

Іскерлік этика және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

Біз Еуразиялық маңызы бар тиімді операциялық энергохолдинг — Қазақстан нарығының көшбасшысы болуға ұмтыламыз. Барлық мүдделі тараптардың, соның ішінде жалғыз акционердің, қызметкерлердің және іскери серіктестердің біздің қызметімізге деген сенімін сақтамай және арттырмай, біз стратеги-

ялық мақсаттарымызға жете алмаймыз. Біз енгізген жоғары этикалық стандарттар және сыбайлас жемқорлыққа деген сенім мен нәлдік төзімділікке негізделген корпоративтік мәдениетті құру біздің беделімізді және барлық мүдделі тараптардың мүдделерін қорғауды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Корпоративтік этика және беделге қамқорлық

2023 жылы «Самұрық-Энерго» АҚ-ның іскерлік мінез-құлықтың негіз қалаушы қағидаттары мен стандарттарын, сондай-ақ барлық мүдделі тұлғалардың мүдделерін ескере отырып, атқаратын лауазымына қарамастан, «Самұрық-Энерго» АҚ-ның барлық қызметкерлерінің қызметі сәйкес келуі тиіс жоғары кәсіби және этикалық стандарттарды белгілейтін «мінез-құлық кодексі» өзектендірілді және бекітілді.

«Самұрық-Энерго» АҚ мінез-құлық кодексі жеткізушілерді таңдау және жеткізушілердің әлеуметтік/экологиялық саладағы нормалар мен заңдарды сақтауын мониторингілеу, ақшаны жылытату, басқару органының, атқарушы органның, «Комплаенс» қызметінің, Омбудсменнің рөлін айқындау кезінде (жасыл) сатып алу қағидаттары, тәсілдері, ESG критерийлері туралы ақпаратты енгізу бөлігінде өзектендірілді, компанияның саяси қатысуы, адам құқықтары, «Жасыл кеңсе» қағидаттары және т.б.

Этика стандарттарын енгізуді және оларды сақтауды Директорлар кеңесі қамтамасыз етеді. Компанияның барлық қызметкерлері іскерлік этика Кодексімен және мінез-құлық кодексімен танысу туралы өтінішке қол қояды, сондай-ақ өз білімдерін үнемі растайды.

Компания «Самұрық-Энерго» АҚ мінез-құлық кодексінің стандарттарын, болжамды бұзушылықтар туралы хабарлама жүйесінің қолжетімділігін түсіну үшін персонал мен лауазымды тұлғаларды оқытуды тұрақты негізде жүргізеді.

GRI 2-26

Кодекстердің талаптарын түсіндіру мәселелері және/немесе туындаған әдеп мәселелері, талаптарды бұзу, сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттер Нақтыілері бойынша «Самұрық-Энерго» АҚ лауазымды адамдары мен персоналы, іскер әріптестер мен мүдделі Тараптар өтініш жасауға құқылы:

- Тікелей басшыға;
- Омбудсменге;
- Ішкі аудит қызметіне;
- Корпоративтік хатшы қызметіне;

- «Самұрық-Энерго» АҚ сайтында және кеңсесінде жарияланған сенім телефоны немесе электрондық пошта арқылы;
- «Самұрық-Энерго» АҚ кеңсесінде белгіленген шағымдарды, өтініштер мен ұсыныстарды қабылдауға арналған пошта жәшігі арқылы.

Іскерлік этика қағидаттарын бұзу Нақтыілерін Директорлар Кеңесі қарайды.

2023 жылдың нәтижелері бойынша «Самұрық-Энерго» АҚ Директорлар кеңесі мүшелері мен «Самұрық-Энерго» АҚ атқарушы органы тарапынан «Самұрық-Энерго» АҚ мінез-құлық кодексінің нормаларын бұзу жағдайлары тіркелмеген.



