

«Мемлекеттік аннуитеттік
компания» ӨСК» АҚ

MEMLEKETTİK
ANNÜITETTİK KOMPANIA



ГОСУДАРСТВЕННАЯ
АННУИТЕТНАЯ КОМПАНИЯ

АО «КСЖ «Государственная
аннуитетная компания»


Бекітілген
«Мемлекеттік аннуитеттік компания»
өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ
Директорлар кеңесінің 2024 жылғы
«19» желтоқсан №26 шешімі

«Мемлекеттік аннуитеттік компания»
өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ
Омбудсмені туралы ЕРЕЖЕ

Е МАК 849

Басылым: бірінші

Астана қ., 2024 ж.

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	2/16

1. Жалпы ережелер

1. Осы «Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ Омбудсмені туралы Ереже (бұдан әрі – Ереже) «Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ (бұдан әрі - Қоғам) корпоративтік басқару Кодексіне сәйкес әзірленді.

2. Осы Ереже Қоғамның ұйымдық құрылымы мен корпоративтік басқару жүйесіндегі Омбудсменнің мәртебесін, өкілеттіктерді тағайындау және тоқтату тәртібін, міндеттерін, функцияларын, құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ омбудсмен жұмысының тәртібін айқындайды.

3. Омбудсмен институты Қоғамда жалғыз акционер, Директорлар кеңесі және Қоғамның Басқармасы жүзеге асыратын бастамалар, шаралар мен іс-қимылдар шеңберінде құрылды:

1) корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысын болғызбау және реттеу жөніндегі шараларды күшейту;

2) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің іскерлік әдеп қағидаттарын сақтауы;

3) Қоғамда туындайтын әлеуметтік-еңбек дауларын оңтайлы реттеу;

4) Қоғамның имиджін жақсарту.

Қоғам жоғары этикалық стандарттарды ұстануға және Қоғамның барлық қызметкерлерінің осы стандарттарды тұрақты қолдануын қамтамасыз ету үшін қажетті рәсімдерді енгізуге міндетті.


4. Омбудсмен Қоғамның қызметкері болып табылады, Қоғамның Директорлар кеңесіне тікелей есеп береді.

Қоғамның ұйымдық құрылымында Омбудсмен лауазымы болмаған жағдайда оның функциялары Қоғамның Директорлар кеңесі тағайындайтын Қоғамның қызметкеріне жүктелуі мүмкін.

5. Омбудсмен бейтарап тарап ретінде әрекет ете отырып, корпоративтік құндылықтар мен мәдениетті, қоғамдағы кәсіби мінез-құлық пен іскерлік этиканың жоғары стандарттарын белгілеуге және дамытуға ықпал етеді.

Омбудсменнің рөлі оған жүгінген қызметкерлерге, еңбек дауларына, жанжалға қатысушыларға консультация беру және оларға Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауды (оның ішінде құпиялылықты сақтауды) ескере отырып, өзара қолайлы, сындарлы және іске асырылатын шешімді әзірлеуге жәрдемдесу, қызметкерлердің де, Қоғамның да проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге жәрдемдесу болып табылады.

6. Омбудсмен өз қызметін Қазақстан Республикасының Конституциясына, Заңдарына, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне, Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына және осы Ережеге сәйкес жүзеге асырады. Омбудсмен проблемалық мәселелерді/жанжалды жағдайларды қарау және шешу үшін келіссөздер жүргізу дағдыларына ие болуы керек.

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	3/16

7. Омбудсменнің қызметіне араласуға жол берілмейді. Омбудсмен Қоғамның кәсіби этикасы Ережелерінің қағидаларын, Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын, Қоғамның өзге де ішкі нормативтік құжаттарын бұзушы тарапынан кез келген кері теріс әрекеттерден қорғалуы тиіс.

8. Омбудсменнің еңбегіне ақы төлеу және сыйлықақы беру шарттары Қоғамның директорлар Кеңесі бекіткен «Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» акционерлік қоғамының Директорлар кеңесіне есеп беретін қызметкерлердің еңбегіне ақы төлеу, әлеуметтік қолдау және олардың қызметінің тиімділігін бағалау туралы Ережеге сәйкес жүзеге асырылады.

