



Іскерлік әдеп және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

«Самұрық-Энерго» АҚ акционерлер, серіктестер және қоғам алдындағы жауапкершілігін сезіне отырып, іскерлік әдептің жоғары стандарттарын және бизнесті адал жүргізу қағидаттарын ұстанады. Корпоративтік әдеп нормаларын сақтау және тиімді Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл Компания ішінде де, құндылық жасау тізбегінің барлық кезеңдерінде де тұрақты даму және Компанияға деген сенімді нығайту үшін маңызды шарттар болып табылатынына сенімдіміз.

Басқару тәсілі

GRI 2-23, 3-3, GRI 12: Coal Sector: 12.20.1

Іскерлік әдеп саласындағы «Самұрық-Энерго» АҚ қағидаттары мен нормалары үздік әлемдік тәжірибелерге, халықаралық стандарттарға және Қазақстан заңнамасының талаптарына негізделеді. Компания сыбайлас жемқорлықтың кез-келген түрін қабылдамайды және олардың алдын-алу, сондай-ақ мүдделер қақтығысын болдырмау үшін белсенді жұмыс істейді. Іскерлік әдеп қағидалары «Самұрық-Энерго» АҚ әріптестерімен де, іскерлік серіктестерімен де қарым-қатынасына қолданылады.

Әдеп және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелерін реттейтін негізгі корпоративтік құжаттар:

- «Самұрық-Энерго» АҚ Мінез-құлық кодексі
- «Самұрық-Энерго» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты (2024 жылы жаңартылған)
- «Самұрық-Энерго» АҚ Контрагенттерінің сенімділігін тексеру ережесі (2024 жылы бекітілген)
- «Самұрық-Энерго» АҚ Бастамашылық ақпараттандыру саясаты
- «Самұрық-Энерго» АҚ Корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын реттеу саясаты
- «Самұрық-Энерго» АҚ Комплаенс тәуекелін басқару саясаты

Мінез-құлық кодексі

GRI 2-26

Мінез-құлық кодексі құндылықтарды, мінез-құлықтың негізгі принциптері мен стандарттарын белгілейді, оларды басшылыққа ала отырып, біз барлық мүдделі тараптардың мүдделерін қорғауды қамтамасыз

ете аламыз. Мінез-құлық кодексі корпоративтік мәдениетті дамытуға және Компанияның нарыққа ашық және адал қатысушы ретіндегі беделін нығайтуға бағытталған. Мінез-құлық кодексінде атқаратын лауазымының деңгейіне қарамастан, басшылықтың барлық қызметкерлері мен мүшелері үшін мінез-құлық нормалары айқындалған.

2023 жылы Компания Кодекстің кешенді өзектендірілуін жүргізді, оны халықаралық стандарттарға және ESG саласындағы үздік тәжірибелерге сәйкес келтірді. Жаңартылған құжат адам құқықтарын сақтау, мүдделер қақтығысын болдырмау және бұзушылықтар туралы хабарлаған адамдарды қорғау мәселелеріне ерекше назар аударады. Кодексте Компанияның Директорлар кеңесінің, Комплаенс қызметінің, Омбудсменнің, атқарушы органның Мінез-құлық кодексін басқарудағы және енгізудегі рөлдері айқындалған. Өзектендіру сондай-ақ саяси қызметке, бәсекелестікке және монополияға қарсы заңнамаға, лоббизмге және ақшаның жылыстауға, «жасыл» сатып алу қағидаттарына, құпия, инсайдерлік ақпаратты басқаруға байланысты мәселелерге де тоқталды, Компанияның бәсекелестікке және монополияға қарсы заңнамаға көзқарастары регламенттелді, Мінез-құлық кодексінің нормаларын бұзу туралы адал хабарлайтын қызметкерлерді қудаламау және қорғау туралы нормалар енгізілді.

Мінез-құлық кодексін мына сілтемеден табуға болады: https://www.samruk-energy.kz/images/documents/2025/kodeks_poved_2025_kz_2.pdf.

Корпоративтік құндылықтар:

- Тәлімгерлік
- Сенімділік
- Әділдік
- Кәсібилік

Мінез-құлық кодексі Компанияның барлық қызметкерлеріне, лауазымды тұлғаларына және директорларына қолданылады. Топтың еншілес және тәуелді ұйымдары өздерінің комплаенс-тәуекелдеріне сәйкес Кодексті сақтауы тиіс. Іскери серіктестер мен жеткізушілерге Кодекстің ережелерін немесе ұқсас комплаенс саясатын ұстану ұсынылады.

Директорлар кеңесінің мүшелері Мінез-құлық кодексінің сақталуын бақылайды. «Комплаенс» қызметі мен Омбудсмен Аудит жөніндегі комитетке Кодекстің сақталуы және анықталған әдептілік

бұзушылықтар туралы есептер ұсынады. Директорлар кеңесінің мүшелері Мінез-құлық кодексін мезгіл-мезгіл қайта қарайды және жаңартады, сондай-ақ өз құзыреті шегінде корпоративтік қақтығыстарды шешеді.