Сәйкестік саясаты

Біздің қызметіміздің принциптерінің бірі-сәйкестік. Бағыттың негізгі міндеті — біздің қызметімізде туындайтын комплаенс-тәуекелдерді анықтау, бағалау, алдын алу және бақылау жөніндегі іс-шараларды жүргізу, сыбайлас жемқорлық пен парақорлық көріністеріне нөлдік төзімділікті қалыптастыру, сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті қалыптастыру және комплаенс-тәуекелдердің алдын алу.

Біздің комплаенс-тәсіліміз принциптерге негізделген:

- Комплаенс жүйесін дамытуға басшылықтың қатысуы және қолдауы — Директорлар кеңесі комплаенс бағдарламасын іске асыру туралы есептерді қарайды;
- Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау және кейіннен өзектендіру бойынша іс-шараларды тұрақты өткізу;
- Анықталған тәуекелдердің деңгейі мен сипатына жауап беретін сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл рәсімдерін әзірлеу және енгізу, ішкі саясат пен рәсімдерді жетілдіру және өзектендіру;
- Қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамаға сәйкестік қағидаттары мен стандарттарына оқыту бағдарламаларын іске асыру және қолдау;
- Сыбайлас жемқорлықтың алдын алу бойынша енгізілген рәсімдердің тиімділігіне мониторинг жүргізу.

Компанияда Директорлар кеңесіне ұйымдық және функционалдық есеп беретін тәуелсіз құрылымдық бөлімше - «Самұрық—Энерго» АҚ-ның «Комплаенс» қызметі жұмыс істейді. Қызмет тоқсан сайын есепті кезеңде атқарылған жұмыстар туралы есеп береді. Қызметтің жұмысын бағалауды Директорлар кеңесі жүзеге асырады. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызмет шеңберінде «Самұрық-Энерго» АҚ компаниялар тобының ЕТҰ ұйымдық құрылымдарына Директорлар кеңесіне/ЕТҰ Бақылау кеңесіне есеп беретін комплаенс офицерлер лауазымдары енгізілді.

Есепті кезеңде «Самұрық-Қазына» АҚ Басқармасының 21.12.2023 жылғы шешімімен (№60/23 хаттама) «Самұрық-Қазына» АҚ компаниялар тобының функцияларын комплаенс бойынша корпоративтік стандарт өзектендірілді және бекітілді. «Самұрық-Энерго» АҚ және оның ЕТҰ осы корпоративтік стандарттың нормаларын ұстанады.

2023 жылғы қарашада «Самұрық-Энерго» АҚ «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл менеджменті жүйесі» ISO 37001 стандартының талаптарына сәйкестігіне сыртқы қадағалау аудитінен сәтті өтті. Қолдану талаптары мен ұсыныстары». Бизнес-процестерді автоматтандыру мақсатында «Самұрық-Энерго» АҚ-да, сондай-ақ ЕТҰ-да «ықтимал мүдделер қақтығысын ашу туралы декларацияны» ұсыну рәсімі енгізілді. Есепті кезеңде «Самұрық-Энерго» АҚ және ЕТҰ қызметіне қатысты сатып алуды бақылау жөніндегі орталықтандырылған қызметке келіп түскен өтініштер бойынша «Самұрық-Энерго» АҚ сатып алуларына талдау жүргізілді, нәтижесінде бұзушылықтардың сипаты, оларды жою жөніндегі шаралар айқындалды, тәуекелдердің комплаенсін азайту жөнінде ұсыныстар берілді.

GRI 205-1

Компания мен ЕТҰ басшылығы тәуекелдерді сәйкестендіру және бағалау қағидаларына сәйкес мерзімді негізде сыбайлас жемқорлық саласындағы тәуекелдерді бағалауды жүргізуге бастамашылық жасайды.

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін бағалаудың мақсаты «Самұрық-Энерго» АҚ компаниялар тобының нақты процестері мен қызмет түрлерін айқындау болып табылады, оларды іске асыру кезінде компанияның және ЕТҰ-ның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің жеке пайда алу мақсатында да, компания мен ЕТҰ-ның пайдасын алу мақсатында да сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасау ықтималдығы барынша жоғары.

Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдерді бағалау жүргізілген ЕТҰ-ның жалпы саны мен үлесі

Ұйым	2023	
	дана	%
«Самұрық-Энерго» АҚ компаниялар тобы	11	44

Сыбайлас жемқорлыққа байланысты елеулі тәуекелдер анықталған ЕТҰ

Ұйым	2023
«Самұрық-Энерго» АҚ компаниялар тобы	0

GRI 205-3

Компанияда сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін және іскерлік беделін жоғалту тәуекелдерін болдырмау үшін комплаенс қызметі қолданатын үшінші тұлғалардың сенімділігін тексеру практикасы енгізілді. «Мінез-құлық кодексі» ережелерінің

іскерлік серіктестерге, жеткізушілерге және компаниямен жұмыс істейтін басқа да үшінші тұлғаларға қолданылуын кеңейту мақсатында үлгілік шаруашылық шарттарға «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы ескертпелер» нормалары енгізілген.

Қызметкерлерді оқыту және ақпараттандыру

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті және парақорлық пен сыбайлас жемқорлықтың кез келген нысандарына нөлдік төзімділікті қалыптастыру үшін біз персоналға комплаенс-саясаттар мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың талаптарын түсіндіру бойынша оқыту іс-шараларын жүргіземіз.

2023 жылы Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметті жүзеге асыру аясында біз компания мен ЕТҰ қызметкерлері арасында сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті қалыптастыру бойынша оқыту семинарларын өткіздік. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы заңнамадағы өзекті өзгері-

стерді түсіндіру мақсатында уәкілетті органдардың қызметкерлерін шақырумен кездесулер өткізді.

GRI 205-2, GRI 12: Coal Sector: 12.20.3

Есепті кезеңде барлық ЕТҰ-да сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамадағы өзгерістер, салықтық декларациялау және «жедел желі» жұмыс тәртібі туралы түсіндірмелермен 70-тен астам оқыту іс-шаралары өткізілді.

«Самұрық-Энерго» АҚ-ның 11 541 қызметкері алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатының талаптарымен танысты.

«Самұрық-Энерго» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты туралы хабардар ету

Көрсеткіш, оның ішінде өңірлер бойынша	2021		2022		2023	
	адам	%	адам	%	адам	%
Директорлар кеңесі және Басқарма	10	100%	12	100%	65	100%
Оңтүстік	-	-	-	-	25	38,4
Орталық	-	-	-	-	0	0
Шығыс	-	-	-	-	12	18,4
Солтүстік	10	100	12	100	28	43,2
Қызметкерлер	17 645	100%	17 650	100%	11 541	100%
Оңтүстік (Әкімшілік-басқару персоналы)	7 851	44,5	7 856	44,5	133	1,15
Өндірістік персонал	-	-	-	-	7 808	67,65
Орталық (әкімшілік-басқару персоналы)	258	1,45	258	1,45	0	0
Орталық (өндірістік персонал)	-	-	-	-	0	0
Шығыс (Әкімшілік-басқару персоналы)	10	0,05	10	0,05	12	0,1
Шығыс (өндірістік персонал)	-	-	-	-	316	2,74
Солтүстік (әкімшілік-басқару персоналы)	9 518	54	9 518	54	75	0,65
Солтүстік (өндірістік персонал)	-	-	-	-	3 197	27,7
Іскери серіктестер	-	-	159	100%	8 420	100%
Оңтүстік	-	-	-	-	3 085	36,6
Орталық:	-	-	-	-	0	0
Шығыс	-	-	-	-	44	0,5
Солтүстік	-	-	159	100	5 291	62,9

2023 жылғы 31 желтоқсанға өңірлер бойынша сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес бойынша оқудан өткен қызметкерлер саны*

