

**Приложение
к Протоколу Наблюдательного совета
КГП на ПХВ "Центр по профилактике и
борьбе со СПИД" УОЗ г. Алматы
от «06» мая 2024 года №2**

**КОДЕКС
корпоративной этики и служебного поведения работников
КГП на ПХВ "Центр по профилактике и борьбе со СПИД" УОЗ г. Алматы**

г. Алматы, 2024

Содержание

Раздел 1. Общие положения	3
1.1. Назначение	3
1.2. Область применения	3
1.3. Нормативные ссылки	4
1.4. Обозначения и сокращения	4
1.5. Термины и определения.....	4
1.6. Ответственность	6
Раздел 2. Кодекс корпоративной этики и служебного поведения 7 работников в КГП на ПХВ "Центр по профилактике и борьбе со СПИД" УОЗ г. Алматы.....	7
2.1. Наша миссия.....	7
2.2. Ценности и принципы Центра	9
2.3. Основные принципы деятельности Центра.....	7
2.4. Центр и работники.....	10
2.5. Ответственность Центра.....	11
Раздел 3. Нормы и правила корпоративной этики	12
Раздел 4. Правила работы и поведения	16
4.1. Культура взаимодействия с коллегами на работе и вне работы	16
4.2. Культура взаимодействия руководителей с подчинёнными	16
4.3. Культура взаимодействия с потребителями	17
4.4. Правила поведения во время деловых встреч.....	12
4.5. Правила общения по телефону	18
4.6. Правила общения по корпоративной электронной почте	18
4.7. Правила общения в публичном пространстве, включая социальные сети ..	19
4.8. Правила дресс-кода	20
4.9. Правила служебного поведения в Центре	22
4.10. Противодействие коррупции.....	29
4.11. Механизм функционирования Кодекса	29
4.12. Алгоритм принятия этического решения	29
4.13. Телефон доверия.....	30
4.14. Реализация требований Кодекса.....	30
Раздел 5. Заключительная часть.....	31
Лист ознакомления	

Раздел 1. Общие положения

1.1. Назначение

1. Настоящий «Кодекс корпоративной этики и служебного поведения работников» (далее – Кодекс) является внутренним нормативным документом (далее – ВНД), разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, общепринятыми положениями деловой этики, а также с учетом внутренних документов КГП на ПХВ "Центр по профилактике и борьбе со СПИД" УОЗ г. Алматы (далее – Центр).

2. Работники, руководители и должностные лица не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с ценностями Центра и могут нанести ущерб его интересам и деловой репутации.

3. Целью настоящего кодекса является установление общих принципов и этических норм профессионального поведения работников Центра, соблюдение которых должно способствовать повышению эффективности работы, уровня корпоративной культуры, в том числе улучшению взаимоотношений работников между собой и при работе с потребителями услуг, а также предотвращению нарушений норм действующего законодательством Республики Казахстан работниками Центра.

4. Центр принимает и следует положениям настоящего Кодекса в качестве краткого руководства во взаимоотношениях со всеми участниками бизнеса, для принятия деловых решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются руководители и работники Центра.

5. Кодекс состоит из четко оформленных и прописанных наборов руководящих принципов для руководителей и работников Центра, которым они должны следовать.

6. Владельцем процесса, описываемого настоящим Кодексом, является Отдел кадров (далее – ОК).

1.2. Область применения

7. Руководители и должностные лица Центра личным примером демонстрируют стандарты этичного поведения. Руководители разъясняют работникам положения Кодекса, предотвращают нарушения, изложенные в нем; учитывают приверженность работников миссии, ценностям Центра, правилам поведения, установленным Кодексом, при оценке, поощрении и продвижении работников.

8. Содержание Кодекса доводится до всех работников и руководителей Центра, включая вновь принимаемых на работу. Руководитель структурного подразделения несёт ответственность за ознакомление каждого работника с текстом Кодекса. Работники, руководители и должностные лица Центра

принимают и разделяют его принципы, руководствуются положениями и правилами поведения Кодекса, относящимися к их трудовой деятельности.

9. Кодекс представляет собой свод правил и принципов бизнес-этики, которыми руководствуются все работники Центра и предназначен для использования в деятельности всех структурных подразделений и работников Центра.

1.3. Нормативные ссылки

10. Кодекс соответствует нормативным правовым и внутренним нормативным актам, в рамках которых коллектив Центра осуществляет свою деятельность:

- Законы Республики Казахстан;
- Устав Центра;

1.4. Обозначения и сокращения

11. В настоящем Кодексе применяются следующие сокращения и обозначения:

№ п/п	Обозначения и сокращения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ПРРСМК	Представитель руководства по развитию системы менеджмента качества
2	СП	Структурное подразделение
3	ОК	Отдел кадров
4	ЮУ	Юридическое управление
5	УЦ	Учебный центр
6	ОДО	Отдел документационного обеспечения
7	ПЭУ	Планово-экономическое управление
8	ВНД	Внутренняя нормативная документация
9	АСЭД	Автоматизированная система электронного документооборота
10	ПТУ	Производственно-техническое управление
11	ООТиТБ	Отдел охраны труда и техники безопасности

1.5. Термины и определения

12. В настоящем Кодексе использованы следующие термины и соответствующие им определения:

Устав	Устав Центра
Миссия	основная цель Центра, смысл его существования
Ценности Центра	особо значимые жизненные принципы и элементы корпоративной культуры, отличающие Центр и ее сотрудников
Структурное подразделение	официально выделенный орган управления, являющийся частью Центра с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за выполнение возложенных на него задач
Работник	лицо, состоящее в трудовых отношениях с Центром и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору
Деловая этика	правила и нормы делового поведения
Корпоративная этика	совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности все участники корпоративных отношений Центра
Корпоративная культура	специфические для Центра ценности, принципы, нормы поведения и отношения
Должностные лица	члены исполнительного органа или лицо, единолично исполняющее функции исполнительного органа, члены наблюдательного совета Центра
Компетенции	чётко сформулированные требования к знаниям, навыкам, умениям и поведению работников, необходимым для эффективного выполнения работы в той или иной должности
Развитие профессиональных компетенций	непрерывный процесс, помогающий поддерживать высокий уровень профессионализма работников
Развитие личностно-деловых компетенций	развитие приобретенных или сознательно сформированных устойчивых характеристик работника в виде жизненных ценностей, внутренних личностных установок, мотивации, стереотипов, привычек, влияющих на характер делового взаимодействия, ориентированный на результат Центра, развитие креативности, инновационности и навыков генерации идей

Ветераны	работники Центра, проработавшие в нём не менее десяти лет и вышедшие на пенсию из Центра, а также работающие работники пенсионного возраста, проработавшие в нём не менее пяти лет и вышедшие на пенсию из Центра
Заинтересованное лицо	лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Уставом, связана с деятельностью Центра
Заинтересованные стороны	физические или юридические лица, способные оказывать влияние на деятельность Центра и/или зависящие от ее деятельности. Заинтересованные стороны делятся на внешних и внутренних
Участник корпоративных отношений	должностные лица, работники Центра, заинтересованные лица
Конфликт интересов	ситуация, в которой личная заинтересованность участника корпоративных отношений Центра влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей
Коррупция	использование служебного положения в личных целях
Взятка	принимаемые должностным лицом материальные ценности (предметы, деньги, услуги, иная имущественная выгода) за действие либо бездействие в интересах взяткодателя, которое это лицо не могло или не должно было совершить в силу своего служебного положения
Ценный подарок	предмет (сувенир), имеющий материальную и/или художественную ценность, передаваемый в собственность работнику в качестве памятного дара

1.6. Ответственность

13. Сотрудник ОК несет ответственность за:

- 1) функционирование бизнес-процесса, описываемого настоящим Кодексом, своевременный и качественный мониторинг и оценку его эффективности;
- 2) своевременность разработки, актуализации настоящего Кодекса и приложений к нему.