9. Омбудсмен қызметінің тиімділігін бағалау Қоғамның Директорлар кеңесі тиісті кезеңде атқарылған жұмыс туралы есепті қарағаннан кейін тоқсандағы жұмыс қорытындылары бойынша жүргізіледі.

10. Омбудсменнің жұмыс орны, еңбек жағдайлары Қоғам Басқармасының шешімімен айқындалады.

2. Терминдер мен анықтамалар

11. Осы Ережеде мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:

1) омбудсмен - Қоғамның Директорлар кеңесі тағайындайтын, оның рөлі Қоғамның өзіне жүгінген қызметкерлеріне консультация беру және еңбек дауларын, жанжалдарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге, сондай-ақ Қоғам қызметкерлерінің іскерлік әдеп қағидаларын сақтауына жәрдемдесу болып табылатын тұлға;

2) **лауазымды тұлға** – Қоғамның Директорлар кеңесінің және Қоғам Басқармасының мүшелері;

3) **Жалғыз акционер** – Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі;

4) **корпоративтік жанжал** - Жалғыз акционер мен Қоғам органдары; Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелері, Директорлар кеңесіне есеп беретін қызметкерлер, корпоративтік хатшы арасындағы келіспеушіліктер немесе дау;


5) **мүдделер қақтығысы** – Қоғамның лауазымды тұлғаларының/қызметкерлерінің жеке мүдделері мен олардың лауазымдық өкілеттіктері арасындағы қайшылық, онда аталған тұлғалардың жеке мүдделері олардың өздерінің лауазымдық міндеттерін орындамауына және (немесе) тиісінше орындамауына әкеп соғуы мүмкін;

6) **Комитет** - Қоғамның Директорлар кеңесінің кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті;

7) **жауапты бөлімше** - Қоғамның Адами ресурстарды басқару департаменті;

8) **Басқарма** - Қоғамның атқарушы органы;

9) **Ережелер** – «Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ кәсіби әдеп Ережелері (ЕРЕЖЕ МАК 613-10);

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАҚ 849	4/16

10) **қызметкер** - Қоғаммен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын тұлға;

11) **өтініш** - Омбудсменге жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша немесе телефон арқылы, электрондық құжат, бейнеконференцбайланыс, бейнеөтініш нысанында, Қоғам қызметкерінің қызметкерлердің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) және Қоғам лауазымды тұлғаларының қабылдаған шешімдеріне (актілеріне) арыз, шағым немесе сұрау салу.

3. Омбудсмен жұмысының негізгі принциптері

12. Өз қызметін жүзеге асыру кезінде Омбудсмен тәуелсіздік, бейтараптық және бейтараптық, құпиялылық және бейресми қағидаттарын сақтайды:

1) тәуелсіздік қағидаты

Омбудсмен өз қызметінде тәуелсіз болып табылады. Омбудсмен Директорлар кеңесіне тікелей есеп береді және өз қызметін Басқарма мен Қоғамның басқа да ішкі органдары мен құрылымдарына қарамастан жүзеге асырады.

Омбудсмен өз қызметін жүзеге асырған кезде оған әсер етуге немесе тиісті әрекеттер жасауға ешкімнің құқығы жоқ.

Омбудсмен алынған өтінішке қатысты тиісті шаралар қабылдау және ден қою қажеттілігі туралы шешімдерді дербес қабылдайды.

Омбудсмен Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектерде барлық ақпаратқа, Қоғам қызметкерлеріне қол жеткізе алады.

2) бейтараптық және бейтараптылық принциптері

Омбудсмен өтінішті қарау кезінде бейтарап, бейтарап және тәуелсіз.

Омбудсмен жанжалдасушы (дауласушы) тараптардың ешқайсысының жағын қабылдамайды.