Көрсеткіш, оның ішінде өңірлер бойынша	2021		2022		2023	
	адам	%	адам	%	адам	%
Директорлар кеңесі және Басқарма	10	100%	12	100%	65	100
Оңтүстік	-	-	-	-	25	38,4
Орталық	-	-	-	-	0	0
Шығыс	-	-	-	-	12	18,4
Солтүстік	10	100	12	100	28	43,2
Қызметкерлер	17 645	100%	17 650	100%	11 541	100%
Оңтүстік (Әкімшілік-басқару персоналы)	7 851	44,5	7 856	44,5	133	1,15
Өндірістік персонал	-	-	-	-	7 808	67,65
Орталық (әкімшілік-басқару персоналы)	258	1,45	258	1,45	0	0
Орталық (өндірістік персонал)	-	-	-	-	0	0
Шығыс (Әкімшілік-басқару персоналы)	10	0,05	10	0,05	12	0,12
Шығыс (өндірістік персонал)	-	-	-	-	316	2,74
Солтүстік (әкімшілік-басқару персоналы)	9 518	54	9 518	54	75	0,65
Солтүстік (өндірістік персонал)	-	-	-	-	3 197	27,7

* 2023 жылы іскер серіктестер арасында сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес бойынша тренингтер өткізілмеді.

«Жедел желі» жұмысы

GRI 2-26

Комплаенс бағдарламасы шеңберінде барлық мүдделі тараптар заңнаманың, реттеуші талаптардың және этика мәселелері бойынша ішкі құжаттардың нақты және болжамды бұзушылықтары туралы және бастамашылық ақпараттандыру желісіне комплаенс («жедел желі»/Speak up) хабарлай алады.

Жыл сайын Комплаенс қызметі компания қызметкерлерінің, оның еншілес ұйымдары мен бірлескен кәсіпорындарының бұзушылықтар туралы құпия ақпараттандыру үшін сенім телефонының сенімділігі туралы хабардарлығын арттыруға бағытталған ақпараттандыруды және оқытуды жүзеге асырады. "Самұрық-Энерго" АҚ компаниялар тобының әрбір кәсіпорнында Қауырт желінің жұмысы және болжамды

бұзушылықтар туралы қабылданатын хабарламалардың сенімділігін қамтамасыз ету бойынша ақпарат қоғамдық орындарда орналастырылған.

«Комплаенс», «жедел желі» қызметі — телефон: 8 800 080 47 47 электрондық пошта мекенжайы: mail@sk-hotline.kz

Үздік халықаралық тәжірибелерге сәйкес және ақпарат берушілердің мүдделерін қорғау үшін» сенім телефонын «тәуелсіз компания басқарады, сенім телефонына түскен барлық шағымдар мен өтініштер тіркеледі және кәсіби және құпия қарауды қамтамасыз ететін «Комплаенс» қызметіне беріледі. Анонимді есептер бойынша жауаптар тәуелсіз компанияға оларды кейіннен өтініш берушіге жіберу үшін беріледі.

Өтініштер мен шағымдардың статистикасы

Дереккөз	2021	2022	2023
«Жедел желі» (оның ішінде «Комплаенс» қызметіне жеке өтініштер)	70	91	95
«Самұрық-Энерго» АҚ кеңсесі, оның ішінде:	10 296	9 457	9 339
Мемлекеттік органдардан	321	335	315
Акционерден	737	758	802
Өтініштер, оның ішінде ЕТҰ кеңсесі	76	101	112
Қауіпсіздік қызметі	0 (11 ³³)	4	0 (11 ³⁴)
Сайттағы «кері байланыс» нысаны	1	6	0
Омбудсмендер мен кәсіподақтар	73	90	41
Соттар мен қадағалау органдары	5	4	4
Басшыға жазбаша өтініштер (оның ішінде компания басшысының блогы)	18	12	4
Келісу комиссиялары	10	36	34
Жиыны	253	344	290

Өтініштердің ең көп саны «Самұрық-Энерго» АҚ компаниялар тобы бойынша жалақы жоспары, сыйақылар және өзге де төлемдер, сатып алу рәсімі, қызметкерлер мен лауазымды тұлғалардың заңсыз әрекеттері/әрекетсіздігі мәселелерімен байланысты.

