

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени Д. СЕРИКБАЕВА»**

УТВЕРЖДЕНО:
решением Совета директоров
НАО «ВКТУ имени Д.Серикбаева»
протоколом № 8
от «30» июня 2026 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
об омбудсмене некоммерческого акционерного общества
«Восточно-Казахстанский технический университет
имени Д.Серикбаева»**

Усть-Каменогорск, 2026

1. Общие положения

- 1.** Настоящее положение об омбудсмене некоммерческого акционерного общества НАО «ВКТУ имени Д.Серикбаева» (далее Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Кодексом корпоративного управления, Уставом НАО «ВКТУ имени Д.Серикбаева», и внутренними документами НАО «ВКТУ имени Д.Серикбаева» (далее-Общество).
- 2.** Положение определяет статус омбудсмента Общества в организационной структуре и системе корпоративного управления Общества, порядок назначения и прекращения полномочий, роль, задачи и функции, права и обязанности, ответственность и иные вопросы деятельности омбудсмента.
- 3.** Омбудсмен обеспечивает соблюдение принципов деловой этики и оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Обществе, способствует принятию мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов.
- 4.** Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Кодексом корпоративного управления, Уставом Общества, настоящим Положением и внутренними документами Общества.
- 5.** Функции омбудсмента могут быть возложены на работника Общества, обладающего безупречной деловой репутацией, высоким профессиональным авторитетом и способностью принимать беспристрастные решения.
- 6.** Деятельность омбудсмента осуществляется на условиях независимости. Запрещается любое вмешательство в его работу, а также принятие каких-либо негативных мер в отношении омбудсмента со стороны лиц, совершивших нарушения положений Кодекса корпоративной этики Общества, законодательства Республики Казахстан или внутренних документов Общества.
- 7.** В Положении используются следующие основные понятия:
 - 1) Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров Общества, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников Общества и оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества;
 - 2) Правление – исполнительный орган Общества, выступающий коллегиально;
 - 3) Совет директоров – орган управления в Обществе, который образуется путем избрания его членов решением Единственного акционера Общества, отвечающий за общее руководство и контроль за деятельностью Общества и правления;
 - 4) обращение – индивидуальное или коллективное письменное, устное или по телефону, в форме электронного документа

обращение, заявление, жалоба или иной запрос работника Общества на действия (бездействия) работников и принятые решения (акты) должностных лиц Общества;

5) должностные лица Общества – члены Совета директоров, члены Правления;

6) Кодекс корпоративной этики - внутренний документ Общества, содержащий свод наиболее важных правил делового поведения Общества и его работников, этических норм внутрикорпоративных взаимоотношений, социальной ответственности, а также других наиболее приоритетных вопросов профессиональной этики.

2. Принципы, роль, задачи и функции Омбудсмена

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

1) Независимость.

Омбудсмен независим в своей деятельности, подчиняется и подотчетен только Совету директоров Общества, а также осуществляет свою деятельность независимо от других внутренних структур Общества.

Никто не вправе влиять на Омбудсмена при осуществлении им своей деятельности или предпринимать соответствующие попытки.

Омбудсмен имеет доступ ко всей информации (включая первичной и необработанной), работникам Общества в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.

Омбудсмен самостоятельно принимает решения о необходимости реагирования и принятия соответствующих мер в отношении полученного обращения.

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 связан с какой-либо функцией внутреннего контроля Общества и не отчитывается по своей работе перед кем-либо, за исключением Совета директоров Общества.

Омбудсмен не имеет личных материальных и (или) нематериальных интересов от результатов рассмотрения обращений.

3) Конфиденциальность.

Омбудсмен не раскрывает конфиденциальную информацию, если не получит на то разрешение от обратившегося лица, во время неформального обсуждения, и даже в этом случае самостоятельно принимает окончательное решение по своему усмотрению. Исключением является реальная угроза причинения серьезных

последствий и (или) ущерба, а также другие случаи, установленные действующим законодательством Республики Казахстан.

Никто не может оказать на Омбудсмена влияние или заставить его раскрыть имена обратившихся к нему лиц, а также информацию, которая могла бы привести к раскрытию обратившихся к нему лиц, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Положением.