Омбудсмен Қоғамның ішкі бақылауының қандай да бір функциясымен байланысты емес және Директорлар кеңесі мен Қоғамның комитетін қоспағанда, өз жұмысы бойынша ешкімге есеп бермейді.

Омбудсменнің өтінішті қарау нәтижелерінен жеке материалдық және (немесе) материалдық емес мүдделері болмайды.


3) құпиялылық принципі

Омбудсмен, егер оған өтініш берген тұлғадан рұқсат алмаса, ақпаратты ашпайды, тіпті бұл жағдайда да өз қалауы бойынша түпкілікті шешімді дербес қабылдайды. Ерекшелік Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген жағдайлар болып табылады;

Омбудсмен негізгі үрдістер, анықталған проблемалар, қолданыстағы саясат пен қалыптасқан тәжірибе туралы ұсынымдар берген кезде оған жүгінген тұлғалардың есімдерін ашпайды.

4) бейресми принципі

Омбудсмен өз қызметін бейресми негізде жүзеге асырады, атап айтқанда ақпаратты, материалдарды және қажетті түсіндірмелерді тыңдайды, береді және

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАҚ 849	5/16

алады, сондай-ақ өз қалауы бойынша бейресми негізде осыған мүдделі тұлғаларды қатысуға тартады.

Омбудсмен міндетті сипаттағы шешімдер қабылдамайды және Қоғамның лауазымды тұлғалары үшін (үшін) ресми шешімдер қабылдамайды.

Омбудсмен тек даулы (даулы) жағдайларды шешудің ресми көздерін толықтырады, бірақ оларды ешбір жағдайда өзімен алмастырмайды.

Омбудсмен Қоғам ішінде де, одан тыс жерлерде де ресми тергеулерге, сот процестеріне, дауларды сотқа дейінгі және соттан тыс тәртіппен реттеуге қатыспайды.

Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда, омбудсменді тергеп-тексеру жүргізілуіне немесе өзге де іс-шараларға байланысты өзіне белгілі болған мән-жайлар бойынша сотта айғақтар беру үшін куә ретінде тартуға болмайды.

Омбудсменге жүгіну ерікті болып табылады.

4. Омбудсменнің өкілеттігін тағайындау және мерзімінен бұрын тоқтату тәртібі

13. Омбудсмен Комитеттің ұсынысы бойынша Директорлар кеңесінің шешімімен Қоғам қызметкерлерінің арасынан тағайындалады. Директорлар кеңесінің Омбудсменді тағайындау туралы шешімінде оның өкілеттік мерзімі көрсетіледі, бірақ 2 (екі) жылдан аспайды. Омбудсмен әр 2 (екі) жыл сайын қайта сайланады. Директорлар кеңесі Омбудсменнің өкілеттігін ұзарту немесе тоқтату туралы шешім қабылдайды.

14. Омбудсмен тағайындау үшін үміткерді іздеу және іріктеу процесі келесідей жүзеге асырылады:

1) кандидаттарды тікелей іздеуді осы Ережеге сәйкес жауапты бөлімше жүзеге асырады;

2) Комитет өз отырысы шеңберінде кандидаттарды іріктеуді (оның ішінде әлеуетті кандидаттармен сұхбаттасуды, кандидаттар бойынша ұсыныстар дайындауды) жүргізеді, бұл ретте кемінде 2 (екі) кандидатура қаралуға, содан кейін Омбудсмен лауазымына кандидаттар бойынша өз ұсыныстарын Директорлар кеңесіне ұсынуы тиіс.


15. Омбудсменді тағайындау үшін кандидатура бойынша ұсыныстарды Жалғыз акционер, Директорлар кеңесі, Қоғамның Басқармасы енгізе алады.

16. Басқарма кандидаттарды іріктеу рәсімін ұйымдастыруды қамтамасыз етеді.