Срок разработки Кодекса – не более 5 (пять) рабочих дней, согласования – не более 5 (пять) рабочих дней, утверждения – не более 2 (два) рабочих дней.

14. Руководитель ОДО несет ответственность за хранение оригинала настоящего Кодекса.

15. ПРРСМК несет ответственность за правильную регистрацию ВНД и своевременное размещение сканированной версии Стандарта в АСЭД в разделе ПРР СМК.

16. Руководители СП Центра несут ответственность за:

- соблюдение работниками СП настоящего Кодекса;
- своевременность ознакомления работников под роспись с настоящим Кодексом;

- хранение Листа ознакомления с росписями работников.

17. Ответственные работники, согласующие редакцию Кодекса, несут ответственность за своевременное согласование проекта Кодекса.

18. Все работники Центра обязаны:

- знать и соблюдать требования антикоррупционного законодательства;
- незамедлительно информировать руководство Центра или уполномоченное лицо, в том числе посредством телефона доверия, о ставших ему известных фактах коррупции среди работников Центра.

19. На каждого работника Центра возлагается персональная ответственность за исполнение норм и правил, отраженных в настоящем Кодексе.

20. На руководителей СП Центра возлагается контроль неукоснительного соблюдения положений настоящего Кодекса работниками соответствующего СП Центра.

21. Нарушение работниками требований по обеспечению конфиденциальности сведений, относящихся к коммерческой тайне Центра, предусматривает привлечение виновных лиц к дисциплинарной, гражданско-правовой, уголовной и иной ответственности в установленном законом порядке.

Раздел 2. Кодекс корпоративной этики и служебного поведения работников в КГП на ПХВ "Центр по профилактике и борьбе со СПИД" УОЗ г. Алматы

2.1. Наша миссия

22. Кодекс направлен на развитие корпоративной культуры Центра и повышение эффективное оказания услуг.

23. Центр занимается профилактическими, противоэпидемическими мероприятиями для предупреждения распространения ВИЧ-инфекции на территории города, оказывает медицинскую помощь выявленным ВИЧ-инфицированным больным, осуществляет диагностику населения города на

ВИЧ, выявление ВИЧ – инфицированных и последующий лабораторный мониторинг лечения. Лаборатория Центра СПИД соответствует международным стандартам по проведению исследований (сертификат ISO15189 №KZ.M.02.E0791 до 25.01.2027г.).

Миссия:

КГП на ПХВ "Центр по профилактике и борьбе со СПИД" УОЗ г. Алматы – «Охрана и улучшение здоровья людей, живущих с ВИЧ путем реализации лечебно – диагностических и противоэпидемических мероприятий, осуществления профилактических мероприятий среди населения.».

Видение:

Создать эффективно действующую и соответствующую потребностям населения систему медико – профилактических услуг, обеспечить стабилизацию темпов распространения ВИЧ в городе, повышать информированность населения по вопросам профилактики ВИЧ - инфекции.

Задачи организации:

- 1) организация и проведение эпидемиологического надзора и противоэпидемических мероприятий;
- 2) организация и координация мероприятий по профилактике, диагностике и лечению ВИЧ-инфекции; организация и проведение лабораторной диагностики ВИЧ и оппортунистических инфекций;
- 3) Развитие кадрового потенциала
 - Законность и порядочность деятельности — мы действуем в рамках Конституции РК, кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения», Государственной программы «Денсаулық» и др.;
 - Забота о пациенте — мы соблюдаем преемственность в обследовании и лечении пациентов, коллегиальность и солидарность в оказании медицинской помощи, обеспечиваем индивидуальный и комплексный подход, бережно относимся к здоровью человека;
 - Развитие и инновации - внедрение инновационных технологий, обеспечивающих высокую результативность и эффективность процессов деятельности Центра.
 - Непрерывное повышение квалификации сотрудников — качество медицинского обслуживания зависит от профессионализма каждого сотрудника. Мы заинтересованы в профессиональном росте каждого сотрудника.
 - Корпоративность — мы развиваем корпоративную культуру, этику, деонтологию, которые стимулируют коллективное творчество, способствуют взаимному доверию и уважению между членами коллектива, между мед. работниками и пациентами;

24. Политика в области качества и осуществления деятельности определяет стратегию и обязательства Центра в области качества оказываемых услуг, принципы и намерения в области человеческих и других ресурсов Центра, ориентируют работников на достижение поставленных целей, создают образ Центра и его репутацию.

2.2. Ценности и принципы Центра

25. **Ценности Центра** являются фундаментом формирования и развития ключевых компетенций и навыков всех работников и руководителей.

Наши ценности:

- Профессионализм;
- Отсутствие стигмы и дискриминации к людям, живущим с ВИЧ
- Уважение прав пациента;
- Ответственность.

Мы – профессионалы

Нам важен профессионализм, поэтому мы принимаем на работу на должности руководителей и специалистов выпускников профильных вузов.

Мы бережливы

Мы ответственно и бережно используем активы Центра, включая временные и энергетические ресурсы.

Мы – команда

Мы решаем поставленные задачи в духе командного доверия, доброжелательности и сотрудничества всех работников и должностных лиц.

Мы открыты

Мы открыты к диалогу со всеми заинтересованными сторонами на основе достоверной и актуальной информации.

Мы привержены преемственности

Мы уважаем труд и опыт представителей старшего поколения и поддерживаем наставничество через развитие профессиональных и личностно-деловых компетенций работников.

Честность – в отношениях с коллегами;

Доверие – Центр строит отношения на основе доверительных отношений;

Ответственность- гарантия качества деятельности Центра;

Уважение – позволяет Центру привлекать и удерживать работников;

Справедливость – беспристрастное отношение к работникам и другим лицам;

Профессионализм – Центр стремится к высочайшим стандартам профессиональной деятельности, предприятие открыто инновациям и новым идеям.

26. Принципы Центра

Работники – успех Центра складывается из их усилий;

Контрагенты – Центр строит отношения на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства;

Государство – Центр соблюдает законы Республики Казахстан и иные нормативные правовые акты и иные документы, относящиеся к его деятельности;

Социальная ответственность – Центр стремится вносить активный вклад в развитие общества и решение социальных вопросов, ориентированность на потребности и интересы потребителя.

2.3. Основные принципы деятельности Центра

27. Действовать в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

28. Уважать и учитывать интересы потребителей и других заинтересованных сторон.

29. Улучшать деятельность через развитие профессиональных и личностно-деловых компетенций работников и руководителей.

30. Соблюдать этические нормы, соответствующие статусу Центра, поддерживать в рабочем производственную, культурную и этическую среду.

31. Действовать на основе честности, добросовестности, справедливости во взаимоотношениях со всеми заинтересованными сторонами.

32. Поддерживать высокий уровень качества услуг, надёжной и бесперебойной работы оборудования на основе построения эффективной системы процессного управления.

33. Эффективно взаимодействовать с потребителями и поставщиками с целью формирования положительного имиджа Центра, его безупречной деловой репутации.

