



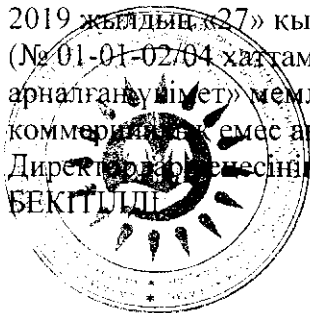
«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы  
ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ  
об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация  
«Правительство для граждан»

Код: ПО НАО 01-01-24-19

Редакция №1

1 из 16

2019 жылдың «27» қыркүйектегі  
(№ 01-01-02/04 хаттама) «Азаматтарға  
арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы»  
коммерциялық емес акционерлік Қоғамының  
Директорлар Кеңесінің шешімімен  
БЕКІТІЛДІ

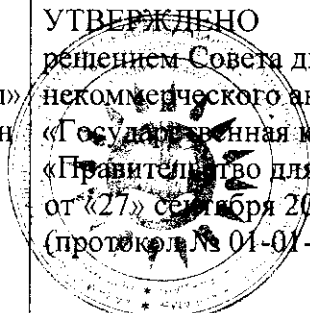


«Азаматтарға арналған үкімет»  
мемлекеттік корпорациясы»  
КЕ АҚ Омбудсмені туралы ЕРЕЖЕ  
КЕ АҚ ОЕ 01-01-24-19

2019 жыдың 7 қазаннан бастап енгізіледі

Нұр-Сұлтан қ.

УТВЕРЖДЕНО  
решением Совета директоров  
некоммерческого акционерного общества  
«Государственная корпорация  
«Правительство для граждан»  
от «27» сентября 2019 года  
(протокол № 01-01-02/04)



ПОЛОЖЕНИЕ  
Об Омбудсмене  
НАО «Государственная корпорация  
«Правительство для граждан»  
ПО НАО 01-01-24-19

Вводится с 7 октября 2019 года

г. Нур-Султан

*Handwritten signatures*



«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы  
ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ  
об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Код: ПО НАО 01-01-24-19

Редакция №1

2 из 16

Мазмұны:

1. Мақсаты	3
2. Тарауы	саласы
3	
3. Анықтамалар	мен қысқартулар
3	
4. Қоғам Омбудсменін тағайындау және оның өкілеттігін тоқтату	
4	
5. Қоғам Омбудсменінің міндеттері	
5	
6. Қоғам Омбудсменінің функциялары	
6	
7. Қоғам Омбудсменінен еңбекақы және сыйақы төлеу шарттары	
8	
8. Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері	
9	
9. Қоғам Омбудсменінің жауапкершілігі	
10	
10. Қоғам Омбудсменінің коммуникация арналары	
10	
11. Қорытынды	ережелер
11	

Содержание:

1. Назначение	3
2. Область распространения	3
3. Определения и сокращения	3
4. Назначение и прекращение полномочий Омбудсмeна Общества	4
5. Задачи Омбудсмeна Общества	5
6. Функции Омбудсмeна Общества	6
7. Условия оплаты труда и вознаграждения Омбудсмeна Общества	8
8. Права и обязанности Омбудсмeна	9
9. Ответственность Омбудсмeна Общества	10
10. Каналы коммуникаций Омбудсмeна Общества	10
11. Заключительные положения	11

*Handwritten signature*



«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы  
ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ  
об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация  
«Правительство для граждан»

