

75
AMÖZ

«АТЫРАУ МҰНАЙ ӨНДЕУ ЗАУЫТЫ» ЖШС БАСЫЛЫМЫ

20 қараша
2020 жыл
ЖҰМА

НОВАТОР

№ 22 (4462)

1948 ЖЫЛДАН БАСТАП ШЫҒАДЫ

WWW.ANPZ.KZ

БҮГІНГІ НӨМІРДЕ:



2
КОМПАЕНС: на страже
корпоративных стандартов



3
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ БІЛІМІ
ШЫҢДАЛДЫ

РЕПОРТАЖ

ДЕМАЛЫС ПЕН ТАЗАЛЫҚТЫ ҰШТАСТЫРҒАН ІС-ШАРА



Атырау мұнай өндеу зауыты қашанда экологиялық мәселеге бей-жәй қарамайтындығын дәлелдеп келеді. Өндірістік зиянды қалдықтардың ауаға тарамалуын қадағалаудан бөлек, қоғам белсенділері ұйымдастырған акцияларға, қалалық іс-шараларға ат салысып, қоғамдық жұмыстардан тыс қалып көрген емес.

Бүгінгі күн ерекше. Себебі, Атырау мұнай өндеу зауытының Бас директоры Шухрат Данбайдың бастамасымен кәсіпорын өзі ұйымдастырған экотимбилдинг зауыт қызметкерлеріне ерекше көңіл-күй сыйлады.

«AMÖZ жұмысшылары үлкен бір бастама, іс көтеріп отыр деп есептеймін. Мына тоғайдың іші соңғы 5-6 жылда өте лас, адам көріксіз жағдайға жетті. Соны бүгін зауыт басшылығының бастамасымен 300 ден аса адам жиналып, осы аумақты тазалады. Соны көзіміз көріп, қызығып отырмыз. Бұл жерде адамдар демалады, ол белгілі дүние, бірақ зауыт қызметкерлері бүгінгі таңда кісілік жазады деп есептеймін. Себебі, табиғатты қорғау үшін үлкен іс бастап отыр деп

санаймын», - дейді «Казтурборемонт» сервистік орталығы ЖШС директорының орынбасары Ардабай Қосаев.

Сонымен қатар қызметкерлердің көңіл-күйін де байқап көрген болатынбыз:

«Орталық зауыт зертханасы» сынақ орталығының лаборанты Айгуль Гизатуллина:

«Бүгінгі күні зауыт ұжымы болып өзіміздің демалысымызды қатар ала отырып, қаланың тазалығына үлесімізді қосу үшін сенбілікке шығып отырмыз. Бір жағынан денсаулығымызға да пайдалы. Бізге ұнап жатыр».

Күкірт және кокс өндірісінің операторы Мағауия Данбай:

«Міне, таңмен әріптестерімізбен қаланың тазалығы үшін жиналып қалдық.

Зауыттың барлық құрылымы болып ат салысудамыз. Барлығы ойдан шығып жатыр. Қала тұрғындарына демалыс, көңіл көтерген жақсы, бірақ артын жинастырып, тұрғылықты жеріміздің тазалығына үлес қосайық дегім келеді».

«Бүгінде Талдықөл жерінде сенбілік өткізіп жатырмыз. Бұнда 40 кубтай коқыс жинақталды. Іс-шараға 3 самосвал, 1 экскаватор, 1 жүк көлігі, 4 автобус, 2 шағын автобус жұмылдырылды», - деп атап өтті әкімшілік бөлім бастығының орынбасары Асылбек Орынбаев.

Екі топқа бөлінген зауыт қызметкерлерін қызықты сынақ күтіп тұрды. Жеделділік, тапқырлық пен ұшқыр ойды қажет ететін ойындар зауыттықтардың көңіл-күйін арттырды.

Қазандыққа піскен ыстық палау, табиғат аясында дайындалған тәтті бауырсақ пен түрлі тағамдар кәсіпорын қызметкерлерінің бір күнінің есте қаларлықтай өтуіне мұрындық болғандай.

