ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
«ХАЛЕЛ ДОСМҰХАМЕДҰЛЫ АТЫНДАҒЫ АТЫРАУ УНИВЕРСИТЕТІ» КеАҚ

Бекітілді
«Халел Досмұхамедұлы атындағы Атырау университеті» КеАҚ
Директорлар кеңесінің шешімімен
Хаттама № 11
«29» қазан 2026 ж.

«ХАЛЕЛ ДОСМҰХАМЕДҰЛЫ АТЫНДАҒЫ АТЫРАУ УНИВЕРСИТЕТІ» КеАҚ ОМБУДСМЕНІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ

Атырау 2026 ж.

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1 Осы Омбудсмен туралы Ереже (бұдан әрі – Ереже) «Халел Досмұхамедұлы атындағы Атырау университеті» КеАҚ (бұдан әрі – Қоғам) Омбудсменінің құқықтық мәртебесін, негізгі міндеттері мен функцияларын, құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ оның жұмыс тәртібін айқындайды.

1.2 Ереже Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі, Корпоративтік басқару кодексі, «Халел Досмұхамедұлы атындағы Атырау университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғам Жарғысы және ішкі нормативтік құжаттары негізінде әзірленген.

1.3 Іскерлік этика қағидаттарын сақтау және Қоғамда және оның ұйымдарында туындайтын әлеуметтік-еңбек дауларын тиімді реттеу мақсатында Омбудсмен тағайындалады.

Омбудсмен лауазымына үміткердің мінсіз іскерлік беделі, жоғары абыройы және бейтарап шешім қабылдау қабілеті болуға тиіс.

1.4 Омбудсмен Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімімен тағайындалады және әрбір екі жыл сайын қайта тағайындалуға жатады. Омбудсменнің рөлі өзіне жүгінген жұмыскерлерге, еңбек даулары мен жанжалдарға қатысушыларға консультация беру және Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарын сақталуын (оның ішінде, құпиялылықтың сақталуын) ескере отырып, оларға өзара қолайлы, сындарлы және іске асырылатын шешім әзірлеуге жәрдемдесу, жұмыскерлердің де, Қоғамның және оның ұйымдарының проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге ықпал ету болып табылады.

1.5 Омбудсмен қызметінің негізгі қағидаттары:

Тәуелсіздік – Омбудсмен шешім қабылдау және ұсынымдар беру кезінде басқару органдары мен лауазымды тұлғалардың ықпалынан тәуелсіз болады;

Құпиялылық – өтініш берушінің жазбаша келісімінсіз жүгіну фактісі мен өтініштің мазмұны жария етілмейді;

Бейтараптық және объективтілік – Омбудсмен тараптардың ешқайсысының мүддесін жақтамайды және жағдайға жан-жақты талдау жүргізеді;

Әділдік және қолжетімділік – лауазымына қарамастан, өтініш білдірген барлық жұмыскерге тең көзқарас танытылады.

2. ОМБУДСМЕН МӘРТЕБЕСІ

2.1 Омбудсмен – Директорлар кеңесі тағайындайтын тұлға, оның рөлі жұмыскерлердің құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуына, сондай-ақ Корпоративтік әдеп кодексі мен Ұйымның ішкі құжаттарының ережелерін сақталуына жәрдемдесу болып табылады.

Омбудсмен еңбек және әлеуметтік дауларға қатысушыларға кеңес береді, жанжалдарды реттеуге жәрдемдеседі, корпоративтік этика және құпиялылық қағидаттарын сақтай отырып, конструктивті шешімдер әзірлеуге жәрдемдеседі.

Омбудсмен қызметі тәуелсіздік, бейтараптық, әділдік және құпиялылық қағидаттарымен жүзеге асырылады. Бұл қағидаттарды қамтамасыз ету үшін Омбудсмен функциясы кадрлық, әкімшілік, қаржылық және тәртіптік шешімдер қабылдайтын құрылымдық бөлімшелерден ұйымдық түрде оқшаулануға тиіс.

