



Товарищество с ограниченной ответственностью
«Совместное предприятие
«Южная горно-химическая компания»

Утверждено
Приказом
Генерального директора
ТОО «СП «ЮГХК»
№610 от «29 » 11 2017 г.

**ПРАВИЛА
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ К ОМБУДСМЕНУ В
ТОО «СП «ЮГХК»**

г. Шымкент, 2017

ЗАҢ БӨЛІМІ
ТАК «БҚ» ЖШ



Содержание

1. Назначение	2
2. Область применения	2
3. Термины, определения и сокращения	2
4. Общие положения	3
5. Сфера действия Правил	3
6. Ответственность и полномочия	4
7. Гарантии автору обращения	4
8. Порядок подачи обращений	5
9. Порядок рассмотрения обращений	5
10. Хранение информации	6

1. НАЗНАЧЕНИЕ

1. Настоящие Правила определяют порядок подачи обращения (заявления, жалобы) о нарушениях, их рассмотрения, принятия мер по результатам их рассмотрения, а также устанавливают меры по поддержке работников ТОО «СП «ЮГХК», а также третьих лиц при подаче ими обращений о нарушениях со стороны работников ТОО «СП «ЮГХК».

2. Настоящие Правила не применяются при рассмотрении обращений физических и юридических лиц в соответствии с Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

3. Целью настоящих Правил является создание основ для повышения прозрачности деятельности ТОО «СП «ЮГХК» посредством предоставления возможности работникам ТОО «СП «ЮГХК», а также третьим лицам сообщать о нарушении норм законодательства Республики Казахстан или внутренних нормативных документов ТОО «СП «ЮГХК».

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

4. Настоящие Правила распространяются на всех работников ТОО «СП «ЮГХК».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

5. В Правилах применяются следующие термины, определения и сокращения:

Товарищество

ТОО «СП «ЮГХК».

Рабочая группа по рассмотрению обращений

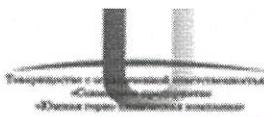
состав группы работников, уполномоченных рассматривать обращения в порядке, установленном настоящими Правилами.

Руководство Товарищества

Генеральный директор и его заместители ТОО «СП «ЮГХК».

Омбудсмен

работник ТОО «СП «ЮГХК», не являющийся членом Общего собрания участников в ТОО «СП «ЮГХК», либо Наблюдательного совета ТОО «СП «ЮГХК», назначаемый приказом Генерального директора ТОО «СП «ЮГХК», который в рамках своей деятельности разъясняет положения Кодекса корпоративной этики ТОО «СП «ЮГХК», на конфиденциальной основе осуществляет сбор и рассмотрение сведений о нарушении положений Кодекса



корпоративной этики ТОО «СП «ЮГХК».

Обращение (заявление, жалоба)	информация, полученная посредством почтовой связи, телефонной связи, на электронную почту или в любом другом виде.
Автор обращения	работник ТОО «СП «ЮГХК», иное лицо, подавшее обращение.
Субъект	работник ТОО «СП «ЮГХК», член Наблюдательного совета ТОО «СП «ЮГХК», участник ТОО "СП "ЮГХК" против или в отношении которого подано обращение.
Третье лицо	сторонние юридические или физические лица.
Дисциплинарные меры	взыскания, предусмотренные Трудовым кодексом Республики Казахстан, которые могут быть приняты при завершении рассмотрения Обращения.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6. Правила не являются способом инициирования вопросов, обусловленных личным недовольством работников, механизмы Правил не должны рассматриваться как средство сведения личных счетов.

7. Запрещается использование Правил в целях оказания давления на работников Товарищества и/или принуждения их к совершению/воздержанию от совершения определенных действий.

8. Подача заведомо ложных Обращений рассматривается как нарушение, способное повлечь применение в установленном порядке мер ответственности.

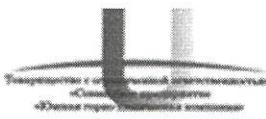
9. Отношения внутри Товарищества строятся на справедливой и прозрачной основе, а также в соответствии с ценностями, прописанными в Кодексе корпоративной этики Товарищества.