Кодекс талаптарын түсіндіру мәселелері және туындаған әдептік мәселелер, сондай-ақ бұзушылықтар, сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттер фактілері бойынша «Самұрық-Энерго» АҚ қызметкерлері, іскер серіктестері мен мүдделі тараптар төменде көрсетілген жерлерге өтініш білдіре алады:

- «Комплаенс» қызметі
- Басшы
- Омбудсмен
- Ішкі аудит қызметі
- Корпоративтік хатшы қызметі
- Сенім телефоны немесе электрондық пошта, «Жедел желі» (ақпарат сайтта және кеңседе жарияланған)
- Компания кеңсесіндегі шағымдар мен ұсыныстарға арналған пошта жәшігі.

2024 жылдың қорытындысы бойынша Директорлар кеңесі мүшелері мен атқарушы орган тарапынан Мінез-құлық кодексінің нормаларын бұзу фактілері тіркелген жоқ.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат

2024 жылы Қоғамның және ЕТҰ-ның Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатының негізгі ережелерін айқындайтын «Самұрық-Энерго» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты өзектендіріліп, бекітілді⁵¹. «Самұрық-Энерго» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты Қазақстан Республикасының заңнамасына, Компанияның мінез-құлық кодексіне және ішкі нормативтік актілерге сәйкес әзірленді. Ол сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрестің негізгі қағидаттарын және сыбайлас

жемқорлық бұзушылықтардың алдын алу үшін ұйымдастырушылық шараларды белгілейді.

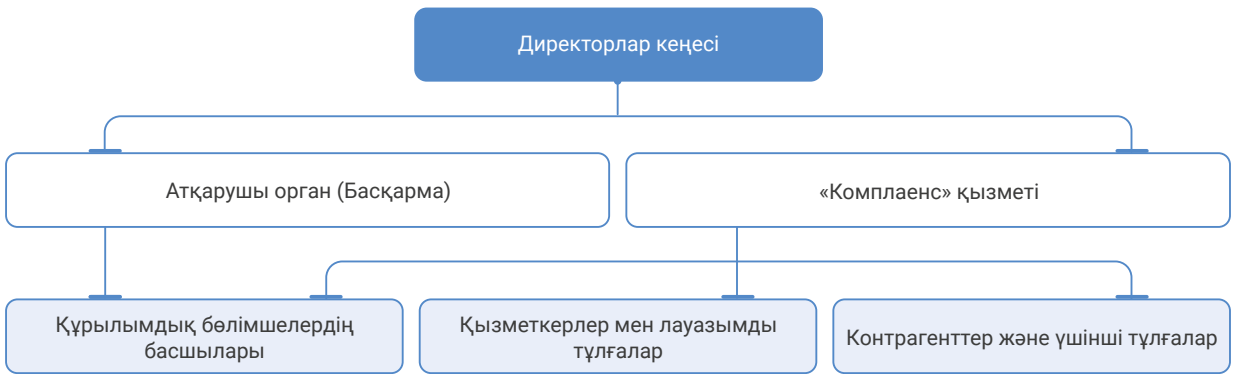
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл принциптері

- Сыбайлас жемқорлық көріністеріне нөлдік төзімділік
- Жоғары басшылықты ұстану және «жоғарыдан үн қосуды» орнату
- Қызметкерлердің қатысуы
- Қызметкерлердің бұлтартпастығы
- Заңдылық
- Жариялылық
- Сыбайлас жемқорлықтың алдын алу және оған қарсы іс-қимыл жөніндегі рәсімдердің өлшемдестігі
- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл рәсімдерінің тиімділігі
- Мониторинг және бақылау
- Мүдделер қақтығысына жол бермеуе
- Тиісті тексеру
- Көшбасшылық және үйлестіру

Басқару құрылымы

GRI 2-24

«Самұрық-Энерго» АҚ-да сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттардың сақталуын қамтамасыз етуге және өз қызметінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтуға бағытталған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылды басқару жүйесі жұмыс істейді.



⁵¹ «Самұрық-Энерго» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты «Самұрық-Энерго» АҚ Директорлар кеңесінің 2024 жылғы «25» қыркүйектегі шешімімен бекітілді (№13/24 хаттама).



