

Утверждаю:
Генеральный директор
Н. Корсаков
«03» мая 2019 год

Положение об Омбудсмене «ТОО «Богатырь Комир»

Версия 2

1. Общие положения

1.1. Омбудсмен – лицо, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников и оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в выявлении нарушений норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Товарищества.

1.2. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, законами Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами, внутренними нормативными документами Товарищества и настоящим Положением.

1.3. Не допускается вмешательство в деятельность Омбудсмента. Омбудсмен должен быть защищен от любых ответных действий, со стороны нарушителя норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Товарищества.

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

1.5. Омбудсмен в своих действиях, поведении, при принятии решения должен подавать личный пример, вызывать доверие у работников в справедливость и объективность при рассмотрении проблемных вопросов и выработке рекомендаций.

2. Требования к лицу, назначаемому на должность Омбудсмента.

2.1. Омбудсмен назначается приказом генерального директора.

2.2. Омбудсменом назначается лицо, которое должно соответствовать следующим требованиям:

- гражданство Республики Казахстан;
- высшее образование;
- безупречная деловая репутация, высокий авторитет и способность принятия беспристрастных решений;
- опыт и знание медиативных процедур;
- знание законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов;
- стаж работы не менее 5 (пяти) лет.

2.3. Срок полномочий Омбудсмента – 2 (два) года со дня его назначения.

2.4. Одно и то же лицо не может быть Омбудсменом более трех раз подряд.

2.5. Полномочия Омбудсмeна прекращаются со дня окончания их срока или в случае досрочного освобождения приказом генерального директора.

3. Задачи Омбудсмeна

3.1. Содействие в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками.

3.2. Содействие повышению рейтинга и имиджа Товарищества, раннего предупреждения и урегулирования споров и конфликтов.

3.3. Обеспечение неформальных коммуникаций между должностными лицами и работниками Товарищества, своевременное выявление на этой основе проблем и направлений для совершенствования, внесение предложений по совершенствованию политик и процедур Товарищества.

4. Функции Омбудсмeна.

4.1. Консультирование обратившихся работников, участников 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.

4.2. Оказание содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками.

4.3. Выработка рекомендаций для лиц, участвующих в споре, конфликтной или проблемной ситуации по урегулированию конфликтов (споров).

4.4. Консультирование лиц Товарищества по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), носящих системный, правовой, организационный характер.

4.5. Внесение на рассмотрение должностных лиц выявленных проблемных вопросов, в том числе носящих системный характер, и требующих принятия ими, соответствующих решений (комплексных мер) и выдвижение конструктивных предложений для их решения.

4.6. Внесение предложений по совершенствованию внутренних нормативных документов в рамках своей компетенции.

4.7. Принятие иных мер рекомендательного характера, в том числе направленных на восстановление нарушенных прав и законных интересов.

5. Права и обязанности Омбудсмeна.

5.1. Омбудсмен имеет право:

5.1.1. Запрашивать и получать от работников Товарищества необходимую для рассмотрения обращений информацию, материалы и разъяснения.

5.1.2. Встречаться с должностными лицами Товарищества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмeна.

5.1.3. Заслушивать и рассматривать обращения работников.

5.1.4. Встречаться с трудовыми коллективами и лицами, обратившимся к Омбудсмену.

5.1.5. Иные права, необходимые для осуществления задач и функций, возложенных на Омбудсмeна.

5.2. Омбудсмен обязан:

5.2.1. Участвовать при рассмотрении вопросов в отношении несоблюдения внутренних нормативных документов Товарищества и норм законодательства Республики Казахстан.

5.2.2. Предупреждать соответствующие структуры Товарищества о нормативных внутренних документах Товарищества, которые негативно влияют на права, здоровье или безопасность работников Товарищества.

5.2.3. Вести учет обращений работников Товарищества, должностных лиц Товарищества.

5.2.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней предоставлять разъяснения работникам Товарищества в случае их обращения.

5.2.5. Соблюдать независимость и непредвзятость при участии в рассмотрении споров по вопросам несоблюдения или нарушения норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Товарищества.

5.2.6. Обеспечить анонимность работника, должностного лица Товарищества, обратившегося по факту нарушений норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Товарищества.

5.2.7. Выявлять потенциальные нарушения с соблюдением конфиденциальности и давать рекомендации по их решению ответственно.

5.2.8. Хранить информацию в безопасном и защищенном месте и обеспечить уничтожение информации в соответствии с Правилами документирования.

6. Принципы работы Омбудсмена

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

6.1.1. Независимость:

- Омбудсмен независим в своей деятельности и независим в своих суждениях;

6.1.2. Нейтралитет и беспристрастность:

- Омбудсмен нейтрален и беспристрастен при рассмотрении обращений;

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

- Омбудсмен не имеет личных материальных и (или) нематериальных интересов по результатам рассмотрения обращений.

6.1.3. Конфиденциальность:

- 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, не раскрывает имена обратившихся к нему лиц.

6.2. Разъяснения Омбудсмена носят рекомендательный характер. В полномочия Омбудсмена не входит самостоятельное проведение служебного расследования.

7. Порядок сбора и рассмотрения сведений о нарушении норм законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Товарищества.

7.1. По вопросам, возникшим в ходе работы, этическим вопросам, а также по фактам нарушений норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Товарищества, в том числе коррупционных и других противоправных действий, должностные лица и работники Товарищества, а также заинтересованные лица вправе обращаться:

- непосредственно к Омбудсмену;
- по телефону;
- по электронной почте.

7.2. Права обратившегося лица не должны ущемляться.

7.3. При выявлении нарушения должностными лицами и работниками Товарищества этических и деловых норм, законодательства Республики Казахстан внутренних нормативных документов Товарищества, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятие решения генеральному директору.

7.4. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются Омбудсменом обратившемуся лицу (в случае если сообщение не является анонимным) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения генеральным директором.

7.5. Генеральный директор и Омбудсмен гарантируют конфиденциальность рассмотрения сведений: о нарушении норм законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Товарищества; о выявленных коррупционных и других противоправных действиях.

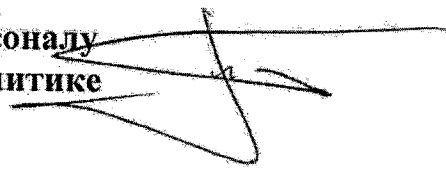
7.6. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

7.6.1. 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 (бездействий).

7.6.2. При необходимости, передать обращение ответственным должностным лицам Товарищества, к компетенции которых относится разрешение таких обращений по существу вопроса.

Обращение к Омбудсмену является добровольным.

Директор по персоналу
и социальной политике



А. Макенов