

Экз.№ 1
Рег.№ 318

АО «КазАзот»

ПОЛОЖЕНИЕ

о Горячей линии

П КазАзот 003-318-26

**г. Актау
2026 г.**

Экз. № 1
Рег. № 318

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «КазАзот»
А.А. Маулешев
« 16 » 03 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о Горячей линии	Введен: взамен
П КазАзот 003-318-26	006-319-25
	Всего листов _____

Дата введения: 16.03.2026

г. Актау
2026 г.

Содержание:

1. Общие положения	4
2. Термины	4
3. Цели, задачи и принципы функционирования горячей линии	6
4. Описание процесса функционирования Горячей линии	6
5. Заключение	7
6. Приложение 1.	9
7. Приложение 2.	10
8. Приложение 3.	11
9. Приложение 4.	12

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение о Горячей линии (далее – «Положение») определяет политику, основные цели, задачи и принципы функционирования Горячей линии АО «КазАзот» (далее – «Общество»), а также порядок организации их работ, включая регламент приема, обработки, рассмотрения и учета обращений, мониторинга и контроля механизма обратной связи.

2. Положение разработано в соответствии с Политикой по урегулированию трудовых споров, Политикой противодействия коррупции, а также в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О противодействии коррупции» и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

3. Положение разработано в целях унификации подхода к вопросам обеспечения единого порядка организации работы Горячей линии, системы анонимных обращений и опросов и распространяется как на всех работников Общества, так и любых физических и юридических лиц (включая контрагентов, подрядчиков и иных заинтересованных сторон), использующих установленные каналы обратной связи для направления обращений.

4. Горячая линия включает в себя:

- 1) телефонную связь;
- 2) специализированный адрес электронной почты;
- 3) мессенджеры;
- 4) анонимное обращение.

5. Общество гарантирует конфиденциальность обращений, защиту персональных данных и недопустимость преследования работников за добросовестное сообщение о нарушениях или проблемных ситуациях.

2. ТЕРМИНЫ

6. В настоящем Положении используются следующие термины, определения и сокращения:

Термин	Определение
Горячая линия	Система каналов коммуникации и организационных мероприятий, обеспечивающих возможность Заявителям обратиться в Компанию по широкому кругу вопросов по ее деятельности, а Компании обеспечить оперативное предоставление ответов по результатам рассмотрения полученных обращений.
Заявитель	Физическое или юридическое лицо, подавшие обращение на Горячую линию (включая работников и членов органов корпоративного управления Компании и ее дочерних обществ, а также иных заинтересованных лиц – членов семей работников, кандидатов на работу, ветеранов Компании, бывших работников, контрагентов, поставщиков, партнеров, население регионов присутствия Компании и других).
Общество, Работодатель	Акционерное общество «КазАзот».
Оператор	Ответственный сотрудник Департамента операционной эффективности (ДОЭ), осуществляющий приём, обработку и фиксацию обращений, поступающих на горячую линию компании. Оператор обеспечивает

	правильную регистрацию обращений, их передачу руководителю соответствующего подразделения для дальнейшего рассмотрения, а также контроль за соблюдением сроков и качеством исполнения решений по поступившим обращениям.
Ответственный	сотрудник, назначенный в целях рассмотрения и расследования поступившего обращения по Приложению 3.
Мошенничество	Хищение имущества или приобретение права на имущество Общества путем обмана или злоупотребления доверием, включая умышленное действие или бездействие.
Права человека	это базовые и неотъемлемые права, принадлежащие каждому человеку независимо от его расы, цвета кожи, пола, языка, религии, национального или социального происхождения, или любого иного аспекта, и защищаемые международным и законодательством Республики Казахстана.
Неэффективное использование ресурсов	это использование материальных, финансовых, человеческих или природных ресурсов компании с низкой продуктивностью, приводящее к ненужным расходам, снижению производительности или ухудшению качества, что препятствует достижению оптимальных результатов и целей организации.
Дискриминация	это несправедливое или предвзятое отношение к людям или группам на основе их принадлежности к определённым социальным, этническим, религиозным, половым, возрастным или иным категориям. Это поведение или действия, которые ставят людей в неравное положение, ущемляют их права или ограничивают доступ к ресурсам и возможностям по сравнению с другими.
Корпоративный сайт	это официальный веб-ресурс компании, служащий основным каналом для предоставления информации о деятельности, продуктах, услугах и новостях компании, а также для взаимодействия с клиентами, партнерами и общественностью.
Стратегия устойчивого развития АО КазАзот 2023-2030 гг.	это комплексный план действий компании, направленный на достижение амбициозных целей в области устойчивого развития, охватывающий три ключевых аспекта: охрану окружающей среды (Environment), социальную ответственность (Social), и совершенствование корпоративного управления (Governance), с учётом оценки и реализации мероприятий согласно Дорожной карте утвержденной Советом директоров
Дисциплинарная комиссия	орган, который рассматривает случаи нарушения трудовой дисциплины и принимает решения о применении дисциплинарных взысканий к сотрудникам
Анонимность	принцип функционирования корпоративной системы обратной связи, предусматривающий возможность направления обращения, сообщения или участия в опросе без указания персональных данных заявителя, исключающий установление его личности и обеспечивающий невозможность идентификации лица, предоставившего информацию.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

