



## Корпоративтік әдеп және мінез-құлық КОДЕКСІ

### 1. Жалпы ережелер

1. Осы корпоративтік әдеп және мінез - құлық кодексі (бұдан әрі-кодекс) іскерлік мінез-құлық пен корпоративтік басқарудың танылған стандарттарын ескере отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, ұйымның ішкі құжаттарына, оның ішінде корпоративтік басқару кодексіне сәйкес әзірленді.

Кодекс ұйымның және оның қызметкерлерінің іскерлік мінез-құлықның маңызды ережелерінің, корпоративішілік қатынастардың этикалық нормаларының, әр қызметкердің әлеуметтік жауапкершілігінің жиынтығы болып табылады.

Кодекс корпоративтік құндылықтарды анықтауға арналған, олардың орындалуы ұйымның және оның қызметкерлерінің іскерлік мінез-құлықты анықтайтын және ұйымның беделін, оның бәсекеге қабілеттілігі мен тиімділігін қалыптастыратын негізгі этикалық принциптерге адалдығын көрсетеді.

#### 2. Кодекс мыналарға бағытталған:

- 1) стратегиялық маңызды шешімдер қабылдау кезінде де, күнделікті жағдайларда да ұйым қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік әдеп пен мінез-құлықтың түйінді құндылықтарын, қағидаттарын, қағидалары мен нормаларын бекіту;
- 2) жоғары этикалық стандарттарға негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет және әдептілік ахуалын сақтау;
- 3) атқаратын лауазымына қарамастан барлық қызметкерлер ұйымда қабылдаған Іскерлік әдеп нормаларын біркелкі түсіну және орындау;
- 4) жұртшылық тарапынан ұйымға деген сенімді арттыру және сақтау және беделін нығайту болып табылады.

3. Ұйым басшылары осы Кодекс талаптарының орындалуын және осы Кодекстің мәтінін ұйым ғимаратында жалпыға бірдей көруге болатын орындарда орналастыруды қамтамасыз етеді.

4. Кодекстің ережелері атқаратын лауазымына қарамастан ұйым қызметкерлеріне қолданылады. Ұйымның қызметкері ұйымға жұмысқа қабылданғаннан кейін үш күн мерзімде осы Кодекстің мәтінімен жазбаша нысанда танысуға тиіс.

### 2. Корпоративтік этиканың құндылықтары мен принциптері

5. Ұйымның қызметі қалыптасатын негізгі корпоративтік құндылықтар оның қызметкерлерінің әдептілігі, сенімділігі мен кәсібилігі, олардың еңбек тиімділігі, бір-біріне және көрсетілетін қызметті алушыларға деген құрмет болып табылады.

6. Ұйым келесі корпоративтік принциптерді басшылыққа алады

- 1) заңдылық;
- 2) жауапкершілік;
- 3) құпиялылық;
- 4) құзыреттілік және кәсібилік;
- 5) көрсетілетін қызметті алушылардың сенімін сақтау және нығайту;
- 6) ашықтық;
- 7) құрмет;
- 8) патриотизм.

Ұйым өз қызметін жүзеге асыру кезінде Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтайды.

Ұйым Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарында, шарттық қатынастарда белгіленген қабылданған міндеттемелер бойынша жауапты болады. Ұйым мемлекет пен азаматтық қоғам алдындағы өзінің әлеуметтік жауапкершілігін түсінеді.

Ұйым қызметтік ақпарат пен дербес деректердің сақталуын қамтамасыз етеді, оларды қорғау жөнінде заңнамаға және ұйымның ішкі құқықтық құжаттарына сәйкес шаралар қабылдайды.

Ұйым өз қызметін адалдық, әділдік, әдептілік негізінде жүзеге асыра отырып, іскерлік айналымның этикалық қағидаттары мен әдет-ғұрыптарын сақтай отырып, өзіне алған міндеттемелерді адал және ақылмен орындайды және көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз етеді. Ұйым, мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл, іскерлік беделді нығайтуға ұмтылады.

