

«Утверждаю»

Директор ТОО «Астана
қалалық жарық»

Бимуханов А.Ж.

20 21 г.



КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
ТОО «АСТАНА ҚАЛАЛЫҚ ЖАРЫҚ»

Нұр-Сұлтан, 2021

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЦЕЛИ КОДЕКСА	3
3. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ТОВАРИЩЕСТВА	4
4. НОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТОВАРИЩЕСТВА	5-7
4.1 Корпоративные правила взаимодействия с Потребителями	5
4.2 Корпоративные правила взаимодействия с сотрудниками	5-6
4.3 Корпоративные правила взаимодействия с руководителем	6
4.4 Корпоративные правила взаимодействия с подчиненными	6-7
5. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА СОТРУДНИКОВ ТОВАРИЩЕСТВА	7-9
5.1 Правила поведения сотрудников	7-8
5.2. Правила поведения руководителей	8
5.3. Перечень нарушений, рассматриваемых как серьезное нарушение правил поведения с административными выводами	8
5.4. Порядок рассмотрения обращений, конфликтных ситуаций и принятие по ним решений	8
5.5. Внешний вид сотрудника	8-9
5.6. Этика ведения переговоров	9
6. ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ ТОВАРИЩЕСТВА	10
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	10
8. ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА	10-11

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс Корпоративной этики (далее — Кодекс) создан с целью объединения усилий сотрудников ТОО «Астана қалалық жарық» (далее — Товарищество, компания) в достижении высокого качества профессиональной деятельности, а также с целью укрепления позитивного имиджа компании. Деятельность компании в соответствии с Кодексом ориентирована на принесение пользы обществу в целом, компании и каждому сотруднику в отдельности.

1.2. Принятие, соблюдение и регулярное совершенствование настоящего Кодекса вместе с Уставом и внутренними документами компании свидетельствует о приверженности Товарищества самым высоким стандартам этического поведения. Стремясь к укреплению доверия к Товариществу со стороны потребителей, клиентов, партнеров, участников, работников и общественности, настоящий Кодекс отражает не только требования существующих казахстанских законов и нормативных актов, но и признанные национальные и международные принципы и правила.

1.3. Настоящий Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех сотрудников ТОО «Астана қалалық жарық», независимо от уровня занимаемой должности. Сотрудники компании обязаны выполнять положения настоящего Кодекса в Товариществе и отвечать за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Требования настоящего Кодекса являются дополнением к трудовым договорам и привязаны к соответствующим дисциплинарным процедурам.

1.4. Положения настоящего Кодекса изменяются и дополняются по решению Директора ТОО «Астана қалалық жарық» в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Республики Казахстан, правилами делового этикета, а также на основе пожеланий, рекомендаций со стороны сотрудников Товарищества.

1.5. Кодекс устанавливает этические нормы отношений как внутри компании, так и во внешней среде, т.е. с потребителями, клиентами, участниками, государственными органами, партнерами, организациями и другими контрагентами.

2. ЦЕЛИ КОДЕКСА

- 1) закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм деловой этики и поведения, которыми руководствуются сотрудники Товарищества в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;
- 2) развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- 3) единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в Товариществе всеми сотрудниками, независимо от занимаемой должности;
- 4) повышение и сохранение доверия к Товариществу со стороны третьих лиц, укрепление репутации открытого и честного участника рынка.

3. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ТОВАРИЩЕСТВА

3.1. Товарищество стремится соблюдать принципы деловой этики во всех аспектах своей деятельности. Товарищество руководствуется следующими принципами деловой этики:

- честность
- добросовестность
- справедливость
- прозрачность
- взаимоуважение
- компетентность, профессионализм
- командный дух

3.2. Товарищество осуществляет свою деятельность на основе честности, справедливости, порядочности, соблюдая морально-этические принципы и обычаи делового оборота.

Товарищество, взаимодействуя с заинтересованными сторонами, стремится к укреплению деловой репутации. Товарищество несет ответственность по всем взятым обязательствам перед участниками, клиентами, партнерами, государством и обществом.

