

УТВЕРЖДЕНА
решением Совета директоров
акционерного общества
«Национальная компания
«Kazakh Tourism»
от «08» июня 2020 года
протокол № 2



ПОЛОЖЕНИЕ
Об Омбудсмене акционерного общества «Национальная компания
«Kazakh Tourism»

1. Общие положения

1. Настоящее положение об Омбудсмене акционерного общества «Национальная компания «Kazakh Tourism» (далее – Положение и Общество соответственно) разработано с учетом законодательства Республики Казахстан (далее – Законодательство), международной практикой корпоративного управления, Уставом и внутренними документами Общества.

2. В целях соблюдения принципов деловой и этики и оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Обществе назначается Омбудсмен.

3. Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества и подлежит переизбранию каждые два года. 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), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов как работников так и Общества.

4. 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.

5. В случае наличия корпоративных конфликтов Омбудсмен не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы Комитету по назначениям и вознаграждениям и Комитету по аудиту Совета директоров Общества, которые оценивают результаты его деятельности.

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

Не допускается вмешательство в деятельность Омбудсмена членов Совета директоров, должностных лиц и иных работников Общества.

2. Принципы работы Омбудсмена

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

1) Независимость.

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

- Омбудсмен не может занимать другую должность в Обществе, которая могла бы скомпрометировать его независимость и нейтралитет.
 - 2) 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 от результатов рассмотрения обращений.
- 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;
 - Омбудсмен при предоставлении рекомендаций об основных тенденциях, выявленных проблемах, имеющейся политике и сложившейся практике, не раскрывает имена обратившихся к нему лиц.

3. Задачи Омбудсмена

8. Задачами Омбудсмена в рамках его деятельности являются:
- 1) содействие в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также соблюдения принципов деловой этики работниками Общества;
 - 2) содействие повышению рейтинга и имиджа Общества посредством раннего предупреждения и урегулирования споров и конфликтов;

4. Функции Омбудсмена

9. Омбудсмен, в соответствии с возложенными на него задачами, выполняет следующие функции:
- 1) своевременно информирует Совет директоров Общества о произошедших инцидентах;
 - 2) консультирует обратившихся работников, участников трудовых споров, конфликтов и оказывает им содействие с учетом соблюдения норм Законодательства;
 - 3) оказывает содействие в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников Общества, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества;
 - 4) вырабатывает рекомендации для лиц, участвующих в споре, конфликтной или проблемной ситуации по урегулированию конфликтов

(споров);

5) консультирует должностных лиц Общества по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), а также по вопросам соблюдения принципов деловой этики;

6) выносит на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Общества выявленные им проблемные вопросы;

7) вносит предложения по совершенствованию внутренних нормативных документов Общества по вопросам, входящим в его компетенцию;

8) принимает иные меры рекомендательного характера, в том числе направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов работников и должностных лиц Общества.

5. Права и обязанности Омбудсмена

10. При выполнении возложенных задач, Омбудсмен имеет право в установленном порядке:

1) запрашивать и получать от работников, должностных лиц, руководителя Службы внутреннего аудита Общества необходимую для рассмотрения обращений информацию, материалы и разъяснения;

2) встречаться с должностными лицами Общества по вопросам, входящим в его компетенцию;

3) заслушивать и рассматривать обращения работников Общества, поступившие в его адрес;

4) встречаться с трудовым коллективом и лицами, обратившимися к Омбудсмену;

5) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмена задач и функций.

11. 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, настоящего Положения и иных внутренних документов Общества;

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

4) соблюдать конфиденциальность информации об Обществе, его аффилированных лицах и работниках, инсайдерской информации, ставшей известной в период осуществления функции Омбудсмена, а также в течение 3 (трех) лет с даты прекращения его полномочий;

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, должностным лицам и иным работникам Общества, и предотвращению любого вида дискриминации.

12. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

1) в течение 5 (пяти) рабочих дней разъяснить способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушений норм поведения и/или принятых в нарушение норм поведения решений или действий (бездействия);

2) передать обращение в органы Общества, к компетенции которых относится разрешение таких обращений.

6. Организация управления Омбудсменом

13. Омбудсмен назначается решением Советом директоров Общества и подлежит переизбранию каждые два года.

Полномочия Омбудсмена могут быть досрочно прекращены решением Совета директоров Общества.

14. В решении Совета директоров о назначении или прекращении полномочий Омбудсмена указывается срок его полномочий или основания досрочного прекращения полномочий, предусмотренные настоящим Положением.

15. Полномочия Омбудсмена прекращаются со дня окончания срока без вынесения соответствующего решения Совета директоров Общества или в случае досрочного прекращения полномочий решением Совета директоров Общества.

16. При вынесении вопроса на Совет директоров Общества о досрочном прекращении полномочий Омбудсмена инициатор созыва заседания Совета директоров Общества представляет информацию/документы, являющиеся основанием для прекращения полномочий.

17. К кандидату для назначения Омбудсменом предъявляются следующие требования:

1) безупречная деловая репутация, высокий авторитет и способность принятия беспристрастных решений;

2) высшее образование;

3) опыт работы не менее 10 (десяти) лет;

4) навыки в области переговорного процесса;

5) знание Законодательства;

6) образцовая профессиональная этика и эффективное руководство, направленное на достижение результатов и положительных изменений;

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

7. Ответственность

18. Омбудсмен несет ответственность за своевременное и качественное выполнение задач, функций и обязанностей, определенных в настоящем Положении, решениями Совета директоров Общества и другими внутренними документами Общества.

19. Омбудсмен несет ответственность в установленном Законодательством порядке за соблюдение конфиденциальности информации.