

УТВЕРЖДЕНО
решением Совета директоров
акционерного общества «Казахстанский
центр модернизации и развития
жилищно-коммунального хозяйства»
от «20» октября 2025 г.
(Протокол № 11)

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОМБУДСМЕНЕ
АО «КАЗАХСТАНСКИЙ ЦЕНТР МОДЕРНИЗАЦИИ И РАЗВИТИЯ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение об Омбудсмене АО «Казахстанский центр модернизации и развития жилищно-коммунального хозяйства» (далее - Положение) разработано с учетом законодательства Республики Казахстан, Устава АО «Казахстанский центр модернизации и развития жилищно-коммунального хозяйства» (далее - Общество), Кодекса корпоративного управления Общества, с целью определения порядка назначения Омбудсмена Общества (далее - Омбудсмен), его компетенции, задач, функций и ответственности.

2. Институт Омбудсмена в Обществе создан в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых Единственным акционером, Советом директоров и Правлением Общества в целях:

1) усиления системы внутреннего контроля и принятия мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов;

2) соблюдения работниками Общества принципов деловой этики;

3) оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Обществе;

4) улучшения имиджа Общества.

3. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом, Кодексом корпоративного управления Общества, настоящим Положением и иными внутренними документами Общества.

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

5. Институт Омбудсмена не является должностью, не отражается в организационной структуре и в штатном расписании, не влияет на штатную численность работников Общества.

6. Не допускаются вмешательства в деятельность Омбудсмена и любые ответные негативные действия со стороны нарушителя положений Кодекса деловой этики Общества, норм законодательства Республики Казахстан и иных внутренних нормативных документов Общества.

2. ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ ОМБУДСМЕНА

7. Омбудсмен назначается/полномочия Омбудсмeнa прекращаются решением Совета директоров Общества и подлежит переизбранию каждые 2 (два) года. Присутствие кандидата(-ов) для назначения Омбудсменом на заседании Совета директоров обязательно.

8. В решении Совета директоров Общества о назначении Омбудсмeнa указывается срок его полномочий.

9. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут вносить члены Совета директоров, Единственный акционер, члены Правления, Руководитель Службы внутреннего аудита в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом Общества, в отношении созыва заседаний Совета директоров.

10. За 3 (три) месяца до окончания срока полномочий, Омбудсмен инициирует запрос Председателю Совета директоров, для сбора предложений по кандидатуре для назначения Омбудсменом.

11. Собранные предложения Омбудсмен выносит на рассмотрение Комитета по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам и Совет директоров, не менее чем за 1 (один) месяц до окончания срока полномочий, для принятия решения о назначении Омбудсмeнa либо о продлении полномочий действующего Омбудсмeнa.

12. К кандидату для назначения Омбудсменом предъявляются следующие требования:

- 1) наличие высшего образования;
- 2) наличие опыта работы не менее 5 лет;
- 3) отсутствие судимости;
- 4) наличие безупречной деловой репутации, высокого авторитета, а также таких личных качеств как честность, настойчивость, коммуникабельность, ответственность, а также способности принимать беспристрастные решения;
- 5) наличие организаторских и аналитических способностей и навыков.

13. В отношении кандидата на заседание Совета директоров Общества должны быть представлены следующие документы на электронном или бумажном носителях:

- 1) сведения об образовании, опыте работы кандидата;
- 2) информация о наличии (отсутствии) аффилированности к Обществу;
- 3) документ, подтверждающий отсутствие судимости.

14. Правление Общества вправе единогласным решением внести в установленном порядке на рассмотрение Совета директоров Общества вопрос о досрочном прекращении полномочий Омбудсмeнa. В случае принятия Правлением вышеуказанного решения полномочия Омбудсмeнa приостанавливаются до даты принятия Советом директоров Общества решения о прекращении полномочий Омбудсмeнa.

15. Совет директоров Общества вправе принять решение о досрочном прекращении полномочий Омбудсмeнa, если он:

- 1) увольняется с должности работника Общества по собственному желанию, сообщив об этом Совету директоров Общества в письменном виде;

- 2) не способен выполнять должностные обязанности работника Общества по состоянию здоровья;
- 3) нарушил принципы Кодекса корпоративной этики;
- 4) без уважительной причины не выполняет свои обязанности Омбудсмена.

16. В случае принятия Советом директоров Общества решения о прекращении полномочий действующего Омбудсмена без назначения нового Омбудсмена, Омбудсменом, полномочия которого прекращены, документы передаются по акту секретарю Правления Общества для последующей передачи вновь назначенному Омбудсмену.

3. ЗАДАЧИ И РОЛЬ ОМБУДСМЕНА

17. Роль Омбудсмена 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 при необходимости), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов как работников, так и Общества.

18. Задачами Омбудсмена в рамках его деятельности являются:

- 1) способствовать соблюдению органами, должностными лицами и работниками Общества Кодекса корпоративной этики Общества и, в случае необходимости, разъяснять его положения;
- 2) оказание содействия органам и должностным лицам Общества в работе с сообщениями о противозаконных/некорректных действиях в Обществе, нарушающих законодательство Республики Казахстан и/или внутренние документы Общества;
- 3) оказание содействия органам и должностным лицам Общества в предотвращении или урегулировании корпоративных конфликтов и конфликтов интересов.