34. Рационально и бережливо использовать энергетические ресурсы с целью максимальной эффективности.

35. Соблюдать права человека, признавая их всеобщность и важность.

36. Обеспечивать безопасные условия труда и защиту здоровья всего персонала.

37. Противодействовать коррупции во всех её формах.

38. Заботиться об окружающей среде.

39. Вносить посильный вклад в экономическое и социальное развитие города Алматы.

2.4. Центр и работники

40. Работники являются самым ценным ресурсом Центра. Мы осознаём, что залогом эффективной деятельности и развития Центра является высокий уровень профессионализма работников, его приверженность миссии и ценностям Центра, честность, ответственность и добросовестность.

41. Центр проводит честную, справедливую и открытую политику в отношении своих работников, которая действует на всех этапах работы с персоналом.

42. Центр предоставляет равные возможности всем своим работникам независимо от возраста, пола, национальности и религиозной принадлежности.

43. Центр предоставляет всем своим работникам возможности для профессионального и карьерного роста, который зависит от уровня развития компетенций и показателей личной эффективности.

44. Центр приветствует инициативность работников.

45. Центр стремится к созданию комфортной морально-психологической среды, основанной на взаимном уважении и доверии работников друг к другу.

46. Центр заботится о благосостоянии и социальной защищенности своих работников и членов их семей.

47. Центр стремится создать эффективную систему материального и нематериального вознаграждения работников, позволяющей объективно оценивать вклад каждого работника, привлекать наиболее квалифицированных работников, стимулировать развитие и карьерный рост каждого работника через развитие его профессиональных и личностно-деловых компетенций.

48. Все основные положения взаимных обязательств, прав и ответственности работников и Центра оговорены в коллективном и трудовом договорах.

2.5. Ответственность Центра

49. Перед участником Центра:

- за динамичное и эффективное развитие Центра;
- за рост в развитии Центра;
- за поддержание высокой репутации Центра.

50. Перед потребителями:

- за предоставление своевременных и качественных услуг;
- за предоставление своевременной и достоверной информации об услугах;
- за своевременное и качественное выполнение расчётов и предоставление счетов для оплаты за тепловую энергию.

51. Перед деловыми партнёрами:

- за следование принципам деловой этики, принятым в Центре;
- за своевременное и точное выполнение условий всех заключенных договоров.

52. Перед государством и обществом:

- за эффективное и бережливое использование ресурсов;
- за социально-ориентированную политику в сфере занятости;
- за обучение и повышение квалификации работников.

53. Перед должностными лицами и работниками:

- за соблюдение норм трудового законодательства Республики Казахстан;
- за предоставление равных возможностей для профессионального и карьерного роста;
- за своевременное предоставление достоверной информации о достижениях и изменениях, происходящих в Центре;
- за предоставление безопасных условий труда;

- за своевременную выплату заработной платы;
- за этическое и уважительное отношение к работникам Центра.

Раздел 3. Нормы и правила корпоративной этики

54. Обращение с имуществом

Работники и руководители Центра добросовестно и бережно относятся к имуществу Центра и не допускают его использование не по назначению и в личных целях.

55. Сохранность имущества Центра:

1) за сохранность имущества Центра и точность фактов и данных, приведенных в финансовых отчетах, ответственность несет Директор Центра, осуществляющий общее руководство всей деятельностью Центра;

2) сохранение имущества и поддержание достоверных финансовых отчетов на уровне допустимого делового риска является целью Центра. Не должно быть фальсифицированных, вводящих в заблуждение записей в документах Центра.

56. Защита интересов Центра:

1) при принятии управленческих и производственных решений работники и руководители руководствуются исключительно интересами Центра, избегают конфликта интересов, когда личные интересы противоречат или могут противоречить интересам Центра;

2) руководители прямо или косвенно не участвуют в деловых связях с партнёрами и поставщиками иначе, как от имени и в интересах Центра;

3) в случае возникновения конфликта интересов работник или руководитель информирует об этом своего непосредственного руководителя с целью получить консультацию относительно дальнейших действий;

4) работники и руководители, отвечающие за формирование управленческой и финансовой отчётности, строго соблюдают все требования по ведению отчётности.

57. Конфиденциальность информации:

1) информация, возникающая в процессе осуществления трудовой деятельности работников, используется строго для выполнения трудовых обязанностей и не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или внутренними нормативными документами Центра;

2) конфиденциальная информация не передаётся от подразделения к подразделению, за исключением случаев, связанных с технологическими процессами либо с санкции руководителей подразделений;

3) в целях охраны конфиденциальной информации работники и руководители Центра обязаны строго выполнять требования внутреннего документа «Положение о защите конфиденциальной информации» Центра и других документов, регламентирующих порядок обращения с

конфиденциальной информацией;

4) при найме на работу в Центр работник принимает на себя правовые и этические обязательства не разглашать конфиденциальную и предоставляющую коммерческую тайну информацию в период работы в Центре;

5) при переходе на другое место работы сохраняется конфиденциальность информации Центра. В свою очередь, Центр не обязывает вновь прибывших работников раскрывать конфиденциальную информацию организаций, в которых они ранее работали;

6) работникам и руководителям Центра запрещается разглашать любую информацию о Центре, его потребителях, поставщиках, персонале, за исключением информации, предназначенной для массовой аудитории.

58. Профилактика коррупции:

1) под коррупцией понимается злоупотребление служебным положением и полномочиями, дача/получение взятки, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование работниками и руководителями Центра своего должностного положения. Все работники, руководители и должностные лица Центра ознакомлены с внутренним документом «Правила проведения внутреннего анализа коррупционных рисков»;

2) в Центре создана и поддерживается атмосфера нетерпимости к коррупции и коррупционному поведению. Работникам и руководителям Центра строго запрещается просить, получать, предлагать и давать взятки или совершать платежи для упрощения административных, бюрократических и иных процедур;

3) работникам и руководителям Центра запрещается принимать подарки или услуги в любом виде от потребителей или третьих лиц в качестве благодарности за совершенную услугу;

4) при подготовке деловых подарков и представительских мероприятий рекомендуется предварительно узнать о политике в области подарков, в которой работает потенциальный получатель подарка или участник представительского мероприятия;

5) при возникновении сомнений в правомерности или этичности своих действий работнику следует проконсультироваться со своим непосредственным руководителем или работником Антикоррупционного комплаенс-службы;

6) в случае обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, работники уведомляют своего руководителя либо руководство Центра.

59. Совместная работа родственников:

1) совместная работа близких родственников в Центре не запрещена, за исключением совместной работы близких родственников, находящихся в прямом подчинении. В случае возникновения подобной ситуации, руководство Центра имеет право решить вопрос о перемещении любого родственника в другое подразделение Центра:

2) родственные или личные связи работников и руководителей Центра не должны сказываться на выполнении служебных обязанностей или влиять на

принимаемые решения.

60. Внутренний контроль:

вся деятельность Центра осуществляется в строгом соответствии с законодательными актами и внутренними нормативными документами. Руководители и работники в рамках системы «внутренний контроль – внутренний аудит» предупреждают о предстоящих нарушениях, могущих повлиять на деятельность Центр:

- злоупотребление должностным положением;
- халатность, вызывающая существенную и определённую опасность для жизни и здоровья работников Центра и населения города Алматы;
- манипуляция данными/отчётностью Центра;
- нарушения в сфере финансов Центра, включая подозрения в мошенничестве;
- незаконное распространение конфиденциальной информации;
- несоблюдение или умышленное нарушение нормативных правовых актов Республики Казахстан, внутренних нормативных актов;
- нарушение норм деловой этики, закреплённых во внутренних документах Центра;
- дискриминация или преследование вне зависимости от того, являются ли они скрытыми или явными;
- действия, предпринимаемые с целью сокрытия или приводящие к сокрытию ненадлежащего поведения.

