

2023 жылы Омбудсмен:

- «Самұрық-Қазына» АҚ Әлеуметтік өзара ықпалдастық және коммуникация орталығы ұйымдастырған «Жұмыскер мен жұмыс берушінің мүдделерін объективті есепке алу негізінде әлеуметтік әріптестік және әлеуметтік тұрақтылық пен қоғамдық келісімді қамтамасыз етуге жәрдемдесу» тақырыбында Кәсіподақ көшбасшылары мен корпоративтік омбудсмендердің форумына қатысты.
- Портфельдік компаниялардың омбудсмендерінің, ПК және еншілес ұйымдардың кәсіподақтар төрағаларының, ПК және ЕБҰ IR басшыларының, «Самұрық-Қазына» АҚ Компаниялар тобының ішкі медиаторлардың «Самұрық-Қазына» АҚ Компаниялар тобындағы әлеуметтік-еңбек коммуникациялары жөніндегі форумына қатысты;
- «Самұрық-Қазына» АҚ ПК және ЕБҰ омбудсмендері үшін «Еңбек дауларын реттеудегі келіссөздерді жүргізу әдістері мен оларды ұйымдастыру» тақырыбындағы оқудан өтті.

Қызметкерлердің жүгінулерін қарау тәртібі «KEGOC» АҚ Омбудсмені туралы ережемен реттеледі, оған сәйкес Омбудсмен белгіленген тәртіппен жұмыскерлерден, лауазымды тұлғалардан, ІАҚ басшысынан, Комплаенс қызметінен жүгінуді қарау үшін қажетті ақпаратты, материалдарды және түсіндірмелерді сұратуға және алуға құқылы. Жүгінуді қарауға қабылдай отырып, 5 (бес) жұмыс күні ішінде арыз берушінің өз құқықтарын қорғау және/немесе Мінез-құлық нормаларының бұзушылықтарын және/немесе Мінез-құлық нормаларын бұза отырып қабылданған шешімдерді немесе әрекеттерді (әрекетсіздікті) жою үшін пайдалануға құқығы бар тәсілдері мен құралдарын түсіндіреді. Сондай-ақ Омбудсмен жүгінуді құзыретіне осындай жүгінулерді шешу жататын Компанияның органдарына беруге міндетті.

2023 жылы «KEGOC» АҚ Омбудсменіне 12 өтініш, соның ішінде «Нысана» Колл-орталығы арқылы және филиалдарға барған кезде жеке қабылдау барысында 8 өтініш түсті. Әрбір өтініш бойынша арыз берушілерге Компанияның ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жауаптар берілді.

Бұл ретте, адам құқықтарын бұзу фактілері анықталған жоқ, ал 2023 жылы Компания қызметкерлерінің еңбек заңнамасының сақталмағаны үшін талап-арыз берген жағдайлары тіркелген жоқ.

Омбудсмен тоқсан сайын Директорлар кеңесіне Компания қызметкерлері мен лауазымды тұлғаларының барлық өтініштері туралы және олар бойынша қолданылған шаралар туралы есеп береді.

2-16, 2-24, 2-25, 2-26

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

«KEGOC» АҚ барлық мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл кезінде туындайтын кез келген түрдегі сыбайлас жемқорлыққа және сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарын жасыруға абсолютті төзбеушілік саясатын ұстанады. Компания парақорлықтың кез келген нысанын, соның ішінде, егер мұндай әрекеттер (әрекетсіздіктер) Компания қызметкерлерінің өкілеттіктері шеңберіне кіретін болса, оларды ұсынған тұлғалардың пайдасына жұмыстарды орындағаны немесе қызмет көрсеткені (әрекетсіздігі) үшін материалдық сыйақы, жеңілдіктер не мүліктік, физикалық немесе моральдық сипаттағы қызметтерді ұсынуды немесе алуды жоққа шығарады. Компания жұмыскерлері болашақта тараптардың қандай да бір міндеттемелеріне әкеліп соқтыруы мүмкін қонақжайлылық белгілерін көрсетпейді және қабылдамайды немесе сыйлықтарды сыйға алмайды. Сыбайлас жемқорлық істеріне қатыстырылған лауазымды тұлғалар мен жұмыскерлер жұмыстан шығарылуы және Қазақстан Республикасының заңнамасында ескерілген тәртіппен жауапкершілікке тартылуы тиіс.