17. Омбудсмен болып тағайындалуға үміткер мынадай талаптарға сай болуы тиіс:

1) Құқықтық/іскерлік әкімшілік/корпоративтік басқару саласында жоғары білімі болуы тиіс;

2) кемінде 5 (бес) жыл, оның ішінде басшылық лауазымда кемінде 2 (екі) жыл жұмыс тәжірибесі болуға;

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	6/16

- 3) Қоғам қызметінің ерекшелігін білу;
 - 4) Қазақстан Республикасының заңнамасын және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын білуге;
 - 5) мінсіз іскерлік беделге ие болуы қажет;
 - 6) жоғары беделге ие болу және бейтарап шешімдер қабылдау қабілетіне ие болу;
 - 7) келіссөздер процесі, медиация, жанжалдарды (дауларды) басқару саласында жұмыс тәжірибесінің болуы;
 - 8) соттылығы жоқ;
 - 9) ұйымдастырушылық және талдамалық қабілеттер мен дағдылардың болуы қалаулы болып табылады;
 - 10) медиатор сертификатының болуы (мүмкіндігінше).
18. Қоғам қызметкерлерінің арасынан Омбудсмен тағайындау үшін кандидаттарды ішкі іздеу мыналар арқылы жүзеге асырылады:
- 1) Қоғамның кадр резервіне алынған кандидаттардың түйіндемелерін талдау;
 - 2) кандидатты іздестіру туралы хабарландыруды ішкі корпоративтік пошта арқылы жіберуді қамтиды.
19. Кандидаттарды іздеудің ең аз мерзімі-5 (бес) жұмыс күні, бұл ретте кандидаттарды іздеудің ең ұзақ мерзімі-10 (он) жұмыс күні.
20. Конкурстық іріктеуге қатысу үшін кандидаттар осы Ережеге 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жауапты бөлімшенің электрондық мекенжайларына немесе қоғамда пайдаланылатын электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы түйіндеме ұсынуы қажет.
- Қажет болған жағдайда үміткер өзінің біліміне, жұмыс тәжірибесіне, кәсіби деңгейіне және беделіне қатысты қосымша ақпарат бере алады.
21. Түйіндемені Омбудсменнің бос лауазымына бос лауазымға қойылатын талаптарға сәйкес келетін барлық үміткерлер бере алады.
22. Жауапты бөлімшенің қызметкерлері кандидаттардың келіп түскен түйіндемелерінің лауазымға қойылатын талаптарға сәйкестігін талдайды және сәйкес болған жағдайда одан әрі бағалау жүргізу үшін кандидатпен байланысады.
23. Кандидатты бағалауды жүргізу үшін қоғам өкілдерімен (Басқарма төрағасымен және/немесе Комитет мүшелерімен) сұхбат қолданылады.
24. Кандидаттарды бағалау нәтижелері бойынша жауапты бөлімше кандидаттың түйіндемесін, дипломдардың, сертификаттардың көшірмелерін (бар болса), соттылығының жоқтығы туралы анықтаманы қамтитын құжаттар топтамасын дайындайды және оларды Омбудсмен лауазымына тағайындау туралы шешім қабылдау үшін Комитетке және одан әрі директорлар Кеңесіне алдын ала қарауға ұсынады.
25. Омбудсменнің өкілеттігі Директорлар кеңесінің шешімі бойынша өз қалауы бойынша жазбаша өтініш негізінде тоқтатылуы мүмкін.

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАҚ 849	7/16

26. Қоғамның Директорлар кеңесі жаңа Омбудсмен тағайындалмай жұмыс істеп тұрған Омбудсменнің өкілеттігін тоқтату туралы шешім қабылдаған жағдайда, құжаттар акт бойынша Корпоративтік хатшыға кейіннен жаңадан тағайындалған Омбудсменге беру үшін беріледі.

5. Омбудсменнің міндеттері мен функциялары

27. Омбудсменнің негізгі міндеттері:

1) Қоғамның қызметкерлері мен лауазымды тұлғаларының Ережелерді сақтауын, сондай-ақ корпоративтік мәдениет, іскерлік әдеп жүйесін жетілдіруді қамтамасыз ету;

2) Қоғамның қызметкерлері мен лауазымды тұлғаларына корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысын болғызбауға және реттеуге жәрдем көрсету.