19. Омбудсмен Омбудсмен не реже 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.

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

4. ФУНКЦИИ ОМБУДСМЕНА

21. Для выполнения задачи по соблюдению органами, должностными лицами и работниками Общества Кодекса корпоративной этики Общества и разъяснению его положений, Омбудсмен выполняет следующие функции:

- 1) Информирование всех работников Общества о корпоративной этике, о роли Омбудсмена в Обществе и случаях/ситуациях, при которых можно

обратиться к Омбудсмену, а также возможности конфиденциального/анонимного обращения к Омбудсмену;

2) мониторинг исполнения, соблюдения органами и должностными лицами Общества Кодекса корпоративной этики и внутренних документов Общества, направленных на его реализацию;

3) предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам Общества по вопросам, связанным с требованиями Кодекса корпоративной этики Общества, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;

4) информирование органов и должностных лиц Общества о выявленных в Обществе нарушениях в области деловой этики;

5) участие в разработке и периодическом пересмотре Кодекса корпоративной этики и внутренних документов Общества, направленных на его реализацию;

6) мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области корпоративной этики в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам Общества;

7) регулярная проверка знаний положений Кодекса корпоративной этики и внутренних документов Общества, направленных на его реализацию;

8) обеспечение сбора листов ознакомления работников Общества с требованиями Кодекса корпоративной этики Общества, в том числе в случае его изменения или дополнения.

22. Для выполнения задачи по оказанию содействия органам и должностным лицам Общества в работе с сообщениями о противозаконных/некорректных действиях в Обществе Омбудсмен выполняет следующие функции:

1) участие в разработке и периодическом пересмотре внутренних документов о работе с сообщениями о возможных или известных фактах мошенничества, злоупотреблений и других противозаконных деяний в Обществе (далее - Сообщения);

2) регистрация и хранение Сообщений, поступивших к Омбудсмену, определение уполномоченного лица для рассмотрения Сообщений при невозможности самостоятельного рассмотрения Сообщения, координация процесса рассмотрения и предоставления ответа на Сообщение, оказание содействия уполномоченным органам и должностным лицам в рассмотрении Сообщений, в том числе участие в порядке, определенном внутренними документами Общества, в служебных расследованиях и в подготовке соответствующих проектов решений, проведение анализа и предоставление отчетов и рекомендаций органам и должностным лицам Общества по результатам рассмотрения Сообщений;

3) мониторинг исполнения, соблюдения уполномоченными органами и должностными лицами внутренних документов о работе с Сообщениями;

4) предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам Общества по положениям внутренних документов о работе с Сообщениями, по организации и проведению служебных расследований, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;

5) мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области работы с Сообщениями в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам Общества;

6) обеспечение внедрения механизма сбора и конфиденциального рассмотрения Сообщений в Обществе, содействие созданию и эффективному использованию каналов обмена информацией между Обществом и заинтересованными лицами;

7) обеспечение сбора листов ознакомления работников Общества с требованиями внутренних документов о работе с Сообщениями.

23. Для выполнения задачи по оказанию содействия органам и должностным лицам Общества в предотвращении или урегулировании корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Омбудсмен выполняет следующие функции:

1) участие в разработке и периодическом пересмотре внутренних документов о корпоративных конфликтах и конфликтах интересов в Обществе (далее - Конфликты);

2) регистрация и хранение информации о Конфликте, поступившей к Омбудсмену, определение уполномоченного лица для урегулирования Конфликтов при невозможности самостоятельного принятия мер по урегулированию Конфликта, координация процесса урегулирования Конфликтов, оказание содействия органам и должностным лицам Общества в урегулировании Конфликтов, в том числе участие в служебных расследованиях и в подготовке соответствующих проектов решений, участие в роли медиатора как при разрешении споров внутри Общества, так и споров Общества с третьими лицами, проведение аналитики и предоставление отчетов и рекомендаций органам и должностным лицам Общества о необходимых мерах по снижению рисков возникновения Конфликтов;

3) информирование о потенциальных и реальных Конфликтах соответствующих органов и должностных лиц Общества;

4) мониторинг исполнения, соблюдения органами и должностными лицами Общества внутренних документов о предотвращении и регулировании Конфликтов;

5) предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам Общества по положениям внутренних документов о предотвращении и урегулировании Конфликтов, по медиации, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;

6) мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области предотвращения и урегулирования Конфликтов в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам Общества;

7) обеспечение внедрения механизма предотвращения и урегулирования Конфликтов;

8) обеспечение сбора листов ознакомления работников Общества с требованиями внутренних документов о предотвращении и урегулировании Конфликтов.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОМБУДСМЕНА

24. Омбудсмен имеет право в установленном порядке запрашивать и получать у должностных лиц Общества, руководителя Службы внутреннего аудита, Антикоррупционный комплаенс службы, Корпоративного секретаря, структурных подразделений Общества материалы (информацию), в случае необходимости, разъяснений, необходимых исключительно для осуществления задач и функций Омбудсмeна.

