

«Астана даму орталығы» ЖШС
20 25 жылғы «24» 12 айының 45
Басқарма хаттамасымен
БЕКІМГЕН



**«АСТАНА ДАМУ ОРТАЛЫҒЫ» ЖШС
КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА ЖӘНЕ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ КОДЕКСІ**

Астана қаласы 2025 жыл

Мазмұны:

1. Жалпы ережелер	3
2. Серіктестік қызметкерлерінің мінез-құлқының негізгі принциптері	3
3. Кәсіпқойлық	4
4. Әркімнің қызметі үшін жауапкершілікті бөлу	5
5. Корпоративтік мәдениет	8
6. Көпшілік алдында сөйлеу	8
7. Қорытынды ережелер	9
8. № 1 қосымша.....	10

1. Жалпы ережелер

Осы корпоративтік әдеп және мінез – құлық кодексі (бұдан әрі – Кодекс) «Астана даму орталығы» ЖШС (бұдан әрі - Серіктестік) Серіктестік қызметкерлерінің жауапкершілігін арттыру және тиісті емес мінез-құлық жағдайларын азайту мақсатында әзірленді.

Корпоративтік мінез-құлық - бұл Серіктестікті басқаруға және дамытуға байланысты әртүрлі әрекеттерді қамтитын ішкі және сыртқы мінез-құлық. Осы Кодексте қабылданған этикалық нормаларды сақтау белгілі бір тәуекелдерді болдырмауға, Серіктестік қызметкерлерінің имиджін дамытуға және арттыруға көмектеседі.

Мінез-құлық стандарттары әріптестермен қарым-қатынаста адалдық, кәсібилік, әділдік және ізгі ниет принциптерін ұстануды білдіреді.

Барлық жұмысшылар нәсіліне, түсіне, тіліне және мәдени байланысына қарамастан адал және әділ қарым-қатынас жасауға құқылы. Кез келген түрдегі кемсітушілік пен қысымшылық осы Кодекстің ережелеріне қайшы келеді және қолайсыз болып табылады.

Кодекстің кез келген талаптары бұзылған жағдайда қызметкерге Қазақстан Республикасының заңнамасына және қолданыстағы нормативтік құжаттарға сәйкес жауапкершілік шаралары қолданылатын болады.

Кодекстің барлық ережелерін барлық қызметкерлер, оның ішінде қызмет көрсету шарты бойынша жұмыс істейтіндер сақтау үшін міндетті болып табылады.

Серіктестікке жұмысқа қабылдау кезінде, сондай-ақ еңбек шартына және қызмет көрсету шартына әрбір қол қою кезінде қызметкер еңбек шартына ажырамас қосымша болып табылатын осы Кодексті сақтау туралы Міндеттемемен танысып, оған қол қоюы тиіс.

Кодекс ережелері лауазымы мен жұмыс өтіліне қарамастан барлық қызметкерлер үшін бірдей.

Кодекс серіктестік қызметкерлерінің этикалық нормалары мен мінез-құлық ережелерін жалпылау болып табылады.

Серіктестік қызметкерлері Кодекстің ережелерімен танысып, өз қызметін жүзеге асыру барысында оларды басшылыққа алуы қажет.

2. Серіктестік қызметкерлерінің мінез-құлқының негізгі принциптері

Серіктестік қызметкерлері өз қызметі саласында мынадай адамгершілік қағидаттарды ұстануға тиіс:

- адалдық, принциптілік, әділдік;
- жұмыс әріптестерімен қарым-қатынаста ізгі ниет, сыпайылық және әдептілік;
- өзіне, өзінің іс-әрекетіне, сөзіне және іс-әрекетіне қатысты талапшылдық пен сыншылдық;
- Серіктестіктің іскерлік беделі үшін қызметтік міндеттерін орындаудағы адалдық;

2.1. Мүдделер қақтығысы: қызметтік жағдайды теріс пайдалану

Серіктестік қызметкерлері мүдделер қақтығысына әкеп соққан жағдайлардың туындауына жауапты болады.

Серіктестік қызметкерлері өздерінің қызметтік жағдайын жеке пайда алу, отбасы мүшелері мен жақын таныстарына көмек көрсету үшін пайдаланбауға тиіс. Мұндай мінез-құлыққа жол берілмейді, Серіктестік қызметкерінің ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіреді.

