

ТОО «Алматинские тепловые сети»		Кодекс деловой этики и корпоративной культуры ТОО «Алматинские тепловые сети»	
К – 01 – 2020	Редакция 02	Дата вступления в силу: « 23 » 05 2022 г.	



Утверждаю
 Генеральный директор
 ТОО «Алматинские тепловые сети»
 Бейсенбинов К.И.
 « 23 » 05 2022 года

КОДЕКС
 Деловой этики и корпоративной культуры
 ТОО «Алматинские тепловые сети»

Согласовано

Должность

Исполнительный директор

ПРРСМК

Начальник ПЭУ

Начальник ОВКиБ

Начальник ООТиТБ

Начальник ЮУ

Разработано:

Ф.И.О.

Подпись

Дата

Жолшибеков Н.А.

Сериков П.Г.

Ахметжанова Ж.Н.

Адилбахов Д.Б.

Боревич О.В.

Токибетов Д.Ж.

Бугаева Л.Г.

23.05.22г.

20.05.22г.

20.05.22г.

23.05.22г.

23.05.22г.

20.05.22г.

20.05.22г.

г. Алматы, 2022

Содержание

Раздел 1. Общие положения.....	3
1.1. Назначение.....	3
1.2. Область применения.....	3
1.3. Нормативные ссылки.....	3
1.4. Обозначения и сокращения.....	4
1.5. Термины и определения.....	4
1.6. Ответственность.....	5
Раздел 2. Кодекс деловой этики и корпоративной культуры в ТОО «Алматинские тепловые сети».....	5
2.1. Наша миссия.....	5
2.2. Ценности и принципы Предприятия.....	6
2.3. Основные принципы деятельности Предприятия.....	7
2.4. Предприятие и работники.....	7
2.5. Ответственность Предприятия.....	8
Раздел 3. Нормы и правила деловой этики.....	8
Раздел 4. Правила работы и поведения.....	11
4.1. Культура взаимодействия с коллегами на работе и вне работы.....	11
4.2. Культура взаимодействия руководителей с подчинёнными.....	11
4.3. Культура взаимодействия с потребителями.....	12
4.4. Правила поведения во время деловых встреч.....	12
4.5. Правила общения по телефону.....	12
4.6. Правила общения по корпоративной электронной почте.....	13
4.7. Правила общения в публичном пространстве, включая социальные сети.....	13
4.8. Правила дресс-кода.....	14
4.9. Правила делового поведения на Предприятии.....	15
4.10. Противодействие коррупции.....	20
4.11. Механизм функционирования Кодекса.....	20
4.12. Алгоритм принятия этического решения.....	21
4.13. Телефон доверия.....	21
4.14. Реализация требований Кодекса.....	21
Раздел 5. Заключительная часть.....	22
Лист ознакомления.....	23

Раздел 1. Общие положения

1.1. Назначение

1. Настоящий «Кодекс деловой этики и корпоративной культуры» (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 ТОО «Алматинские тепловые сети» (далее – Предприятие).
2. Работники, руководители и должностные лица не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с ценностями Предприятия и могут нанести ущерб его интересам и деловой репутации.
3. Целью настоящего кодекса является установление общих принципов и этических норм профессионального поведения работников Предприятия, соблюдение которых должно способствовать повышению эффективности работы, уровня корпоративной культуры, в том числе улучшению взаимоотношений работников между собой и при работе с потребителями, а также предотвращению нарушений норм действующего законодательством Республики Казахстан работниками Предприятия.
4. Предприятие 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 Предприятия.
5. Кодекс состоит из четко оформленных и прописанных наборов руководящих принципов для руководителей и работников Предприятия, которым они должны следовать.
6. Владельцем бизнес-процесса, описываемого настоящим Кодексом, является Управление по работе с персоналом (далее – УРП).