Есепті кезеңде стейкхолдерлерді жалақыны көтеру және индекстеу, төлемдермен келіспеу, тәртіптік жауапкершілікке тарту және сыйлықақы төлеу туралы бұйрықтардың күшін жою, қызметкерлерді ауыстыру кезеңіндегі қосымша ақы мәселелері қызықтырды. Сондай-ақ еңбекті ұйымдастыру, техника қауіпсіздігі мен еңбек заңнамасының еңбек жағдайларын бұзу мәселелеріне байланысты өтініштер (еңбек процестері бойынша арнайы киіммен уақтылы қамтамасыз етілмеуі, әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлардың тиісінше болмауы (ауысудан бас тарту, ашық жалдамау, еңбек жағдайларын алдын ала келіспей өзгерту, жазатайым оқиғаларды жасыру) тіркелді.

Омбудсмен

Қызметкерлердің құқықтарын қорғау мақсатында компанияда корпоративтік қақтығыстардың, мүдделер қақтығысының алдын алуға/реттеуге және заңсыз әрекеттер туралы хабарлауға жәрдемдесуге, сондай-ақ корпоративтік құндылықтар мен мәдениетті, компаниядағы кәсіби мінез-құлық пен іскерлік этиканың жоғары стандарттарын белгілеуге және дамытуға ықпал етуге арналған Омбудсмен лауазымы жұмыс істейді. Омбудсмен — тек Директорлар кеңсесіне есеп беретін жоғары деңгейдегі тәуелсіз менеджер.

Есепті кезеңде алғаш рет өтініштерге жауап бермеуге, байланыс деректеріне, толық емес жауаптарға байланысты 4 өтініш тіркелді. Бұрын жауаптар ұсынбау бойынша осындай өтініштер болған жоқ. Барлық келіп түскен өтініштер бастапқы деректер негізінде талданады. Талдау нәтижелері бойынша баяндалған мән-жайларға байланысты өтініш берушімен өзара іс-қимыл жүзеге асырылады, «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері туралы» заңда белгіленген мерзімдерге сәйкес жауаптар беріледі не «Самұрық-Энерго» АҚ-да қызметтік тергеу жүргізу қағидаларына сәйкес көшпелі тексеру не комиссиялық тексеру жүзеге асырылады.

Есепті кезеңде расталған сәйкессіздік/бұзушылық Нақтылері бойынша тиісті шаралар қабылданды. Өтініштердің құпиялылығы мен анонимділігіне кепілдік берілді.

Есепті кезеңде персоналмен түсіндіру жиналыстары өткізілді және келіп түскен өтініштердің мониторингі, сондай-ақ кері байланыс арналарын таны-мал ету жүзеге асырылды.

Омбудсменнің негізгі міндеттері:

- Еңбек дауларын, жанжалдарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге жәрдемдесу;
- Қызметкерлердің іскерлік этика қағида-тарын сақтауын бақылау;
- Жетекшілік ететін компанияның рейтингі мен имиджін арттыруға жәрдемдесу;
- Даулар мен жанжалдардың ескертілуі және реттелуі;

³³ Басқа құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп қаралған өтініштер саны.

³⁴ Басқа құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп қаралған өтініштер саны.

- Мәселелерді және жетілдіру бағыттарын уақтылы анықтау үшін компанияның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері арасындағы бейресми коммуникацияларды қамтамасыз ету;
- Компанияның саясаты мен рәсімдерін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу;
- Директорлар кеңесін жүйелі сипаттағы және тиісті кешенді шаралар қабылдауды талап ететін анықталған проблемалық мәселелер туралы хабардар ету, оларды шешу үшін сындарлы ұсыныстар беру.