«Ұжым болып талай істерді жоғары дәрежеде атқарып келеміз. Бір жағадан бас, бір жеңнен қол шығарып, әрбір бастаманы бір адамдай көтеріп әкетуді әдетке айналдырдық. Тек қызметте ғана емес, қоғамдық жұмыстарды да өз дәрежесінде атқаруда алда келеміз. Біз еңсермейтін биіктік жоқ. Біздің күшіміз бірлікте», - деді AMÖZ Бас директоры Шухрат Данбай.

Арайлым ҚАБДЕШОВА
Суретке түсірген Данияр МҰХАМБЕТОВ

QAҒЫPSIZDIK

SAPA

TURAQTYLYQ



БЕЗОПАСНОСТЬ

КАЧЕСТВО

СТАБИЛЬНОСТЬ

ИНТЕРВЬЮ

КОМПЛАЕНС: на страже корпоративных стандартов



Сегодня в наш обиход вошло такое понятие как комплаенс. Что оно означает и в каких целях на нашем заводе создана комплаенс-служба? Об этом мы попросили рассказать начальника отдела управления рисками развития систем менеджмента-комплаенс-офицера Бауыржана Абдирасилова.

- Начну с того, что комплаенс-контроль достаточно развит в европейских странах. А в Казахстане его основа была заложена с внесением изменений в Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции» от 6 октября 2020 года. Законом предусмотрены нормы, направленные на урегулирование отдельных вопросов совместной работы родственников в одной организации, информирования о коррупционных правонарушениях, жилищных выплат сотрудников антикоррупционной службы, создания комплаенс-службы в субъектах квазигосударственного сектора и другие.

Одним из прогрессивных инициатив является введение института комплаенс-офицеров, ответственных за соблюдение корпоративных стандартов добропорядочности в компаниях, регулирующих вопросы выявления и искоренения коррупционных рисков.

- Так что же такое комплаенс?

- Комплаенс - (от англ. compliance – согласие, соответствие) – соответствие каким-либо внутренним или внешним требованиям или нормам. Соответствие законам, правилам и стандартам в сфере комплаенса обычно касается таких вопросов, как соблюдение надлежащих стандартов поведения на рынке, управление конфликтами интересов, справедливое отношение к клиентам. К сфере комплаенса относятся также специфические области, такие как: разработка документов и процедур, обеспечивающих соответствие деятельности предприятия действующему законодательству; защита информационных потоков, противодействие мошенничеству и коррупции, установление этических норм поведения сотрудников.

Целями комплаенс-службы является снижение к минимуму риска вовлечения предприятия в процессы, которые могут обернуться для нее не только финансовыми потерями, но и потерей доверия со стороны общества в лице регулирующих органов, инвесторов, партнеров, акционеров, клиентов, т.е. минимизация комплаенс-рисков.

Помимо прямого финансового ущерба, существуют также и иные последствия: правовые и/или репутационные, играющие не последнюю роль в дальнейшей деятельности предприятия и ее устойчивом развитии. Также комплаенс-служба преследует цель выступать в качестве средства пропаганды, направленного на формирование условий для того, чтобы работники предприятия при совершении определенных действий руководствовались стандартами, которые предполагает комплаенс-служба.

- Какие начальные этапы комплаенса внедрены в ТОО «АНПЗ»?

- Контроль в сфере комплаенс-службы не должен быть индивидуальным. По распоряжению руководства ТОО «АНПЗ», которое имеет твердую позицию по вопросам антикоррупционной деятельности, разработана Политика по противодействию коррупции. Данный документ раскрывает цели и задачи Атырауского НПЗ в области противодействия вовлечения в коррупционную деятельность, определяет правовые основы и ключевые принципы этого противодействия, описывает принимаемые меры по предупреждению коррупции, устанавливает обязанности работников и иных лиц в области противодействия коррупции, а также ответствен-



Комплаенс направление
ТОО «Атырауский НПЗ»

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ТОО «Атырауский НПЗ»
Данбай Ш.А.
« 05 » / 10 / 2020 г.

