства Республики Казахстан и иных внутренних документов Общества в пределах, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

9. Заключительные положения

24. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения решением Совета директоров Общества.

Изменения и дополнения в Положение утверждаются решением Совета директоров Общества.

Прошито, пронумеровано,
на 7 листах.

Корпоративный секретарь
АО «Волковгеология»
Баскешев А.Ш.