Код: ПО НАО 01-01-24-19

Редакция №1

3 из 16

<b>1. Мақсаты</b>	<b>1. Назначение</b>
1.1. Осы «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік Қоғамының Омбудсмені туралы ереже (бұдан әрі - Ереже) Қазақстан Республикасының заңнамасына, «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік Қоғамының (бұдан әрі - Қоғам) және өзге де ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.	1.1. Настоящее Положение об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация Правительство для граждан» (далее - Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними документами некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация Правительство для граждан» (далее - Общество).
1.2. Ереже Қоғамдағы Омбудсмен мәртебесін айқындайды, Омбудсменді тағайындау және оның өкілеттігін тоқтату тәртібін, оның міндеттерін, функцияларын, өкілеттіктері мен жауапкершілігін айқындайды. Оның тәуелсіздігін, құқықтарын, өкілеттіктері мен әлеуметтік мүдделерін қамтамасыз ету тәртібін реттейді.	1.2. Положение определяет статус Омбудсмeнa в Обществе, определяет порядок назначения и прекращения полномочий Омбудсмeнa, его задачи, функции, полномочия и ответственность. Регулирует порядок обеспечения его независимости, прав, полномочий и социальных интересов.
<b>2. Тарату саласы</b>	<b>2. Область распространения</b>
2.1. Осы Ереже ішкі регламенттеуші құжат болып табылады және Қоғамның Директорлар кеңесіне есеп беретін Қоғамның Директорлар кеңесінің және (немесе) Басқарма мүшесі болып табылмайтын Қоғамның қызметкері болып табылатын Омбудсмен қызметіне қолданылады. 2.2. Омбудсменнің құқықтық жағдайы Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Жарғымен, осы Ережемен және Қоғамның өзге де ішкі құжаттарымен айқындалады.	2.1. Настоящее Положение является внутренним регламентирующим документом и распространяется на деятельность Омбудсмeнa, являющегося работником Общества, не являющегося членом Совета директоров и (или) Правления Общества, подотчетный Совету директоров Общества. 2.2. Правовое положение Омбудсмeнa определяется законодательством Республики Казахстан, Уставом, настоящим Положением и иными внутренними документами Общества.
<b>3. Анықтамалар мен қысқартулар</b>	<b>3. Определения и сокращения</b>
3.1. Осы Ережеде келесі анықтамалар мен қысқартулар қолданылады: <b>Жалғыз акционер</b> – Қазақстан Республикасының Үкіметі; <b>Кодекс</b> – Қоғамның Корпоративтік басқару кодексі; <b>Омбудсмен</b> - Қоғамның Директорлар кеңесімен тағайындайтын, рөлі Қоғамның оған жүгінген жұмыскерлеріне консультация беру және еңбек дауларын, қақтығыстарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге, сондай-ақ Қоғам жұмыскерлерінің іскерлік этикасы қағидаттарын сақтауына жәрдемдесу болып табылатын адам;	3.1. В настоящем Положении используются следующие определения и сокращения: <b>Единственный акционер</b> – Правительство Республики Казахстан; <b>Кодекс</b> – Кодекс корпоративного управления Общества. <b>Омбудсмен</b> - 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
<b>4. Қоғамның Омбудсменін тағайындау және оның өкілеттігін тоқтату</b>	<b>4. Назначение и прекращение полномочий Омбудсмeнa Общества</b>

*Аманжол*



4.1. Омбудсмен Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімімен тағайындалады және әр екі жыл сайын қайта сайлануға жатады.

4.2. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Қоғамның Жарғысында өзгеше белгіленбесе, Омбудсменнің өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтатуды Қоғамның Директорлар кеңесі айқындайды.

Қажет болған жағдайда Омбудсмен міндеттерін атқару Қоғамның Корпоративтік хатшысына жүктелуі мүмкін.

4.3. Омбудсменнің өкілеттігін тоқтату үшін негізе:

- 1) өкілеттік мерзімінің аяқталуы;
- 2) өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы өтініш;
- 3) қызметте бұзушылықтарға жол беру және өзіне жүктелген функцияларды тиісінше орындамау;

4.4. Омбудсменді тағайындау үшін кандидатура бойынша ұсыныстарды Директорлар кеңесінің отырыстарын шақыруға қатысты Директорлар кеңесінің мүшелері, Жалғыз акционер, Басқарма мүшелері Қазақстан Республикасының заңнамасында және Қоғамның Жарғысында белгіленген тәртіппен енгізе алады.

4.4. Омбудсмен лауазымына кандидат мінсіз іскерлік беделге, жоғары беделге, сондай-ақ әділ шешімдер қабылдау қабілетіне ие болу керек.

Омбудсмен лауазымы мыналарға ие болады:

- 1) жоғары білімі;
- 2) кемінде 5 (бес) жыл, оның ішінде корпоративтік басқару саласында немесе басшылық лауазымда (орта немесе жоғары буын) – кемінде 2 (екі) жыл жұмыс тәжірибесі;
- 3) сөйлесу процесі саласындағы дағдылары бар;
- 4) Қазақстан Республикасының заңнамасын білетін;
- 5) нәтижелерге және оң өзгерістерге қол жеткізуге бағытталған үлгілі кәсіби этика және тиімді басшылық;
- 6) командада жұмыс істеу және мүдделі тараптардың түрлі топтарымен өзара іс-қимыл жасау дағдылары;
- 7) қазақ, орыс және мүмкіндігінше шет тілдерін еркін меңгерген адам

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

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

При необходимости исполнение обязанностей Омбудсмeна может быть возложено на корпоративного секретаря Общества.

4.3. 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;

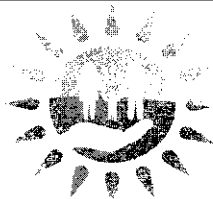
4.4. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсмeном могут вносить члены Совета директоров, Единственный акционер, члены Правления в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом Общества.