10. Настоящие Правила подлежат публикации на официальном WEB-сайте Товарищества.

5. СФЕРЫ ДЕЙСТВИЯ ПРАВИЛ

11. Правила применяются в отношении Обращений, содержащих информацию о следующих видах ненадлежащего поведения Субъекта:

- 1) злоупотребление должностным положением;
- 2) халатность, вызывающая существенную и определенную опасность для жизни и здоровья работников Товарищества и населения Республики Казахстан, либо создающая помехи и угрозы производственной деятельности;
- 3) манипуляция данными/отчетностью Товарищества;
- 4) нарушения в сфере финансов Товарищества, включая подозрение в мошенничестве;
- 5) незаконное распространение конфиденциальной информации;
- 6) несоблюдение или умышленное нарушение нормативных правовых актов Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Товарищества;
- 7) нарушение норм корпоративной этики;
- 8) дискриминация или преследование, вне зависимости от того, являются ли они прямыми, скрытыми или явными;
- 9) действия, предпринимаемые с целью сокрытия или приводящие к сокрытию видов ненадлежащего поведения, указанного в подпунктах 1) - 8) пункта 11 Правил.



12. Не подлежат рассмотрению Обращения, в которых не изложена суть вопроса.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

13. В состав рабочей группы по рассмотрению обращений должно входить не менее 3 (трёх) работников Товарищества. В зависимости от характера Обращения, в состав рабочей группы могут входить представители отдельных структурных подразделений Товарищества по соответствующим направлениям деятельности.

14. Рабочая группа по рассмотрению обращений состоит из двух обязательных работников - работника ЮО и Омбудсмен, и третьего работника - начальника структурного подразделения, компетентного в разрешение данного Обращения, который привлекается в зависимости от вопроса Обращения.

15. Подготовка заседаний рабочей группы по рассмотрению обращений и ведение протоколов заседаний осуществляется риск-менеджером, который является секретарем рабочей группы.

16. Решения рабочей группы по рассмотрению обращений оформляются протоколом, подписанным членами рабочей группы.

17. Члены рабочей группы и другие лица, задействованные в рассмотрении Обращения, несут ответственность за разглашение информации, полученной в ходе выполнения требований Правил.

7. ГАРАНТИИ АВТОРУ ОБРАЩЕНИЯ

18. Товарищество гарантирует:

1) автор обращения, не будет подвергаться преследованиям и/ или дискриминации со стороны Товарищества и его работников;

2) содействие в защите от преследований и/или дискриминации со стороны Товарищества;

3) рассмотрение случаев преследования и/или дискриминации автора Обращения в качестве явлений, влекущих принятие дисциплинарных мер в установленном законодательством Республики Казахстан порядке;

4) полную конфиденциальность Обращения;

5) отказ от попыток скрытия доказательств, подтверждающих сведения, содержащиеся в Обращении;

6) принятие дисциплинарных мер взыскания в порядке, предусмотренном Трудовым кодексом РК и внутренними документами Товарищества, в отношении лиц, уничтоживших или скрывших доказательства, подтверждающие сведения, содержащиеся в Обращении, при наличии документально подтвержденных фактов, указывающих на вину данных лиц.

19. Автор Обращения не вправе злоупотреблять предоставленной ему защитой. В противном случае, к нему могут быть применены меры ответственности в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

20. Гарантии, предоставленные автору Обращения в соответствии с Правилами, не являются защитой от мер дисциплинарной или иной ответственности за подачу заведомо ложного Обращения.

21. В отношении автора Обращения, представившего заведомо ложную информацию, могут быть применены меры ответственности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ



22. Для подачи Обращений Правила предусматривают следующие информационные каналы:

1) почтовый адрес – отправка информации по почте на адрес: 160023, г. Шымкент, район Карагат, квартал 191 строение 166, 3 этаж, адресованная непосредственно Омбудсмену с пометкой «Омбудсмену»;

2) электронная почта – направление информации в виде электронных сообщений на адрес: «info@ughk.kazatomprom.kz»;

3) телефонная связь – звонок на телефонную линию Товарищества +7 (7252) 99-73-93 (вн.45815).

