

**«Алматы қаласын дамыту орталығы»
акционерлік қоғамның Іскерлік әдеп кодексі**

**Алматы қ.
Мазмұны**

1. Жалпы ережелер.....	3
2. Корпоративтік құндылықтар.....	5
3. Іскерлік әдеп құндылықтар мен қағидаттары.....	6
4. Іскерлік өзара қарым-қатынастардың әдеп нормалары.....	7
5. Әдеп нормалары.....	10
6. Омбудсмен институты.....	14
7. Есеп және есептілік.....	15
8. Кодекстің практикалық қолданылуы.....	16
9. Қорытынды ережелер.....	16

1. Жалпы ережелер

1. «Алматы қаласын дамыту орталығы» акционерлік қоғамының (бұдан әрі – Қоғам) Іскерлік әдеп кодексінің (бұдан әрі – Кодекс) негізінде Қоғамның миссиясы мен құндылықтары, жоғары кәсібилік, клиенттерге және әріптестерге деген құрметпен қарау, Қазақстан Республикасының заңнамасын, сондай-ақ Қоғамның ішкі саясаттары мен стандарттарын бұлжытпай сақтау, сыбайлас жемқорлыққа және кез келген заңсыз әрекеттерге жол бермеу қағидаттары жатыр.

2. Осы Кодекс Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғамның Жарғысына, Қоғамның корпоративтік басқару кодексіне және ішкі құжаттарына, соның ішінде жалпыға танылған іскерлік мінез-құлық пен корпоративтік басқару стандарттарына сәйкес әзірленген.

3. Кодекс Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері басшылыққа алатын негізгі құндылықтар мен іскерлік (корпоративтік) әдептің қағидаттарын айқындайтын қағидалар жиынтығы. Кодекске сай әрекет ету – ұйымның оң корпоративтік мәдениетін қалыптастыру мен дамытуға, беделі мен абыройын нығайтуға ықпал етіп, Қоғамның табысты дамуының кепілі болып табылады. Кодекс кәсіби қызметке, ұжым ішіндегі өзара әрекеттестікке, серіктестермен, клиенттермен, қоғаммен және мемлекетпен қарым-қатынасқа қойылатын талаптарды белгілейді.

4. Осы кодекстің мақсаттары мыналар болып табылады:

1) жоғары әдеп стандарттарына негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту;

2) Қоғамда сенімге, өзара құрмет пен адалдыққа негізделген атмосфераны сақтау;

3) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері стратегиялық маңызды шешімдер қабылдаған кезде де, күнделікті жағдайларда да басшылыққа алатын негізгі құндылықтар мен қағидаттарды, іскерлік (корпоративтік) әдеп және мінез-құлық нормаларын бекіту;

4) ұжым ішіндегі қарым-қатынасты, қызметкерлермен, мемлекеттік органдармен және мүдделі тараптармен қатынастарды айқындайтын мінез-құлық стандарттарын белгілеу;

5) іскерлік (корпоративтік) мінез-құлықтың озық тәжірибесін қолдану арқылы мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимылды қалыптастыру.

5. Кодекс Қоғамның өзге де ішкі құжаттарымен қатар қолданылады және Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің корпоративтік (іскерлік) әдеп пен мінез-құлық қағидаларын қолдану қызметіндегі ұстанымын сипаттайды.

6. Корпоративтік әдеп қызметкерлерді біртұтас әлеуметтік организмге біріктіретін негізгі элемент болып табылады. Қызмет барысында моральдық бағдарларды айқын түсіну барлық құрылымдық бөлімшелердің үйлесімді жұмыс істеуі үшін қажет. Жоғары әдеп стандарттарына адалдық ұжым ішіндегі сенімді,

сондай-ақ сыртқы серіктестермен, қоғаммен және мемлекетпен өзара сенімді қарым-қатынасты сақтау мен нығайтуға ықпал етеді.

7. Аталған нормалар мен қағидалар тізбесі толық емес болып табылады және белгілі бір алғышарттар мен мән-жайлар туындаған жағдайда нақтылануы, өзгертілуі немесе толықтырылуы мүмкін.

8. Кодексте келесі анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) лауазымды тұлғалар – Қоғамның Директорлар кеңесінің мүшелері, Қоғам Басқармасының мүшелері;

2) Жалғыз акционер – «Алматы қаласының Стратегия және бюджет басқармасы» коммуналдық мемлекеттік мекемесі;

3) мүдделі тұлға – Қоғам қызметіне байланысты Қазақстан Республикасының заңнамасына және Жарғысына сәйкес құқықтары жүзеге асырылатын тұлға;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасы – белгіленген тәртіппен қабылданған Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің жиынтығы;

5) мүдделер қақтығысы – Қоғам қызметкерлерінің және (немесе) лауазымды тұлғаларының жеке мүдделері мен олардың өкілеттіктерін тиісінше орындауы немесе мемлекет, Жалғыз акционер, Қоғам, жеке және заңды тұлғалардың заңды мүдделері арасында қайшылық туындауы мүмкін жағдай, бұл заңды мүдделерге зиян келтіру қаупін тудыруы мүмкін;

6) іскерлік әдеп – лауазымды тұлғалар мен Қоғам қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын қызметтік мінез-құлық ережелері мен нормалары, моральдық және әдеп қағидалары мен іскерлік қатынас нормаларының жиынтығы;

7) корпоративтік мәдениет – Қоғам қызметкерлері бөлісетін ортақ құндылықтарға негізделген, Қоғамның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған мінез-құлық үлгілері, басқару нормалары мен әдістерінің жиынтығы.

