**«Бекітемін»**

Алматы қаласы Қоғамдық

денсаулық сақтау басқармасының

ШЖҚ «№19 қалалық емхана» КМК д**иректоры**

**\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

2024 жылғы 13 қараша

**Алматы қаласы Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасының**

**ШЖҚ «№19 қалалық емхана» КМК қызметкерлерінің корпоративтік әдеп және қызметтік мінез-құлық кодексі**

Алматы, 2024

### **Мазмұны**

1 бөлім. Жалпы ережелер

1.1. Мақсаты

1.2. Қолдану саласы

1.3. Нормативтік сілтемелер

1.4.Терминдер мен анықтамалар

1.5. Жауапкершілік

2 бөлім. №19 ҚЕ қызметінің негізгі принциптері

2.1. № 19 ҚЕ және қызметкерлер

2.2. №19 ҚЕ жауапкершілігі

3 бөлім. Корпоративтік этика нормалары мен ережелері

4 бөлім. Жұмыс және мінез-құлық ережелері

4.1. Жұмыстағы және жұмыстан тыс әріптестермен өзара іс-әрекет жүргізу мәдениеті

4.2. Басшылардың қарамағындағы жұмысшылармен өзара іс-әрекет жүргізу мәдениеті

4.3. Мүдделі тұлғалармен өзара іс-әрекет жүргізу мәдениеті

4.4. Іскерлік кездесулер кезіндегі мінез-құлық ережелері

4.5. Телефон арқылы сөйлесу ережелері

4.6. Корпоративтік электрондық пошта арқылы байланыс ережелері

4.7. Әлеуметтік желілерді қоса алғанда, қоғамдық кеңістіктегі байланыс ережелері

4.8. Дресс-код ережелері

4.9. №19 ҚЕ қызметтік мінез-құлық қағидалары

4.10. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

4.11. Кодекстің жұмыс істеу механизмі

4.12. Этикалық шешім қабылдау алгоритмі

4.13. Кодекс талаптарын іске асыру

5-бөлім. Қорытынды бөлім

Танысу парағы

**1 бөлім. Жалпы ережелер**

### **1.1. Мақсаты**

Осы Алматы қаласы Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасының ШЖҚ «№19 қалалық емхана» КМК қызметкерлерінің Корпоративтік әдеп және қызметтік мінез-құлық кодексі (бұдан әрі-Кодекс) ішкі нормативтік құжат болып табылады, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, іскерлік этиканың жалпы қабылданған ережелеріне сәйкес, сондай-ақ Алматы қаласы Қоғамдық денсаулық сақтау басқармасының ШЖҚ «№19 Қалалық емхана» КМК (бұдан әрі – №19 ҚЕ) ішкі құжаттарын ескере отырып әзірленген.

1. Қызметкерлер, басшылар мен лауазымды тұлғалар №19 ҚЕ құндылықтарына қайшы келетін және оның мүдделері мен іскерлік беделіне нұқсан келтіруі мүмкін шешімдер қабылдауға немесе қандай да бір іс-әрекеттерді жүзеге асыру құқығы жоқ.
2. Осы Кодекстің мақсаты №19 ҚЕ қызметкерлерінің кәсіптік мінез-құлқының жалпы қағидаттары мен этикалық нормаларын белгілеу болып табылады, оларды сақтау жұмыстың тиімділігін, корпоративтік мәдениет деңгейін арттыруға, оның ішінде қызметкерлердің тұтынушылармен жұмыс істеу кезінде өзара қарым-қатынасын жақсартуға, сондай-ақ №19 ҚЕ қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен нормаларды бұзуын болдырмауға ықпал етуге тиіс.
3. №19 ҚЕ осы Кодекстің ережелерін №19 ҚЕ барлық қызметкерлерімен өзара қарым-қатынаста, №19 ҚЕ басшылары мен қызметкерлері кездесетін маңызды және күнделікті жағдайларда шешімдер қабылдау үшін қысқаша басшылық ретінде қабылдайды және ұстанады.
4. Кодекс №19 ҚЕ басшылары мен қызметкерлері үшін нақты ресімделген және белгіленген нұсқаулар жиынтығынан тұрады.

### 

### **1.2. Қолдану саласы**

1. №19 ҚЕ басшылары мен лауазымды тұлғалары этикалық мінез-құлық стандарттарын жеке өздері көрсетеді. Басшылар қызметкерлерге Кодекстің ережелерін түсіндіруге, онда баяндалған бұзушылықтардың алдын алуға; қызметкерлердің миссияға, №19 ҚЕ құндылықтарына, қызметкерлерді бағалау, көтермелеу және ілгерілету кезінде Кодексте белгіленген мінез-құлық ережелеріне бейілділігін ескереді.
2. Кодекстің мазмұны жаңадан жұмысқа қабылданғандарды қоса алғанда, №19 ҚЕ барлық қызметкерлері мен басшыларына жеткізіледі. Құрылымдық бөлімшенің басшысы әрбір қызметкерді Кодекстің мәтінімен таныстыруға жауапты болады. №19 ҚЕ қызметкерлері, басшылары мен лауазымды адамдары оның қағидаттарын қабылдайды және бөліседі, олардың еңбек қызметіне қатысты кодекстің ережелері мен ережелерін басшылыққа алады.
3. Кодекс №19 ҚЕ барлық қызметкерлерін басшылыққа алатын және №19 ҚЕ барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің қызметінде пайдалануға арналған әдеп қағидалары мен қағидаттарының жиынтығы болып табылады.

