



**ALMA**  
ALMATY MANAGEMENT  
UNIVERSITY

**Бекітілді/ Утверждено**

Қамқоршылық кеңес шешімімен/

Решением Совета попечителей

**Ж. Бердалина**

«ALMA» 2017



**П-01.1-27-2017**

**Омбудсмен жөніндегі Ереже /  
Положение об Омбудсмене**

01 Басылым / Издание 01

Алматы, 2017

*Осы құжатты «Алматы Менеджмент Университеті» БМ-нің жазбаша рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшірмесін жасауға, басып шығаруға және таратуға болмайды /  
Настоящий документ не может полностью или частично воспроизводиться, тиражироваться и распространяться без письменного разрешения УО «Алматы Менеджмент Университет»*

## 1. Жалпы ережелер

1.1. «Алматы Менеджмент Университеті» ББМ-дегі (әрі қарай – ББМ) Омбудсмен жөніндегі (әрі қарай- Ереже) осы Ереже Қазақстан Республикасының ережелерін, ББМ Жарғысын, ББМ-нің педагогикалық этика Ережелерін (әрі қарай – Ереже) ескере отырып, Мекеме Омбудсменінің (әрі қарай – Омбудсмен), оның күзiретiн, мiндетiн, қызметi мен жауапкершiлiгiн тағайындау тәртібiн айқындау мақсатында дайындалған.

1.2. Мекемедегі Омбудсмен институты төменде берілген мақсаттар бойынша Бірден бір қатысушымен, Қамқоршылық кеңесімен және корпоративтік (педагогикалық) этика жөніндегі Комиссиямен қабылданатын бастама,, шаралар мен іс-әрекеттер аясында құрылған:

- Ережені ББМ-нің лауазымды тұлғаларымен және педагогикалық қызметкерлерімен, органдарымен сақталуын қамтамасыз ету;
- корпоративті даулар мен дау-дамай мүдделерінің алдын алу мен реттеу жөніндегі шараларды күшейту;
- ББМ имиджін жақсарту.

1.3. Омбудсмен өзінің қызметін Қазақстан Республикасының заңнамаларына (әрі қарай – Заңнама), Жарғысына, Ережелеріне, осы Ережеге және ББМ-нің өзге ішкі құжаттарына сәйкес іске асырады.

1.4. Омбудсмен институты лауазым болып табылады және штаттық кестеде, ББМ-нің ұйымдық құрылымында көрсетіледі, сондай-ақ ББМ қызметкерлерінің штаттық санына ықпал етеді.

## 2. Омбудсменді тағайындау және босату тәртібі

2.1. Омбудсмен Қамқоршылық кеңес мүшелерінің жәй көп даусымен қабылданған, ББМ Қамқоршылық кеңесі шешімімен тағайындалады. Омбудсмен тағайындау үшін кандидаттың (-тар) аталған отырысқа қатысуы міндетті.

2.2. Омбудсмен тағайындау туралы Кеңес шешімінде оның өкілеттігінің мерзімі көрсетіледі.

2.3. Омбудсмен тағайындау үшін кандидатура бойынша ұсынысты Қамқоршылық кеңес отырысын шақыруға қатысты, Заңнамалармен және ББМ Жарғысымен белгіленген тәртіппен Бірден-Бір қатысушы, Қамқоршылық кеңестің мүшелері енгізе алады.

2.4. Омбудсмен тағайындау үшін кандидатқа келесі талаптар қойылады:

- жоғары білімнің болуы;
- кемінде бес жыл жұмыс тәжірибесінің болуы, оның ішінде ББМ-де – кемінде 3 (үш) жыл;
- мінсіз іскери беделінің болуы, сондай-ақ адалдық, табандылық, жауапкершілік сияқты жеке қасиеттерінің болуы.

2.5. Қамқоршылық кеңеске кандидатуралардың әрқайсысына қатысты келесі құжаттар электронды және қағаздағы түрінде берілуі тиіс:

- үміткердің білімі, жұмыс тәжірибесі жөнінде мәліметтер, осы Ережеге қосымша бойынша;
- ББМ-не аффилиирленгендігі болуы (болмауы) туралы ақпарат;
- Омбудсмендікке тағайындауға үміткердің жазбаша келісімі.

2.6. ББМ ректораты өзінің шешімімен Омбудсменге сенімсіздік білдіруге және ББМ Қамқоршылық кеңесінің қарауына белгіленген тәртіппен Омбудсмен өкілеттігін тоқтату туралы мәселені қоюға құқылы. Омбудсмен өкілеттігінің Жоғарыдағы шешімді Ректоратпен қабылдаған жағдайда Омбудсмен өкілеттігі ББМ Қамқоршылық кеңесінің Омбудсмен өкілеттігін тоқтату немесе оның өкілеттігін жалғастыру туралы шешімі қабылданған күнге дейін тоқтатылады.



2.7. Қамқоршылық кеңесі Омбудсмен өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы шешім қабылдауға құқылы.

2.8. БМ Қамқоршылық кеңесі жаңа Омбудсмен тағайындамай тұрып, әрекет етуші Омбудсмен өкілеттігін тоқтату туралы шешім қабылдаған жағдайда, өкілеттігі тоқтатылған Омбудсмен арқылы барлық құжаттар акті бойынша Қамқоршылық кеңесінің Хатшысына жаңадан сайланатын Омбудсменге кейінгі тапсыруы үшін өткізіледі.

