

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 1 из 8

Порядок рассмотрения обращений в АО «НАК «Казатомпром»

Правила

1. Назначение

1.1 Настоящие Правила определяют порядок подачи обращения (заявления, жалобы) о нарушениях, их рассмотрения, принятия мер по результатам их рассмотрения, а также устанавливают меры по поддержке работников АО «НАК «Казатомпром» и/или дочерних и зависимых организаций АО «НАК «Казатомпром», а также третьих лиц при подаче ими обращений о нарушениях в АО «НАК «Казатомпром» и/или дочерних и зависимых организациях АО «НАК «Казатомпром».

1.2 Настоящие Правила не применяются при рассмотрении обращений физических и юридических лиц в соответствии с Законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

1.3 Целью настоящих Правил является создание основ для повышения прозрачности деятельности АО «НАК «Казатомпром» и его дочерних и зависимых организаций посредством предоставления возможности работникам АО «НАК «Казатомпром» и дочерних и зависимых организаций АО «НАК «Казатомпром», а также третьим лицам ответственно сообщать о явлениях, связанных с практикой, нарушающей нормы законодательства Республики Казахстан или внутренних нормативных документов АО «НАК «Казатомпром» и/или дочерних и зависимых организаций АО «НАК «Казатомпром».

2. Область применения

2.1 Настоящие Правила распространяются на всех работников АО «НАК «Казатомпром» и дочерних организаций АО «НАК «Казатомпром», для которых АО «НАК «Казатомпром» является единственным акционером/участником, а также применяются при рассмотрении обращений работников дочерних и зависимых организаций АО «НАК «Казатомпром» (в которых АО «НАК «Казатомпром» имеет долю участия менее 100%) и третьих лиц.

Рев. №	Изменены листы	Разработал	Утверждено
0.		И.о. руководителя СВА Байедилов Д.К. «__» _____ 2016 г.	Решением Совета директоров АО «НАК «Казатомпром» от №7/16 от 29.09.2016г.

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 2 из 8

3. Термины, определения и сокращения

В Правилах применяются следующие термины, определения и сокращения:

- 1) **Общество** – АО «НАК «Казатомпром»;
- 2) **ДЗО** – Дочерние и зависимые организации;
- 3) **Комитет по аудиту** - Комитет по внутреннему аудиту Совета директоров АО «НАК «Казатомпром»;
- 4) **Комиссия по рассмотрению обращений** – коллегиальный орган, уполномоченный рассматривать обращение в порядке, установленном настоящими Правилами.
- 5) **Правление Общества** – коллегиальный исполнительный орган АО «НАК «Казатомпром»;
- 6) **Омбудсмен** – работник АО «НАК «Казатомпром», не являющийся членом Совета директоров АО «НАК «Казатомпром» либо Правления АО «НАК «Казатомпром», назначаемый Советом директоров АО «НАК «Казатомпром», который в рамках своей деятельности разъясняет положения Кодекса корпоративной этики АО «НАК «Казатомпром», на конфиденциальной основе осуществляет сбор и рассмотрение сведений о нарушении положений Кодекса корпоративной этики АО «НАК «Казатомпром»;
- 7) **Обращение (заявление, жалоба)** – информация, полученная посредством почтовой связи, телефонной связи, на электронную почту или в любом другом виде;
- 8) **Автор обращения** – работник АО «НАК «Казатомпром», дочерней или зависимой организации АО «НАК «Казатомпром», третье лицо, подавшее обращение;
- 9) **Субъект** – работник АО «НАК «Казатомпром», дочерней и зависимой организации АО «НАК «Казатомпром», член Совета директоров и Наблюдательного совета дочерней и зависимой организации АО «НАК «Казатомпром», против или в отношении которого подано обращение;
- 10) **Третье лицо** – заказчики, поставщики, потребители, подрядчики, субподрядчики, посредники и прочие сторонние организации, а также физические лица;
- 11) **Дисциплинарные меры** – взыскания, предусмотренные Трудовым кодексом Республики Казахстан, которые могут быть приняты при завершении рассмотрения Обращения.

4. Общие положения

4.1 Общество стремится к развитию культуры, в рамках которой поощряются честность и открытость, профессионализм и стремление защищать интересы Общества.

Правила не являются способом инициирования вопросов, обусловленных личным недовольством работников, механизмы Правил не должны рассматриваться как средство сведения личных счетов.

4.2 Запрещается использование Правил в целях оказания давления на работников Общества и/или принуждения их к совершению/воздержанию от совершения определенных действий.

4.3 Подача заведомо ложных Обращений рассматривается как нарушение, способное повлечь применение в установленном порядке мер ответственности.