61. Трудовая деятельность вне Центра:

1) при совмещении работника трудовой деятельности в Центре с работой в другой организации, его дополнительная трудовая деятельность осуществляется только в свободной от работы в Центре время. Дополнительная трудовая деятельность не должна влиять на выполнение основных обязанностей работника, наносить ущерб интересам и репутации Центра;

2) работник письменно уведомляет своего непосредственного руководителя и Управление по работе с персоналом о своей трудовой деятельности вне Центра.

62. Конфликт интересов:

1) важным условием для обеспечения устойчивого развития Центра и поддержания его деловой репутации является недопущение возникновения конфликта интересов как с внешними заинтересованными сторонами, так и внутренними. В целях предотвращения конфликта интересов Центр соблюдает принцип приоритета интересам потребителя;

2) случае возникновения обстоятельств, могущих привести к конфликту интересов, работнику следует срочно уведомить своего непосредственного руководителя.

63. Безопасность, здоровье и окружающая среда:

1) приоритетами Центра в области производственной безопасности, охраны труда и окружающей среды являются:

- обеспечение безопасных условий труда, защиты здоровья персонала Центра и населения города Алматы;

- снижение техногенного воздействия на окружающую среду;

- бережливое и рациональное использование ресурсов;

2) работники:

- соблюдают правила производственной безопасности и охраны труда;

- знают и понимают производственные и технологические риски, с которыми связана их деятельность;

- применяют средства индивидуальной защиты и коллективной защиты;

- обучаются безопасным методам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, инструктаж по охране труда, стажировка и проверка полученных знаний об охране труда на рабочем месте;

- своевременно проходят обязательные медицинские осмотры;

- немедленно сообщают непосредственному или вышестоящему руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу для жизни и здоровью людей, окружающей среде; о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, об ухудшении состояния своего здоровья;

3) строго запрещается находиться на территории Центра и при выполнении трудовых обязательств и заданий в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

4) курение в Центре разрешается только в специально отведённых местах.

64. Политическая и общественная деятельность:

1) Центр не занимается политической деятельностью, прямо или косвенно не оказывает поддержку политическим партиям, фондам или кандидатам от партий;

2) при этом Центр не запрещает работникам участвовать в общественной и политической жизни города Алматы, области, республики, принимать участие в избирательных процессах в рамках законодательства Республики Казахстан;

3) любые высказывания или публикации работников и руководителей Центра в рамках своей общественной и политической деятельности через средства массовой информации, включая социальные сети, являются исключительно их собственной точкой зрения и не должны трактоваться как позиция Центра.

65. Взаимодействие с общественностью и СМИ

66. Центр соблюдает высокие этические стандарты при взаимодействии с представителями средств массовой информации (СМИ), не допуская распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов о деятельности Центра в публичном пространстве;

67. письменные и устные контакты с представителями СМИ осуществляются работниками Центра в рамках профессиональных компетенций и по согласованию как с непосредственным руководителем, так и с соответствующими подразделениями и руководством Центра;

68. работникам Центра запрещается несанкционированное взаимодействие с представителями СМИ. Передача в СМИ информации и документов неуполномоченными лицами является нарушением принципов деловой этики Центра.

Раздел 4. Правила работы и поведения

4.1. Культура взаимодействия с коллегами на работе и вне работы

69. Взаимодействие работников и руководителей, работников с коллегами строится на принципах взаимного уважения и нацеленности на результат. Мы приветствуем высокий уровень культуры поведения работников и руководителей на работе и вне работы – на рабочем месте, при общении с коллегами, в семье и общественных местах. Мы ожидаем от работников и руководителей, что они демонстрируют целеустремлённость, доброжелательность, корректность, уважительность, вежливость, тактичность и учтивость.

70. Для создания благоприятного и психологически комфортной деловой среды работники и руководители соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- вежливое, уважительное и корректное отношение к коллегам;
- грамотная речь, без использования обесцененной лексики, сленга и жаргонизмов;
- недопустимость грубых, резких и неуважительных выражений;
- обращение к коллегам на «вы», по имени и отчеству, при взаимном согласии допускается обращение по полному имени на «ты»;
- во время совещаний и организационно-деловых мероприятий принято обращаться на «вы» и по полному имени или имени и отчеству;
- взаимопомощь и поддержка коллег в коллективе, в том числе в отношении вновь прибывших работников;
- выстраивание честных и равноправных отношений с коллегами;
- формирование отношений сотрудничества для достижения общих целей;
- различение деловых отношений и личных отношений;
- предупреждение развития и усугубления межличностных конфликтов во время исполнения должностных обязанностей.

4.2. Культура взаимодействия руководителей с подчинёнными

71. Руководители взаимодействуют с подчинёнными на основе следующих норм и правила:

- демонстрировать в рабочее время ровные отношения ко всем подчинённым без покровительства отдельным работникам и проявления к ним откровенным симпатий;

- личным примером демонстрировать подчинённым приверженность ценностям Центра, его миссии, принципам и нормам корпоративной культуры;

- формировать и развивать в коллективе атмосферу доверия, в которой каждый работник имеет право открыто высказывать своё мнение по вопросам трудовой и профессиональной деятельности, без страха и опасения информировать руководителя о проблемах в случае их возникновения;

- готов признавать перед подчинёнными своих ошибок, лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес;

- критиковать подчинённых в присутствии других работников;

- регулярно предоставлять подчинённым информацию с оценкой их работы;

- обеспечивать неукоснительное соблюдение подчинёнными положений Кодекса, принимать меры по предупреждению нарушений;

- подчинённому работнику запрещается демонстрировать приятельские отношения со своими руководителями;

- подчинённый работник отвечает руководителю, демонстрирующему некорректное поведение, не в присутствии коллег, а только при личной встрече.

4.3. Культура взаимодействия с потребителями

72. Поведение каждого работника и руководителя формирует представление потребителей и общества в целом о Центре и его репутации. В процессе делового общения с потребителями работники придерживаются следующих норм и правил делового поведения:

- уважительное и корректное отношение;

- вежливость, тактичность и сдержанность в процессе общения;

- предоставление потребителю информации, строго касающейся предмета обсуждения;

- отказ от обсуждения и оценочного суждения потребителя с коллегой и/или руководителем;

- аккуратность и дисциплинированность при исполнении обязательств и договорённостей;

- открытость и готовность обсуждать проблемы потребителей при условии сохранения конфиденциальной информации.

4.4. Правила поведения во время деловых встреч

73. Деловые встречи (совещания, собрания, заседания, переговоры) являются неотъемлемой частью управленческой и производственной деятельности Центра. При подготовке и проведении деловых встреч используют

заранее подготовленное место, в заранее обговоренное время, при соблюдении следующих норм и правил:

- приходить вовремя;
- соблюдать регламент деловой встречи;
- быть подготовленным;
- перед началом деловой встречи отключать мобильный телефон или перевести его в беззвучный режим;
- с уважением относиться ко всем выступающим без исключения, в процессе обсуждения быть сдержанным и тактичным, применять чёткую аргументацию своей позиции, предлагать свои варианты решения проблемы, критиковать и делать замечания в корректной и конструктивной форме;
- сторона, выступающая инициатором встречи, определяет ответственного за подготовку, дату, время и место проведения, список участников и форму их оповещения.