Серіктестік қызметкері Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде және ішкі тәртіп қағидаларында белгіленген қызметтік уақытты жеке мүддесі үшін (кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру) пайдаланбауға тиіс. Қызметтік жағдай мен жұмыс уақыты тек өзінің лауазымдық міндеттерін адал және тиісті түрде орындау үшін қолданылады.

2.2. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

«Серіктестік өз қызметінде адалдық пен ашықтық қағидаттарын ұстанады және сыбайлас жемқорлықтың кез келген көріністерін болдырмауға тырысады. Қызметкерлерге қызметтік жағдайды пайдалану жеке пайдаға әкелуі мүмкін жағдайлардан аулақ болу ұсынылады - өз пайдасына да, үшінші тұлғалардың мүдделеріне де. Тікелей және жанама нысанда сыйақы алуға немесе сұратуға жол берілмейді.»

2.3. Сыртқы көздерден сыйлықтар

Серіктестік қызметкерлері қандай да бір шешім қабылдауды күтетін тұлғалар мен ұйымдардан сыйлықтар, тәттілер, жақсылық, қызметтер, ойын-сауық немесе материалдық құндылығы бар кез келген басқа ұсыныстарды қабылдауға құқылы емес.

Қызметкерлерге, егер ол тыйым салынған көзден алынса немесе қызметкердің лауазымдық жағдайына байланысты ұсынылса, сыйлықты тікелей немесе жанама түрде талап етуге немесе қабылдауға тыйым салынады.

Ерекшеліктерге мыналар жатады:

- іскерлік кездесу аясындағы бизнес-ланчтар;
- әр түрлі қызметтер/өнімдер, Серіктестіктің барлық қызметкерлері алатын жеңілдіктер, олар жалпыға қол жетімді санаттарға жатады.

3. Кәсіпқойлық

3.1 Кәсіби қасиеттері

Әрбір қызметкер өзінің кәсіби қызметінің саласын білуі, өзінің лауазымдық нұсқаулықтарына сәйкес жоғары тұрған басшылықтың тапсырмаларын жедел және сапалы орындауы тиіс.

3.2 Кәсіби имидж: іскерлік мінез-құлық

Серіктестік қызметкерінің кәсіби имиджі оның іскерлік мінез-құлқы, сыртқы келбеті, қарым-қатынас стилі және өз міндеттеріне қатынасы негізінде қалыптасады. Әрбір қызметкер өзін ғана емес, жалпы Серіктестікті де білдіреді, сондықтан ол іскерлік мәдениеттің лайықты деңгейін сақтауға міндетті.

Кәсіби имидждің негізгі элементтеріне мыналар жатады:

Әріптестермен және Серіктестермен өзара іс-қимыл жасау кезінде **Іскерлік этикет нормаларын сақтау;**

Ауызша және жазбаша қарым-қатынас кезінде **Дұрыстық, сыпайылық және құрмет**;

Лауазымдық міндеттерді орындауға **Жауапты көзқарас**, бастамашылық және ұқыптылық;

Жұмыс ортасына және корпоративтік стандарттарға сәйкес келетін **Іскерлік көріністі сақтау**: ұқыпты киім, ұқыптылық, ұқыптылықты сақтау;

Серіктестіктің беделіне нұқсан келтіруі мүмкін жол берілмейтін сөздерді, қимылдарды немесе әрекеттерді болдырмайтын **Қызметтік және қоғамдық ортадағы сауатты мінез-құлық**.

Серіктестік қызметкерлері кәсіби имидж әріптестердің, іскер серіктестердің және жұртшылықтың сеніміне әсер ететінін, сондай-ақ ұйымның оң имиджін нығайтуға ықпал ететінін түсінуі тиіс.

Департамент басшылары мен директорлары іскерлік мінез-құлықты сақтауға үлгі болуға және өз ұжымдарында кәсіби мәдениеттің жоғары стандарттарын сақтауға міндетті.

4. Әркімнің қызметі үшін жауапкершілікті бөлу

4.1 Жауапкершілік - бұл шеберліктің, кәсібиліктің, әділеттіліктің, адалдық пен сенімнің жоғары деңгейінің көрінісі.

Серіктестік қызметкерлері ұйымның жетістіктерімен, оның жетістіктерімен тең дәрежеде бөліседі, сонымен бірге баға жетпес тәжірибе беретін қиындықтарды бірге бастан кешіреді және бұл кемелдікке жақындауға мүмкіндік береді.

