



Приложение № 2  
к протоколу Правления  
АО «Самрук-Казына»  
от «24» февраля 2023 года  
№10/23

УТВЕРЖДЕНО  
решением Правления  
АО «Самрук-Казына»  
от «24» февраля 2023 года  
протокол №10/23



**Методические рекомендации  
по развитию и взаимодействию внутреннего штата медиаторов  
АО «Самрук-Казына»**

Версия: 1.0

Владелец: Сектор социально-трудовых отношений

Разработчик: Рахманкулов Д.Т.

г. Астана, 2023 год

**Содержание**

<b>Содержание.....</b>	<b>2</b>
1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Формирование внутреннего пула медиаторов .....	4
4. Права сторон медиации .....	4
5. Порядок выбора внутреннего медиатора .....	5
6. Условия применения медиации и порядок ее проведения .....	5-6
7. Единый оператор .....	6
8. Заключительные положения.....	6
<b>Приложение №1.....</b>	<b>7</b>
<b>Приложение №2 .....</b>	<b>8</b>
<b>Приложение №3 .....</b>	<b>9</b>

## 1. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации по развитию и взаимодействию внутреннего пула медиаторов АО «Самрук-Қазына» (*далее - Рекомендации*) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О медиации» (*далее - Закон*), пунктом 11 Комплексного плана мероприятий по обеспечению социальной стабильности в группе АО «Самрук-Қазына», утвержденного Председателем Правления АО «Самрук-Қазына» 25 февраля 2022 года.
2. Настоящие Рекомендации устанавливают механизм взаимодействия, права и обязанности внутреннего пула медиаторов АО «Самрук-Қазына».
3. Цель развития внутреннего пула медиаторов АО «Самрук-Қазына» - это максимальное снижение конфликтных ситуаций в группе Фонда путем проведения переговоров и медиации.
4. Деятельность внутренних медиаторов регламентируется Законом.

## 2. Термины и определения

5. Основные понятия и определения, используемые в настоящих Рекомендациях:

- 1) внутренний медиатор – работник организации группы Фонда, а также работник юридического лица, по отношению к которому Фонд имеет право на долю в имуществе, включенный в соответствующий реестр медиаторов в соответствии с Законом, не заинтересованный в исходе спора или конфликта;
- 2) внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына» – работники группы Фонда, прошедшие обучение по программе подготовки медиаторов и включенные во внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына»;
- 3) группа Фонда – Фонд, портфельные компании (*далее - ПК*), их дочерние организации (*далее - ДО*), более пятидесяти процентов голосующих акций (долей участия) которых принадлежат компаниям, а также юридические лица, более пятидесяти процентов голосующих акций (долей участия) которых принадлежит указанным дочерним организациям портфельных компаний;
- 4) Единый оператор – ЧУ «Центр социального взаимодействия и коммуникаций», отвечающее за координацию деятельности, повышение квалификации, взаимодействие и развитие внутреннего пула медиаторов;
- 5) Организация – юридическое лицо, входящее в группу Фонда, а также юридическое лицо по отношению к которому Фонд имеет право на долю в имуществе, в котором возник спор (конфликт);
- 6) Фонд – акционерное общество «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына»;

### **3. Формирование внутреннего пула медиаторов**

6. Внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына» формируется из работников организации группы Фонда, а также работников юридических лиц, по отношению к которым Фонд имеет право на долю в имуществе, прошедших обучение, получивших сертификат и состоящих в соответствующих реестрах медиаторов.

7. Для вступления во внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына» необходимо заполнить заявку на вступление во внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына» (*Приложение №1*) и направить её Единому оператору.

8. К заявке на вступление во внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына» необходимо приложить фотографию 4x6 в электронном формате, справку с места работы, копию сертификата о прохождении обучения по программе подготовки медиаторов, ссылку на реестр. При предоставлении всех документов Единый оператор не имеет права отказывать во включении в внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына».