Ұйым қызметтің жетістіктері мен нәтижелеріндегі ақпараттың барынша ашықтығы мен сенімділігіне ұмтылады.

Ақпаратты ашу (Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес қорғалуға жататын мәліметтерді қамтитын ақпаратты қоспағанда) қолайлы имидж мен ұйымның оң іскерлік беделін құруды қамтамасыз етуге арналған.

Ұйым кездесулерге, талқылауларға және диалогқа ашық, өзара мүдделерді есепке алуға, ұйым

мен мүдделі тұлғалардың мүдделері арасындағы құқықтар мен тепе-теңдікті сақтауға негізделген мүдделі тұлғалармен ұзақ мерзімді ынтымақтастықты құруға ұмтылады.

7. Ұйым қызметкерлері барлық қажетті біліктілік талаптарына сай болуы, өз құзыретінің деңгейін арттыруы, салмақты және жауапты шешімдер қабылдау қабілетіне ие болуы, сондай-ақ өздерінің кәсіби және жеке қасиеттерінің өсуі мен дамуына бағытталуы тиіс.

Ұйым қажетті еңбек жағдайларын қамтамасыз ете отырып, жеке және кәсіби дамуға мүмкіндік бере отырып, өз қызметкерлерінің кәсібилігін арттыруға тырысады.

Ұйым меритократия, әділеттілік және объективтілік принциптерін қолдайды және қызметкерлердің ұйым қызметіне қосқан үлесін жоғары бағалайды. Ұйымның қызметкерлері тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүлкілік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге мән-жайлар бойынша қандай да бір кемсітусіз өзіне әділ қарауға құқылы.

Ұйымға мемлекет тарапынан жүктелген жоғары сенім және оның әлеуметтік жауапкершілігі патриотизм сезімін қалыптастыруға ықпал етеді.

Ұйымда нақты құрылған жұмыс қатынастары бар. Әр қызметкер өзінің жұмыс учаскесіне жауап береді және жалпы нәтиже оны қалай орындайтынына байланысты. Барлық жұмысшылар бір-біріне тығыз байланысты, сондықтан бір адамның дағдыларындағы кемшіліктер жалпы командалық Дағдылар мен күш-жігердің орнын толтыруы мүмкін. Ұйым қызметкерлері өз жұмыстарын ынтымақтастық, өзара көмек, өзара алмастырушылық және жоғары нәтижелерге қол жеткізу үшін Қолдау қағидаттарына негіздейді.

### **3. Корпоративті этика**

8. Ұйым үшін басымдықтардың бірі Қазақстан Республикасының заңнамасын, ұйымның Жарғысын және ішкі құқықтық құжаттарын қатаң сақтау болып табылады.

Құқық бұзушылық жасаған қызметкер белгіленген тәртіппен жауапкершілікке тартылуға жатады.

9. Мемлекеттік органдармен және өзге де тұлғалармен өзара іс-қимыл жасау кезінде ұйым өз жұмысы туралы ақпараттың ашықтығы қағидатын ұстанады, мемлекеттік билік және жергілікті өзін-өзі басқару органдарымен тұрақты, сындарлы қарым-қатынастарды құруға және қолдауға ұмтылады.

10. Ұйымның басшылығы белгіленген тәртіппен оның қызметіне қатысты мәліметтерді бұқаралық ақпарат құралдарына ұсынады.

Мәліметтерді белгіленген тәртіппен бұқаралық ақпарат құралдарымен ұсынатын ұйымның қызметкерлері олардың дұрыстығына және оларда қызметтік және коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтердің, сондай-ақ құпия сипаттағы мәліметтердің болмауына дербес жауапты болады.

Әрбір қызметкер ұйымның қызметкері ретінде айтқан кез-келген пікірі немесе жалпы ақпарат ұйымның өзіне, оның имиджіне тікелей байланысты екенін және оның беделіне әсер ететінін түсінуі және әрдайым есте ұстауы керек.