4.4 Отношения внутри Общества строятся на справедливой и прозрачной основе, с применением стандартов профессионализма и этики, в соответствии с такими ценностями, как честность, добросовестность, взаимоуважение и презумпция невиновности, а также с ценностями, прописанными в Кодексе корпоративной этики Общества.

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 3 из 8

4.5 Настоящие Правила подлежат публикации на официальном WEB-сайте Общества.

5. Сферы действия Правил

5.1 Правила применяются в отношении Обращений, содержащих информацию о следующих видах ненадлежащего поведения Субъекта:

- 1) злоупотребление должностным положением;
- 2) халатность, вызывающая существенную и определенную опасность для жизни и здоровья работников Общества, ДЗО Общества и населения Республики Казахстан;
- 3) манипуляция данными/отчетностью Общества, ДЗО;
- 4) нарушения в сфере финансов Общества, ДЗО Общества, включая подозрение в мошенничестве;
- 5) незаконное распространение конфиденциальной информации;
- 6) несоблюдение или умышленное нарушение правовых актов Республики Казахстан, внутренних нормативных актов Общества, ДЗО;
- 7) нарушение норм корпоративной этики;
- 8) дискриминация или преследование вне зависимости от того, являются ли они прямыми, скрытыми или явными;
- 9) действия, предпринимаемые с целью сокрытия или приводящие к сокрытию видов ненадлежащего поведения, указанного в подпунктах 1) - 8) пункта 5.1 Правил.

6. Ответственность и полномочия

6.1 Состав и срок полномочий членов Комиссии по рассмотрению обращений, а также Секретарь комиссии утверждаются приказом Председателя Правления Общества. В состав Комиссии по рассмотрению обращений должно входить не менее 5 (пяти) членов, включая Председателя Комиссии.

6.2 Комиссия по рассмотрению обращений состоит из: Руководителя Службы внутреннего аудита (Председатель Комиссии по рассмотрению обращений), Директора юридического департамента, Омбудсмана, Директора департамента по защите государственных секретов и безопасности, Директора департамента управления человеческими ресурсами.

6.3 Комиссия по рассмотрению обращений является постоянно действующим органом.

6.4 Подготовка заседаний Комиссии по рассмотрению обращений и ведение протоколов заседаний осуществляется секретарем Комиссии по рассмотрению обращений. Секретарь Комиссии по рассмотрению обращений определяется из числа работников Службы внутреннего аудита. Секретарь Комиссии по рассмотрению обращений не является членом Комиссии по рассмотрению обращений.

6.5. Решение Комиссии по рассмотрению обращений принимается путем открытого голосования, простым большинством голосов. При равенстве голосов решающим является голос Председателя Комиссии по рассмотрению обращений.

6.5 Решения Комиссии по рассмотрению обращений оформляются протоколом, подписанным членами и секретарем Комиссии по рассмотрению обращений.

6.6 Члены Комитета по аудиту, Комиссии по рассмотрению обращений, и другие лица несут ответственность за разглашение информации, полученной в ходе выполнения требований Правил.

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 4 из 8

7. Гарантии Автору обращения

7.1 Общество гарантирует:

- 1) Автор обращения, подавший Обращение, не будет подвергаться преследованиям и/или дискриминации со стороны Общества и его работников;
- 2) содействие в защите от преследований и/или дискриминации со стороны ДЗО;
- 3) рассмотрение случаев преследования и/или дискриминации Автора Обращения в качестве явлений, влекущих принятие дисциплинарных мер в установленном законодательством Республики Казахстан порядке;
- 4) полную конфиденциальность Обращения;
- 5) отказ от попыток сокрытия доказательств, подтверждающих сведения, содержащиеся в Обращении;
- 6) принятие дисциплинарных мер согласно порядку, предусмотренному Трудовым кодексом РК и внутренними документами Общества, в отношении лиц, уничтоживших или сокрывших доказательства, подтверждающие сведения, содержащиеся в Обращении, при наличии документально подтвержденных фактов, указывающих на вину данных лиц.

7.2 Автор Обращения не вправе злоупотреблять предоставленной ему защитой. В противном случае, к нему могут быть применены в установленном порядке меры ответственности.

7.3 Гарантии, предоставленные Автору Обращения в соответствии с Правилами, не являются защитой от мер дисциплинарной или иной ответственности за подачу заведомо ложного Обращения.

7.4 В отношении Автора Обращения, представившего заведомо ложную информацию, могут быть применены меры ответственности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

8. Порядок подачи Обращений

8.1 Для подачи Обращений Правила предусматривают следующие информационные каналы:

- 1) почтовый адрес – отправка информации по почте на адрес: 010000, г. Астана, ул. Кунаева, 10, адресованная непосредственно Руководителю Службы внутреннего аудита и/или Омбудсмену с пометкой «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО»;
- 2) электронная почта – направление информации в виде электронных сообщений на адрес: hotline@kazatomprom.kz;
- 3) телефонная связь – звонок на телефонную линию Общества +7 (7172) 45-81-45 (телефонные звонки бесплатные).