### 3. Омбудсмен міндеттері

3.1. Омбудсменнің қызметі аясындағы міндеттері:

- органдармен, БМ лауазымды тұлғаларымен және жұмыскерлерімен Ережелердің сақталуын қамтамасыз ету және қажет болған жағдайда ережелерді түсіндіру;
- органдарға, БМ лауазымды тұлғаларына жұмыс жағдайында БМ-дегі заңға қарсы іс-қимылдар туралы хабарламалармен жұмыстарына жәрдем беру;
- органдарға, БМ лауазымды тұлғаларына еңбек дауларының (Даулар) алдын алу немесе реттеуде жәрдем беру.

### 4. Омбудсмен қызметі

4.1. Органдармен, БМ лауазымды тұлғаларымен және жұмыскерлерімен Ережелердің сақталуын қамтамасыз ету және қажет болған жағдайда ережелерді түсіндіру міндеттерін орындау үшін, Омбудсмен келесі қызметтерді орындайды:

- органдармен, БМ лауазымды тұлғаларымен және жұмыскерлерімен БМ Ережесін және оны іске асыруға бағытталған ішкі құжаттарын орындау мониторингі, сақталуы;
- БМ лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлеріне БМ Ережесінің талаптарымен байланысты, оның ішінде оқыту семинарлары мен тренингтерін ұйымдастыру жолдарымен түсіндірулер беру және ұйымдастыру;
- органдарды және БМ лауазымды тұлғаларын педагогикалық этика саласы бойынша БМ-де анықталған бұзушылықтар туралы жазбаша түрде хабардар ету;
- Ережені іске асыруға бағытталған, БМ-нің ішкі құжаттарын әзірлеуге және қайта қарап отыруға қатысу;
- Қазақстан Республикасында, шетелдегі педагогикалық этика саласының бар практикаларын, тенденцияларын, перспективаларын мониторингілеу және талдау және бар аналитикалық анықтамаларды, ақпараттарды, ұсыныстарды БМ құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына, лауазымды тұлғалар мен органдарға беру;
- іске асыруға бағытталған Ережелер мен ішкі құжаттарды үнемі бақылап отыру бойынша практикаға енгізуді қамтамасыз ету;
- БМ жұмыскерлерін Ереже талаптарымен, оның ішінде олардың өзгерістері мен толықтырулары болған жағдайда таныстыру парағын жинауды қамтамасыз ету;
- іске асыруға бағытталған БМ Ережелері мен ішкі құжаттарды сақтау туралы есептілікті қалыптастыру, ішкі құжаттарды бұзудың алдын алу және баделдік тәуекелдерді төмендету жөніндегі қажет шаралар туралы органдарға, лауазымды тұлғалар мен жұмыскерлерге ұсыныстар беру.

4.2. Органдарға, БМ лауазымды тұлғаларына жұмыс жағдайында БМ-дегі заңға қарсы іс-қимылдар туралы жәрдем беру бойынша міндеттерді орындау үшін, БМ-дегі Омбудсмен келесі қызметтерді атқарады:

- ішкі құжаттарды Мекемедегі мүмкін болған және белгілі алаяқтық, теріс пайдалану және басқа заңға қайшы әрекеттер туралы хабарламалармен жұмыс туралы құжаттарды әзірлеу және ұдайы қайта қарап отыру (әрі қарай – Хабарлама);
- Омбудсменге түскен Хабарламаларды тіркеу және сақтау, Хабарламаны қарау үшін өкілетті тұлғаны айқындау, Хабарламаны қарау процесін үйлестіру және жауабын беру,



Хабарламаны қарауда өкілетті орган мен лауазымды тұлғаларға жәрдем беру, оның ішінде ББМ-нің белгілі бір ішкі құжаттарымен, қызметтік тексерулерде және шешімнің тиісті жобаларын дайындауға, Хабарламаны қарау нәтижесі бойынша талдау жүргізу және ББМ органдары мен лауазымды тұлғаларына есептер мен ұсыныстар беру;

– өкілетті органдармен және лауазымды тұлғалармен Хабарламалармен жұмыс туралы ішкі құжаттарды сақтау, орындау мониторингі;

– Хабарламалармен жұмыс туралы ішкі құжаттардың талаптары бойынша ББМ-нің лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерге түсіндірулер беру және ұйымдастыру, қызметтік тексерулер ұйымдастыру мен жүргізу бойынша, оның ішінде оқыту семинарлары мен тренингтерін ұйымдастыру жолдарымен;

– Қазақстан Республикасындағы, шетелдегі Хабарламалармен жұмысы саласының даму практикаларын, тенденцияларын, перспективаларын мониторингілеу және талдау және бар аналитикалық анықтамаларды, ақпараттарды, ұсыныстарды ББМ құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына, лауазымды тұлғалар мен органдарға беру;

– ББМ-дегі Хабарламаларды жинау механизмін енгізуді және құпия қаралуын қамтамасыз ету, ББМ мен мүдделі тұлғалар арасындағы ақпараттар алмасу каналдарын тиімді пайдалану;

– ББМ жұмыскерлерін ішкі құжаттардың Хабарламалармен жұмысы туралы таныстыру парағын жинауды қамтамасыз ету;

**4.3. Органдарға, ББМ лауазымды тұлғаларына Даулардың (Даулар) алдын алу немесе реттеуде жәрдем беру жөніндегі міндеттерді орындау үшін Омбудсмен келесі қызметтерді орындайды:** - ББМ-дегі Даулар туралы ішкі құжаттарды әзірлеуге және мерзімдік қайта қаралуына қатысу (әрі қарай – Даулар);

