

№ 1 дана 2
Тіркеу № 002 10

«КазАзот» АҚ

КазАзот 003-318-26 Е

Жедел желі туралы

ЕРЕЖЕ

Ақтау қ.
2026 ж.

№ 1 дана
Тіркеу № 002

БЕКІТЕМІН
«КазАзот» АҚ Бас директоры
А. Маулешев
« 04 » ш 05 2026 ж.

ЕРЕЖЕ

КазАзот 003-318-26 Е	Енгізілуі: 006-319-25 орнына Барлығы _____ парак
----------------------	--

Енгізу күні: 04.06.2026

Ақтау қ.
2026 ж.

Мазмұны:

1.	Жалпы ережелер	4
2.	Терминдер	4
3.	Жедел желінің мақсаты, міндеттері және жұмыс істеу қағидаттары	6
4.	Жедел желінің жұмыс істеу процесінің сипаттамасы	6
5.	Қорытынды	7
6.	1 - Қосымша	9
7.	2 - Қосымша	10
8.	3 - Қосымша	11
9.	4 - Қосымша	12

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Жедел желі туралы ереже (бұдан әрі – «Ереже») «КазАзот» АҚ-ның (бұдан әрі – «Қоғам») Жедел желісінің саясатын, негізгі мақсаттарын, міндеттері мен жұмыс істеу қағидаттарын, сондай-ақ оның қызметін ұйымдастыру тәртібін, оның ішінде өтініштерді қабылдау, өңдеу, қарау және есепке алу регламентін, кері байланыс тетігін мониторингтеу және бақылауды айқындайды.

2. Ереже еңбек дауларын реттеу саясатына, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатына, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне, «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және өзге де нормативтік құқықтық актілерге сәйкес әзірленген.

3. Ереже Жедел желінің жұмысын ұйымдастырудың бірыңғай тәртібін қамтамасыз ету, анонимді өтініштер мен сауалнамалар жүйесіне қатысты тәсілдерді біріздендіру мақсатында әзірленген және Қоғамның барлық қызметкерлеріне, сондай-ақ белгіленген кері байланыс арналары арқылы өтініш жолдайтын кез келген жеке және заңды тұлғаларға (оның ішінде контрагенттерге, мердігерлерге және өзге де мүдделі тараптарға) қолданылады.

4. Жедел желі мыналарды қамтиды:

- 1) телефон байланысы;
- 2) арнайы электрондық пошта мекенжайы;
- 3) мессенджерлер;
- 4) анонимді өтініш.

5. Қоғам өтініштердің құпиялылығын, дербес деректердің қорғалуын және құқық бұзушылықтар немесе проблемалық жағдайлар туралы адал хабарлаған қызметкерлерді қудалауға жол берілмейтініне кепілдік береді.

2. ТЕРМИНДЕР

6. Осы Ережеде мынадай терминдер, анықтамалар және қысқартулар пайдаланылады:

Термин	Анықтамасы
Жедел желі	Өтінішкерлерге Компанияның қызметіне қатысты кең ауқымды мәселелер бойынша жүгінуге мүмкіндік беретін, ал Компанияға келіп түскен өтініштерді қарау нәтижелері бойынша жедел жауаптар ұсынуды қамтамасыз ететін коммуникация арналары мен ұйымдастырушылық іс-шаралар жүйесі.
Өтінішкер	Жедел желіге өтініш берген жеке немесе заңды тұлға (оның ішінде Компанияның және оның еншілес ұйымдарының қызметкерлері мен корпоративтік басқару органдарының мүшелері, сондай-ақ өзге де мүдделі тұлғалар – қызметкерлердің отбасы мүшелері, жұмысқа үміткерлер, Компания ардагерлері, бұрынғы қызметкерлер, контрагенттер, жеткізушілер, серіктестер, Компания қызметі жүзеге асырылатын өңірлердің тұрғындары және басқалар).
Қоғам, Жұмыс беруші	«КазАзот» акционерлік қоғамы
Оператор	Компанияның Жедел желісіне келіп түсетін өтініштерді қабылдауды, өңдеуді және тіркеуді жүзеге асыратын Операциялық тиімділік департаментінің (ОТД) жауапты қызметкері. Оператор өтініштердің

