МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
НАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ХАЛЕЛА ДОСМУХАМЕДОВА»

Утверждено
Решением Совета Директоров
НАО «Атырауский университет имени Х.Досмухамедова»
протокол № 11
от «29» октября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОМБУДСМЕНЕ НАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ХАЛЕЛА ДОСМУХАМЕДОВА»

Атырау 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение об Омбудсмене (далее - Положение) определяет правовой статус, основные задачи, функции, права, обязанности и порядок работы Омбудсмена в НАО «Атырауский университет имени Халела Досмухамедова» (далее - Общество).

1.2 Положение об Омбудсмене разработано на основе законодательства Республики Казахстан, Кодекса корпоративного управления, Устава и внутренних документов некоммерческого акционерного общества «Атырауский университет имени Халела Досмухамедова».

1.3 В целях соблюдения принципов деловой этики и оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Обществе и организаций, назначается омбудсмен.

Кандидат на должность омбудсмена должен иметь безупречную деловую репутацию, высокий авторитет и обладать способностью принятия беспристрастных решений.

1.4 Омбудсмен назначается решением Совета директоров Общества и организаций 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 и организаций.

1.5 Основными принципами деятельности Омбудсмена являются:

Независимость - Омбудсмен свободен от влияния органов управления и должностных лиц при принятии решений и вынесении рекомендаций;

Конфиденциальность - сведения о фактах обращения и содержание обращений не подлежат разглашению без письменного согласия заявителя;

Беспристрастность и объективность - Омбудсмен не принимает чью-либо сторону и проводит всесторонний анализ ситуации;

Справедливость и доступность - равное отношение ко всем обратившимся работникам независимо от занимаемой должности.

2. СТАТУС ОМБУДСМЕНА

2.1. Омбудсмен - лицо, назначаемое Советом директоров, роль которого заключается в содействии соблюдению прав и законных интересов работников.

Омбудсмен является лицом, обеспечивающим консультирование работников и участников трудовых и социальных споров, содействие в урегулировании конфликтов и выработке взаимоприемлемых, конструктивных и реализуемых решений с соблюдением законодательства Республики Казахстан, принципов корпоративной этики и конфиденциальности.

Деятельность Омбудсмена должна осуществляться на принципах независимости, нейтралитета, беспристрастности и конфиденциальности. Для обеспечения указанных принципов функция Омбудсмена должна быть организационно обособлена от деятельности структурных подразделений, принимающих кадровые, административные, финансовые, дисциплинарные и иные управленческие решения.

2.2 В своей деятельности Омбудсмен руководствуется законодательством РК, Уставом Организации, Кодексом корпоративной этики, настоящим Положением и иными внутренними документами Общества.

Омбудсмен непосредственно подчиняется Совету директоров Общества и отчитывается перед ним о своей работе, имеет свободный и независимый доступ к руководству и руководителям структурных подразделений Общества.

2.3. Курирование деятельности Омбудсмена осуществляет Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам (при наличии).

2.4. Оценка деятельности Омбудсмена проводится Советом директоров Общества, с учетом рекомендаций Комитета по кадрам.

3. ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ

3.1 На должность Омбудсмена назначается лицо, обладающее высоким авторитетом, безупречной репутацией, высшим образованием и опытом работы в сфере юриспруденции, управления персоналом или корпоративного управления не менее 3 лет.

3.2 Полномочия Омбудсмена могут быть прекращены досрочно по инициативе самого Омбудсмена либо по решению органа, его назначившего, в случаях:

- совершения действия (бездействия), порочащего репутацию Омбудсмена или Организации;
- неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
- возникновения конфликта интересов, препятствующего выполнению функций.

3.3 Трудовой договор с Омбудсменом подписывается от имени Общества Председателем Правления – ректором.

3.4 Место выполнения работы, условия труда омбудсмена определяются решением исполнительного органа Общества.

3.5 В случае вынесения решения Советом директоров Общества о прекращении полномочий Омбудсмена, омбудсменом составляется акт приема-передачи находящихся у него на рассмотрении документов, а также документов, подлежащих хранению. Указанные документы по акту приема-передачи передаются новому Омбудсмену (в случае его назначения) после его назначения. При отсутствии нового Омбудсмена документы по акту приема-передачи передаются под роспись Корпоративному секретарю.

4. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ОМБУДСМЕНА

4.1 **Основными задачами Омбудсмена являются:**

- защита прав и законных интересов работников Общества;
- содействие урегулированию трудовых и корпоративных конфликтов на ранней стадии (медиация);
- выявление причин системных нарушений прав работников и подготовка рекомендаций по их устранению;
- разъяснение положений Кодекса корпоративной этики и внутренних стандартов Общества.

4.2 **В соответствии с возложенными задачами Омбудсмен выполняет следующие функции:**

- принимает и рассматривает обращения, жалобы и заявления работников по вопросам трудовых отношений, этики и иных внутренних процессов;
- проводит консультации работников по вопросам применения Кодекса корпоративной этики;
- выступает посредником между работниками и руководством при возникновении спорных или конфликтных ситуаций;
- выработка предложений и рекомендации для Совета директоров и Правления НАО по изменению внутренних документов, снижению рисков возникновения трудовых конфликтов и улучшению корпоративной культуры.
- систематизирует и анализирует поступающие обращения для выявления системных проблем в Общества;
- готовит ежеквартально (полугодовой) отчёт Совету директоров о состоянии корпоративной культуры, соблюдении прав работников и результатах своей работы.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОМБУДСМЕНА

5.1 ***Омбудсмен имеет право:***

- запрашивать и получать от структурных подразделений и должностных лиц Организации документы и сведения, необходимые для рассмотрения обращений (за исключением сведений, составляющих охраняемую законом тайну, доступ к которым ограничен законодательством);

- получать устные и письменные объяснения от работников и руководителей всех уровней по вопросам, связанным с рассмотрением обращения;

- привлекать к рассмотрению обращений экспертов из числа работников других подразделений (по согласованию с их руководителями);

- вносить исполнительному органу рекомендации по разрешению спорных ситуаций и предотвращению нарушений;

- вести от своего имени исходящую переписку на официальном бланке Общества по вопросам, входящим в компетенцию Омбудсмена;

5.2 ***Омбудсмен обязан:***

- соблюдать конфиденциальность информации, полученной в процессе выполнения своих функций;

- действовать объективно и строго в рамках предоставленных полномочий;

- своевременно информировать органы управления о выявленных фактах существенных нарушений прав работников или Кодекса корпоративной этики;

- обеспечивать конфиденциальность информации, полученной в рамках, осуществления своей деятельности;

- заявлять о наличии конфликта интересов при рассмотрении конкретного обращения и самоустраняться от его рассмотрения в таких случаях.

6. ПОРЯДОК ОТЧЁТНОСТИ ОМБУДСМЕНА

6.1 Периодичность отчётности.

Омбудсмен представляет отчет о результатах проведенной работы ежеквартально комитету по кадрам и вознаграждениям и Совету директоров Общества которые оценивают результаты его деятельности.

Совет директоров Общества утверждает годовой план работы Омбудсмена.

6.2 В случае выявления системных нарушений, высоких рисков для репутации или устойчивости Организации Омбудсмен инициирует представление внеочередного (внепланового) отчёта

6.3 Содержание отчёта:

Отчёт Омбудсмена включает следующие ключевые разделы:

Количественные показатели: общее число поступивших обращений за отчётный период, их классификация по категориям (трудовые споры, этика, конфликт интересов, условия труда, дискриминация и др.), статусы их рассмотрения (завершено, в работе, отклонено);

Аналитическая динамика: сравнение показателей с предыдущими отчётными периодами, выявление основных трендов и «узких мест» в системе корпоративного управления;

Анализ системных проблем: обобщённые данные о причинно-следственных связях возникающих конфликтов и нарушений без раскрытия персональных данных заявителей;

Оценка эффективности мер: результаты принятых решений и проведённых медиативных процедур (доля успешно урегулированных конфликтов);

Рекомендации: предложения по совершенствованию внутренних документов, бизнес-процессов, корпоративной культуры и превентивных мер в Обществе.

Принцип конфиденциальности отчётности:

Все сведения в отчёте представляются в обобщённом и обезличенном виде (без указания ФИО заявителей и участников конфликтов), за исключением случаев, когда раскрытие информации прямо предусмотрено законодательством или необходимо для принятия экстренных мер Советом директоров с согласия заявителя

6.4 Рассмотрение и решение Совета директоров:

Совет директоров рассматривает отчёт Омбудсмена на очередном заседании и принимает решение по результатам рассмотрения.

По итогам рассмотрения отчёта Совет директоров имеет право дать поручения Правлению по устранению выявленных системных недостатков и внедрению рекомендаций Омбудсмена.

Контроль за исполнением поручений, данных по итогам рассмотрения отчёта Омбудсмена, возлагается на Председателя профильного Комитета.

7. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ К ОМБУДСМЕНУ И ИХ РАССМОТРЕНИЯ

7.1 Обращение к Омбудсмену может быть направлено в письменной или устной форме через специализированные каналы связи (электронная почта, почтовый ящик, личный прием, горячая линия).

7.2 Срок рассмотрения обращения не должен превышать 15 календарных дней со дня его регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен с уведомлением заявителя.

7.3 Обращения, не содержащие сведений о ФИО и контактах заявителя (анонимные обращения), принимаются к рассмотрению только в случаях, если они содержат сведения о готовящихся или совершенных правонарушениях.

7.4 Любые формы давления, дискриминации или преследования работников за обращение к Омбудсмену строго запрещены.

7.5 По результатам проверки фактов нарушения прав, свобод и интересов работников составляется Акт реагирования.

7.6 Омбудсмен вправе предоставлять разъяснения и рекомендации по вопросам своей компетенции. Указанные разъяснения носят рекомендательный характер и не являются обязательными для исполнения.

7.7 Омбудсмен не является членом и не может назначаться председателем рабочих органов, комиссий или иных коллегиальных структур, занимающихся проведением служебных расследований и рассмотрением вопросов дисциплинарной ответственности работников Общества. Омбудсмен вправе по собственному усмотрению неформально присутствовать на заседаниях таких органов без участия в принятии решений.

7.8 Участие Омбудсмена в проведении служебного расследования не допускается. Омбудсмен не осуществляет действий, связанных с процедурой расследования, включая сбор материалов, опрос участников и подготовку заключений.

7.9 Корреспонденция, поступающая на имя должностных лиц и руководителей структурных подразделений Общества, не может быть перепоручена Омбудсмену. Она может быть перенаправлена Омбудсмену только в порядке уведомления (для сведения) либо для совместного рассмотрения вопроса при необходимости.

8. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ ТРУДА И ПРЕМИРОВАНИЯ ОМБУДСМЕНА

8.1. Заработная плата Омбудсмена определяется суммой установленного трудовым договором должностного оклада и других выплат компенсационного (в том числе материальная помощь), поощрительного и/или стимулирующего характера в соответствии с законодательством и настоящим Положением, решением Совета директоров Общества.

8.2. Начисление заработной платы производится в соответствии с табелем учета использования рабочего времени. Учет фактически отработанного Омбудсмена времени осуществляется ответственным структурным подразделением Общества.

8.3. Порядок выплаты заработной платы Омбудсмена определяется внутренним документом Общества, регулирующим систему оплаты труда штатных работников Общества.

8.4. По решению Совета директоров Общества Омбудсмену выплачиваться премия по результатам его работы за отчетный период, в случае качественного выполнения ими своих

функциональных обязанностей, в размерах и на условиях, определенных соответствующими внутренними документами Общества.При этом премии выплачиваются без учета доплат за совмещение должностей и выполнения обязанностей временно отсутствующего работника. Максимальный размер премии по итогам года может составлять 6 размеров должностного оклада, согласно решению Совета директоров.

8.5 Омбудсмену Общества осуществляются доплаты, предоставляются гарантии и компенсационные выплаты в размерах, предусмотренных трудовым законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Общества, а также добровольное медицинское страхование за счет средств Общества (при наличии в Обществе соответствующего социального пакета).

8.6 Омбудсмену предоставляется оплачиваемый ежегодный трудовой отпуск продолжительностью 30 (тридцать) календарных дней, а также оказывается материальная помощь в соответствии с внутренними нормативными документами Общества.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОМБУДСМЕНА

9.1 В целях надлежащего и эффективного выполнения обязанностей, Омбудсмен должен быть обеспечен необходимыми организационно-техническими условиями, в частности:

1) иметь отдельное рабочее место, находящееся непосредственно по месту нахождения административного аппарата Общества;

2) необходимой оргтехникой и периферийным оборудованием, а также справочной и периодической литературой;

3) соответствующей информационной правовой системой (электронной базой данных).

9.2 Размер командировочных расходов (суточные, расходы по найму жилого помещения, расходы по проезду к месту командирования и обратно, вид транспорта) для Омбудсмена определяется внутренними нормативными документами Общества.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1 Настоящее Положение, а также изменения и дополнения к нему утверждаются решением Совета директоров

10.2 Если в результате изменения законодательства отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с действующими нормами, Положение применяется в части, не противоречащей законодательству.