23. Почтовый адрес, адрес электронной почты и номер телефонной линии, предназначенные для приема Обращений, размещаются на WEB-сайте Товарищества.

24. Процедура регистрации обращений осуществляется сотрудником отдела управления делопроизводством.

25. Автор обращения может указывать или не указывать свои контактные данные в Обращениях; оба вида Обращений будут рассмотрены.

26. Авторы обращений могут излагать известные им факты в произвольной форме и последовательности.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

27. Процедура приема поступивших обращений организуется работником отдела управления делопроизводством:

1) все поступившие обращения будут регистрироваться в журнале регистрации входящей документации и каждому обращению будет присвоен номер для учета и контроля;

2) журнал входящей документации включает в себя следующую информацию: номер Обращения, дату поступления Обращения, основную информацию об Обращении, автора Обращения при наличии.

28. После прохождения процедуры регистрации работник отдела управления делопроизводством передает обращение на рассмотрение Омбудсмену по СЭД.

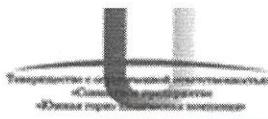
29. Обращения рассматриваются рабочей группой по мере их поступления. Рабочая группа проводит первичную обработку для классификации обращений по уровню риска (низкий, средний, высокий), определения релевантности (относится к мошенничеству, коррупции, нарушению корпоративной этики, нерелевантное) и необходимости проведения расследования.

30. По результатам первичной обработки рабочая группа определяет ответственное лицо или, при необходимости, направляет на имя Генерального директора служебную записку о создании комиссии для проведения проверки Обращения, а также определяет сроки рассмотрения обращения (но не более, чем 10 рабочих дней). Полномочия по проверке Обращения могут быть делегированы структурному подразделению Товарищества, к компетенции которого относится решение вопросов, указанных в Обращении.

31. Не допускается направлять Обращение на рассмотрение лицу или подразделению, действие которого обжалуется либо в Обращении содержатся сведения о нарушениях, допущенных указанным лицом или подразделением.

32. Рабочая группа вправе запросить на конфиденциальной основе у заинтересованных структурных подразделений Товарищества любую необходимую информацию, или документы (материалы), имеющие отношение к содержанию Обращения, с соблюдением норм законодательства Республики Казахстан.

33. Если на этапе начальных запросов рабочая группа по рассмотрению обращений обнаруживает, что в информации, изложенной в Обращении, отсутствуют основания и не раскрыта суть вопроса, или по этому вопросу проверка в соответствии с Правилами не



требуется, то Обращение может быть отклонено на данном этапе и решение задокументировано соответствующим протоколом рабочей группы по рассмотрению обращений.

34. В случае, если начальные запросы указывают, что дальнейшая проверка по Обращению необходима, тогда Обращение должно быть рассмотрено всесторонне и объективно с исследованием обнаруженных фактов и доводов, принимая во внимание презумпцию невиновности.

35. Ответственное лицо или рабочая группа перед проведением непосредственно проверки проводят дополнительный сбор необходимой информации.

36. По результатам проверки ответственным лицом или рабочей группой составляется и подписывается Заключение о проведенной проверке, содержащее детальное описание выводов со ссылками на подтверждающие доказательства, а также перечень рассмотренных документов. Заключение о проведенном расследовании должно включать следующую информацию:

- 1) вид нарушения (юридические, бухгалтерские, этические и т.д.);
- 2) краткое описание Обращения (автор обращения, субъект, проблема и т.д.);
- 3) выводы по результатам расследования.

37. К заключению приобщается Обращение, документы, имеющие отношение к содержанию Обращения и документы, подтверждающие выводы заключения.

38. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, ответственное лицо или рабочая группа обязана получить письменное объяснение Субъекта по существу Обращения, а также приобщить полученные от него документы (материалы), подтверждающие его объяснения и/или опровергающие содержание Обращения (если таковые имеются). В случае отказа субъекта от дачи письменных объяснений, составляется соответствующий акт с участием не менее трех человек.