– Омбудсменге түскен даулар туралы ақпаратты тіркеу және сақтау, Дауды реттеу үшін өкілетті тұлғаны айқындау, Дауды реттеу процесін үйлестіру, Дауды реттеуде өкілетті органдар мен лауазымды тұлғаларға жәрдем беру, оның ішінде ББМ-нің ішкі Дауларын шешу кезінде медиатор ретінде қатысу, қызметтік тексерулерде және шешімнің тиісті жобаларын дайындауға қатысу, Дауларды қарау нәтижесі бойынша, Даулардың орын алу қатерін төмендету бойынша қажетті шаралар туралы ББМ органдары мен лауазымды тұлғаларына есептер мен ұсыныстар беру;

– тиісті органдар мен ББМ-нің лауазымды тұлғаларын ықтимал және нақты Даулар туралы хабардар ету;

– ББМ органдары және лауазымды тұлғалардың Даулардың алдын алу және реттеу туралы ішкі құжаттарды сақтауы, орындау мониторингі;

– Даулардың алдын алу және реттеу туралы ішкі құжаттардың талаптары бойынша ББМ-нің лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерге түсіндірулер беру және ұйымдастыру, медиация бойынша, оның ішінде оқыту семинарлары мен тренингтерін ұйымдастыру жолдарымен;

– Қазақстан Республикасындағы, шетелдегі Даулардың алдын алу және реттеу саласының даму практикаларын, тенденцияларын, перспективаларын мониторингілеу және талдау және бар аналитикалық анықтамаларды, ақпараттарды, ұсыныстарды ББМ құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына, лауазымды тұлғалар мен органдарға беру;

– Дауларды болдырмау және реттеу механизмдерінің енгізілуін қамтамасыз ету.

## **5. Омбудсмен құқығы мен міндеті**

**5.1. Омбудсмен міндеті мен қызметін іске асыру үшін түсіндіру қажеттілігі орын алған жағдайда, Омбудсмен белгіленен тәртіппен ББМ-нің лауазымды тұлғаларынан, ББМ-нің құрылымдық бөлімшелерінен материалдарды (ақпаратты) сұрауға және алуға құқылы.**

**5.2. Омбудсмен міндетті:**



– өз қызметінде Қазақстан Республикасы заңнамаларының нормалары мен талаптарын, Жарғыны, осы Ережені және ББМ-нің өзге де ішкі құжаттарының талаптарын сақтауға;  
– ББМ жөніндегі құпия ақпаратты сақтау, оның аффилирленген тұлғалары мен қызметкерлерінің, инсайдерлік ақпараттарды Омбудсмен қызметін іске асыру кезеңінде белгілі болған ақпараттарды, сонымен бірге оның өкілеттігін тоқтату күнінен үш жылы бойы сақтауға.

#### **6. Омбудсмен жауапкершілігі**

**6.1.** Омбудсмен адалдық, тәуелсіздік, адамгершілік, құпиялылық, әділдік, ақылдылық, объективтілік және турашылдық қағидаларын сақтау арқылы іс-қимыл жасауы тиіс.

**6.2.** Омбудсмен Қазақстан Республикасының белгіленген заңнамаларымен жауапты болады:

- ББМ-мен тиісті келісімге сәйкес құпия ақпараттардың сақталуына;
- ББМ-не оның кінәлі іс-әрекеттерінен (әрекетсіздігінен) заңал келтіру.

**6.3.** Хабарламаларды немесе Дауларды қарау бойынша Омбудсмен қызметін іске асыру кезінде, дауларды реттеуде бұрын дұрыс шешім таппауы жағдайында және оны соттың қарауына немесе өзге соттан тыс нысандардың қарауына берілуі, Омбудсменнің осы Дауларға немесе Хабарламаға қатысты әрекеті тоқтатылады. Омбудсмен, кейінгі процедураларға қатысуға құқылы емес. Егер Қазақстан Республикасының заңнамаларымен қарастырылмаған болса, ол жүргізген тексерулермен немесе басқа іс-шаралармен байланысты белгілі болған жағдай бойынша сотта айғақ беру үшін куәгер ретінде ол тартылмайтын болады.



Қосымша  
Омбудсмен жөніндегі Ережеге

**Омбудсмен үміткері туралы мәлімет**

**1. Жалпы мәлімет**

**1.1. Тегі, аты, әкесінің аты.**

(жеке куәлікке, (паспортымен) толық сәйкес болуы, аты-жөні өзгерген жағдайда қашан және қандай себеппен өзгергендігін көрсету).

**1.2. Туған күні мен жері.**

**1.3. Тұрғылықты жері, телефон нөмірлері (толық мекен-жайын, қызметтік, үй, байланыс телефондарының нөмірлерін, тұратын жерінің кодын қоса көрсету).**

**1.4. Азаматтығы (шетел азаматы болса, шетел жұмыс күшін тартуға рұқсатының мерзімі мен нөмірі көрсетіледі).**

**1.5. Жеке басын куәландырушы құжаттың толық реквизиті.**

**2. Кәсіби деректер:**

**2.1. Білімі (Оқу орнының атауын және орналасқан жерін, факультетін немесе бөлімшесін, білімі жөніндегі диплом реквизиттерін көрсету).**

**2.2. Қосымша білімі, оның ішінде біліктілігін арттыру курстары, арнайы тренингтер мен семинарлар, ғылыми дәрежесі (оқу мекемесінің атауы мен тұрған жері, оқу кезеңі, білімі жөніндегі дипломның реквизиті, сертификат, куәлік)**