### **4. Ұйым қызметкерлерінің мінез-құлқының жалпы ережелері**

#### **11. Ұйым қызметкерлері:**

1) заңдылық қағидатын, Конституцияның, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, ұйымның ішкі құжаттарының талаптарын басшылыққа алуға;

2) ұйымның меншігінің сақталуын қамтамасыз етуге, автокөлік құралдарын қоса алғанда, сенім тапсырылған мүлкікті ұтымды, тиімді және тек қызметтік мақсатта пайдалануға;

3) жеке және заңды тұлғалардың құқықтарының, бостандықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын және қорғалуын қамтамасыз етуге, өтініштерді қарау кезінде бюрократия мен әуре-сарсаң көріністеріне жол бермеуге, өтініштер бойынша белгіленген мерзімдерде қажетті шаралар қолдануға;

4) өз іс-әрекеттерімен жұртшылық тарапынан сынға себеп бермеуге, сын үшін қудалауға жол бермеуге, кемшіліктерді жою және өз қызметін жақсарту үшін сындарлы сынды пайдалануға;

5) көрсетілетін қызметті алушылармен және әріптестермен қарым-қатынаста сыпайылық пен құрмет көрсетуге, жалпы қабылданған әдеп нормаларын сақтауға, қызметтік міндеттерін атқару кезінде телефон арқылы келіссөздер жүргізу мәдениетін ұстануға;

6) Қазақстан Республикасының Мемлекеттік рәміздеріне құрметпен қараудың үлгісі болуға;

7) мемлекеттік және басқа тілдерге, Қазақстан халқының салт-дәстүрлеріне құрметпен қарауға;

8) тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүлкілік жағдайына, жынысына, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне қарамастан әріптестерінің ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеуге;

9) еңбек тәртібін мүлтіксіз сақтау, өзінің лауазымдық міндеттерін адал, бейтарап және сапалы орындау, жұмыс уақытын ұтымды пайдалану;

10) қызметтік міндеттерін тиімді орындау үшін өзінің кәсіби деңгейі мен біліктілігін арттыруға, қойылған міндеттерді шешудің оңтайлы және үнемді тәсілдерін қолдануға;

11) қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін тиісінше орындауына кедергі келтіретін әрекеттерге қарсы тұруға.

12. Басшылық пен бағынысты қызметкерлер арасында сындарлы кәсіби қарым-қатынас құру ұйымның күнделікті тиімді жұмысы және оның болашақ дамуы үшін қажет.

Басшыларға іскерлік этикеттің келесі нормалары мен ережелерін сақтау ұсынылады:

1) кадрларды туыстық, жерлестік және жеке берілгендік белгілері бойынша іріктеу және орналастыру жағдайларына жол бермеуге;

2) бағынысты қызметкерлердің міндеттері мен қызметтік өкілеттіктерінің көлемін дәл айқындауға, анық орындалмайтын өкімдер бермеуге, бағынысты қызметкерлерден олардың лауазымдық міндеттерінен тыс тапсырмаларды орындауды талап етпеуге;

3) бағынысты қызметкерлерге қатысты негізсіз айыптауларға, дөрекілік, адамның қадір-

қасиетін қорлау, әдепсіздік фактілеріне жол бермеуге;

4) бағынысты қызметкерлерді жалпыға бірдей қабылданған моральдық-этикалық нормаларға сәйкес келмейтін құқыққа қайшы теріс қылықтар немесе іс-әрекеттер жасауға мәжбүрлемеге;

5) кәсіптік даярлықтың қажетті деңгейіне ие болуға, оның ішінде орындалуы бағынысты қызметкерлердің функционалдық міндеттеріне жатқызылған мәселелер бойынша;