7. Обеспечение эффективного, доступного и прозрачного механизма получения, регистрации, рассмотрения и анализа обращений, предложений заявителей.

8. Создание условий для предупреждения, своевременного выявления и управления рисками в области прав человека, дискриминации, противодействия коррупции, корпоративного мошенничества, охраны труда, промышленной безопасности и экологии, хищений, неэффективного использования ресурсов, а также нарушений требований законодательства Республики Казахстан и локальных нормативных актов Общества.

9. Формирование и поддержание доверия работников к руководству Общества и механизмам внутреннего контроля, безопасности и защиты прав работников.

10. Снижение правовых, финансовых и репутационных рисков, возникающих в результате нарушения профессиональных, этических и корпоративных стандартов.

11. Обеспечение реализации Стратегии устойчивого развития АО «КазАзот» на 2023–2030 годы в части развития корпоративного управления, социальной ответственности и устойчивых внутренних процессов.

12. Повышение уровня корпоративной культуры, внедрение и поддержка корпоративных ценностей, а также содействие разрешению сложных этических и конфликтных ситуаций.

13. Обеспечение системного сбора и анализа обратной связи, включая результаты регулярных опросов работников, с целью выявления проблемных зон, оценки уровня удовлетворенности и выработки корректирующих мероприятий.

14. Совершенствование внутренних процедур и процессов Общества на основе анализа обращений и результатов корпоративных опросов.

4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

15. Обращения на горячую линию могут поступать в письменной или электронной форме по нескольким каналам: телефон и мессенджеры (+7 771 221 33 25), электронная почта hotline@kazazot.kz, онлайн-форма обращения с возможностью анонимной подачи (актуальная ссылка на сайте kazazot.kz);

16. Поступившие обращения, фиксируются оператором горячей линии и заносятся в систему учета с обязательным оформлением в письменный документ по установленной форме (Приложение 1);

17. Все обращения регистрируются Оператором в системе учета в электронном формате (согласно Приложению 4) в день их поступления;

18. На Горячую линию могут поступать следующие основные виды обращений:

1) **Предложения** — обращения, содержащие рекомендации или инициативы, направленные на улучшение деятельности компании, оптимизацию процессов, повышение качества продукции или услуг.

2) **Заявления** — официальные обращения, включающие запрос информации, ресурсов или действий по конкретным вопросам, связанным с деятельностью компании или соблюдением ее процедур.

3) **Жалобы** — обращения, содержащие сообщения о нарушениях, неудовлетворительном качестве услуг, возможных рисках для прав и интересов сотрудников или клиентов, а также других проблемах, требующих оперативного разрешения.

19. После регистрации обращения оператором проводится его классификация на основании тематики и содержания в соответствии с Классификатором обращений на Горячую линию (Приложение 2).

20. В зависимости от темы обращения, оно направляется соответствующему ответственному лицу, который назначается на основании классификатора обращений.

21. Поступившие обращения классифицируются по следующим категориям:

- 1) Нарушение прав человека;
- 2) Коррупция, мошенничество и другие противоправные деяния;
- 3) Дискриминация и трудовые конфликты;
- 4) Охрана труда и промышленная безопасность;
- 5) Охрана окружающей среды;
- 6) Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения;
- 7) Закупки;
- 8) Реализация продукции, качество продукции.