Омбудсменнің қызметі қағидаттарға негізделеді:

- Тәуелсіздік;
- Жариялылық;
- Бейтараптық;
- Объективтілік;
- Адалдық;
- Ақ ниеттілік;
- Бейресми;
- Құпиялылық.

Омбудсмен туралы Ережеге (15-тармақ) сәйкес Омбудсмен Іскерлік әдеп кодексінің ережелерін, Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын және қоғамның ішкі құжаттарын бұзу Нақтыісі бойынша жүгінген қызметкердің немесе лауазымды адамның жасырын болуын қамтамасыз етуге міндетті.

GRI 2-26

Қоғамның лауазымды тұлғалары мен басқа да қызметкерлерінің құқыққа қарсы іс-қимыл Нақтыілері туралы Сенім телефондары арқылы хабарлауға болады: +7 (7172) 55-30-15, +7 (7017) 88-84-16, сондай ақ электрондық поштаға өтініш жазу арқылы: akylov@samruk-energy.kz, ombudsman@samruk-energy.kz

Мәселен, 2023 жылы омбудсменге ресми түрде 37 өтініш түсті (топтық электрондық құжат айналымы, «Нысана» жедел желісі, e-otynish, ұялы телефон, электрондық пошта, жазбаша және ауызша өтініштер). Көп жағдайда өтініштер еңбек заңнамасы бойынша шағымдар мен кеңес берумен, басшылықтың заңсыз әрекеттеріне шағымдармен, құрылымдық бөлімшелердің басшылары мен қызметкерлері арасындағы қақтығыстармен, заңсыз жұмыстан шығарумен, әділетсіз жазамен және сыйлықақыдан айырумен, қызметкерлердің демалысын әділетсіз бөлумен, сондай-ақ жалақы мен сыйлықақыға қанағаттанбаумен байланысты. Қосымша 100-ден астам адам кеңес алу үшін телефон арқылы жүгінді.

Барлық өтініштер бойынша Омбудсмен консультациялар өткізді, жауаптар мен ұсынымдар берілді, анонимділік пен құпиялылыққа кепілдік берілді,

жан-жақты көмек көрсетілді (оның ішінде психологиялық және моральдық қолдау), қызметкерлермен жеке кездесулер (әңгімелер) өткізілді, консультациялар өткізілді және Корпоративтік орталық пен еншілес және тәуелді ұйымдардың басшыларына ұсынымдар берілді.

GRI 406-1, GRI 12: Coal Sector: 12.19.8

Расталған кемсітушілік, ұлты, жыныстық немесе нәсілдік белгілері мен діні бойынша құқықтарға нұқсан келтіру Нақтыілері жоқ. Адам үшін дұшпандық, қорлайтын атмосфераның пайда болуын болдырмайтын қызметкерлердің барлық құқықтары сақталады.

ЕТҰ бойынша қызмет

Есепті жылы Омбудсмен компанияның барлық ЕТҰ-на қатысты. ЕТҰ нысандарына қатысқан кезде:

- Қызметкерлерге «Омбудсменнің 2022 жылғы атқарылған жұмысы туралы есебі» ұсынылды;
- «Самұрық-Энерго» АҚ омбудсменінің рөлі туралы» баяндама ұйымдастырылды;
- Ең жиі қойылатын сұрақтар қарастырылады;
- Мінез-құлық (іскерлік этика) Кодексі туралы ақпарат назарға жеткізілді және түсіндірілді: Кодекстің мақсаттары мен міндеттері. Сонымен қатар, бөлімдер егжей-тегжейлі қарастырылады: «Этикалық мінез-құлық», «сыртқы коммуникациялар», «тең жалдау және еңбек жағдайлар», «кемсітушілік пен қысымға тыйым салу», «мүдделер қақтығысы»;
- Қызметкерлерге коммуникация арналары (жедел желі телефондары, Омбудсмен, Комплаенс, ДУЧР қызметтері) жеткізілді, олардың міндеттері мен кодексті сақтамаудың салдары түсіндірілді;
- Компанияның ықтимал жанжалдардың алдын алу және алдын алу жөніндегі ішкі нормативтік құжаттары мен рәсімдеріне түсініктемелер берілді («Самұрық-Энерго» АҚ корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысын реттеу Саясаты);
- Әлеуметтік-еңбек дауларын шешу бойынша ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жүргізілді-15-тараудың баптарының ережелері түсіндірілді. «Жеке еңбек дауларын қарау», 16-тарау. ҚР Еңбек кодексінің «ұжымдық еңбек дауларын қарау», еңбек заңнамасы мәселелері бойынша консультациялық көмек көрсетілді, ұжымдармен бейресми кездесулер өткізілді, әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлар тексерілді.