### **1.3. Нормативтік сілтемелер**

8. Кодекс нормативтік құқықтық және ішкі нормативтік актілерге сәйкес келеді, оның шеңберінде №19 ҚЕ ұжымы өз қызметін жүзеге асырады:

- Қазақстан Республикасының заңдары;

- №19 ҚЕ Жарғысы;

### **1.4. Терминдер мен анықтамалар**

1. Осы Кодексте мынадай терминдер және оларға сәйкес анықтамалар пайдаланылды:

|  |  |
| --- | --- |
| **ЖАРҒЫ** | №19 ҚЕ жарғысы |
| **Миссия** | №19 ҚЕ негізгі мақсаты, оның қызметінің мәні |
| **Кәсіпорын құндылықтары** | қызметкерлердің корпоративтік мәдениетінің ерекше маңызды өмірлік принциптері мен элементтері |
| **Қызметкер** | №19 ҚЕ еңбек қатынастарында тұрған және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын адам |
| **Іскерлік этикасы** | іскерлік мінез-құлық ережелері мен нормалары |
| **Корпоративтік этика** | №19 ҚЕ корпоративтік қатынастарының барлық қатысушылары өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік қарым-қатынастың этикалық қағидаттары мен нормаларының жиынтығы |
| **Корпоративтік мәдениет** | кәсіпорынға тән құндылықтар, принциптер, мінез-құлық нормалары және қатынастар |
| **Лауазымды тұлғалар** | атқарушы органның мүшелері немесе атқарушы органның функцияларын жеке-дара атқаратын адам, №19 ҚЕ Байқау кеңесінің мүшелері |
| **Компетенция** | белгілі бір лауазымда жұмысты тиімді орындау үшін қажетті қызметкерлердің біліміне, дағдыларына, дағдылары мен мінез-құлқына қойылатын нақты тұжырымдалған талаптар |
| **Кәсіби құзыреттілікті дамыту** | қызметкерлердің кәсібилігінің жоғары деңгейін сақтауға көмектесетін үздіксіз процесс |
| **Жеке және іскерлік құзыреттерді дамыту** | №19 ҚЕ нәтижесіне бағдарланған іскерлік өзара іс-қимыл сипатына әсер ететін өмірлік құндылықтар, ішкі жеке көзқарастар, мотивация, стереотиптер, әдеттер түріндегі қызметкердің алған немесе саналы түрде қалыптасқан тұрақты сипатын дамыту, креативтілікті, инновациялықты және идеяларды қалыптастыру дағдыларын дамыту |
| **Мүдделі тұлға** | Қазақстан Республикасының заңнамасында және Жарғыда көзделген құқықтарын іске асыру №19 ҚЕ қызметіне байланысты тұлға |
| **Мүдделі тараптар** | №19 БП қызметіне ықпал етуге қабілетті және/немесе оның қызметіне тәуелді жеке немесе заңды тұлғалар. Мүдделі тараптар сыртқы және ішкі болып бөлінеді |
| **Корпоративтік қатынастардың қатысушысы** | лауазымды тұлғалар, №19 ҚЕ қызметкерлері, мүдделі тұлғалар |
| **Мүдделер қақтығысы** | №19 ҚЕ корпоративтік қатынастарға қатысушының жеке мүдделілігі лауазымдық міндеттерді бейтарап атқаруға әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін жағдай |
| **Сыбайлас жемқорлық** | қызметтік жағдайды жеке мақсатта пайдалану |
| **Пара** | лауазымды адам өзінің қызметтік жағдайына байланысты жасай алмайтын немесе жасамауға тиіс пара берушінің мүддесіндегі әрекеті не әрекетсіздігі үшін лауазымды адам қабылдайтын материалдық құндылықтар (заттар, ақша, қызметтер, өзге де мүліктік пайда) |
| **Бағалы сыйлық** | материалдық және/немесе көркемдік құндылығы бар, қызметкердің меншігіне естелік сыйлық ретінде берілетін зат (кәдесый) |

### **1.5. Жауапкершілік**

10. №19 ҚЕ барлық қызметкерлері міндетті:

сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың талаптарын білу және сақтау;

№19 ҚЕ басшылығына немесе уәкілетті тұлғаға, оның ішінде сенім телефоны арқылы №19 ҚЕ қызметкерлері арасында өзіне белгілі болған сыбайлас жемқорлық фактілері туралы дереу хабарлауға міндетті.

11. №19 ҚЕ әрбір қызметкеріне осы Кодексте көрсетілген нормалар мен ережелердің орындалуына дербес жауапкершілік жүктеледі.

12. Қызметкерлердің №19 ҚЕ Коммерциялық құпиясына жататын мәліметтердің құпиялылығын қамтамасыз ету жөніндегі талаптарды бұзуы кінәлі адамдарды заңда белгіленген тәртіппен тәртіптік, азаматтық-құқықтық, қылмыстық және өзге де жауаптылыққа тартуды көздейді

### **Раздел 2.** **Основные принципы деятельности ГП №19**

13. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекет ету.

14. Қызметкерлер мен басшылардың кәсіби және жеке-іскерлік құзыреттерін дамыту арқылы қызметті жақсарту.

15. №19 ҚЕ мәртебесіне сәйкес этикалық нормаларды сақтау, Жұмыс орнында өндірістік, мәдени және этикалық ортаны сақтау.

16. Барлық мүдделі тараптармен қарым-қатынаста адалдық, адалдық, әділдік негізінде әрекет ету.

17. Процестік басқарудың тиімді жүйесін құру негізінде қызмет көрсету сапасының, жабдықтың сенімді және үздіксіз жұмысының жоғары деңгейін ұстап тұру.

18. Олардың әмбебаптығы мен маңыздылығын мойындай отырып, адам құқықтарын сақтау.

19. Қауіпсіз еңбек жағдайларын және барлық қызметкерлердің денсаулығын қорғауды қамтамасыз ету.

20. Сыбайлас жемқорлыққа оның барлық нысандарында қарсы тұру.

### **2.1. №19 ҚЕ және қызметкерлер**

21. Қызметкерлер №19 ҚЕ ең құнды ресурсы болып табылады. Біз №19 ҚЕ тиімді қызметі мен дамуының кепілі қызметкерлердің кәсібилігінің жоғары деңгейі, оның №19 ҚЕ миссиясы мен құндылықтарына адалдығы, адалдық, жауапкершілік және адалдық болып табылатынын түсінеміз.

22. №19 ҚЕ өз қызметкерлеріне қатысты қызметкерлермен жұмыс істеудің барлық кезеңдерінде әрекет ететін адал, әділ және ашық саясат жүргізеді.

23. №19 ҚЕ жасына, жынысына, ұлтына және діни қатыстылығына қарамастан өзінің барлық қызметкерлеріне тең мүмкіндіктер береді.