	дұрыс тіркелуін, оларды әрі қарай қарау үшін тиісті құрылымдық бөлімшенің басшысына жолдауды, сондай-ақ келіп түскен өтініштер бойынша шешімдердің орындалу мерзімдері мен сапасының сақталуын бақылауды қамтамасыз етеді.
Жауапты	3-Қосымшаға сәйкес келіп түскен өтінішті қарау және тергеп-тексеру мақсатында тағайындалған қызметкер.
Алаяқтық	Қоғамның мүлкін ұрлау немесе алдау не сенімді теріс пайдалану арқылы мүлікке құқықты иелену, оның ішінде қасақана әрекет немесе әрекетсіздік арқылы жүзеге асырылатын іс-әрекеттер.
Адам құқықтары	Бұл – әрбір адамға оның нәсіліне, терісінің түсіне, жынысына, тіліне, дініне, ұлттық немесе әлеуметтік шығу тегіне не өзге де кез келген белгілеріне қарамастан тиесілі болатын, халықаралық құқықпен және Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын негізгі әрі ажырамас құқықтар.
Ресурстарды тиімсіз қолдану	Бұл – Компанияның материалдық, қаржылық, адами немесе табиғи ресурстарын төмен өнімділікпен пайдалану, соның салдарынан артық шығындарға, өнімділіктің төмендеуіне немесе сапаның нашарлауына әкелетін және ұйымның оңтайлы нәтижелері мен мақсаттарына қол жеткізуіне кедергі келтіретін құбылыс.
Кемсітушілік	Бұл – адамдарға немесе топтарға олардың белгілі бір әлеуметтік, этникалық, діни, жыныстық, жас ерекшелігіне немесе өзге де санаттарға жатуына байланысты әділетсіз немесе біржақты қатынас жасау. Бұл адамдарды тең емес жағдайға қоятын, олардың құқықтарын шектейтін немесе басқалармен салыстырғанда ресурстар мен мүмкіндіктерге қол жеткізуін шектейтін мінез-құлық немесе әрекеттер.
Корпоративтік сайт	Бұл – компанияның қызметі, өнімдері, қызметтері мен жаңалықтары туралы ақпарат ұсынудың негізгі арнасы болып табылатын, сондай-ақ клиенттермен, серіктестермен және қоғаммен өзара іс-қимыл жасауға арналған компанияның ресми веб-ресурсы.
«КазАзот» АҚ-ның 2023–2030 жылдарға арналған тұрақты даму стратегиясы	Бұл – тұрақты даму саласындағы өршіл мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған компанияның кешенді іс-қимыл жоспары, ол үш негізгі аспектіні қамтиды: Директорлар кеңесі бекіткен Жол картасына сәйкес іс-шараларды бағалау мен іске асыруды ескере отырып, қоршаған ортаны қорғау (Environment), әлеуметтік жауапкершілік (Social) және корпоративтік басқаруды жетілдіру (Governance).
Тәртіптік комиссия	Қызметкерлердің еңбек тәртібін бұзу жағдайларын қарайтын және оларға тәртіптік жаза қолдану туралы шешім қабылдайтын орган.
Анонимділік	Өтінішкердің дербес деректерін көрсетпей өтініш, хабарлама жолдау немесе сауалнамаға қатысу мүмкіндігін көздейтін, оның жеке басын анықтауды болдырмайтын және ақпарат ұсынған тұлғаны сәйкестендіру мүмкін еместігін қамтамасыз ететін корпоративтік кері байланыс жүйесінің жұмыс істеу қағидаты.

3. ЖЕДЕЛ ЖЕЛІНІҢ МАҚСАТЫ, МІНДЕТТЕРІ ЖӘНЕ ЖҰМЫС ІСТЕУ ҚАҒИДАТТАРЫ

7. Өтінішкерлердің өтініштері мен ұсыныстарын қабылдау, тіркеу, қарау және талдаудың тиімді, қолжетімді және ашық тетігін қамтамасыз ету.