**2.3. Басқарушылық лауазымдардағы жұмыс тәжірибесі (жұмыс істеген жылдарының санын көрсету)**

**2.4. Жетістіктері (осы мәселе бойынша ақпаратты көрсету, мысалы, ғылыми жарияланымдар атауы, ғылыми әзірлемелерге, заң жобаларына қатысу және т.б.)**

**2.5. Кәсіптік ұйымдарға мүшелік (осы мәселе бойынша ақпаратты көрсету)**

**2.6. Осы мәселеге қатысы бар басқа да ақпараттар (үміткердің кәсіби құзіреттілігін сипаттайтын ақпарат көрсетіледі)**

**2.7. Еңбек жолы туралы мәлімет (соңғы жұмыс орнынан бастап, бұрынғы барлық жұмыс орындарын көрсетіңіз):**

– Ұйымның аты:

– Мекен-жайы:

– Құрылымдық бөлімше:

– Ұйымның қызметтік бағыты:

– Лауазым атауы:

– Басталуы айы/жылы

– Аяқталуы айы/жылы

– Лауазымдық міндеттері:

– Жұмыстан босату себебі:

– Тілдік дағдылары (меңгеру деңгейін көрсетіңіз: қанағаттанарлық, жақсы, өте жақсы, еркін):

– Тілі

– Меңгеру деңгейі: оқу, ауыз екі сөйлесу, жазбаша

Қазақша

Орысша

Ағылшынша

Басқа (көрсетіңіз)

**2.8. Компьютерде жұмыс істеу дағдысы:**

**2.8.1. Операциялық жүйелері (керегін белгілеңіз):**



- Windows 10.
- Windows 8.1.
- Windows 7.
- Windows 3.11/95/98/Me, XP, MS DOS.
- RedHat 64 bit.

**2.8.2. Бағдарламалар (керегін сызыңыз):**

- MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Visio, Outlook, Microsoft Project);
- Қосымша Lotus (LotusNotes, Lotus-123, Organizer);
- Internet-браузерлер (MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape және т.б.);
- Adobe (Acrobat Reader, Photoshop және т.б.);
- WinRAR, AutoCAD, ABBYY Lingvo, PROMT;
- басқасы (атап көрсетіңіз).

**3. Басқа мәліметтер:**

**3.1. Осы мәселеге қатысы бар, басқа ақпараттар (өз бетінше көрсетіледі)**

– Мен (Омбудсменге үміткердің толық аты-жөні), \_\_\_\_\_, осы ақпараттарды өзім мұқият тексердім, растаймын және олар дұрыс әрі толық болып табылады, дұрыс берілмеген мәліметтер менің тағайындалуымды қайта қарауға (кері шақыруға) негіз болып табылады.

\_\_\_\_\_ (қолы, күні)



## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об Омбудсмене (далее – Положение) в УО «Алматы Менеджмент Университет» (далее – УО) разработано с учетом законодательства Республики Казахстан, Устава УО, Правил педагогической этики МОН (далее – Правила), с целью определения порядка назначения Омбудсмана Учреждения (далее – Омбудсмен), его компетенции, задач, функций и ответственности.

1.2. Институт Омбудсмана в Учреждении создан в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых Единственным участником, Советом попечителей и Комиссии по корпоративной (педагогической) этике в целях:

- обеспечения соблюдения органами, должностными лицами и педагогическими работниками УО Правил;
- усиления мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов;
- улучшения имиджа УО.

1.3. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – Законодательство) Уставом, Правилами, настоящим Положением и иными внутренними документами УО.

1.4. Институт Омбудсмана является должностью и отражается в штатном расписании, организационной структуре УО, а также влияет на штатную численность работников УО.

## **2. Порядок назначения и освобождения Омбудсмана**

2.1. Омбудсмен назначается решением Совета попечителей УО, принятым простым большинством голосов членов Совета попечителей. Присутствие кандидата (-ов) для назначения Омбудсменом на указанном заседании обязательно.

2.2. В решении Совета попечителей о назначении Омбудсмана указывается срок его полномочий.

2.3. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут вносить члены Совета попечителей, Единственный участник в порядке, установленном Законодательством и Уставом УО, в отношении созыва заседаний Совета попечителей.

2.4. К кандидату для назначения Омбудсменом предъявляются следующие требования:

- наличие высшего образования;
- наличие опыта работы не менее пяти лет, в том числе в УО – не менее 3 (трех) лет;
- наличие безупречной деловой репутации, а также таких личных качеств, как честность, настойчивость, коммуникабельность, ответственность.

2.5. В отношении каждой из кандидатур в Совет попечителей должны быть представлены следующие документы на электронном и бумажном носителях:

- сведения об образовании, опыте работы кандидата согласно приложению к настоящему Положению;
- информация о наличии (отсутствии) аффилированности к УО;
- письменное согласие кандидата на назначение Омбудсменом.

2.6. Ректорат УО вправе своим решением выразить вотум недоверия Омбудсмену и вынести в установленном порядке на рассмотрение Совета попечителей УО вопрос о прекращении полномочий Омбудсмана. В случае принятия Ректоратом вышеуказанного решения полномочия Омбудсмана приостанавливаются до даты принятия Советом попечителей УО решения о прекращении полномочий Омбудсмана или продолжении его полномочий.

2.7. Совет попечителей вправе принять решение о досрочном прекращении полномочий Омбудсмана.