Омбудсмен при предоставлении рекомендаций об основных тенденциях, выявленных проблемах, имеющейся политике и сложившейся практике, не раскрывает имена обратившихся к нему лиц.

4) Неформальность.

Омбудсмен осуществляет свою деятельность на неформальной основе, в частности слушает, предоставляет и получает информацию, материалы и необходимые разъяснения, а также по своему усмотрению привлекает к участию заинтересованных лиц на неформальной основе.

Омбудсмен не принимает решения обязывающего характера и не принимает формальные решения за (для) должностных лиц Общества.

Омбудсмен лишь дополняет формальные источники разрешения конфликтных (спорных) ситуаций, но ни в коем случае не заменяет их собой.

Омбудсмен не участвует в формальных расследованиях как внутри, так и за пределами Общества, в судебных процессах, урегулировании спора в досудебном и во внесудебном порядке.

Омбудсмен 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, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан.

Обращение к Омбудсмену является добровольным, но не обязательным.

9. Роль Омбудсмена заключается в консультировании обратившихся к нему участников трудовых споров, конфликта и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого решения с учетом конфиденциальности, при необходимости, оказании содействия в решении социально-трудовых проблем.

10. Основными задачами Омбудсмена являются:

- 1) способствование соблюдению всеми должностными лицами, работниками Общества Кодекса корпоративной этики Общества;
- 2) оказание содействия органами и должностным лицам в работе с сообщениями о противозаконных либо некорректных действиях работников Общества, нарушающих законодательство Республики Казахстан, внутренние документы Общества;

3) оказание содействия в предотвращении или урегулировании корпоративных конфликтов и конфликтов интересов.

11. В рамках выполнения роли и задач Омбудсмен:

- 1) регистрирует, рассматривает обращения работников Общества на действия (бездействия) работников и принятые решения должностных лиц Общества и обеспечивает их хранение;
- 2) оказывает содействие работникам Общества в урегулировании конфликтов (споров) в досудебном и во внесудебном порядке;
- 3) вносит рекомендации должностным лицам Общества по урегулированию конфликтов (споров) по полученным обращениям;
- 4) осуществляет подготовку рекомендаций по разрешению и предотвращению конфликтов (споров), носящих системный правовой или организационный характер;
- 5) проводит необходимые совещания, встречи, консультации, обсуждения с работниками Общества, представителями других организаций, а также заслушивает работников Общества по поступившим обращениям;
- 6) вносит предложения по совершенствованию системы корпоративного управления и повышению уровня корпоративной культуры в Обществе;
- 7) инициирует вынесение на рассмотрение органов управления Общества выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), с внесением конструктивных предложений для их решения;
- 8) принимает иные меры, в том числе, направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов обратившихся к нему лиц.

3. Права и обязанности Омбудсмeнa

12. Омбудсмен имеет право:

- 1) запрашивать и получать от работников Общества необходимую для рассмотрения обращений информацию, иные материалы и разъяснения;
- 2) на безотлагательный прием должностными лицами Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмeнa;
- 3) заслушивать работников Общества по поступившим в адрес Омбудсмeнa обращениям;
- 4) созывать необходимые совещания, встречи с участием работников Общества;
- 5) привлекать в качестве экспертов лиц из числа работников Общества для подготовки заключений по вопросам, изложенным в поступивших Омбудсмену обращениях;
- 6) участвовать в рассмотрении Советом директоров или Правлением Общества вопросов, возникших на основании

обращений, заявлений или сообщений, рассмотренных омбудсменом;

7) обращаться в Совет директоров и Правление Общества с рекомендациями по улучшению социально-трудовых отношений в Обществе, а также по иным вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

8) инициировать проведение процедур в Обществе по выявлению нарушений норм деловой этики и иных внутренних документов Общества, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;

9) вносить ответственным по вопросам корпоративной этики структурным подразделениям Общества рекомендации по внедрению и совершенствованию этических принципов в Обществе;

10) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмена функций.

