



Утверждено
Решением Правления
АО «НК «QazaqGaz»
Протокол № 26
от «15» сентября 2023 года

РЕГЛАМЕНТ ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ В АО «НК «QAZAQGAZ»

Экземпляр: _____

г. Астана 2023 г.

Предисловие

Введен: Впервые.

Дата пересмотра: 2028 год.

Содержание

1. Общие положения	4
1.1. Назначение и область применения.....	4
1.2. Нормативные ссылки	4
1.3. Термины и определения	4
1.4. Сокращения и обозначения.....	6
1.5. Ответственность и полномочия.....	6
2. Основная часть	7
3. Записи	11
4. Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка	12
Лист регистрации изменений.....	13
Лист ознакомления	14



1. Общие положения

1.1. Назначение и область применения

1.1.1. Настоящий регламент единой системы внутренних коммуникаций в АО «НК «QazaqGaz» (далее – Регламент) определяет порядок, условия создания и поддержания обратной связи между Работодателями и Работниками в АО «НК «QazaqGaz» (далее – Общество, QazaqGaz) в целях улучшения социально-психологического климата в трудовых коллективах Общества.

1.1.2. Целью настоящего Регламента являются повышение эффективности Внутренних коммуникаций между Целевыми группами, определение порядка и ответственности за формирование, распространение, использование Видов внутренних коммуникаций, а также других аспектов, связанных с Внутренними коммуникациями.

1.1.3. Задачами внедрения единой системы Внутренних коммуникаций являются установление принципов информирования и получения обратной связи от Руководства и Работников в Обществе, создание системы своевременного информирования относительно деятельности Общества, формирование положительного образа QazaqGaz у Работников Общества и дочерних и зависимых организаций QazaqGaz.

1.1.4. Регламент является обязательным для применения всеми работниками Общества.

1.1.5. Применение Регламента дочерними и зависимыми организациями Общества осуществляется в установленном порядке путем разработки и утверждения аналогичных Регламентов или приведения внутренних документов организаций в соответствие с настоящим Регламентом. При этом требования, предусмотренные данным Регламентом в аналогичных регламентах и внутренних документах дочерних и зависимых организаций QazaqGaz, не должны быть снижены.

1.2. Нормативные ссылки

1.2.1. В настоящем Регламенте Общества приведены ссылки на следующие правовые акты, национальные стандарты и внутренние нормативные документы:

№410-V от 18 ноября 2015 года	Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции»;
№415-II от 13 мая 2003 года	Закон Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;
ДП-03	Управление записями
ДП-02	Управление документацией
Утв. решением ЕА №38/23 от 03.08.2023 г.	Устав Общества

1.3. Термины и определения

1.3.1. В настоящем Регламенте применяются термины и соответствующие им определения в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1. Термины и определения

Термины	Определения
Блог Первого руководителя	страница на корпоративном сайте QazaqGaz, через которую Работник QazaqGaz имеет возможность обратиться к Первому руководителю