24. №19 ҚЕ өзінің барлық қызметкерлеріне кәсіби және мансаптық өсу үшін мүмкіндіктер береді, бұл құзыреттердің даму деңгейіне және жеке тиімділік көрсеткіштеріне байланысты.

25. №19 ҚЕ қызметкерлердің бастамашылығын құптайды.

26. №19 ҚЕ қызметкерлердің бір-біріне деген өзара құрметі мен сеніміне негізделген жайлы моральдық-психологиялық орта құруға ұмтылады.

27. №19 ҚЕ өз қызметкерлері мен олардың отбасы мүшелерінің әл-ауқаты мен әлеуметтік қорғалуына қамқорлық жасайды.

28. №19 ҚЕ әрбір қызметкердің үлесін объективті бағалауға, неғұрлым білікті қызметкерлерді тартуға, әрбір қызметкердің кәсіби және жеке-іскерлік құзыреттерін дамыту арқылы оның дамуы мен мансаптық өсуін ынталандыруға мүмкіндік беретін қызметкерлерге материалдық және материалдық емес сыйақы берудің тиімді жүйесін құруға ұмтылады.

29. Қызметкерлердің өзара міндеттемелерінің, құқықтары мен жауапкершілігінің барлық негізгі ережелері және №19ҚЕ ұжымдық және еңбек шарттарында көрсетілген.

### **2.2. №19 ҚЕ жауапкершілігі**

### - №19 ҚЕ динамикалық және тиімді дамуы үшін;

### - №19 ҚЕ жоғары беделін сақтау үшін;

### - уақытылы және сапалы қызмет көрсету үшін;

### - қызметтер туралы уақытылы және дұрыс ақпарат беру үшін;

### - ресурстарды тиімді және үнемді пайдалану үшін;

### - жұмыспен қамту саласындағы әлеуметтік бағдарланған саясат үшін;

### - қызметкерлерді оқыту және біліктілігін арттыру үшін.

### - Қазақстан Республикасы Еңбек заңнамасының нормаларын сақтау үшін;

### - кәсіби және мансаптық өсу үшін тең мүмкіндіктер беру үшін;

### - №19 ҚЕ болып жатқан жетістіктер мен өзгерістер туралы сенімді ақпаратты уақытылы ұсыну үшін;

### - қауіпсіз еңбек жағдайларын ұсыну үшін;

### - жалақыны уақытылы төлеу үшін;

### - №19 ҚЕ қызметкерлеріне этикалық және құрметпен қарағаны үшін.

1. **бөлім. Корпоративтік этика нормалары мен ережелері**

30. Мүлікке қарау

№ 19 ҚЕ қызметкерлері мен басшылары №19 ҚЕ мүлкіне адал және ұқыпты қарайды және оны мақсатсыз және жеке мақсатта пайдалануға жол бермейді.

1. **№19ҚЕ мүддесін қорғау**:
2. басқарушылық және өндірістік шешімдер қабылдау кезінде қызметкерлер мен басшылар тек қана №19 ҚЕ мүдделерін басшылыққа алады, жеке мүдделер №19 ҚЕ мүдделеріне қайшы келетін немесе қайшы келуі мүмкін болған кезде мүдделер қақтығысын болдырмайды;
3. Ақпараттың құпиялылығы:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе №19 ҚЕ ішкі нормативтік құжаттарында көзделген жағдайларды қоспағанда, қызметкерлердің еңбек қызметін жүзеге асыру процесінде туындайтын ақпарат Еңбек міндеттерін орындау үшін қатаң пайдаланылады және жария етілуге жатпайды;

2) технологиялық процестерге байланысты жағдайларды қоспағанда не бөлімше басшыларының санкциясымен құпия ақпарат бөлімшеден бөлімшеге берілмейді;

3) №19 ҚЕжұмысқа жалданған кезде қызметкер № 19 ҚЕ жұмыс істеу кезеңінде құпия және коммерциялық құпияны беретін ақпаратты жария етпеуге өзіне құқықтық және этикалық міндеттемелер қабылдайды;

4) басқа жұмыс орнына ауысқан кезде №19 ҚЕ ақпаратының құпиялылығы сақталады. Өз кезегінде, №19 ҚЕ жаңадан келген қызметкерлерді бұрын жұмыс істеген ұйымдардың құпия ақпаратын ашуға міндеттемейді;

1. Сыбайлас жемқорлықтың алдын алу:

1) сыбайлас жемқорлық деп қызмет бабын және өкілеттігін теріс пайдалану, пара беру/алу, коммерциялық пара беру №19 ҚЕ қызметкерлері мен басшыларының өзінің лауазымдық жағдайын өзге де заңсыз пайдалануы түсініледі. №19 ҚЕ барлық қызметкерлері, басшылары мен лауазымды адамдары "Сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізу қағидалары" ішкі құжатымен танысты;

2) №19 ҚЕ сыбайлас жемқорлыққа және сыбайлас жемқорлық мінез-құлқына төзбеушілік ахуалын құрды және қолдайды. №19 ҚЕ қызметкерлері мен басшыларына әкімшілік, бюрократиялық және өзге де рәсімдерді жеңілдету үшін пара сұрауға, алуға, ұсынуға және беруге немесе төлемдер жасауға қатаң тыйым салынады;

3) №19 ҚЕ қызметкерлері мен басшыларына тұтынушылардан немесе үшінші тұлғалардан жасалған қызмет үшін алғыс ретінде сыйлықтар немесе қызметтерді кез келген түрде қабылдауға тыйым салынады;

4) іскерлік сыйлықтар мен өкілдік іс-шараларды дайындау кезінде әлеуетті сыйлық алушы немесе өкілдік іс-шараға қатысушы жұмыс істейтін сыйлықтар саласындағы саясат туралы алдын ала білу ұсынылады;

5) өз іс-әрекеттерінің заңдылығына немесе әдептілігіне күмән туындаған кезде қызметкер өзінің тікелей басшысымен немесе сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-офицермен кеңесу керек;

6) Сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасауға итермелеу мақсатында қызметкерге қандай да бір адамдар жүгінген жағдайда, қызметкерлер өз басшысын немесе №19 ҚЕ басшылығын хабардар етеді.