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

На должность Омбудсмeна назначается лицо, имеющее:

- 1) высшее образование;
- 2) опыт работы не менее чем 5 (пять) лет, в том числе в области корпоративного управления или на руководящей должности (среднего или высшего звена) – не менее 2 (двух) лет;
- 3) навыки в области переговорного процесса;
- 4) знание законодательства Республики Казахстан;
- 5) образцовая профессиональная этика и эффективное руководство, направленное на достижение результатов и положительных изменений;
- 6) навыки работы в команде и взаимодействия с различными группами заинтересованных сторон;
- 7) свободное владение казахским, русским и

*Handwritten signature*



тағайындалады.	желательно иностранными языками.
4.5. Қоғам Омбудсменінің өз міндеттерін жүзеге асыру шарттары еңбек шартында, осы Ережеде, Кодексте және Қоғамның өзге де ішкі құжаттарында айқындалады. Еңбек шартына Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімі негізінде Қоғамның Басқарма төрағасы қол қояды.	4.5. Условия осуществления Омбудсменом Общества своих обязанностей определяются трудовым договором, настоящим Положением, Кодексом и иными внутренними документами Общества. Трудовой договор подписывается председателем Правления Общества на основании решения Совета директоров Общества.
4.6. Қоғамның Директорлар кеңесі жаңа Омбудсменді тағайындаусыз жұмыс істейтін Омбудсменнің өкілеттігін тоқтату туралы шешім қабылдаған жағдайда, құжаттар кейіннен жаңадан тағайындалған Омбудсменге беру үшін акті бойынша Корпоративтік хатшыға беріледі.	4.6. В случае принятия Советом директоров Общества решения о прекращении полномочий действующего Омбудсмeна без назначения нового Омбудсмeна, документы передаются по акту Корпоративному секретарю для последующей передачи вновь назначенному Омбудсмену.
<b>5. Омбудсменнің міндеттері</b>	<b>5. Задачи Омбудсмeна</b>
5.1. Омбудсменнің өз қызметіндегі міндеттері: 1) Қоғамның тиісті органдарының, лауазымды тұлғаларының және қызметкерлерінің Қоғамның іскерлік этика кодексін сақтауын, сондай-ақ корпоративтік мәдениет, іскерлік этика жүйесін жетілдіруді қамтамасыз ету; 2) еңбек дауларын, мүдделер қақтығысын болғызбау және реттеу жөніндегі шараларды күшейту және проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге жәрдем көрсету; 3) қызметкерлер, Қоғам және оның органдары арасындағы нақты және тиімді өзара іс-қимылды қамтамасыз ету.	5.1. Задачами Омбудсмeна в рамках его деятельности являются: 1) обеспечение соблюдения соответствующими органами, должностными лицами и работниками Общества Кодекса деловой этики Общества, а также совершенствования 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 между работниками, Обществом и его органами.
<b>6. Омбудсменнің функциялары</b>	<b>6. Функции Омбудсмeна</b>
6.1. Қоғамның тиісті органдарының, лауазымды тұлғаларының және қызметкерлерінің Қоғамның іскерлік этика кодексін сақтауын қамтамасыз ету, сондай-ақ корпоративтік мәдениет, іскерлік этика жүйесін жетілдіру жөніндегі міндеттерді орындау үшін Омбудсменге мынадай функциялар жүктеледі: 1) Қоғамның тиісті органдарына, лауазымды тұлғаларына және қызметкерлеріне Қазақстан Республикасы заңнамасының және Қоғамның Іскерлік этика кодексінің талаптарын сақтау мәселелері бойынша консультациялық көмек көрсетеді; 2) қызметкерлердің, лауазымды адамдардың, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалардың өз құзыретіне кіретін мәселелер бойынша	6.1. Для выполнения задачи по обеспечению соблюдения соответствующими органами, должностными лицами и работниками Общества Кодекса деловой этики Общества, а также совершенствования системы корпоративной культуры, деловой этики на Омбудсмeна возлагаются следующие функции: 1) оказывает соответствующим органам, должностным лицам и работникам Общества консультативную помощь по вопросам соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и Кодекса деловой этики Общества; 2) рассматривает обращения работников, должностных лиц, а также физических и юридических лиц по вопросам, входящим в его компетенцию, подготавливает ответы, а также

*М.А. Негамат*



«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы

ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ

об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Код: ПО НАО 01-01-24-19

Редакция №1

6 из 16

өтініштерін қарайды, жауаптар дайындайды, сондай-ақ олардың есебін жүргізеді;

3) ұжымда жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларға сәйкес келетін өзара қарым-қатынастар мәдениетін қалыптастыруға жәрдемдеседі;

4) Қоғамның құрылымдық бөлімшелері басшыларының Қоғамның іскерлік этика кодексінің нормаларын бұзу фактілері бойынша тиісті шаралар қабылдамаған жағдайлары туралы Қоғам басшылығына хабарлайды;

5) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасын және Қоғамның Іскерлік этика кодексін бұзған жағдайда құқық бұзушылық жасауға ықпал ететін себептер мен жағдайларға талдау жүргізеді және Қоғам басшылығына оларды жою жөнінде ұсынымдар енгізеді;

б) өз өкілеттігі шегінде іскерлік этика кодексін және Қоғамның өзге де ішкі құжаттарын әзірлеуге қатысады.

