



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение

Приложение
к решению Совета директоров
акционерного общества
«Государственная техническая служба»
№8 от 17 сентября 2021 года

Утверждено
решением Совета директоров
акционерного общества
«Государственная техническая служба»
№ 8 от 17 сентября 2021 года

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОМБУДСМЕНЕ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ГОСУДАРСТВЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА»**

г. Нур-Султан, 2021 г.



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

1. Общие положения

1. Положение об Омбудсмене акционерного общества «Государственная техническая служба» (далее - Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом акционерного общества «Государственная техническая служба» (далее – Общество), Кодексом корпоративного управления Общества, Кодексом деловой этики и служебного поведения работников Общества и определяет порядок назначения и прекращения полномочий Омбудсмена, его роль, задачи, функции, права, обязанности и ответственность.

2. Общество должно придерживаться высоких стандартов профессионального поведения и деловой этики, внедрять необходимые процедуры для обеспечения применения этих стандартов всеми работниками Общества.

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

4. Роль Омбудсмена 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.

5. Функции Омбудсмена могут быть возложены на работника Общества, назначаемого Советом директоров Общества либо на Корпоративного секретаря Общества.

6. Омбудсмен в своей деятельности руководствуется законодательством Республики Казахстан, Уставом Общества, Кодексом корпоративного управления, Кодексом деловой этики и служебного поведения работников Общества, внутренними документами Общества и настоящим Положением.

7. Не допускается вмешательство в деятельность Омбудсмена, а также любые ответные негативные действия со стороны нарушителя законодательства Республики Казахстан, положений Кодекса деловой этики и служебного поведения работников Общества и внутренних документов Общества.

8. В настоящем положении используются следующие основные понятия:

1) Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров Общества осуществляющее консультирование обратившихся к нему работников Общества, оказывающее содействие в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества;



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

2) Правление – коллегиальный исполнительный орган Общества, осуществляющий руководство текущей деятельностью Общества;

3) Совет директоров - орган управления Общества, осуществляющий общее руководство деятельностью Общества,

4) обращение – индивидуальное либо коллективное обращение, заявление, жалоба или иной запрос работника Общества на действия (бездействия) работников и/или принятые решения (акты) должностных лиц Общества, поданные в устном, либо письменном виде в форме электронного документа;

5) должностные лица Общества – члены Совета директоров, члены Правления;

6) Кодекс деловой этики и служебного поведения работников – внутренний документ Общества, устанавливающий этические нормы, стандарты поведения и основные принципы взаимоотношений работников при выполнении служебных обязанностей.

2. Принципы, задачи и функции Омбудсмента

9. Основными принципами работы Омбудсмента являются: независимость, нейтралитет, беспристрастность, конфиденциальность.

1) Независимость:

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

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

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

Омбудсмен самостоятельно принимает решения о необходимости реагирования и принятия, соответствующих мер в отношении полученного обращения.

2) Нейтралитет и беспристрастность:

Омбудсмен нейтрален и беспристрастен при рассмотрении обращений.

Омбудсмен не выступает в интересах ни одной из конфликтующих (спорящих) сторон.

Омбудсмен не связан какой-либо функцией внутреннего контроля Общества и отчитывается по своей работе только Совету директоров Общества.



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

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

Омбудсмен не принимает решений обязывающего характера для должностных лиц Общества.

Омбудсмен не участвует в расследованиях, в судебных процессах, в урегулировании спора в досудебном и внесудебном порядке.

3) Конфиденциальность:

Омбудсмен не раскрывает конфиденциальную информацию, если не получит на то разрешение от обратившегося лица. 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 выявленных проблемах и причинах трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера не раскрывает имена обратившихся к нему лиц.

10. Основными задачами Омбудсмена являются:

1) способствование соблюдению работниками и должностными лицами, Общества Кодекса деловой этики и служебного поведения работников Общества и Кодекса корпоративного управления Общества;

2) оказание содействия органам и должностным лицам Общества в работе с обращениями о противозаконных либо некорректных действиях работников Общества, нарушающих законодательство Республики Казахстан и/или внутренние документы Общества;

3) оказание содействия в предотвращении или урегулировании трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера.