8. Адам құқықтары, кемсітушілік, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, корпоративтік алаяқтық, еңбекті қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік және экология, ұрлық, ресурстарды тиімсіз пайдалану, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасы мен Қоғамның жергілікті нормативтік актілері талаптарының бұзылуы салаларындағы тәуекелдердің алдын алу, оларды уақтылы анықтау және басқару үшін жағдайлар жасау.

9. Қызметкерлердің Қоғам басшылығына және ішкі бақылау, қауіпсіздік пен қызметкерлердің құқықтарын қорғау тетіктеріне деген сенімін қалыптастыру және қолдау.

10. Кәсіби, этикалық және корпоративтік стандарттардың бұзылуы нәтижесінде туындайтын құқықтық, қаржылық және беделдік тәуекелдерді төмендету.

11. Корпоративтік басқаруды, әлеуметтік жауапкершілікті және тұрақты ішкі процестерді дамыту бөлігінде «КазАзот» АҚ-ның 2023–2030 жылдарға арналған тұрақты даму стратегиясын іске асыруды қамтамасыз ету.

12. Корпоративтік мәдениет деңгейін арттыру, корпоративтік құндылықтарды енгізу және қолдау, сондай-ақ күрделі этикалық және жанжалды жағдайларды шешуге жәрдемдесу.

13. Проблемалық аймақтарды анықтау, қанағаттану деңгейін бағалау және түзету іс-шараларын әзірлеу мақсатында қызметкерлердің тұрақты сауалнамаларының нәтижелерін қоса алғанда, кері байланысты жүйелі түрде жинау және талдауды қамтамасыз ету.

14. Өтініштерді талдау және корпоративтік сауалнамалардың нәтижелері негізінде Қоғамның ішкі рәсімдері мен процестерін жетілдіру.

4. ЖЕДЕЛ ЖЕЛІНІҢ ЖҰМЫС ІСТЕУ ПРОЦЕСІНІҢ СИПАТТАМАСЫ

15. Жедел желіге өтініштер жазбаша немесе электрондық түрде бірнеше арна арқылы түсуі мүмкін: телефон және мессенджерлер (+7 771 221 33 25), электрондық пошта hotline@kazazot.kz, анонимді түрде жолдау мүмкіндігі бар онлайн-өтініш нысаны (kazazot.kz сайтындағы өзекті сілтеме);

16. Келіп түскен өтініштер Жедел желі операторы тарапынан тіркеліп, есепке алу жүйесіне енгізіледі және белгіленген нысан бойынша (1-)осымша) міндетті түрде жазбаша құжат ретінде рәсімделеді;

17. Барлық өтініштер Оператор тарапынан олардың келіп түскен күні электрондық форматта есепке алу жүйесінде (4-Қосымшаға сәйкес) тіркеледі;

18. Жедел желіге келіп түсетін өтініштердің негізгі түрлері:

1) **Ұсыныстар** — компания қызметін жақсартуға, процестерді оңтайландыруға, өнім немесе қызмет сапасын арттыруға бағытталған ұсынымдар мен бастамаларды қамтитын өтініштер;

2) **Өтініштер** — компания қызметіне немесе оның рәсімдерін сақтауға байланысты нақты мәселелер бойынша ақпарат, ресурстар немесе әрекеттер сұралатын ресми өтініштер;

3) **Шағымдар** — құқық бұзушылықтар, қызметтердің қанағаттанарлықсыз сапасы, қызметкерлердің немесе клиенттердің құқықтары мен мүдделеріне төнетін ықтимал тәуекелдер, сондай-ақ жедел шешуді талап ететін өзге де мәселелер туралы хабарламаларды қамтитын өтініштер;

19. Өтініш тіркелгеннен кейін Оператор оны Жедел желі өтініштерінің сыныптауышына (2-Қосымша) сәйкес тақырыбы мен мазмұны бойынша жіктейді;

