

## Институт Омбудсмена

Омбудсмен в Фонде и портфельных компаниях обеспечивает поддержание принципов деловой этики и эффективное урегулирование социально-трудовых споров.

Омбудсмен консультирует обратившихся к нему работников, участников трудовых споров, конфликтов, помогая им выработать справедливые и конструктивные решения.

GRI 2-24

Назначение Омбудсмена осуществляется Советом директоров Фонда каждые два года.

Деятельность Омбудсмена Фонда регулируется соответствующим законодательством, Кодексом корпоративного управления Фонда, Положением «Об Омбудсмене АО «Самрук-Қазына» и организаций, входящих в Группу Фонда, а также опирается на лучшие практики Международной ассоциации Омбудсменов (International Ombudsman Association).

Институт Омбудсмена функционирует в более чем 9-ти портфельных компаниях, а также дочерних и зависимых организациях Фонда.

Для принятия обращений совместно с Центром социального взаимодействия и коммуникаций организована горячая линия Call-центр «Нысана», к которой подключены все Омбудсмены Группы компаний Фонда. GRI 2-25 GRI 2-26 В 2023 году было получено более 22 586 обращений, из которых релевантных — 1722 обращения. По сравнению с 2022 годом, количество обращений выросло на 66%, что может свидетельствовать о росте доверия работников к Омбудсменам, повышении уровня гласности в Фонде.



В 2023 году  
было получено  
**1 722**  
релевантных  
обращения

В 2023 году запущен «Совет омбудсменов», где Омбудсмены портфельных компаний Фонда обмениваются опытом и рассматривают ключевые кейсы из практики.

Для более глубокого понимания социально-трудовых проблем на местах Омбудсменом Фонда были организованы выезды в Павлодарскую, Туркестанскую, Кызылординскую, Атыраускую и Мангистаускую области. В ходе поездок Омбудсмен Фонда посетил предприятия нефтегазового сектора, атомной промышленности и другие отрасли Фонда. В 2024 году планируется продолжить практику выезда Омбудсмена в регионы присутствия.

По всем релевантным обращениям были даны различного рода консультации, разъяснения, проведены переговоры в различных форматах.