Ықтимал жанжалдардың бодырмау және ескерту және проблемалық мәселелерді реттеу мақсатында ЕТҰ қызметкерлерімен Әлеуметтік-еңбек дауларын, проблемалар мен жанжалдарды бірыңғай түсінуге және шешуге бағытталған ақпараттық-түсіндіру әңгімесі өткізілді, компанияның ішкі нормативтік құжаттары мен рәсімдерін

түсіндіру бойынша тікелей жұмыс жүргізілді. Тілек білдірушілермен, омбудсменмен жеке қабылдау (оның ішінде құпия) өткізілді. Барлық сұрақтар бойынша түсініктемелер мен ұсыныстар берілді.

ЕТҰ-ның жоғары және орта буын басшылық құрамымен тікелей қарым-қатынас жасай отырып, тұрақты негізде «Еститін басшылық» қағидаты (ұжымдармен жүйелі кездесулер ұйымдастыру, проблемалық мәселелерді, әсіресе жүйелі тұрақты негізде туындайтын мәселелерді жазу және шешу қажеттілігі) жеткізіледі. Осы қағидаттың жұмысының арқасында әлеуметтік-тұрмыстық және санитарлық-гигиеналық сипаттағы көптеген жүйелі түрде туындайтын проблемалық мәселелер шешілді.

Бұдан басқа, «Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені компания және ЕТҰ қызметкерлерін омбудсмен қызметі туралы хабардар ету шеңберінде тұрақты негізде КО және ЕТҰ қызметкерлеріне анонимді сауалнама (сауалнама) жүргізеді.

Сауалнама жүйелі түрде туындайтын проблемалық мәселелерді анықтауға және келесі бағыттар бойынша ұжымның пікірін анықтауға бағытталған:

- Ұжымдағы моральдық-психологиялық жағдай (құрылымдық бөлімшеде / бөлімде / кабинетте);
- Тәуелсіз (дербес) шешімдер қабылдау жиілігі;
- Шығармашылық және инновациялық тәсілді қолдану мүмкіндігі;
- Әріптестермен қарым-қатынас (басшылық / бағыныштылар / әріптестер);
- Іскерлік қатынастарға қанағаттану (басшымен / бағыныштыларымен / әріптестерімен);
- Басшы тарапынан қолдау көрсету;
- Компания басшылығына және Компанияның стратегиялық даму жоспарына сенім;
- Еңбекақы төлеу және сыйақы беру жүйесіне қанағаттану;
- Әлеуметтік пакетке қанағаттану;
- Шағымдар мен өтініштерді беру білімі мен әдістері.

Қызметкерлерден келіп түскен ұсыныстар, сондай-ақ жүйелі түрде туындайтын бірқатар проблемалық мәселелер қазіргі уақытта мүдделі құрылымдық бөлімшелермен, ЕТҰ басшылығымен және қажет болған жағдайда «Самұрық-Энерго» АҚ Басқармасымен одан әрі талқылау және шешу мақсатында Омбудсменнің қарауында.