Внутренние коммуникации	совокупность информационных каналов, которые позволяют передавать и получать сведения делового содержания внутри Группы компаний QazaqGaz
Внутренний портал (Интранет)	инструмент коммуникации между Руководством QazaqGaz, Работниками QazaqGaz, Структурными подразделениями QazaqGaz, формирования и поддержания корпоративной культуры, передачи ценностей и миссии Общества
Виды внутренних коммуникаций	информационные каналы, посредством которых Работодатель общается и взаимодействует с внутренними Целевыми группами
Группа компаний QazaqGaz	QazaqGaz и юридические лица, в которых пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) прямо или косвенно принадлежат QazaqGaz на праве собственности или доверительного управления, а также юридические лица, деятельность которых QazaqGaz вправе контролировать
Индекс социальной стабильности	социологические исследования, проводимые среди Работников Группы компаний QazaqGaz в целях мониторинга социального настроения в трудовых коллективах Группы компаний QazaqGaz
Консолидация коллектива	проводимые в Группе компаний QazaqGaz корпоративные мероприятия (корпоративные праздники, профессиональные конкурсы, спортивные соревнования и другие)
Общее собрание коллектива Работников QazaqGaz	мероприятие в QazaqGaz, на котором встречаются Работники QazaqGaz и председатель Правления QazaqGaz
Отчетная встреча	плановая встреча Первого руководителя QazaqGaz с трудовым коллективом два раза в год об итогах деятельности Общества в соответствии с алгоритмом, установленным настоящим Регламентом
Первый руководитель	руководитель исполнительного органа/единоличный исполнительный орган, осуществляющий текущее руководство QazaqGaz
Пресс-служба	структурное подразделение Общества, координирующее в пределах компетенций коммуникации со СМИ по вопросам публичного освещения деятельности Общества
Раскрытие информации	обеспечение доступности информации для всех заинтересованных сторон в порядке, способами и в формах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, уставом Общества, Кодексом корпоративного управления и иными внутренними документами Общества
Работник	физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Работодателем и выполняющее работу по трудовому договору;
Работодатель	физическое или юридическое лицо, с которым Работник состоит в трудовых отношениях;
Руководство QazaqGaz (руководящие работники)	Председатель и члены Правления QazaqGaz;
Руководство ДЗО QazaqGaz	Первый руководитель дочерней или зависимой организации QazaqGaz и его заместители;
Структурное подразделение QazaqGaz	самостоятельное подразделение, входящее в организационную структуру QazaqGaz и ответственное за определенное направление деятельности;
Средства массовой информации (СМИ)	периодическое печатное издание, теле-, радиоканал, кинодокументалистика, аудиовизуальная запись и иная форма периодического или непрерывного публичного распространения информации, включая интернет-ресурсы
Целевые группы	Руководство QazaqGaz и ДЗО QazaqGaz, Работники QazaqGaz и ДЗО



	QazaqGaz
Центр социального взаимодействия и коммуникаций	организация, учрежденная Фондом, основной задачей которой является мониторинг социально-трудовых отношений в группе Фонда
ИПО (Initial Public Offering)	первичное публичное размещение акций организации на фондовом рынке для продажи неограниченному кругу лиц.

1.3.2. Термины, применяемые, но не определенные в настоящем Регламенте, используются в том смысле, в котором они используются в законодательстве Республики Казахстан, Уставе и иных внутренних документах Общества.

1.4. Сокращения и обозначения

1.4.1. В настоящем Регламенте применены следующие обозначения и сокращения в соответствии с Таблицей 2.

Таблица 2. Сокращения и обозначения

№ п/п	Обозначения и сокращения	Расшифровка приведенных сокращений и обозначений
1.	ДЗО	юридические лица, преобладающую часть уставного капитала (более 50%) которых сформировало АО «НК «QazaqGaz», либо если в соответствии с заключенными между ними договором (либо иным образом) АО «НК «QazaqGaz» имеет возможность определять решения, принимаемые данным юридическим лицом
2.	Совет директоров	Совет директоров Общества
3.	Фонд	акционерное общество «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына»
4.	ДУЧРиОТ	Департамент по управлению человеческими ресурсами и оплате труда QazaqGaz
5.	ОСП ИСМ	Ответственное структурное подразделение, в функционал которого входит интегрированная система менеджмента

1.5. Ответственность и полномочия

1.5.1. ОСП ИСМ несет ответственность:

- за доведение в установленном порядке до сведения ДЗО QazaqGaz положений Регламента и обеспечение разъяснения и соблюдения внутренних документов ДЗО QazaqGaz;
- за обеспечение/инициирование в установленном порядке приведения соответствующих внутренних документов, курируемых ДЗО QazaqGaz в соответствие с настоящим Регламентом.

1.5.2. Структурное подразделение Общества, ответственное за связь с общественностью, несет ответственность за внедрение и поддержание Видов внутренних коммуникаций в Обществе в рамках компетенции в соответствии с настоящим Регламентом.

1.5.3. Структурное подразделение Общества, ответственное за информационные технологии, несет ответственность за разработку, установку, сопровождение Видов внутренних коммуникаций в Обществе, связанных с IT – технологиями.