Принципы добросовестного ведения бизнеса

ТОО «Атырауский НПЗ» (далее – АНПЗ) в своей повседневной деятельности руководствуется нормами применимого законодательства и придерживается принципа «нулевой» терпимости к любому поведению, несовместимому с принципами деловой этики, в частности, к нечестным и противозаконным способам ведения бизнеса.

АНПЗ прилагает все усилия, чтобы Товарищество и бизнес партнеры соответствовали самым высоким этическим нормам и стандартам, в том числе соблюдали основные права человека, поощряя справедливое и равное отношение ко всем людям, обеспечивали безопасные и здоровые условия труда, охрану окружающей среды и осуществляли финансово-хозяйственную деятельность в соответствии с этическими стандартами.

В АНПЗ утверждены такие документы как «Политика в области противодействия коррупции», «Политика по урегулированию конфликта интересов у работников и должностных лиц» и «Политика конфиденциального информирования». В которых отражены ключевые принципы Комплаенс политики АНПЗ, в частности, принципы деловой этики, урегулирования конфликта интересов и осуществление постоянного контроля состояния системы комплаенса Товарищества. Настоящие документы служат для АНПЗ основными нормативными Комплаенс документами и являются обязательными для всех его сотрудников, независимо от занимаемой ими должности.

Инструменты контроля Комплаенс направления

В случае обнаружения потенциальных (готовящихся) или уже совершенных нарушений законодательства РК, стандартов, правил и положений АНПЗ, в том числе, случаев злоупотребления служебным положением, превышения полномочий, нанесения ущерба заводу или его контрагентам, необходимо сообщить о нарушении на «Горячую линию» по электронному адресу nysana@csc.kz и бесплатной телефонной линии: 8 (800) 080-30-30. Обращение может быть отправлено анонимно. После получения обращения сотрудники комплаенс службы, ответственные за рассмотрение сообщений об указанных нарушениях, знакомят с дальнейшей процедурой.

Конфиденциальность

АНПЗ гарантирует конфиденциальность поступивших сообщений, сведений о лице, сообщившем о нарушении, а также об иных вовлеченных лицах. В АНПЗ неприемлемы любые дискриминационные меры в отношении лиц, которые остаются равнодушными и сообщают о готовящихся или совершенных нарушениях.

ность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) положений данной Политики.

Также разработана Политика по урегулированию конфликта интересов работников и должностных лиц ТОО «АНПЗ», которая управляет конфликтами интересов, а также определяет требования к поведению работников и должностных лиц, соблюдение которых обеспечит четкое и непредвзятое выполнение их должностных обязанностей.

Кроме этого, мы разработали Политику конфиденциальности информации, которая устанавливает порядок получения и обработки информации о признаках коррупционного поведения или мошенничества по телефонной горячей линии или единой электронной почте, а также процедуру реагирования на сообщаемые факты. Анонимность таких сообщений обеспечена, чтобы сотрудники не боялись заявлять о своих подозрениях.

- Бауыржан Есенгелдиевич, давайте от нормативных документов теперь перейдем к конкретным мероприятиям...

- Да, нами разработано и внедрено Обязательство в области противодействия коррупции для всех работников ТОО «АНПЗ», с которым весь коллектив завода ознакомлен лично под роспись. В ближайшее время планируется провести обучение по вопросам антикоррупционного комплаенса для сотрудников нашего предприятия. Для этого будет привлечена специальная компания, предоставляющая услуги тренинга и проверки знаний. При организации обучения были учтены цели и задачи комплаенс- политики, категория обучаемых, вид обучения в зависимости от времени его проведения. Обучение будет проводиться, в первую очередь:

- для руководства организации,
- вновь принятых работников,

- работников, ответственных за предупреждение коррупции в организации, - работников, деятельность которых связана со специфическими коррупционными рисками.

Хочу особо подчеркнуть, что для обеспечения реальной возможности сообщения о коррупционных правонарушениях в ТОО «АНПЗ» созданы соответствующие доступные каналы обратной связи для работников и контрагентов: **телефонная горячая линия – 8 800 080 30 30, электронная приемная на официальном сайте организации nysana@csc.kz**, куда можно отправлять сообщения в письменной форме, а также можно позвонить на 259-25 и 259-94.