1.2. Область применения

7. Руководители и должностные лица Предприятия личным примером демонстрируют стандарты этического поведения. Руководители разъясняют работникам положения Кодекса, предотвращают нарушения, изложенные в нем; учитывают приверженность работников миссии, ценностям Предприятия, правилам поведения, установленным Кодексом, при оценке, поощрении и продвижении работников.
8. Содержание Кодекса доводится до всех работников и руководителей Предприятия, включая вновь принимаемых на работу. Руководитель структурного подразделения несёт ответственность за ознакомление каждого работника с текстом Кодекса. Работники, руководители и должностные лица Предприятия 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 Предприятия и предназначен для использования в деятельности всех структурных подразделений и работников Предприятия.

1.3. Нормативные ссылки

10. Кодекс соответствует нормативным правовым и внутренним нормативным актам, в рамках которых коллектив Предприятия осуществляет свою деятельность:
 - Законы Республики Казахстан;
 - Устав Предприятия;
 - Стратегия развития Предприятия;
 - Коллективный договор;
 - Правила трудового распорядка Предприятия;
 - Политика Предприятия в области качества и энергоменеджмента.

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	УРП	Управление по работе с персоналом
4	ОК	Отдел кадров
5	ЮУ	Юридическое управление
6	УЦ	Учебный центр
7	ОДО	Отдел документационного обеспечения
8	ПЭУ	Планово-экономическое управление
9	ВНД	Внутренняя нормативная документация
10	АСЭД	Автоматизированная система электронного документооборота
11	ПТУ	Производственно-техническое управление
12	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 Предприятия
Миссия	основная цель Предприятия, смысл его существования
Ценности Предприятия	особо значимые жизненные принципы и элементы корпоративной культуры, отличающие Компанию и ее сотрудников
Структурное подразделение	официально выделенный орган управления, являющийся частью Предприятия с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за выполнение возложенных на него задач
Работник	лицо, состоящее в трудовых отношениях с Предприятием 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 Предприятия
Корпоративная культура	специфические для Предприятия ценности, принципы, нормы поведения и отношения
Должностные лица	члены исполнительного органа или лицо, единолично исполняющее функции исполнительного органа, члены наблюдательного совета Предприятия
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 Предприятия, развитие креативности, инновационности и навыков генерации идей
Ветераны	работники Предприятия, проработавшие в нём не менее десяти лет и вышедшие на пенсию из Предприятия, а также работающие работники пенсионного возраста, проработавшие в нём не менее пяти лет и вышедшие на пенсию из Предприятия
Заинтересованное лицо	лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Уставом, связана с деятельностью Предприятия
Заинтересованные стороны	физические или юридические лица, способные оказывать влияние на деятельность Предприятия и/или зависящие от ее деятельности. Заинтересованные стороны делятся на внешних (потребители тепловой энергии, поставщики товаров, работ, услуг, органы

	государственного управления, население города Алматы) и внутренних (работники и должностные лица Предприятия)
Участник корпоративных отношений	должностные лица, работники Предприятия, заинтересованные лица
Конфликт интересов	ситуация, в которой личная заинтересованность участника корпоративных отношений Предприятия 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. Руководитель УРП 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. ППРСМК несет ответственность за правильную регистрацию ВНД и своевременное размещение сканированной версии Стандарта в АСЭД в разделе ППР СМК.

16. Руководители СП Предприятия 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 Предприятия обязаны:

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

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

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

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

Раздел 2. Кодекс деловой этики и корпоративной культуры в ТОО «Алматинские тепловые сети»

2.1. Наша миссия

22. Кодекс направлен на развитие корпоративной культуры Предприятия и эффективное взаимодействие с потребителями/контрагентами.

23. Предприятие осуществляет передачу и распределение тепловой энергии от источников до конечного потребителя. Миссия ТОО «Алматинские тепловые сети» – «Надежное и качественное обеспечение жителей города Алматы тепловой энергией на основе применения передовых энергоэкономных технологий и корпоративной социальной ответственности».