1.5.4. Работники Общества несут ответственность за надлежащее выполнение требований Регламента, а также иных внутренних документов Общества, связанных с реализацией настоящего Регламента.

1.5.5. Ответственность за разработку Регламента в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-01 «Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних нормативных документов Общества» несет структурное подразделение, определенное Руководством QazaqGaz.

1.5.6. Ответственность за управление Регламентом в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-02 «Управление документацией» несет директор ОСП ИСМ.

2. Основная часть

2.1. В Обществе создаются и применяются, но не ограничиваются, следующие Виды внутренних коммуникаций:

- 1) Отчетная встреча Первого руководителя с трудовым коллективом;
- 2) встреча Первого руководителя с молодыми работниками;
- 3) встреча Руководства Общества с Руководством ДЗО Общества;
- 4) Блог Первого руководителя;
- 5) социологические исследования;
- 6) консультации с профсоюзом;
- 7) видео объявления;
- 8) Консолидации коллектива.

2.2. В Обществе создаются и применяются, но не ограничиваются, следующие Виды внутренних коммуникаций:

- 1) Общее собрание коллектива Работников Общества;
- 2) сообщения о новостях;
- 3) видеоматериалы;
- 4) Внутренний портал.

2.3. Информация, передаваемая через Виды внутренних коммуникаций, применяемые в соответствии с настоящим Регламентом, должна быть точной и ясной, своевременной, необходимой и достоверной.

2.4. Отчетная встреча Первого руководителя с трудовым коллективом. Отчетная встреча проводится два раза в год:

- до первого марта - по итогам предшествующего года;
- до первого сентября - по итогам полугодия.

2.5. В Отчетной встрече должны участвовать курирующие определенное ДЗО руководители QazaqGaz.

2.6. В Отчетной встрече должны участвовать представители всех Структурных подразделений ДЗО QazaqGaz. При этом участники Отчетной встречи должны представлять собой репрезентативный срез, то есть должны быть пропорционально представлены Работники всех Структурных подразделений ДЗО QazaqGaz.

2.7. Общее количество участников Отчетной встречи определяется самой ДЗО QazaqGaz и должно составлять не менее 15 процентов от общего числа Работников ДЗО QazaqGaz.

2.8. В зависимости от численности участников и их месторасположения планируется количество и место проведения Отчетной встречи.

2.9. Первый руководитель в установленном порядке определяет структурное подразделение, ответственное за подготовку Отчетной встречи и отчета (презентации).

2.10. Структурное подразделение, ответственное за подготовку Отчетной встречи Первого руководителя:

- совместно с Руководителем аппарата QazaqGaz определяет повестку дня, назначает дату и время проведения Отчетной встречи по итогам года и по итогам полугодия;
- составляет график Отчетной встречи с трудовыми коллективами, обеспечивает



количественное и пропорциональное участие всех Работников ДЗО QazaqGaz;

- информирует трудовой коллектив о предстоящей Отчетной встрече (дата, время, место проведения). Для информирования трудовых коллективов о предстоящей Отчетной встрече используются информационные стенды, мониторы для видео-объявлений, корпоративная газета и иные Виды внутренних коммуникаций;

- направляет на имя председателя профсоюза (при наличии профсоюза) письмо с предложением об участии в Отчетной встрече (не менее чем за 15 дней до Отчетной встречи).

2.11. Структурное подразделение, ответственное за подготовку отчета Первого руководителя, совместно с заинтересованными Структурными подразделениями ДЗО QazaqGaz формирует отчет (презентацию), который в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:

- производственно-экономические показатели, инвестиционные планы;
- производственные проблемы в ДЗО QazaqGaz;
- анализ состояния трудовой дисциплины (с указанием Работников ДЗО QazaqGaz, имеющих положительные результаты труда, и Структурных подразделений ДЗО QazaqGaz, отличившихся по производственным показателям, а также количество Работников, привлеченных к дисциплинарной ответственности);
- анализ производственного травматизма и профессиональных заболеваний в организации;
- данные о выплате премий за выполнение производственных показателей;
- сведения об обучении, повышении квалификации, подготовке и переподготовке Работников ДЗО QazaqGaz рабочих профессий;
- анализ предоставления социальных выплат, компенсаций и гарантий;
- исполнение обязательств по коллективному договору (в случае наличия);
- кадровые (развитие и оценка персонала, организация работы с кадровым резервом и др.), социально-бытовые вопросы, проведение корпоративных мероприятий в ДЗО QazaqGaz;
- краткие результаты социологических исследований по определению уровня Индекса социальной стабильности ДЗО QazaqGaz;
- сведения о поступавших вопросах, на проведенных ранее встречах, личных приемах и о решенных вопросах за отчетный период с указанием количественных показателей и информация о вопросах, требующих решения и запланированных для исполнения.

2.12. В ходе отчета Работники ДЗО QazaqGaz должны видеть положительные и отрицательные результаты работы ДЗО QazaqGaz, презентация должна быть визуализирована, доступна и понятна для трудового коллектива (в виде инфографики, диаграмм, схем, таблиц и др.).

2.13. Ответственное структурное подразделение ДЗО QazaqGaz до проведения Отчетной встречи собирает вопросы от Работников через любые имеющиеся Виды внутренних коммуникаций (не менее чем за две недели), анализирует поступившие вопросы и готовит для Первого руководителя ответы на них для озвучивания во время проведения Отчетной встречи.

2.14. В Отчетной встрече в обязательном порядке принимают участие Работники ДЗО QazaqGaz, ответственные за внедрение системы Внутренних коммуникаций, которые фиксируют все заданные вопросы. Первый руководитель на Отчетной встрече обязан дать ответ, когда будет дана обратная связь по срокам решения вопросов, требующих определенного времени для их решения.

2.15. Работники Ответственного структурного подразделения ДЗО QazaqGaz оформляют протокол по итогам Отчетной встречи (подписываемый Первым руководителем в течение 3 дней после Отчетной встречи) и составляют План мероприятий по результатам

Отчетной встречи (утверждаемый Первым руководителем в течение 5 дней после Отчетной встречи).

2.16. Копия протокола направляется в административный департамент QazaqGaz.

2.17. В протоколе фиксируются дата Отчетной встречи, количественное присутствие (отсутствие) членов трудового коллектива, повестка дня, поднятые Работниками ДЗО QazaqGaz проблемные вопросы, ход обсуждения вопросов, предложения, рекомендации и замечания членов трудового коллектива.

2.18. В Плане мероприятий указываются пути решения поднятых Работниками ДЗО QazaqGaz проблемных вопросов с указанием сроков и лиц, ответственных за выполнение назначенных заданий.

2.19. Отчет (презентация) Первого руководителя и утвержденный план мероприятий по результатам Отчетной встречи Ответственным структурным подразделением ДЗО QazaqGaz размещаются на корпоративном сайте ДЗО QazaqGaz и в корпоративной газете (в случае наличия), а также на информационном стенде и транслируются на мониторах для видео объявлений (в случае наличия).

2.20. Информация о сроках решения вопросов доводится до Работников ДЗО QazaqGaz персонально в письменном виде (в случае поднятия Работником ДЗО QazaqGaz вопроса личного характера) либо через имеющиеся информационные стенды.

2.21. Ответственное структурное подразделение ДЗО QazaqGaz ведет постоянный мониторинг за ходом исполнения плана мероприятий по результатам Отчетной встречи и информирует Первого руководителя о его исполнении /не исполнении (один раз в месяц).

2.22. Встреча Первого руководителя с молодыми работниками проводится с периодичностью один раз в год. На встрече с молодежью обсуждаются следующие вопросы:

- обеспечение вовлеченности молодых Работников QazaqGaz в процесс реализации стратегических целей QazaqGaz;
- формирование у молодых Работников QazaqGaz проактивности, развитие их интеллектуального и творческого потенциала;
- содействие профессиональному росту молодых Работников QazaqGaz;
- развитие рационализаторства путем привлечения молодых Работников QazaqGaz к процессу разработки и внедрения новых технических решений, направленных на совершенствование деятельности QazaqGaz.