6.2. Еңбек дауларын, мүдделер қақтығысын болдырмау және реттеу жөніндегі шараларды күшейту және проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге жәрдем көрсету жөніндегі міндеттерді орындау үшін Омбудсменге мынадай функциялар жүктеледі:

1) жанжалдардың алдын алуға және ерте кезеңдерінде шешуге жәрдемдеседі және өтініш жасаған жұмыскерлерге, еңбек дауларының, жанжалдың қатысушыларына консультация береді;

2) өтініш білдірген адамдарға Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауды ескере отырып, өзара қолайлы, конструктивті және іске асырылатын шешімдерді әзірлеуге және проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге жәрдем көрсетеді;

3) жүйелік сипаттағы және тиісті шешімдер (кешенді шаралар) қабылдауды талап ететін өзі анықтаған проблемалық мәселелерді Қоғамның тиісті органдары мен лауазымды тұлғалардың қарауына шығарады, оларды шешу үшін конструктивті ұсыныстар береді;

4) Қоғамның тиісті органдары мен лауазымды тұлғаларын әлеуетті және нақты қақтығыстар туралы хабардар ету;

ведет их учет;

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

4) информирует руководство Общества о случаях непринятия руководителями структурных подразделений Общества соответствующих мер по фактам нарушения норм Кодекса деловой этики Общества;

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

6) принимает участие в разработке Кодекса деловой этики и иных внутренних документов Общества в пределах своих полномочий.

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

1) содействует в предупреждении и разрешении на ранних этапах конфликтов и консультирует обратившихся работников, участников трудовых споров, конфликта;

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

3) 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;

4) информирование о потенциальных и реальных конфликтах соответствующих органов и должностных лиц Общества;

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

6) принимает иные меры, в том числе

*А.А. Ағабай*



5) өз құзыретіне жататын мәселелер бойынша Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізеді;

6) Қоғамның қызметкерлері мен лауазымды тұлғаларының бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге бағытталған өзге де шараларды қабылдайды;

7) белгіленген талаптарға сәйкес іс жүргізуді, құжаттаманы сақтауды және мұрағатқа тапсыруды жүргізеді.

направленные на восстановление нарушенных прав и законных интересов работников и должностных лиц Общества;

7) ведет делопроизводство, хранение и сдачу в архив документации в соответствии с установленными требованиями.

6.3. Жұмыскерлер, Қоғам және оның органдары арасындағы нақты және тиімді өзара іс-қимылды қамтамасыз ету жөніндегі міндеттерді орындау үшін Омбудсменге мынадай функциялар жүктеледі:

1) Жалғыз акционердің шешімдеріне сәйкес және Директорлар кеңесі мүшелерінің тапсырмасы бойынша Қоғамның лауазымды тұлғаларымен, құрылымдық бөлімшелерінің басшыларымен және жұмыскерлерімен, сондай-ақ өзге де жеке және заңды тұлғалармен өзара іс-қимыл жасайды;

2) қажет болған жағдайда, бекітілуі Жалғыз акционердің және Директорлар кеңесінің құзыретіне жататын Қоғамның ішкі құжаттарының жобаларын дайындауға қатысады;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында, Кодексте және Қоғамның ішкі құжаттарында белгіленген Омбудсменнің өзге де функциялары.

6.3. Для выполнения задачи по обеспечению четкого и эффективного взаимодействия между работниками, Обществом и его органами на Омбудсмена возлагаются следующие функции:

1) в соответствии с решениями Единственного акционера и по поручению членов Совета директоров взаимодействует с должностными лицами, руководителями структурных подразделений и работниками Общества, а также иными физическими и юридическими лицами;

2) в случае необходимости, участвует в подготовке проектов внутренних документов Общества, утверждение которых относится к компетенции Единственного акционера и Совета директоров;

3) иные функции Омбудсмена, установленные законодательством Республики Казахстан, Кодексом и внутренними документами Общества.

## 7. Қоғамның Омбудсменіне еңбекақы және сыйақы төлеу шарттары

7.1. Директорлар кеңесі Қоғам Омбудсменінің Қоғамның ішкі құжаттарымен реттелетін лауазымдық жалақысының мөлшерін, еңбекақы және сыйақы төлеу шарттарын айқындайды.

7.2. Қоғамның омбудсменіне ұзақтығы 30 (отыз) күнтізбелік күн жыл сайынғы ақылы еңбек демалысы, сондай-ақ жыл сайынғы еңбек демалысына сауықтыруға арналған жәрдемақы (демалысқа материалдық көмек) бір лауазымдық жалақы мөлшерінде беріледі.

