



6. Организация руководствуется следующими принципами корпоративной этики:

- 1) законность;
- 2) ответственность;
- 3) конфиденциальность;
- 4) компетентность и профессионализм;
- 5) сохранность и укрепление доверия услугополучателей;
- 6) открытость;
- 7) уважение;
- 8) патриотизм.

При осуществлении своей деятельности организация соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан.

Организация несет ответственность по принятым обязательствам, установленным требованиями законодательства Республики Казахстан, договорным отношениям. Организация осознаёт свою социальную ответственность перед государством и гражданским обществом.

Организация обеспечивает сохранность служебной информации и персональных данных, принимает меры по их защите в соответствии с законодательством и внутренними правовыми документами организации.

Организация добросовестно и разумно выполняет взятые на себя обязательства и обеспечивает качество предоставляемых услуг, осуществляя свою деятельность на основе честности, справедливости, порядочности, соблюдая этические принципы и обычаи делового оборота. Организация, взаимодействуя с заинтересованными сторонами, стремится к укреплению деловой репутации.

Организация стремится к максимальной открытости и надежности информации в достижениях и результатах деятельности.

Раскрытие информации (за исключением информации, содержащей сведения, подлежащие защите, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан) призвано обеспечить создание благоприятного имиджа и положительной деловой репутации организации.

Организация открыто к встречам, обсуждениям и диалогу, стремится к построению долгосрочного сотрудничества с заинтересованными лицами, основанного на учете взаимных интересов, соблюдении прав и баланса между интересами организации и заинтересованных лиц.

7. Работники организации должны соответствовать всем необходимым квалификационным требованиям, должны повышать уровень своей компетенции, обладать способностью принимать взвешенные и ответственные решения, а также быть нацелены на рост и развитие своих профессиональных и личностных качеств.

Организация стремится к повышению профессионализма своих работников, обеспечивая необходимые условия труда, предоставляя возможности для персонального и профессионального развития.

Организация поддерживает принципы меритократии, справедливости и объективности и высоко оценивает вклад работников в деятельность организации. Работники организации имеют право на справедливое отношение к себе без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам.

Возложенное на организацию высокое доверие со стороны государства и его социальная ответственность способствуют формированию чувства патриотизма.

В организации существуют четко выстроенные рабочие отношения. Каждый работник отвечает за свой участок работы, и от того, как он ее выполнит, зависит общий результат. Все работники находятся в тесной взаимозависимости, поэтому недостатки навыков одного человека могут компенсироваться общими командными умениями и усилиями. Работники организации строят свою работу на принципах сотрудничества, взаимовыручки, взаимозаменяемости и поддержки для достижения более высоких результатов.

### **3. Корпоративная этика**

8. Одним из приоритетов для организации является строгое соблюдение законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренних правовых документов организации.

Работник, совершивший правонарушение, подлежит привлечению в установленном порядке к ответственности.

9. При взаимодействии с государственными органами и иными лицами, организация придерживается принципа открытости информации о своей работе, стремится к построению и поддержанию устойчивых, конструктивных взаимоотношений с органами государственной власти и местного самоуправления.

10. Руководство организации в установленном порядке представляет сведения, касающиеся его деятельности средствами массовой информации.

Работники организации, предоставляющие сведения в установленном порядке средствами массовой информации, несут персональную ответственность за их достоверность и отсутствие в них сведений, составляющих служебную и коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера.

Каждый работник должен понимать и всегда помнить, что любое высказанное им как работником организации мнение или распространенная информация непосредственно соотносится с самой организацией, его имиджем и влияет на его репутацию.

### **4. Общие правила поведения работников организации**

11. Работники организации должны:

1) руководствоваться принципом законности, требованиями Конституции, действующего законодательства Республики Казахстан, внутренних документов организации;

2) обеспечивать сохранность собственности организации, рационально, эффективно и только в служебных целях использовать вверенное имущество, включая автотранспортные средства;

3) обеспечивать соблюдение и защиту прав, свободы и законных интересов физических и юридических лиц, не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений, в установленные сроки принимать по обращениям необходимые меры;

4) своими действиями не давать повода для критики со стороны общественности, не допускать преследования за критику, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей

деятельности;

5) в обращении с услугополучателями и коллегами проявлять вежливость и уважение, соблюдать общепринятые этические нормы, придерживаться культуры ведения телефонных переговоров во время исполнения служебных обязанностей;

6) служить примером уважительного отношения к государственным символам Республики Казахстан;

7) уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народа Казахстана;

8) уважать честь и достоинство коллег независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства;

9) неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои должностные обязанности, рационально использовать рабочее время;

10) повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей, применять оптимальные и экономичные способы решения поставленных задач;

11) противостоять действиям, препятствующим надлежащему выполнению должностных обязанностей работниками.