2.8. В случае принятия Советом попечителей УО решения о прекращении полномочий действующего Омбудсмана без назначения нового Омбудсмана, Омбудсменом,





полномочия которого прекращены, документы передаются по акту Секретарю Совета попечителей для последующей передачи вновь назначенному Омбудсмену.

### 3. Задачи Омбудсмена

3.1. Задачами Омбудсмена в рамках его деятельности являются:

- обеспечение соблюдения органами, должностными лицами и работниками УО Правил и, в случае необходимости, разъяснение их положений;
- оказание содействия органам и должностным лицам УО в работе с сообщениями о противозаконных действиях в УО;
- оказание содействия органам и должностным лицам УО в предотвращении или урегулировании трудовых споров (Споров).

### 4. Функций Омбудсмена

4.1. Для выполнения задачи обеспечения соблюдения органами, должностными лицами и работниками УО Правил и разъяснения их положений, Омбудсмен выполняет следующие функции:

- мониторинг исполнения, соблюдения органами и должностными лицами УО Правил и внутренних документов УО, направленных на его реализацию;
- предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам УО по вопросам, связанным с требованиями Правил УО, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;
- информирование в письменном виде органов и должностных лиц УО о выявленных в УО нарушениях в области педагогической этики;
- участие в разработке и периодическом пересмотре внутренних документов УО, направленных на реализацию Правил;
- мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области педагогической этики в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам УО;
- обеспечение внедрения практики по регулярному отслеживанию положений Правил и внутренних документов, направленных на их реализацию;
- обеспечение сбора листов ознакомления работников УО с требованиями Правил, в том числе в случае их изменения или дополнения;
- формирование отчетности о соблюдении Правил и внутренних документов УО, направленных на их реализацию, проведение анализа и предоставление рекомендаций органам, должностным лицам и работникам о необходимых мерах по предотвращению нарушений внутренних документов и снижению репутационных рисков.

4.2. Для выполнения задачи по оказанию содействия органам и должностным лицам УО в работе с сообщениями о противозаконных действиях в УО Омбудсмен выполняет следующие функции:

- участие в разработке и периодическом пересмотре внутренних документов о работе с сообщениями о возможных или известных фактах мошенничества, злоупотреблений и других противозаконных деяний в Учреждении (далее - Сообщения);
- регистрация и хранение Сообщений, поступивших к Омбудсмену, определение уполномоченного лица для рассмотрения Сообщений, координация процесса рассмотрения и предоставления ответа на Сообщение, оказание содействия уполномоченным органам и должностным лицам в рассмотрении Сообщений, в том числе участие в порядке, определенном внутренними документами УО, в служебных расследованиях и в подготовке соответствующих проектов решений, проведение анализа и предоставление отчетов и



рекомендаций органам и должностным лицам УО по результатам рассмотрения Сообщений;

- мониторинг исполнения, соблюдения уполномоченными органами и должностными лицами внутренних документов о работе с Сообщениями;
- предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам УО по положениям внутренних документов о работе с Сообщениями, по организации и проведению служебных расследований, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;
- мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области работы с Сообщениями в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам УО;
- обеспечение внедрения механизма сбора и конфиденциального рассмотрения Сообщений в УО, содействие созданию и эффективному использованию каналов обмена информацией между УО и заинтересованными лицами;
- обеспечение сбора листов ознакомления работников УО с требованиями внутренних документов о работе с Сообщениями.

**4.3.** Для выполнения задачи по оказанию содействия органам и должностным лицам УО в предотвращении или урегулировании Споров Омбудсмен выполняет следующие функции:

- участие в разработке и периодическом пересмотре внутренних документов о Спорах в УО (далее - Конфликты);
- регистрация и хранение информации о споре, поступившей к Омбудсмену, определение уполномоченного лица для урегулирования Спора, координация процесса урегулирования Спора, оказание содействия органам и должностным лицам УО в урегулировании Споров, в том числе участие в служебных расследованиях и в подготовке соответствующих проектов решений, участие в роли медиатора как при разрешении Споров внутри УО, так и Споров УО с третьими лицами, проведение аналитики и предоставление отчетов и рекомендаций органам и должностным лицам УО о необходимых мерах по снижению рисков возникновения Споров;
- информирование о потенциальных и реальных Спорах соответствующих органов и должностных лиц УО;
- мониторинг исполнения, соблюдения органами и должностными лицами УО внутренних документов о предотвращении и регулировании Споров;
- предоставление и организация разъяснений должностным лицам и работникам УО по положениям внутренних документов о предотвращении и урегулировании Споров, по медиации, в том числе путем организации обучающих семинаров и тренингов;
- мониторинг и анализ существующей практики, тенденций, перспектив развития в области предотвращения и урегулирования Споров в Республике Казахстан, за рубежом и предоставление соответствующих аналитических справок, информации, рекомендаций руководителям структурных подразделений, должностным лицам и органам УО;
- обеспечение внедрения механизма предотвращения и урегулирования Споров.

## **5. Права и обязанности омбудсмена**

**5.1.** Омбудсмен имеет право в установленном порядке запрашивать и получать у должностных лиц УО, структурных подразделений УО материалы (информацию), в случае необходимости разъяснений, необходимых исключительно для осуществления задач и функций Омбудсмена.

**5.2.** Омбудсмен обязан:



- соблюдать в своей деятельности нормы и требования законодательства Республики Казахстан, Устава, настоящего Положения и иных внутренних документов УО;
- соблюдать конфиденциальность информации об УО, его аффилированных лицах и работниках, инсайдерской информации, ставшей известной в период осуществления функций Омбудсмана в период срока его полномочий, а также в течение трех лет с даты прекращения его полномочий.