22. В зависимости от характера и содержания обращения, оно может быть направлено Ответственным лицам, указанным в Приложении 2.

23. Ответственный проводит детальное рассмотрение обращения, запрашивая дополнительные материалы или пояснения у Заявителя, если это необходимо.

24. Ответственный совместно с другими лицами подготавливает проект ответа или предложения по решению вопроса.

25. Направление обращения в Дисциплинарную комиссию:

Если в процессе первоначальной оценки или на этапе рассмотрения обращения выявляются факты, указывающие на дисциплинарные нарушения, касающиеся сотрудников компании, обращение передается на рассмотрение Дисциплинарной комиссии.

26. Ответ на обращение готовится Ответственным в течение месяца и передается Оператору для предоставления ответа Заявителю через те же каналы, по которым было получено обращение.

27. Оператор отвечает за соблюдение сроков выполнения этапов обработки обращений и в случае задержек информирует вышестоящее руководство.

28. Регулярный мониторинг работы горячей линии позволяет выявлять возможные нарушения и предотвращать их повторение в будущем.

29. Оператор ведет учет всех поступивших и обработанных обращений, а также готовит годовые отчеты по работе горячей линии.

30. Оператор горячей линии несет ответственность за подготовку годового отчета о работе горячей линии, включающего анализ поступивших обращений, проведенных расследований, принятых мер и результатов работы по предотвращению нарушений. Годовой отчет по работе горячей линии должен быть подготовлен не позднее 31 января года, следующего за отчетным.

31. Отчетность передается руководству компании для анализа и принятия соответствующих мер по улучшению внутренних процессов.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

32. Настоящее Положение работы горячей линии Общества представляет собой важный элемент системы корпоративного управления, направленный на обеспечение прозрачности, соблюдение прав человека, а также выявление и предотвращение нарушений внутри компании. Внедрение и соблюдение описанных процедур позволяет компании эффективно реагировать на обращения, поддерживать высокий уровень корпоративной этики и укреплять доверие со стороны сотрудников, клиентов, партнеров и других заинтересованных сторон.

33. Каждый сотрудник компании, независимо от своего должностного положения, обязан неукоснительно следовать данному Положению, активно участвовать в рассмотрении обращений и своевременно информировать о любых выявленных нарушениях. Руководство компании несет

ответственность за надлежащее функционирование горячей линии и обеспечение защиты прав всех участников процесса.

34. Регулярный мониторинг и пересмотр политики горячей линии осуществляется не реже одного раза в три года на основании анализа поступивших обращений, обратной связи, а также изменений во внутренней и внешней среде компании.

35. Общество продолжит совершенствовать механизмы внутреннего контроля и улучшать процессы управления, стремясь к созданию максимально открытой и ответственной корпоративной культуры, где каждый голос будет услышан, а каждый вопрос — рассмотрен и решен в соответствии с высокими стандартами деловой практики.

**Директор департамента
операционной эффективности**

Пригода Е.М.

Генеральному директору

АО «Казазот»

Маулешеву А.А.

от Ф.И.О. / анонимно

таб. №

Заявление

Подробное описание проблемы, вопроса или предложения:

XX
XX
XX
XX.