- Спасибо за ответы на вопросы.

Индира САТЫЛГАНОВА
Фото Данияра МУХАБЕТОВА

COVID-19

На всей территории завода введен масочный режим

Тепловизионный контроль

Проведение санитарно-просветительской работы среди работников завода

Обеззараживающие тоннели с дезинфицирующими средствами

Все оперативные совещания и планерки переведены в режим видеоконференцсвязи

На постоянной основе, до особого распоряжения

Проведение термометрии работников

Запрещены коллективные собрания и культурно-массовые мероприятия

Ограничен доступ подрядным организациям, не являющимся критически важными для производственной деятельности завода

Для работников, находящихся на дистанционном режиме работы, создана IT-инфраструктура

Часть работников переведена на дистанционный режим работы

МАҢЫЗЫ БАР

ЗАУЫТТЫҚ ПАРТИЯЛАСТАР БЕЛСЕНДІЛІК ТАНЫТТЫ

Ағымдағы жылдың 7 қараша күні Атырау мұнай өңдеу зауытының Бастауыш партия ұйымы кезекті жиынын өткізді. Онда «АМӨЗ» ЖШС Бас директоры Шухрат Данбай мен 88 делегат қатысты.



Өз кезегінде зауыт басшысы Шухрат Данбай бастауыш партия ұйымының еңбегін атап өтті: «Біздің елімізде праймериз алғаш өткізіліп отыр. Және де бұл іс-шараны да жоғары дәрежеде өткіздік. Соның басы-қасында жүріп, барлығының биік деңгейде болуына ат салысқан Бақыт Мұлхайдарқызына алғыс білдіреміз. Мінекей, бірінші кезеңді артта қалдырып, алдағы екінші, үшінші кезеңді де абыроймен өткізетіндігімізге сенімдімін. Зауыттың БПҰ қажырлы еңбегінің арқасында зауытқа кіл жақсылар келіп, өз бағдарламаларын таныстырды. Сонымен қатар зауыт қызметкерлері атынан қатысқан Бексұлтан Дүйсенгүл қажетті дауысты жинап, абыройымызды асқатқатты», - деп алғысын білдірді.

«Біздің ұйымда 809 адам бар. Праймериздің алғашқы кезеңінде Бастауыш партия ұйымы мүшелерінің барлығы тіркеуден өтіп, онлайн дауыс беру арқылы ат салысты. Бас директор Шухрат Абдурашитұлының қолдауымен зауытта түрлі дәрежедегі кандидаттардың қатысуымен дебаттар өткізілді. Барлығы қызықты әрі жоғары деңгейде өтті. Біздің ұйымның атынан қатысқан партиямыздың жас мүшесі, технологиялық қондырғы операторы Бексұлтан Дүйсенгүл 700 ден астам дауыс жинау арқылы екінші кезеңге өтті», - деп баяндады Бастауыш партия ұйымының төрайымы Бақыт Өтебали.

Кейін Бексұлтан Дүйсенгүл зауыттықтарға қолдау көрсеткендіктері үшін алғысын білдіріп, халық үмітін ақтауға сенім білдірді. Күн тәртібінде үш мәселе қаралды. Оның біріншісі «Нұр Отан» партиясының Атырау қалалық филиалының кезектен тыс XXXVIII конференциясына баратын делегаттарды сайлау. Екінші «Нұр Отан» партиясының Атырау облыстық филиалының кезектен тыс конференциясына қатысушы делегаттарды тізімге қосуға ұсыныстар. Үшінші мәселе партиялық мүшелік жарналарды төлеу. Аталмыш мәселелер өз шешімін тауып, зауыт басшылығы алдағы кезеңдер мен партия жұмысына сәттілік тіледі.

Арайлым ҚАБДЕШОВА



Суретке түсірген Даншар МҰХАМБЕТОВ

ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ

НА ЗАРЯДКУ СТАНОВИСЬ!