Обращения, поступающие на телефонную линию будут записываться. В нерабочее время будет функционировать автоответчик.

Почтовый адрес, адрес электронной почты и номер телефонной линии, предназначенные для приема Обращений, размещаются на WEB-сайте Общества.

Доступ к вышеуказанным информационным каналам связи имеют только Руководитель Службы внутреннего аудита и Омбудсмен Общества.

8.2 Автор обращения может указывать или не указывать свои контактные данные в Обращениях; оба вида Обращений будут рассмотрены.

8.3 Авторы обращений могут излагать известные им факты в произвольной форме и последовательности.

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 5 из 8

9. Порядок рассмотрения обращений



9.1 Процедура приема и регистрация поступивших обращений осуществляется работником СВА:

1) Все поступившие обращения будут регистрироваться в журнале регистрации и каждому обращению будет присвоен номер для учета и контроля.

2) Журнал регистрации будет включать в себя следующую информацию:

- номер Обращения;
- дату поступления Обращения;
- основную информацию об Обращении, в том числе:
 - а) Автор Обращения (внутренний, внешний);
 - б) Субъект;
 - в) Краткую информацию о нарушении;
- статус Обращения (на рассмотрении, ведется расследование, расследован/закрыт, отклонен).

9.2 Обращения рассматриваются Комиссией по рассмотрению обращений по мере их поступления. Они проводят первичную обработку для классификации обращений по уровню риска (низкий, средний, высокий), определения релевантности (относится к мошенничеству, коррупции, нарушению корпоративной этики, нерелевантное) и необходимости проведения расследования.

9.3 По результатам первичной обработки Комиссия по рассмотрению обращений рекомендует определить ответственное лицо или при необходимости создать рабочую группу для проведения расследования каждого отдельного Обращения. Полномочия по расследованию Обращения могут быть делегированы соответствующему структурному подразделению Общества.

В зависимости от характера Обращения, в состав рабочей группы могут входить представители отдельных структурных подразделений Общества по соответствующим направлениям деятельности, а также, при необходимости, могут привлекаться внешние консультанты.

Привлечение работников структурных подразделений Общества в проведении расследования производится на основании соответствующего приказа Председателя Правления Общества.

Комиссия по рассмотрению обращений вправе запросить на конфиденциальной основе у заинтересованных структурных подразделений Общества необходимую информацию или документы (материалы), имеющие отношение к содержанию Обращения.

В целях рассмотрения и расследования Обращений Комиссия по рассмотрению обращений, ответственное лицо и/или рабочая группа по расследованию имеют право доступа к любой информации в отношении Субъекта с соблюдением норм законодательства Республики Казахстан.

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 6 из 8

Если на этапе начальных запросов Комиссия по рассмотрению обращений обнаруживает, что в информации, изложенной в Обращении, отсутствуют основания, или по этому вопросу расследование в соответствии с Правилами не требуется, то Обращение может быть отклонено на данном этапе и решение задокументировано соответствующим решением Комиссии по рассмотрению обращений.

В случае, если начальные запросы указывают, что дальнейшее расследование по Обращению необходимо, тогда Обращение должно быть рассмотрено всесторонне и объективно с исследованием обнаруженных фактов и доводов, принимая во внимание презумпцию невиновности.

9.4 Ответственное лицо или рабочая группа по расследованию перед проведением непосредственного расследования проводит дополнительный сбор необходимой информации и формирует план расследования, который согласовывается с Комиссией по рассмотрению обращений. План по расследованию может корректироваться по мере необходимости и с учетом соответствующего уведомления Комиссии по рассмотрению обращений.

План расследования должен состоять из всех необходимых процедур и действий для обеспечения обнаружения и сбора достаточных фактов, доказательств, а также их исследования для достижения объективных выводов.

9.5 По результатам расследования ответственным лицом или рабочей группой по расследованию составляется и подписывается Отчет о проведенном расследовании, содержащий детальное описание выводов со ссылками на подтверждающие доказательства. Отчет о проведенном расследовании должен включать следующую информацию:

- вид нарушения (юридические, бухгалтерские, этические и т.д.);
- краткое описание Обращения (автор обращения, субъект, проблема и т.д.);
- выводы по результатам расследования;
- рекомендации/предлагаемый план корректирующих действий (в случае установления в совершенном правонарушении признаков преступления, отображаются все признаки уголовно наказуемого деяния, для дальнейшего решения вопроса о передаче материалов служебного расследования в правоохранительные органы в соответствии с законодательством Республики Казахстан);

К отчету приобщается Обращение, документы имеющие отношение к содержанию Обращения и документы, подтверждающие выводы отчета.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения ответственным лицом или рабочей группой по расследованию обязана получить письменное объяснение Субъекта по существу Обращения, а также приобщить полученные от него документы (материалы), подтверждающие его объяснения и/или опровергающие содержание Обращения (если таковые имеются).