4) корпоративтік қақтығыс — келесі арасындағы келіспеушіліктер немесе даулар:

а) Қоғамның жалғыз акционері және органдары;

б) қоғам органдарымен немесе олардың мүшелерімен және ішкі аудит қызметінің қызметкерлерімен;

с) Жалғыз акционердің мүдделеріне және Қоғамның қызметіне кері әсерін тигізетін, Қоғамды корпоративтік басқару мәселелері бойынша Қоғамның органы және Қоғамның мүдделі тұлғалары арасында;

9) Қоғамның беделі – Қоғам қызметінің артықшылықтары мен кемшіліктері, сондай-ақ Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің мінез-құлық жөніндегі қалыптасқан қоғамдық пікір;

10) қызметкер – Қоғаммен еңбек қатынастарында болып, еңбек шарты немесе аутсорсинг шарты негізінде тікелей еңбек қызметін жүзеге асыратын тұлға;

11) Жарғы – «Алматы қаласын дамыту орталығы» акционерлік қоғамының жарғысы;

12) Омбудсмен – Қоғамның Директорлар кеңесінің мүшесі немесе Қоғам Басқармасының мүшесі болып табылмайтын, Директорлар кеңесі уәкілеттік берген Қоғам қызметкері, ол осы Кодекстің ережелерін түсіндіруді жүзеге асырады, сондай-ақ Кодекс ережелерінің бұзылуы туралы ақпаратты құпия түрде жинау және қарау бойынша қызмет атқарады.

2. Корпоративтік құндылықтар

9. Солардың негізінде Қоғам қызметі қалыптасатын негізін қалаушы корпоративтік құндылықтар мыналар болып табылады:

1) Құзыреттілік және кәсібилік.

Ең алдымен, Қоғам жұмысының нәтижесі кәсіби тұрғыдан мінсіз болуы тиіс. Лауазымды тұлғалар мен қызметкерлер сапалы білімге, жұмыс тәжірибесіне ие болып, байсалды әрі жауапты шешімдер қабылдай білуі қажет. Қоғам тек міндеттер қойып қана қоймай, қызметкерлерінің кәсіби білімдері мен дағдыларын арттыруына, кәсіби және шығармашылық қабілеттерін жүзеге асыруына, әлеуетін дамытуына және мансаптық өсімге қол жеткізуіне мүмкіндік беретін жағдай жасайды.

2) Адалдық пен бейтараптық

Адалдық пен бейтараптық – Қоғам қызметінің негізгі іргетасы. Қоғам жеке мүдде мен кәсіби қызмет арасында қайшылыққа жол бермейді. Алдау, шындықты жасыру немесе жалған мәлімдемелер жасау – Қоғамның лауазымды тұлғасы немесе қызметкері мәртебесіне сай келмейді.

3) Жауапкершілік

Жауапкершілік – Қоғам қызметінің сапасына кепілдік. Қоғам қабылданған міндеттемелерге, Қазақстан Республикасының заңнамасында, шарттық қатынастарда, іскерлік айналым дәстүрлерінде және моральдық-этикалық қағидаттарда белгіленген талаптарға сәйкес жауап береді. Ұйым өз қызметінде мемлекет пен қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін толық сезінеді.

4) Ашықтық

Қоғам ұйым туралы, көрсетілетін қызметтері мен жетістіктері, қызметінің нәтижелері туралы ақпараттың барынша ашық әрі сенімді болуына ұмтылады. Қоғам адал әрі уақтылы түрде Жалғыз акционерді, Директорлар кеңесін және серіктестерін ахуал туралы хабардар етіп отыруды, есептілік пен есеп жүргізу сапасын жақсарту арқылы ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін арттыруды мақсат етеді. Сонымен бірге, Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын коммерциялық және өзге де құпия мәліметтердің жария етілмеуін қамтамасыз етеді.

5) Адамның жеке басын құрметтеу

Қоғамның жұмыскерлері мен әріптестерінің нәсіліне, тіліне, саяси және діни сеніміне, жынысына, ұлтына және мәдени тиесілігіне қарамастан, адал және әділ қарым-қатынас жасауға құқығы бар.

3. Іскерлік әдептің құндылықтары мен қағидаттары

10. Қоғамның негізін қалаушы құндылықтары мыналар болып табылады:

- 1) меритократия — әрбір қызметкердің жеке күш-жігері, қабілеті мен жетістіктерін әділ және объективті бағалау;
- 2) жауапкершілік — қойылған міндеттер мен мақсаттарға жоғары жауапкершілікпен қол жеткізу, қабылданған міндеттемелерді, Қазақстан Республикасының заңнамасын, шарттық қатынастарды бұлжытпай орындау және моральдық-адамгершілік қағидаттарын сақтау;
- 3) кәсібилік пен даму — өз мамандығын терең меңгеру, жүктелген тапсырмаларды уақтылы әрі сапалы орындау, кәсіби білім мен дағдыларды үнемі жетілдіру;
- 4) бастамашылдық — бизнес-процестерді оңтайландыруға бағытталған қызметкерлердің дербес әрі белсенді ұмтылысы;
- 5) өзара құрмет пен сенім — қойылған міндеттерді шешу барысында сенімділік, ізгі ниеттілік және ынтымақтастық рухы;
- 6) адалдық пен ашықтық — Қоғамдағы барлық жұмыс адалдық пен ашықтық қағидаттарына негізделеді;
- 7) командалық рух — бірлескен қызмет пен ортақ мақсаттарға жетуге бағытталған ынтымақтастық.

