

Утверждено
решением Совета директоров
акционерного общества
«Государственный фонд
социального страхования»
от «___» _____ 2024 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
Об ОМБУДСМЕНЕ**
акционерного общества «Государственный фонд социального страхования»

Астана

Содержание:

1.	Общие положения
2.	Назначение и прекращение полномочий Омбудсмeна
3.	Роль и задачи Омбудсмeна
4.	Функции Омбудсмeна
5.	Права и обязанности Омбудсмeна
6.	Ответственность Омбудсмeна
7.	Порядок работы Омбудсмeна
8.	Заключительное положение

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение Об Омбудсмене акционерного общества «Государственный фонд социального страхования» (далее – Положение) разработано с учетом законодательства Республики Казахстан.

1.2. Положение определяет статус Омбудсмeна в акционерном обществе «Государственный фонд социального страхования» (далее – Фонд) определяет порядок назначения и прекращения полномочий Омбудсмeна, его задачи, функции, полномочия и ответственность. Регулирует порядок обеспечения его независимости, прав, полномочий и социальных вопросов.

1.3. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, международными стандартами в области прав человека, настоящим Положением и иными внутренними нормативными документами Фонда.

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

1.5. Положение, должностная инструкция, годовой план работы и ключевые показатели деятельности утверждаются решением Совета директоров Фонда.

2. Порядок назначения и прекращения полномочий Омбудсмeна

2.1. Омбудсмен назначается решением Совета директоров Фонда и подлежит переизбранию каждые 2 (два) года. Совет директоров Фонда принимает решение о продлении либо прекращении полномочий Омбудсмeна.

2.2. Досрочное прекращение полномочия Омбудсмeна определяется Советом директоров Фонда, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан и (или) Уставом Фонда.

2.3. При необходимости исполнение обязанностей Омбудсмeна временно возлагается на корпоративного секретаря Фонда.

2.4. Основанием для прекращения полномочий Омбудсмeна являются:

- 1) истечение срока полномочий;
- 2) заявление о досрочном прекращении полномочий;
- 3) допущение нарушений в деятельности и ненадлежащее исполнение возложенных на него функций.

2.5. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут вносить Совет директоров Фонда, Единственный акционер, Правление Фонда в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом Фонда.

2.6. Кандидату на должность Омбудсмeна следует обладать безупречной деловой репутацией, высоким авторитетом, а также способностью принятия

беспристрастных решений.

2.7. На должность Омбудсмена назначается лицо, имеющее:

- 1) высшее юридическое образование;
- 2) опыт работы не менее чем 5 (пяти) лет.
- 3) знание законодательства Республики Казахстан;
- 4) отсутствие судимости;
- 5) отсутствие коррупционных преступлений;
- 6) наличие безупречной деловой репутации, высокого авторитета, а также таких личных качеств как честность, настойчивость, коммуникабельность, ответственность;
- 7) наличие организаторских и аналитических способностей и навыков.
- 8) владение государственным и русским языком.

2.8. Условия осуществления Омбудсменом Фонда своих обязанностей определяются трудовым договором, настоящим Положением и иными внутренними нормативными документами Фонда.

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

3. Роль и задачи Омбудсмена

3.1. 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 Фонда.

3.2. Задачами Омбудсмена в рамках его деятельности являются:

- 1) обеспечение соблюдения соответствующими органами, должностными лицами и работниками Фонда Кодекса поведения и этики работников АО «Государственный фонд социального страхования» (далее – Кодекс этики), а также совершенствование системы корпоративной культуры, деловой этики;
- 2) усиление мер по предотвращению и урегулированию трудовых споров, конфликтов интересов и оказание содействия в решении проблемных социально – трудовых вопросов;
- 3) обеспечение четкого и эффективного взаимодействия работников Фонда и его структурных подразделений.

4.Функции Омбудсмeна

4.1. Для выполнения задачи по обеспечению соблюдения соответствующими органами, должностными лицами и работниками Фонда Кодекса этики Фонда, а также совершенствования системы корпоративной культуры, деловой этики на Омбудсмeна возлагаются следующие функции:

1) оказывать соответствующим органам, должностным лицам и работникам Фонда консультативную помощь по вопросам соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и Кодекса этики Фонда;

2) рассматривать обращения работников, должностных лиц, а также физических и юридических лиц по вопросам, входящим в его компетенцию, подготавливает ответы, а также ведет их учет;

3) содействовать формированию культуры взаимоотношений, соответствующей общепринятым морально-этическим нормам в коллективе;

4) информировать руководство Фонда о случаях непринятия руководителями структурных подразделений Фонда соответствующих мер по фактам нарушения норм Кодекса этики Фонда;

5) в случаях нарушения должностными лицами и работниками Фонда законодательства Республики Казахстан и Кодекса этики Фонда проводит анализ причин условий, способствующих совершению правонарушений и вносит руководству Фонда рекомендации по их устранению;

6) разрабатывать Кодекс этики и иные внутренние документы Фонда в пределах своих полномочий;

4.2. Для выполнения задач по усилению мер по предотвращению и урегулированию трудовых споров, конфликтов интересов и оказанию содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов на Омбудсмeна возлагаются следующие функции:

1) содействовать в предупреждении и разрешении на ранних этапах конфликтов и консультировать обратившихся работников, участников в трудовых спорах, конфликта;

2) оказывать содействие обратившимся в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан и в решении проблемных социально-трудовых вопросов;

3) выносить на рассмотрения соответствующих органов и должностных лиц Фонда выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигать конструктивные предложения для их решения;

4) информировать о потенциальных и реальных конфликтах соответствующие органы и должностных лиц Фонда;

5) вносить предложения по совершенствованию внутренних нормативных документов Фонда по вопросам, входящим в его компетенцию;

- б) принимать иные меры, в том числе направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов работников и должностных лиц Фонда;
- 7) Обеспечивать хранение и сдачу в архив документации в соответствии с установленными требованиями.