3.3. Товарищество стремится к максимальной открытости и надежности информации о Товариществе, ее достижениях и результатах деятельности.

Товарищество открыто к встречам, обсуждениям, диалогу, стремится к построению долгосрочного сотрудничества с заинтересованными лицами, основанного на учете взаимных интересов.

3.4. Товарищество стремится к повышению профессионализма своих сотрудников, обеспечивая необходимые условия труда, предоставляя возможности для персонального и профессионального развития.

3.5. Каждый сотрудник Товарищества несет ответственность за свою собственную безопасность и за безопасность окружающих его людей, соблюдая нормы безопасности и охраны труда, пожарной безопасности.

3.6. Сотрудники Товарищества имеют право на честное и справедливое отношение независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, а также других обстоятельств.

3.7. Сотрудники Товарищества должны руководствоваться всеми необходимыми квалификационными требованиями, 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.

3.8. В Товариществе существуют четко выработанные рабочие отношения. Каждый сотрудник отвечает за свой участок работы, и от того, как он ее выполнит, зависит общий результат деятельности Товарищества.

Командный дух в Товариществе – это сотрудничество, взаимовыручка, взаимозаменяемость и поддержка для достижения поставленных задач.

Каждый сотрудник Товарищества ощущает себя не только частью корпоративной культуры, но и несет социальную ответственность в рамках принимаемых решений.

4. НОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТОВАРИЩЕСТВА

4.1 Корпоративные правила взаимодействия с Потребителями

Деятельность Товарищества ориентирована на Потребителя, клиента, партнера. Потребитель, клиент, партнер - основная ценность компании. Товарищество заинтересовано в установлении прочных и долгосрочных взаимоотношений с Потребителем, клиентом, партнером.

В работе с Потребителями, клиентами, партнерами сотрудники Товарищества должны проявлять честность и обязательность, компетентность, обеспечивать полную достоверность представляемой информации, уважать их права и достоинство, руководствоваться принципами безукоризненной вежливости, корректности и точности.

Сотрудники Товарищества должны строго соблюдать время встреч и переговоров, возвращать звонки и отвечать в кратчайшие сроки на письма и электронную почту. В случае объективной невозможности исполнить обязательство или ответить в установленный срок, должны сообщить о такой невозможности и оговорить срок представления ответа.

Недопустимо разглашать сведения, содержащие коммерческую тайну Товарищества, информацию о своих коллегах, потребителях, клиентах, партнерах.

Принципы работы с Потребителями, клиентами, партнерами:

- профессионализм;
- внимательность к требованиям Потребителя, клиента, партнера;
- четкое и быстрое выполнение запросов Потребителя, клиента, партнера;
- вежливость, терпимость, сдержанность и корректность в общении с

Потребителем, клиентом, партнером.

В случае конфликта:

- не допускать возникновение конфликтных ситуаций в отношении с Потребителем, клиентом, партнером;
- в кратчайшие сроки решать проблемы, без ущерба имиджу компании и отношениям с Потребителем, клиентом, партнером;
- если ситуация выходит из-под контроля, необходимо немедленно обратиться к своему руководителю.

4.2 Корпоративные правила взаимодействия с сотрудниками

Успех деятельности Товарищества зависит от каждого сотрудника. Товарищество ценит своих работников, относится к своим работникам с доверием и уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними на основе казахстанского трудового законодательства и уважения к правам человека.

При приеме на работу Товарищество не допускает никакой дискриминации, по каким бы то ни было признакам. Политика в области найма, продвижения по службе и вознаграждения работников предусматривает оценку каждого по фактическим заслугам.

Товарищество уделяет внимание вопросу повышения квалификации для всех работников, проведению тренингов по обучению тем или иным навыкам или по тем или иным вопросам, участию в обучающих семинарах и конференциях.

Товарищество запрещает всем должностным лицам и работникам использовать конфиденциальную и служебную информацию.