3) даулар мен жанжалдарды ерте ескерту және реттеу арқылы Қоғамның рейтингі мен имиджін арттыруға жәрдемдесу.

28. Өзіне жүктелген міндеттерге қол жеткізу мақсатында Омбудсмен мынадай функцияларды орындайды:

1) жүгінген қызметкерлерге, еңбек дауларына, жанжалға қатысушыларға консультация беру және оларға Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауды, оның ішінде құпиялылықты сақтауды ескере отырып, өзара қолайлы, сындарлы және іске асырылатын шешімді әзірлеуге жәрдем көрсету;

2) қызметкерлер мен Қоғамның проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге, сондай-ақ іскерлік әдеп қағидаттарын сақтауға жәрдемдесу;

3) Директорлар кеңесінің, Комитеттің және Қоғамның лауазымды тұлғаларының қарауына жүйелі сипаттағы және олардың тиісті шешімдер (кешенді шаралар) қабылдауын талап ететін, Омбудсмен анықтаған проблемалық мәселелерді енгізу, оларды шешу үшін сындарлы ұсыныстар ұсыну;


4) Қоғамның тиісті органдарына, лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын және Қағидалардың ережелерін сақтау мәселелері бойынша консультациялық көмек көрсету;

5) Омбудсменнің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Қоғам қызметкерлері мен лауазымды тұлғаларының өтініштерін қарау;

6) жанжалдарды (дауларды) реттеу бойынша дауға, жанжалға немесе проблемалық жағдайға қатысатын тұлғалар үшін ұсынымдар әзірлеу;

7) қызметкерлер, қызметкерлер тобы және Қоғамның өзі арасындағы жанжалдардың ерте кезеңдерінде алдын алуға және шешуге жәрдемдесу;

8) Ережелердің қағидаларын бұзу бойынша дауларды қарауға бастамашылық жасау және оларды реттеуге қатысу. Корпоративтік жанжалдар

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАҚ 849	8/16

мен мүдделер қақтығысы бөлігінде Омбудсмен Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысын шешуге жауапты тұлғалармен өз іс-әрекеттерін үйлестіреді;

9) Қоғамның тиісті органдары мен лауазымды тұлғаларының ықтимал және нақты қақтығыстары туралы хабардар ету;

10) Өз құзыреті шеңберінде Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын, оның ішінде іскерлік әдеп пен мінез-құлықтың негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын белгілейтін ережелерді жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізу;

11) Іскерлік әдеп нормаларының сақталуына мониторингті жүзеге асыру;

12) Қоғам қызметкерлері мен лауазымды тұлғалардың кодексті, Омбудсменнің рөлін түсінуіне бағытталған оқыту мен түсіндіру жұмыстарын тұрақты негізде ұйымдастыру;

13) Директорлар кеңесіне Омбудсменнің жылдық жұмыс жоспарын, Омбудсмен қызметін бағалау тиімділігінің негізгі көрсеткіштерінің картасын әзірлеу және бекітуге ұсыну;

14) жүргізілген жұмыстың нәтижелері туралы есепті тоқсанына кемінде бір рет Қоғамның комитеті мен Директорлар кеңесіне ұсыну.

6. Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері

29. Омбудсмен құқылы:

1) Қоғамның лауазымды тұлғаларынан, қызметкерлерінен, Қоғамның Директорлар кеңесіне есеп беретін қызмет басшыларынан өз функцияларын жүзеге асыру үшін қажетті кез келген материалдарды, ақпаратты және мәліметтерді сұратуға және алуға;

2) келіп түскен өтініштер негізінде де, өз бастамасы бойынша да Ережелер қағидаларын, Қазақстан Республикасының заңнамасын және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын бұзушылықтарды анықтау бойынша Қоғам шеңберінде рәсімдер жүргізуге бастамашылық жасауға;

3) Омбудсменнің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Қоғамның лауазымды тұлғаларына жүгінуге құқылы;