7.3. Ұлттық, мемлекеттік және кәсіби мерекелік күндерге омбудсменге сыйақы беру Қоғамның Басқарма Төрағасының бұйрығы негізінде Қоғамның басқа қызметкерлері үшін белгіленген мөлшерде жүзеге асырылады.

## 7. Условия оплаты труда и вознаграждения Омбудсмена Общества

7.1. Совет директоров определяет размер должностного оклада, условия оплаты труда и вознаграждения Омбудсмена Общества, которые регулируются внутренними документами Общества.

7.2. Омбудсмену Общества предоставляется оплачиваемый ежегодный трудовой отпуск продолжительностью 30 (тридцать) календарных дней, а также пособие на оздоровление к ежегодному трудовому отпуску (материальная помощь к отпуску) в размере одного должностного оклада.

7.3. Премирование Омбудсмена к национальным, государственным и профессиональным праздничным датам осуществляется в размере, установленном для других работников Общества, на основании

*Handwritten signature*



7.4. Омбудсменнің қызметтің тиімділігін және оның жұмысының сапасын арттыруға мүдделілігін күшейту мақсатында есепті кезеңдегі жұмыс қорытындылары бойынша сыйақы төлеу жүргізіледі. Есеп кезеңі жыл болып табылады.

7.5. Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімі бойынша омбудсменге сыйақы есепті кезеңдегі жұмыс жоспарының орындалуы туралы есеп (қызмет туралы есеп) негізінде, бірақ есепті жылдан кейінгі үшінші айдан кешіктірілмей жүзеге асырылады.

7.6. Омбудсменнің Әдеп жөніндегі Комитетімен алдын ала келісілген тиісті жылға арналған жұмыс жоспарын Директорлар кеңесі есепті кезең – жылдың алдындағы 31 желтоқсаннан кешіктірмей бекітеді және орындау мерзімі мен аяқталу нысаны көрсетілген іс-шаралар тізбесін білдіреді;

7.7. Омбудсменге сыйақының жалпы жылдық көлемі 4 (төрт) лауазымдық жалақыдан аспауы тиіс.

7.8. Омбудсменге еңбекақы төлеу және сыйлықақы беру Қоғамның ағымдағы қаржы жылына арналған даму жоспарында көзделген еңбекақы төлеу қорының қаражаты есебінен жүргізіледі.

7.9. Омбудсменнің орташа жалақысын есептеу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жылдық сыйақы есепке алынбай жүргізіледі.

## 8. Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері

8.1. Омбудсменнің құқығы бар:

- 1) Құрылымдық бөлімшелердің басшыларын және қоғамның жұмыскерлерін, Директорлар кеңесінің мүшелерін қоспағанда, барлық лауазымды тұлғалардан өз функцияларын жүзеге асыру үшін қажетті кез келген материалдар мен мәліметтерді, ақпарат пен құжаттарды сұратуға және алуға;
- 2) жүйелік сипаттағы және тиісті шешімдер (кешенді шаралар) қабылдауды талап ететін, өзі анықтаған проблемалық мәселелерді Қоғамның тиісті органдары мен лауазымды тұлғаларының қарауына шығару, оларды шешу үшін конструктивті ұсыныстар ұсыну;
- 3) Өз құзыреті шегінде Қоғамның басқарма және Директорлар кеңесі отырысының күн тәртібіне мәселелер ұсыну;

приказа Председателя Правления Общества.

7.4. В целях усиления заинтересованности Омбудсмeнa в повышении эффективности деятельности и качества его работы производится выплата вознаграждения по итогам работы за отчетный период. Отчетный периодом является год.

7.5. По решению Совета директоров Общества вознаграждение Омбудсмену осуществляется на основе отчета об исполнении Плана работы за отчетный период (отчет о деятельности), но не позднее третьего месяца, следующего за отчетным годом.

7.6. План работы Омбудсмeнa на соответствующий год, предварительно согласованный с Комитетом по этике, утверждается Советом директоров не позднее 31 декабря, предшествующего отчетному периоду – году и представляет собой перечень мероприятий с указанием сроков исполнения и формы завершения;

7.7. Общий годовой объем вознаграждения Омбудсмену не должен превышать 4 (четырёх) должностных окладов.

7.8. Оплата труда и премирование Омбудсмeнa производится за счет средств фонда оплаты труда, предусмотренного в Плате развития Общества на текущий финансовый год.

7.9. Исчисление средней заработной платы Омбудсмeнa производится в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, без учета годового вознаграждения.