Отношения между сотрудниками в Товариществе должны строиться на основе терпимости, взаимоуважения, взаимопомощи, взаимозаменяемости, корректности, равноправности партнеров.

Прозрачность и улучшение условий труда Товарищество будет обеспечивать путем проведения периодических опросов работников по вопросам, касающимся условий их работы, и иным вопросам, которые затрагивают интересы работников.

4.3 Корпоративные правила взаимодействия с руководителем

Взаимодействие между руководством и работниками Товарищества должно быть построено на доверии, уважении человеческого достоинства и личности каждого сотрудника.

Сотрудники Товарищества должны своевременно выполнять все распоряжения, приказы и инструкции непосредственных руководителей, за исключением явно противозаконных, противоречащих интересам Товарищества, настоящему Кодексу и корпоративным стандартам Товарищества. В случае принципиального несогласия с руководителем, сотрудники имеют право апеллировать к вышестоящим руководителям, предварительно информировав о своих намерениях непосредственного руководителя.

Принцип работы с руководителем:

- четкое и своевременное исполнение поставленных задач, инструкций и распоряжений, и обязательный доклад руководителю о проделанной работе;
- своевременное представление отчетной документации и иных необходимых рабочих документов;
- своевременное (в сроки, установленные законодательством) информирование руководителя: о невыходе на работу с указанием причины, о предполагаемом уходе в отпуск, увольнении и других случаях, влияющих на рабочий процесс.

4.4 Корпоративные правила взаимодействия с подчиненными.

Руководители должны проявлять в работе справедливое и доброжелательное отношение к сотрудникам, уважать человеческое достоинство, выносить объективную оценку труда, придерживаться объективности в распределении обязанностей, премий, решений вопросов продвижения по службе, а также в информировании о реальных возможностях и перспективах профессиональной карьеры.

Руководители должны уважать личные и гражданские права сотрудников, в том числе, права на защиту от необоснованного вторжения в личную и семейную жизнь, права на конфиденциальность личных сведений медицинского и иного характера, право на участие в общественно-политической жизни.

Руководители должны предоставлять для сотрудников равные возможности повышения в должности в зависимости от наличия необходимых компетенций, способностей, профессиональных успехов сотрудников. Все сотрудники имеют право на конкурентное вознаграждение за труд, соответствующее объективной ситуации на рынке труда и среднерыночному уровню заработной платы, а также уровню профессиональной подготовки, сложности и ответственности выполняемых функций, фактическим результатам деятельности.

Приказы, распоряжения, задания руководителя должны быть понятны для сотрудника. Руководитель должен, прежде чем дать какое-то поручение, предоставить сотруднику необходимую информацию, соответствующие инструкции, а также наделить полномочиями и инструментами для его выполнения, убедиться в том, что подчиненный сможет хорошо выполнить работу.

Принципы работы с подчиненными:

- четко ставить задачи, делегировать полномочия подчиненному для выполнения поставленных задач, вести контроль их выполнения и требовать отчет о проделанной работе;
- развивать сотрудников в соответствии с их способностями и личными качествами, предоставлять сотрудникам равные условия для профессионального роста;
- на собственном примере демонстрировать корпоративные стандарты работы с Потребителями и взаимоотношений с коллегами;
- вышестоящий руководитель не может давать указания, распоряжения подчиненному, не проинформировав об этом непосредственного руководителя.

В случае конфликта:

- стараться самостоятельно урегулировать конфликт;
- при урегулировании конфликта основываться на принципе уважения человеческого достоинства, не допускать злоупотреблений служебным положением.

5. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА СОТРУДНИКОВ ТОВАРИЩЕСТВА

5.1 Правила поведения сотрудников

Корректное поведение сотрудника в офисе и соблюдение правил этикета – важная часть профессионального имиджа и сохранения хороших отношений с коллегами. Рекомендуется соблюдать нижеследующие правила поведения сотрудников:

- выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах Товарищества, избегая конфликтов интересов;
- своевременно предоставлять друг другу достоверную информацию без нарушения норм конфиденциальности;
- быть вежливым и предупредительным в отношениях с потребителями, клиентами, партнерами. Дружелюбие и любезность помогут потребителям составить благоприятное впечатление о Товариществе в целом;
- вежливо и корректно относиться ко всем работникам Товарищества;
- при входе в помещение здороваться первым со всеми присутствующими;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение, не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- быть вежливыми и корректными, быть внимательными к чужому мнению;
- должен оставить все свои дела и внимательно выслушать Директора, когда он заходит в кабинет;

- если телефонный звонок раздается в момент ведения разговора с посетителем или коллегой, сотрудник, вежливо извинившись перед ним и, желательно, давая ему закончить фразу, должен ответить на звонок;
- не давать номера личных телефонов коллег без согласия его владельца;
- не пользоваться чужими компьютерами без разрешения сотрудника, который работает за этим компьютером;
- содержать рабочий стол в порядке, не должны быть на рабочем столе: еда, использованная тара от еды, напитков и другие предметы, не относящиеся к работе.

5.2. Правила поведения руководителей:

- не критиковать сотрудников в присутствии других сотрудников, не ущемляя честь и достоинство подчиненных сотрудников;
- соблюдать принцип распределительной справедливости;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

5.3. Перечень нарушений, рассматриваемых как серьезное нарушение правил поведения с административными выводами:

- опоздание на работу;
- уход с работы до окончания рабочего дня без разрешения руководителя;
- небрежность в работе;
- несоблюдение субординации, неподчинение указаниям должностных лиц;
- поощрения неэтичных поступков, которые могут скомпрометировать компанию, других работников;
- оскорбительные, злобные высказывания о компании, его работниках;
- отвлечение от работы для посторонних целей;
- использование рабочего телефона для междугородных переговоров в личных целях;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка, требований техники безопасности, сокрытие случаев нарушения правил безопасности;
- несоблюдение установленных в Товариществе дресс-кода в одежде (пункт 5.5 настоящего положения);
- нарушение установленных настоящим Кодексом норм корпоративной этики.
- небрежность в работе;

5.4. Порядок рассмотрения обращений, конфликтных ситуаций и принятие по ним решений

- Все факты нарушения трудового законодательства и норм настоящего Кодекса рассматриваются постоянно действующей в Товариществе дисциплинарной комиссией.
- по результатам объективного рассмотрения при выявлении фактического нарушения указанных норм, комиссией может быть вынесено одно из следующих решений:
 - Объявить замечание;
 - Объявить выговор;
 - Объявить строгий выговор;
 - Расторгнуть трудовой договор;

- Решение комиссии вносится Директору Товарищества для принятия решения.
- Решение оформляется актом работодателя.

5.5. Внешний вид сотрудника

Для каждого человека одежда - это способ проявления своей индивидуальности, эстетического самовыражения. Однако в рабочее время и на рабочем месте сотрудники представляют собой «лицо компании», что диктует определенные требования к внешнему виду.

Внешний вид сотрудников должен соответствовать атмосфере компании, придерживаясь разумных норм в одежде и причёске. Деловой стиль сотрудников в одежде поддерживает имидж компании как серьезного учреждения.

Основные требования к одежде - чистота, удобство и отсутствие экстравагантности. Сотрудникам во время исполнения своих служебных обязанностей рекомендуется придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви, причёски.

Каждому сотруднику Товарищества необходимо поддерживать respectable и профессиональный имидж компании и придерживаться нижеследующих требований стиля одежды в компании:

- Для работников офиса обязателен деловой стиль одежды (однотонный, строгий).
- Для работников занятых на производстве за исключением руководителей, обязательна специализированная форма одежды с логотипом Товарищества форма должна быть опрятного вида.

Недопустимо носить на работу: открытые блузки, джинсы, легинсы, спортивную одежду, кроссовки, сланцы, шорты, футболки, майки и пр.