Жемқорлық тәуекелін басқару шеңберінде оның орын алуының негізгі факторлары айқындалды:

- мүліктік пайда алу үшін өзінің лауазымдық өкілеттіктерін және онымен байланысты мүмкіндіктерді пайдалану;
- тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді сатып алу рәсімдерін жүргізген кезде, сонымен қатар «KEGOC» АҚ-ның клиенттерімен, өнім берушілерімен, мердігерлерімен өзара қарым-қатынаста теріс пайдалану;
- Компанияның материалдық ресурстарын жеке пайда немесе баю мақсатында пайдалану;
- Компания қызметкерлерінің мінез-құлқының сыбайлас жемқорлыққа қарсы үлгісін және сыбайлас жемқорлықтан бас тартудың қоғамдық ахуалын қалыптастыру бойынша кешенді және мақсатты ақпараттық жұмыстың жүргізілмеуі;
- бөгде тұлғаларға пара және өзге де сыйақы беру;
- жемқорлық сипаттағы оқиғаларға жеткіліксіз ден қою.

«KEGOC» АҚ өзінің күнделікті қызметінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың талаптарын сақтайды және сыбайлас жемқорлықтың кез келген нысандары мен түрлеріндегі ымырасыз жемқорлыққа қарсы іс-қимылға және сыбайлас жемқорлық тәуекелін басқаруға бағытталған барынша көп ұйымдастырушылық және практикалық қадамдарды қолданады. Компанияның контрагенттерімен жасалған шарттар тараптар мен олардың жұмыскерлерінің сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі міндеттемелерін қамтиды — тараптар сыбайлас жемқорлық қызметіне қатыстыру тәуекелдерін болғызбау мақсатында комплаенс-тексерістерді жүргізу жөніндегі рәсімдердің іске асырылуын қамтамасыз етуге міндеттенеді.

2023 жылы Қазақстан Республикасының әкімшілік және қылмыстық заңнамасындағы өзгерістерге, сондай-ақ облигациялық бағдарлама шеңберінде Әлеуметтік экологиялық іс-шаралар жоспарында қамтылып көрсетілген жұмыс орнындағы дәмешілдіктің кез

келген нысандарына тыйым салуды қамтамасыз ету бөлігінде 2023 жылғы 29 наурыздағы «KEGOC» АҚ мен Еуропалық қайта құру және даму банкінің арасында жасалған негіздемелік келісімді іске асыруға байланысты «KEGOC» АҚ Мінез-құлық (Іскери әдеп) кодексінің жаңа редакциясы бекітілді.

2023 жылғы 30-31 наурызда «KEGOC» АҚ жұмыскерлері Мінез-құлық (Іскери әдеп) кодексі ережелерін білуін тестілеуден өтті. «KEGOC» АҚ-ның 597 қызметкері тестілеуден өтіп, орташа есеппен 25 баллдан 20,7 балл жинады. Бұл нәтиже «KEGOC» АҚ жұмыскерлерінің Мінез-құлық (Іскери әдеп) кодексінің негізгі нормаларын өте жақсы түсінетіндерін көрсетеді.

2023 жылы ISO 37001:2016 «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл менеджменті жүйелері. Қолдануға қойылатын талаптар мен ұсынымдар» халықаралық стандартын енгізу бойынша жұмыстар жүргізілді: Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл менеджменті жүйесінің негізін қалаушы құжат атанған және «KEGOC» АҚ-ның сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылды басқару рәсімдерін сипаттайтын Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл менеджменті жүйесі бойынша нұсқаулық әзірленді.