25. Омбудсмен обязан:

1) соблюдать в своей деятельности нормы и требования законодательства Республики Казахстан, Устава Общества, настоящего Положения и иных внутренних документов Общества;

2) соблюдать конфиденциальность информации об Обществе, его аффилированных лицах и работниках, инсайдерской информации, ставшей известной в период осуществления функций Омбудсмeна в период срока его полномочий, а также в течение пяти лет с даты прекращения его полномочий;

3) В случае обращения к Омбудсмену по факту коррупционного нарушения, Омбудсмен обязан проинформировать об этом Антикоррупционную Комплаенс службу Общества в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента поступления обращения. В свою очередь, при обращении в Антикоррупционную Комплаенс службу Общества об имеющихся нарушениях трудового законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Общества, в том числе Кодекса, Омбудсмен должен быть проинформирован об этом Антикоррупционной Комплаенс службой Общества в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента поступления обращения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОМБУДСМЕНА

26. Омбудсмен несет ответственность, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке за:

1) несоблюдение конфиденциальности информации в соответствии с подписанным соглашением с Обществом;

2) убытки, причинены Обществу его виновными действиями или бездействием.

27. При реализации функций Омбудсмeна по рассмотрению Сообщений или Конфликтов, в случае безуспешности раннего урегулирования, спора и передачи его на рассмотрение суда или иных внесудебных форм, полномочия Омбудсмeна в отношении данного Конфликта или Сообщения прекращают свое действие. Омбудсмен, не вправе участвовать ни в каких последующих процедурах. Он не может быть привлечен в качестве свидетеля для дачи показаний в суде по обстоятельствам, ставшим ему известными в связи с проводившимся расследованием или иными мероприятиями, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

8. ПОРЯДОК СБОРА И РАССМОТРЕНИЯ СВЕДЕНИЙ О НАРУШЕНИИ ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ИНЫХ ВНУТРЕННИХ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ОБЩЕСТВА

28. По вопросам нарушения норм законодательства Республики Казахстан, Кодекса корпоративной этики и других внутренних нормативных документов Общества, в том числе коррупционных и других противоправных действий, должностные лица и работники Общества, а также заинтересованные лица напрямую или анонимно вправе обращаться для принятия соответствующих мер:

- 1) непосредственно к Омбудсмену;
- 2) по телефону доверия - _____;
- 3) по электронной информационной системе доверия Общества _____.

29. В случае выявления нарушения должностными лицами и работниками Общества утвержденных норм деловой этики, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятия решения Совету директоров и/или Правлению Общества. Кроме того, Омбудсмен выносит на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Общества выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.

30. 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 Советом директоров и/или Правлением Общества.

31. Члены Совета директоров, Правления Общества и Омбудсмен гарантируют конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении положений Кодекса корпоративной этики Общества, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Общества.

32. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

1) разъяснить способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушений норм корпоративной этики и принятых в нарушение норм корпоративной 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 корпоративной этики и внутренних нормативных документов Общества.

33. В полномочия Омбудсмента не входит проведение служебного расследования. Служебные расследования должны проводиться соответствующими службами.

34. Разъяснения Омбудсмента носят рекомендательный характер.

Приложение 1
К Положению об Омбудсмене
АО «Казахстанский центр модернизации
и развития жилищно-коммунального хозяйства»

Форма Обращения
(рекомендуемая)

Омбудсмену
АО «КАЗАХСТАНСКИЙ ЦЕНТР
МОДЕРНИЗАЦИИ
И РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА»

от (Ф.И.О. заявителя полностью)
контакты: адрес,
обязательно контактные
телефоны, адреса
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 Омбудсмента)

Приложение:

Документальное обоснование заявления

«__» _____ 20__ г.
подпись _____ /Ф.И.О/

Приложение 2
к Положению об Омбудсмене
АО «Казахстанский центр модернизации
и развития жилищно-коммунального хозяйства»

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.

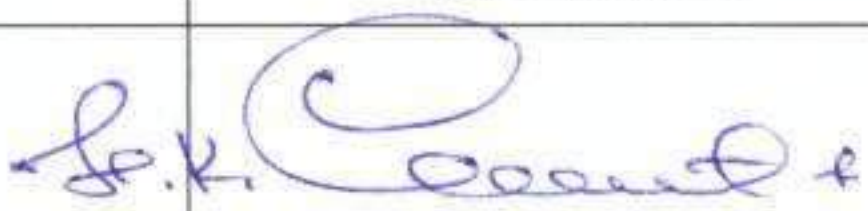
Подписи

участников:

Стороны:

Подпись ____ дата:

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф.И.О.	Подпись
Председателя Правления	Солтамбеков Н.К.	
Заместитель Председателя Правления	Мадиев А.У.	
Заместитель Председателя Правления	Азбаев Б.О.	
Заместитель Председателя Правления	Шингазиева М.Ж.	
Директор Департамента организационно-правового обеспечения и закупок	Имангалиев А.Б.	
Главный менеджер Департамента организационно-правового обеспечения и закупок	Сейткамал Қ.Ә.	