12. Создание конструктивных профессиональных отношений между руководством и подчиненными работниками необходимо для ежедневной эффективной работы организации и для ее будущего развития.

Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

1) не допускать случаев подбора и расстановки кадров по признакам родства, землячества и личной преданности;

2) точно определять задачи и объем служебных полномочий подчиненных работников, не отдавать явно невыполнимых распоряжений, не требовать от подчиненных работников исполнения поручений, выходящих за рамки их должностных обязанностей;

3) не допускать по отношению к подчиненным работникам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности;

4) не принуждать подчиненных работников к совершению противоправных проступков или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;

5) обладать необходимым уровнем профессиональной подготовки, в том числе по вопросам, исполнение которых отнесено к функциональным обязанностям подчиненных работников;

6) способствовать установлению и укреплению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества, не допускать и пресекать факты нарушения норм корпоративной этики работниками, не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию, не допускать некорректного поведения, помогать коллегам, делиться с ними знанием и опытом;

7) не допускать притеснения, применения угроз либо нанесения оскорбления своими действиями или словами по отношению к другим работникам;

8) не допускать употребление алкогольных напитков и табачных изделий на рабочем месте и на территории организации;

9) не критиковать сотрудников в присутствии других сотрудников, не ущемлять честь и достоинство подчиненных сотрудников;

10) соблюдение иных требований, предусмотренных действующим законодательством.

13. Работники организации, занимающие нижестоящие должности, должны:

1) при выполнении поручений руководителей представлять только объективные и достоверные сведения;

2) незамедлительно доводить до сведения руководства о ставших им известными случаях нарушений норм корпоративной этики и дисциплинарных проступках, дискредитирующих работников организации;

3) не допускать действий (бездействия), препятствующих выполнению правомерных поручений руководителей организации;

4) не допускать в отношении руководства организации проявлений личной преданности, стремления к получению выгод и преимуществ за счет их должностных возможностей.

14. Работники должны соблюдать корпоративную этику, правила официального поведения.

15. Работники не должны использовать служебное положение и связанные с ними возможности в интересах общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций, в том числе для пропаганды своего отношения к ним.

16. Работники, занимающие руководящие должности организации, не могут принуждать подчиненных работников к участию в деятельности общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций.

## 5. Корпоративная культура

17. Корпоративная культура организации — спланированный и организованный процесс, который формируется и мотивируется. Укрепление корпоративной культуры проводится через мероприятия и установление корпоративных ценностей, направленные на воспитание у работников организации чувства общности, принадлежности к организации, лояльности и надежности в работе.

Формирование корпоративной культуры и ее соблюдение работниками организации, строится на принципах:

1) проведения исследований мнений работников;

2) регулярных встреч работников с руководством и членами органов управления организации;

3) формирования и пропаганды корпоративных ценностей и социальных норм, регламентирующих поведение работника организации;

4) проведения организационных мероприятий, усиливающих командную работу, благоприятную и творческую атмосферу в коллективе организации;

5) нацеленности на создание положительного имиджа как внутри организации, так и за его пределами, способствующего положительной социально- психологической атмосфере в трудовом коллективе.

18. Ключевым показателем эффективности корпоративной культуры является удовлетворенность персонала морально-психологическим климатом в организации.

19. Работники организации должны придерживаться делового стиля в одежде, обуви и выборе прически в период исполнения своих должностных обязанностей.

20. Работники организации для подтверждения своей личности, в том числе при оказании услуг населению, в обязательном порядке носят бейдж с фотографией, в котором указывается фамилия, имя, по желанию, отчество, а также занимаемая должность.

21. Работникам необходимо придерживаться правил культуры поведения при переговорах, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне. Умение работников вести переговоры, в том числе телефонные, способствует созданию благоприятного впечатления об организации в целом.