Орган	Жауапкершілігі
Директорлар кеңесі	- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі саясат пен стратегияны бекітеді. - Комплаенс-жүйенің енгізілуі мен тиімділігін бақылайды. «Комплаенс» қызметінен тұрақты түрде есептерді алады. «Комплаенс» қызметі үшін ресурстардың тәуелсіздігі мен жеткіліктілігін қамтамасыз етеді.
Басқарма	- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жүйесін енгізеді және қолдайды. «Сыбайлас жемқорлыққа нөлдік төзбеушілік» корпоративтік мәдениетін қалыптастырады. - Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты іске асыру үшін ресурстар мен жағдайларды қамтамасыз етеді. - Ақпарат берушілерді қорғау кепілдігін және жедел желінің жұмысын қамтамасыз етеді.
«Комплаенс» қызметі	- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты әзірлейді және оның орындалуына мониторинг жүргізеді. - Сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі тексерулер мен бағалауды жүргізеді. - Сыбайлас жемқорлыққа қарсы мониторингті және шаралардың тиімділігіне талдау жүргізеді. - Қызметкерлерді оқытуды мен ақпараттандыруды ұйымдастырады. - Ақпараттандыру тетігін (жедел желі) басқарады.
Құрылымдық бөлімшелердің басшылары	- Бөлімше деңгейінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы рәсімдерді енгізеді. - Саясаттың сақталуын бақылауды және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтауды жүзеге асырады. - Қызметкерлер арасында саясат талаптарының сақталуын қамтамасыз етеді.
Қызметкерлер мен лауазымды тұлғалар	- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы нормаларды және мүдделер қақтығысын ашуды сақтайды. - Жыл сайын саясатты ұстануын растайды. - Бұзушылықтарды анықтау кезінде кері байланыс тетіктері қолданылады.
Контрагенттер және үшінші тұлғалар	- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы тексеруден өтеді. - Шарттарда бекітілген сыбайлас жемқорлыққа қарсы міндеттемелерді орындайды. - Бизнесті әдепті жүргізу қағидаттарын ұстанады.



Жогибаев Жақсылық Мухамбеткалиевич

«Комплаенс» қызметінің басшысы



2025 жылы
«Комплаенс» қызметі
сыбайлас жемқорлық
тәуекелдерін
төмендетуге, сыбайлас
жемқорлыққа қарсы
мәдениетті дамытуға
және қызметкерлердің
жауапкершілігін
арттыруға баса назар
аударарды.

Басты бағыттар – мониторинг, талдау, тексерістер жүргізу, сыбайлас жемқорлық факторларын жою және ішкі бақылау механизмдерін қолдау.



Комплаенс

«Самұрық-Энерго» АҚ-да Директорлар кеңесіне ұйымдық және функционалдық жағынан бағынатын тәуелсіз бөлімше – «Комплаенс» қызметі жұмыс істейді. «Комплаенс» қызметінің жұмысын бағалауды Директорлар кеңесі тоқсан сайынғы есептілік негізінде жүргізеді. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы сақтау мақсатында Компаниялар тобының ЕТҰ ұйымдық құрылымдарына Директорлар кеңесіне немесе ЕТҰ Бақылау кеңесіне есеп беретін комплаенс-офицерлер лауазымдары енгізілді.

2024 жылы

«Самұрық-Қазына» АҚ Компаниялар тобының комплаенс функциясы бойынша Корпоративтік стандартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілді⁵². «Самұрық-Энерго» АҚ және оның ЕТҰ осы Корпоративтік стандарттың ережелерін қатаң түрде ұстанады

⁵² «Самұрық-Қазына» АҚ Басқармасының 2024 жылғы 26 желтоқсандағы шешімі (№ 67/27 хаттама).

Есепті кезеңде біз өз назарымызды бірқатар аспектілерді егжей-тегжейлі пысықтауға аудардық және мынадай іс-шараларды іске асырдық:

- Ықтимал комплаенс тәуекелдерінің көздері мен жағдайлары туралы ақпаратты қамтитын 2024-2025 жылдарға арналған Сыбайлас жемқорлықты азайту жоспары әзірленді және бекітілді;
- «Самұрық-Энерго» АҚ Контрагенттерінің сенімділігін тексеру қағидалары әзірленді және бекітілді;
- «Самұрық-Энерго» АҚ Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты жаңа редакцияда жаңартылды;
- ЕТҰ-да ұсыныстармен сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізілді;
- Қызметкерлер мен топ-менеджмент үшін 290-нан астам оқыту өткізілді;
- BPMS ақпараттық жүйесі негізінде қызметтік тергеулерді есепке алу және комплаенс тексерулер жүйесі енгізілді;
- 66-дан астам өтініш қаралды, оның 6-ы расталды, 6-ы ішінара расталды.

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін мониторингілеу және бағалау

Компания мен ЕТҰ басшылығы мерзімді негізде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне мониторинг, талдау және бағалау жүргізуге бастамашылық жасайды.