11. Қоғам өз қызметкерлерінде келесіні бағалайды:

- 1) Қоғамның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағытталу;
- 2) өз қызметінде кәсібилік таныту және кәсіби деңгейін үнемі арттыруға ұмтылу;
- 3) лауазымдық міндеттерді орындау кезінде бастамашылдық пен белсенділік таныту;
- 4) тәртіптілік пен жауапкершілік;
- 5) қызметкерлер арасында өзара қолдау, Қоғамның жас мамандарына жәрдем көрсету және көп жылдық еңбек өтілі бар қызметкерлерге құрметпен қарау.

12. Қоғам өз қызметін жүзеге асыру кезінде:

- 1) Қоғам қызметіне қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасын, Жалғыз акционердің шешімдерін, сондай-ақ өзге де құжаттарды сақтайды;
- 2) адам мен азаматтың шыққан тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дініне көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне немесе өзге де мән-жайларға қарамастан, олардың құқықтарын, ар-намысы мен қадір-қасиетін сақтауды және құрметтеуді қамтамасыз етеді;
- 3) мүдделі тараптармен барлық қарым-қатынастың өзара тиімді болуына ұмтылады;

4) өзін-өзі оқыту мен кәсіби дамуға ұмтылатын қызметкерлер үшін оқыту және кәсіби даму бағдарламаларына сәйкес кәсіби біліктілігін арттыруда тең мүмкіндіктер жасайды.

5) Қоғам қызметкерлеріне еңбегі үшін сыйақы төлеуді олардың біліктілік деңгейіне, орындалатын жұмыстың күрделілігі мен сапасына, негізгі қызмет көрсеткіштерінің орындалу нәтижелеріне байланысты қамтамасыз етеді;

6) заңнамаға сәйкес қызметкерлердің еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауын қамтамасыз ету үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды, сондай-ақ қызметкерлер үшін қауіпсіз еңбек жағдайларын жасайды;

7) Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Қоғамның ішкі құжаттарымен белгіленген шектерде құпия ақпараттың жарияланбауын қамтамасыз етеді;

8) Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлері арасында ашық әрі сенімді диалог орнатуға жағдай жасайды;

9) Қоғам үшін оң әсері бар бастамашыл идеялар мен ұсыныстарды бағалап, көтермелейді;

10) жекелеген лауазымды адамдар мен қызметкерлерге кез келген артықшылықтар мен жеңілдіктер беруге, тек заңды негізде және барлығына тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету жағдайында ғана жол береді;

11) шешім қабылдау процесінің кез келген кезеңінде, лауазымды адамнан бастап шешім қабылдаушы кез келген қызметкерге дейін мүдделер қақтығысының туындауынсыз шешімдер қабылдауға жауапты болады.

4. Іскерлік қарым-қатынастардың әдеп нормалары

13. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері міндетті:

1) мемлекеттік рәміздерге - Мемлекеттік Туға, Мемлекеттік Елтаңбаға, Мемлекеттік Әнұранға құрметпен қарауға;

2) корпоративтік рәміздерге құрметпен қарауға;

3) жалпыға бірдей қабылданған моральдық-әдептілік нормаларын сақтауға, мемлекеттік тілге және басқа тілдерге, халықтардың салт-дәстүрлеріне құрметпен қарауға;

4) сыпайы және әдепті болуға;

5) немқұрайлылық пен дөрекілікке төзбеушілік танытуға;

6) әріптестерге қолдау көрсету және көмек көрсетуге;

7) көмек толық көлемде көрсетілмесе де, әрқашан көмек үшін алғыс айтуға;

8) басқалардың пікіріне мұқият болуға;

9) сөз бен істің бірлігін қамтамасыз етуге, уәделерді орындауға;

10) өз қателіктерін жасырмау/мойындауға.

14. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері Кодекске қатысты өздеріне мынадай міндеттемелерді қабылдайды:

1) осы Кодексте белгіленген іскерлік әдеп талаптары мен мінез-құлық ережелерін мұқият зерделеу, түсіну және адал ниетпен орындау;

2) өзінің лауазымдық функциялары мен міндеттерін адал, кәсіби, тиімді және бейтарап атқару;

3) мәртебесі мен лауазымына қарамастан өзіне қабылдаған міндеттемелері үшін жауапты болу;

4) іскерлік әдеп қағидаттарын және мінез-құлық қағидаларын бұзу мәселелері бойынша тергеулер жүргізу кезінде жәрдем көрсету;

5) Қоғамның ақпараттық қауіпсіздігі және Ақпаратты ашу саясаты туралы ішкі нормативтік құжаттарға сәйкес ақпараттық қауіпсіздік талаптары мен рәсімдерін сақтау.