6) ұжымда іскерлік өзара қарым-қатынастар мен сындарлы ынтымақтастықты орнатуға және нығайтуға ықпал етуге, қызметкерлердің корпоративтік әдеп нормаларын бұзу фактілеріне жол бермеуге және жолын кесуге, жаман сөз айтпауға, ұстамдылық пен агрессия көрсетпеуге, дұрыс емес мінез-құлыққа жол бермеуге, әріптестеріне көмектесуге, олармен білімі мен тәжірибесімен бөлісуге;

7) басқа қызметкерлерге қатысты өз әрекеттерімен немесе сөздерімен қудалауға, қорқытуға не қорлау жасауға жол бермеуге;

8) жұмыс орнында және ұйым аумағында алкогольдік ішімдіктер мен темекі өнімдерін пайдалануға жол бермеуге;

9) қызметкерлерді басқа қызметкерлердің қатысуымен сынамауға, бағынысты қызметкерлердің ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтірмеуге;

10) қолданыстағы заңнамада көзделген өзге де талаптарды сақтау.

13. Төмен тұрған лауазымдарды атқаратын ұйымның қызметкерлері:

1) басшылардың тапсырмаларын орындау кезінде тек объективті және анық мәліметтерді ұсынуға міндетті;

2) өздеріне белгілі болған корпоративтік әдеп нормаларын бұзу жағдайлары және ұйым қызметкерлерінің беделін түсіретін тәртіптік теріс қылықтар туралы басшылықтың назарына дереу жеткізуге міндетті;

3) ұйым басшыларының заңды тапсырмаларын орындауға кедергі келтіретін әрекеттерге (әрекетсіздікке) жол бермеуге;

4) ұйымның басшылығына қатысты жеке адалдық, олардың лауазымдық мүмкіндіктері есебінен пайда мен артықшылықтар алуға ұмтылу көріністеріне жол бермеуге міндетті.

14. Қызметкерлер корпоративтік этиканы, ресми мінез-құлық ережелерін сақтауы керек.

15. Қызметкерлер қызметтік жағдайын және онымен байланысты мүмкіндіктерді қоғамдық және діни бірлестіктердің, басқа да коммерциялық емес ұйымдардың мүддесі үшін, оның ішінде оларға деген көзқарасын насихаттау үшін пайдаланбауға тиіс.

16. Ұйымның басшы лауазымдарын атқаратын қызметкерлер бағынысты қызметкерлерді қоғамдық және діни бірлестіктердің, басқа да коммерциялық емес ұйымдардың қызметіне қатысуға мәжбүрлей алмайды.

## **5. Корпоративтік мәдениет**

17. Ұйымның корпоративтік мәдениеті - қалыптасатын және ынталандыратын жоспарланған және ұйымдастырылған процесс. Корпоративтік мәдениетті нығайту ұйым қызметкерлерінің қоғамдастық сезімін, ұйымға қатыстылығын, жұмыстағы адалдық пен сенімділікті тәрбиелеуге бағытталған іс-шаралар мен корпоративтік құндылықтарды белгілеу арқылы жүзеге асырылады.

Корпоративтік мәдениетті қалыптастыру және оны ұйым қызметкерлерінің сақтауы қағидаттарға негізделеді:

1) қызметкерлердің пікірлеріне зерттеулер жүргізу;

2) қызметкерлердің ұйымның басқару органдарының басшылығымен және мүшелерімен тұрақты кездесулері;

3) ұйым қызметкерінің мінез-құлқын регламенттейтін корпоративтік құндылықтар мен әлеуметтік нормаларды қалыптастыру және насихаттау;

4) ұйым ұжымындағы командалық жұмысты, қолайлы және шығармашылық атмосфераны күшейтетін ұйымдастыру іс-шараларын өткізу;

5) еңбек ұжымындағы оң әлеуметтік - психологиялық ахуалға ықпал ететін ұйым ішінде де, одан тыс жерлерде де оң имидж құруға бағытталған.

18. Корпоративтік мәдениет тиімділігінің негізгі көрсеткіші қызметкерлердің ұйымдағы моральдық-психологиялық ахуалға қанағаттануы болып табылады.