Бұл жұмыстың мақсаты «Самұрық-Энерго» АҚ Компаниялар тобының нақты процестері мен қызмет түрлерінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау және азайту болып табылады, оларды

Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдерді бағалаудан өткен ЕТҰ саны мен үлесі

Ұйым	2024	
	дана	%
«Самұрық-Энерго» АҚ Компаниялар тобы	9	50

Сыбайлас жемқорлық тәуекелдері анықталған ЕТҰ

2024	
Ұйым	
«Самұрық-Энерго» АҚ Компаниялар тобы	0

іске асыру кезінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасау ықтималдығы барынша жоғары болады.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл шаралары

GRI 205-1, 205-3, GRI 12: Coal Sector: 12.20.2, 12.20.4

Сыбайлас жемқорлық фактілерінің алдын алу мақсатында «Самұрық-Энерго» АҚ Компаниялар тобында сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдың мынадай шаралары іске асырылуда:

- Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін ішкі талдау
- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті арттыру шаралары
- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді қабылдау
- Мүдделер қақтығысының алдын алу
- Контрагенттердің сенімділігін тексеру тәжірибесі
- «Жедел желінің» жұмыс істеуі
- ҚР заңнамасына және ішкі нормативтік құжаттарға сәйкес өзге де шаралар

2024 жылғы қарашада «Самұрық-Энерго» АҚ «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл менеджменті жүйесі. Қолдану талаптары мен ұсыныстары» ISO 37001 стандартының талаптарына сәйкестігіне сыртқы қадағалау аудитінен сәтті өтті

2024 жылдың нәтижелері бойынша «Самұрық-Энерго» АҚ Компаниялар тобы бойынша сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары тіркелген жоқ

Оқыту және ақпараттандыру

GRI 2-24, 205-2, GRI 12: Coal Sector: 12.20.3

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті және парақорлық пен сыбайлас жемқорлықтың кез келген нысандарына нөлдік төзімділікті қалыптастыру үшін комплаенс-саясаткерлер мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың талаптарын түсіндіруге бағытталған персонал үшін тұрақты оқыту іс-шаралары өткізіледі.

2024 жылы сыбайлас жемқорлыққа қарсы жұмыс шеңберінде уәкілетті органдардың өкілдерімен кездесулерді қоса алғанда, Компания және ЕТҰ қызметкерлері үшін семинарлар ұйымдастырылды, онда сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы заңнамадағы өзгерістер түсіндірілді.

Есепті кезеңде «Самұрық-Энерго» АҚ Компаниялар тобында 290-нан астам оқыту іс-шаралары өткізілді, онда сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл шаралары, заңнамадағы өзгерістер, ішкі нормативтік құжаттар және «Жедел желі» жұмысының тәртібі талқыланды.

«Самұрық-Энерго» АҚ-ның

12 247 қызметкері

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатының талаптарымен, салалық нормативтік-құқықтық актілермен және ішкі құжаттармен танысты

«Самұрық-Энерго» АҚ сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты туралы ақпараттандыру

Көрсеткіш	2022		2023		2024	
	адам	%	адам	%	адам	%
Басқарма	12	100%	65	100%	29	100%
Қызметкерлер	17 650	100%	11 541	100%	12 247	100%
Іскерлік серіктестер	159	100%	8 420	100%	9 235	100%

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы оқытудан өткен қызметкерлер саны

Көрсеткіш	2022		2023		2024 ⁵³	
	адам	%	адам	%	адам	%
Басқарма	12	100%	65	100	29	100%
Қызметкерлер	17 650	100%	11 541	100%	12 247	100%

⁵³ 2024 жылы іскер серіктестер арасында сыбайлас жемқорлыққа қарсы тренингтер өткізілген жоқ.



Кері байланыс және ақпарат берушілерді қорғау механизмі

GRI 2-26

«Самұрық-Энерго» АҚ-да стейкхолдерлер үшін жауап шараларынан және хабарды адал ниетпен қалдырған кез келген тұлғаны қудалаудан қорғауға кепілдік беретін келесі кері байланыс құралдары пайдалынады:

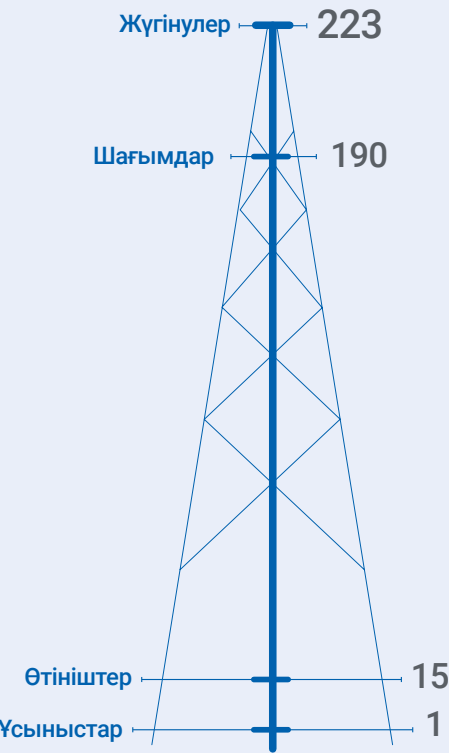
24/7 Жедел желі	https://www.samruk-energy.kz/kz/navigation-and-support/hotline Пошта мекенжайы: mail@sk-hotline.kz Телефон: 8 800 080 47 47
Корпоративтік сайттағы «Кері байланыс» нысаны	https://www.samruk-energy.kz/kz/navigation-and-support/feed-back-all/feedback
Жергілікті қоғамдастықтар, мердігерлердің қызметкерлері немесе жобаға қатысы бар адамдар өз пікірлерін білдіре алатын, енгізілетін инвестициялық жобалармен байланысты тұлғалар санаты үшін «Кері байланыс» нысаны	https://www.samruk-energy.kz/kz/navigation-and-support/feed-back-all/feedback-other
Акциянерлер мен инвесторлар үшін кері байланыс. Инвестордың сауалнамасы	https://www.samruk-energy.kz/kz/shareholders-and-investors/feed-back-for-shareholders-and-investors
Сайттағы байланыс деректерін көрсете отырып, туындаған сұрақтар бойынша өтініштер	https://www.samruk-energy.kz/kz/company/contact-information
Омбудсмен	Электрондық пошта: akylov@samruk-energy.kz Телефон: 8 (7172) 55-30-15, +7-701-788-8416
Басқарма Төрағасының блогы	https://www.samruk-energy.kz/kz/navigation-and-support/chairmans-blog

Компанияда компаниялар тобы бойынша шағымдар мен өтініштердің Бірыңғай базасы жұмыс істейді. Компания жыл сайын барлық кері байланыс арналары бойынша стейкхолдерлермен өзара әрекеттесу мониторингін жүзеге асырады және «Самұрық-Энерго» АҚ компаниялар тобы бойынша келіп түскен барлық өтініштерді (шағымдар мен ұсыныстарды) талдайды. Келіп түскен өтініштер мен шағымдарды талдау нәтижелері жыл сайынғы негізде Компанияның Директорлар кеңесінің назарына жеткізіледі.

Келесі міндеттерді жүзеге асыруға ықпал ететін талдау нәтижелері:

- тиісті деңгейдегі басшыларды қозғалған мәселелер мен проблемаларды шешуге тарту, жұмысты жақсарту үшін ұсыныстарды есепке алу;
- сыртқы мүдделі тараптардың, жұртшылықтың және жекелеген азаматтардың алаңдаушылығына қатысты алдын алу шараларын талдау және қабылдау;
- Компанияның беделін нығайту және оған әлеуметтік жауапты энергия холдингі ретінде сенімді сақтау;
- Акциянердің «Самұрық-Энерго» АҚ қызметі туралы ақпарат алу құқығын іске асыру.

Өтініштер мен шағымдардың санаттар бойынша статистикасы



Өтініштер мен шағымдардың статистикасы

Дереккөз	Саны		
	2022	2023	2024
Жедел желі (офицерлер комплаенсына жеке өтініштерді қоса алғанда)	91	95	100
«Самұрық-Энерго» АҚ кеңсесі, олардың ішінде:	9 457	9 339	9 999
■ Мемлекеттік органдардан	335	315	1 096
■ Акционерден	758	802	793
■ Өтініштер, оның ішінде ЕТҰ кеңсесі	101	112	35
■ E-otinish			92
■ https://zakup.sk.kz/ веб-порталы			47
Қауіпсіздік қызметі	4	0 (11) ⁵⁴	1 (6)
Сайттағы «Кері байланыс» нысаны	6	0	0
Омбудсмендер мен кәсіподақтар	90	41	30 (33) ⁵⁵
Соттар мен қадағалау органдары	4	4	20
Басшыға жазбаша өтініштер (оның ішінде Компаниялар бойынша Басшының блогы)	12	4	13
Келісу комиссиялары	36	34	91
БАРЛЫҒЫ	344	290	429

Жүгінулердің пәні бойынша статистика



Өтініштердің ең көп саны сатып алу, жалақы, сыйақылар және басқа да төлемдер, тәртіптік жазаның күшін жою және МКЗЖ қайта есептеу рәсімдері бойынша мәселелермен байланысты болды.

бұйрықтардың күшін жоюға байланысты мәселелер қызықтырды. Сондай-ақ, әдепсіз мінез-құлыққа және лауазымдық өкілеттіктерді асыра пайдалануға байланысты өтініштер тіркелді.

Өтініш берушілерді тәртіптік жауапкершілікке тарту, еңбекті ұйымдастыру, қауіпсіздік техникасы мен еңбек заңнамасының еңбек жағдайларын бұзу туралы

Расталған сәйкессіздік/бұзушылық фактілері бойынша тиісті шаралар қабылданды. Өтініштердің құпиялылығы мен бейесімділігіне кепілдік беріледі.

⁵⁴ Қауіпсіздік қызметі қараған өтініштер мен шағымдар әртүрлі кері байланыс көздерінен келіп түсті. Жақшада «Қауіпсіздік» департаменті қараған өтініштер мен шағымдардың саны көрсетілген.