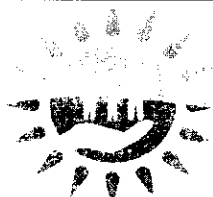
## 8. Права и обязанности Омбудсмeнa

8.1. Омбудсмен имеет право:

- 1) запрашивать и получать у всех должностных лиц, за исключением членов Совета директоров, руководителей структурных подразделений и работников Общества любые материалы и сведения, информацию и документы, необходимые для осуществления своих функций;
- 2) выносить на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Общества 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

*Handwritten signature*





4) өзінің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Қоғамның лауазымды тұлғаларына жүгінуге;

5) Қоғамның тиісті органдарына этикалық қағидаттар мен нормаларды енгізу және жетілдіру бойынша ұсынымдар енгізуге;

6) еңбек дауына қатысушылармен келіссөздер жүргізуге;

7) ұйымдық-техникалық қамтамасыз етуге (сканер, принтер, компьютер, құқықтық жүйесі, Internet, телефон және электрондық байланыс) құқылы;

8) Омбудсменге жүктелген міндеттер мен функцияларды жүзеге асыру үшін қажетті өзге де құқықтар.

#### 8.2. Омбудсменнің міндеттері:

1) өз қызметін тәуелсіздік, бейтараптылық, құпиялылық және бейресми қағидаттарын сақтай отырып, жүзеге асыруға;

2) өз қызметінде Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Ереженің, Кодекстің және Қоғамның өзге де ішкі құжаттарының нормалары мен талаптарын сақтауға;

3) қақтығыстар мен дауларды ерте кезеңде реттеу жөніндегі барлық шараларды қабылдауға;

4) жылына кемінде бір рет оның қызметінің нәтижелерін бағалайтын Қоғамның Директорлар кеңесінің жүргізілген жұмысының нәтижелері туралы есеп беру;

5) Омбудсмен функциясын жүзеге асыру кезеңінде белгілі болған қоғам, оның аффилирленген тұлғалары және қызметкерлері туралы ақпараттың құпиялылығын сақтау.

6) қызметкерлерді дауларды қарау рәсімдерін жүргізу кезеңінде құқықтық қорғауды (еңбек заңнамасында белгіленген рәсімдер шеңберінде) қамтамасыз етуге;

7) Директорлар кеңесінің мүшелеріне, Қоғамның лауазымды тұлғалары мен өзге де қызметкерлеріне тең қарау қағидатын сақтауға және кемсітушіліктің кез келген түрін болдырмауға ықпал етуге міндетті.

Совета директоров Общества;

4) обращаться должностным лицам Общества по вопросам, входящим в его компетенцию;

5) вносить соответствующим органам Общества 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, Internet, телефононая и электронная связь);

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

#### 8.2. 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 и иных внутренних документов Общества;

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

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

5) соблюдать конфиденциальность информации об Обществе, 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, должностным лицам и иным работникам Общества, и предотвращению любого вида дискриминации.

### 9. Қоғам Омбудсменінің жауапкершілігі

#### 9.1. Омбудсмен жауапты:

1) еңбек шартында, Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімдерімен және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарымен анықталған міндеттерді, функциялар мен міндеттерді

### 9. Ответственность Омбудсмена Общества

#### 9.1. Омбудсмен несет ответственность за:

1) ненадлежащее исполнение и не исполнение задач, функций и обязанностей, определенных трудовым договором, решениями Совета директоров Общества, настоящим

*Handwritten signature*



«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы  
ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ  
об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

Код: ПО НАО 01-01-24-19

Редакция №1

10 из 16

тиісінше орындамағаны;  
2) Қоғамның еңбек және атқару бойынша ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген талаптарды сақтамағаны;  
3) ақпараттың құпиялылығын сақтамағаны;  
4) тәуелсіздік, заңдылық, объективтілік, бейтараптылық, және әділдік, бейтараптылық, құпиялылық, бейресми қағидаттарды сақтамау

Положением и другими внутренними документами Общества;  
2) несоблюдение требований, установленных внутренними нормативными документами Общества по трудовой и исполнительской;  
3) несоблюдение конфиденциальности информации;  
4) несоблюдение принципов независимости, законности, объективности, нейтралитета и беспристрастности, конфиденциальности и неформальности

#### 10. Қоғам Омбудсменінің коммуникация арналары

#### 10. Каналы коммуникаций Омбудсмена Общества

10.1. Қоғамның лауазымды тұлғалары, жұмыскерлері және басқа да мүдделі тұлғалар жедел желі бойынша Омбудсменге жүгінуге құқылы:  
1) 8 (7172)-95-50-38 сенім телефоны бойынша ауызша түрде;  
2) жазбаша түрде электрондық сенім жүйесіне [Ombudsman@gov4c.kz](mailto:Ombudsman@gov4c.kz);  
Бұдан басқа, аталған тұлғалар Омбудсменге қағаз тасығышта мына мекенжай бойынша өтініш жіберуге құқылы: 010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Мәңгілік ел даңғылы 10 "Азаматтарға арналған үкімет" мемлекеттік корпорациясы" КЕ АҚ Омбудсменіне" конверттегі (пакеттегі) белгісі бар.  
Мұндай конверттерді (пакеттерін) Қоғам кеңсесі ашылмаған түрде Омбудсменге береді.  
10.2. Өтініштерге жауаптарды Омбудсмен өтініш беруші өтініш жасаған нысанда – ауызша не жазбаша нысанда береді.