39. Порядок информирования по результатам проверки:

1) изучив письменное заключение, подготовленное по результатам проверки Обращения, представленные документы, а также заслушав приглашенных лиц при необходимости, Генеральный директор утверждает заключение и предпринимает меры по устранению в будущем повторного аналогичного ненадлежащего поведения. В случае если факты, указанные в Обращении, признаны не подтвержденными, а само Обращение рассматривается как средство сведения личных счетов, Генеральный директор рекомендует принять меры по привлечению автора обращения к ответственности в установленном порядке за подачу заведомо ложного сведения;

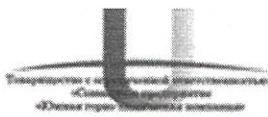
2) Омбудсмен отчитывается перед Генеральным директором (по мере необходимости/раз в квартал) о статусе проверок по поступившим обращениям и/или по результатам проверок.

40. Обобщенная информация о рассмотренных Генеральным директором Обращениях и принятых по ним решениях включается Омбудсменом в Годовой интегрированный отчет Товарищества.

41. По результатам проверки и принятым решениям Омбудсмен, в случае официального обращения, должен информировать автора обращения о результатах расследования и принятых мерах.

10. ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

42. Информация, связанная с поступившими Обращениями, результатами расследования и принятыми мерами, является конфиденциальной информацией, доступ к которой разрешен только членам рабочей группы по рассмотрению обращений.



43. Информация о поступивших Обращениях, результаты расследований и иная, относящаяся к данным Правилам информация, хранятся не менее 5 лет.

44. В целях обеспечения Товариществом конфиденциальности и целостности Обращений, соблюдение норм информационной безопасности в отношении поступившей и хранимой информации должно обеспечиваться Товариществом в рамках действующей системы управления информационной безопасности.

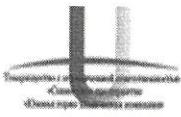


Товарищество с ограниченной ответственностью
«Сообщественное предприятие
«Южная горнодобывающая компания»

«ОТХК» БК ЖШС
Бас директорының
2017 жылғы «29» 11
№680-1 бұйрықымен бекітілген

«ОТХК» БК ЖШС

ОМБУДСМЕНГЕ ЖОЛДАНГАН ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ ЕРЕЖЕЛЕРИ



Мазмұны

1. Мақсаты	2
2. Пайдалану саласы	2
3. Терминдер, анықтамалар мен қысқартулар	2
4. Жалпы ережелер	3
5. Тәртіптің әрекет ету салалары	3
6. Жауапкершілік пен өкілеттілік	4
7. Өтініш авторына берілетін кепілдіктер	4
8. Өтініштерді беру тәртібі	5
9. Өтініштерді қарастыру тәртібі	5
10. Ақпаратты сақтау	6

1. МАҚСАТЫ

1. Осы Ережелер Бұзушылықтар туралы өтініштерді (арыздарды, шағымдарды) беру тәртібін, оларды қарастыру, оларды қарастыру нәтижелері бойынша іс-шараларды қолдану, сонымен бірге «ОТХК» БК» ЖШС қызметкерлеріне, сонымен бірге «ОТХК» БК» ЖШС қызметкерлері тараапынан бұзушылықтар туралы өтініштерді берген үшінші тұлғаларға қолдау көрсету бойынша іс-шараларды орнату тәртібін анықтайды.

2. Осы Ережелер «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарастыру кезінде пайдаланылмайды.

3. Осы Ережелердің мақсаты - «ОТХК» БК» ЖШС қызметінің ашықтығын «ОТХК» БК» ЖШС қызметкерлеріне, сонымен бірге үшінші тұлғаларға Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын немесе «ОТХК» БК» ЖШС ішкі нормативтік құжаттарын бұзу туралы хабарлау мүмкіндігін ұсыну арқылы арттыруға негіздей әзірлеу.

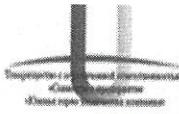
2. ПАЙДАЛАНУ САЛАСЫ

4. Осы Ережелер «ОТХК» БК» ЖШС-ның барлық қызметкерлеріне тарайды.

3. ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

5. Ережелерде келесі терминдер, анықтамалар мен қысқартулар пайдаланылады:

Серіктестік	«ОТХК» БК» ЖШС.
Өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобы	Осы Ережелерде белгіленген тәртіpte өтініштерді қарастыруға уәкілдегі қызметкерлер тобының құрамы.
Серіктестіктің басшылығы	«ОТХК» БК» ЖШС-ның бас директоры және оның орынбасарлары.
Омбудсмен	«ОТХК» БК» ЖШС-ның Қатысуышыларының жалпы жиналышының немесе «ОТХК» БК» ЖШС Бақылау кеңесінің мүшесі болып табылмайтын, «ОТХК» БК» ЖШС Бас директорының бұйрығымен тағайындалатын, өз қызметі шенберінде «ОТХК» БК» ЖШС Корпоративтік этика кодексінің ережелерін түсіндіретін, құпиялық негізінде «ОТХК» БК» ЖШС Корпоративтік этика кодексінің ережелерін бұзу туралы мәліметтерді жинауды

**Өтініш (арыз, шағым)**

және қарастыруды жүзеге асыратын «ОТХК» БК» ЖШС қызметкери.

Өтініш авторы

пошталық байланыс, телефон байланысы, электрондық пошта немесе келген өзге әдіспен алынған ақпарат.

Субъект

«ОТХК» БК» ЖШС қызметкери немесе өтінішті берген өзге тұлға.

Үшінші тұлға

Қарсы өтініш берілген «ОТХК» БК» ЖШС қызметкери, «ОТХК» БК» ЖШС Бақылау кеңесінің мүшесі, «ОТХК» БК» ЖШС қатысушысы.

Тәртіптік жазалар

үшінші заңды немесе жеке тұлғалар.

Өтінішті қарастыру аяқталғаннан кейін қолдануы мүмкін Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінде қарастырылған жазалар.

4. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

6. Ережелер қызметкерлердің жеке наразылығымен ерекшеленетін сұрақтарды көтеру әдісіне жатпайды. Ережелердің механизмдерін жеке наразылықты шешу құралы ретінде қарастырма қажет.

7. Ережелерді Серіктестік қызметкерлеріне қысым көрсету және/немесе оларды белгілі бір әрекеттерді жасауға/жасамауға мәжбүрлеу мақсатында пайдалануға тыйым салынады.

8. Көрінеу жалған өтініштерді беру белгіленген тәртіpte жауапкершілік шараларын қолдануға алып келетін бұзушылық ретінде қарастырылады.

9. Серіктестіктің ішіндегі қарым-қатынас әділ және шынайы негізде, сонымен бірге Серіктестіктің Корпоративтік этика кодексінде көрсетілген құндылықтарға сәйкес құрылады.

10. Осы Ережелер Серіктестіктің ресми WEB-сайтында жариялануы тиіс.

5. ТӘРТІПТІҢ ӘРЕКЕТ ЕТУ САЛАЛАРЫ

11. Ережелер Субъекттің келесі тиісті емес мінез-құлқы туралы ақпараттан тұратын Өтініштерге қатысты пайдаланылады:

1) лауазымдық жағдайын теріс пайдалану;

2) Серіктестіктің және Қазақстан Республикасы халқының өмірі мен денсаулығына елеулі және белгілі қауіпті тудыратын немесе өндірістік қызметке бөget және қатер алып келетін немкүрайлық;

3) Серіктестік деректерінің/есептілігінің манипуляциясы;

4) Серіктестіктің қаржы саласындағы бұзушылықтары, оның ішінде алаяқтыққа қатысты күдік;

5) құпия ақпаратты заңсyz тарату;

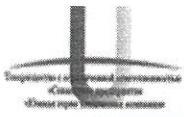
6) Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін, Серіктестіктің ішкі нормативтік құжаттарын сақтамау немесе қасақана бұзу;

7) корпоративтік этика нормаларын бұзу;

8) дискриминация немесе қудалау (тікелей, жасырын немесе анық болуына тәуелсіз);

9) Ережелердің 11-тармағының 1-8)тармақшаларында көрсетілген тиісті деңгейдегі емес мінез-құлқы жасыруға немесе жасыру мақсатында жасалынатын әрекеттер.