План корректирующих действий представляет собой набор ожидаемых процедур, подлежащих выполнению, и действия, которым необходимо следовать, чтобы разрешить поступившие Обращения. План корректирующих действий должен быть согласован с Комиссией по рассмотрению обращений.

В исключительных случаях, в Планы корректирующих действий могут быть внесены изменения и любые изменения должны быть рассмотрены и одобрены Комитетом по аудиту.

Комиссия по рассмотрению обращений должна на ежеквартальной основе проводить мониторинг выполнения утвержденных планов корректирующих действий и докладывать о статусе Комитету по аудиту/Совету директоров Общества.

9.6 Порядок информирования по результатам расследования:

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 7 из 8

9.6.1 Комиссия по рассмотрению обращений обязана отчитываться перед Комитетом по аудиту на регулярной основе (по мере необходимости/раз в квартал) о статусе расследований по поступившим обращениям и/или по результатам расследований.

9.6.2 Комитет по аудиту обязан провести очное заседание в целях рассмотрения письменного отчета, выпущенного по результатам расследования Обращения, Обращение и документы, представленные Комиссией по рассмотрению обращений. При необходимости на заседание могут быть приглашены и иные лица, в том числе Автор обращения, у которых берется подписка о неразглашении сведений, ставших им известными в рамках рассмотрения соответствующего Обращения.

9.6.3 После изучения письменного отчета, подготовленного по результатам расследования Обращения, представленных документов, а также заслушав приглашенных лиц, Комитет по аудиту обязан:

1) в случае, если факты, указанные в Обращении, признаны подтвержденными и если Обращение касается Субъекта, являющегося членом Правления Общества, рекомендовать Совету директоров Общества принять:

- законные меры в отношении Субъекта, которые Совет директоров Общества посчитает целесообразными;

- меры, позволяющие устранить в будущем возникновение аналогичного ненадлежащего поведения (утвердить план корректирующих действий);

2) в случае, если факты, указанные в Обращении, признаны подтвержденными и если Обращение касается Субъекта, не являющегося членом Правления, рекомендовать Совету директоров Общества поручить Правлению Общества:

- применить законные меры в отношении Субъекта, которые Правление Общества посчитает целесообразными;

- выработать меры по устранению причин и условий, способствовавших возникновению аналогичного ненадлежащего поведения (утвердить план корректирующих действий);

3) в случае, если факты, указанные в Обращении, признаны не подтвержденными, а само Обращение рассматривается как средство сведения личных счетов;

- рекомендовать Правлению Общества принять меры по привлечению Автора обращения к ответственности в установленном порядке за подачу заведомо ложного сведения;

9.6.4 Решения Комитета по аудиту, указанные в пункте 9.6.3 Правил, оформляются протоколом.

9.6.5 Обобщенная информация о рассмотренных Комитетом по аудиту/Советом директоров Общества Обращения и принятых им решениях размещаются на интернет-ресурсе на регулярной основе (ежеквартально/один раз в полугодие) и включается в Годовой интегрированный отчет Общества.

9.6.6 По результатам проверки и принятым решениям Комитета по аудиту, Комиссия по рассмотрению обращений, в случае официального обращения, должна уведомить Автора обращения о результатах расследования и принятых мерах.

10. Хранение информации

10.1 Информация, связанная с поступившими Обращениями, результатами расследования и принятым мерам, является конфиденциальной информацией, доступ к которой разрешен только членам Комитета по аудиту, Комиссии по рассмотрению обращений и рабочей группе по расследованию.

10.2 Информация о поступивших Обращениях, результаты расследований и иная, относящаяся к данным Правилам, информация хранится не менее 5 лет.

АО НАК «Казатомпром»	СВА	Правила о порядке рассмотрения обращений
Статус: действующий	ВА 11-01 АВ	Стр. 8 из 8

10.3 В целях обеспечения Обществом конфиденциальности и целостности Обращений соблюдение норм информационной безопасности к поступившей и хранимой информации должно обеспечиваться Обществом в рамках действующей системы управления информационной безопасностью, в том числе:

- предоставление доступа к почтовому ящику исключительно Руководителю Службы внутреннего аудита и Омбудсмену;
- ведение технических журналов почтовой системы для возможности проведения аудита входящей/исходящей корреспонденции на адрес: [«hotline@kazatomprom.kz»](mailto:hotline@kazatomprom.kz);
- архивирование входящей/исходящей корреспонденции на адрес: [«hotline@kazatomprom.kz»](mailto:hotline@kazatomprom.kz);
- архивирование записей телефонных обращений.