4.5. Правила общения по телефону

74. При общении по телефону работникам и руководителям рекомендуются следующие нормы и правила:

- оперативно отвечать на телефонный звонок;
- называть своё имя, должность и подразделение при телефонном общении;
- здороваться при ответе на телефонный звонок;
- кратко формулировать суть проблемы, логично и грамотно строить свою речь;
- в отсутствие времени на разговор по телефону договоритесь об удобном времени для перезвона;
- в отсутствие коллеги на месте, примите телефонное сообщение или запишите номер телефона, позвонившего;
- при международных телефонных разговорах передача информации осуществляется кратко и чётко;
- использовать рабочий телефон в личных целях следует только в исключительных случаях, если это не является злоупотреблением, не мешает исполнению должностных обязанностей и не связано с незаконной деятельностью;
- при передаче значительного объема информации следует пользоваться электронной почтой.

4.6. Правила общения по корпоративной электронной почте

75. При использовании корпоративной электронной почты работники и руководители руководствуются следующими нормами и правилами:

- проверять электронную почту ежедневно, по мере поступления уведомлений;

- своевременно отвечать на поступившие сообщения (не позже 24 часов со времени поступления электронного сообщения от отправителя);
- коммуникации посредством электронной почты предполагают наличие грамотного и информативного письма без использования обесцененной лексики, сленга и жаргонизмов;
- в названии сообщения указывать тему сообщения для краткого пояснения его содержания;
- в конце сообщения указывать имя, отчество, фамилию, должность, название подразделения, название компании, контактные телефоны;
- в электронном сообщении указывать, какие действия следует сделать получателю (прочитать, выслать комментарии, заполнить формы, переслать коллеге и т.д.);
- давать корректное наименование высылаемого файла;
- использовать электронную почту только для отправки рабочих сообщений;
- не использовать корпоративный электронный адрес для регистрации во внешних информационных системах или для личных целей.

4.7. Правила общения в публичном пространстве, включая социальные сети

76. При взаимодействии с внешней информационной средой каждый работник и руководитель является носителем информации и владельцем репутационных рисков.

77. Каждый работник и руководитель дают себе отчёт в том, что любое высказанное ими мнение или распространённая ими информация влияет на формирование имиджа Центра и на его репутацию в деловом сообществе.

78. При взаимодействии в публичном пространстве работнику и руководителю следует соблюдать следующие нормы и правила:

- соблюдать правила информационной безопасности, связанной с имиджем и репутацией Центра;
- публичные коммуникации осуществляются уполномоченными работниками;
- при обращении или запросах из государственных органов, СМИ, третьих лиц, следует информировать своего руководителя, не отвечая на запрос по личной инициативе;
- запрещается размещать и вступать в обсуждение и дискуссии на общедоступных Интернет-ресурсах, в том числе и в социальных сетях, информацию, связанную с деятельностью Центра, а также информацию, порочащую её репутацию;
- запрещается размещать на общедоступных Интернет-ресурсах, в том числе и в социальных сетях, фото-, аудио- и видеофайлы с корпоративных мероприятий.

4.8. Правила дресс-кода

79. Внешний вид работника и руководителя является одной из составляющих имиджа Центра. Мы приветствуем в деловой одежде работников и руководителей сдержанный классический стиль. Одежда и обувь имеет аккуратный и опрятный вид.

80. Дресс-код для женщин:

- не следует носить спортивную одежду;
- не следует носить одежду из прозрачной, обтягивающей ткани, с глубоким декольте, с блестящими элементами;
- следует носить обувь классических моделей на среднем каблуке;
- волосы аккуратно пострижены и уложены;
- макияж имеет естественный тон и цвет;
- допускаются украшения классического стиля.

Дресс-код для мужчин:

- предпочтительны деловые костюмы классического покроя;
- предпочтительны туфли классического стиля;
- рекомендуется носить галстук;
- не допускается спортивная одежда.

Требования к специальной одежде:

- для персонала, которому положена спецодежда, обязательно ношение специальной одежды. Спецодежда должна соответствовать принятым в Центре стандартам;
- спецодежда должна быть чистой, аккуратной, подогнанной по фигуре;
- спецодежду следует менять в соответствии с нормативами, установленными в Центре.

За несоблюдение правил корпоративной формы одежды работниками Центра ответственность несут не только работники, нарушающие правила, но и руководители соответствующих структурных подразделений.

В течение рабочего дня для всех работников и руководителей обязательным является ношение пропуска на всей территории Центра.

81. Стандарты внешнего вида работников Центра (дресс-код):

1) общие требования к внешнему виду:

- одежда работника должна быть опрятной, аккуратной, выглаженной, без ярко выраженных рисунков и тонов. Основные принципы: сдержанность и умеренность. Обязательно должны быть прикрыты области плеч, живота, поясицы;
- макияж у женщин должен быть неярким, приближенным к естественному. Волосы должны быть собраны в аккуратную прическу, чистыми и аккуратно уложенными, оптимальная длина волос – до плеч. Если волосы длиннее, следует собирать их на затылке. Мужчины должны быть аккуратно подстрижены, чисто выбриты;

- ювелирные украшения должны быть скромные, запах парфюмерии нейтральный либо легкий;

- обувь должна быть чистая и вычищенная. В зимний период необходима сменная обувь;

2) для работников Центра определены следующие виды корпоративной одежды:

«деловой стиль»:

- деловой костюм (брючный/юбочный), платье, рубашка или блуза классического покроя нейтральных и теплых тонов, галстук (для мужчин), туфли/босоножки классические без ярких украшений с закрытым носком для женщин).

Обязательно для категорий работников Центра, которые встречаются с потребителями и представителями контрагентов:

- белая блузка, темный низ (юбка или брюки), фирменный галстук, бейдж работника установленной в Центре формы;

«униформа» - спецодежда. Обязательна для вспомогательного персонала (уборщики, сантехники, электрики, рабочие);

«медицинская специализированная одежда» - халаты, костюмы и т.д.

2) общие рекомендации к внешнему виду:

- брюки, платья и юбки без ярких или широких полосок, клеток и других рисунков, спокойных и нейтральных тонов, допускается длина юбки и платья выше колен не больше ширины ладони;

- обувь классического офисного фасона, без ярких расцветок, рекомендуется каблук не более 5 см;

- ремень – классический офисный, без ярких декоративных элементов и эмблем;

- колготы и чулки – однотонные, без рисунка и ярких декоративных элементов, цвет – телесный или темный;

- не рекомендуется использовать яркую бижутерию;

- в конце рабочей недели (пятница) возможен неформальный стиль в одежде за исключением работников, для которых установлен «деловой стиль» одежды;

4) работникам не допускается выходить на работу:

- в одежде, выполненной в «гавайском» стиле, а также с крупными узорами или надписями на одежде;

- в топах, шортах, с глубоким декольте, мини-юбках, в юбках и платьях с разрезом более 10 см выше колен;

- в джинсовых юбках и брюках с большими яркими наклейками, имеющими яркие рисунки, аппликации, художественные дырки, бахрому;

- в одежде из прозрачных тканей;

- в сланцах, открытых мужских сандалиях, в пляжной, спортивной одежде и обуви.

4.9. Правила служебного поведения в Центре

82. Что приветствуется в Центре

Инновационный подход. Работник вносит и осуществляет новые, конструктивные и прогрессивные идеи, приемы в какой-либо области своей деятельности.