2.23. Встреча Руководства QazaqGaz с Руководством ДЗО QazaqGaz носит разъяснительный характер и проводится с периодичностью один раз в год по вопросам:

- стратегии;
- финансов, бюджета, IPO и др.;
- кадровой, социальной политик;
- вопросов комплаенс;
- информационных технологий;
- трансформации и цифровизации;
- закупок;
- охраны и безопасности труда, охраны окружающей среды;
- корпоративной безопасности.

2.24. Дату и место проведения встречи определяет структурное подразделение, ответственное за подготовку встречи по согласованию с руководителем аппарата Общества. На встречах участвуют Первые руководители и их заместители, руководители структурных подразделений ДЗО QazaqGaz, в том числе, начальники управлений.

2.25. На встречах до представителей ДЗО QazaqGaz доводится информация об основных исполняемых и планируемых программах, значимых проектах QazaqGaz и т.д.



2.26. За проведение встречи QazaqGaz с ДЗО QazaqGaz несет структурное подразделение, определенное Руководством QazaqGaz, которое перед проведением встречи оповещает все Структурные подразделения QazaqGaz о дате и месте встречи.

2.27. Блог Первого руководителя на корпоративном сайте QazaqGaz должен иметь возможность адресовать письмо или обращение к Первому руководителю и поддерживать государственный и русский языки, а также содержать правила пользования блогом.

2.28. Самые важные из поступивших вопросов обсуждаются на встречах Руководства QazaqGaz с трудовым коллективом. Первый руководитель обязан ответить на все обращения Работников QazaqGaz, поступивших на Блог Первого руководителя.

2.29. Социологические исследования. Центром социального взаимодействия и коммуникаций два раза в год проводятся социологические исследования по определению уровня Индекса социальной стабильности Общества по инициативе Фонда.

2.30. По итогам социологических исследований со стороны QazaqGaz в установленном порядке разрабатывается и утверждается план мероприятий по повышению уровня социальной стабильности в трудовых коллективах ДЗО Общества, на основании которых утверждаются планы мероприятий в ДЗО Общества.

2.31. ДЗО Общества ежеквартально представляют в ДУЧРиОТ и Службу HSE QazaqGaz отчеты по исполнению планов мероприятий по устранению выявленных в результате социологических исследований недостатков и тревожных зон в ДЗО QazaqGaz.

2.32. Консультации с профсоюзами. В QazaqGaz по мере необходимости проводится встреча Руководства QazaqGaz с профсоюзом по наиболее актуальным вопросам (выполнение коллективного договора, состояние трудовой дисциплины, рассмотрение обращений трудового коллектива, вопросы безопасности и охраны труда, предоставление социальных льгот и компенсаций и другие социально-значимые вопросы).

2.33. В целях доведения до Работников группы компаний QazaqGaz такой информации как приказы, распоряжения Руководства, новости, объявления, поздравления и другой внутрикорпоративной информации устанавливаются мониторы для видео объявлений.

2.34. Мониторы должны быть установлены в общедоступных, посещаемых большинством Работников группы компаний QazaqGaz (например, в рабочих столовых, хозяйственно-бытовых комплексах и др.) и транслировать информацию о деятельности группы компаний QazaqGaz.

2.35. Видео объявления, видеоролики должны транслироваться ежедневно и размещаться на государственном и русском языках. Объявления должны размещаться и обновляться по мере необходимости.

2.36. Ответственность за своевременное размещение и обновление информации несет соответствующее структурное подразделение Организации QazaqGaz, определяемое в установленном порядке Руководством QazaqGaz.

2.37. Информационный стенд применяется для информирования Работников группы компаний QazaqGaz посредством размещения оперативных объявлений и сообщений.

2.38. Информационный стенд размещается в общедоступном для Работников группы компаний QazaqGaz месте.

2.39. Ответственность за своевременное размещение и обновление информации несет соответствующее структурное подразделение QazaqGaz, определяемое в установленном порядке Руководством QazaqGaz.