## **6. Ответственность Омбудсмана**

**6.1.** Омбудсмен должен действовать с соблюдением принципов честности, независимости, добросовестности, конфиденциальности, справедливости, разумности, объективности и беспристрастности.

**6.2.** Омбудсмен несет ответственность в установленном законодательством Республики Казахстан порядке за:

- соблюдение конфиденциальности информации в соответствии с соответствующим соглашением с УО;
- убытки, причиненные УО его виновными действиями (бездействием).

**6.3.** При реализации функций Омбудсмана по рассмотрению Сообщений или Споров, в случае безуспешности раннего урегулирования спора и передачи его на рассмотрение суда или иных внесудебных форм, полномочия Омбудсмана в отношении данного Спора или Сообщения прекращают свое действие. Омбудсмен, не вправе участвовать ни в каких последующих процедурах. Он не может быть привлечен в качестве свидетеля для дачи показаний в суде по обстоятельствам, ставшим ему известными в связи с проводившимся расследованием или иными мероприятиями, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.



Приложение  
к Положению об Омбудсмене

**Сведения о кандидате в Омбудсмены**

**1. Общие сведения**

**1.1. Фамилия, имя, отчество.**

(в полном соответствии с удостоверением личности, (паспортом), в случае изменении фамилии, имени, отчества, указать когда и по какой причине они были изменены).

**1.2. Дата и место рождения.**

**1.3. Постоянное место жительства, номера телефонов (указать подробный адрес, номера служебного, домашнего, контактного телефонов, включая код населенного пункта).**

**1.4. Гражданство (в случае иностранного гражданства указываются номер и срок действия разрешения на привлечение в качестве иностранной рабочей силы).**

**1.5. Полные реквизиты документа, удостоверяющего личность.**

**2. Профессиональные данные:**

**2.1. Образование (Указать наименование и место нахождения учебного заведения, факультета или отделения, период обучения, присвоенную квалификацию, реквизиты диплома об образовании).**

**2.2. Дополнительное образование, в том числе курсы повышения квалификации, специальные тренинги и семинары, ученые степени (указать наименование и место нахождения учебного заведения, период обучения, реквизиты диплома об образовании, сертификата, свидетельства)**

**2.3. Опыт работы на руководящих должностях (указать количество лет работы)**

**2.4. Имеющиеся достижения (указать информацию по данному вопросу, например, название научных публикаций, участие в научных разработках, законопроектах и т.д.)**

**2.5. Членство в профессиональных организациях (указать информацию по данному вопросу)**

**2.6. Другая информация, имеющая отношение к данному вопросу (указывается информация, характеризующая профессиональную компетентность кандидата)**

**2.7. Сведения о трудовой деятельности (начиная с последнего места работы, перечислите все предыдущие места работы):**

– Название организации:

– Адрес:

– Структурное подразделение:

– Направление деятельности организации:

– Название должности:

– Начало месяц/год

– Окончание месяц/год

– Должностные обязанности:

– Причина увольнения:

– Языковые навыки (укажите степень владения: удовлетворительно, хорошо, отлично, свободно):

– Язык

– Степень владения: чтение, разговорный, письменный

Казахский

Русский

Английский

Другой (укажите)



## 2.8. Навыки работы на компьютере:

### 2.8.1. Операционные системы (нужное отметить):

- Windows 10.
- Windows 8.1.
- Windows 7.
- Windows 3.11/95/98/Me, XP, MS DOS.
- RedHat 64 bit.

### 2.8.2. Программы (нужное подчеркнуть):

- MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Visio, Outlook, Microsoft Project);
- Приложения Lotus (LotusNotes, Lotus-123, Organizer);
- Internet-браузеры (MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape и др.);
- Adobe (Acrobat Reader, Photoshop и др);
- WinRAR, AutoCAD, ABBYY Lingvo, PROMT;
- другие (перечислите).

## 3. Другие сведения:

### 3.1. Другая информация, имеющая отношение к данному вопросу (указывается произвольно)

– Я (фамилия, имя, отчество кандидата в Омбудсмены), \_\_\_\_\_,  
подтверждаю, что настоящая информация была тщательно мною проверена и является  
достоверной и полной, и признаю, что наличие недостоверных сведений, представленных  
мною, является основанием для пересмотра (отзыва) согласия на мое назначение,  
\_\_\_\_\_ (подпись, дата)



## 1. General Provisions

1.1. The present Ombudsman Regulation Statement (hereafter – Statement) in HEI “Almaty Management University” (hereafter – HEI) is designed according to the legislature of the Republic of Kazakhstan, Charter of HEI, Rules of teaching ethics MES (hereafter – Rules) with the aim to identify the order of appointment of the Ombudsman of Institution (hereinafter - Ombudsman), competences, tasks, functions and responsibilities.

1.2. Institution of Ombudsman is created in the framework of initiatives, measures and actions taken by the Sole participant, Board of Trustees and Commission on corporate (pedagogical) ethics aiming:

- To enforce the abidance of HEI Rules by the faculty and staff members;
- To strengthen the prevention and regulation of corporate conflicts and conflicts of interest;
- To improve the image of HEI.

1.3. The Ombudsman operates in accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan (hereinafter - the Legislation) Charter, Rules, present Regulation and other internal documents of HEI.

