

**Утверждено  
Решением Правления  
АО «Фонд развития  
предпринимательства «Даму»**

**Приложение № \_\_\_\_  
к протоколу заседания  
Правления АО «Фонд развития  
предпринимательства «Даму» от  
«26» января 2018 года  
№ 06/2018**

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОМБУДСМЕНЕ  
АО «ФОНД РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА «ДАМУ»**

**г. Алматы, 2018**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение об Омбудсмене АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее - Положение) разработано с учетом законодательства Республики Казахстан, Устава АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее - Фонд), Кодекса корпоративного управления Фонда, с целью определения порядка назначения Омбудсмена Фонда (далее - Омбудсмен), его компетенции, задач, функций и ответственности.

2. Институт Омбудсмена в Фонде создан в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых Единственным акционером, Советом директоров и Правлением Фонда в целях:

1) усиления системы внутреннего контроля и принятия мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов;

2) соблюдения работниками Фонда принципов деловой этики;

3) оптимального регулирования социально-трудовых споров, возникающих в Фонде;

4) улучшения имиджа Фонда.

3. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом, Кодексом корпоративного управления Фонда, настоящим Положением и иными внутренними документами Фонда.

4. Омбудсмен подотчетен непосредственно Совету директоров и осуществляет свою деятельность независимо от членов Правления, управляющих директоров, руководителей структурных подразделений и других работников Фонда.

5. Институт Омбудсмена не является должностью, не отражается в организационной структуре и в штатном расписании, не влияет на штатную численность работников Фонда.

6. Не допускаются вмешательство в деятельность Омбудсмена и любые ответные негативные действия со стороны нарушителя положений Кодекса деловой этики Фонда, норм законодательства Республики Казахстан и иных внутренних нормативных документов Фонда.

## **2. ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ ОМБУДСМЕНА**

7. Омбудсмен назначается/полномочия Омбудсмена прекращаются решением Совета директоров Фонда и подлежит переизбранию каждые 2 (два) года. Присутствие кандидата(-ов) для назначения Омбудсменом на заседании Совета директоров обязательно.

8. В решении Совета директоров Фонда о назначении Омбудсмена указывается срок его полномочий. Омбудсмен назначается из числа работников Фонда.

9. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут вносить члены Совета директоров, Единственный акционер, члены Правления, Руководитель Службы внутреннего аудита в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Уставом Фонда, в отношении созыва заседаний Совета директоров.

10. За 3 (три) месяца до окончания срока полномочий, Омбудсмен инициирует запрос членам Совета директоров, Единственному акционеру, членам Правления, Руководителю Службы внутреннего аудита, для сбора предложений по кандидатуре для назначения Омбудсменом.

11. Члены Правления, получив запрос Омбудсмена, предлагают кандидатуры для назначения Омбудсменом из числа работников курируемого блока, соответствующих требованиям пункта 13, предварительно обсудив с кандидатом его готовность, быть Омбудсменом.

12. Собранные предложения Омбудсмен выносит на рассмотрение Комитета по

назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам и Совет директоров, не менее чем за 1 (один) месяц до окончания срока полномочий, для принятия решения о назначении Омбудсмена либо о продлении полномочий действующего Омбудсмена.

13. К кандидату для назначения Омбудсменом предъявляются следующие требования:

- 1) наличие высшего образования, желательно юридического;
- 2) наличие опыта работы не менее 10 лет, в том числе наличие практического опыта в сфере трудовых отношений, или на руководящей должности - не менее двух лет;
- 3) отсутствие судимости;
- 4) наличие безупречной деловой репутации, высокого авторитета, а также таких личных качеств как честность, настойчивость, коммуникабельность, ответственность, а также способности принимать беспристрастные решения;
- 5) наличие организаторских и аналитических способностей и навыков.

14. В отношении каждой из кандидатур на заседание Совета директоров Фонда должны быть представлены следующие документы на электронном и бумажном носителях:

- 1) сведения об образовании, опыте работы кандидата согласно приложению к настоящему Положению;
- 2) информация о наличии (отсутствии) аффилированности к Фонду;
- 3) документ, подтверждающий отсутствие судимости;
- 4) два рекомендательных письма/положительных отзыва (характеристики) от должностных лиц организаций, в которых ранее работал или работает кандидат;
- 5) письменное согласие кандидата на назначение Омбудсменом.

15. Правление Фонда вправе единогласным решением внести в установленном порядке на рассмотрение Совета директоров Фонда вопрос о досрочном прекращении полномочий Омбудсмена. В случае принятия Правлением вышеуказанного решения, полномочия Омбудсмена приостанавливаются до даты принятия Советом директоров Фонда решения о прекращении полномочий Омбудсмена.