13. Омбудсмен обязан:

1) осуществлять свою деятельность с соблюдением принципов независимости, нейтралитета, беспристрастности, конфиденциальности и неформальности;

2) соблюдать в своей деятельности требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Общества и настоящего Положения;

3) не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы комитету по кадрам и вознаграждениям совета директоров Общества и организаций, которые оценивают результаты его деятельности.

4. Назначение и освобождение от должности Омбудсмена

14. Омбудсмен назначается на должность решением Совета директоров Общества по рекомендации Правления Общества и подлежит переизбранию каждые 2 (два) года. В решении Совета директоров Общества о назначении Омбудсмена указывается срок его полномочий. Совет директоров Общества оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.

15. Правление Общества вправе единогласным решением внести в установленном порядке на рассмотрение Совету директоров Общества вопрос о досрочном прекращении полномочий Омбудсмена.

Совет директоров Общества вправе принять решение о досрочном прекращении полномочий Омбудсмена, если он:

1) увольняется с должности работника Общества в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан;

2) не способен выполнять должностные обязанности работника

Общества по состоянию здоровья;

3) нарушил принципы Кодекса деловой этики Общества;

4) без уважительной причины не выполняет свои обязанности Омбудсмена;

5) избран или назначен на другую должность в Обществе, которая может повлиять принципам работы 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 корпоративному секретарю Общества для последующей передачи вновь назначенному Омбудсмену.

17. Лицо, назначаемое на должность Омбудсмена, должно отвечать следующим требованиям:

1) иметь высшее образование в области права, психологии либо делового администрирования и опыт работы в сфере переговорного процесса и (или) управления конфликтами продолжительностью не менее 10 лет;

2) знать законодательство Республики Казахстан в области трудового права, внутренние документы Общества;

3) иметь образцовую профессиональную этику, безупречную деловую репутацию, высокий авторитет и способность принимать беспристрастные решения.

18. Совет директоров Общества утверждает годовой план работы и ключевые показатели эффективности (КПЭ), не реже одного раза в квартал оценивает результаты деятельности омбудсмена, рассматривает вопросы оплат труда и премирования, и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность омбудсмена. Вопросы условий оплаты труда и премирования определяются внутренним нормативным документом, утверждаемым решением совета директоров Общества. **19.** Место выполнения работы, условия труда омбудсмена определяются решением исполнительного органа Общества.

5. Организация деятельности Омбудсмена и работа с обращениями

20. По вопросам нарушения требований законодательства Республики Казахстан, Кодекса корпоративной этики, других внутренних документов Общества, коррупционных и других противоправных действий, каждый работник Общества вправе обратиться к Омбудсмену. Обращение может быть подано:

1) лично;

2) письменной форме;

3) устно (в том числе по телефону);

4) через электронную почту (Outlook);

5) через корпоративную почту;

6) через телефон доверия.

Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо угрозе государственной или общественной безопасности и которые подлежат немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

21. В случае выявления нарушений 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.

22. 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.

23. 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.

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

25. Омбудсмен в пределах своей компетенции:

1) рассматривает обращения работников Общества, которые не подлежат рассмотрению (не находятся на рассмотрении) в правоохранительных и судебных органах Республики Казахстан и иностранных государств, не находятся на стадии урегулирования в досудебном и во внесудебном порядке;

2) предоставляет обратившемуся к нему лицу неформальный ответ (обратную связь) о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах.

Обращения принимаются к рассмотрению Омбудсменом незамедлительно и рассматриваются в разумные сроки для принятия окончательного решения.

26. Канцелярия Общества поступившую корреспонденцию на имя Омбудсмена, без вскрытия и регистрации, направляет только Омбудсмену. Факт поступившего обращения Омбудсменом доводится до сведения соответствующего работника, при

необходимости руководителя структурного подразделения, должностного лица Общества. По согласованию с Омбудсменом руководитель структурного подразделения, должностное лицо Общества назначает ответственное лицо для координации действий и оказания максимального содействия Омбудсмену по поступившему обращению.

27. Омбудсмен не является уполномоченным Общества, не принимает сведения от их лица, и не выступает в роли или должности, назначенной для ведения переписки от лица Общества в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

28. Омбудсмен вправе перенаправить обратившихся к нему лиц, поступившую корреспонденцию в соответствующее структурное подразделение и к должностному лицу Общества для последующего ведения ими необходимой официальной переписки от лица Общества в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан.