4.2 Мінез-құлық стандарттары:

- каждое решение принимается в результате взвешенного анализа и способствует достижению целей Товарищества;

- своевременное и точное выполнение поставленных задач;

- быстрое реагирование на изменяющиеся условия.

4.3 Ұжымда қолайлы жұмыс ортасын құру

Қолайлы жұмыс ортасы Серіктестіктің тиімді қызметі мен оның қызметкерлерінің кәсіби өсуі үшін қажетті шарт болып табылады. Әрбір қызметкер өзара сыйластық, сенім және сындарлы өзара іс-қимыл атмосферасын қалыптастыруға ықпал етуі тиіс.

Басшылар мен қызметкерлер міндетті:

- Қарым-қатынасты сыйластық, дұрыстық және кәсіби этика қағидаттарына негіздеу;

- Кемсітушілік, біржақтылық, дөрекілік, қысым көріністерін, сондай-ақ психологиялық немесе моральдық әсердің кез келген түрін болдырмау;

- Әріптестердің жеке немесе кәсіби қасиеттерін қауесеттерді, жанжалды сөздерді және көпшілік алдында сынға алудан аулақ болыңыз;

- Топтық жұмысты жеңілдететін ашық және құрметті қарым - қатынасты сақтау;

- Қызметтік өкілеттіктер шеңберінде мақсаттарды, міндеттерді және күтулерді уақтылы және нақты тұжырымдау;

- Бағыныштылардың құқықтары мен қадір-қасиетін бұзбайтын негізделген басқару шешімдерін қабылдау;

- Қызметтік жағдайды, оның ішінде міндеттерді бөлу және міндеттерді беру мәселелерінде теріс пайдалануға жол бермеу.

Серіктестік қызметкерлерінің өз қызметтік жағдайын діни, саяси немесе өзге де ұйымдардың мүддесі үшін пайдалануға, сондай-ақ әріптестеріне өз көзқарастарын таңуға құқығы жоқ.

Серіктестіктің басшылық құрамы корпоративтік этика нормаларын сақтаудың үлгісін көрсетуі, диалог үшін қолжетімді болуы, өз қателіктерін мойындауы және сындарлы сынға ашық жауап беруі тиіс.

Ұжымда қолайлы климатты құру және қолдау-бұл серіктестіктің барлық қызметкерлерінің ортақ жауапкершілік аймағы.

4.4 Қызметтік байланыс этикасы

Қызметтік қатынастардың этикалық нормалары жалпыадамзаттық нормалар мен мінез-құлық ережелеріне негізделген. Серіктестік қызметкерлері мен басшылығының кәсіби немесе жеке қасиеттерін, сондай-ақ жала жабу мен қорлауды көпшілік алдында сынауға жол берілмейді. Қызметкерлердің жеке мүдделері Серіктестік қызметкерлерімен өзара қарым-қатынасқа әсер етпеуі тиіс.

Қызметтік міндеттерін орындау кезінде, сондай-ақ даулы жағдайларды шешу кезінде қарым-қатынас тек этикалық және кәсіби негізде құрылуы керек.

Ықтимал мүдделер қақтығысы Серіктестіктің де, қызметкерлердің де мүдделерін қорғау мақсатында ашық түрде қаралуы керек.

4.5 Тұлғааралық қатынастар этикасы

Серіктестіктің барлық қызметкерлері ұжымда кемсітушіліктің кез келген жағдайлары үшін орын болмағаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады:

- адамның ар-намысы мен қадір-қасиетіне қол сұғады;
- жұмыс орнында қорқыту мен дұшпандық жағдайын жасаңыз;
- қызметкердің мансаптық өсу перспективаларына теріс әсер етеді;
- Серіктестіктің беделіне нұқсан келтіреді.

4.6 Корпоративтік мерекелер, конкурстар және қызметкерлердің туған күндері

Корпоративтік мәдениетті қалыптастырудағы маңызды элементтердің бірі ұжымда мерекелік іс-шаралар өткізу болып табылады.

Барлық корпоративтік мерекелік іс-шараларға қазіргі уақытта демалыста, іссапарда, ауруханада немесе басқа да дәлелді себептермен жоқ адамдардан басқа барлық қызметкерлер қатысады.

Қызметкерлердің туған күндерін мерекелеу Серіктестік ұжымының мүшелері үшін де дәстүрлі болып табылады. Қызметкерлердің туған күндерін мерекелеу кезінде жеңіл швед үстелі (алкогольсіз сусындар, жемістер, тәттілер) жұмыстан тыс уақытта (түскі үзіліс) қолайлы. Қызметкерлерге сыйлықтар Серіктестік ұжымы мүшелерінің жеке тілектеріне байланысты ұсынылады.