15. Қоғамның лауазымды тұлғалары міндетті:

1) басқарушылық шешімдерді Кодекс талаптарына сәйкес, ашықтық және бейтараптық қағидаттары негізінде қабылдау;

2) Қоғам қызметкерлеріне қойылған мақсатты міндеттерді жеткізу, олардың әрқайсысы бұл мақсаттардың мәнін, мазмұнын және оларды шешудегі өз рөлін айқын түсінуі;

3) жеке үлгі көрсету арқылы Кодекс талаптарына адалдықты көрсету, оның ішінде Қоғам қызметкерлері іскерлік этика мен мінез-құлық қағидаларының сақталмауына қатысты аландаушылықтарын еркін білдіре алатын мінез-құлық мәдениетін қалыптастыру;

4) қызметкерлер арасында командалық рух қалыптастыруға, ұжымды Қоғамның құндылықтары мен қағидаттары аясында біріккен команда ретінде топтастыруға уақыт бөлу;

5) қызметкерлерге кеңес беру және тәлімгерлік көрсету;

6) сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, ақпараттың құпиялылығын бұзбай, Жалғыз акционердің шешімдерін және Қоғамның ішкі құжаттарын ескере отырып, нақты және сенімді ақпаратты уақтылы ұсыну.

16. Қоғамның лауазымды тұлғалары іскерлік әдеп пен мінез-құлық қағидаларының талаптарын бұзумен байланысты жағдайлардың алдын алу, анықтау және шешу жүйесін құруға жауапты.

17. Жалғыз акционермен қарым-қатынас «Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарына, Қоғамның Жарғысына, Корпоративтік басқару кодексіне және Қоғамның өзге де ішкі құжаттарына сәйкес ашықтық, есептілік және жауапкершілік қағидаттарына негізделеді.

18. Қоғамдағы корпоративтік басқару Жалғыз акционердің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау және құрметтеу қағидатына негізделген.

19. Басқарма, Директорлар кеңесі және Жалғыз акционер арасында ақпарат алмасу және өтініштер беру тәртібі Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Қоғамның Жарғысымен және ішкі құжаттарымен реттеледі.

20. Қоғамның мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Қоғамның Жарғысына және ішкі

құжаттарына сәйкес, тараптардың тәуелсіздігі негізінде, сыбайлас жемқорлыққа және мемлекеттік органдар тарапынан да, Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері тарапынан да басқа да заңсыз әрекеттерге жол бермеу қағидатын сақтай отырып жүзеге асырылады.

21. Қоғам іскер серіктестерімен өзара тиімділік, ашықтық және шарттармен қабылданған міндеттемелер үшін толық жауапкершілік қағидаттары негізінде заңдылық, адалдық және тиімділік қағидаттарын сақтай отырып өзара әрекеттеседі.

22. Қоғам іскер серіктестермен жасалған шарттардың талаптарын сақтайды және олардың алдындағы өз міндеттемелерін орындайды.

23. Тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді жеткізушілерді іріктеу Қоғаммен Қазақстан Республикасының заңнамасы мен ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес ашық негізде жүзеге асырылады және тауарлар, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді жеткізу бағасының, сапасының, шарттарының үздік болуына, сондай-ақ контрагенттің іскерлік беделінің жақсы болуына басымдық беруге негізделеді.

24. Қоғам өз қызметінде іскер серіктестерге негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермейді.

Қоғамның барлық қызметкерлері арасындағы қатынастар тең құқылы болып табылады. Ұжымдағы қарым-қатынас қызметкерлердің көңіл-күйіне және жұмыс істеу ниетіне әсер етеді, сондай-ақ Қоғам жұмысының нәтижесін айқындайды. Жайлы жұмыс жағдайын жасай отырып және оны қолдай отырып, қызметкерлер іскерлік этикеттің келесі нормалары мен қағидаларын сақтайды:

- 1) бір-біріне құрметпен қарау;
- 2) жұмыс уақытында қызметтік міндеттерін орындаумен байланысты емес істермен айналыспау;
- 3) әріптестеріне өзінің жаман көңіл-күйін көрсетпеу;
- 4) балағат сөздер айтпау, сабырсыздық пен агрессияны көрсетпеу;
- 5) әрқашан теріс қылықтары үшін кешірім сұрау;
- 6) әріптестерге көмектесу, білімдерімен және тәжірибелерімен бөлісу;
- 7) әріптестердің жеке немесе кәсіби қасиеттерін олар болмаған кезде талқыламау;
- 8) сыпайы және әдепті болу;
- 9) басқалардың пікіріне мұқият болу.

25. Басшылық пен бағынысты қызметкерлер арасында сындарлы кәсіби қарым-қатынас орнату Қоғамның күнделікті тиімді жұмысы мен оның болашақтағы дамуы үшін өте маңызды.

26. Басшыларға іскерлік этикеттің келесі нормалары мен қағидаларын сақтау ұсынылады:

1) қызметкерлерге әдеп нормалары мен қағидаларын және іскерлік этикетті жақсы меңгергендігінің үлгісін көрсету;

2) қызметкерлерді басқа қызметкерлердің көзінше сынамауға, мұны құпия түрде жасауға;

3) бағынышты адамдардың алдында өз қателіктерін мойындай білу және өз атына сындарлы сын айтқаны үшін оларды қудаламау.