Біліктілікті арттыру

2023 жылдың шілесінде АҚ «Қазатомөнеркәсіп» ҰАК ұйымдастырған алаңда еңбек жанжалдарын басқару кезінде келіссөздер жүргізу әдістері мен

ұйымдастырулары бағдарламасы бойынша оқыту өтті. Еңбек жанжалдарын реттеудегі корпоративтік Омбудсменнің рөлі», онда нәтижелер бойынша оқудан сәтті өткені туралы сертификат алынды.

Өзара әрекеттесу және байланыс

Өзара әрекеттесу және тәжірибе алмасу мақсатында Омбудсмен тұрақты негізде омбудсмендер Кеңесінің отырыстарына қатысады («Самұрық-Қазына» АҚ портфельдік компанияларының барлық омбудсмендерінің қатысуымен), онда әртүрлі мәселелер талқыланады, тәжірибе алмасу, ақпарат алмасу, проблемалық мәселелерді талқылау және оларды шешу жолдары жүзеге асырылады.

- 2023 жылғы шілдеде Омбудсмен «Самұрық-Қазына» АҚ және әлеуметтік өзара іс-қимыл және коммуникациялар орталығы ұйымдастырған кәсіподақ көшбасшылары мен корпоративтік омбудсмендердің Форумына қатысты, онда «Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені «Қоғамдағы Омбудсменнің рөлі туралы» айтып, моральдық және психологиялық аспектілерді ашып, спикерлердің бірі ретінде сөз сөйледі Омбудсмендердің жұмысында.
- Омбудсмендер Кеңесі «Самұрық-Энерго» АҚ алаңында 2023 жылдың қыркүйегінде өтті. Барлық қатысушылар «Богатырь Көмір» ЖШС, «Екібастұз МАЭС-1» ЖШС және «Бірінші жел электр станциясы» ЖШС нысандарын аралап, көмір өндіруден бастап электр энергиясын өндіруге (өндіруге) дейінгі өндірістің толық циклімен тікелей танысты.
- 2023 жылдың желтоқсанында Омбудсмен келесі тақырыпты форумға қатысты: «Әлеуметтік-еңбек мәселелері бойынша CEO-1, портфельдік компаниялардың корпоративтік омбудсмендері, IR қызметтерінің басшылары және портфельдік компаниялардың кәсіподақ көшбасшыларының қатысуымен өткізілетін «Самұрық-Қазына» АҚ портфельдік компаниялар тобындағы әлеуметтік еңбек әріптестігі.
- 2023 жылғы 16-17 наурызда Омбудсмен «Богатырь Көмір» ЖШС негізгі кәсіподақ ұйымы — «Батыр Көмір» ҚБ кәсіподақ комитетінің отырысына қатысты.
- 2023 жылғы 10 қазанда Омбудсмен «Қазақстан кәсіподақтары күніне» арналған іс-шараға қатысып, «Аманат» партиясының Есіл филиалынан «қазақстандық энергетикалық салалық кәсіподақ» қоғамдық бірлестігінің төрағасына алғыс хат табыс етілді.
- 2023 жылғы 11 қазанда Омбудсмен Павлодар облысының білім беру саласындағы кәсіподақ көшбасшысымен кездесу өткізді.

Сонымен қатар, Сыртқы коммуникацияларды жүзеге асыру шеңберінде омбудсмен мемлекеттік орган-



дардың қатысуымен жұмыс жүргізеді, онда еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Заң шығару қызметі бойынша сарапшылармен және Қазақстан Республикасы Мәжілісінің депутаттарымен тікелей бірқатар кездесулер өткізілді.

Сыртқы коммуникациялар шеңберінде компанияның аумағында әлеуметтік-тұрмыстық, спорт-

тық-сауықтыру және мәдени — ойын-сауық іс-шараларын жақсарту мақсатында компания объектілері орналасқан жергілікті атқарушы органдардың (әкімдіктің) өкілдерімен жұмысты жалғастыру жоспарлануда, оның басты міндеті компания қызметкерлерін өңірді дамытуға не жұмыстан бос уақытта қызметкерлердің жеке дамуына тарту болып табылады.