1.4. Institution of Ombudsman is full-time position reflected in the staff working schedule, organizational structure of the HEI, and affects the personnel quantity of the HEI.

## 2. Procedure for Ombudsman appointment and dismissal

2.1. Ombudsman is appointed by the decision of the Board of Trustees of HEI adopted by a simple majority of votes of the members. The presence of the candidate (s) during the meeting is necessary.

2.2. The term of Ombudsman office is stated by the decision of the Board of Trustees.

2.3. The Board of Trustees members could provide propositions on the nomination of Ombudsman, a single party according to the procedures established by Legislation and HEI Charter, according to the convocation of Board of Trustees sessions.

2.4. The candidate on the position of Ombudsman must meet the following requirements:

- university degree;
- at least five years working experience, including three years in HEI;
- an impeccable business reputation, as well as personal qualities such as honesty, perseverance, sociability and responsibility

2.5. In regard of every candidate all the members of the Board of Trustees must be submitted by the following documents both in electronic and hard copies:

- education background, work experience in accordance with Appendix 1;
- information on candidate affiliation to HEI;
- written consent of candidate to be appointed on the position of Ombudsman


2.6. HEI Rectorate has the right to express no-confidence vote to the Ombudsman and bring the issue of candidate’s office termination according to the stated procedures. In a case of such decision made by Rectorate, Ombudsman office is suspended till the date of adoption of the decision of Board of Trustees members on termination or continuation of Ombudsman office term.

2.7. Board of Trustees has the right to take a decision on early termination of Ombudsman office term.

2.8. In a case of adoption of Board Trustees decision on termination of Ombudsman office term without appointing the new candidate, all documents submitted by the Transfer of documents Act to the Executive Secretary of Board of Trustees to subsequent transfer of the newly appointed Ombudsman.

## 3. Ombudsman Objectives

3.1. The main Ombudsman objectives in the framework of his activities are the following:

	<b>ALMA</b> ALMATY MANAGEMENT <b>UNIVERSITY</b>	П-01.1-27-2017 Омбудсмен жөніндегі Ереже / Положение об Омбудсмене	Күні <i>03.03.2017</i> 01. Басылым / Издание 01	Беті: 20 / 15- беті / стр. 15 из 20
---	---	--	---	---

- To ensure the compliance of stated HEI Rules by officials and employees, and, if necessary, to explain its provisions;
- To provide an assistance to official bodies and employees of HEI in working processes reporting on illegal activities;
- To provide an assistance to authorities and officials of HEI in preventing or resolving labor disputes (Disputes).


#### **4. Ombudsman Functions**

**4.1.** To ensure compliance with authorities, officials and employees of HEI Rules and explain its provisions, the Ombudsman has the following functions:

- To monitor the performance and compliance of official bodies and authorities with HEI Rules and HEI internal documents directed on its realization;
- To provide and organize explanations to HEI officials and employees on the questions of requirements of HEI Rules including organization of seminars and trainings;
- To inform in written form the HEI official bodies and authorities about violations detected in the field of pedagogical ethics;
- To participate in the process of development and periodic review of HEI internal documents aimed to be implemented in present Regulations;
- To monitor and analyze the existing practices, tendencies, perspectives of development in the field of pedagogical ethics in the Republic of Kazakhstan and abroad, and submit corresponding analytical reports, information, recommendations to the heads of structural divisions, HEI officials and bodies;
- To ensure the implementation and practice on regular monitoring the provisions of present Rules and internal documents;
- To ensure the collection of Distribution and Acknowledgement Lists with Rules requirements among HEI employees, including the cases of its modifications and amendments;
- To form reporting on compliance with the Rules and internal documents of HEI aimed on its realization, conducting analysis and provide recommendations to the bodies, officials and employees to prevent violations of internal documents and reduce the reputational risks.

**4.2.** To fulfill the task on assistance the bodies and official authorities of HEI in the working process with reports on illegal actions in HEI, Ombudsman serves the following:

- To participate in the process of development and periodic review of internal documents on dealing with reports on possible or real facts of fraud, abuse and other criminal activities in Institution (hereafter – Reports);
- Registration and Storage of messages received by the Ombudsman, determination of authorized person to consider Reports, coordination of the process of reviewing and replying, to assist competent authorities and officials to consider the Reports, including participation in internal investigations and preparation of corresponding draft decisions according to the procedure determined by the internal documents, analysis, reporting and recommendations to the HEI bodies and officials on the results of Reports examination;
- performance monitoring, compliance of authorized bodies and officials with internal documents in the process of operating with present Reports;
- To provide explanations to the HEI bodies and official authorities on internal documentation to work operating with Reports, on organization and conducting of internal investigations, including organization of trainings and seminars;

	<b>ALMA</b> ALMATY MANAGEMENT UNIVERSITY	П-01.1-27-2017 Омбудсмен жөніндегі Ереже / Положение об Омбудсмене	Күні: 03.09.2017 01: Басылым / Издание 01	Беті: 20 / 16- беті / стр. 16 из 20
---	--	--	---	---

– To monitor and analyze the existing practices, tendencies, perspectives of development in the field of Reports operating in the Republic of Kazakhstan and abroad, providing the draft analytical reports, information, recommendations to the heads of structural divisions, HEI official bodies and authorities;

– To ensure the implementation of the mechanism of collection and confidential review of Reports, facilitation of the process of creation and effective use of information exchange channels between HEI and stakeholders;

– To ensure the collection of Distribution and Acknowledgement Lists regarding internal documentation on Reports operation;