Компанияның барлық жұмыскерлері (100%) аталған сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттармен таныстырылған. Компанияның лауазымды тұлғалары сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы сақтау туралы міндеттемелерге қол қою арқылы өздеріне сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулерді қабылдайды. Қарамағындағы жұмыскерлер жасаған жемқорлық қылмыстары үшін басшыларды орнынан түсіру және жауапкершілікке тарту институтын енгізу бойынша іс-қимыл алгоритмін сақтау бойынша жұмыс жүргізілуде.

«KEGOC» АҚ-ның сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетін және сыбайлас жемқорлық көріністеріне төзбеушілікті қалыптастыру шеңберінде сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтуға бағытталған алдын алу-профилактикалық жұмыстарына көп көңіл бөлінеді. Мәселен, 2023 жылы Комплаенс қызметі филиал жұмыскерлерімен кездесу барысында «Парасаттылық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениетті қалыптастыру. Корпоративтік басқарудағы қоғамдық бақылауды күшейту» тақырыбында оқыту өткізді. Оқыту процесінде қызметкерлердің комплаенс функциясының қызметі туралы хабардарлығын арттыру, «жедел желіні», «KEGOC» АҚ-да сыбайлас жемқорлыққа және алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі қағидалардың ережелерін түсіндіріп тарату және аумақтық филиалдар мен қосалқы станциялар басшылығымен өзара іс-қимыл жасау негізгі мақсат болды.

Сонымен қатар, Компанияның барлық жұмыскерлеріне (100%):

- парақорлық және сыбайлас жемқорлық;
- жалдау және еңбектің тең емес жағдайлары;
- бухгалтерлік есепке алудың бұзушылықтары;
- денсаулыққа, қауіпсіздікке және қоршаған ортаға төнетін қауіптер;
- ақпараттың жайылып кетуіне қатысты алаңдатушылық туындататын фактілер туралы дереу хабарлау қажеттілігі туралы жүйелі түрде ескерту жасалады.

Сондай-ақ «KEGOC» АҚ Мінез-құлық (Іскери әдеп) кодексінің ережелері бойынша «KEGOC» АҚ-да кадрлық әкімшілік ету» қағидаларына сәйкес жаңадан қабылданған жұмыскерлермен бейімделу курстары өткізілді (55 жұмыскер). Бейімделу курсы барысында:

- Бастамашылықпен ақпараттандыру саясаты («Жедел желі»),
- Алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты,
- Лауазымды тұлғалар мен жұмыскерлердің мүдделер қайшылығын реттеу саясаты ұйым стандарттарының ережелері бойынша ақпараттық-түсіндіру жұмыстары жүргізілді.

«Самұрық-Қазына» АҚ-да портфельдік компаниялардың, соның ішінде «KEGOC» АҚ-ның стейкхолдерлерімен «Жедел желі» жұмысы ұйымдастырылды. «KEGOC» АҚ-ның барлық мүдделі тұлғаларына заңнаманың, реттеуші талаптардың, сонымен қатар сыбайлас жемқорлық пен этика мәселелері бойынша ішкі саясат пен рәсімдерді нақты немесе болжамды бұзушылықтарына қатысты өз алаңдаушылықтары туралы хабарлауға мүмкіндік беріледі. Оларға хабарламаны құпия және жасырын негізде жіберуге жағдай жасалады. Бұл ретте құпиялылық пен анонимділікке, өтініштердің 100% қаралуына кепілдік беріледі. «Жедел желінің» жұмыс уақыты — тәулігіне 24 сағат/аптасына 7 күн.

2-26

2023 жылы «KEGOC» АҚ-ның жедел желісіне 8 өтініш түсті. Барлық шағымдар бойынша мұқият тексерулер жүргізілді: 5 өтініш бойынша бұзушылық фактілері расталмады, үш өтініш бойынша сұхбаттар жүргізіліп, түсіндірмелер берілді және бұзушылықтарды жою және арызданушыларды қанағаттандыру шаралары қолданды. Комплаенс қызметі барлық өтініштер және қолданылған шаралар туралы тоқсан сайынғы есептер шеңберінде Директорлар кеңесіне ақпарат берді.