1. Приподняться на носки, поднять руки через стороны вверх, сделать вдох, руки вниз, вернуться в исходное положение.
2. Наклоны головы вперед-назад – 12 раз.
3. Наклоны головы вправо-влево – 12 раз.
4. Круговые движения головой: 6 раз в левую сторону, 6 раз в правую.
5. Круговые движения плечами назад и вперед – по 6 раз.
6. Вращения руками вперед – 6 раз, круговые вращения плечами назад 6 раз.
7. Наклоны в стороны, руки скользят вдоль тела – 12 раз.
8. Круговые вращения корпусом влево и вправо – по 6 раз.
9. Корпус слегка наклонен вперед. Выгибаем спину, отводя плечи назад, затем прогибаем спину вверх дугой, сводя плечи книзу, возвращаемся в исходное положение - 6 раз.
10. Вращения тазом – 6 раз влево, 6 раз вправо.
11. Приседания без отрыва пяток от пола. 10 раз.
12. Классические приседания, держа колени вместе. 10 раз.
13. Отжимания – от рабочего стола, спинки стула или стены.
14. Восстановим дыхание: 3-4 раза на вдохе поднимем руки через стороны вверх, на выдохе опустим вниз. Можно слегка потянуть руки и ноги: вперед, вверх, встать на цыпочки и опуститься.

Р.С. Ежедневная спортивная разминка транслируется по заводскому радио в 11.00 и 16.00. Не ленитесь, помните, движение – это жизнь!

ТӘЖІРИБЕЛІК ОҚУ

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ БІЛІМІ ШЫҢДАЛДЫ

Техникалық қызмет көрсету кезінде жабдықтың сенімділігі мен механикалық тұтастығын қамтамасыз ету кәсіпорынның жалпы сенімділігіне және өндіріс тиімділігін арттыруға, шығындарды барынша азайтуға және экономикалық көрсеткіштерді жақсартуға бағытталған.

2019 жылдың басынан бастап Өндірістік активтердің сенімділігі мен механикалық тұтастығын қамтамасыз ету департаментінің мамандарымен зауытымызда ең алғаш түбірлік себептерді талдау (RCA) анализі жүргізіліп бастаған болатын. 2019 жылдың екінші жартысында департаментімізбен түбірлік себептерді талдауды жүргізу методикасы, стандартты жұмыс процедурасы сияқты құжаттар мен бір беттік нұсқаулықтарды дайындадық. Дамудың даңғылықты дара жолында тұрған біздің департаментте бүгінде 17 адам KBR компаниясының RCA анализі бойынша оқуын тәмамдап, енді өз білімдерін жұмыс барысында белсенді шыңдап келеді. Оқу барысында барлығымыз оқытушымыздың білікті, білімді маман, өз ісінің үздігі екендігін байқадық.

Андрей Рожко, «КБР ИСТ» Жабық акционерлік қоғамы техникалық консалтинг және оқыту департаментінің директоры, жаттықтырушы (вебинар дәріскері):

«Атырау МӨЗ өндірістік активтерінің сенімділігі мен механикалық тұтастығын қамтамасыз ету департаментінің қазақстандық мамандары үшін сенімділік жүйесі және RCFA вебинарлары сериясының екінші бөлігі аяқталды. Осы уақыт ішінде сенімділік тобы сенімділік жүйесін құруды, дамытуды және жетілдіруді сәтті үйренді. Сонымен қатар, RCFA бастамасын қалай жүзеге асыруды және практикалық мысалдармен тергеу құралдарын қолдануды және онда жақсы нәтижелерге қол жеткізуді үйренді. Осы іс-шараларда мені қолдағаны үшін Юрий Кустадинчевке,

ескере отырып, бізде жабдықтардың істен шығу ықтималдығы жоғары. Тек білім мен тәжірибенің арқасында қажетті нәтижеге қол жеткізу мүмкін емес, егер алгоритм болмаса, онда біз қажетті нәтижеге жетпейміз. Өндірістік активтердің сенімділігі мен механикалық тұтастығын қамтамасыз ету департаментінде жұмыс істей отырып, мен RCFA бағдарламасы бойынша оқуға мүмкіндік алдым, бұл бағдарлама мен үшін алғашқы тәжірибе болды. Біздің оқу барысында, оқытушымыз Андрей теориялық білім мен қатар практикалық мысалдарда да меңгертті. Оқумен қатар RCA талдауларындағы әріптестерімнің талдауларын қоса зерттедім, олар жоқтан бар жасап, зауыттың қауіпсіз процесі үшін үлкен қадамдар жасады деп сенімді түрде айта аламын. Біз алған білім, іс жүзінде қолданылатын болады және өз жемісін береді деп атап өткім келеді».