1. Туыстарының бірлескен жұмысы:

1) тікелей бағыныстағы жақын туыстарының бірлескен жұмысын қоспағанда, №19 ҚЕ жақын туыстарының бірлескен жұмысына тыйым салынбайды. Осындай жағдай туындаған жағдайда №19 ҚЕ басшылығы кез келген туысын №19 ҚЕ басқа бөлімшесіне ауыстыру туралы мәселені шешуге құқылы:

2) қызметкерлер мен басшылардың туыстық немесе жеке байланыстары қызметтік міндеттерін орындауға әсер етпеуге немесе қабылданатын шешімдерге әсер етпеуге тиіс.

1. Ішкі бақылау:

№19 ҚЕ барлық қызметі заңнамалық актілерге және ішкі нормативтік құжаттарға қатаң сәйкес жүзеге асырылады. "Ішкі бақылау – Ішкі аудит" жүйесі шеңберіндегі басшылар мен қызметкерлер №19 ҚЕ қызметіне әсер етуі мүмкін алдағы бұзушылықтар туралы ескертеді:

- лауазымдық жағдайын теріс пайдалану;

- №19 ҚЕ қызметкерлерінің және Алматы қаласы халқының өмірі мен денсаулығына елеулі және белгілі бір қауіп төндіретін немқұрайлылық;

- құпия ақпаратты заңсыз тарату;

- Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін, ішкі нормативтік актілерді сақтамау немесе қасақана бұзу;

- №19 ҚЕ ішкі құжаттарында бекітілген Іскерлік әдеп нормаларын бұзу;

- кемсітушілік немесе қудалау, олардың жасырын немесе айқын болуына қарамастан;

- жасыру мақсатында жасалатын немесе орынсыз мінез-құлықты жасыруға әкелетін әрекеттер..

1. **№19 ҚЕ тыс еңбек қызметі:**
2. №19 ҚЕ еңбек қызметінің қызметкерін басқа ұйымдағы жұмысымен қоса атқарған кезде оның қосымша еңбек қызметі тек №19 ҚЕ жұмыстан бос уақытта ғана жүзеге асырылады. Қосымша еңбек қызметі қызметкердің негізгі міндеттерін орындауға әсер етпеуі, №19 ҚЕ мүдделері мен беделіне нұқсан келтірмеуі тиіс;
3. қызметкер өзінің тікелей басшысын және персоналмен жұмыс жөніндегі басқарманы №19 ҚЕ тыс өзінің еңбек қызметі туралы жазбаша хабардар етеді.
4. **Мүдделер қақтығысы:**

1) №19 ҚЕ тұрақты дамуын қамтамасыз ету және оның іскерлік беделін қолдау үшін сыртқы мүдделі тараптармен де, ішкі тараптармен де мүдделер қақтығысының туындауына жол бермеу маңызды шарт болып табылады. Мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында №19 ҚЕ тұтынушы мүдделеріне басымдық беру қағидатын сақтайды;

2) мүдделер қақтығысына әкеп соғуы мүмкін мән-жайлар туындаған жағдайда қызметкер өзінің тікелей басшысын шұғыл түрде хабардар етуі тиіс.

**39. Қауіпсіздік, денсаулық және қоршаған орта:**

1) Өндірістік қауіпсіздік, еңбекті және қоршаған ортаны қорғау саласындағы №19 ҚЕ басымдықтары:

- Қауіпсіз еңбек жағдайларын, №19ҚЕ персоналының және Алматы қаласы халқының денсаулығын қорғауды қамтамасыз ету;

- қоршаған ортаға техногендік әсердің төмендеуі;

- ресурстарды үнемді және ұтымды пайдалану;

2) қызметкерлер:

- өндірістік қауіпсіздік және еңбекті қорғау ережелерін сақтайды;

- олардың қызметі байланысты өндірістік және технологиялық тәуекелдерді біледі және түсінеді;

- жеке қорғаныс және ұжымдық қорғаныс құралдарын қолданыңыз;

- жұмыстарды орындаудың қауіпсіз әдістеріне және өндірісте зардап шеккендерге алғашқы көмек көрсетуге, еңбекті қорғау жөніндегі нұсқамаға оқытылады, тағылымдамадан өтеді және жұмыс орнында еңбекті қорғау туралы алған білімдерін тексереді;

- міндетті медициналық тексеруден уақтылы өтеді;

- тікелей немесе жоғары тұрған басшыға адамдардың өмірі мен денсаулығына, қоршаған ортаға қауіп төндіретін жағдайдың туындағаны туралы; өндірісте болған әрбір жазатайым оқиға туралы, өз денсаулығының жай-күйінің нашарлауы туралы дереу хабарланады;

3) №19 ҚЕ аумағында және еңбек міндеттемелері мен тапсырмаларын орындау кезінде алкогольдік немесе есірткілік масаң күйде болуға қатаң тыйым салынады;

4) №19 ҚЕ темекі шегуге арнайы бөлінген орындарда ғана рұқсат етіледі.

### **4 бөлім. Жұмыс және мінез-құлық ережелері**

### **4.1. Жұмыстағы және жұмыстан тыс әріптестермен өзара әрекеттесу мәдениеті**

### 39. Қызметкерлер мен басшылардың, қызметкерлердің әріптестерімен өзара іс-қимылы өзара сыйластық және нәтижеге бағдарлану қағидаттарына негізделеді. Біз жұмысшылар мен басшылардың жұмыста және жұмыстан тыс – жұмыс орнында, әріптестермен қарым-қатынас кезінде, отбасында және қоғамдық орындарда мінез-құлық мәдениетінің жоғары деңгейін құпталады. Біз жұмысшылар мен басшылардан олардың адалдығын, ізгі ниетін, дұрыстығын, сыйластығын, сыпайылығын, әдептілігі мен сыпайылығын көрсетеді деп күтеміз.