27. Жұмыскерлерге іскерлік этикеттің мынадай нормалары мен қағидаларын сақтау ұсынылады:

1) жұмыс орнында болмау себептері туралы тікелей басшыны дереу хабардар ету;

2) басшының теріс әрекетіне әріптестерінің көзінше жауап бермеу. Егер дұрыстығына сенімділік болса, жеке кездесуді сұрау қажет;

3) Қоғам басшыларының түрін және аты-жөні, әкесінің аты бойынша білу.

28. Қоғамнан тыс еңбек қызметі болған жағдайда қызметкерлер міндетті түрде:

1) Қоғамның кадрлар бөлімі мен тікелей басшысын өзге ұйымдарда атқарылатын жоспарланған ақылы еңбек қызметі туралы алдын ала хабардар етіп, мұндай қызметтің ықтимал салдары мен мүмкіндіктері жөнінде кадрлар бөлімінен нақты түсініктеме алу;

2) рұқсат алынған жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қоса атқарушылық тәртібінде жаңа еңбек қатынастарын ресімдеу, бұл ретте жаңа жұмыс Қоғамдағы негізгі еңбек міндеттерін орындауға кедергі келтірмеуі және Қоғамның іскерлік беделі мен мүдделеріне нұқсан келтірмеуі тиіс;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген коммерциялық және өзге де қызметтік ақпараттың құпиялылығын сақтауды қатаң ұстану.

5. Әдеп нормалары

29. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғамның ішкі құжаттарына сәйкес құпия ақпарат болып табылатын деректермен, оның ішінде дербес деректермен жұмыс істеу кезінде ерекше жауапкершілік дәрежесін танытады және мұндай ақпаратты қорғау үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды.

30. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері құпия ақпаратқа қатысты Қоғамның ішкі құжаттарымен міндетті түрде таныстырылады. Қызметтік міндеттерін орындау барысында лауазымды тұлғалар мен қызметкерлер осы ережелер мен рәсімдерді сақтауға міндетті.

31. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері құпия ақпаратқа қолжетімділігі жоқ өзге қызметкерлерге, сондай-ақ Қоғамнан тыс кез келген үшінші тұлғаларға қатысты рұқсат етілмеген қол жеткізу мен жария етуге жол бермеу, сондай-ақ деректердің жоғалуы немесе жойылуын болдырмау бойынша шаралар қабылдауы тиіс.

32. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, еңбек қызметін жүзеге асыру кезеңінде де, сондай-ақ Қоғамдағы еңбек қызметі тоқтатылғаннан кейін де құпия ақпаратты жария етпеуге міндетті.

33. Ақпараттың құпиялылығын сақтау ережелерінің бұзылуы немесе жүйелердің немесе құрылғылардың қауіпсіздігінің бұзылуы туралы ақпарат алғаннан кейін қызметкер Компанияның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен осы факті туралы дереу хабарлауы керек.

34. Мүдделер қақтығысына жол бермеу Жалғыз акционердің, Қоғамның, лауазымды тұлғалардың және қызметкерлердің мүдделерін қорғауды қамтамасыз етудің маңызды шарты болып табылады. Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері мүдделер қақтығысына жол бермей барынша ашық, уақтылы және барабар шешімдер қабылдауға жауапты.

35. Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлері мүдделер қақтығысына жол бермеу мақсатында міндетті:

1) мүдделер қақтығысын немесе ондай қақтығыс туындауы мүмкін деген көріністі тудыруы ықтимал кез келген іс-әрекеттен және қарым-қатынастан аулақ болу;

2) жақын туыстарының иелігіндегі немесе басқаруындағы заңды тұлғаларға қандай да бір артықшылықтар беруден бас тарту;

3) Қоғаммен байланысты шарттар, мәмілелер, жобаларға немесе өзге де мәселелерге қатысты кез келген коммерциялық не басқа да (тікелей немесе жанама) мүдделілік туралы Қоғамның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен дереу хабарлау;

4) басқа ұйымдарда жұмыс істеу немесе лауазым атқару, тұрақты (негізгі) жұмыс орнының өзгеруі туралы уақтылы хабарлау;

5) бөгде ұйымда жұмыс істеуге немесе лауазым атқаруға келісім бермес бұрын, Қоғамның Директорлар кеңесі / Басқармасы / Басқарма Төрағасының құзыретіне сәйкес тиісті рұқсат алу;

6) өзі мүдделі болып табылатын мәселелерді талқылауға және дауыс беруге қатыспау;

7) Қоғамның ресурстарын, зияткерлік меншігін, жабдықтарын және байланыс құралдарын жеке мақсатта пайдаланбау;

8) қызметкер қандай да бір шешімнің дұрыстығына сенімсіз болса, тікелей басшылығынан кеңес алу.

36. Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда, Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері ол туралы немесе оның туындау ықтималдығы туралы белгілі болған сәттен бастап, өздерінің тікелей басшысын немесе Қоғам басшылығын жазбаша түрде хабардар етуге міндетті.