**4.3.** To fulfill the task on assistance for HEI bodies and officials in the process of prevention and resolving Disputes, Ombudsman serves the following:

– To participate in the process of development and periodic review of internal documents on Disputes in HEI (hereafter Conflicts);

– Registration and storing information about the dispute received by the Ombudsman, determining an authorized person for the disputes settlement, coordinating the process of dispute settlement, assisting HEI authorities and officials in disputes settlement, including participation in internal investigations and preparation of corresponding draft resolutions, participating as a mediator both in internal and external disputes, to conduct analysis, providing reports and recommendations to the HEI authorities and officials on necessary measures to reduce the risks of disputes;

– To provide information on potential and actual Disputes to the appropriate bodies and official authorities of HEI;

– To monitor the compliance of HEI internal documents on disputes prevention and settlement with HEI bodies and official authorities;

– To provide explanations to the HEI bodies and official authorities on internal documentation regarding the prevention and regulation of Disputes, on mediation, including organization of trainings and seminars;

– To monitor and analyze the existing practices, tendencies, perspectives of development in the field of Disputes prevention and resolution in the Republic of Kazakhstan and abroad, providing the draft reports, information, recommendations to the heads of structural divisions, HEI official bodies and authorities;

– To ensure the implementation of the mechanism to prevent and settle the Disputes.

## **5. Rights and Duties of Ombudsman**

**5.1.** According to the established procedures Ombudsman has a right to request and receive materials and information from HEI officials, structural divisions, and in a case of need to request the clarifications to realize tasks and functions of Ombudsman;

**5.2.** Ombudsman is obliged:


– To follow the norms and requirements of legislation of the Republic of Kazakhstan, Charter, present Regulation Statement and other internal documents of HEI;

– To keep confidentiality about HEI information, affiliated officials and employees, insider information became known during execution of Ombudsman functions in the period of office term and in three years' period after its termination.

## **6. Ombudsman responsibilities**

**6.1.** The Ombudsman should act in compliance with the principles of honesty, independence, integrity, confidentiality, fairness, rationality, objectivity and impartiality.



	<b>ALMA</b> ALMATY MANAGEMENT UNIVERSITY	П-01.1-27-2017 Омбудсмен жөніндегі Ереже / Положение об Омбудсмене	Күні: <del>09.03.2017</del> 01 Басылым / Издание 01	Беті: 20 / 17- беті / стр. 17 из 20
---	--	--	---	---

6.2. In accordance with the legislation of the Republic of Kazakhstan Ombudsman is responsible for

- confidentiality in accordance with the relevant agreement with HEI;
- losses caused by Ombudsman actions (or inactions).

6.3. In the process of Ombudsman functions realization for Reports and Disputes review, in the case of failure of the early dispute resolution and transferring it to a court or other extrajudicial forms, Ombudsman loses the authority in relation to that Dispute or Report. The Ombudsman is not entitled to participate in any subsequent proceedings. Ombudsman could not be called as a witness to the court regarding the case circumstances which has become known by the results of investigations and other actions, unless otherwise provided by the legislation of the Republic of Kazakhstan.



Appendix 1  
to the Ombudsman Regulation Statement

Photo of the candidate

Applicant Background

**1. General information**

**1.1. First name, last name**

(according to identity document (passport), in the case of a change of surname, name, patronymic, specify when and for what reason they were changed)

**1.2. Date and place of birth**

**1.3. Permanent place of residence, telephone number (full address, office/ home telephone number)**

**1.4. Citizenship (for foreign citizens to show the reg. number and validity of permission to be employed as foreign labor)**

**1.5. Identity document (full details)**

**2. Professional details**

**2.1. Education (Specify the name and location of the institution, faculty or department, the study period, qualification, Diploma details)**

**2.2. Additional education, including training courses, special trainings and seminars, academic degrees (specify the name and location of the institution, the study period, Diploma details, certificates)**

**2.3. Working experience (period)**

**2.4. Achievements and awards (research publications, scientific innovations etc.)**

**2.5. Membership in professional organizations**

**2.6. Another relevant information**

**2.7. Employment information (starting with the most recent place of work, list all of the previous places of work)**

– Name of the organization:

– Address:

– Structural Division/Department

– Main activities of the organization:

– Position

– Start month/year

– Termination month/year

– Functions and Responsibilities

– The reason of termination

– Languages (indicate level: satisfactory, good, excellent, fluent):

Language

Level

Kazakh

English

Russian

Other

**2.8. Computers skills**

**2.8.1. Operational systems**

– Windows 10.

– Windows 8.1.

– Windows 7.



- Windows 3.11/95/98/Me, XP, MS DOS.
- RedHat 64 bit.

**2.8.2. Programs:**

- MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Visio, Outlook, Microsoft Project);
- Lotus app (LotusNotes, Lotus-123, Organizer);
- Internet-browser (MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape etc.);
- Adobe (Acrobat Reader, Photoshop etc.);
- WinRAR, AutoCAD, ABBYY Lingvo, PROMT;
- other.

**3. Other information**

**3.1. Other information related to this issue (optional)**

- I (First name, Last name applicant on the position of Ombudsman) \_\_\_\_\_  
confirm that all provided information has been carefully checked by me, true and complete,  
and admit that false information provided by me, is the basis for the reviewing (Review)  
of the consent to my appointment,

\_\_\_\_\_ (Signature, date)

**Дайындаған / Разработано**  
Заң бөлімінің бастығы  
/Начальник юридического отдела

Б.Акишев