11. Функциями Омбудсмена являются:

1) рассмотрение обращений работников Общества по трудовым спорам, конфликтам интересов и проблемным вопросам социально-трудового характера, возникающим в ходе осуществления деятельности в Обществе, и вынесение рекомендаций для их разрешения;

2) заслушивание работников Общества по поступившим обращениям;

3) оказание содействия в предупреждении и разрешении на ранних этапах трудовых споров, конфликтов интересов и проблемных вопросов социально-трудового характера в Обществе;



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

4) выработка рекомендаций по разрешению и предотвращению трудовых споров, конфликтов интересов и проблемных вопросов социально-трудового характера в Обществе, носящих системный правовой и организационный характер;

5) доведение до сведения Совета директоров Общества информации о наличии, количестве и специфике трудовых споров, конфликтов интересов и проблемных вопросов социально-трудового характера в Обществе;

6) доведение до сведения Совета директоров Общества информации о нарушениях или несоблюдении норм и положений Кодекса корпоративной этики и Кодекса корпоративного управления работниками Общества;

7) представление Совету директоров Общества отчета о результатах проведенной работы;

8) проведение анализа внутренних актов Общества, регулирующих систему корпоративного управления, в том числе трудовых договоров, с целью профилактики и недопущения трудовых споров, конфликтов интересов и проблемных вопросов социально-трудового характера в Обществе;

9) внесение предложений по совершенствованию внутренних документов Общества по вопросам, входящих в компетенцию Омбудсмена;

10) инициирование проведения на регулярной основе обучения должностных лиц и работников, направленное на соблюдение Кодекса деловой этики и служебного поведения работников Общества и понимание роли Омбудсмена.

3. Права и обязанности Омбудсмена

12. Омбудсмен имеет право:

1) запрашивать и получать от работников Общества необходимую для рассмотрения обращений информацию, иные материалы и разъяснения;

2) получать доступ к информации и материалам Согласительной комиссии по разрешению индивидуальных трудовых споров Общества и иной информации, имеющей отношение к рассматриваемому обращению (социально-трудовому конфликту);

3) созывать необходимые совещания, встречи с участием работников Общества;

4) привлекать в качестве экспертов лиц из числа работников Общества для подготовки заключений по вопросам, изложенным в поступивших Омбудсмену обращениях;



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

5) вносить должностным лицам Общества рекомендации по улучшению социально-трудовых отношений в Обществе, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

6) инициировать проведение процедур в Обществе по выявлению нарушений норм Кодекса деловой этики и служебного поведения работников Общества, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;

7) вносить ответственным по вопросам корпоративной этики структурным подразделениям Общества рекомендации и запросы;

8) получать исчерпывающие ответы в течении 7 (семи) календарных дней со дня получения должностными лицами Общества запросов либо рекомендаций об устранении нарушений законных прав и интересов работника, обратившегося к Омбудсмену;

9) повышать квалификацию в сфере медиации, психологии и разрешения конфликтов;

10) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмена функций.

13. Омбудсмен не вправе принимать участие в каких-либо судебных или административных процедурах, служебных расследованиях в Обществе.

14. Омбудсмен обязан:

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

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

3) принимать меры по обеспечению соблюдения и защиты прав и законных интересов работников Общества в пределах компетенции Омбудсмена;

4) вести учет поступивших обращений работников;

5) не реже одного раза в год не позднее первого квартала представлять отчет о результатах проведенной работы Совету директоров Общества, для оценки результатов его деятельности.

4. Назначение и освобождение от должности Омбудсмена

15. Назначение, определение срока полномочий Омбудсмена, досрочное прекращение его полномочий, а также определение размера должностного



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

оклада и условий вознаграждения осуществляется Советом директоров Общества.

16. Срок полномочий Омбудсмента составляет 2 (два) года. Омбудсмен может быть переназначен неограниченное количество раз.

17. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут вносить Единственный акционер, члены Совета директоров, члены Правления.

18. При рассмотрении кандидатуры Омбудсмента на заседании Совета директоров должна быть представлена следующая информация:

- 1) сведения об образовании, опыте работы кандидата;
- 2) документ, подтверждающий отсутствие судимости;
- 3) информация о наличии/ отсутствии аффилированности к Обществу;
- 4) письменное согласие кандидата на назначение Омбудсменом.

19. К кандидату, претендующему на назначение Омбудсменом, предъявляются следующие требования:

- 1) наличие гражданства Республики Казахстан;
- 2) наличие высшего профессионального образования, преимущественно юридического;
- 3) наличие опыта работы не менее 5 (пяти) лет;
- 4) отсутствие судимости;
- 5) наличие безупречной деловой репутации;
- 6) наличие организаторских и аналитических способностей и навыков.

20. Присутствие кандидата для назначения Омбудсменом является обязательным.