37. Корпоративтік қақтығыстар туындаған жағдайда қатысушылар оны шешудің жолдарын келіссөздер арқылы іздейді. Бұл ретте басты мақсат – Жалғыз акционердің құқықтарын, сондай-ақ Қоғамның іскерлік беделін тиімді қорғауды қамтамасыз ету. Қоғам органдары үшін корпоративтік қақтығысты реттеу барысындағы негізгі міндет – заңды және негізделген, сонымен қатар Қоғам мүдделеріне сай келетін шешімді табу болып табылады.

38. Қоғам мүдделі тараптардан да, өзінің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінен де орынсыз артықшылықтар мен жеңілдіктер алу немесе сақтап

қалу мақсатында жасалуы мүмкін сыбайлас жемқорлық және өзге де құқыққа қайшы әрекеттердің алдын алуға бар күш-жігерін салады.

39. Қоғамның лауазымды тұлғасына, қызметкеріне немесе олардың жақын туыстарына келесіні алуға тыйым салынады:

1) Қоғамның лауазымды тұлғасы немесе қызметкері кәсіби міндеттерін орындағаны немесе орындамағаны үшін, өзі жұмыс істемейтін жеке немесе заңды тұлғалардан ақшалай, қызмет түріндегі немесе басқа да нысандардағы сыйақыларды алуға;

2) сыпайылық пен қонақжайлылықтың жалпы қабылданған нормаларына сәйкес немесе хаттамалық және басқа да ресми іс-шараларды өткізу кезінде назар аударудың символдық белгілерін және символдық кәдесыйларды қоспағанда, өздерінің кәсіби міндеттерін орындауға немесе орындамауға байланысты немесе жұмысына байланысты адамдардан сыйлықтар немесе қызметтер алуға;

3) Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасына сәйкес тыйым салынған өзге де игіліктер мен артықшылықтарды қабылдауға.

40. Қоғам қызметкерлері сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық фактілері туралы хабардар болған жағдайда, бұл туралы Қоғам басшылығына дереу хабарлауға міндетті.

41. Қоғам осы саладағы қолданыстағы заңнаманың талаптарына сәйкес еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды сақтайды. Қоғам жұмыс орындарындағы қызметкерлердің еңбегін дұрыс ұйымдастыруды қамтамасыз етеді және осы саладағы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін қауіпсіз еңбек жағдайларын жасайды.

42. Өзінің қызметтік міндеттерін орындау кезінде, сондай-ақ Қоғамның үй-жайларында болған кезде қызметкерлер Қоғамның саясатына сәйкес және Қазақстан Республикасының заңнамасы негізінде Қоғам қабылдаған және әзірлеген қауіпсіздік техникасы қағидаларын қатаң сақтауға тиіс. Әдейі не абайсызда жасалған қауіпсіздік техникасының белгіленген ережелерін бұзу және бұл ретте өз өміріне де, денсаулығына да, айналасындағыларға да қауіп төндіруі еңбек тәртібін өрескел бұзу болып табылады.

43. Қоғамның корпоративтік мәдениетті қалыптастырудағы мақсаты келесі шарттарға қол жеткізу болып табылады:

1) басшылар қызметкерлерді нәтижелерге қол жеткізу үшін барынша күш салуға ынталандыратын климат жасайды; бастамашылық пен инновация ынталандырылады;

2) өзін-өзі жетілдіру және өзін-өзі дамыту саналы қажеттілік болып табылады;

3) лауазымды тұлға мен қызметкер ортақ істің түпкілікті нәтижесі мен табысына назар аударады;

4) әрбір лауазымды тұлға мен қызметкер стратегиялық мақсаттарға жетудегі өзінің рөлі мен маңызын түсінеді.

44. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері командалық рухты қалыптастыруы және Кодекс талаптарының сақталуын мынадай тәсілдермен қолдауы тиіс:

- 1) бағынысты қызметкерлермен жеке түсіндіру кездесулерін өткізу;
- 2) жеке өнеге көрсету, өзінің мінез-құлқын қызметкерлер үшін үлгі ету;
- 3) талаптарды сақтау – жұмыс орнындағы тиімділіктің міндетті шарты екенін баршаға ұғындыруды қамтамасыз ету.

45. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Құжаттаманы жүргізу қағидаларын сақтауға міндетті. Барлық қызметкерлер жұмыс орнын ұқыпты әрі көрнекі күйде ұстауы тиіс.

46. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне өз қызметтік міндеттерін орындау кезінде киім, аяқ киім және шаш үлгісін таңдауда іскерлік стиль нормаларын ұстану ұсынылады — бұл Қоғамның лайықты әрі кәсіби имиджін қолдау мақсатында жүзеге асырылады.

47. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері келіссөздер жүргізу мәдениетінің, соның ішінде телефон арқылы сөйлесудің қағидаларын сақтауы қажет. Іскерлік келіссөздер құрметпен және сабырлы түрде, теріс эмоцияларсыз және дауыс көтерусіз жүргізілуі тиіс.

48. Қоғам қызметкерлерінің қоғамдық өмірге белсенді қатысуы, корпоративтік іс-шараларға жеке қатысу арқылы қолдау көрсетуі құпталады. Қызметкерлер корпоративтік іс-шаралар кезінде жалпы қабылданған әдеп қағидаларын сақтауға міндетті.