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

2.2. Ценности и принципы Предприятия

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

Мы – профессионалы

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

Мы бережливы

Мы ответственно и бережно используем активы Предприятия, 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 потребителями/контрагентами и коллегами;

Доверие – Предприятие строит отношения на основе доверительных отношений;

Ответственность- гарантия качества деятельности Предприятия;

Уважение – позволяет Предприятию привлекать и удерживать как потребителей, так и работников;

Справедливость – беспристрастное отношение к работникам и другим лицам;

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

26. Принципы Предприятия

Работники – успех предприятия складывается из их усилий;

Потребители – Предприятие ценит каждого потребителя и стремится оказывать качественный сервис;

Учредители – Предприятие ценит их инвестиции и поддержку и ориентируется на удовлетворение их интересов;

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

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

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

2.3. Основные принципы деятельности Предприятия

27. Действовать в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
28. Уважать и учитывать интересы единственного учредителя Предприятия, потребителей и других заинтересованных сторон.
29. Улучшать деятельность через развитие профессиональных и личностно-деловых компетенций работников и руководителей.
30. Соблюдать этические нормы, соответствующие статусу Предприятия, поддерживать в рабочем производственную, культурную и этичную 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 Предприятия, его безупречной деловой репутации.
34. Рационально и бережливо использовать энергетические ресурсы с целью максимальной эффективностью.
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. Предприятие и работники

40. Работники являются самым ценным ресурсом Предприятия. Мы осознаём, что залогом эффективной деятельности и развития Предприятия является высокий уровень профессионализма работников, его приверженность миссии и ценностям Предприятия, честность, ответственность и добросовестность.
41. Предприятие проводит честную, справедливую и открытую политику в отношении своих работников, которая действует на всех этапах работы с персоналом.
42. Предприятие предоставляет равные возможности всем своим работникам независимо от возраста, пола, национальности и религиозной принадлежности.
43. Предприятие предоставляет всем своим работникам возможности для профессионального и карьерного роста, который зависит от уровня развития компетенций и показателей личной эффективности.
44. Предприятие приветствует инициативность работников.
45. Предприятие стремится к созданию комфортной морально-психологической среды, основанной на взаимном уважении и доверии работников друг к другу.
46. Предприятие заботится о благосостоянии и социальной защищённости своих работников и членов их семей.
47. Предприятие поддерживает ветеранов, пенсионеров, инвалидов труда и семьи, пострадавших на производстве.
48. Предприятие 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.
49. Все основные положения взаимных обязательств, прав и ответственности работников и Предприятия оговорены в коллективном и трудовом договорах.

2.5. Ответственность Предприятия

50. Перед участником Товарищества:

- за динамичное и эффективное развитие Предприятия;
- за рост капитализации Предприятия;
- за поддержание высокой репутации Предприятия.

51. 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.

52. Перед деловыми партнёрами:

- за следование принципам деловой этики, принятым на Предприятии;
- за своевременное и точное выполнение условий всех заключённых договоров.

53. Перед государством и обществом:

- за улучшение качества теплоснабжения в жилых зданиях, общественных, культурно-бытовых и прочих учреждениях города Алматы;
- за эффективное и бережливое использование энергетических ресурсов;
- за социально-ориентированную политику в сфере занятости;
- за обучение и повышение квалификации работников.

54. 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 на Предприятии;
- за предоставление безопасных условий труда;
- за своевременную выплату заработной платы;
- за этическое и уважительное отношение к работникам Предприятия.

Раздел 3. Нормы и правила деловой этики

55. Обращение с имуществом

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

56. Сохранность имущества Предприятия:

- 1) за сохранность имущества Предприятия и точность фактов и данных, приведенных в финансовых отчетах, ответственность несет Генеральный директор Предприятия, осуществляющий общее руководство всей деятельностью Предприятия;
- 2) сохранение имущества и поддержание достоверных финансовых отчетов на уровне допустимого делового риска является целью Предприятия. Не должно быть фальсифицированных, вводящих в заблуждение записей в документах Предприятия.

57. Защита интересов Предприятия:

- 1) при принятии управленческих и производственных решений работники и руководители руководствуются исключительно интересами Предприятия, избегают конфликта интересов, когда личные интересы противоречат или могут противоречить интересам Предприятия;
- 2) руководители прямо или косвенно не участвуют в деловых связях с партнёрами и поставщиками иначе, как от имени и в интересах Предприятия;
- 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.

58. 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 Предприятия;

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 Предприятия обязаны строго выполнять требования внутреннего документа «Положение о защите конфиденциальной информации» Предприятия и других документов, регламентирующих порядок обращения с конфиденциальной информацией;

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

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

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

59. Профилактика коррупции:

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

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

3) работникам и руководителям Предприятия 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 Предприятия.