⁵⁵ Жедел желіні ескергендегі деректер.



Жедел желі жұмысы

GRI 2-26

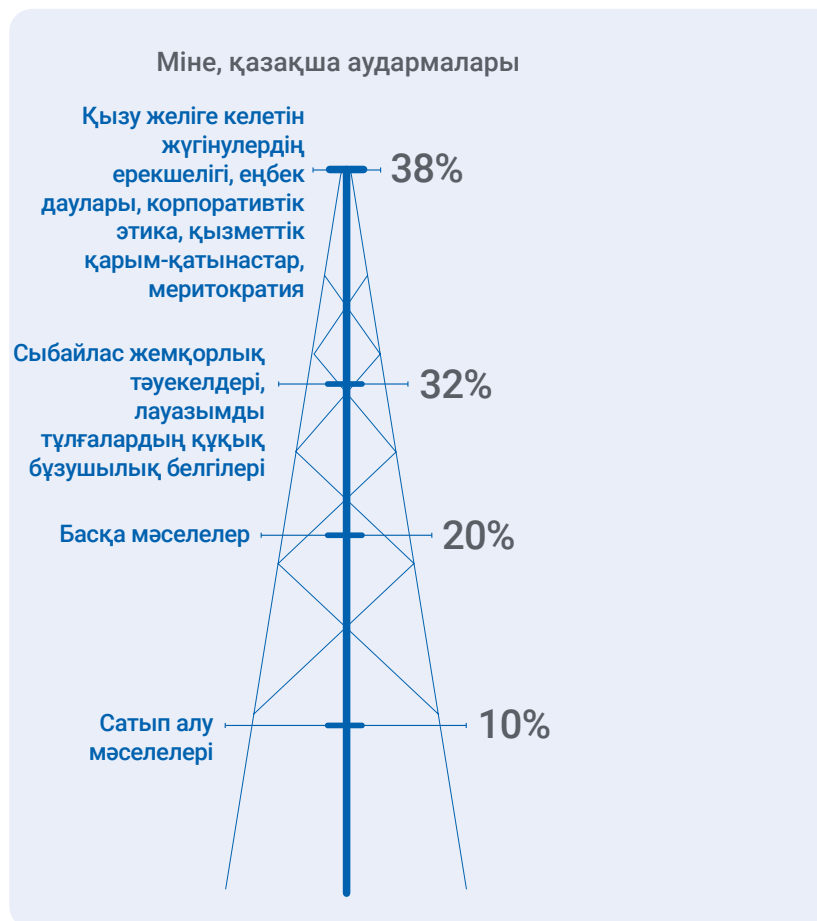
Жедел желі «Самұрық-Энерго» АҚ-ның ішкі және сыртқы мүдделі тараптармен өзара әрекеттесудің негізгі тетіктерінің бірі болып табылады. Барлық мүдделі тараптар Жедел желіге әдеп және комплаенс мәселелері бойынша заңнаманың, реттеуші талаптардың және ішкі құжаттардың нақты және болжамды бұзушылықтары туралы хабарлай алады.

Жыл сайын «Комплаенс» қызметі Компания мен ЕТҰ қызметкерлері үшін Жедел желі жұмысы туралы хабардарлықты арттыруға бағытталған түсіндіру іс-шаралары мен оқыту сессияларын өткізеді. Жедел желі туралы ақпарат «Самұрық-Энерго» АҚ тобының барлық компанияларының аумағында жалпыға қолжетімді орындарда орналастырылған.

Халықаралық стандарттарға сәйкес және мәлімет берушілердің мүдделерін қорғау үшін Жедел желі тәуелсіз компаниямен басқарылады. Жедел желі арқылы келіп түсетін барлық өтініштер тіркеліп, кәсіби және құпия қарауды қамтамасыз ететін «Комплаенс» қызметіне жіберіледі.

2024 жылы Жедел желіге 100 өтініш түсті.

Өтініштердің құпиялылығы мен бейесімділігіне кепілдік беріледі. Барлық өтініштер тексеріліп, жауаптар берілді.



Омбудсмен

GRI 2-26

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 әдептің жоғары стандарттарын белгілеуге және дамытуға ықпал етуге арналған Омбудсмен лауазымы жұмыс істейді. Омбудсмен – тек Директорлар кеңесіне есеп беретін жоғары деңгейдегі тәуелсіз менеджер.

Директорлар кеңесінің шешімімен 2021 жылғы 1 сәуірден бастап «Самұрық-Энерго» АҚ, сондай-ақ жеті ЕТҰ-ның Омбудсмені болып Ақылов Нариман Бекетұлы тағайындалды.