4) Қоғам қызметкерлерінің оның атына келіп түскен өтініштерін тыңдауға және қарастыруға;

5) еңбек ұжымымен және Омбудсменге жүгінген тұлғалармен кездесуге;


6) еңбек дауына қатысушылармен келіссөздер жүргізуге;

7) Қоғамның тиісті органдарына этикалық қағидаттар мен нормаларды енгізу және жетілдіру жөнінде ұсынымдар енгізуге;

8) Қазақстан Республикасының Ережелерін, заңнамасын және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын сақтамау мәселелері бойынша Қоғамның қызметкерлері мен лауазымды тұлғаларына жүгінуге құқылы;

9) құзыреті шегінде Қоғамның басқармасы мен Директорлар кеңесі отырысының күн тәртібіне мәселелер ұсынуға;

10) лауазымды тұлғаларға, Қоғамның құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына Омбудсменге жүгінген қызметкердің заңды құқықтары мен

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	9/16

мүдделерін бұзушылықтарды жою туралы ұсынымдар жіберуге міндетті. Көрсетілген ұсынымдарды лауазымды тұлғалар, олар жіберілген Қоғамның құрылымдық бөлімшелерінің басшылары келіп түскен күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде дәлелді жауап беру арқылы қарастыруы тиіс;

11) тиісті органдарға қызметкерлер құқықтарының өрескел бұзылуына жол берген тұлғаның, Қоғам қызметкерлері тобының жауапкершілігі туралы ұсыныстар енгізуге міндетті;

12) құқық нормаларын қолдану бойынша қайшылықтар болған кезде оларды түсіндіру туралы тиісті сұрау салуларды уәкілетті мемлекеттік органға жіберуге;

13) Келісу комиссиясының, Тәртіптік комиссия ақпараты мен материалдарына және қаралатын әлеуметтік-еңбек дауына қатысы бар өзге де ақпаратқа қол жеткізу;

14) медиация, психология және жанжалдарды шешу саласында біліктілігін арттыруға;

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

30. Омбудсмен міндетті:

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

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

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


4) Қазақстан Республикасы заңнамасының Ережелерін, нормаларын және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын сақтамауға қатысты мәселелерді қарау кезінде қатысуға;

5) Қоғам қызметкерлерінің, лауазымды тұлғалардың Қазақстан Республикасы заңнамасының Ережелерін, нормаларын және Холдингтің ішкі нормативтік құжаттарын сақтамау немесе бұзу мәселелері бойынша өтініштерін есепке алу журналын жүргізуге;

6) ішкі нормативтік құжаттарда белгіленген мерзімдерде Омбудсменнің құзыретіне кіретін мәселелер бойынша Қоғам қызметкерлерінің өтініштерін қарауға;

7) өз функцияларын жүзеге асыру нәтижесінде өзіне белгілі болған деректердің құпиялылығын қамтамасыз етуге міндетті;

8) Ереженің қағидаларын, Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын сақтамау немесе бұзу мәселелері бойынша дауларды қарауға қатысу кезінде тәуелсіздік пен бейтараптылықты сақтауға;

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	10/16

9) Қоғамның Директорлар кеңесінің құзыретіне жататын мәселелер бойынша корпоративтік жанжалдарды реттеген жағдайда Директорлар кеңесінің корпоративтік жанжалдың мәні туралы барынша ықтимал хабардар болуын қамтамасыз етуге және корпоративтік жанжалды шешуде делдал рөлін көрсетуге міндетті;

10) өзіне жүгінген тұлғаларға жанжалды жағдайды мүмкіндігінше бейресми арналар арқылы шешуге жәрдемдесуге, бұл ретте делдал ретінде әрекет етуге;

11) жанжалдар мен дауларды ерте кезеңде реттеу жөнінде барлық шараларды қабылдауға;

12) Директорлар кеңесінің мүшелеріне, Қоғамның лауазымды тұлғаларына және өзге де қызметкерлеріне тең көзқарас қағидатын сақтауға және кемсітушіліктің кез келген түрін болғызбауға ықпал етуге;

13) оның өкілеттік мерзімі өткен және оның өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы мәселе қаралған кезде Қоғамның Директорлар кеңесіне қызмет нәтижелерін бағалау үшін жүргізілген жұмыстың нәтижелері туралы есеп беруге міндетті.