### 40. Қолайлы және психологиялық қолайлы іскерлік ортаны құру үшін қызметкерлер мен басшылар іскерлік этикеттің келесі нормалары мен ережелерін сақтайды:

### - әріптестерге сыпайы, құрметпен және дұрыс қарау;

### - құнсызданған лексиканы, жаргонды және жаргонизмді қолданбай сауатты сөйлеу;

### - дөрекі, қатал және сыйламайтын сөздерге жол бермеу;

### - әріптестерге "Сіз", аты және әкесінің аты бойынша жүгіну, өзара келісім кезінде"сен" деген толық аты бойынша жүгінуге жол беріледі;

### - жиналыстар мен ұйымдастырушылық-іскерлік іс-шаралар кезінде "сіз" және толық аты-жөні немесе әкесінің аты бойынша жүгінген жөн;

### - ұжымдағы әріптестерге, оның ішінде жаңадан келген қызметкерлерге қатысты өзара көмек және қолдау;

### - әріптестермен адал және тең құқылы қарым-қатынас орнату;

### - ортақ мақсаттарға қол жеткізу үшін ынтымақтастық қатынастарын қалыптастыру;

### - Іскерлік қатынастар мен жеке қатынастарды ажырату;

### - лауазымдық міндеттерін орындау кезінде тұлғааралық жанжалдардың дамуы мен шиеленісуінің алдын алу.

### 4.2. Басшылардың қарамағындылармен өзара іс-әрекет жүргізу мәдениеті

41. Басшылар бағыныштылармен келесі нормалар мен ережелер негізінде өзара әрекеттеседі:

- жұмыс уақытында барлық бағыныштыларға жеке қызметкерлерге қамқорлықсыз және оларға ашық жанашырлық танытпай, біркелкі қарым-қатынас көрсету;

- қарамағындағыларға №19ҚЕ құндылықтарына, оның миссиясына, корпоративтік мәдениеттің қағидаттары мен нормаларына адалдығын жеке мысалмен көрсету;

- ұжымда сенім ахуалын қалыптастыру және дамыту, онда әрбір қызметкер еңбек және кәсіби қызмет мәселелері бойынша өз пікірін ашық айтуға, қорқыныш пен қорқынышсыз басшыны проблемалар туындаған жағдайда олар туралы хабардар етуге құқылы;

- бағыныштылар алдында өз қателіктерін мойындауға, өз атына сындарлы сынға адал болуға дайын;

- басқа қызметкерлердің қатысуымен бағыныштыларды сынау;

- қарамағындағыларға олардың жұмысын бағалай отырып, үнемі ақпарат беріп отыру;

- Бағыныстылардың Кодекс ережелерін мүлтіксіз сақтауын қамтамасыз ету, бұзушылықтардың алдын алу бойынша шаралар қабылдау;

- бағынысты қызметкерге өз басшыларымен достық қарым-қатынас көрсетуге тыйым салынады;

- бағынышты қызметкер дұрыс емес мінез-құлықты көрсететін басшыға әріптестерінің қатысуымен емес, тек жеке кездесуде жауап береді.

4.3. Мүдделі тұлғалармен өзара іс-қимыл мәдениеті

42. Әрбір қызметкер мен басшының мінез-құлқы мүдделі тұлғалардың №19 ҚЕ және оның беделі туралы ұсынысын қалыптастырады. Мүдделі тұлғалармен іскерлік қарым-қатынас процесінде қызметкерлер келесі іскерлік мінез-құлық нормалары мен ережелерін ұстанады:

- сыйластық пен дұрыс көзқарас;

- қарым-қатынас процесінде сыпайылық, әдептілік және ұстамдылық;

- тұтынушыға талқылау тақырыбына қатаң қатысты ақпарат беру;

- міндеттемелер мен уағдаластықтарды орындау кезіндегі ұқыптылық пен тәртіптілік; - құпия ақпарат сақталған жағдайда мүдделі тұлғалардың мәселелерін талқылауға ашықтық пен дайындық.

### **4.4. Іскерлік кездесулер кезіндегі мінез-құлық ережелері**

43. Іскерлік кездесулер (кеңестер, жиналыстар, отырыстар, келіссөздер) №19 ҚЕ басқарушылық және өндірістік қызметінің ажырамас бөлігі болып табылады. Іскерлік кездесулерді дайындау және өткізу кезінде алдын-ала дайындалған орын, алдын-ала келісілген уақытта, келесі нормалар мен ережелерді сақтай отырып қолданылады:

- уақытында келу;

- іскерлік кездесу регламентін сақтау;

- дайын болу;

- іскерлік кездесуді бастамас бұрын ұялы телефонды өшіріңіз немесе оны дыбыссыз режимге қойыңыз;

- барлық спикерлерге құрметпен қарау, талқылау барысында ұстамды және әдепті болу, өз ұстанымын нақты дәлелдеуді қолдану, мәселені шешудің өз нұсқаларын ұсыну, сынға алу және ескертулерді дұрыс және сындарлы түрде жасау;

- кездесуге бастамашы болған тарап дайындық, өткізу күні, уақыты мен орны, қатысушылардың тізімі және оларды хабардар ету нысаны үшін жауапты адамды айқындайды.

### 4.5. Телефон арқылы сөйлесу ережелері

44. Телефон арқылы сөйлескен кезде қызметкерлер мен басшыларға келесі нормалар мен ережелер ұсынылады:

- телефон қоңырауына жедел жауап беру;

- телефон байланысы кезінде өз атыңызды, лауазымыңызды және бөлімшеңізді атаңыз;

- телефон қоңырауына жауап бергенде сәлем айтыңыз;

- мәселенің мәнін қысқаша тұжырымдау, өз сөзіңізді қисынды және сауатты құру;

- телефонмен сөйлесуге уақыт болмаған жағдайда, қоңырау шалу үшін ыңғайлы уақыт туралы келісіңіз;

- әріптесіңіз жоқ жерде телефон хабарламасын қабылдаңыз немесе қоңырау шалған адамның телефон нөмірін жазыңыз;

- халықаралық телефон арқылы сөйлескен кезде ақпаратты беру қысқа және нақты жүзеге асырылады;

- жұмыс телефонын жеке мақсатта, егер ол теріс пайдалану болып табылмаса, лауазымдық міндеттерін атқаруға кедергі келтірмесе және заңсыз қызметпен байланысты болмаса ғана пайдалану керек;

- ақпараттың едәуір көлемін беру кезінде электрондық поштаны пайдалану қажет.