2.40. В группе компаний QazaqGaz ежегодно обеспечивает проведение производственных профессиональных конкурсов на присвоение одного или нескольких званий, таких, как «Лучший трудовой коллектив (бригада)»/ «Лучший в профессии»/ «Лучший молодой специалист»/ «Лучший молодой рабочий» и/или другие.

2.41. В группе компаний QazaqGaz проводятся спортивные соревнования.

2.42. Корпоративные мероприятия организуются к государственным и профессиональным праздникам и предусматривают торжественные собрания, корпоративный отдых, а также и другие мероприятия, направленные на сплочение трудовых коллективов.

2.43. Порядок создания и поддержания Внутренних коммуникаций в QazaqGaz. Проведение Общего собрания коллектива Работников QazaqGaz Общее собрание коллектива Работников QazaqGaz проводится не менее одного раза в год в связи со значимыми для QazaqGaz событиями с участием председателя Правления QazaqGaz и всего коллектива QazaqGaz в формате торжественных собраний, приуроченных к государственным и профессиональным праздникам.

2.44. Структурное подразделение, определенное Руководством QazaqGaz готовится проект повестки, и дата проведения Общего собрания коллектива Работников QazaqGaz и согласовывается с председателем Правления QazaqGaz.

2.45. Материалы для выступления председателя Правления QazaqGaz разрабатываются Департаментом сводно-аналитической работы и протокола QazaqGaz на основе информации, полученной от Структурных подразделений QazaqGaz в зависимости от повестки Общего собрания коллектива Работников QazaqGaz, и согласовывается с председателем Правления QazaqGaz.

2.46. Структурное подразделение, определенное Руководством QazaqGaz осуществляет общую организацию и рассылку Работникам QazaqGaz с приглашением на предстоящее Общее собрание коллектива Работников QazaqGaz посредством электронной почты.

2.47. В зависимости от повестки Общего собрания коллектива Работников QazaqGaz в качестве выступающих на нем могут быть привлечены соответствующие представители Руководства QazaqGaz.

2.48. Сообщения о новостях. Структурное подразделение QazaqGaz, ответственное за связь с общественностью, еженедельно посредством электронной почты рассылает дайджест (новости группы компаний QazaqGaz, экономики и общественно-политической жизни Казахстана, нефтегазового рынка и тд.) председателю Правления QazaqGaz и его заместителям, управляющим директорам, директорам департаментов.

2.49. Размещение видеоматериалов. Структурные подразделения QazaqGaz, ответственные за связь с общественностью, по согласованию со Структурным подразделением QazaqGaz, ответственным за соответствующее направление деятельности QazaqGaz, организует размещение видеоматериалов.

2.50. Видеоматериалы могут содержать видеоконтент, созданный на основе материалов, предоставляемых Структурным подразделением QazaqGaz по производству, безопасности труда, экологии, социальной сферы; выступления Руководства QazaqGaz и Структурных подразделений QazaqGaz, вышедшие на республиканском телевидении новостные видеосюжеты о Компании, рекламные ролики и фильмы, созданные в Компании, фоторепортажи с корпоративных мероприятий.

2.51. Видеоматериалы транслируются ежедневно на государственном и русском языках на плазменных экранах, установленных в наиболее посещаемых Работниками QazaqGaz местах на территории зданий и офисов QazaqGaz.

2.52. Внутренний портал (Инtranет). Структурные подразделения QazaqGaz могут размещать на Внутреннем портале (Инtranет) QazaqGaz информационные сообщения о текущей деятельности Общества.

3. Записи

3.1 В настоящем Регламенте отсутствуют записи, которые должны управляться в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-03 «Управление записями».



4. Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка

4.1. Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка настоящего Регламента осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-02 «Управление документацией».

4.2. Оригинал в бумажном виде настоящей документированной процедуры оформляется и хранится в ОСП ИСМ Общества.

4.3. Сканированная версия настоящей документированной процедуры размещается на интернет-портале Общества.

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера страниц	Всего листов в документе	Номера разделов, к которым относятся изменения	Описание изменений	Отметка о внесении изменений		
					Ф.И.О.	Подпись	Дата



Лист ознакомления

№ п/п	Ф.И.О	Должность	Подпись	Дата
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				