Инициативность. Умение предпринимать волевое действие, брать на себя ответственность.

Рациональное использование рабочего времени. Работникам необходимо планировать свое рабочее время таким образом, чтобы минимизировать временные потери, связанные с непроизводительными факторами: длительными телефонными переговорами, чаепитием, обсуждением личных проблем. При этом неформальное общение должно осуществляться вне рабочего времени.

Повышение уровня профессионализма. Работник заинтересован в повышении уровня своего профессионализма, открыт для получения новых знаний и опыта. Если же работнику что-либо неясно в работе, он не медлит задавать вопросы компетентным людям.

Позитивность в своих мыслях и словах. Работник говорит о том, как улучшить положение в Центре и как наиболее эффективно задействовать имеющиеся ресурсы. Он не пропустит проблему - он предлагает решение.

Ответственность за свои поступки и верность своему слову. Работник делает свою работу в срок, быстро и качественно, берет на себя ответственность за результат; всегда держит свое слово и отвечает за свои слова и поступки. Он учится на своих ошибках и знает, что извиниться за них – важно, но исправлять ошибки надо, прежде всего, не словами, а делом.

Открытость и готовность к общению. Каждый работник Центра всегда открыт для конструктивного общения для создания честных и порядочных отношений между людьми. При обращении к нему с вопросом, в случае собственной компетентности, дает ответ либо направляет к лицу более компетентному в данной области.

Конструктивное общение, направленное на результат. В рабочей обстановке имеет смысл только конструктивное общение, направленное на результат. Работник умеет слушать и слышать; коротко и четко формулирует свои мысли, он умеет договариваться и выполнять договоренности, умеет формулировать и обосновывать свою позицию.

Выявление скрытых сомнений и проблем. В Центре приветствуется обсуждение скрытых сомнений и проблем с руководством и работниками. Это способствует более четкому видению поставленных задач. Работник честно обсуждает с коллегами возникшую проблему; открыто и спокойно воспринимает возможную критику.

Юмор в общении. Юмор и ирония (в частности, самоирония) – это признаки ума. В Центре должны работать развитые, интеллектуальные люди.

Здоровый образ жизни. В целях обеспечения активного отдыха, укрепления командного духа и поддержания здорового образа жизни, как части корпоративной культуры, в Центре проводятся различные спортивные соревнования.

Деловая форма одежды. В Центре принят дресс-код как продолжение корпоративной культуры и важная часть ее бренда. Подобающий вид работников играет немаловажную роль в доверии потребителей и партнеров к Центру в целом, демонстрирует состояние дел в Центре, показывает уважение к потребителям и деловым партнерам.

Работники одеваются в соответствии с деловыми стандартами, а также с утвержденным в Центре корпоративным стандартом формы одежды.

Для работников, работающих в офисе:

№ п/п	Стили в одежде	Рекомендации по применению	Требования		Недопустимо	
			Мужчинам	Женщинам	Мужчинам	Женщинам
1	Строго деловой стиль для офиса	Обязателен в дни проведения совещаний в акимате, официальных встреч, переговоров, деловых визитов	рубашки классические монохромные, возможна цветная полоска, клетка (можно с короткими рукавами), галстук, пиджак классический (летом не обязательно)	строгие офисные платья, костюмы (в том числе трикотажные), широкие и зауженные брюки, пиджаки, жакеты, жилеты, болеро, галстуки, юбки, блузки, офисные сарафаны, рубашки, различные фасоны деловых женских костюмов брючных и с юбкой; длина юбки не должна быть выше колен; обязательны	джинсы	джинсы, открытая, прозрачная, вызывающая одежда

				колготки (чулки)			
		Цветовая гамма одежды	спокойные бледные или темные тона зависимо от времени года: бежевый, оливковый, серый, синий, пастельные оттенки, коричневый, вишневый, классические черный и белый; на ткани допускается полоска и геометрический принт		яркие, кричащие расцветки, рисунки на ткани		
		Обувь	в осенне-зимний период обязательно наличие сменной обуви		спортивная обувь (кеды, кроссовки)	обувь на платформе	
2	Повседневный деловой стиль для офиса	Демократичный стиль, допускаемый для сотрудников в повседневной рабочей обстановке	рубашки классические монохромные, неярких расцветок, возможна цветная полоска, клетка (можно с короткими рукавами), пиджак, жилет, поло, брюки;	офисные платья, костюмы (в том числе трикотажные), широкие и зауженные брюки, пиджаки, жакеты, жилеты, болеро, галстуки, юбки, блузки, офисные сарафаны, рубашки; допустимы водолазки, кардиганы, жакеты (в т.ч. трикотажные), длина юбки не должна быть выше колен	Спортивные костюмы		
			допускается для персонала, которому не положена по утвержденным нормативам специальная				

			одежда, но в обязанности которого входит обслуживание компьютерной техники, технический осмотр и обследование тепловых сетей, работа на складе, на территории - классический джинсовый костюм (джинсы), спортивная обувь, трикотажные футболки, рубашки-поло, джемперы			
		Цветовая гамма одежды	из материалов допускаются лен, вельвет, твид, шерсть, хлопок, вискоза; однотонность тканей не требуется, широко используются различные рисунки и цвета			
		Обувь	в осенне-зимний период обязательно наличие сменной обуви		спортивная обувь (кеды, кроссовки)	
3	Стиль медицинск ого персонала	Обязателен для сотрудников медицинска я одежда	Белые халаты, костюмы	Белые халаты, костюмы		
4	Для всех стилей	п.1-п.3.		При пользовании косметикой необходимо проявлять чувство меры	шорты, сланцы, спортивная одежда и обувь	ношение мини-юбок, низкая талия на брюках, топики, майки, прозрачные и декольтирован ные платья и блузки, шорты, сланцы, спортивная одежда и обувь, джинсы со стразами, вышивкой, разрезами или дырками, рубашки с надписями,

			одежда, но в обязанности которого входит обслуживание компьютерной техники, технический осмотр и обследование тепловых сетей, работа на складе, на территории - классический джинсовый костюм (джинсы), спортивная обувь, трикотажные футболки, рубашки-поло, джемперы			
		Цветовая гамма одежды	из материалов допускаются лен, вельвет, твид, шерсть, хлопок, вискоза; однотонность тканей не требуется, широко используются различные рисунки и цвета			
		Обувь	в осенне-зимний период обязательно наличие сменной обуви		спортивная обувь (кеды, кроссовки)	
3	Стиль медицинского персонала	Обязателен для сотрудников медицинской одежда	Белые халаты, костюмы	Белые халаты, костюмы		
4	Для всех стилей	п.1-п.3.		При пользовании косметикой необходимо проявлять чувство меры	шорты, сланцы, спортивная одежда и обувь	ношение мини-юбок, низкая талия на брюках, топики, майки, прозрачные и декольтированные платья и блузки, шорты, сланцы, спортивная одежда и обувь, джинсы со стразами, вышивкой, разрезами или дырками, рубашки с надписями,

					короткие топы, толстовки, спортивные брюки, лосины, скинни, гетры; слишком обтягивающая фигуру одежда, открытые плечи и живот
				при выборе украшений приветствуются изящные и неброские украшения с минимумом камней	ношение цепочек, колец (кроме обручального), серег
					рваная, явно изношенная, потертая одежда, футболки с принтами и надписями, сандалии, сланцы, кричащие тона в одежде, спортивные костюмы и обувь; демонстрация татуировок и пирсинга на открытых частях тела, большое количество духов или одеколона с резким ароматом
	Прическа	легкая в исполнении, неброская и не хаотичная, минимум украшений, сохраняет вид и форму в течение дня, подходит к деловому костюму			яркий, кричащий цвет волос; женщинам не допускаются длинные распущенные волосы

Бережный и экономный подход к материальным ресурсам Центра.
 Работники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям и используемым энергетическим ресурсам Центра вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.