7. Омбудсменнің жауапкершілігі

31. Омбудсмен өзіне жүктелген міндеттер мен функциялардың уақтылы және сапалы орындалуы үшін жауапты болады.

8. Омбудсмен жұмысының тәртібі

32. Ереженің қағидаларына және/немесе жұмыс барысында туындаған этикалық мәселелерге қатысты мәселелер бойынша, сондай-ақ заңнама нормаларын бұзу фактілері бойынша Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері тиісті шаралар қабылдау үшін жүгінуге құқылы:

1) тікелей Омбудсменге (осы Ереженің 2-қосымшасына сәйкес ауызша немесе жазбаша нысанда);


2) Омбудсменнің электрондық поштасы;

3) Қоғамның интернет-сайтында ұсынылған ақпаратқа сәйкес Омбудсменнің жедел желісінің телефоны арқылы жүзеге асырылады.

33. Бұдан басқа, аталған тұлғалар Омбудсменге «МАК» ӨС» АҚ Омбудсменіне конвертте (пакетте) белгісі бар Қоғамның интернет-ресурсында көрсетілген мекенжай бойынша қағаз тасымалдағыштағы өтініштерді жіберуге құқылы.

34. Шағымдарға, өтініштерге жауаптар өтініш беруші жүгінген нысанда – ауызша немесе жазбаша нысанда беріледі.

35. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Ереженің бекітілген нормаларын, Қазақстан Республикасы заңнамасының және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарының нормаларын бұзғаны анықталған жағдайда,

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	11/16

Омбудсмен одан әрі қарауға жіберу және Қоғамның Басқармасына және/немесе Директорлар кеңесіне шешім қабылдау үшін материалдар қалыптастырады.

36. Омбудсмен ықтимал проблемаларды, бұзушылықтарды анықтау және іскерлік этиканы сақтау үшін қызметкерлермен кездесулер мен консультациялар өткізеді.

37. Омбудсмен келіп түскен шағымдарды, өтініштерді және оларды қарау бойынша қабылданған шараларды тіркейді.

38. Осы Ережеге 3-қосымшаға сәйкес қарау нәтижелері мен қабылданған шешімдерді омбудсмен өтініш берушіге (егер хабарлама жасырын болып табылмаған жағдайда) Директорлар кеңесі немесе Қоғам Басқармасы тиісті шешім қабылдаған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде хабарлайды.

39. Омбудсмен жанжалды реттей алмаған жағдайда, ол осындай өтініштерді қарау құзыретіне жататын Қоғамның тиісті органдарына өтініш беруге құқылы.

40. Қызметтік тергеулер жүргізу және оларға қатысу Омбудсменнің өкілеттігіне кірмейді.


41. Омбудсмен жұмыс органдарының, қызметтік тергеп-тексеру жүргізу және (немесе) Қоғам қызметкерлерін тәртіптік жауапкершілікке тарту мәселелері жөніндегі комиссиялардың мүшесі (төрағасы) болып табылмайды. Бұл ретте Омбудсмен өз қалауы бойынша осындай органдар мен комиссиялардың отырыстарына бейресми түрде қатысуға құқылы.

42. Омбудсменнің түсіндірмелері ұсынымдық сипатта болады.

9. Қорытынды ережелер

43. Омбудсмен туралы Ереже, сондай-ақ Ережеге өзгерістер мен толықтырулар енгізу Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімімен бекітіледі.

44. Осы Ережемен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес шешілуі тиіс.