49. Қызметкерлер өз мінез-құлқының Қоғамның беделіне әсер ететінін түсінуі және Қоғам қызметкерінің имиджіне сай келмейтін әрекеттерден аулақ болуы тиіс.

50. Қоғам жұртшылықпен және бұқаралық ақпарат құралдарымен қарым-қатынаста жоғары этикалық стандарттардың сақталуын мұқият қадағалайды. Қоғам өз лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде, ақпараттық-жарнамалық материалдарында немесе жұртшылықпен байланысқа бағытталған өзге де іс-шараларында жалған ақпарат таратуына, деректерді жасыруына және/немесе бұрмалауына жол бермейді.

51. Бұқаралық ақпарат құралдарында, оның ішінде интернет кеңістігінде Қоғам атынан көпшілік алдында сөйлеу, оқиғаларға пікір білдіру немесе қандай да бір ресми мәлімдеме жасау құқығы тек осыған уәкілетті лауазымды тұлғалар мен қызметкерлерге ғана беріледі.

52. Қоғам атынан сөз сөйлеген жағдайда лауазымды тұлғалар мен қызметкерлер кәсіби мінез-құлық пен іскерлік әдептің жалпыға ортақ нормаларын сақтауға, тек шынайы ақпарат таратуға, сондай-ақ құпия ақпаратты жария етпеуге міндетті.

53. Лауазымды тұлғалар мен қызметкерлерге қызметтік әрекетке және жалпы Қоғам қызметіне қатысты өз пікірін көпшілік алдында білдірмеу ұсынылады, егер ол:

- 1) Қоғамның негізгі қызмет бағыттарына сәйкес келмесе;

- 2) Қызметтік ақпаратты жария етсе;
- 3) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне қатысты әдепсіз пікірлерді қамтыса.

54. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері Кодекс талаптарын қатаң сақтауға және Кодекс ережелерінің кез келген бұзушылықтары туралы хабарлауға міндетті.

55. Қоғамның лауазымды тұлғалары Қоғамның мақсаттарына қол жеткізу үшін іскерлік шешімдерді іскерлік әдептің негізгі құндылықтары мен қағидаттарын басшылыққа ала отырып қабылдайды және өздеріне жүктелген міндеттердің орындалуына толық жауапкершілік арқалайды.

56. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері өз құзыретіне сәйкес іскерлік әдеп талаптарын бұзумен байланысты проблемаларға келесі жолдармен ден қоюға міндетті:

- 1) жағдайды түзету және кемшіліктерді жою бойынша уақтылы шаралар қабылдау;

- 2) заңнамада белгіленген тәртіппен тәртіптік сипаттағы пәрменді шараларды қабылдау/ұсыну;

- 3) Қоғамның тиісті құрылымдық бөлімшелерімен/органдарымен консультациялар жүргізу, оларға қажетті ақпаратты ұсыну.

57. Қоғам Кодексті ашық талқылауға дайын қызметкерлерді көтермелейді және оны жетілдіру бойынша кез келген сындарлы ұсыныстарға оң көзқараспен қарайды.

58. Кодекс талаптарына қатысты және/немесе жұмыс барысында туындайтын әдеп мәселелері, сондай-ақ кодекс талаптарының бұзылуы, сыбайлас жемқорлық пен өзге де заңсыз әрекеттер туралы сұрақтар бойынша Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері, сондай-ақ іскери серіктестері мен мүдделі тараптары Омбудсменге жүгінуге құқылы. Лауазымды тұлғалар тарапынан іскерлік әдеп қағидаттары мен мінез-құлық ережелерінің бұзылу фактілері Қоғамның Директорлар кеңесінде қаралады.

6. Омбудсмен институты

59. Омбудсменді тағайындау және оның өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату Қоғамның Директорлар кеңесімен жүзеге асырылады. Омбудсмен лауазымына ұсынылған кандидат(тар)дың аталған отырысқа қатысуы міндетті.

60. Омбудсмен өз қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғамның Жарғысына, Қоғамның Корпоративтік басқару кодексіне, осы Кодекске және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады.

61. Омбудсмен лауазымына кандидатура бойынша ұсыныстарды Қоғамның Директорлар кеңесі, Қоғам Басқармасы, сондай-ақ Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің қатарынан Жалғыз акционер енгізе алады.

62. Омбудсменнің негізгі функциялары:

- 1) Кодекс ережелерінің бұзылуы туралы мәліметтерді жинау;

2) Қызметкерлер мен лауазымды тұлғаларға Кодекс ережелеріне қатысты кеңес беру;

3) Кодекс талаптарының бұзылуына байланысты дауларды қарауды бастамалау және олардың шешілуіне қатысу. Корпоративтік даулар мен мүдделер қақтығысына қатысты Омбудсмен өз әрекеттерін осы мәселелерді шешуге жауапты тұлғалармен үйлестіріп отырады.

63. Қоғам қызметкерлері Кодекс талаптарының бұзылуы жағдайларында Омбудсменге жазбаша да, ауызша да жүгінуге құқылы. Анонимді өтініштер, егер мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы немесе мемлекеттік не қоғамдық қауіпсіздікке қатер төндіретін мәліметтер болған және ол құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға шұғыл түрде жолдануға жататын жағдайларды қоспағанда, қарауға жатпайды.