Культура поведения на работе и вне работы. Центр приветствует высокий уровень культуры поведения работников на работе и вне работы – на рабочем месте, при общении с коллегами, в семье и общественных местах. Работник должен осознавать свою причастность к Центру. Как правило, не

только на работе, но и за ее пределами, работник Центра подтянут, целеустремлен, доброжелателен, корректен, тактичен и учтив.

Взаимоуважение, вежливость и доброжелательность. Работник относится к людям, с которыми общается, доброжелательно и уважительно. В коллективе создается атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки. Обращение между работниками, как правило, происходит по имени и отчеству или по полному имени и на «Вы». Если степень знакомства и разница в возрасте позволяют, то по взаимному согласию допускается обращение по полному имени и на «Ты». На совещаниях, презентациях и других организационно-деловых мероприятиях принято обращаться на «Вы» по полному имени или имени и отчеству.

83. Что не принято в Центре:

– формально (только в рамках своей должностной инструкции) подходить к своим обязанностям. В Центре не принято работать по принципу: «Я свое дело сделал, а вы - как хотите». Бывают ситуации, когда необходима помощь не за определенную сумму денег, а из чувства сопричастности к команде;

– общаться в резком тоне. В Центре не принято употреблять ненормативную лексику, грубые слова, общаться в резком тоне с коллегами, потребителями, партнерами;

– панибратство. Бизнес - это умение общаться, прежде всего, по-деловому. Неуместные анекдоты, «плоские» шутки не являются элементами делового общения;

– опаздывать и уходить раньше времени. Время - важный ресурс Центра. В Центре не принято опаздывать на работу и на деловые встречи. В случае непредвиденных обстоятельств необходимо предупреждать коллег и руководство об опоздании;

– отодвигать сроки работ и выполнения обязательств как между работниками, так и по отношению к потребителям и внешним поставщикам;

– отвлекаться от выполнения рабочих задач. В Центре не приняты длительные разговоры на личные темы по телефону, длительные и частые перекуры, а также общение между работниками, отвлекающее или мешающее выполнению рабочих заданий (громкий смех, разговоры, музыка, длительные чаепития, вредные привычки (беспорядок на рабочем месте, жевание жвачки и т.д.);

– оставлять рабочий кабинет открытым и не отвечать на звонки. Сейф (если имеется) всегда должен быть закрыт, конфиденциальные документы на рабочем столе оставлять не должны;

– в Центре не принято не представляться при входящих и исходящих телефонных звонках. Как правило, работники первыми говорят название Центра или ее отдела, а так же свое имя;

– отказываться от участия в корпоративных мероприятиях. Неформальные мероприятия – День рождения Центра, субботник, совместные праздники - важные события в жизни коллектива Центра;

84. Что запрещается работникам Центра:

- срывать выполнение поручений и некорректно вести себя. В Центре запрещается сознательное невыполнение должностных обязанностей и обязательств перед потребителями и другими заинтересованными лицами. В Центре запрещено некорректно вести себя по отношению к потребителям, партнерам, органам власти, коллегам и руководству. Некорректными считаются любые сознательные действия, относительно которых было заранее известно, что они могут принести финансовый или моральный ущерб Центру, нанести удар по репутации Центра или репутации ее потребителей и партнеров;

- делать замечания руководителю в присутствии подчиненных. Руководителям Центра запрещено делать замечания руководителям более низкого ранга и совершать иные действия, способные нанести ущерб репутации руководителей в присутствии их подчиненных, представителей других структурных подразделений и организаций;

- обсуждать заработную плату и компенсации. В Центре не принято обсуждать с работниками размер заработной платы и компенсации, за исключением общения по этому поводу с непосредственным руководителем;

- играть в компьютерные игры, «сидеть» в социальных сетях. С целью рационального использования рабочего времени в Центре запрещается играть в компьютерные игры, «сидеть» в социальных сетях, просматривать художественные фильмы в рабочее время, пользоваться Internet в личных целях;

- использовать междугородную или международную связь в личных целях;

- использовать внутреннюю почту не по назначению. Категорически запрещается рассылка по внутренней почте информации, не относящейся к деятельности Центра;

85. Запрещается:

- нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории Центра, при выполнении рабочих заданий;

- употребление алкоголя и наркотиков на рабочем месте, на территории Центра;

- курение на территории Центра и в административных зданиях вне специально отведенных и оборудованных мест;

- проявление нелояльности к Центру. Пренебрежение интересами Центра, подтасовка, выдача одного за другое, сокрытие информации или распространение ложной информации, раскрытие коммерческой тайны, информации о потребителях, неуважительные отзывы о своем Центре, любые формы обмана – расцениваются как проявление нелояльности.

4.10. Противодействие коррупции

86. Под коррупцией понимается злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование работником Центра своего должностного положения. Действия работника вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими, либо юридическими лицами.

87. В Центре создана и поддерживается атмосфера нетерпимости к коррупционному поведению.

88. Об обращении к работникам каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, работники должны уведомлять об этом своего непосредственного руководителя, руководство Центра.

4.11. Механизм функционирования Кодекса

89. По вопросам разъяснения и применения положений Кодекса (в том числе с информацией о нарушении положений Кодекса) работникам следует обращаться к своему непосредственному руководителю. В случае, если непосредственным руководителем не приняты меры, направленные на предотвращение или устранение конфликта интересов, либо принятые меры не урегулировали проблемы, работники Центра информирует об этом Дисциплинарную комиссию (далее – Комиссию).

90. Комиссия Центра рассматривает этические проблемы и споры, связанные с нарушением положений настоящего Кодекса, в соответствии с «Положением о Дисциплинарной комиссии» Центра.

91. Любой работник Центра имеет право с заявлением обратиться в Комиссию. Получив информацию о нарушении правил настоящего Кодекса, Комиссия рассматривает заявление самостоятельно и/или с привлечением заинтересованных сторон. В случае подтверждения того, что нежелательные действия имели место, Комиссия рекомендует Директору применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан.

4.12. Алгоритм принятия этического решения

92. Оказавшись в сложной ситуации, не предусмотренной действующими внутренними нормативными документами и не описанной в Кодексе, работнику и руководителю следует сделать скрининговый тест из следующих шагов:

- 1) получить полную информацию;

- 2) определить, в чём состоит этический аспект ситуации;
- 3) определить область воздействия решения;
- 4) определить вероятные последствия;
- 5) определить альтернативы решения;
- 6) подготовиться отстаивать свои взгляды.

93. Следует также задать себе следующие вопросы:

7) соответствует ли данное решение или действие (бездействие) законодательству Республики Казахстан, Кодексу, иным внутренним документам и регламентам Центра;

8) обоснованно ли данное решение или действие (бездействие) с точки зрения интересов Центра;

9) уверен/уверена ли я, что данное решение или действие (бездействие) не вызовет последствий, негативно влияющих на имидж и репутацию Центра.

94. При отрицательных ответах на любой из этих вопросов, а также в случае неуверенности в правильности своего выбора, работник может обратиться к своему руководителю, в дисциплинарную комиссию.