Тұрақты ақаулықтарды RCA-мен жою біздің жабдықтарымыздың барлық мүмкіндіктерін пайдалану жолында нақты жетістіктерге жету үшін ең үлкен мүмкіндік береді.

Апаттан кейін қайталану қаупін азайту үшін негізгі себептер мен салдарды анықтау қажет, ал қызметкерлерге ұйымның еңбек жағдайларын үнемі жақсартуға міндеттілігі туралы хабарлау керек.

Оқиға көбінесе факторлардың жиынтығынан, соның ішінде анықтау өте қиын факторлардан туындайды. Апаттың себептері туралы пікір көптеген ақпарат көздерінен алынуы мүмкін. Операторлар



Мұрат Құрманғалиевке және Дмитрий Слисенкоға алғысымды білдіремін».

Түбірлік себептерді талдау – бұл проблеманың немесе оқиғаның негізгі себепін анықтауға және оның қайталанбауы үшін іс-қимыл жоспарын құруға арналған қадамдық процесс.

Ақаулықтарға RCA анализін жүргізудің негізгі критерийлері:

- кәсіпорынға айтарлықтай шығын келтіретін ақаулықтардың болуы;
- жабдықтау ақаулықтардың жиі болуы;
- маңыздылығы жоғары жабдықтау ақаулықтың пайда болуы;
- белгілі бір аймақта немесе жабдықтың бір класында ақаулықтың бірнеше рет қайталануы;
- ағымдағы шығындардың жинақталуы.

Саян Агимов, жабдықтардың механикалық тұтастығын қамтамасыз ету бөлімінің таттану жөніндегі инженері:

«Зауыт өте үлкен, және осындай көлемді және көп жылдық тарихын

мен куәгерлердің өзі не болғанын сипаттай алады, бірақ диагностикалық ақпараттың басым бөлігі технологиядан келеді.

Көптеген ұйымдар негізгі факторды анықтауға тырысқанда бір факторға назар аударады немесе оны ерекше атап көрсетеді, нәтижесінде шешім толық аяқталмайды. Түбірлік себептерді талдау бұл тенденцияны болдырмайды және барлық мәселені қарастырады. Тағы бір мәселе, ұйымдар проблемаларды емес, симптомдарды емдейді, бұл қайталанатын мәселелерге әкеледі. Сол себептен де түбіне дейін талдау жүргізу арқылы мәселенің шешімін табуға болады. Бүгінгі күні департаменттің барлық қызметкерлері осы жұмыс бағытымен қызметін жалғастырып, алған білімдерін практикада қолданып келеді.

Мұрат ҚҰРМАНҒАЛИЕВ, сенімділік пен механикалық тұтастықты қамтамасыз ету жөніндегі департаментті әкімшілендіру жөніндегі бас маман

ЗАЧЕМ В «САМРУК-ҚАЗЫНА» ВНЕДРЯЮТ СВОЙ CALL-ЦЕНТР?

Новая информационная система «Нысана» позволит Фонду быстро реагировать на проблемы работников и предотвращать их в будущем.



Центр социального взаимодействия и коммуникаций запускает новую информационную систему «Нысана». Она включает в себя call-центр «горячей линии» инициативного информирования и социологическую платформу Samruk Research Services. Благодаря многоканальности call-центр будет доступен для работников производств по всему Казахстану. А Samruk Research Services, используя инструменты социологических исследований, сможет выявлять системные проблемы в работе компаний и давать рекомендации их руководителям. Результаты работы по этим двум направлениям будут сводиться в рамках системы «Нысана», которая станет для руководства Фонда надежным источником информации о ситуации по группе компаний.

