



Работа с обращениями

ИНИЦИАТИВНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ (ОБРАЩЕНИЯ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ)

- GRI 2-26** Для своевременного выявления и предотвращения нарушений в сфере противодействия коррупции в Фонде функционирует Горячая линия – централизованная система инициативного информирования, по которой можно сообщить о любых нарушениях, включая случаи мошенничества, коррупции, дискриминации, неэтичного поведения и иных нарушений, относящихся к деятельности Фонда и портфельных компаний. Горячая линия обслуживается независимым оператором, а процесс рассмотрения обращений автоматизирован.
- GRI 2-25** В целях повышения осведомленности работников о работе Горячей линии на постоянной основе в общедоступных местах размещаются видеоролики, постеры, используются скринсейверы с контактной информацией.
- GRI 2-26** Проводится разъяснительная работа и популяризация инструментов информирования с целью повышения культуры сообщения о нарушениях в том числе с привлечением высшего руководства компаний, включая установленные Фондом политики по защите заявителя и недопустимости притеснений.
- GRI 2-25** Мы учитываем возникающие или потенциальные негативные воздействия на общество на основе поступающих обращений и предпринимаем необходимые корректирующие действия.

Всего за отчетный период на Горячую линию поступило 551 обращение, из которых рассмотрено 486. Основная доля пришлась на обращения, связанные с трудовыми конфликтами (39%).

Обращения, поступившие на Горячую линию в 2024 году, по типам обращений, %



По фактам коррупции/хищений поступило 176 обращений, или 31%. При этом, подтверждено по фактам коррупции – 11 обращений, по фактам мошенничества/хищений – 6 обращений.

Из рассмотренных за отчетный период обращений подтвердились 152 или 26%. По сравнению с 2023 годом количество обращений по Группе Фонда осталось практически на том же уровне (2023 г. – 547 обращений, 2024 год – 551 обращение). Подтвержденные обращения по фактам коррупции, мошенничества, краж и хищений были переданы в соответствующие инстанции.

Подтвержденные обращения за 2024 год, в разбивке по темам

Темы обращений	Количество, ед
Трудовые конфликты	55
Нарушение процедур	35
Коррупция	38
Угроза здоровью	9
Мошенничество, кража, хищение	7
Прочие	8



О Фонде

Стратегический
подход

Вклад Фонда в
благополучие страны

● Как мы
работаем

Наши люди

Инвестируем в чистую
окружающую среду

Корпоративное
управление

Приложения

Горячая линия доступна как для работников Фонда и портфельных компаний, так и для третьих лиц, взаимодействующих с Фондом (клиентов, контрагентов и иных заинтересованных лиц).

Обращения могут предоставляться всеми лицами на русском, казахском и английском языках посредством следующих каналов связи:



по телефонному номеру
8 800 080 4747
(звонок на территории РК
бесплатный)



на электронную почту
mail@sk-hotline.kz



через интернет-портал
www.sk-hotline.kz



через мессенджер
WhatsApp с номером
+7 771 191 8816



В 2024 году Фонд обеспечил прием, анализ и обработку всех обращений, поступивших через официальные каналы обратной связи. Все обращения рассматриваются конфиденциально, с соблюдением принципов объективности, беспристрастности и равного подхода.

GRI
2-26

Эффективность механизмов рассмотрения жалоб оценивается через результативность работы по подтвержденным обращениям.