2.2 Омбудсмен өз қызметінде Қазақстан Республикасының заңнамасын, ұйымның Жарғысын, Корпоративтік әдеп кодексін, осы Ережені және басқа да ішкі құжаттарды басшылыққа алады.

Омбудсмен тікелей Қоғамның Директорлар кеңесіне бағынады және атқарған жұмысы туралы оның алдында есеп береді, Қоғамның басшылығына мен құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына еркін әрі тәуелсіз қол жеткізу құқығына ие.

2.3 Омбудсмен қызметіне жетекшілік жасауды Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет (болған жағдайда) жүзеге асырады.

2.4 Омбудсмен қызметін бағалауды Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет ұсынымдарын ескере отырып Директорлар кеңесі жүргізеді.

3. ТАҒАЙЫНДАУ ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІКТЕРДІ ТОҚТАТУ ТӘРТІБІ

3.1 Омбудсмен лауазымына жоғары беделге, мінсіз іскерлік беделге, жоғары білімге және құқықтану, персоналды басқару немесе комплаенс саласында кемінде 3 жыл тәжірибесіне ие тұлға тағайындалады.

3.2 Омбудсмен Директорлар кеңесінің шешімімен 2 (екі) жыл мерзімге тағайындалады.

3.3 Омбудсменнің өкілеттігі өзінің бастамасы бойынша немесе оны тағайындаған органның шешімімен мынадай жағдайларда мерзімінен бұрын тоқтатылуы мүмкін:

– Омбудсменнің немесе Ұйымның беделіне нұқсан келтіретін әрекет жасаған (әрекетсіздік танытқан) жағдайда;

– өз міндеттерін орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда;

– өз функцияларын орындауға кедергі келтіретін мүдделер қақтығысы туындауған жағдайда.

3.4 Омбудсменмен жасалған еңбек шартына Қоғам атынан Басқарма Төрағасы - ректор қол қояды.

3.5 Жұмыс орны мен еңбек жағдайларын Қоғамның атқарушы органының шешімімен айқындалады.

3.6 Қоғамның Директорлар кеңесі Омбудсменнің өкілеттігін тоқтату туралы шешім қабылдаған жағдайда, Омбудсмен өзінің қарауындағы және сақталуға жататын құжаттарды қабылдау-тапсыру актісін жасайды. Көрсетілген құжаттар жаңа Омбудсменге (ол тағайындалған жағдайда) қабылдау-тапсыру актісі бойынша ол тағайындалғаннан кейін беріледі. Жаңа Омбудсмен болмаған жағдайда құжаттар қабылдау-тапсыру актісі бойынша Корпоративтік хатшыға қол қойғызу арқылы беріледі.

4. ОМБУДСМЕННІҢ НЕГІЗГІ МІНДЕТТЕРІ МЕН ФУНКЦИЯЛАРЫ

4.1 Омбудсменнің негізгі міндеттері:

– Қоғам жұмыскерлерінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау;

– еңбек және корпоративтік жанжалдарды бастапқы кезеңде реттеуге жәрдемдесу (медиация);

– жұмыскер құқықтарының жүйелі түрде бұзылу себептерін анықтау және оларды жою жөнінде ұсынымдар әзірлеу;

– Корпоративтік әдеп кодексі мен Қоғамның ішкі стандарттарын түсіндіру.

4.2 Омбудсмен өзіне жүктелген міндеттерге сәйкес мынадай функцияларды орындайды:

– жұмыскерлердің еңбек қатынастары, әдеп және өзге де ішкі процестер мәселелері бойынша өтініштерін, шағымдары мен арыздарын қабылдайды және қарайды;

– Корпоративтік әдеп кодексін қолдану мәсеелелері бойынша жұмыскерлерге консультациялар беру;

– даулы немесе жанжалды жағдайлар туындаған кезде жұмыскерлер мен басшылық арасында делдал ретінде әрекет етеді;

– ішкі құжаттарға өзгерістер енгізу, еңбек жанжалдарының туындау тәуекелдерін төмендету және корпоративтік мәдениетті жақсарту мәселелері бойынша Директорлар кеңесі мен КЕАҚ Басқармасына ұсыныстар мен ұсынымдар әзірлейді;

– Ұйымдағы жүйелі проблемаларды анықтау мақсатында келіп түскен өтініштерді жүйелейді және талдайды;

– корпоративтік мәдениеттің жай-күйі, жұмыскерлер құқықтарының сақталуы және өз қызметінің нәтижелері туралы есепті тоқсан сайын (немесе жартыжылдық қорытындысы бойынша) Директорлар кеңесіне ұсынады.

5. ОМБУДСМЕННІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

5.1 Омбудсменнің құқықтары:

– өтініштерді қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді Ұйымның құрылымдық бөлімшелері мен лауазымды тұлғаларынан сұратуға және алуға (заңмен қорғалатын құпияны құрайтын әрі қол жеткізілуі заңнамамен шектелген мәліметтерді қоспағанда);

– өтінішті қарауға байланысты мәселелер бойынша барлық деңгейдегі қызметкерлер мен басшылардан ауызша және жазбаша түсініктемелер алуға;

– құрылымдық бөлімшелер жұмыскерлерінің арасынан сарапшыларды өтініштерді қарауға тартуға (олардың басшыларымен келісім бойынша);

– даулы жағдайларды шешу және құқық бұзушылықтардың алдын алу жөнінде атқарушы органға ұсынымдар енгізу;

– Омбудсменнің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Қоғамның ресми бланкісінде өз атынан шығыс хат-хабарламаларын жүргізуге құқылы;

5.2 Омбудсменнің міндеттері:

– өз функцияларын орындау барысында алынған ақпараттың құпиялылығын сақтауға;

– объективті және өзіне берілген өкілеттіктер шеңберінде қатаң әрекет етуге;

– жұмыскерлердің құқықтарын немесе Корпоративтік әдеп кодексі талаптарының елеулі түрде бұзылуының анықталған фактілері туралы басқару органдарына уақтылы хабарлауға;

– өз қызметін жүзеге асыру шеңберінде алынған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге;

– нақты өтінішті қарау кезінде мүдделер қақтығысының бар екені туралы мәлімдеуге және мұндай жағдайларда оны қарауға қатысудан бас тартуға міндетті.

6. ОМБУДСМЕННІҢ ЕСЕПТІЛІК ТӘРТІБІ

6.1 Есептілік кезеңділігі.

Омбудсмен атқарылған жұмыстың нәтижелері туралы есепті тоқсан сайын Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитетке және Қоғамның Директорлар кеңесіне ұсынады. Аталған органдар Омбудсмен қызметінің нәтижелерін бағалайды.

Қоғамның Директорлар кеңесі Омбудсменнің жылдық жұмыс жоспарын бекітеді.

6.2 Жүйелі бұзушылықтар, Ұйымның беделіне немесе тұрақтылығына елеулі тәуекелдер анықталған жағдайда, Омбудсмен кезектен тыс (жоспардан тыс) есеп ұсынуға бастамашылық жасайды.

6.3 Есептің мазмұны:

Омбудсменнің есебі мынадай негізгі бөлімдерді қамтиды:

Сандық көрсеткіштер: есепті кезеңде келіп түскен өтініштердің жалпы саны, олардың санаттар бойынша жіктелуі (еңбек даулары, этика, мүдделер қақтығысы, еңбек жағдайлары, кемсітушілік және т. б.), оларды қарау мәртебесі (аяқталған, қаралу үстінде, қараудан бас тартылған);

Талдамалық динамика: көрсеткіштерді алдыңғы есепті кезеңдермен салыстыру, корпоративтік басқару жүйесіндегі негізгі үрдістер мен «проблемалық тұстарды» анықтау;

Жүйелі проблемаларды талдау: өтініш берушілердің дербес деректерін жарияламай туындайтын қақтығыстар мен бұзушылықтардың себептері, салдары және олардың өзара байланысы туралы жалпыланған мәліметтер;

Шаралардың тиімділігін бағалау: қабылданған шешімдер мен жүргізілген медиациялық рәсімдердің нәтижелері (сәтті реттелген жанжалдардың үлесі);

Ұсынымдар: Ұйымның ішкі құжаттарын, бизнес-процестерін, корпоративтік мәдениетін және құқық бұзушылықтардың алдын алу шараларын жетілдіру жөніндегі ұсыныстар.