20. Өтініштің тақырыбына байланысты ол өтініштер сыныптауышы негізінде айқындалатын тиісті жауапты тұлғаға жолданады;

21. Келіп түскен өтініштер мынадай санаттар бойынша жіктеледі:

1) Адам құқықтарының бұзылуы;

2) Сыбайлас жемқорлық, алаяқтық және өзге де құқыққа қайшы әрекеттер;

- 3) Кемсітушілік және еңбек даулары;
- 4) Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік;
- 5) Қоршаған ортаны қорғау;
- 6) Халықтың санитариялық-эпидемиологиялық салауаттылығы;
- 7) Сатып алулар;
- 8) Өнімді өткізу, өнім сапасы;

22. Өтініштің сипаты мен мазмұнына қарай ол 2-Қосымшада көрсетілген жауапты тұлғаларға жолдануы мүмкін;

23. Жауапты тұлға қажет болған жағдайда Өтінішкерден қосымша материалдар немесе түсіндірмелер сұрата отырып, өтінішті жан-жақты қарайды;

24. Жауапты тұлға басқа тұлғалармен бірлесіп жауап жобасын немесе мәселені шешу бойынша ұсыныстарды дайындайды;

25. Өтінішті Тәртіптік комиссияға жолдау:

Егер бастапқы бағалау немесе өтінішті қарау барысында компания қызметкерлеріне қатысты тәртіптік бұзушылық белгілері анықталса, өтініш Тәртіптік комиссияның қарауына беріледі;

26. Өтінішке жауап Жауапты тұлға тарапынан бір ай ішінде дайындалып, Өтінішкерге жауап беру үшін Операторға өтініш келіп түскен арналар арқылы жолданады;

27. Оператор өтініштерді өңдеу кезеңдерінің орындалу мерзімдерінің сақталуына жауап береді және кідірістер болған жағдайда жоғары тұрған басшылықты хабардар етеді;

28. Жедел желі жұмысының тұрақты мониторингі ықтимал бұзушылықтарды анықтауға және олардың болашақта қайталануын болдырмауға мүмкіндік береді;

29. Оператор барлық келіп түскен және өңделген өтініштердің есебін жүргізеді, сондай-ақ Жедел желі жұмысы бойынша жылдық есептерді дайындайды;

30. Жедел желі операторы келіп түскен өтініштерді, жүргізілген тексерулерді, қабылданған шараларды және бұзушылықтардың алдын алу бойынша жұмыс нәтижелерін талдауды қамтитын Жедел желі жұмысы туралы жылдық есепті дайындауға жауапты. Жылдық есеп есепті жылдан кейінгі жылдың 31 қаңтарынан кешіктірілмей дайындалуы тиіс;

31. Есептілік ішкі процестерді жетілдіру бойынша тиісті шараларды талдау және қабылдау үшін Компания басшылығына ұсынылады.

5. ҚОРЫТЫНДЫ

32. Осы Қоғамның Жедел желісінің жұмыс істеу туралы Ережесі корпоративтік басқару жүйесінің маңызды элементі болып табылады және ашықтықты қамтамасыз етуге, адам құқықтарын сақтауға, сондай-ақ компания ішіндегі бұзушылықтарды анықтауға және олардың алдын алуға бағытталған. Аталған рәсімдерді енгізу және сақтау компанияға өтініштерге тиімді ден қоюға, корпоративтік этиканың жоғары деңгейін қолдауға және қызметкерлер, клиенттер, серіктестер және өзге де мүдделі тараптар тарапынан сенімді нығайтуға мүмкіндік береді.

33. Компанияның әрбір қызметкері өзінің лауазымына қарамастан осы Ережені мүлтіксіз сақтауға, өтініштерді қарауға белсенді қатысуға және анықталған кез келген бұзушылықтар туралы уақтылы хабарлауға міндетті. Компания басшылығы Жедел желінің тиісті жұмыс істеуін қамтамасыз етуге және барлық қатысушылардың құқықтарын қорғауға жауапты.