5.6. Этика ведения переговоров

- Сотрудникам необходимо придерживаться правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных. Переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне.
- Умение сотрудников говорить, в том числе и по телефону, с коллегами, деловыми партнерами и потребителями способствуют созданию благоприятного впечатления о сотруднике и о Товариществе в целом. Также при разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении находятся коллеги и следует бережно относиться к их работе, не отвлекать громким разговором, вести переговоры вполголоса.
- В кабинете, в котором сидят несколько сотрудников, следует ставить свои сотовые телефоны на тихий или беззвучный режим;
- Не этично жевать во время телефонного разговора;
- При разговоре с потребителями, партнерами (клиентами, партнерами) (лично или по телефону) необходимо представиться. Сотрудники отдела продаж электрической энергии должны, кроме этого, назвать наименование компании, должность и свое имя;
- При участии в совещании необходимо выключать свои сотовые телефоны, либо установить их на беззвучный режим.

6. ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ ТОВАРИЩЕСТВА

6.1. При поступлении на работу сотрудники Товарищества подписывают Соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации, сохранении коммерческой тайны.

6.2. Сотрудники, имеющие доступ к конфиденциальной информации Товарищества, не должны разглашать ее другим сотрудникам, не обладающим доступом к такой информации, а также любым третьим лицам вне Товарищества. Такие ограничения применяются также на протяжении времени, установленного внутренними документами Товарищества, после прекращения с сотрудником трудового договора.

6.3. В течение рабочего дня и по его окончании, когда сотрудник покидает свое рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или другом месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер должен быть выключен или заблокирован. Во время беседы с партнерами за рабочим столом сотрудника вся конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника.

6.4. Конфиденциальная информация (в электронном, письменном или другом виде) не должна выноситься за пределы Товарищества без соответствующего поручения непосредственного руководителя. При увольнении сотрудник обязан оставить в Товариществе все принадлежащие Товариществу документы, файлы, отчеты, записи, содержащие информацию о товариществе или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- Директор утверждает Кодекс и контролирует применение Кодекса в Товариществе;
- Заместители директора, руководители отделов и структурных подразделений отвечают перед Директором за внедрение настоящего Кодекса и соблюдение его норм всеми работниками и должностными лицами в соответствующих структурных подразделениях;
- Ответственность за разработку, внесение изменений, архивирование и рассылку Кодекса несет отдел кадровой работы.

8. ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА

Кодекс – это открытый документ, который подлежит постоянному обновлению и дополнению в установленном порядке. Настоящий Кодекс ежегодно пересматривается и совершенствуется с учетом поступивших предложений и замечаний.

Сотрудники Товарищества должны быть ознакомлены с Кодексом в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты его введения в действие.

Вновь принимаемые сотрудники должны быть ознакомлены с Кодексом в день приема на работу.




В случае внесения изменений и дополнений в Кодекс – ознакомление сотрудников в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Контроль за соблюдением сотрудниками Товарищества норм настоящего Кодекса обеспечивается руководителями отделов и структурных подразделений Товарищества.

Заместители директора, руководители отделов и структурных подразделений проводят регулярную разъяснительную работу, консультирование, периодические внутренние тренинги, прием запросов и обращений от сотрудников по вопросам этики и конфликтов интересов.

Все предложения и замечания по улучшению Кодекса принимаются отделом кадровой работы на электронный адрес: akg@azharyk.kz, но прежде необходимо убедиться в том, что предложения соответствуют следующим требованиям:

- обоснованность предложений, т.е., если какие-либо правила, описанные в Кодексе, не соответствуют действительности или устарели, то предложения по изменению данных правил считаются обоснованными;
- приемлемость для всех сотрудников компании.

	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Разработано	Заместитель директора	Саханов С.А.		06.05.2021
	Руководитель отдела кадровой работы	Мухтарова М.О.		06.05.2021
	Руководитель организационно-правового отдела	Байболов Ж.К.		06.05.2021