9. Единый оператор, получив весь пакет документов, размещает на своем сайте информацию о внутренних медиаторах АО «Самрук-Қазына».

10. В случае непредставления внутренним медиатором два и более раза информации, указанной в пунктах 17 и 19 Рекомендаций, Единый оператор имеет право исключить внутреннего медиатора из пула внутренних медиаторов АО «Самрук-Қазына» сроком на 6 месяцев.

### **4. Права сторон медиации**

11. Стороны медиации вправе:

- 1) добровольно выбирать внутреннего медиатора (медиаторов);
- 2) отказаться от внутреннего медиатора;
- 3) в любой момент медиации отказаться от участия в ней;
- 4) участвовать в проведении медиации лично или через представителей, полномочия которых основаны на доверенности, оформленной в установленном законом порядке;
- 5) при неисполнении или не надлежащим исполнением соглашения об урегулировании спора (конфликта) обратиться в суд, в порядке, установленном законодательством РК;
- 6) исполнять соглашение об урегулировании спора (конфликта) в порядке и в сроки, предусмотренные этим соглашением.

12. Стороны медиации в случае необходимости правильного разрешения спора (конфликта) имеют право приглашать экспертов, специалистов, а также переводчиков.

## **5. Порядок выбора внутреннего медиатора (медиаторов)**

13. При возникновении забастовок, споров (конфликтов), поступления видеоОбращений, руководитель Организации вправе привлечь внутреннего медиатора (медиаторов).

14. Для проведения медиации стороны по взаимному согласию могут выбирать одного или нескольких внутренних медиаторов на сайте Единого оператора.

15. После выбора внутреннего медиатора (медиаторов) сторонам необходимо заключить договор о медиации. В договоре о медиации в обязательном порядке необходимо прописать согласие сторон на предоставление внутренним медиатором информации указанной в пункте 17 и 19 Единому оператору.

16. Внутренний медиатор (медиаторы) вправе проводить медиацию на платной либо бесплатной основе. Оплата внутреннему медиатору (медиаторам) осуществляется в порядке, предусмотренном договором о медиации.

17. После заключения договора внутренний медиатор в течении одного рабочего дня направляет уведомление (*Приложение №2*) на один из каналов связи Колл-центра «Нысана» Единого оператора, с кратким указанием сути спора (конфликта), планируемого количества дней медиации, а также ФИО/наименование сторон медиации.

18. Каналы связи Колл-центра «Нысана»:

- Whats App мессенджер: 8-702-075-30-30;
- бесплатный телефон: 8-800-080-30-30;
- электронная почта: [nysana@cscc.kz](mailto:nysana@cscc.kz);

19. После проведения процедуры медиации внутренний медиатор в течение трех рабочих дней направляет уведомление (*Приложение №3*) в адрес Единого оператора.

## **6. Условия применения медиации и порядок ее проведения**

20. Проведение медиации осуществляется по взаимному согласию сторон и при заключении между ними договора о медиации.

21. Медиация при урегулировании споров, возникающих из трудовых отношений и отношений, непосредственно связанных с трудовыми, с участием физических и (или) юридических лиц, может быть применена как до обращения в суд, так и после начала судебного разбирательства, а также на стадии исполнения решения суда.

22. При проведении медиации внутренний медиатор не вправе:

- 1) ставить своими действиями какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из сторон;
- 2) быть представителем какой-либо стороны;
- 3) оказывать какой-либо стороне ту или иную помощь;

4) осуществлять деятельность внутреннего медиатора, если при проведении медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях.

## **7. Единый оператор**

23. Единый оператор ведет учет, отчетность и статистику по привлечению внутренних медиаторов, а также размещает у себя на сайте информацию о пule внутренних медиаторов с указанием (*телефона, электронной почты, фотографии и портфолио*).

24. Ежегодно в первом полугодии проводит обучение/повышение квалификации внутренних медиаторов за счет средств ПК.