4.7 Қызметкерлердің міндеттерінің бірі Серіктестіктің мүлкін сақтауды, сондай-ақ оған ұқышты қарауды қамтамасыз ету болып табылады

Қызметкерлерге вандализмнің кез келген актілеріне, Серіктестіктің мүлкіне, жабдыққа, жиһазға зақым келтіруге немесе өзге де залал келтіруге, сондай-ақ мүлікті арнайы рұқсатсыз шығаруға тыйым салынады.

Серіктестіктің мүлкіне мыналар жатады:

- Ғимараттар, құрылыстар, үй-жайлар және өзге де жылжымайтын мүлік объектілері (жалға алынатын да, меншік құқығында тиесілі де);
- Жабдық, техника, мүкәммал және өзге де негізгі құралдар;
- Көлік құралдары;
- ТМЦ;
- Құжаттар, мәліметтер базасы және өзге де ақпараттық ресурстар;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған мүліктің өзге де түрлері.

4.8 Ақпараттық қауіпсіздік және дербес деректерді қорғау:

Қызметкерлер Қазақстан Республикасының заңнамасына, компанияның ішкі нормативтік құжаттарына және ақпараттық қауіпсіздік саласындағы талаптарға сәйкес дербес деректерді, коммерциялық құпияны және өзге де құпия ақпаратты қоса алғанда, ақпаратты қорғауды қамтамасыз етуге міндетті.

Ақпарат пен дербес деректерді қорғау жөніндегі талаптарды бұзу тәртіптік жауаптылыққа және негіздер болған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әкімшілік немесе қылмыстық жауаптылыққа әкеп соғады.

4.9 Бұзушылықтар туралы шағымдар мен хабарламалар беру тәртібі:

Қызметкерлердің осы Кодексті, компанияның ішкі саясатын, еңбек тәртібін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын, оның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнама мен еңбекті қорғау бөлігінде бұзылған жағдайлар туралы хабарлауға құқығы бар.

Қызметкерлер бұзушылықтар туралы өтініштер мен хабарламаларды тікелей уәкілетті қызметкерге жібере алады (мысалы, HR менеджері, комплаенс қызметі, оның тікелей басшысы).

Серіктестік берілген өтініштердің құпиялылығына және бұзушылықтар туралы хабарлаған адал жұмыскерлерді осы себепті қысымның, қудалаудың, кемсітушіліктің немесе жұмыстан шығарудың кез келген түрінен қорғауға кепілдік береді.

Корпоративтік этика нормаларын бұзу ретінде қарастырылатын және тәртіптік жауапкершілікке әкеп соғуы мүмкін қасақана жалған хабарламаларға жол берілмейді.

4.10 Тараптардың жауапкершілігі:

Осы корпоративтік әдеп және мінез-құлық кодексінің күші қолданылатын Тараптар Қазақстан Республикасының еңбек, азаматтық, әкімшілік және өзге де қолданылатын заңнамаларына сәйкес оның ережелерінің сақталуына жауапты болады.

Қызметкерлер жеке жауапкершілікте болады:

- осы Кодексте белгіленген нормалар мен талаптарды сақтамау;
- корпоративтік құндылықтарға, әдеп қағидаттарына, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына қайшы келетін іс-әрекеттер жасау;

- қызметкер бұзушылық фактілері туралы хабардар болған және олар туралы белгіленген тәртіппен хабарламаған жағдайларда әрекетсіздік.

Серіктестік жұмыс берушісінің жауапкершілігі:

- еңбек және корпоративтік қатынастардың барлық тараптарының Кодекс ережелерін сақтауын қамтамасыз ету;

- кодекстің нормаларын барлық қызметкерлер сақтай алатын жағдайлар жасау.

4.11 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

Серіктестік барлық мүдделі тараптармен - қызметкерлерді, әріптестерді, өнім берушілерді, мемлекеттік органдарды және жұртшылықты қоса алғанда — өзара сыйластық, сенім, адалдық және Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау негізінде өзара қарым-қатынас орнатады.

Мемлекеттік органдардың өкілдерімен өзара іс қимыл қолданыстағы заңнама шеңберінде және заңсыз ықпал жасамай жүзеге асырылады.