Есептіліктің құпиялылық принципі:

Есептегі барлық мәліметтер жалпыланған және иесіздендірілген түрде (өтініш берушілер мен жанжалдарға қатысушылардың тегі, аты және әкесінің аты көрсетілмей) ұсынылады. Ақпаратты ашу заңнамада тікелей көзделген немесе өтініш берушінің келісімімен Директорлар кеңесінің шұғыл шаралар қабылдауы үшін қажет болатын жағдайлар бұған жатпайды.

6.4 Директорлар кеңесінің есепті қарауы және шешім қабылдауы

Директорлар кеңесі Омбудсменнің есебін кезекті отырысында қарайды және оны қарау нәтижелері бойынша шешім қабылдайды.

Есепті қарау қорытындысы бойынша Директорлар кеңесі анықталған жүйелі кемшіліктерді жою және Омбудсменнің ұсынымдарын енгізу жөнінде Басқармаға тапсырмалар беруге құқылы.

Омбудсменнің есебін қарау қорытындысы бойынша берілген тапсырмалардың орындалуын бақылау бейінді комитеттің төрағасына жүктеледі.

7. ОМБУДСМЕНГЕ ЖҮГІНУ ЖӘНЕ ӨТІНІШТЕРДІ ҚАРАУ ТӘРТІБІ

7.1 Омбудсменге өтініш мамандандырылған байланыс арналары (электрондық пошта, пошта жәшігі, жеке қабылдау, жедел желі) арқылы жазбаша немесе ауызша түрде берілуі мүмкін.

7.2 Өтінішті қарау мерзімі ол тіркелген күннен бастап 15 күнтізбелік күннен аспауға тиіс. Ерекше жағдайларда өтініш берушіге хабарлай отырып, қарау мерзімі ұзартылуы мүмкін.

7.3 Өтініш берушінің тегі, аты, әкесінің аты және байланыс деректері көрсетілмеген өтініштер (анонимдік өтініштер), егер оларда дайындалып жатқан немесе жасалған құқық бұзушылықтар туралы мәліметтер қамтылған жағдайда ғана қарауға қабылданады.

7.4 Омбудсменге жүгінгені үшін жұмыскерлерге қысым көрсетуге, оларды кемсітуге немесе құдалауға қатаң тыйым салынады.

7.5 Жұмыскерлердің құқықтары, бостандықтары мен заңды мүдделерінің бұзылу фактілерін тексеру нәтижелері бойынша Әрекет ету актісі жасалады.

7.6 Омбудсмен өз құзыретіне жататын мәселелер бойынша түсіндірмелер мен ұсынымдар беруге құқылы. Мұндай түсіндірмелер мен ұсынымдар ұсынымдық сипатта болады және орындауға міндетті болып табылмайды.

7.7 Омбудсмен Қоғам жұмыскерлерінің тәртіптік жауапкершілігі мәселелерін қарайтын және қызметтік тергеп-тексерулер жүргізетін жұмыс органдарының, комиссиялардың немесе өзге де алқалы құрылымдардың мүшесі бола алмайды әрі олардың төрағасы болып тағайындалмайды. Омбудсмен өз қалауы бойынша осындай органдардың отырыстарына шешім қабылдауға қатыспай, бейресми түрде қатысуға құқылы.

7.8 Омбудсменнің қызметтік тергеуге қатысуына жол берілмейді. Омбудсмен материалдарды жинауды, қатысушылардан жауап алуды және қорытындылар дайындауды қоса алғанда, тергеу рәсіміне байланысты әрекеттерді жүзеге асырмайды.

7.9 Қоғамның лауазымды тұлғалары мен құрылымдық бөлімшелерінің басшылары атына келіп түскен хат-хабарларды Омбудсменге тапсыруға жол берілмейді. Қажет болған жағдайда мұндай хат-хабарлар Омбудсменге тек хабардар ету (мәлімет үшін) тәртібімен немесе мәселені бірлесіп қарау үшін жолдануы мүмкін.