60. Совместная работа родственников:

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

2) родственные или личные связи работников и руководителей Предприятия не должны сказываться на выполнении служебных обязанностей или влиять на принимаемые решения.

61. Внутренний контроль:

вся деятельность Предприятия 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 Предприятия:

- злоупотребление должностным положением;

- халатность, вызывающая существенную и определённую опасность для жизни и здоровья

работников Предприятия и населения города Алматы;

- манипуляция данными/отчётностью Предприятия;
- нарушения в сфере финансов Предприятия, включая подозрения в мошенничестве;
- незаконное распространение конфиденциальной информации;
- несоблюдение или умышленное нарушение нормативных правовых актов Республики Казахстан, внутренних нормативных актов;

Казахстан, внутренних нормативных актов;

- нарушение норм деловой этики, закреплённых во внутренних документах Предприятия;
- дискриминация или преследование вне зависимости от того, являются ли они скрытыми или явными;
- действия, предпринимаемые с целью сокрытия или приводящие к сокрытию ненадлежащего поведения.

62. Трудовая деятельность вне Предприятия:

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

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

63. Конфликт интересов:

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

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

64. Безопасность, здоровье и окружающая среда:

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

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

- снижение техногенного воздействия на окружающую среду;
- бережливое и рациональное использование энергетических 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, инструктажу по охране труда, стажировке и проверяют полученные знания 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 Предприятия и при выполнении трудовых обязательств и заданий в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

4) курение на Предприятии разрешается только в специально отведённых местах.

65. Политическая и общественная деятельность:

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

2) при этом Предприятие 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 Предприятия 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 Предприятия.

66. Взаимодействие с общественностью и СМИ

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

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

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

Раздел 4. Правила работы и поведения

4.1. Культура взаимодействия с коллегами на работе и вне работы

70. 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 целеустремленность, доброжелательность, корректность, уважительность, вежливость, тактичность и учтивость.

71. 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

72. 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 Предприятия, 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

73. Поведение каждого работника и руководителя формирует представление потребителей и деловых партнёров о Предприятии и его репутации. В процессе делового общения с потребителями и партнёрами работники придерживаются следующих норм и правил делового поведения:

- уважительное и корректное отношение;

- вежливость, тактичность и сдержанность в процессе общения;

- предоставление потребителю и партнёру информации, строго касающейся предмета обсуждения;

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

- аккуратность и дисциплинированность при исполнении обязательств и договорённостей; - открытость и готовность обсуждать проблемы потребителей и партнёров при условии сохранения конфиденциальной информации.

4.4. Правила поведения во время деловых встреч

74. Деловые встречи (совещания, собрания, заседания, переговоры) являются неотъемлемой частью управленческой и производственной деятельности Предприятия. 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

75. 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

76. 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

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

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

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

- соблюдать правила информационной безопасности, связанной с имиджем и репутацией Предприятия;
- 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 Предприятия, 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

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

81. 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 с нанесённым логотипом Предприятия и надписью: «Алматы жылу жүйесі» ЖШС, ТОО «Алматинские тепловые сети». Спецодежда должна соответствовать принятым на Предприятии стандартам;

- спецодежда должна быть чистой, аккуратной, подогнанной по фигуре;
- спецодежду следует менять в соответствии с нормативами, установленными на Предприятии.

За несоблюдение правил корпоративной формы одежды работниками Предприятия 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 Предприятия.

82. Стандарты внешнего вида работников Предприятия (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 неярым, приближенным к естественному. Волосы должны быть собраны в аккуратную причёску, 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 Предприятия 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 Предприятия, которые встречаются с потребителями и представителями контрагентов:

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

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

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 делового поведения на Предприятии

83. Что приветствуется на Предприятии

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 на Предприятии 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 Предприятия 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. На Предприятии 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. На Предприятии 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, на Предприятии проводятся различные спортивные соревнования.