25. Ежегодно (в четвертом квартале) проводит «Форум внутренних медиаторов».

26. Один раз в полгода направляет информацию о деятельности внутренних медиаторов в Оперативный штаб АО «Самрук-Казына» по вопросам социальной стабильности.

27. Единый оператор никак не влияет на процедуру медиации, не принимает участие в разрешении споров (конфликтов).

## **8. Заключительные положения**

28. Вопросы, не охваченные настоящими Рекомендациями, регулируются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Фонда и другими внутренними нормативными документами Фонда, ПК и ДО.

29. Ответственность внутренних медиаторов предусмотрена действующим законодательством Республики Казахстан.

30. Настоящие Рекомендации и дополнения/изменения к ним утверждаются Правлением Фонда.

31. Приложения к настоящим Рекомендациям являются их неотъемлемой частью.

*Приложение №1  
к «Методическим рекомендациям по  
развитию и взаимодействию внутреннего  
пула медиаторов АО «Самрук-Казына»*

**Внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Казына»  
Заявка на вступление во Внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Казына»**

Я \_\_\_\_\_, работник \_\_\_\_\_, АО/ТОО/СП/ЧУ и т.д. \_\_\_\_\_, прошу Вас принять меня во Внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Казына».

В период с «\_\_\_» 202\_\_ г. по «\_\_\_» 202\_\_ г. я прошел обучение по программе подготовки медиаторов в \_\_\_\_\_. С «\_\_\_» 202\_\_ г. состою в реестре профессиональных медиаторов в \_\_\_\_\_, номер сертификата \_\_\_\_\_.

Даю свое согласие на сбор, обработку и распространение персональных данных, и исполнение норм «Методических рекомендаций по развитию и взаимодействию внутреннего пулла медиаторов АО «Самрук-Казына», а также действующего законодательства в области медиации.

Контактные данные: \_\_\_\_\_ (эл. почта, телефон).

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

*Приложение №2  
к «Методическим рекомендациям по  
развитию и взаимодействию внутреннего  
пула медиаторов АО «Самрук-Қазына»*

**Внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына»  
Уведомление о споре (конфликте)**

Я \_\_\_\_\_ внутренний медиатор уведомляю Единого оператора о том, что между мною и сторонами медиации заключен договор о медиации № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2023 года.

Краткая суть спора (конфликта)\*:

Количество дней медиации:

Место проведения медиации:

ФИО сторона 1:

ФИО сторона 2:

Дата:

Подпись:

---

\* в графе краткая суть спора (конфликта) необходимо выбрать один из следующих вариантов:

- Неравные условия найма и труда;
- Нарушение трудового договора;
- Вопросы по заработной плате, выслуге лет, надбавкам, премиальным выплатам, оплате и компенсациям (*выбрать один из пунктов*);
- Неэтичное поведение со стороны работников/руководства;
- Домогательство со стороны работников/руководства;
- Дискриминация на рабочем месте;
- Иное (*указать*).

*Приложение №3  
к «Методическим рекомендациям по  
развитию и взаимодействию внутреннего  
пула медиаторов АО «Самрук-Қазына»*

**Внутренний пул медиаторов АО «Самрук-Қазына»  
Уведомление прекращении медиации**

Я, внутренний медиатор \_\_\_\_\_ уведомляю  
 Единого оператора о том, что согласно договора о медиации № \_\_\_\_\_ от  
 2023 года, мною проведена медиация, в соответствии статьей 26  
 Закона РК «О медиации» принято следующее решение\*:

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

\* в качестве основания необходимо указать один из подпунктов статьи 26 Закона РК «О медиации»

- подписано сторонами соглашение об урегулировании спора (конфликта);
- установлено медиатором обстоятельство, исключающих возможность разрешения спора (конфликта) путем медиации;
- письменный отказ стороны (сторон) от медиации;
- письменный отказ одной из сторон от продолжения медиации;
- истечения срока проведения медиации.