8. ОМБУДСМЕННІҢ ЕҢБЕГІНЕ АҚЫ ТӨЛЕУ ЖӘНЕ СЫЙАҚЫ БЕРУ ШАРТТАРЫ

8.1 Омбудсменнің жалақысы еңбек шартында белгіленген лауазымдық айлық ақының және Қазақстан Республикасының заңнамасына, осы Ережеге және Қоғамның Директорлар кеңесінің шешіміне сәйкес төленетін өтемақы сипатындағы (оның ішінде материалдық көмек), көтермелеу және (немесе) ынталандыру сипатындағы басқа да төлемдердің сомасымен айқындалады.

8.2 Жалақыны есептеу жұмыс уақытын пайдалануды есепке алу табеліне сәйкес жүргізіледі. Омбудсменнің нақты жұмыс істеген уақытын есепке алуды Қоғамның жауапты құрылымдық бөлімшесі жүзеге асырады.

8.3 Омбудсменге жалақы төлеу тәртібі Қоғамның штаттағы жұмыскерлеріне еңбекке ақы төлеу жүйесін реттейтін Қоғамның ішкі құжатымен айқындалады.

8.4 Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімі бойынша Омбудсменге есепті тоқсандағы жұмысының нәтижелері және өзінің функционалдық міндеттерін сапалы орындаған жағдайда, Қоғамның тиісті ішкі құжаттарында белгіленген мөлшерде және шарттарда айқындалған мөлшерде сыйақы төленеді. Бұл ретте сыйақылар лауазымдарды қоса атқарғаны және уақытша болмаған жұмыскердің міндеттерін атқарғаны үшін төленетін қосымша ақылар есепке алынбай төленеді. Директорлар кеңесінің шешіміне сәйкес жыл қорытындысы бойынша берілетін сыйақының ең жоғары мөлшері 6 лауазымдық айлық ақы мөлшерін құрауы мүмкін.

8.5 Қоғам Омбудсменіне Қазақстан Республикасының еңбек заңнамаларында және Қоғамның ішкі құжаттарында көзделген мөлшерлерде қосымша ақылар төленеді, кепілдіктер мен өтемақы төлемдері, сондай-ақ Қоғам қаражаты есебінен ерікті медициналық сақтандыру (Қоғамда тиісті әлеуметтік пакет болған кезде) беріледі.

8.6. Омбудсменге күнтізбелік 30 (отыз) күнге созылатын жыл сайынғы ақы төленетін еңбек демалысы беріледі, сондай-ақ Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес материалдық көмек көрсетіледі.

9. ОМБУДСМЕН ҚЫЗМЕТІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

9.1 Міндеттерін тиісінше әрі тиімді орындау мақсатында үшін Омбудсмен қажетті ұйымдастырушылық-техникалық жағдайлармен қамтамасыз етілуі тиіс, оның ішінде:

1) Қоғамның әкімшілік аппаратының тікелей орналасқан жерінде жеке жұмыс орнының болуы;
2) қажетті кеңселік техникамен, перифериялық жабдықтар, сондай-ақ анықтамалық және мерзімдік әдебиеттермен жабдықталады;
3) тиісті ақпараттық-құқықтық жүйе (электрондық деректер базасымен) қамтамасыз етіледі.

9.2 Омбудсменнің іссапар шығыстарының мөлшері (тәуліктік төлемдер, тұрғын үй-жайды жалдау шығыстары, іссапар орнына бару және кері қайту жолақысы, көлік түрі) Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес айқындалады.

10. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

10.1 Осы Ереже, сондай-ақ оған енгізілетін өзгерістер мен толықтырулар Директорлар кеңесінің шешімімен бекітіледі.

10.2 Заңнамаға өзгерістер енгізілуі нәтижесінде осы Ереженің жекелеген тармақтары қолданыстағы заңнама нормаларына қайшы келген жағдайда, Ереже заңнамаға қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.