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

Работники одеваются в соответствии с деловыми стандартами, а также с утвержденным на Предприятии 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 колготки (чулки)	джинсы	джинсы, открытая, прозрачная, вызывающая одежда
		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 фронт-офиса	Обязателен для сотрудников отдела реализации тепловой энергии (ЦОП)	белые рубашки; темные брюки, костюмы, жилеты	белые рубашки (блузки, кофты), темные юбки, костюмы, брюки, жилеты; длина юбки не должна быть выше колен		
			желательна однотонность тканей костюмов, брюк, юбок (на ткани допускается полоска и геометрический принт); обязательны галстуки в цветовой гамме логотипа Организации; обязательно ношение бейджа – визитной карточки			

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, не броская 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 Предприятия. Работники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям и используемым энергетическим ресурсам Предприятия вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.

Культура поведения на работе и вне работы. Предприятие 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 сопричастность к Предприятию. Как правило, не только на работе, но и за ее пределами, работник Предприятия подтянут, целеустремлен, доброжелателен, корректен, тактичен и учтив.

Взаиморезание, 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.

84. Что не принято на Предприятии:

– формально (только в рамках своей должностной инструкции) подходить к своим обязанностям. На Предприятии 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. На Предприятии 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 Предприятия. На Предприятии 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. На Предприятии 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;

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

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

– не состоять в членах Общественного объединения «Локальный профсоюз Жайлы», созданного в целях реализации и защиты экономических, социальных и культурных прав и свобод, развития активности и самостоятельности работников;

– деловое общение вне кабинетов. На Предприятии не рекомендуется осуществлять деловое общение (переговоры, встречи с потребителями и партнерами, совещания, обсуждение бизнес - решений, утверждение документов и пр.) вне рабочих кабинетов или переговорных комнат - например, в коридорах, подсобных помещениях, кафе и т.д., если это не вызвано острой производственной необходимостью.

85. Что запрещается работникам Предприятия:

- срывать выполнение поручений и некорректно вести себя. На Предприятии запрещается сознательное невыполнение должностных обязанностей и обязательств перед потребителями и другими заинтересованными лицами. На Предприятии 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 Предприятию, нанести удар по репутации Предприятия или репутации ее потребителей и партнеров;

- делать замечания руководителю в присутствии подчиненных. Руководителям Предприятия 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. На Предприятии 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 на Предприятии 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 Предприятия;

86. Запрещается:

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

- употребление алкоголя и наркотиков на рабочем месте, на территории Предприятия или в месте проведения работ Предприятием;

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

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

4.10. Противодействие коррупции

87. Под коррупцией понимается злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование работником Предприятия 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.

88. На Предприятии создана и поддерживается атмосфера нетерпимости к коррупционному поведению.

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

4.11. Механизм функционирования Кодекса

90. 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 Предприятия информирует об этом Дисциплинарную комиссию (далее – Комиссию).

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

92. Любой работник Предприятия 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

Генеральному директору применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан.

4.12. Алгоритм принятия этического решения

93. 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.

94. Следует также задать себе следующие вопросы:

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

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

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

95. 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

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

97. При обнаружении и наличии факта хищения, злоупотребления, нарушении законодательных актов и внутренних нормативных документов следует позвонить на номер телефона доверия +7 (727) 341 07 00 (вн. 4444) или обратиться в Дисциплинарную комиссию.

98. Работник, добросовестно сообщающий о нарушении, помогает Предприятию и способствует поддержанию его репутации.

4.14. Реализация требований Кодекса

99. 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 Предприятия;

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 Предприятия;

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 Предприятием к руководству Предприятия.

100. Поведение работников Предприятия 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 Предприятия;

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 Предприятия и на рабочем месте.

Раздел 5. Заключительная часть

101. 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 Предприятия информирует об этом Дисциплинарную комиссию.

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

103. Любой работник Предприятия 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 генеральному директору применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан.

104. Настоящий Кодекс утверждается Генеральным директором Предприятия и вступает в силу с момента подписания и размещения в Системе электронного документооборота Предприятия. Все изменения и дополнения в Кодекс (утверждение Кодекса в новой редакции) вносятся по решению Генерального директора Предприятия.

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

106. Соблюдение положений Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Предприятия.