19. Ұйым қызметкерлері өздерінің лауазымдық міндеттерін орындау кезінде киім, аяқ киім және шаш үлгісін таңдауда іскерлік стильді ұстануы керек.

20. Ұйымның қызметкерлері өздерінің жеке басын растау үшін, оның ішінде Халыққа қызмет көрсету кезінде міндетті түрде тегі, аты, қалауы бойынша әкесінің аты, сондай-ақ атқаратын лауазымы көрсетілген фотосуреті бар бейдж тағады.

21. Жұмысшылар келіссөздер кезінде, оның ішінде телефонмен сөйлесу кезінде мінез-құлық мәдениетінің ережелерін сақтауы керек. Іскерлік келіссөздер тыныш, сыпайы түрде жүргізілуі керек. Қызметкерлердің келіссөздер жүргізу қабілеті, соның ішінде телефонмен сөйлесу, тұтастай алғанда ұйым туралы жағымды әсер қалдыруға ықпал етеді.

22. Жиналыстар кезінде ұялы телефондарды өшіру немесе оларды үнсіз режимге орнату қажет.

## **6. Ұйым қызметкерінің сыбайлас жемқорлыққа қарсы мінез-құлқы**

23. Қызметкерлер сыбайлас жемқорлық көріністеріне қарсы тұруға, сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарға не сыбайлас жемқорлықпен ұштасатын немесе сыбайлас жемқорлық үшін жағдай туғызатын әрекеттерге жол бермеуге тиіс. Қызметкерлер қоғамның басқа қызметкерлері тарапынан сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық фактілерінің жолын кесуге тиіс.

24. Егер ұйым қызметкерінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық туралы дұрыс ақпарат болса, ол мұндай құқық бұзушылықтың алдын алу үшін қажетті шараларды қабылдауы керек.

Қажетті шараларға ұйымның тікелей басшысын және/немесе басшылығын хабардар ету жатады.

Сыбайлас жемқорлық немесе өзге де құқық бұзушылық туралы ақпарат алғаннан кейін ұйым басшылығы олар бойынша, оның ішінде, егер оның әрекеттерінде заңнаманы бұзушылықтар болмаса, ұйым қызметкерінің одан әрі қызметтік қызметіне, оның құқықтары мен заңды мүдделеріне теріс әсер ететін заңсыз қудалаудан қорғау жөнінде тиісті шаралар қабылдайды.

25. Ұйым қызметкерлері өздерінің іс-әрекеттері мен шешімдерімен жеке және заңды тұлғалардың өз құқықтары мен заңды мүдделерін іске асыруын қиындататын әкімшілік және өзге де кедергілерге жол бермеуге тиіс. Мұндай фактілер анықталған жағдайда, қызметкерлер оларды жою бойынша шаралар қабылдауы керек.

26. Кәсіптік, қызметтік қажеттілікке, сондай-ақ еңбек қатынастарына байланысты қолжетімділігі шектеулі дербес деректер белгілі болған ұйымның қызметкерлері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес әрекет етуге тиіс.

27. Ұйым қызметкерлері ұйымға қандай да бір залалдың алдын алу бойынша барлық мүмкіндіктерді пайдалануы, іс-шаралардың жеке мүдделері мен үшінші тұлғалардың мүдделеріне бастамашылық жасауына жол бермеуі тиіс.

28. Ұйым қызметкерлері өздерінің лауазымдық өкілеттіктерін және олармен байланысты мүмкіндіктерді жеке мүліктік және мүліктік емес пайда алу үшін пайдаланбауы керек.

29. Ұйым қызметкерлері мүдделер қақтығысын болдырмау үшін шаралар қабылдауы керек.

30. Мүдделер қақтығысы туындаған кезде, яғни ұйым қызметкерінің жеке мүдделілігі мен оның өзінің лауазымдық өкілеттіктерін тиісінше орындауы немесе жеке және заңды тұлғалардың, мемлекеттің заңды мүдделері арасында осы заңды мүдделерге зиян келтіруге әкеп соғуы мүмкін қайшылық туындаған жағдайда, қызметкер оны болғызбау және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес реттеу жөнінде шаралар қолдануға міндетті. Ұйымның ішкі құжаттары.