### 4.6. Корпоративтік электрондық пошта арқылы байланыс ережелері

45. Корпоративтік электрондық поштаны пайдалану кезінде қызметкерлер мен басшылар мынадай нормалар мен ережелерді басшылыққа алады:

- хабарламалар келіп түскен сайын күн сайын электрондық поштаны тексеру;

- келіп түскен хабарламаларға уақтылы жауап беру (жіберушіден электрондық хабарлама келіп түскен уақыттан бастап 24 сағаттан кешіктірмей);

- электрондық пошта арқылы байланыс құнсызданған лексиканы, жаргонды және жаргонизмді пайдаланбай сауатты және ақпараттық хаттың болуын болжайды;

- хабарламаның атауында оның мазмұнын қысқаша түсіндіру үшін хабарламаның тақырыбын көрсету;

- хабарламаның соңында аты, әкесінің аты, тегі, лауазымы, бөлімшенің атауы, компанияның атауы, Байланыс телефондары көрсетіледі;

- электрондық хабарламада алушыға қандай әрекеттер жасау керектігін көрсету (Оқу, түсініктемелер жіберу, нысандарды толтыру, әріптеске жіберу және т. б.);

- жіберілетін файлдың дұрыс атауын беру;

- электрондық поштаны тек жұмыс хабарламаларын жіберу үшін пайдаланыңыз;

- корпоративтік электрондық мекенжайды сыртқы ақпараттық жүйелерде немесе жеке мақсаттар үшін тіркеу үшін пайдаланбау.

### **4.7. Қоғамдық кеңістікте әлеуметтік желілерді қоса алғанда, сөйлесу ережелері**

46. Сыртқы ақпараттық ортамен өзара әрекеттесу кезінде әрбір қызметкер мен басшы ақпарат тасымалдаушы және беделді тәуекелдердің иесі болып табылады.

47. Әрбір қызметкер мен басшы өздері айтқан кез келген пікір немесе олар таратқан ақпарат №19 ҚЕ имиджінің қалыптасуына және оның іскерлік қоғамдастықтағы беделіне әсер ететіндігі туралы есеп береді.

48. Қоғамдық кеңістікте өзара әрекеттесу кезінде қызметкер мен басшы келесі нормалар мен ережелерді сақтауы керек:

- №19 ҚЕ имиджі мен беделіне байланысты ақпараттық қауіпсіздік ережелерін сақтау;

- жария коммуникацияларды уәкілетті қызметкерлер жүзеге асырады;

- мемлекеттік органдардан, БАҚ-тан, үшінші тұлғалардан өтініш немесе сұрау салу кезінде өз басшысын жеке бастамасы бойынша сұрау салуға жауап бермей хабардар ету керек;

- Қоғамдық Интернет-ресурстарда, оның ішінде әлеуметтік желілерде №19 ҚЕ қызметіне байланысты ақпаратты, сондай-ақ оның беделіне нұқсан келтіретін ақпаратты орналастыруға және талқылауға және талқылауға кіруге тыйым салынады;

-жалпыға қолжетімді Интернет-ресурстарда, оның ішінде әлеуметтік желілерде корпоративтік іс - шаралардан фото -, аудио-және бейне файлдарды орналастыруға тыйым салынады.

### **4.8. Дресс-код ережелері**

### 49. Қызметкер мен басшының сыртқы келбеті №19 ҚЕ имиджінің құрамдас бөліктерінің бірі болып табылады. Біз жұмысшылар мен басшылардың іскерлік киімдерін классикалық стильде құптаймыз. Киім мен аяқ киімнің ұқыпты және ұқыпты көрінісі бар.

### 50. Әйелдерге арналған киім коды:

### - спорттық киім киюге болмайды;

### - ашық, тырысқан киім, мойны қатты ашық, жылтыр элементтері бар киім киюге болмайды;

### - орташа өкшелі классикалық модельді аяқ киім кию керек;

### - шаш ұқыпты кесілген және сәнделген;

### - макияж табиғи реңк пен түске ие;

### - классикалық стильдегі әшекейлерге рұқсат етіледі.

### Ерлерге арналған киім коды:

### - классикалық кесілген іскерлік костюмдерге артықшылық беріледі;

### - классикалық стильдегі аяқ киімге артықшылық беріледі;

### - спорттық киімге киюге болмайды.

### Арнайы киімге қойылатын талаптар:

### - арнайы киім киген қызметкерлер үшін арнайы киім кию міндетті. Арнайы киім №19 ҚЕ қабылданған стандарттарға сәйкес болуы тиіс;

### - арнайы киім таза, ұқыпты, пішінге сай болуы керек;

### - арнайы киімді №19 ҚЕ белгіленген нормативтерге сәйкес өзгерту керек.

### №19 ҚЕ қызметкерлері киім нысанының ережелерін сақтамағаны үшін ережені бұзған қызметкерлер ғана емес, тиісті құрылымдық бөлімшелердің басшылары да жауапты болады.

### **4.9. №19 ҚЕ қызметтік мінез-құлық қағидалары**

1. **№19** Қалалық емханада:

**Инновациялық тәсіл**. Қызметкер өз қызметінің кез-келген саласында жаңа, сындарлы және прогрессивті идеяларды, әдістерді енгізеді және жүзеге асырады.

**Бастамашылық.** Ерікті әрекет жасай білу, жауапкершілікті өз мойнына алу.

**Жұмыс уақытын ұтымды пайдалану.** Жұмысшылар жұмыс уақытын өндірістік емес факторларға байланысты уақытша шығындарды азайту үшін жоспарлауы керек: ұзақ телефонмен сөйлесу, шай ішу, жеке мәселелерді талқылау. Бұл ретте бейресми қарым-қатынас жұмыс уақытынан тыс жүзеге асырылуы тиіс.