Омбудсменнің негізгі міндеттері:

- Қызметкерлердің еңбек дауларын және әлеуметтік мәселелерін шешу;
- Іскерлік әдепті сақтауды бақылау;
- Компания имиджін арттыруға көмектесу;
- Жанжалдардың алдын алу және реттеу;
- Басшылық пен қызметкерлер арасындағы ашық диалогты қамтамасыз ету;
- Корпоративтік саясаттар мен рәсімдерді жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу;
- Жүйелік мәселелер және оларды шешу бойынша ұсыныстар туралы Директорлар кеңесін хабардар ету.

Омбудсменнің қызметі келесі қағидаларға негізделеді:

- Тәуелсіздік;
- Жариялылық;
- Бейтараптық;
- Объективтілік;
- Әділеттілік;
- Адалдық;
- Бейресми;
- Құпиялылық.



Ақылов Нариман Бекетұлы
«Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмены



2024 жылы қызметкерлер ең көп көтерген мәселелер – әділ еңбекақы төлеу, сыйақылар және мансаптық өсу мәселелері болды.

Сонымен қатар, басшылықпен даулар, тәртіптік шараларға келіспеу және бос лауазымдарға тағайындаудағы ашықтықтың жоқтығы туралы жүгінулер де байқалды.

Омбудсменге жүгіну және жауап беру шаралары

GRI 2-26, 406-1, GRI 12: Coal Sector: 12.19.8

Омбудсмен Іскерлік әдеп кодексінің, Қазақстан Республикасының заңнамасының және Компанияның ішкі құжаттарының бұзылғаны туралы хабарлаған қызметкерлер мен лауазымды тұлғалардың бейесімділігіне кепілдік беруге міндетті.



Әлеуметтік-еңбек мәселелері саласындағы бұзушылықтар туралы Омбудсменге тікелей жүгіну арқылы хабарлауға болады:

+7 (7172) 55-30-15

+7 (701) 788-84-16 (WhatsApp)

akylov@samruk-energy.kz,
ombudsman@samruk-energy.kz



2024 жылы Омбудсмен түрлі байланыс арналары (топтық электрондық құжат айналымы, «Нысана» жедел желісі, e-otynish, ұялы телефон, WhatsApp мессенджері, электрондық пошта, жазбаша және ауызша өтініштер) арқылы 33 ресми өтініш алды.

Өтініштердің негізгі тақырыптары:

- еңбек заңнамасының мәселелері;
- басшылықтың заңсыз әрекеттеріне шағымдар;
- ұжымдағы жанжалдар;
- заңсыз жұмыстан шығару;
- әділетсіз жаза және сыйақыдан айыру;
- жалақы мен сыйақыға қанағаттанбау.

Қосымша 150-ден астам адам телефон арқылы кеңес сұраған.

Омбудсмен барлық өтініштерді қарады, кеңестер мен ұсыныстар берді, құпиялылық пен бейесімділікті қамтамасыз етті, моральдық және психологиялық қолдау көрсетті. Кейбір жағдайларда қызметкерлермен жеке кездесулер өткізіліп, басшыларға ұсыныстар берілді. Ұлттық, жыныстық, нәсілдік немесе діни кемсітушіліктің расталған жағдайлары анықталған жоқ. Дұшпандық немесе қорлау атмосферасы туындамас үшін қызметкерлердің барлық құқықтары сақталады.

Омбудсменнің ЕТҰ-дағы жұмысы

2024 жылы Омбудсмен Компанияның барлық ЕТҰ-на барды. Сапар барысында:

- «Омбудсменнің 2023 жылғы атқарған жұмыстары туралы есебі» ұсынылды;
- Ең жиі кездесетін өтініштер мен оларды сотқа дейін реттеу жолдары қарастырылды;
- Үш ЕТҰ-да «Жұмыстағы алымсақтық: оларды қалай болдырмауға болады» тақырыбын талқылау өткізілді.

Ықтимал жанжалдардың алдын алу және болдырмау 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. Ниеттенген адамдармен,

омбудсменмен жеке қабылдау (оның ішінде құпия түрде) өткізілді. Барлық сұрақтар бойынша түсініктемелер мен ұсыныстар берілді.

ЕТҰ-ның жоғары және орта буын басшылық құрамымен тікелей жүгінген кезде тұрақты негізде «Орта буын басшылығын есту» қағидаты – ұжыммен жүйелі өзара әрекеттесу, проблемаларды бекіту және шешу жеткізіледі. Осы қағиданың арқасында көптеген әлеуметтік-тұрмыстық, санитарлық-гигиеналық және маусымдық мәселелер шешілді.

Қызметкерлердің бейесімді сауалнамасы

Омбудсмен жүйелі проблемаларды анықтау және ұжымдағы атмосфераны бағалау үшін КО және ЕТҰ қызметкерлеріне тұрақты түрде сауалнама жүргізеді. Сауалнаманың негізгі тақырыптары:

- Бөлімшедегі психологиялық климат;
- Өз бетінше шешім қабылдау және инновациялық тәсілді пайдалану мүмкіндігі;
- Ұжымдағы қарым-қатынастар;
- Компанияның басшылығы мен стратегиялық дамуына сенім;
- Еңбекақыға, сыйақыға және әлеуметтік пакетке қанағаттануы;
- Шағымдар мен өтініштер беру тетіктері туралы хабардар болуы.