#### **7. Корпоративтік этика нормалары**

31. Ұйымның басшылығы мен қызметкерлері мүдделер қақтығысын болдырмай, ұйымның мүддесі үшін кәсіби функцияларды адал және ақылмен орындау міндеттерін өз мойнына алады.

32. Өзара қарым-қатынас жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, ұйымның жарғысына және өзге де ішкі құқықтық құжаттарына сәйкес қағидаттарға негізделген.

33. Ұйым жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін уақтылы және толық қарауға кепілдік береді.

34. Ұйымның басшылығы стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу үшін корпоративтік этиканың негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын ескере отырып шешімдер қабылдайды және Қазақстан Республикасының заңнамасына және ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес алдына қойылған міндеттерді іске асыруға жауапты болады.

35. Ұйымның басшылығы мен қызметкерлері жұмысқа деген көзқарасы мен мінез—құлқымен ұжымда тұрақты және жағымды жағдай, салауатты моральдық-психологиялық атмосфера құруға ықпал етуі керек.

36. Ұйымның басшылығы, сондай-ақ құрылымдық бөлімшелерінің басшылары осы Кодекстің талаптарына сәйкес келетін басқару шешімдерін қабылдауы тиіс, осы Кодекстің ережелеріне адалдығын жеке мысалмен көрсетуге, консультациялар мен тәлімгерлікке уақыт бөлуге ұмтылуға тиіс.

37. Ұйым басшылары қызметкерлерге корпоративтік этика нормалары мен ережелерін жақсы меңгерудің үлгісін көрсетуі, бағыныштылар алдында өз қателіктерін мойындай білуі және өз атына сындарлы сын айтқаны үшін оларды қудаламауы тиіс.

#### **8. Көпшілік алдында сөйлеу**

38. Ұйым қызметінің мәселелері бойынша көпшілік алдында сөйлеуді бірінші басшы не уәкілетті адамдар жүзеге асырады.

39. Ұйым қызметкерлері пікірталастарды оның беделіне нұқсан келтірместен дұрыс жүргізуі керек.

40. Ұйым қызметкерлері оның қызметі мәселелері бойынша өз пікірін, егер ол:

1) ұйым қызметінің негізгі бағыттарына сәйкес келмейді;

2) жариялауға рұқсат етілмеген қызметтік ақпаратты ашады;

3) ұйымның лауазымды адамдары мен қызметкерлеріне қатысты этикаға жат сөздерден тұрады.

41. Қызметкерлердің ұйымның атынан оның қызметіне байланысты емес мәселелер бойынша жариялауына жол берілмейді. Педагогикалық, ғылыми және өзге де шығармашылық қызмет бойынша материалдарды жариялауды ұйым қызметкері жеке тұлға ретінде өз атынан ғана жүзеге асыра алады.

42. Ұйым қызметкерлеріне сыбайлас жемқорлық, кірістер мен мүлікті заңсыз алумен айналысқаны үшін негізсіз жария айып тағылған кезде, ол мұндай айыптау анықталған күннен бастап оны теріске шығару жөнінде, оның ішінде сот тәртібімен шаралар қолдануға құқылы.

#### **9. Қорытынды**

43. Осы Кодекстің нормаларын сақтау ұйымның барлық қызметкерлері үшін міндетті болып табылады. Осы Кодекске сәйкес әдеп нормаларын бұзудың барлық фактілері Қазақстан Республикасы заңнамасының қолданыстағы нормаларына және ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес қаралуға тиіс.

44. Ұйым қызметкерінің осы Кодекстің ережелерін білмеуі оны бекітілген ұйымдардың корпоративтік нормалар мен мінез-құлық қағидаларын орындау және оларды бұзған жағдайларда жауаптылықта болу міндетінен босатпайды.