10.1. Должностные лица, работники Общества и другие заинтересованные лица вправе обращаться к Омбудсмену по горячей линии:  
1) в устной форме по телефону доверия 8 (7172)-95-50-38;  
2) в письменной форме на электронную систему доверия [Ombudsman@gov4c.kz](mailto:Ombudsman@gov4c.kz);  
Кроме того, указанные лица вправе направлять Омбудсмену обращения на бумажном носителе по адресу: 010000, город Нур-Султан, проспект Мангилик ел 10, с пометкой на конверте (пакете) «Омбудсмену НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»».  
Такие конверты (пакеты) канцелярией Общества передаются Омбудсмену нескрытыми.  
10.2. Ответы на обращения предоставляются Омбудсменом в той форме, в которой обратился заявитель – в устной либо письменной форме.

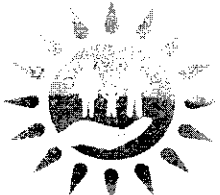
#### 11. Қорытынды ережелер

#### 11. Заключительные положения

11.1. Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғам Жарғысына, Корпоративтік басқару кодексіне өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда, осы Ереже осындай өзгерістер мен толықтыруларға қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.  
11.2. Осы Ережеге өзгерістер мен толықтырулар Директорлар кеңесінің шешімі негізінде енгізіледі.

11.1 В случае внесения изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан, Устав Общества, Кодекс, настоящее Положение действует в части, не противоречащей таким изменениям и дополнениям.  
11.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся на основании решения Совета директоров.

*И.И. Агаев*

	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы <b>ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ</b> об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»		
	Код: ПО НАО 01-01-24-19	Редакция №1	11 из 16


## 12. Взаимодействие Омбудсмена с другими подразделениями Общества и внешними организациями

Наименование сторонних организаций, члены Совета директоров, другие структурные подразделения, руководители и специалисты	Получаемая информация	Срок/ периодичность получения информации
Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК	касательно вопросов, связанных с деятельностью Совета директоров Общества, касательно вопросов связанных с деятельностью Общества	По факту
Члены Совета директоров Общества	материалы, возникающие в ходе обращений	По факту
Все структурные подразделения Центрального Аппарата Правления Общества и его территориальных филиалов	любые материалы и сведения, информацию и документы, необходимые для осуществления своих функций	По факту
Представитель по СМК Общества*	Утвержденные ВНД**СМК для применения в работе	В течение 5 рабочих дней после утверждения

\*представитель структурного подразделения, отвечающий за внедрение стандарта системы менеджмента качества  
 \*\* внутренние нормативные документы

Наименование сторонних организаций, других структурных подразделений, руководителей и специалистов	Передаваемая информация	Срок/периодичность передачи информации
Заинтересованные лица, структурные подразделения Центрального Аппарата Общества	ответы на обращения	По факту
Совет директоров	материалы, отчеты	По факту

*Handwritten signature*

	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы <b>ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ</b> об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»		
	Код: ПО НАО 01-01-24-19	Редакция №1	12 из 16

**12. Омбудсменнің Қоғамның басқа бөлімшелерімен және сыртқы ұйымдармен өзара әрекет етуі**

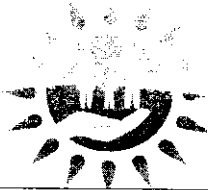
Басқа ұйымдардың атауы, Директорлар кеңесінің мүшелері, басқа құрылымдық бөлімшелер, басшылар мен мамандар	Алынатын ақпарат	Ақпаратты алу мерзімі/кезенділігі
ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі	Қоғамның Директорлар кеңесінің қызметіне байланысты мәселелерге қатысты, Қоғам қызметіне байланысты мәселелерге қатысты	Факті бойынша
Қоғамның Директорлар кеңесінің мүшелері	өтініштер барысында туындайтын материалдар	Факті бойынша
Қоғамның Басқарма аппаратының барлық құрылымдық бөлімшелері, аумақтық филиалдар	өз функцияларын жүзеге асыру үшін қажетті кез келген материалдар мен мәліметтер, ақпарат пен құжаттар	Факті бойынша
Қоғамның СМЖ бойынша өкілі*	Жұмыста қолдану үшін СМЖ бекітілген ІНҚ**	Факті бойынша

\* сапа менеджменті жүйесінің стандартын енгізуге жауап беретін құрылымдық бөлімшенің өкілі

\*\* ішкі нормативтік құжаттар

Басқа ұйымдардың атаулары, басқа құрылымдық бөлімшелер, басшылар мен мамандар	Берілетін ақпарат	Ақпаратты беру мерзімі/кезенділігі
Корпорацияның Орталық аппаратының барлық құрылымдық бөлімшелері	Өтініштерге жауап	Факті бойынша
Директорлар кеңесі	Құжаттар, есептер	Факті бойынша

*С.И.И. Аманжол*

	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы <b>ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ</b> об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»		
	Код: ПО НАО 01-01-24-19	Редакция №1	13 из 16

### 13. Структура

Штат Общества предусматривает структурную единицу Омбудсмена.