29. Корреспонденция, которая поступает на имя должностных лиц и руководителей структурных подразделений Общества, не может быть перепоручена Омбудсмену. Корреспонденция может перенаправляться Омбудсмену только в порядке уведомления (для сведения) и для совместного рассмотрения вопроса.

Ответственность за своевременное рассмотрение и предоставление ответа в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан несет лицо, которому адресована корреспонденция (должностные лица и руководители структурных подразделений Общества, наделенные полномочиями на ведение исходящей переписки).

30. Участие Омбудсмента в проведении служебного расследования не допускается.

Омбудсмен не является членом (председателем) рабочих органов, комиссий по вопросам проведения служебных расследований и (или) привлечения к дисциплинарной ответственности работников Общества. При этом Омбудсмен вправе неформально посещать заседания таких органов и комиссий по своему усмотрению.

Омбудсмен в пределах своей компетенции вправе давать необходимые разъяснения, которые носят рекомендательный характер.

31. Административно-организационная деятельность Омбудсмента обеспечивается уполномоченными лицами Общества в порядке, установленном внутренними документами Общества. В частности, ответственными структурными подразделениями и (или) должностными лицами обеспечивается принятие необходимых мер по защите от прослушивания (просмотра) средств коммуникации (каналов связи) Омбудсмента (телефон доверия, компьютер,

электронная почта, программное обеспечение и т.д.).

Омбудсмен должен быть организационно-технически обособлен по месту нахождения исполнительного органа Общества.

32. Должностные лица Общества обязаны:

- 1) предоставить и обеспечить предоставление работниками Общества достоверной информации, материалов и разъяснений, необходимые для рассмотрения Омбудсменом обращения и выполнения, возложенных на Омбудсмента функций, в сроки и порядке, указанном в соответствующем запросе Омбудсмента;
- 2) осуществлять безотлагательный прием Омбудсмента по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмента;
- 3) обеспечить встречу Омбудсмента с обратившимся лицом (лицами), трудовым коллективом по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмента;
- 4) участвовать и обеспечить участие работников Общества в их заслушивании Омбудсменом по поступившим обращениям, а также в обсуждении иных вопросов, входящих в компетенцию Омбудсмента;
- 5) незамедлительно информировать Омбудсмента о потенциальных конфликтах (спорах) в целях своевременного реагирования;
- 6) предпринимать иные меры и совершать действия, направленные на максимальное содействие Омбудсмену в осуществлении им своей деятельности.

33. Должностные лица Общества гарантируют и обеспечивают конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении норм деловой этики, законодательства Республики Казахстан и иных внутренних документов Общества в пределах, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

6. Ответственность Омбудсмента

34. Омбудсмен несет ответственность в соответствии с законами Республики Казахстан за:

- 1) несоблюдение конфиденциальности информации, получаемой в ходе выполнения своих функций;
- 2) убытки, причиненные Обществу его виновными действиями или бездействием.

7. Заключительные положения

35. Утверждение Положения, а также внесение изменений и дополнений в него относится к исключительной компетенции Совета директоров Общества.

36. Вопросы, выносимые Омбудсменом на рассмотрение Совета директоров Общества и его комитетов, не проходят процедуру рассмотрения и одобрения Правлением Общества.

Все материалы предоставляются Омбудсменом напрямую Корпоративному секретарю Общества.

37. Разъяснения Омбудсмена носят рекомендательный характер.

38. При реализации функций Омбудсмена по рассмотрению сообщений или конфликтов, в случае безуспешности раннего урегулирования, спора и передачи его на рассмотрение суда или иных внесудебных форм, полномочия Омбудсмена в отношении данного конфликта или сообщения прекращают свое действие. Омбудсмен, не вправе участвовать ни в каких последующих процедурах.

39. Если отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с действующим Законодательством, эти пункты утрачивают силу и в части регулируемых этими пунктами вопросов следует руководствоваться нормами действующего Законодательства до момента внесения соответствующих изменений в настоящее Положение.