34. Жедел желі саясатына тұрақты мониторинг жүргізу және оны қайта қарау келіп түскен өтініштерді, кері байланысты талдау негізінде, сондай-ақ компанияның ішкі және сыртқы ортасындағы өзгерістерді ескере отырып, кемінде үш жылда бір рет жүзеге асырылады.

35. Қоғам ішкі бақылау тетіктерін жетілдіруді және басқару процестерін жақсартуды жалғастырады, барынша ашық әрі жауапты корпоративтік мәдениетті қалыптастыруға ұмтылады.

мұнда әрбір пікір ескеріліп, әрбір мәселе іскерлік тәжірибенің жоғары стандарттарына сәйкес қаралып, шешіледі.

Операциялық тиімділік
департаментінің директоры



Е. Пригода

«КазАзот» АҚ Бас
директоры А. Маулешевке
Аты-жөні / анонимді
таб. №

Өтініш

Мәселенің, сұрақтың, ұсыныстың егжей-тегжейлі сипаттамасы:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

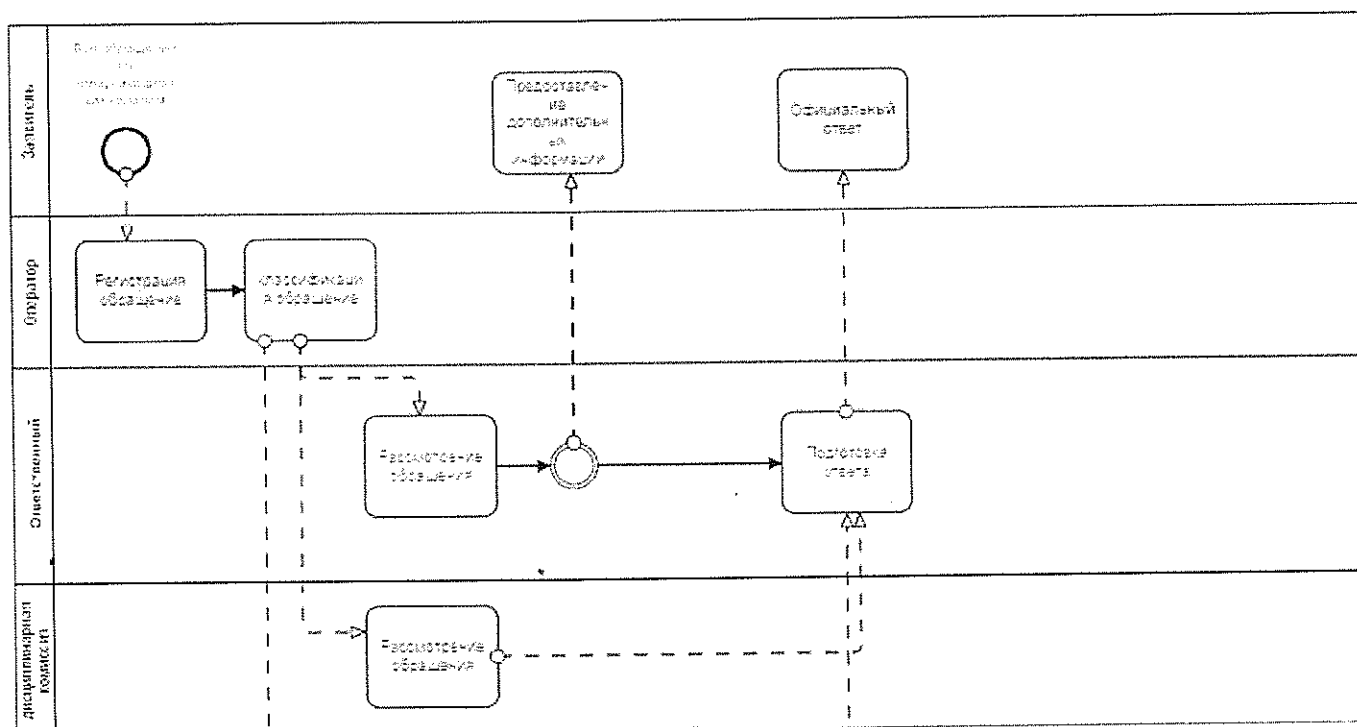
(Күні, Қолы)