4.13. Телефон доверия

95. В Центре работает телефон доверия, по которому работники могут сообщить о фактах хищения, злоупотреблениях, нарушениях законодательных актов и внутренних нормативных документов и законодательства Республики Казахстан.

96. При обнаружении и наличии факта хищения, злоупотребления, нарушении законодательных актов и внутренних нормативных документов следует обратиться письменно в Дисциплинарную комиссию.

97. Работник, добросовестно сообщающий о нарушении, помогает Центру и способствует поддержанию его репутации.

4.14. Реализация требований Кодекса

98. Порядок действий и подотчетность:

1) Каждый работник несет ответственность за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Соблюдение настоящего Кодекса является обязательным для всех работников Центра;

2) Настоящий Кодекс пересматривается по мере необходимости, а также по инициативе руководителей структурных подразделений/работников по совершенствованию положений настоящего Кодекса в порядке, предусмотренном внутренними документами Центра;

3) По всем вопросам касательно положений Кодекса или возникших в ходе работы этических вопросов необходимо обращаться к непосредственному руководителю, причем, внешние заинтересованные лица (потребители,

контрагенты, учредители и др.) также могут обращаться по вопросам своих взаимоотношений с Центром к руководству Центра.

99. Поведение работников Центра во время исполнения служебных обязанностей:

1) Работники при исполнении ими своих служебных обязанностей должны соблюдать нормы действующего трудового законодательства Республики Казахстан, Правила трудового распорядка, нормы трудового договора, а также придерживаться правил поведения, предусмотренных нормами настоящего Кодекса;

2) Во время работы работникам не разрешается оставлять свое рабочее место без разрешения своего непосредственного руководителя. Каждый работник должен содержать свое рабочее место в порядке, а также соблюдать установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;

3) Не допускается использование рабочего времени на разрешение личных дел, не имеющих прямого отношения к служебным обязанностям работников;

4) Запрещены злоупотребление рабочим временем на личные переговоры с коллегами, обсуждения и дискуссии, длительные телефонные переговоры, а также переписка, осуществляемая с использованием электронных средств связи, не относящиеся к исполнению служебных обязанностей;

5) Считаются неэтичным длительные перерывы на курение и чаепития;

6) Каждый работник должен стараться разумно распределять объем своей работы в предоставленное ему рабочее время. В случае необходимости выхода на работу в выходные и праздничные дни – должен согласовывать условия и порядок выхода с непосредственным руководителем, с руководителем подразделения безопасности Центра;

7) Запрещается использовать в неслужебных целях средства материально-технического, финансового и информационного обеспечения;

8) Запрещается использовать, распространять, продавать наркотики, а также другие психотропные вещества, если только они не используются по прямому назначению врача. Работники, находящиеся под воздействием наркотических и психотропных веществ, а также в состоянии алкогольного опьянения, не должны появляться в помещениях Центра и на рабочем месте.

Раздел 5. Заключительная часть

100. По вопросам разъяснения и применения положений Кодекса (в том числе с информацией о нарушении положений Кодекса) работникам следует обращаться к своему непосредственному руководителю. В случае, если непосредственным руководителем не приняты меры, направленные на предотвращение или устранение конфликта интересов, либо принятые меры не урегулировали проблемы, работники Центра информирует об этом Дисциплинарную комиссию.

101. Дисциплинарная комиссия Центра рассматривает этические проблемы и споры, связанные с нарушением положений настоящего Кодекса, в соответствии с «Положением о Дисциплинарной комиссии» Центра.












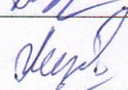
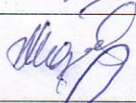


102. Любой работник Центра имеет право с заявлением обратиться в Дисциплинарную комиссию. Получив информацию о нарушении правил настоящего Кодекса, члены Дисциплинарной комиссии рассматривает заявление самостоятельно и/или с привлечением заинтересованных сторон. В случае подтверждения того, что нежелательные действия имели место, Комиссия рекомендует Директору применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан.


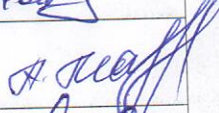

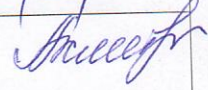

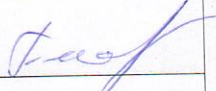



103. Настоящий Кодекс согласовывается с Директором Центра и утверждается Наблюдательным советом Центра. Все изменения и дополнения в Кодекс (утверждение Кодекса в новой редакции) вносятся по решению Директора Центра с согласованием Наблюдательного совета.

104. Каждый работник Центра должен изучить Кодекс и подписать Лист ознакомления. Все документы, регламентирующие деятельность подразделений и отдельных работников Центра, разрабатываются с учетом настоящего Кодекса.

105. Соблюдение положений Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Центра.

Лист ознакомления

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
1.	Тукеев Марат Сансызбекович	Директор	06.05.24	
2.	Нуркеримова Анархан Керимтаевна	Заместитель директора по лечебной работе	06.05.24	
3.	Денебаева Альфия Ержановна	Заместитель директора по организационно-методической работе и эпидемиологическим вопросам	06.05.24	
4.	Ержанова Бакыткуль Шуеншиевна	Главный бухгалтер	06.05.24	
5.	Жандыбаева Айнур Муратовна	Заведующая отдела профилактической работы	06.05.2024	
6.	Базарбекова Алия Базарбековна	И.о. заведующей организационно-методического отдела	06.05.2024	
7.	Табинова Баянсулу Бердихановна	Заведующая эпидемиологического отдела	06.05.2024	
8.	Ахметова Айкерим Утегуловна	Заведующая лечебно-профилактического отдела	06.05.2024	
9.	Петрова Ольга Борисовна	Старшая медицинская сестра	06.05.2024	
10.	Туржанова Ардак Кабдулдановна	Врач – дерматовенеролог (председатель профкома)	06.05.2024	
11.	Алимбекова Айгерим Бакытжановна	Врач-инфекционист	06.05.2024	
12.	Сыдыкова Айгерим Газызбайқызы	И.о. заведующей СМЛ	06.05.2024	
13.	Торгаева Назгуль Абишевна	Менеджер по контролю качества	06.05.24	
14.	Сасанов Асылбек Унербаевич	Старший лаборант	06.05.24	
15.	Есмагамбетов Адилет Ахметович	Зведующий отдела информатики и	06.05.24	

		компьютерного надзора за ВИЧ-инфекцией		
16.	Дауылбаев Дауир Ермекович	IT-специалист	06.05.2024	
17.	Алиева Марзия Миржаваровна	Инспектор отдела кадров	06.05.2024	
18.	Косанов Азамат Ардакович	Менеджер по госзакупам	06.05.2024	
19.	Ахметжанова Жазира Жексенбиевна	Переводчик казахского языка/ секретарь	06.05.2024	
20.	Курымбаева Куралай Булашевна	Бухгалтер по расчетам	06.05.2024	
21.	Шалкыбекова Гулназ Жауынбаевна	Экономист	06.05.2024	
22.	Серік Малика Жанатовна	Бухгалтер по учету материальных ценностей	06.05.24	
23.	Жалбагаев Ренат Анварбекович	Заведующий хозяйственной части	06.05.2024	
24.	Куракбаев Бекзат Аскарлович	Инженер по ТБ и ГЗ	06.05.2024	
25.	Мищенко Сергей Петрович	Заведующий складом	06.05.2024	