4.3. Для выполнения задач по обеспечению четкого и эффективного взаимодействия работников фонда и его структурных подразделений на Омбудсмена возлагаются следующие функции:

- 1) взаимодействовать с должностными лицами, руководителями структурных подразделений и работниками Фонда, а также иными физическими и юридическими лицами;
- 2) в случае необходимости, участвует в подготовке проектов внутренних документов Фонда, утверждение которых относится к компетенции Единственного акционера и Совета директоров;
- 3) иные функции Омбудсмена, установленные законодательства Республики Казахстан, Кодексом и внутренними нормативными документами Фонда.

5. Права и обязанности Омбудсмена

5.1. Омбудсмен имеет право:

- 1) запрашивать и получать у Правления Фонда, директоров структурных подразделений и работников Фонда любые материалы и сведения, информацию и документы, необходимые для осуществления своих функций;
- 2) выносить на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Фонда выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигать конструктивные предложения для их решения;
- 3) в пределах своей компетенции предлагать вопросы в повестку дня заседания Правления и Совета директоров Фонда;
- 4) обращаться к должностным лицам Фонда по вопросам, входящим в его компетенцию;
- 5) вносить соответствующим органам Фонда рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов и норм;
- 6) вести переговоры с участниками трудового спора;
- 7) на организационно-техническое обеспечение (сканер, принтер, компьютер, правовая система, интернет, телефонная и электронная связь);
- 8) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмена задач и функций.

5.2. Обязанности Омбудсмена:

- 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, настоящего Положения, Кодекса этики и иных внутренних нормативных документов Фонда;

3) принять все меры по урегулированию конфликтов и споров на ранней стадии;

4) не реже одного раза в квартал представлять отчет о результатах проведенной работы Совету директоров Фонда, который оценивает результаты его деятельности;

5) соблюдать конфиденциальность информации о Фонде, его аффилированных лицах и работниках, ставшей известной в период осуществления функции Омбудсмена;

6) обеспечить правовую защиту (в рамках, установленных трудовым законодательством процедур) работников на период проведения процедур рассмотрения споров;

7) способствовать соблюдению принципа равного отношения к членам Совета директоров Фонда, должностным лицам и иным работникам Фонда, и предотвращению любого вида дискриминации.

6. Ответственность Омбудсмена

6.1. Омбудсмен несет ответственность за:

1) ненадлежащее исполнение и не исполнение задач, функций и обязанности, определенных трудовым договором, решениями Совета директоров Фонда, настоящим Положением и другими внутренними нормативными документами Фонда;

2) несоблюдение требований, установленных внутренними нормативными документами Фонда по трудовой и исполнительской дисциплине;

3) несоблюдение конфиденциальности информации;

4) несоблюдение принципов независимости, законности, объективности, нейтралитета и беспристрастности, конфиденциальности и неформальности.

7. Порядок работы Омбудсмена

7.1. По вопросам нарушения норм законодательства Республики Казахстан, Кодекса этики и других внутренних нормативных документов Фонда, должностные лица и работники Фонда, а также заинтересованные лица своевременно напрямую или анонимно вправе обращаться для принятия соответствующих мер:

1) напрямую к Омбудсмену в устной и письменной форме;

2) в письменной форме по средствам электронной почты;

3) по номеру мобильного телефона Омбудсмена.

7.2. Омбудсмен обязан рассмотреть жалобу в срок не более 15 календарных дней.

7.3. В случае выявления нарушения должностными лицами и работниками

Фонда утвержденных норм Кодекса этики, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Фонда, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятия решения Правлению Фонда и/или Совету директоров.

7.4. Омбудсмен проводит встречи и консультации с работниками для выявления потенциальных проблем, нарушений и соблюдению деловой этики.

7.5. Омбудсмен фиксирует поступающие жалобы, обращения и принятые меры по их рассмотрению.

7.6. Корреспонденция, которая поступает на имя Правления Фонда и/или председателя Правления, структурных подразделений Фонда, не может быть перепоручена Омбудсмену. Корреспонденция может перенаправляться Омбудсмену только в порядке уведомления (для сведения).

8. Заключительное положение

8.1. Вопросы, выносимые Омбудсменом на рассмотрение Совета директоров Фонда и его комитетов, не проходят процедуру рассмотрения и одобрения Правлением Фонда. Все материалы предоставляются Омбудсменом напрямую Совету директоров Фонда.

8.2. По вопросам, не урегулированным настоящим Положением Омбудсмен руководствуется действующим законодательством Республики Казахстан.

8.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся на основании решения Совета директоров Фонда.

8.4. Ответственность за внесение изменений/дополнений в настоящее Положение несет Омбудсмен.

8.5. Настоящее Положение вступает в силу с даты, указанной в решении Совета директоров об утверждении настоящего Положения.