22. Во время совещаний необходимо выключать мобильные телефоны либо установить их на беззвучный режим.

#### **6. Антикоррупционное поведение работника организации**

23. Работники должны противостоять проявлениям коррупции, не допускать коррупционных правонарушений либо деяний, сопряженных с коррупцией или создающих условия для коррупции. Работники должны пресекать факты коррупционных правонарушений со стороны других работников Общества.

24. Если работник организации располагает достоверной информацией о коррупционном правонарушении, он должен принять необходимые меры по предотвращению такого правонарушения.

К необходимым мерам относится информирование непосредственного руководителя и/или руководства организации.

После получения информации о коррупционном или ином правонарушении руководство организации принимает по ним соответствующие меры, в том числе по защите работника, если в его действиях нет нарушений законодательства, от незаконного преследования, негативно влияющего на дальнейшую служебную деятельность работника организации, его прав и законных интересов.

25. Работники организации своими действиями и решениями не должны допускать административных и иных препятствий, затрудняющих реализацию физическими и юридическими лицами своих прав и законных интересов. В случае выявления таких фактов работники должны принимать меры по их устранению.

26. Работники организации, которым стали известны персональные данные ограниченного доступа в связи с профессиональной, служебной необходимостью, а также трудовыми отношениями, должны действовать в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

27. Работники организации должны использовать все возможности по предотвращению какого-либо ущерба организации, не допускать инициирования мероприятий в личных интересах и интересах третьих лиц.

28. Работники организации не должны использовать свои должностные полномочия и связанные с ними возможности для получения личной имущественной и неимущественной выгоды.

29. Работники организации должны принимать меры по недопущению конфликта интересов.

30. При возникновении конфликта интересов, то есть ситуации, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью работника организации и надлежащим исполнением им своих должностных полномочий или законными интересами физических и юридических лиц, государства, способное привести к причинению вреда этим законным интересам, работник обязан принять меры по его предотвращению и урегулированию в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами организации.

## **7. Нормы корпоративной этики**

31. Руководство и работники организации принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах организации, избегая конфликта интересов.

32. Система взаимоотношений основана на принципах в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними правовыми документами организации.

33. Организация гарантирует своевременное и полное рассмотрение обращений физических и юридических лиц.

34. Руководство организации, для достижения стратегических целей, принимает решения с учетом основополагающих ценностей и принципов корпоративной этики, и несет ответственность за реализацию задач, поставленных перед ним в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами организации.

35. Руководство и работники организации должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию в коллективе устойчивой и позитивной обстановки, здоровой морально—психологической атмосферы.

36. Руководство, а также руководители структурных подразделений организации должны принимать управленческие решения, соответствующие требованиям настоящего Кодекса, должны стремиться личным примером показывать приверженность положениям настоящего Кодекса, уделять время консультациям и наставничеству.

37. Руководители организации должны показывать работникам пример хорошего владения нормами и правилами корпоративной этики, уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

## **8. Публичные выступления**

38. Публичные выступления по вопросам деятельности организации осуществляются первым руководителем либо уполномоченными лицами.

39. Работники организации должны вести дискуссии в корректной форме, не подрывая его авторитета.

40. Работникам организации не следует публично выражать свое мнение по вопросам его деятельности, если оно:

- 1) не соответствует основным направлениям деятельности организации;
- 2) раскрывает служебную информацию, которая не разрешена к обнародованию;
- 3) содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц и работников организации.

41. Не допускаются публикации работниками от имени организации по вопросам, не связанным с его деятельностью. Публикация материалов по педагогической, научной и иной творческой деятельности может осуществляться работником организации только от собственного имени, как частного лица.

42. При предъявлении к работникам организации необоснованного публичного обвинения в коррупции, занятии в незаконном получении доходов и имущества, он имеет право со дня обнаружения такого обвинения принять меры по его опровержению, в том числе в судебном порядке.

## **8. Заключение**

43. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для всех работников организации. Все факты нарушения этических норм в соответствии с настоящим Кодексом должны рассматриваться в соответствии с действующими нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами организации.

44. Незнание работником организации положений настоящего Кодекса не освобождает его от обязанности выполнять утвержденные организации корпоративные нормы и правила поведения и нести ответственность в случаях их нарушений.