

Омбудсмен институты

Қордағы және қоржындық компаниялардағы Омбудсмен іскерлік этика қағидаттарының сақталуын және әлеуметтік-еңбек дауларының тиімді шешілуін қамтамасыз етеді.

Ол оған жүгінген жұмыскерлерге, еңбек даулары мен жан-жалдарға қатысушыларға ақыл-кеңес беріп, оларға әділ және сындарлы шешімдерді әзірлеуге көмектеседі. **GRI 2-24**

Омбудсмен Қордың Директорлар кеңесімен екі жыл сайын тағайындалады.

Қор Омбудсменінің қызметі тиісті заңнамамен, Қордың Корпоративтік басқару кодексімен, «Самұрық-Қазына» АҚ-тың Қор Тобына кіретін ұйымдардың Омбудсмені туралы» Ережесімен реттеледі, сондай-ақ Халықаралық Омбудсмендер қауымдастығының (International Ombudsman Association) үздік тәжірибесіне сүйенеді.

Омбудсмен институты 9-дан астам қоржындық компанияда, сондай-ақ Қордың еншілес және тәуелді ұйымдарында жұмыс істейді.

Жүгінулерді қабылдау үшін Әлеуметтік өзара әрекеттесу және коммуникациялар орталығымен бірлесіп Қор компаниялары Тобының барлық Омбудсмендері қосылған «Нысана» Call-орталығының жедел желісі құрылды. **GRI 2-25**

GRI 2-26 2023 жылы 22 586-дан астам жүгіну түсті, оның 1 722-сі орынды болды. 2022 жылмен салыстырғанда жүгінулер саны 66%-ға өсті, бұл жұмыскерлердің Омбудсменге деген сенімінің артқанын және Қордағы жариялылық деңгейінің жоғарылағанын көрсетуі мүмкін.



2023 жылы

1 722

орынды
жүгінулер
болды

БАРЛЫҚ ОРЫНДЫ ЖҮГІНУЛЕР БОЙЫНША ТҮРЛІ АҚЫЛ-КЕҢЕСТЕР МЕН ТҮСІНІКТЕМЕЛЕР БЕРІЛІП, ТҮРЛІ ПІШІМДЕГІ КЕЛІССӨЗДЕР ЖҮРГІЗІЛДІ.

2023 жылы Қордың қоржындық компанияларының омбудсмендері тәжірибе алмасып, тәжірибесіндегі негізгі істерді қарайтын «Омбудсмен кеңесі» жұмысын бастады.

Шалғайдағы әлеуметтік және еңбек мәселелерін тереңірек түсіну үшін Қордың Омбудсмені Павлодар, Түркістан, Қызылорда, Атырау және Маңғыстау облыстарына сапарлармен барып келді. Сапарлар барысында Қор Омбудсмені мұнай-газ секторы, атом өнеркәсібі және Қордың басқа да салаларындағы кәсіпорындарды аралап шықты. 2024 жылы Омбудсменнің біз әрекет ететін аймақтарға барып-қайту тәжірибесін жалғастыру жоспарлануда.