**Кәсіпқойлық деңгейін арттыру**. Қызметкер өзінің кәсіби деңгейін арттыруға мүдделі, жаңа білім мен тәжірибе алуға ашық. Егер қызметкер жұмыста түсініксіз болса, ол Құзыретті адамдарға сұрақтар қоюдан тартынбайды.

**Өз ойлары мен сөздеріндегі позитивтілік.** Қызметкер №19 ҚЕ жағдайды қалай жақсартуға және қолда бар ресурстарды қалай тиімді пайдалануға болатындығы туралы айтады. Ол мәселені жіберіп алмайды- шешімді ұсынады.

**Өз іс-әрекеттері мен сөзіне адалдығы үшін жауапкершілік**. Қызметкер өз жұмысын уақытында, тез және сапалы орындайды, нәтиже үшін жауапкершілікті өз мойнына алады; әрқашан өз сөзін сақтайды және сөздері мен әрекеттері үшін жауап береді. Ол өзінің қателіктерінен сабақ алады және олар үшін кешірім сұрау маңызды екенін біледі, бірақ қателіктерді, ең алдымен, сөзбен емес, іспен түзету керек.

**Ашықтық және қарым-қатынасқа дайын болу**. №19 ҚЕ әрбір қызметкері адамдар арасында адал және әдепті қарым-қатынас орнату үшін әрқашан сындарлы қарым-қатынас жасауға ашық. Сұрақпен жүгінген кезде, өз құзыреті болған жағдайда, жауап береді немесе осы салада неғұрлым құзыретті тұлғаға жібереді.

**Нәтижеге бағытталған сындарлы байланыс**. Жұмыс жағдайында нәтижеге бағытталған сындарлы қарым-қатынас қана мағынасы бар. Қызметкер тыңдай және ести алады; өз ойларын қысқаша және нақты тұжырымдайды, ол келісе алады және келісімдерді орындай алады, өз ұстанымын тұжырымдай және негіздей алады.

**Жасырын күмән мен проблемаларды анықтау**. №19 ҚЕ басшылықпен және қызметкерлермен жасырын күмән мен проблемаларды талқылауды құптайды. Бұл қойылған міндеттерді нақты көруге ықпал етеді. Қызметкер туындаған мәселені әріптестерімен адал талқылайды; ықтимал сынды ашық және сабырлы түрде қабылдайды.

**Салауатты өмір салты**. Белсенді демалысты қамтамасыз ету, командалық рухты нығайту және корпоративтік мәдениеттің бір бөлігі ретінде салауатты өмір салтын қолдау мақсатында №19 ҚЕ түрлі спорттық жарыстар өткізіледі.

№19 ҚЕ материалдық ресурстарына ұқыпты және үнемді көзқарас. Қызметкерлер материалдық құндылықтар мен пайдаланылатын энергетикалық ресурстарға, олардың материалдық жауапты тұлғалар екендігіне немесе болмауына қарамастан, мұқият, ойластырылған және сақтықпен қарайды.

**Жұмыстағы және жұмыстан тыс мінез-құлық мәдениеті**. №19 ҚЕ қызметкерлердің жұмыста және жұмыстан тыс – жұмыс орнында, әріптестерімен қарым-қатынас кезінде, отбасында және қоғамдық орындарда мінез-құлық мәдениетінің жоғары деңгейін құптайды. Қызметкер өзінің №19 ҚЕ қатыстылығын түсінуі тиіс. Әдетте, тек жұмыста ғана емес, одан тыс жерлерде де №19 ҚЕ қызметкері тоналды, мақсатты, мейірімді, дұрыс, әдепті және сыпайы.

**Өзара сыйластық, сыпайылық және ізгі ниет**. Қызметкер қарым-қатынас жасайтын адамдарға мейірімді және құрметпен қарайды. Ұжымда өзара сенім, құрмет және өзара көмек атмосферасы құрылады. Қызметкерлер арасындағы қарым-қатынас әдетте, аты-әкесінің аты немесе толық аты және "Сіз"деп жүгінеді. Егер танысу дәрежесі мен жас айырмашылығы мүмкіндік берсе, онда өзара келісім бойынша толық аты және "Сен"деп жүгінуге жол беріледі. Кездесулерде, презентацияларда және басқа да іскерлік іс-шараларда "Сіз" деп, толық аты немесе аты-әкесінің аты бойынша жүгіну дұрыс.

1. **№19** Қалалық емханада болмайды:

ресми түрде (тек өзінің лауазымдық нұсқаулығы аясында) өз міндеттеріне орындау. №19 ҚЕ "Мен өз ісімді жасадым, ал сіз қалағаныңыздай"қағидаты бойынша жұмыс істеу әдеті жоқ. №19 ҚЕ балағат сөздерді, дөрекі сөздерді қолдану, әріптестермен, тұтынушылармен, серіктестермен қатал үнмен сөйлесу әдеті жоқ;

панибратия. Орынсыз анекдоттар, "жалпақ" әзілдер іскерлік қарым-қатынастың элементтері емес;

кешігіп, мерзімінен бұрын кету. Уақыт - №19 ҚЕ маңызды ресурсы. №19 ҚЕ жұмысқа кешігіп келу әдетке айналған жоқ. Төтенше жағдайлар кезінде әріптестер мен басшылыққа кешігу туралы ескерту қажет;

жұмыс және міндеттемелерді орындау мерзімдерін кейінге қалдыру, жұмыс міндеттерін орындаудан алшақтау.

 19 ҚЕ телефон арқылы жеке тақырыптар бойынша ұзақ әңгімелер, ұзақ және жиі темекі шегу, сондай-ақ жұмыс тапсырмаларын орындауға кедергі келтіретін немесе кедергі келтіретін жұмысшылар арасындағы байланыс (қатты күлкі, әңгімелер, музыка, ұзақ шай ішу, жаман әдеттер (жұмыс орнындағы тәртіпсіздік, сағыз шайнау және т. б.) қабылданбайды;

жұмыс кабинетін ашық қалдыру және қоңырауларға жауап бермеу. Сейф (бар болса) әрқашан жабық болуы керек, құпия құжаттар жұмыс үстелінде қалмауы керек;

№19 ҚЕ кіріс және шығыс телефон қоңыраулары кезінде өзін таныстырмау әдеті жоқ. Әдетте, қызметкерлер бірінші болып №19 ҚЕ немесе оның бөлімінің атауын, сондай-ақ өз атын айтады;

корпоративтік іс-шараларға қатысудан бас тартылмайды. Бейресми іс-шаралар-бірлескен мерекелер - №19 ҚЕ ұжымының өміріндегі маңызды оқиғалар.