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	12/16

«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ Омбудсмені туралы Ережеге **1-қосымша**


ФОТО
(не позднее 6 мес. до даты заполнения формы)

РЕЗЮМЕ

(тегі, аты, әкесінің аты/фамилия, имя, отчество)


(жұмыс орны, қызметі/место работы, должность)

Туған күні / Дата рождения			
Туған жері / Место рождения			
Ұлты / Национальность		Білімі / Образование	
Оқу орнын бітірген жылы және оның атауы / Год окончания и наименование учебного заведения			
Мамандығы бойынша біліктілігі / Квалификация по специальности			
Шетел тілдерін білуі / Владение иностранными языками		Ғылыми дәрежесі, ғылыми атағы / Ученая степень, ученое звание	
Мемлекеттік наградалары, құрметті атақтары бар ма (қандай, алған жылы) / Имеет ли государственные награды, почетные звания (какие, год награждения)			

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	13/16

Тәртіптік жазалар туралы мәлімет/ Сведения о дисциплинарных взысканиях		Сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасағаны үшін әкімшілік жаза қолданылғаны туралы мәлімет (қолданылған және орындалған күні)/ Сведения о наложении административного взыскания за совершение коррупционного правонарушения (дата наложения и исполнения)	
Жалпы еңбек өтілі / Общий трудовой стаж			
ЕҢБЕК ЖОЛЫ / ТРУДОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
Күні / Дата		қызметі, жұмыс орны/ должность, место работы	
қабылданған / приема	босатылған / увольнения		

Осымен жоғарыда баяндалған ақпараттың дұрыстығын растаймын/
Настоящим подтверждаю достоверность изложенной выше информации
Қолы / Подпись: _____

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАК 849	14/16

«Мемлекеттік аннуитеттік компания»
өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ
Омбудсмені туралы Ережеге **2-қосымша**

Омбудсменге жүгіну нысаны
(ұсынылады)

кімнен _____ (өтініш берушінің толық Т.А.Ә.)

мекен-жайы: _____

(индексі бар толық тұрғылықты мекен-жайы)

міндетті түрде байланыс телефондары, электрондық пошта мекенжайлары

Келесіге байланысты хабарлаймын

(Қандай құқықтар бұзылғанын, қандай лауазымды тұлға/орган бұзушылыққа жол бергенін, қандай шешімдер немесе әрекеттер (әрекетсіздіктер) құқықтардың бұзылуына әкеліп соқтырғанын, сіздің құқығыңызды қорғау үшін немесе және қашан жасалғанын, Сіз жүгінген лауазымды тұлғалар/орган тарапынан қандай жауап әрекеттері болғанын, туындаған даудың мән-жайларын, дауды шешу үшін қайда жүгінгенін баяндау жағдайлары)

Осыған байланысты, өтінемін:

(Омбудсменге жолданатын өтініштің мәнін сипаттау қажет)

Жауап беруіңізді сұраймын:


(жіберілетін өтініш бойынша жауап алу тәсілін таңдау).

Қосымша:

Өтініштің құжаттық негіздемесі

«__» _____ 20__ ж. _____

/Т.А.Ә./ _____ ҚОЛЫ _____

	«Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	Күні: «19» желтоқсан 2024 ж.	Басылым: бірінші
	Омбудсмен туралы Ереже	ЕРЕЖЕ МАҚ 849	15/16

Мемлекеттік аннуитеттік компания» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ Омбудсмені туралы Ережеге **3-қосымша**

Омбудсменнің өтінішін қарау нәтижесі

Қарау күні « ____ » _____ 20 ____ ж.

Өтініш беруші: Т.А.Ә. _____

Өтініштің мәні:

(өтініштің мәнін қысқаша сипаттау)

Істі қарау: (ұсынылған құжаттар мен материалдарды зерделеуді, сондай-ақ екі тараппен ықтимал консультацияларды қоса алғанда, қарау барысының қысқаша сипаттамасы)

Омбудсменнің шешімі:

Ұсынылған материалдарды талдау және қарау негізінде Омбудсмен мынадай шешім қабылдады:

1. _____
2. _____

Ұсыныстар:

« ____ » _____ 20 ____ ж.

/Т.А.Ә./ _____ ҚОЛЫ _____