2023 жылдағы анықталған бұзушылықтарды жіктеу

Сыбайлас жемқорлық немесе парақорлық	0
Кемсітушілік немесе қудалау	1
Клиенттердің құпиялылық деректері	0
Мүдделер қайшылығы	0
Ақшаны жылыстату немесе инсайдерлік сауда	0
Басқасы	2

2-16, 2-25

Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелері

«KEGOC» АҚ-да COSO ERM «Ұйымның тәуекелдерін басқару. Біріктірілген үлгі» Тредвей комиссиясының демеушілік ұйымдарының комитеті әзірлеген тәуекелдерді басқарудың көпшілік қабылдаған тұжырымдамалық үлгілері және «Самұрық-Қазына» АҚ талаптарының негізінде қалыптастырылған тәуекелдерді басқару жүйесі сәтті енгізіліп, қолданылады.

Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі тәуекелдерді уақтылы сәйкестендіруге, оларды бағалауға және «KEGOC» АҚ-ның стратегиялық және операциялық мақсаттарына қол жеткізуге теріс әсер етуі мүмкін тәуекелдерді басқару жөніндегі шараларды әзірлеуге бағытталған корпоративтік басқару жүйесінің негізгі құрамдас бөлігі болып табылады.

Қолданыстағы ТБЖК-ның мақсаты «KEGOC» АҚ-ның қызметіне ішкі және сыртқы жағымсыз факторлардың әсер ету дәрежесін шектеу арқылы қызметтің үздіксіздігі мен тұрақтылығын қамтамасыз ету болып табылады.

Тәуекелдерді басқару жүйесінің негізгі қағидаттары:

- Компания басшылығының тәуекелдерді басқаруға қатысуы;
- тәуекелдерді басқару жүйесін үздіксіз жетілдіру;
- Компания жұмыскерлерінің тәуекелдерді басқару саласында оқуы мен білім алмасуларының үздіксіздігі;
- есептілікті беру және тәуекелдердің күшейюі кезіндегі ашықтық пен адалдық.

Тәуекелдерді басқару жүйесінің міндеттері:

- «KEGOC» АҚ-ның тәуекелдерін анықтаудың, бағалаудың және басқарудың бірыңғай және дәйекті тәсілдерін әзірлеу және қолдану, тәуекелдер туралы тігінен (басқару) және көлденеңінен (тәжірибе алмасу) тәуекелдер ақпарат алмасу рәсімдерін жеңілдету;
- туындайтын тәуекел оқиғаларына жедел жауап қайтару, сыртқы және ішкі ортадағы өзгерістерді қадағалап тұру;
- оларды қолайлы деңгейге дейін төмендету немесе үшінші тұлғаларға беру (аутсорсинг, сақтандыру, хеджирлеу) немесе тәуекелден жалтару мақсатында тәуекелдерді басқару бойынша мақсатты қызметті ұйымдастыру;
- «KEGOC» АҚ тәуекелдері туралы ақпаратты жүйелеу және одан әрі жинақтау, «KEGOC» АҚ-ның басқарылушылығын арттыру;
- «KEGOC» АҚ-ның бәсекеге қабілеттілігін арттыру және ТБЖ тиімділігін арттыру арқылы «KEGOC» АҚ-ның алға қойылған стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу.

ТБЖ басқарушылық шешімдерді қабылдау процесін және «KEGOC» АҚ-ның күнделікті операциялық қызметін қолдау құралы болып табылады.

«KEGOC» АҚ-да тәуекелдерді басқару процесі тұрақты, циклдік (үздіксіз), түрлі бағытты болып табылады, және келесі компоненттерден тұрады:

- Ішкі орта;
- Мақсат қою;
- Тәуекелдерді анықтау;
- Тәуекелдерді бағалау;
- Тәуекелдерді басқару;
- Бақылау;
- Ақпарат және коммуникация;
- Мониторингтеу.

«KEGOC» АҚ-ның тәуекелдерді басқару процесі