Должность Омбудсмена вводится в целях консультирования обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликта и оказания им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе, соблюдения конфиденциальности), оказания содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов, как работников, так и Общества и, организаций.

В организационной структуре Омбудсмен Общества представлен на следующей схеме:

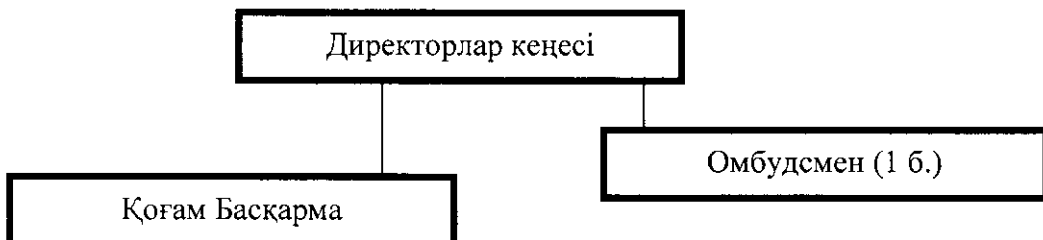


### 13. Құрылымы


Қоғамның штаты Омбудсменнің, Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімімен тағайындалатын Қоғам қызметкерінің құрылымдық бірлігін көздейді.

Омбудсменнің қызметі өзіне жүгінген қызметкерлерге, еңбек дауларының, жанжалдың қатысушыларына консультация беру және Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауды (оның ішінде, құпиялылықты сақтауды) ескере отырып, өзара қолайлы, конструктивті және іске асырылатын шешімдерді әзірлеуге жәрдем көрсету, қызметкерлердің де, Қоғам мен ұйымдардың да әлеуметтік-еңбек мәселелерінің шешілуіне жәрдем көрсету болып табылады.

Ұйымдастыру құрылымында Қоғамның Омбудсмені келесі схемада ұсынылған:



*А.А.А. А.А.А.*

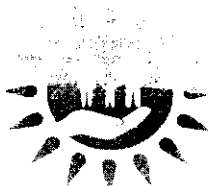
	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы <b>ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ</b> об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»		
	Код: ПО НАО 01-01-24-19	Редакция №1	14 из 16

#### 14. Матрица распределения ответственности и полномочий Омбудсмена

Наименование должности  Наименование задачи	Омбудсмен
Обеспечение соблюдения соответствующими органами, должностными лицами и работниками Общества Кодекса деловой этики Общества, а также совершенствования системы корпоративной культуры, деловой этики;	ЦУР
Усиление мер по предотвращению и урегулированию трудовых споров, конфликтов интересов и оказание содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов;	ЦСУР
Обеспечение четкого и эффективного взаимодействия между работниками, Обществом и его органами.	ЦР
И т.д.	РУ

- Ц - постановка цели, формирование задач
- С - согласование, рассмотрение
- У - участие
- Р - принятие решения

*А. Ахметов*

	«Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамының Омбудсмені туралы <b>ЕРЕЖЕ/ПОЛОЖЕНИЕ</b> об Омбудсмене некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»		
	Код: ПО НАО 01-01-24-19	Редакция №1	15 из 16

#### 14. Омбудсменнің жауапкершілігі мен өкілеттілігінің бөліну матрицасы

Лауазым атауы	Омбудсмен
Тапсырманың атауы	
Қоғамның тиісті органдарының, лауазымды тұлғаларының және қызметкерлерінің Қоғамның іскерлік этика кодексін сақтауын, сондай-ақ корпоративтік мәдениет, іскерлік этика жүйесін жетілдіруді қамтамасыз ету;	МКД
Еңбек дауларын, мүдделер қақтығысын болғызбау және реттеу жөніндегі шараларды күшейту және проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге жәрдем көрсету;	МКҚШ
Қызметкерлер, Қоғам және оның органдары арасындағы нақты және тиімді өзара іс-қимылды қамтамасыз ету;	МШ
Және т. б.	ШҚ

М-мақсатты қою, міндеттерді қалыптастыру

К-келісу, қарау

Қ-қатысу

Ш-шешім қабылдау

*Аманжол Аманжол*