Барлық келіп түскен ұсыныстар мен анықталған проблемалар Омбудсменнің қарауында болады және қажет болған жағдайда ЕТҰ басшылығымен және «Самұрық-Энерго» АҚ Басқармасымен талқылауға шығарылады.

Біліктілігін арттыруға

2024 жылдың сәуір айында «Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені медиаторларды даярлау бағдарламасы бойынша оқудан өтті, сол оқыту және емтихан тапсыру нәтижелері бойынша оған «Халықаралық құқық қорғау орталығы» ICPR Республикалық қоғамдық бірлестігі медиаторларының тізіліміне енгізіле отырып, «Кәсіби медиатор» біліктілігі берілді.

2024 жылдың қыркүйегінде «Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені «Самұрық-Қазына» АҚ Омбудсмендер кеңесінің отырысы аясында «Адам құқықтарын сақтау кезінде тиісті тексеру» тақырыбы бойынша оқудан өтті.

Оқыту барысында алынған білім мен дағдылар өтініштерді қарау және даулы мәселелер мен жанжалды жағдайларды бейбіт жолмен реттеу үшін шешім іздеу кезінде Омбудсменнің қызметіне оң әсер етеді.

Өзара әрекеттесу және коммуникация

«Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені «Самұрық-Қазына» АҚ Портфельдік компанияларының Омбудсмендер кеңесінің отырыстарына белсенді қатысады, онда өзекті мәселелер талқыланады, тәжірибе алмасады және шешімдер әзірленеді.

Сонымен, 2024 жылы Омбудсмендер кеңесі Астана, Алматы, Шымкент, Жаркент, Қонаев, Щучинск және Ақтау қалаларында «Қазатомөнеркәсіп» ҰАҚ» АҚ, «Самұрық-Энерго» АҚ, «Қазақстан Темір Жолы» АҚ, «ҚазМұнайГаз» АҚ, «Қазақтелеком» АҚ, «KEGOC» АҚ, «Қазпошта» АҚ және «ЕмбіМұнайГаз» АҚ кәсіпорындарын аралау және таныстыру мақсатында өткізілді.

2024 жылдың маусым айында Омбудсмендер кеңесі «Самұрық-Энерго» АҚ алаңында өтті. Кеңестің барлық қатысушылары «АлЭС» АҚ (Қапшағай СЭС) және «Samruk-Green Energy» ЖШС нысандарын аралап, сол арқылы судан және күннен электр энергиясын генерациясын (өндірудің) толық циклімен тікелей танысты.

«Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені Қазақстанның кәсіподақ және қоғамдық ұйымдарымен тұрақты түрде өзара әрекеттесті, атап айтқанда 2024 жылы:

- Омбудсмен жұмысының принциптерін талқылау және проблемалық мәселелерді шешу үшін

«Богатырь Көмір» ЖШС басшылығымен және 4 кәсіподақпен жұмыс кездесулері өткізілді.

- «АлЭС» АҚ Омбудсменімен және «Энергия» жергілікті кәсіподақ» ҚБ төрағасымен кездесу өткізілді, онда жұмыс қорытындылары мен ұжымдық шарт талаптары талқыланды.
- Ереуіл тәуекелдерін азайту және «Бірлескен іс-қимыл алгоритмін» әзірлеу бойынша «Энергия» жергілікті кәсіподақ» ҚБ -мен кеңес өткізілді.
- «Аманат» партиясының өкілдерімен энергетикадағы заңнамалық бастамалар мәселелері бойынша кездесу өткізілді.

2024 жылғы 18 желтоқсанда «Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені Нұра ауданының (Астана қ.) партиялық бақылау комиссиясының төрағасы болып тағайындалды.

«Алатау Жарық Компаниясы» АҚ мен «Алматы электр станциялары» АҚ-да жаңа омбудсмендер тағайындалды. «Самұрық-Энерго» АҚ омбудсмені шағымдарды қарау және қызметкерлердің құқықтарын сақтау бойынша оқыту өткізді, тұрақты қолдау көрсетеді және жанжалдарды реттеуге қатысады.

Сыртқы коммуникациялар шеңберінде әлеуметтік-тұрмыстық, спорттық-сауықтыру және мәдени-ойын-сауық іс-шараларын жақсарту мақсатында аумағында Компания объектілері орналасқан жергілікті атқарушы органдардың (Әкімдіктің) өкілдерімен жұмыс жүзеге асырылады, оның басты міндеті Компания қызметкерлерін өңірді дамытуға не жұмыс уақытынан бос уақытта қызметкерлердің жеке дамуына тарту болып табылады.