12. Сұрақтың мазмұны сипатталмаған Өтініштер қарастырылмайды.



6. ЖАУАПКЕРШІЛІК ПЕН ӨКІЛЕТТІЛІК

13. Өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобының құрамына Серіктестіктің кемінде З (үш) қызметкері кіреді. Өтініштің сипатына қарай жұмыс тобының құрамына қызметтің тиісті бағыттары бойынша Серіктестіктің жеке құрылымдық бөлімшелерінің өкілдері кіруі мүмкін.

14. Өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобы міндетті түрде екі қызметкерден, яғни ЗБ қызметкері мен Омбудсменнен және үшінші қызметкер, яғни Өтініштің сұрағына байланысты мұндай Өтінішті шешуге құзыретті құрылымдық бөлімшениң бастығынан тұрады.

15. Өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобының жиналысына дайындықты және жиналыс хаттамаларын жүргізуі жұмыс тобының хатшысы болып табылатын тәуекелдіктер менеджері жүзеге асырады.

16. Өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобының шешімі хаттама арқылы ресімделеді және оған жұмыс тобының мүшелері қол қояды.

17. Жұмыс тобының мүшелері және Өтінішті қарастыруға қатысатын басқа тұлғалар Ережелердің талаптарын орындау мақсатында алынған ақпаратты жариялаганы үшін жауапты болады.

7. ӨТІНІШ АВТОРЫНА БЕРІЛЕТІН КЕПІЛДІКТЕР

18. Серіктестік:

1) өтініш авторы Серіктестік және оның қызметкерлерінің тараапынан қудаланбайтындығына және/немесе дискриминацияға ұшырамайтындығына;

2) Серіктестік тараапынан қудалаудан және/немесе дискриминациядан қорғауға көмек көрсетілетіндігіне;

3) Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген тәртіpte тәртіptіk жазаларды қолдануға алып келетін құбылыс ретінде Өтініш авторын қудалау және/немесе дискриминация жағдайларын қарастыруға;

4) Өтініштің толық құпиялышындағына;

5) Өтініште келтірілген растаушы мәліметтерді, дәлелдемелерді жасыру талпынысынан бас тартуға;

6) кінәлі тұлғалардың кінәсін көрсететін құжат түрінде раставтың фактілер болған жағдайда, Өтініштегі растаушы мәлімттерді және дәлелдерді жасырған немесе жойған тұлғага қатысты ҚР Еңбек кодексінде және Серіктестіктің ішкі құжаттарымен қарастырылған тәртіpte жазалау іс-шараларын қолдануға кепілдік береді.

19. Өтініш авторы оған ұсынылған қорғауды асыра пайдаланбауға міндетті. Олай болмаған жағдайда, оған Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген тәртіpte жауапкершілік шаралары пайдалануы мүмкін.

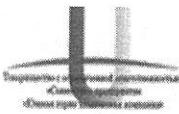
20. Ережелерге сәйкес Өтініш авторына берілген кепілдіктер көрінеу жалған Өтінішті бергені үшін тәртіptіk немесе өзге жауапкершілікten қорғау болып табылмайды.

21. Көрінеу жалған ақпаратты берген Өтініш авторына қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауапкершілік шаралары қолдануы мүмкін.

8. ӨТІНІШТЕРДІ БЕРУ ТӘРТІБІ

22. Өтініштерді беру үшін Ережелер бойынша келесі ақпараттық арналар қарастырылған:

1) пошталық мекенжай – ақпаратты «Омбудсменге» деген белгімен тікелей Омбудсменге 160023, Шымкент қаласы, Қаратая ауданы, 191-орам, 166-құрылым, 3-қабат мекенжайы бойынша жіберу;



2) электрондық пошта – ақпаратты электрондық хабарлама ретінде info@ughk.kazatomprom.kz мекенжайна жіберу;

3) телефон байланысы – Серіктестіктің +7 (7252) 99-73-93 (ішкі 45815) телефон желісіне қонырау шалу.