С ЗАБОЙ О РАБОТНИКАХ

Социологическая платформа Samruk Research Services, как и call-центр, были созданы по поручению руководства Фонда «Самрук-Қазына» и уже работают.

«Новая система «Нысана» сводит результаты социологических исследований и обращений и жалоб, поступающих в call-центр от работников наших портфельных компаний в девяти регионах Казахстана», – рассказывает Елдос Умирзаков, генеральный директор ЦСВК.

«Нысана» представляет руководству Фонда информацию о жалобах и ситуации в компаниях в виде интерактивной карты страны. Внутри сервиса топ-менеджмент может дать поручение обратить внимание на ту или иную проблему, чтобы ее решили.

Новое для Центра направление – это call-центр. Благодаря нему обращения работников будут услышаны руководством компаний, уверен Елдос Умирзаков. При этом обязательное условие его работы – своевременная и четкая реакция на проблемы работников.

«Мы показываем, что Фонд открыт для работников портфельных компаний. В любое время каждый из них сможет обратиться по имеющимся вопросам, это возможность решать проблемы напрямую», – добавляет гендиректор ЦСВК.

Call-центр работает круглосуточно на трех языках – казахском, русском и английском. При этом «горячая линия» многоканальная, то есть обращения и жалобы можно отправить несколькими способами:

по телефону 8-800-080-30-30
на номер в WhatsApp 8 (702) 075 30 30
на электронную почту nysana@cscck.kz
с помощью сайта nysana.cscck.kz

Все разговоры записываются и регистрируются оператором. Однако обраще-

ния остаются анонимными, и личность отправителя не раскрывается. Работник может выбрать адресата своего сообщения, в их числе: комплаенс, омбудсмен, служба безопасности и собственно руководство компании.

«Раньше это как работало: пишешь жалобу или обращение в бумажном виде, отдаешь в профсоюз, инспектору труда или HR-специалисту. Потом письмо направляют руководителю предприятия и дальше, в «центр». Но есть риск, что на каком-то этапе «условные знакомые» могут рассказать о жалобе тому, на кого, собственно, жалуются. Могут «замять» вопрос», – рассказывает Куттужан Исмагулов, руководитель call-центра.

Кроме того, в бумажном виде документы могут долго «путешествовать» по кабинетам, пока дойдут до конечного адресата. Из-за этого может пропасть сама актуальность жалобы или обращения.

«А call-центр работает на то, что даже при малейших нарушениях трудовых отношений все сразу поступает «наверх». Так устанавливается прямой контакт рабочего с руководством компании или Фонда. Оперативно и эффективно принимаются решения», – отмечает Куттужан Исмагулов.

ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ НА КОНТРОЛЕ

Максимальный срок реагирования на сообщения, поступающие по call-центру, четко определен – это 10 рабочих дней. При этом обращения находятся на постоянном контроле ЦСВК.

«После поступления заявления мы отправляем его в компанию, по которой поступает обращение или жалоба. Ставим сроки и контролируем ответ на них. Наша задача – передача заявления руководству той или иной портфельной компании, чтобы началось реагирование, «отработка» затронутого в обращении вопроса. Самые «острые» обращения, которые могут вызвать широкий резонанс, после премодерации будут сразу выводиться в информационную систему «Нысана», где на это может отреагировать руководство Фонда», – говорит Даулет Рахманкулов, главный менеджер по коммуникациям с портфельными компаниями ЦСВК.

После получения ответа от компании его пересылают заявителю. Благодаря этому обеспечивается конфиденциальность – заявитель и компания, по которой было обращение, не соприкасаются напрямую. «Так Фонд показывает свою заботу о каждом работнике по всей стране. Все могут свободно звонить, писать обращения без каких-либо преград», – подчеркивает Даулет Рахманкулов.

Вид реагирования на обращения индивидуален: где-то это письменный ответ, а где-то возможно и проведение проверки, если приведенные факты могут вызвать опасения. Например, на каком-то предприятии произошло ЧП, и этот факт пытаются скрыть.