Әрбір қызметкер компанияны сыртқы ортада ұсынады және әлеуметтік желілерде және кәсіби іс-шараларға қатысу кезінде іскерлік қарым-қатынас пен жария мәлімдемелерде этикалық нормаларды сақтауға міндетті.

5. Корпоративтік мәдениет

5.1 Серіктестіктің корпоративтік мәдениеті - қалыптасатын және ынталандырылатын жоспарланған және ұйымдастырылған процесс.

Корпоративтік мәдениетті қалыптастыру және оны Серіктестік қызметкерлерінің сақтауы қағидаттарға негізделеді:

- қызметкерлердің пікірлеріне зерттеу жүргізу;

- Серіктестік ұжымында командалық жұмысты, қолайлы және шығармашылық атмосфераны күшейтетін ұйымдастыру іс-шараларын өткізу.

5.2 Корпоративтік мәдениет тиімділігінің негізгі көрсеткіші қызметкерлердің Серіктестіктегі моральдық-психологиялық климаты қанағаттануы болып табылады.

5.3 Серіктестік қызметкерлері өздерінің қызметтік міндеттерін орындау кезінде құрметті және кәсіби имиджді қолдайтын киім, аяқ киім және шаш (макияж) таңдауда іскерлік стиль нормаларын ұстануы тиіс.

5.4 Жұмыскерлер келіссөздер кезінде, оның ішінде телефон арқылы да мінез-құлық мәдениетінің ережелерін ұстануы қажет.

6. Көпшілік алдында сөйлеу

6.1 Серіктестік қызметкерлері пікірталастарды оның беделіне нұқсан келтірмей, дұрыс нысанда жүргізуі тиіс.

6.2. Бұқаралық ақпарат құралдарында, интернетте, конференцияларда, семинарларда және өзге де алаңдарда пікірлерді қоса алғанда, Серіктестік қызметкерлерінің көпшілік алдында сөйлеген сөздері Серіктестіктің іскерлік беделіне сәйкес келуі тиіс.

Серіктестік қызметкерлері келесі нормаларды сақтауы қажет:

- Серіктестіктің қызметіне байланысты анық емес, тексерілмеген немесе құпия ақпаратты таратудан аулақ болу;

- Тиісті өкілеттіктерсіз немесе ресми келісусіз Серіктестік атынан сөйлемей;
- Кез келген қоғамдық коммуникацияларда, оның ішінде әлеуметтік желілерде дұрыс, іскерлік және сыйластық үнін сақтау;
- Әріптестерге, басшылыққа немесе Серіктестерге жағымсыз немесе этикаға жат сөздер айту үшін жария алаңды пайдалануды болдырмау;
- Серіктестік қызметіне байланысты мәселелер бойынша көпшілік алдында сөз сөйлеу қажет болған кезде қызметкер өз сөзінің мазмұнын уәкілетті құрылымдық бөлімшемен алдын ала келісуге міндетті.

Серіктестіктің немесе оның қызметкерлерінің атына негізсіз айыптаулар жария түрде таратылған жағдайда, осындай өтініштерден зардап шеккен адам өзінің іскерлік беделін, оның ішінде сот тәртібімен қорғауға құқылы.

7. Қорытынды ережелер

Корпоративтік этика кодексі біздің ұйымның қызметкерлері күнделікті өз өмірінде қолданатын нормалар мен ережелердің көрінісі болып табылады.

Серіктестіктің негізгі құндылықтары-адалдық, сенім, әділдік және ұйымның әр қызметкерінің қызметі үшін жауапкершілікті бөлу. Қызметкерлер бөлісетін Серіктестік құндылықтары сенім туғызады және ұйымды біртұтас тұтастыққа біріктіреді.

Қызметкер осы Кодекстің ережелерін сақтауға, сондай-ақ корпоративтік этика және мінез-құлық кодексін (№1 қосымша) қабылдау және сақтау туралы Міндеттемеге қол қою арқылы растауға міндеттенеді.

**«Астана даму орталығы» ЖШС
Корпоративтік әдеп және мінез-құлық кодексін
қабылдау және сақтау туралы
МІНДЕТТЕМЕ**

(Т.А.Ә., лауазымы, құрылымдық бөлімшенің атауы)

Мен Кодекстің ережелерін бұзғаны үшін жеке жауапкершілікті сезінемін және оны толық көлемде қатаң сақтауға міндеттенемін.

« » _____ 20 ____ ЖЫЛ