64. Омбудсмен құқылы:

1) келіп түскен өтініштер негізінде де, өз бастамасы бойынша да кодекс ережелерінің бұзылуын анықтау рәсімдерін жүргізуге бастамашылық жасау;

2) кодекстің сақталмауы мәселелері бойынша Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне жеке жүгінуге;

3) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне кодекстің ережелерін түсіндіруге және түсіндіруге.

65. Омбудсмен міндетті:

1) қызметкерлерді Кодекс талаптарының бұзылуына қатысты дауларды қарау рәсімдері жүргізіліп жатқан кезеңде, мұндай істерді қарауды бастамалауға байланысты мәжбүрлі жұмыстан босату жағдайларынан қорғауды (еңбек заңнамасында белгіленген рәсімдер шеңберінде) қамтамасыз ету;

2) қызметкерлердің, лауазымды тұлғалардың, сондай-ақ іскер серіктестер мен мүдделі тараптардың Кодекс ережелерінің сақталмауына қатысты өтініштерін тіркеу және есепке алу;

3) Қоғам қызметкерлері жүгінген жағдайда, Кодекс ережелеріне түсіндірмелерді бес жұмыс күні ішінде ұсыну;

4) Кодекс талаптарының сақталмауына байланысты дауларды қарауға қатысқан кезде тәуелсіздік пен бейтараптық қағидаттарын сақтау;

5) Кодекс ережелерінің бұзылуы туралы өтініш жасаған қызметкердің немесе лауазымды тұлғаның (жасырын болып қалуға ниет білдірсе) жеке басының жасырын сақталуын қамтамасыз ету.

7. Есеп және есептілік

66. Қоғам бухгалтерлік есеп пен есептілікте көрсетілетін деректердің толықтығын, дәлдігін және сенімділігін қамтамасыз етеді.

67. Қоғам барлық жүргізілетін операцияларды бухгалтерлік есеп пен есептілік талаптарына қатаң сәйкестікте көрсетеді, оның ішінде бастапқы бухгалтерлік құжаттарды қолдан жасап ресімдеуге, шындыққа жанаспайтын бухгалтерлік жазбаларды жүргізуге жол бермейді.

68. Егер Қоғам қызметкері бухгалтерлік есеп пен есептілік жүргізу қағидаттарының бұзылуы туралы, соның ішінде қаржы қаражатын талан-таражға салу немесе ұйым мүлкінің есепке алынбауы жөнінде ақпаратқа ие болса, бұл туралы дереу тікелей басшысына және/немесе ұйым басшылығына хабарлауға міндетті.

8. Кодекстің практикалық қолданылуы

69. Персоналмен жұмыс істеу мәселелеріне жетекшілік ететін Қоғамның құрылымдық бөлімшесі келесіні қамтамасыз етеді:

- 1) Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне қатысты – ол қолданысқа енгізілген сәттен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде Кодекспен танысу;
- 2) жаңадан қабылданған қызметкерлерге қатысты – еңбек шарты жасалған сәттен бастап бір айдан кешіктірілмейтін мерзімде Кодекспен танысу;
- 3) кодекске өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда - Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлерін өзгерістер мен толықтырулар қолданысқа енгізілген сәттен бастап 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей таныстыру;
- 4) өткізілу тәртібі, шарттары мен кезеңділігі қызметкерлерді аттестаттау жөніндегі ішкі нормативтік құжатта айқындалатын аттестаттауды өткізу кезінде Қоғам қызметкерлерінің осы Кодексті сақтауын бағалау.

70. Осы Кодекстің ережелерінің сақталуына мониторинг жасау Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің міндеті болып табылады.

71. Қоғам Кодекс ережелерінің бұзылуына немесе әдепке қайшы мінез-құлықтың кез келген жағдайына қатысты тергеу жүргізуге құқылы.

72. Қоғамның имиджі мен беделіне зиян келтіруі мүмкін әрекеттер туралы хабарлаған әрбір өтініш берушіге оның мәліметтерінің құпия сақталуы және қандай да бір қудалауға ұшырамау кепілдігі беріледі. Алайда, егер өтініш беруші Қоғамның лауазымды тұлғасы не қызметкерінің ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіретін көрінеу жалған ақпарат таратқан жағдайда, ол Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапкершілікке тартылуы мүмкін.

9. Қорытынды ережелер

73. Қоғамның Директорлар кеңесі осы Кодексті бекітеді, оған өзгерістер мен толықтырулар енгізеді, сондай-ақ осы Кодексті іске асырудың негізгі бағыттарын айқындайды.

74. Осы Кодекстің мәтіні Қоғамның интернет-сайтында орналастырылады.

75. Осы Кодекс және оны сақтау практикасы туралы ақпарат Қоғамның жылдық есебінде ашылады.

Әзірленді:

Корпоративтік даму
департаментінің директоры

Б. Күзенбаев

Келісілді:

Басқарма Төрағасының орынбасары

Б. Тулеев

Әкімшілік-кадрлық жұмыс
департаментінің директоры

А. Сұлтанғазин