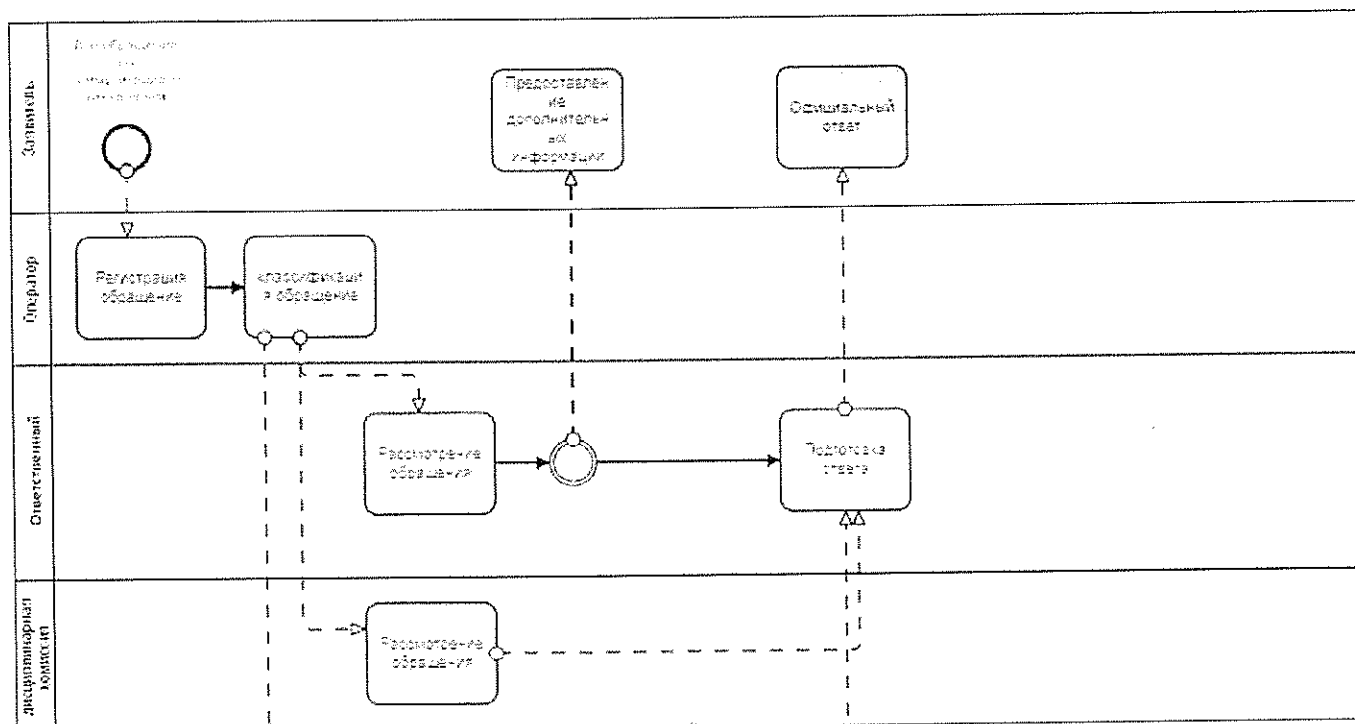
(Дата, Подпись)

Приложение 2

Классификатор обращений на Горячую линию

Тема обращения	Описание темы обращения	Ответственный
Нарушение прав человека	Жалобы на действия, ущемляющие основные права и свободы человека, включая неправомерное обращение, принуждение к труду, нарушение права на личную безопасность и уважение частной жизни.	Директор юридического департамента
Коррупция и мошенничество и другие противоправные деяния	Обращения, связанные с незаконными действиями, такими как взяточничество, злоупотребление служебным положением, финансовое мошенничество, присвоение активов, или иные формы обмана, направленные на получение неправомерной выгоды.	ЗГД по Операционной эффективности
Дискриминация и трудовые конфликты	Обращения, касающиеся дискриминации по признаку расы, пола, возраста, религии, национальности, инвалидности, или иным признакам, а также трудовых споров между сотрудниками и работодателем, включая вопросы трудовых условий, увольнений, переработок и других аспектов трудовых отношений.	Директор департамента управления персоналом
Охрана труда и промышленная безопасность, Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	Ситуации, связанные с пожарной безопасностью, охраной труда и нарушениями правил дорожного движения на площадках Компании	Директор департамента производственного контроля
Охрана окружающей среды	Ситуации, связанные с воздействием на окружающую природную среду, растительный и животный мир, авариями и инцидентами экологического характера, а также санитарно-эпидемиологическое благополучие населения.	Директор департамента экологии (Главный эколог)
Закупки, реализация продукции, качество продукции и пр.	Ситуации, связанные с проведением закупочных процедур	Генеральный директор

Приложение 3



Приложение 4

Журнал регистрации обращений по горячей линии

№ п/п	дата/время обращения	способ обращения (номер телефона, адрес электронной почты) кто принял	данные заявителя	место совершения правонарушения	краткое содержание обращения	ответственный Департамент	номер и дата направления обращения	срок исполнения	выявленные нарушения/принятые меры	Рассмотрено, нарушений выявлено	количество наказанных руководителей/работников	вид нарушения	статус
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													