2 - Қосымша

Жедел желіге келіп түсетін өтініштердің сыныптауышы

Өтініштің тақырыбы	Өтініш тақырыбының сипаттамасы	Жауапты
Адам құқықтарының бұзылуы	Адамның негізгі құқықтары мен бостандықтарын шектейтін әрекеттерге қатысты шағымдар, оның ішінде заңсыз қарым-қатынас, еңбекке мәжбүрлеу, жеке қауіпсіздікке құқықтың бұзылуы және жеке өмірге қол сұқпаушылықты құрметтемеу	Заң департаментінің директоры
Сыбайлас жемқорлық, алаяқтық және өзге де құқыққа қайшы әрекеттер	Парақорлық, қызметтік өкілеттіктерді теріс пайдалану, қаржылық алаяқтық, активтерді иемдену немесе заңсыз пайдалуға бағытталған өзге де алдау түрлері сияқты заңсыз әрекеттерге байланысты өтініштер	Бас директордың операциялық тиімділік жөніндегі орынбасары
Кемсітушілік және еңбек даулары	Нәсіліне, жынысына, жасына, дініне, ұлтына, мүгедектігіне немесе өзге де белгілеріне байланысты кемсітушілікке қатысты, сондай-ақ қызметкерлер мен жұмыс беруші арасындағы еңбек дауларына, оның ішінде еңбек жағдайлары, жұмыстан босату, артық жұмыс және еңбек қатынастарының басқа да аспектілеріне қатысты өтініштер	Персоналды басқару департаментінің директоры
Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік, халықтың санитариялық-эпидемиологиялық салауаттылығы	Компания алаңдарындағы өрт қауіпсіздігі, еңбекті қорғау және жол қозғалысы ережелерінің бұзылуына байланысты жағдайлар	Өндірістік бақылау департаментінің директоры
Қоршаған ортаны қорғау	Қоршаған табиғи ортаға, өсімдіктер мен жануарлар дүниесіне әсер етуге, экологиялық сипаттағы авариялар мен инциденттерге, сондай-ақ халықтың санитариялық-эпидемиологиялық салауаттылығына байланысты жағдайлар	Экология департаментінің директоры (Бас эколог)
Сатып алу, өнімді сату, өнім сапасы және т.б.	Сатып алу рәсімдерін өткізуге байланысты жағдайлар	Бас директор

3 - Қосымша



Заявитель – Өтінішкер

Оператор – Оператор

Ответственный – Жауапты

Дисциплинарная - Тәртіптік комиссия

Все обращения по коммуникационным каналам – Коммуникациялық арналар бойынша барлық өтініштер

Представление дополнительной информации – Қосымша ақпаратты ұсыну

Официальный ответ – Ресми жауап

Регистрация обращения – Өтінішті тіркеу

Классификация обращения – Өтінішті сыныптау

Рассмотрение обращения – Өтішті қарау

Подготовка ответа – Жауапты дайындау

Рассмотрение обращения – Өтінішті қарау

4 - Қосымша

Жедел желі бойынша өтініштерді тіркеу журналы

№ р/р	Өтінішті ң күн/уак ыты	Өтініштің келіп- түсу тәсілі (телефон нөмірі, электрондық поштасының мекенжайы) қабылдаушы	Өтініш кердің дересте рі	Заңсыз әрекеттің болған жері	Өтініштің қысқаша мазмұны	Жауапты департамент	Өтініштің нөмірі және жіберілген күні	Орынд алу мерзім і	Анықталған бұзушылық тар/қабылда нған шаралар	Қарастыры лды, бұзушылы ктар анықталма ды	Жазаланған басшылар/жұм ыскерлер саны	Бұзушы лық түрі	Мәртебе сі
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