23. Өтініштерді қабылдауға арналған пошталық мекенжай, электрондық пошта мекенжайы және телефон желісінің номірі Серіктестіктің WEB-сайтында жарияланады.

24. Өтініштерді тіркеу ресімін құжат айналымды басқару бөлімінің қызметкері жүзеге асырады.

25. Өтініш авторы Өтініштерде озінің байланыс деректерін көрсете болады немесе көрсетпесе де болады; Өтініштердің екі түрі де қарастырылады.

26. Өтініш авторлары өздеріне мәлім болған фактілерлі еркін нысанда және бірізділікке сәйкес жаза алады.

9. ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАСТАЫРУ ТӘРТІБІ

27. Түсken өтініштерді қабылдау ресімін құжат айналымды басқару бөлімінің қызметкері ұйымдастырады:

1) барлық түсken өтініштер кіріс құжаттаманы тіркеу журналында тіркеліп, оған есеп пен бақылау үшін кіріс помірі берілетін болады;

2) кіріс құжаттама журналында келесі ақпарат болады: Өтініштің номірі, Өтініштің түсken күші, Өтініш туралы негізгі ақпарат, Отініштің авторы (болған жағдайда).

28. Тіркеу ресімінен өткеннен кейін құжат айналымды басқару бөлімінің қызметкері өтінішті ЭҚЖ арқылы Омбудсменге қарauға жолдайды.

29. Өтінішті жұмыс тобы оның түсініне қарай қарастырады. Жұмыс тобы өтініштерді тәуекелдік деңгейіне (төмен, орташа, жоғары), релеванттықты анықтау (алаяқтық, сыйайлас жемқорлық, корпоративтік этиканы бұзу, релевантты емес) және тергеу шараларын жүргізу қажеттілігі бойынша жіктеу үшін бастапқы өндөуді жүргізеді.

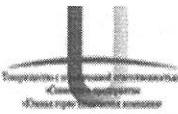
30. Бастапқы өндөу нәтижелері бойынша жұмыс тобы жауапты тұлғаны анықтайды. Қажет болған жағдайда, Бас директордың атына Өтінішті тексеруді өткізу үшін комиссияны құру туралы қызметтік жазбаны әзірлейді, сонымен бірге өтінішті қарau мерзімін (10 жұмыс күнінен аспайтын) анықтайды. Өтінішті тексеру бойынша өкілдік Өтініште көрсетілген сұрақтарды шешу құзыретіне жататын Серіктестіктің тиісті құрылымдық бөлімшесіне берілуі мүмкін.

31. Өтінішті құрылымдық бөлімшеге немесе көрсетілген тұлғаның немесе құрылымдық бөлімшениң әрекеттері туралы ақпараттан тұратын Өтініште әрекетіне шағым келтірілген тұлғаға немесе құрылымдық бөлімшеге жіберуге тыбын салынады.

32. Жұмыс тобы Серіктестіктің мүдделі құрылымдық бөлімшелерінен құпиялық негізде кез келген қажетті ақпаратты немесе Өтініштің мазмұнына қатысты құжаттарды (материалдарды) Қазақстан Республикасының заңнамасы нормаларын сақтай отырып сұрауга құқылы.

33. Егер бастапқы сұраулар кезінде өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобы Өтініште мазмұндалған ақпараттың негізdemесі жоқ екендігін немесе сұрақтың мазмұны ашылмағандығын немесе мұндай сұрақ бойынша Ережелерге сәйкес тексеруге негіз жоқ екендігін анықтаса, Өтінішті мұндай кезеңде қарастырмай қайтарылуы мүмкін және мұндай шешім өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобының тиісті хаттамасымен құжатталуы тиіс.

34. Егер бастапқы сұраулар Өтініш бойынша ары қарай тексеру қажет екендігін көрсетсе, Өтініш кінәсіздік презумпциясын назарға ала отырып, анықталған фактілер мен дәлелдемелерді жан-жақты және әділ қарастырылуы тиіс.