НОВЫЙ ФОРМАТ СОЦИОЛОГИИ

Полученные жалобы и обращения не только передают в компании, но и могут анализировать. Если одна и та же проблема, например, трудовые споры, слишком часто возникает в том или ином регионе или компании, это может стать поводом для более глубокого изучения со стороны экспертов.

«Тут может подключиться платформа Samruk Research Services. Мы инициируем опросы и смотрим, насколько обширна проблема, нужно ли рассматривать ее внимательнее и предпринимать системные меры», – говорит Ильяс Тилеубергенов, руководитель отдела аналитики и консалтинга ЦСВК.

Анализ «работает» на понимание сути жалобы и помогает ответить сразу на целый комплекс вопросов:

Что нужно сделать, чтобы эффективно решать такие проблемы?

Что нужно сделать, чтобы в будущем их не было?

А если игнорировать, к чему это может привести?

ЦСВК занимался социологическими исследованиями и ранее – измерялся «Индекс социальной стабильности» по всем компаниям Фонда. Теперь же процесс опросов модернизируют.

«У очных опросов есть большое преимущество в том, что вы можете задать респонденту большое число вопросов. Но есть и «минус» – люди чувствуют себя уязвимыми. Они понимают, что их работодатель в курсе, что их опрашивают. И потому респондент, возможно, даст более «социально одобряемые» ответы, чтобы потом у него не возникли проблемы. А при телефонном или онлайн-опросе люди находятся на удалении и высока вероятность, что рядом нет коллег и потому они дадут более правдоподобные ответы», – отмечает Ильяс Тилеубергенов.

Благодаря такому подходу, уверен он, обеспечивается объективность собираемых данных и их достоверность, а также повышается скорость сбора информации.

Samruk Research Services будет работать по двум направлениям. Первое – это продолжение ежегодных замеров «Индекса социальной стабильности» в виде телефонных или онлайн-опросов. Их будут проводить ближе к концу каждого года по всем портфельным компаниям. По итогам опросов и их анализа специалисты ЦСВК будут выявлять проблемные «зоны» в разрезе компаний и давать свои рекомендации для их разрешения.

Кроме того, в течение года будут проводиться точечные исследования. Результат работы на этом этапе – конкретные рекомендации компаниям для повышения социальной стабильности.

Сейчас представители ЦСВК объезжают предприятия в регионах для ознакомления с системой «Нысана». Уже проведены презентации для коллективов в Атырауской и Мангистауской областях, Алматы и Алматинской области, Южно-Казахстанской и Жамбылской областях. В Центре выразили уверенность, что запуск call-центра «горячей линии» и социологической платформы Samruk Research Services позволит улучшить условия труда работников и поможет сделать компании группы Фонда еще более комфортными для казахстанских специалистов.

«НОВАТОР» басылымы
№22. 20 қараша 2020 жыл

РЕДАКЦИЯ МЕКЕН-ЖАЙЫ:
060001, Атырау қ.,
«АМӨЗ» ЖШС, З.Қабдолов к-сі,1
тел.: 25-97-71, тел.факс: 25-96-75

Газет «Print House Gerona» ЖШС
баспаханасында басылды.
Алматы қ, Помяловский к-сі,
29 «А»/1. Тел: 398-94-59,
250-47-40, 398-94-60; ф.250-47-39
Тиражы 1200 дана
Тапсырыс № 1673

БҰҚАРАМЕН БАЙЛАНЫС
ЖӨНІНДЕГІ БӨЛІМІ:
бастығы А.Татиева
«MEDYAGROUP» ЖК:
жетекшісі – Д.Мұхамбетов
редакторлар: И.Сатылғанова,
А.Аймұратқызы.

Газет
Қазақстан Республикасының
баспасөз және бұқаралық
ақпарат министрлігінде
1992 жылғы 27 мамырда
тіркеліп, тіркеу туралы
№790 куәлігі берілген

Газет редакциясы жарнама
материалдары мен хабарландырулар,
құттықтаулар және көңіл айту
мазмұнына жауап бермейді.

НОВАТОР