21. Полномочия Омбудсмента прекращаются без вынесения соответствующего решения Совета директоров Общества по истечению срока полномочий Омбудсмента.

22. Полномочия Омбудсмента могут быть досрочно прекращены по решению Совета директоров Общества, а также на основании письменного заявления по собственному желанию Омбудсмента.

5. Оплата труда и вознаграждения Омбудсмента

23. Размер должностного оклада, премирование и иное вознаграждение Омбудсмента устанавливается Советом директоров в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

24. Порядок и условия предоставления отпуска или его части, выплата и размер пособия для оздоровления Омбудсмента соответствуют порядку и



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

условиям производственного и административного персонала Общества, утвержденного решением Совета директоров.

25. Омбудсмену предоставляются гарантии и компенсационные выплаты, предусмотренные трудовым законодательством Республики Казахстан, настоящим Положением, а также иными внутренними документами Общества.

26. Изменение размера должностного оклада Омбудсмента производится на основании решения Совета директоров.

6. Работа с обращениями и организация деятельности Омбудсмента

27. По вопросам нарушения требований законодательства Республики Казахстан, Кодекса деловой этики и служебного поведения работников Общества, Кодекса корпоративного управления Общества, а также при конфликте интересов и проблемных вопросах социально-трудового характера каждый работник Общества вправе обратиться к Омбудсмену с соответствующим обращением письменно, устно, по телефону, посредством почты либо электронной почты, указанному на веб-сайте Общества.

28. Лицо, обратившееся к Омбудсмену, обязательно указывает свою фамилию, имя, отчество, полное наименование должности, причину обращения. Анонимные обращения Омбудсменом не рассматриваются.

29. В случае поступления письменного обращения на имя Омбудсмента через структурное подразделение Общества, в функции которого входит документационное обеспечение, поступившая корреспонденция без вскрытия и регистрации направляется только Омбудсмену. В случае необходимости, по просьбе Омбудсмента должностное лицо Общества либо руководитель структурного подразделения назначает ответственное лицо для координации действий и оказания максимального содействия Омбудсмену по поступившему обращению.

30. После сбора материалов по факту обращения Омбудсмен принимает максимальные усилия для урегулирования конфликта. В случае невозможности урегулирования конфликта Омбудсменом, он передает обращение в надлежащие органы Общества, к компетенции которых относится рассмотрение таких обращений.

31. Обращения, независимо от их формы и способа поступления, принимаются к рассмотрению Омбудсменом незамедлительно и рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты поступления обращения.



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

32. Не подлежат рассмотрению обращения работников Общества, которые находятся на рассмотрении в правоохранительных и судебных органах Республики Казахстан и иностранных государств, а также обращения, находящиеся на стадии урегулирования спора/конфликта в досудебном или во внесудебном порядке.

33. 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.

34. 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).

35. Проведение и/или участие Омбудсмента в служебных расследованиях не допускается.

36. 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 посещать заседания таких органов и комиссий по своему усмотрению.

37. Омбудсмен не является должностным лицом Общества, не принимает сведения от его лица, и не выступает в его роли или должности, назначенной для ведения переписки от его лица Общества в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

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

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

40. Административно-организационная деятельность Омбудсмента обеспечивается уполномоченными лицами Общества в порядке, установленном внутренними 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.). Омбудсмен должен быть организационно-технически



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

обособлен по месту нахождения исполнительного органа Общества.

41. 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 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.

42. 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.

7. Ответственность Омбудсмента

43. Омбудсмен несет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан за:

1) несоблюдение конфиденциальности информации, получаемой в ходе выполнения своих функций;

2) убытки, причиненные Обществу его действиями или бездействиями.

44. При реализации функций Омбудсмента по рассмотрению обращений в случае невозможности досудебного урегулирования спора и передачи его на рассмотрение суда, полномочия Омбудсмента по такому делу прекращают свое действие.



**Акционерное общество
«Государственная техническая служба»**

Положение об Омбудсмене

8. Заключительные положения

45. Утверждение настоящего Положения, а также внесение изменений и дополнений в него относится к исключительной компетенции Совета директоров Общества.

46. Все вопросы, неурегулированные настоящим Положением, регулируются законодательством Республики Казахстан, Уставом Общества, Кодексом деловой этики и служебного поведения работников и иными внутренними документами Общества.

47. В случае внесения изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан, Устав Общества, Кодекс деловой этики и служебного поведения работников Общества, Кодекс корпоративного управления и иные внутренние документы Общества, настоящее Положение действует в части, не противоречащий таким изменениям и дополнениям.