35. Жауапты тұлға немесе жұмыс тобы тікелей тексерудің алдында қажетті ақпаратты қосымша жинауды жүргізеді.

36. Тексеру нәтижелері бойынша жауапты тұлға немесе жұмыс тобы жүргізілген тексеру туралы қорытындыны әзірлең, оған қол қояды. Мұндай қорытындыда келесі ақпарат болуы тиіс: растаушы дәлелдемелерген сілтемелері бар қорытындының толық сипаттамасы, сонымен бірге қарастырылған құжаттардың тізімі. Бұған қоса мұндай қорытынды келесі ақпараттан тұрады:

- 1) бұзушылық түрі (зан, бухгалтерлік, этикалық және т.с.с.);
- 2) Өтініштің қысқаша сипаттамасы (өтініштің авторы, субъект, мәселе және т.с.с.);
- 3) тергеу нәтижелері бойынша қорытынды.

37. Өтінішке оның мазмұнына қатысы бар құжаттар және қорытындыны растайтын мәліметтер қоса беріледі.

38. Өтінішті әділ және жан-жақты қарастыру мақсатында жауапты тұлға немесе жұмыс тобы Субъектіден Өтініш мәні бойынша жазбаша түсініктеме алуға, сонымен бірге Өтініштің мәнін түсіндіретін және/немесе жоққа шығаратын (болған жағдайда) Субъекттен алынған құжаттарды қоса біріктіруге құқылы. Субъект жазбаша түсініктемелерді беруден бас тартқан жағдайда, кемінде үш адам қатысқан тиісті акт әзірленеді.

39. Тексеру нәтижелері бойынша хабарландыру тәртібі:

1) Өтінішті тексеру нәтижелері бойынша әзірленген жазбаша қорытындымен және құжаттармен танысып, сонымен бірге қажет болған жағдайда, шақырылған тұлғаларды тыңдалап, Бас директор қорытындыны бекітеді және жосықсыз мінез-құлықтың болашақта қайталанбауын қамтамасыз ететін іс шараларды қолданады. Өтініште көрсетілген фактілер расталмаса, мұндай Өтініш жеке наразылық құралы ретінде бағаланады. Ал бас директор өз кезегінде өтініш авторын көрінеу жалған мәліметтерді бергені үшін белгіленген тәртіpte жауапкершілікке тарту бойынша іс-шараларды қолдануға кеңес береді;

2) Омбудсмен Бас директордың алдында (қажет болған жағдайда/тоқсан сайын бір рет) түскен өтініштер және/немесе тексеру нәтижелері бойынша тексеру статусы туралы есеп береді.

40. Бас директор қарастырган Өтініштер және олар бойынша қабылданған шешімдер туралы жиынтық ақпаратты Омбудсмен Серікtestтік Жылдың біріктірілген есебіне қосады.

41. Тексеру нәтижелері және қабылданған шешімдер бойынша Омбудсмен реєсми өтініш жолданған кезде өтініштің авторына қарастыру нәтижелері мен қабылданған іс-шаралар бойынша ақпаратты хабарлауы тиіс.

10. АҚПАРДАРНЫ САҚТАУ

42. Түскен Өтініштермен, тергеу нәтижелерімен және қолданған іс-шаралармен байланысты мәлімет құпия ақпарат болып табылады. Мұнда ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігі Өтініштерді қарастыру жөніндегі жұмыс тобының мүшелеріне берілген.

43. Түскен Өтініштер туралы ақпарат, тергеу нәтижелері мен Ережелер деректеріне қатысты өзге ақпарат кемінде 5 жыл сақталынады.

44. Серікtestтік тарапынан құпиялылықты және Өтініштердің бүтіндігін қамтамасыз ету мақсатында Серікtestтік ақпараттың қауіпсіздікті басқарудың ағымдагы жүйесінің шенберінде түскен және сақталатын ақпаратқа қатысты ақпараттың қауіпсіздік нормаларын сақтауды қамтамасыз етуі тиіс.