16. Совет директоров Фонда, вправе принять решение о досрочном прекращении полномочий Омбудсмена, если он:

- 1) увольняется с должности работника Фонда по собственному желанию, сообщив об этом Совету директоров Фонда в письменном виде;
- 2) не способен выполнять должностные обязанности работника Фонда по состоянию здоровья;
- 3) нарушил принципы Кодекса деловой этики;
- 4) без уважительной причины не выполняет свои обязанности Омбудсмена;
- 5) избран или назначен на другую должность в качестве работника Фонда.

17. В случае принятия Советом директоров Фонда решения о прекращении полномочий действующего Омбудсмена без назначения нового Омбудсмена, Омбудсменом полномочия, которого прекращены, документы передаются по акту Корпоративному секретарю, либо секретарю Правления Фонда для последующей передачи вновь назначенному Омбудсмену.

### **3. ЗАДАЧИ И РОЛЬ ОМБУДСМЕНА**

18. 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 при необходимости), оказании содействия в решении проблемных социально-трудовых вопросов как работников, так и Фонда.

19. Задачами Омбудсмена в рамках его деятельности являются:

- 1) способствовать соблюдению органами, должностными лицами и работниками

Фонда Кодекса деловой этики Фонда и, в случае необходимости, разъяснять его положения;

2) оказание содействия органам и должностным лицам Фонда в работе с сообщениями о противозаконных/некорректных действиях в Фонде, нарушающих законодательство Республики Казахстан и/или внутренние документы Фонда;

3) оказание содействия органам и должностным лицам Фонда в предотвращении или урегулировании корпоративных конфликтов и конфликтов интересов.

20. Омбудсмен не реже одного раза в год представляет отчет о результатах проведенной работы Комитету по назначениям, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Фонда, с дальнейшим направлением отчета на рассмотрение Совета директоров Фонда, который оценивает результаты его деятельности.

21. Совет директоров Фонда оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.

#### **4. ФУНКЦИИ ОМБУДСМЕНА**

22. Для выполнения задачи по соблюдению органами, должностными лицами и работниками Фонда Кодекса деловой этики Фонда и разъяснению его положений, Омбудсмен выполняет следующие функции:

1) ежеквартальное информирование всех работников Головного офиса и Региональных филиалов о деловой этике, о роли Омбудсмена в Фонде и случаях/ситуациях, при которых можно обратиться к Омбудсмену, а также возможности конфиденциального/анонимного обращения к Омбудсмену;

2) мониторинг исполнения, соблюдения органами и должностными лицами Фонда Кодекса деловой этики и внутренних документов Фонда, направленных на его реализацию;

3) предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам Фонда по вопросам, связанным с требованиями Кодекса деловой этики Фонда, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;

4) информирование органов и должностных лиц Фонда о выявленных в Фонде нарушениях в области деловой этики;

5) участие в разработке и периодическом пересмотре Кодекса деловой этики и внутренних документов Фонда, направленных на его реализацию;

6) мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области деловой этики в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам Фонда;

7) регулярная проверка знаний положений Кодекса деловой этики и внутренних документов Фонда, направленных на его реализацию;

8) обеспечение сбора листов ознакомления работников Фонда с требованиями Кодекса деловой этики Фонда, в том числе в случае его изменения или дополнения;

9) формирование отчетности о соблюдении Кодекса деловой этики и внутренних документов Фонда, направленных на его реализацию, проведение анализа и предоставление рекомендаций органам, должностным лицам и работникам о необходимых мерах по предотвращению нарушений внутренних документов и снижению репутационных рисков.

23. Для выполнения задачи по оказанию содействия органам и должностным лицам Фонда в работе с сообщениями о противозаконных/некорректных действиях в Фонде Омбудсмен выполняет следующие функции:

1) участие в разработке и периодическом пересмотре внутренних документов о работе с сообщениями о возможных или известных фактах мошенничества, злоупотреблений и других противозаконных деяний в Фонде (далее - Сообщения);

2) регистрация и хранение Сообщений, поступивших к Омбудсмену, определение уполномоченного лица для рассмотрения Сообщений при невозможности самостоятельного

рассмотрения Сообщения, координация процесса рассмотрения и предоставления ответа на Сообщение, оказание содействия уполномоченным органам и должностным лицам в рассмотрении Сообщений, в том числе участие в порядке, определенном внутренними документами Фонда, в служебных расследованиях и в подготовке соответствующих проектов решений, проведение анализа и предоставление отчетов и рекомендаций органам и должностным лицам Фонда по результатам рассмотрения Сообщений;

3) мониторинг исполнения, соблюдения уполномоченными органами и должностными лицами внутренних документов о работе с Сообщениями;

4) предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам Фонда по положениям внутренних документов о работе с Сообщениями, по организации и проведению служебных расследований, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;

5) мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области работы с Сообщениями в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам Фонда;

6) обеспечение внедрения механизма сбора и конфиденциального рассмотрения Сообщений в Фонде, содействие созданию и эффективному использованию каналов обмена информацией между Фондом и заинтересованными лицами;

7) обеспечение сбора листов ознакомления работников Фонда с требованиями внутренних документов о работе с Сообщениями.

