

ПОЛОЖЕНИЕ О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Утверждено
Решением Совета Директоров
НАО «Торайгыров университет»



2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОМБУДСМЕНЕ

Некоммерческое акционерное общество «Торайгыров университет»

Павлодар

2025

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящее Положение об Омбудсмене разработано в соответствии с Кодексом корпоративного управления НАО «Торайгыров Университет» (далее - Общество) и другими законодательными актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами Университета.

1.2 Требования настоящего Положения регулируют деятельность Омбудсмена Общества.

2 Определения и сокращения

2.1 В настоящем Положении используются следующие определения и сокращения:

Деловая репутация – устойчивая положительная оценка деловых достоинств лица общественным мнением;

Должность – условное обозначение штатной позиции, либо позиции в соответствии с договором о возмездном оказании услуг Университета;

Конфликт интересов – противоречие между личными интересами лиц, приравненных к лицам, уполномоченным на выполнение функциональных обязанностей и их должностными полномочиями, при которых личные интересы указанных лиц могут привести к неисполнению и (или) ненадлежащему исполнению ими своих должностных обязанностей;

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

Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров Общества, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников 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 и организаций;

Корпоративная культура – специфические для Общества ценности, принципы, нормы поведения и отношения.

3 Ответственность

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

3.2 Корпоративный секретарь Совета директоров несет ответственность за своевременное избрание, переизбрание и непрерывность деятельности Омбудсмена.

4 Общие положения

4.1 Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества и организаций и подлежит переизбранию каждые два года.

4.2 Роль омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников трудовых, социальных 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, и организаций, а также в соблюдении принципов Кодекса корпоративной этики.

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

4.4 Омбудсмен не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы комитету по кадрам и вознаграждениям Совета директоров Общества и организаций, которые оценивают результаты его деятельности.

4.5 Совет директоров Общества утверждает годовой план работы, не реже одного раза в квартал оценивает результаты деятельности омбудсмена, рассматривает вопросы оплат труда и премирования, и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность омбудсмена. Вопросы условий оплаты труда и премирования определяются внутренним нормативным документом, утверждаемым решением совета директоров Общества. Место выполнения работы, условия труда омбудсмена определяются решением исполнительного органа Общества.

4.5 Общество обязано придерживаться высоких этических стандартов и внедрять необходимые процедуры для обеспечения постоянного применения этих стандартов всеми работниками и партнерами Общества.

5. Принципы работы Омбудсмена

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

5.2 Независимость: Омбудсмен независим в своей деятельности и независим в своих суждениях.

5.3 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 по результатам рассмотрения обращений.

5.4 Конфиденциальность:

- Омбудсмен не раскрывает информацию, все его действия производятся в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.

5.5 Роль омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему работников, участников трудовых, социальных 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, и организаций, а также в соблюдении принципов Кодекса корпоративной этики.

5.6 Обращение к Омбудсмену является добровольным.

6. Задачи и функции Омбудсмена

6.1 Основными функциями и задачами Омбудсмена являются:

- 1) консультирование обратившихся работников, участников трудовых и социальных 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;
- 2) оказание содействия в решении проблемных социальных, трудовых вопросов работников, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками;
- 3) внесение на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц выявленных проблемных вопросов, и требующих принятия ими соответствующих решений (комплексных мер), выдвижение рекомендаций и предложений для их решения;
- 4) внесение предложений по совершенствованию внутренних нормативных документов в рамках своей компетенции;
- 5) принятие иных мер рекомендательного характера.

7. Права и обязанности Омбудсмена

7.1 Омбудсмен имеет право:

- 1) запрашивать и получать от работников Общества необходимую для рассмотрения обращений информацию, материалы и разъяснения;
- 2) встречаться с работниками, коллективом Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

3) вносить ответственным лицам по вопросам комплаенс – культуры, должностным лицам рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов и норм;

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

7.2 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 корпоративной этики, Кодекса корпоративного управления, других внутренних документов и настоящего Положения;

3) принять возможные меры по урегулированию конфликтов и споров;

4) участвовать при рассмотрении вопросов в отношении несоблюдения внутренних нормативных документов Общества и норм законодательства Республики Казахстан;

5) вести учет поступивших обращений;

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

8. Квалификационные требования к лицу, назначаемому на должность Омбудсмана

8.1 Лицо, назначаемое на должность Омбудсмана, должно отвечать следующим требованиям:

1) иметь безупречную деловую репутацию, высокий авторитет и обладать способностью принятия беспристрастных решений;

2) высшее профессиональное образование;

3) общий стаж не менее 5 (пяти) лет, из которых не менее 3 (трех) лет на руководящих должностях;

4) знание законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Общества;

5) отсутствие судимости;

6) соблюдение профессиональной этики;

7) развитые навыки работы в команде и взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон (стейкхолдеров).