



Қор Туралы

Тұрақты даму және
esg саласындағы
стратегиялық тәсіл

Қордың елдің әл-ауқатына
қосқан үлесі

● Біз қалай жұмыс
істейміз

Біздің адамдар

Таза қоршаған ортаға
инвестиция саламыз

Корпоративтік
басқару

Қосымшалар

Омбудсмен институты

GRI 2-24 Омбудсмен іскерлік этика қағидаттарын сақтауды және әлеуметтік-еңбек дауларын тиімді реттеуді қамтамасыз етеді. Ол өзіне жүгінген жұмыскерлерге, еңбек дауларына, жанжалдарға қатысушыларға кеңес беріп, әділ және сындарлы шешімдерді әзірлеуге жәрдемдеседі.

Омбудсменді Қордың Директорлар кеңесі әрбір екі жыл сайын тағайындайды. Омбудсменнің қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Корпоративтік басқару кодексімен, «Самұрық-Қазына» АҚ Омбудсмені туралы Ережемен және Қор Тобына кіретін ұйымдармен реттеледі, сондай-ақ Омбудсмендердің халықаралық қауымдастығының (International Ombudsman Association) ұсынымдарын қоса алғанда, үздік әлемдік тәжірибелерге негізделеді. Омбудсмен институты 12 портфельдік компанияда жұмыс істейді, оның 8-інде Омбудсмен лауазымы көзделген, 3 компанияда Омбудсмен лауазымы басқа лауазымдармен қоса атқарылады.

2013 жылдан бастап Қорда портфельдік компаниялардың омбудсмендері арасында тәжірибе алмасу және практикадан негізгі кейстерді талқылау алаңы болып табылатын Корпоративтік омбудсмендер кеңесі жұмыс істейді. Корпоративтік омбудсмендер кеңесінің отырыстары шеңберінде бизнес-жаттықтырушылар мен сарапшыларды шақыра отырып, оқыту бағдарламалары өткізіледі, сондай-ақ тәжірибелі омбудсмендердің тұсаукесерлері тыңдалады. Осылайша, 2024 жылы омбудсмендер адам құқығы мәселелері бойынша оқытудан өтті.

Жергілікті жерлердегі әлеуметтік-еңбек жағдайын тереңірек түсіну мақсатында 2024 жылы портфельдік компаниялардың омбудсмендері Шымкент мұнай өңдеу зауытын, «Қазақтелеком» АҚ және «Қазатомөнеркәсіп» ҰАК» АҚ, Ш. Чокин атындағы Қапшағай СЭС-ін, «Samruk-Green Energy» ЖШС күн электр станциясы, «Қазпошта» АҚ Атырау облыстық филиалы және т.б. кәсіпорынды аралады. Сапар барысында Омбудсмендер еңбек құқықтарын сақтаудың өзекті мәселелерін талқылау үшін жұмыскерлермен, кәсіподақ белсенділерімен және компания басшылығымен кездесті.

Қолжетімді коммуникация арналары:

Омбудсмен:

ТРУМОВ
Серикбай Утелгенович



«Нысана»
call-орталығы:
8 800 080 30 30



Онлайн платформасы:
e-Otinish



Электродық пошта:
s.trumov@sk.kz



Телефон:
+7 (7172) 55-26-33
+7 701 489 33 30

GRI 2-25 **GRI 2-26** Өтініштерді қабылдау үшін Әлеуметтік өзара іс-қимыл және коммуникациялар орталығымен бірлесіп портфельдік компаниялардың барлық Омбудсмендері қосылған «Нысана» call-орталығының жедел желісі ұйымдастырылды.

Қордың Омбудсменіне қалай жүгінуге болады:

2024 жылы Омбудсмен Nysana байланыс орталығының сенім телефоны арқылы ақпарат алды



25 797

Қор тобының қызметкерлерінің және үшінші тарап ұйымдарының сұраулары, соның ішінде



1 535

өтініштер өзекті деп танылды – олар әлеуметтік-еңбек қатынастары мәселелеріне қатысты болды.

Әр өтініш бойынша кеңестер, түсініктемелер берілді, түрлі форматта келіссөздер жүргізілді. 2023 жылмен салыстырғанда релеванттық өтініштер саны 11% -ға төмендеді.

«Самұрық-Қазына» АҚ Компаниялар тобының кез келген жұмыскері адам құқықтарын сақтау, еңбек қатынастары, этика және басқа да сезімтал тақырыптар бойынша Омбудсменге тікелей жүгіне алады.

57