24. Для выполнения задачи по оказанию содействия органам и должностным лицам Фонда в предотвращении или урегулировании корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Омбудсмен выполняет следующие функции:

1) участие в разработке и периодическом пересмотре внутренних документов о корпоративных конфликтах и конфликтах интересов в Фонде (далее - Конфликты);

2) регистрация и хранение информации о Конфликте, поступившей к Омбудсмену, определение уполномоченного лица для урегулирования Конфликтов при невозможности самостоятельного принятия мер по урегулированию Конфликта, координация процесса урегулирования Конфликтов, оказание содействия органам и должностным лицам Фонда в урегулировании Конфликтов, в том числе участие в служебных расследованиях и в подготовке соответствующих проектов решений, участие в роли медиатора как при разрешении споров внутри Фонда, так и споров Фонда с третьими лицами, проведение аналитики и предоставление отчетов и рекомендаций органам и должностным лицам Фонда о необходимых мерах по снижению рисков возникновения Конфликтов;

3) информирование о потенциальных и реальных Конфликтах соответствующих органов и должностных лиц Фонда;

4) мониторинг исполнения, соблюдения органами и должностными лицами Фонда внутренних документов о предотвращении и регулировании Конфликтов;

5) предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам Фонда по положениям внутренних документов о предотвращении и урегулировании Конфликтов, по медиации, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;

6) мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области предотвращения и урегулирования Конфликтов в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам Фонда;

7) обеспечение внедрения механизма предотвращения и урегулирования Конфликтов;

8) обеспечение сбора листов ознакомления работников Фонда с требованиями внутренних документов о предотвращении и урегулировании Конфликтов.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОМБУДСМЕНА**

25. Омбудсмен имеет право в установленном порядке запрашивать и получать у должностных лиц Фонда, руководителя Службы внутреннего аудита, Корпоративного секретаря, структурных подразделений Фонда материалы (информацию), в случае необходимости, разъяснений, необходимых исключительно для осуществления задач и функций Омбудсмена.

26. Омбудсмен обязан:

1) соблюдать в своей деятельности нормы и требования законодательства Республики Казахстан, Устава Фонда, настоящего Положения и иных внутренних документов Фонда;

2) соблюдать конфиденциальность информации о Фонде, его аффилированных лицах и работниках, инсайдерской информации, ставшей известной в период осуществления функций Омбудсмена в период срока его полномочий, а также в течение пяти лет с даты прекращения его полномочий.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОМБУДСМЕНА**

27. Омбудсмен несет ответственность, в установленном законодательством Республики Казахстан порядке, за:

1) несоблюдение конфиденциальности информации в соответствии с подписанным соглашением с Фондом;

2) убытки, причиненные Фонду его виновными действиями или бездействием.

28. При реализации функций Омбудсмена по рассмотрению Сообщений или Конфликтов, в случае безуспешности раннего урегулирования, спора и передачи его на рассмотрение суда или иных внесудебных форм, полномочия Омбудсмена в отношении данного Конфликта или Сообщения прекращают свое действие. Омбудсмен, не вправе участвовать ни в каких последующих процедурах. Он не может быть привлечен в качестве свидетеля для дачи показаний в суде по обстоятельствам, ставшим ему известными в связи с проводившимся расследованием или иными мероприятиями, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

## **8. ПОРЯДОК СБОРА И РАССМОТРЕНИЯ СВЕДЕНИЙ О НАРУШЕНИИ ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ИНЫХ ВНУТРЕННИХ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ФОНДА**

29. По вопросам нарушения норм законодательства Республики Казахстан, Кодекса деловой этики и других внутренних нормативных документов Фонда, в том числе коррупционных и других противоправных действий, должностные лица и работники Фонда, а также заинтересованные лица напрямую или анонимно вправе обращаться для принятия соответствующих мер:

- 1) непосредственно к Омбудсмену;
- 2) по телефону доверия - +7 (727) 2 448 320
- 3) по электронной информационной системе доверия Общества

[ombudsman@fund.kz](mailto:ombudsman@fund.kz)

30. В случае выявления нарушения должностными лицами и работниками Фонда утвержденных норм деловой этики, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Фонда, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятия решения Совету директоров и/или Правлению Фонда. Кроме того, Омбудсмен выносит на рассмотрение соответствующих

органов и должностных лиц Фонда выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер), выдвигает конструктивные предложения для их решения.

31. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются Омбудсменом обратившемуся лицу (в случае если сообщение не является анонимным) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения Советом директоров и/или Правлением Фонда.

32. Члены Совета директоров, Правления Фонда и Омбудсмен гарантируют конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении положений Кодекса деловой этики Фонда, норм законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Фонда.

33. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

1) разъяснить способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушений норм деловой этики и принятых в нарушение норм деловой этики решений или действий (бездействия);

2) при необходимости передать обращение в уполномоченные органы и/или соответствующие структурные подразделения Фонда, к компетенции которых относится разрешение таких обращений по существу;

3) вести учет обращений работников Фонда, должностных лиц Фонда, а также заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения или нарушения норм законодательства Республики Казахстан, положений Кодекса деловой этики и внутренних нормативных документов Фонда.

34. В полномочия Омбудсмена не входит проведение служебного расследования. Служебные расследования должны проводиться соответствующими службами.

35. Разъяснения Омбудсмена носят рекомендательный характер.

**Приложение  
к Положению об Омбудсмене  
АО «Фонд развития  
предпринимательства «Даму»  
утвержденному решением**

**Сведения о кандидате в Омбудсмены**

**1. Общие сведения**

Фамилия, имя, отчество	
	(в полном соответствии с удостоверением личности (паспортом), в случае изменения фамилии, имени, отчества, указать, когда и по какой причине они были изменены)
Дата и место рождения	
Постоянное место жительства, номера телефонов	
	(указать подробный адрес, номера служебного, домашнего, контактного телефонов, включая код населенного пункта)
Гражданство	в случае иностранного гражданства указываются номер и срок действия разрешения на привлечение в качестве иностранной рабочей силы
Полные реквизиты документа, удостоверяющего личность	

Сведения о близких родственниках (родители, супруг, брат, сестра, дети), а также  
свойственниках (брат, сестра, родители, дети супруга (супруги):

	ФИО	Дата, месяц, год рождения	Родственные отношения



Прямое или косвенное участие в уставном капитале юридических лиц:

	Наименование и нахождение	Уставные виды деятельности юридического лица	Сумма и доля участия
--	------------------------------	--	-------------------------

**2. Профессиональные данные:**

**Образование**

(Указать  
наименование и место  
нахождения учебного заведения,  
факультета или отделения, период обучения,  
присвоенную квалификацию, реквизиты  
диплома об  
образовании)

**Дополнительное образование**

В том числе курсы повышения квалификации, специальные тренинги и семинары, ученые степени	(указать наименование и место нахождения учебного заведения, период обучения, реквизиты диплома об образовании, сертификата, свидетельства)
Опыт работы, в том числе в сфере трудовых отношений	(указать количество лет работы)
Опыт работы на руководящих должностях	(указать количество лет работы)
Имеющиеся достижения	(указать информацию по данному вопросу, например, название научных публикаций, участие в научных)
Членство в профессиональных организациях	(указать информацию по данному вопросу,)
Другая информация, имеющая отношение к данному вопросу	(указывается информация, характеризующая профессиональную)

6. Языковые навыки деятельности (начиная с последнего места работы, перечислите все предыдущие места работы. Укажите степень владения: удовлетворительно, хорошо, отлично,

Язык	Степень владения		
	чтение	разговорный	письменный
Адрес:			
Структурное подразделение:			
Название должности:	Нача меся	Окон меся	Должностные обязанности:  Причина увольнения:

Казахский			
Русский			
Английский			
Другой			

#### 4. Навыки работы в MS Office, почтовых приложениях и интернет – ресурсах.

#### 5. Другие сведения:

Наличие не погашенной или не снятой в установленном порядке судимости за преступления, совершенные в сфере экономической деятельности, за коррупционные и иные преступления против интересов государственной службы и государственного управления	Да/нет
Наличие данных об отстранении уполномоченными государственными органами от выполнения служебных обязанностей за нарушение законодательства	Да/нет, если «Да», то даты, кем применена мера воздействия
Ранее являлся руководящим работником организации, признанной банкротом либо в отношении которой принято решение о принудительной ликвидации, консервации, принудительном выкупе акций	Наименование организации, должность, период работы
Другая информация, имеющая отношение к данному вопросу	(указывается произвольно)

Я (фамилия, имя, отчество кандидата в Омбудсмены),

\_\_\_\_\_, подтверждаю, что настоящая информация была тщательно мною проверена и является достоверной и полной, и признаю, что наличие недостоверных сведений, представленных мною, является основанием для пересмотра (отзыва) согласия на мое назначение (подпись, дата).