## №19 ҚЕ қызметкерлеріне тыйым салынады:

- тапсырмалардың орындалуын бұзу және өзін дұрыс ұстамау. №19 ҚЕ мүдделі тұлғалар алдындағы лауазымдық міндеттері мен міндеттемелерін саналы түрде орындамауға тыйым салынады. №19 ҚЕмүдделі тұлғаларға, серіктестерге, билік органдарына, әріптестер мен басшылыққа қатысты өзін дұрыс ұстамауға тыйым салынады. №19 ҚЕ қаржылық немесе моральдық залал келтіруі, №19ҚЕ беделіне нұқсан келтіруі мүмкін екендігі алдын ала белгілі болған кез келген саналы іс-әрекеттер дұрыс емес деп саналады;

- қарамағындағылардың қатысуымен басшыға ескертулер жасау. №19ҚЕ басшыларына төменгі дәрежелі басшыларға ескертулер жасауға және олардың қарамағындағылардың, басқа құрылымдық бөлімшелер мен ұйымдар өкілдерінің қатысуымен басшылардың беделіне нұқсан келтіретін өзге де әрекеттер жасауға тыйым салынады;

- жалақы мен өтемақыны талқылау. №19 ҚЕ қызметкерлермен тікелей басшымен осы мәселе бойынша қарым-қатынасты қоспағанда, жалақы мен өтемақы мөлшерін талқылау әдеттегідей емес;

- компьютерлік ойындар ойнау, әлеуметтік желілерде "отыру". Жұмыс уақытын ұтымды пайдалану мақсатында №19 ҚЕ компьютерлік ойындар ойнауға, әлеуметтік желілерде "отыруға", жұмыс уақытында көркем фильмдерді көруге, Интернетті жеке мақсатта пайдалануға тыйым салынады;

- қалааралық немесе халықаралық байланысты жеке мақсатта пайдалану;

- ішкі поштаны мақсатсыз пайдаланыңыз. №19 ҚЕ қызметіне жатпайтын ақпаратты ішкі пошта арқылы жіберуге қатаң тыйым салынады.

1. **Тыйым салынады:**

- жұмыс тапсырмаларын орындау кезінде №19 ҚЕ аумағында алкогольдік немесе есірткілік масаң күйде болу;

- жұмыс орнында, кәсіпорын аумағында немесе №19 ҚЕ жұмыс жүргізетін жерде алкоголь мен есірткіні қолдану ;

- №19 ҚЕ аумағында және арнайы бөлінген және жабдықталған орындардан тыс әкімшілік ғимараттарда темекі шегу;

- №19 ҚЕ адалдықтың көрінісі. №19 ҚЕ мүдделеріне немқұрайлы қарау, алдау, бірінен соң бірін беру, ақпаратты жасыру немесе жалған ақпарат тарату, коммерциялық құпияны, пациенттер туралы ақпаратты ашу, өзінің № 19 ҚЕ туралы құрметтемеушілік пікірлер, алдаудың кез келген нысаны-адалдықтың көрінісі ретінде бағаланады.

### **4.10.** **Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл**

### 55. Сыбайлас жемқорлық деп қызметтік жағдайды теріс пайдалану, пара беру, пара алу, өкілеттіктерді теріс пайдалану, коммерциялық пара беру не №19 ҚЕ қызметкерінің өзінің лауазымдық жағдайын өзге де заңсыз пайдалануы түсініледі. Қызметкердің қоғам мен мемлекеттің заңды мүдделеріне қайшы, ақша, құндылықтар, мүліктік сипаттағы өзге де мүлік немесе көрсетілетін қызметтер, өзі үшін немесе үшінші тұлғалар үшін өзге де мүліктік құқықтар түрінде пайда алу не мұндай пайданы аталған адамға басқа жеке не заңды тұлғалардың заңсыз беруі мақсатында іс-әрекеттері.

### 56. №19 ҚЕ сыбайлас жемқорлық мінез-құлқына төзбеушілік атмосферасын құрды және қолдайды.

### 57. Сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасауға итермелеу мақсатында қызметкерлерге қандай да бір адамдардың жүгінгені туралы қызметкерлер бұл туралы өзінің тікелей басшысына, басшылыққа хабарлауға тиіс.

### **4.11. Кодекстің жұмыс істеу механизмі**

58. Кодекстің ережелерін түсіндіру және қолдану мәселелері бойынша (оның ішінде Кодекстің ережелерін бұзу туралы ақпаратпен) қызметкерлер өздерінің тікелей басшысына жүгінуі керек. Егер тікелей басшы мүдделер қақтығысын болғызбауға немесе жоюға бағытталған шаралар қолданбаған не қабылданған шаралар проблемаларды реттемеген жағдайда, №19 ҚЕ қызметкерлері бұл туралы Тәртіптік комиссияға (бұдан әрі – Комиссия) хабарлайды.

59. №19 ҚЕ комиссиясы №19 ҚЕ "Тәртіптік комиссия туралы Ережеге" сәйкес осы Кодекстің ережелерін бұзуға байланысты этикалық проблемалар мен дауларды қарайды.

60. №19 ҚЕ кез келген қызметкерінің комиссияға өтінішпен жүгінуге құқығы бар. Осы Кодекстің ережелерін бұзу туралы ақпаратты алғаннан кейін комиссия өтінішті дербес және/немесе мүдделі тараптарды тарта отырып қарайды. Жағымсыз әрекеттердің орын алғаны расталған жағдайда Комиссия директорға Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес тәртіптік ықпал ету шараларын бұзушыға қатысты қолдануды ұсынады.

### **4.12. Этикалық шешім қабылдау алгоритмі**

### 61. Қолданыстағы ішкі нормативтік құжаттарда көзделмеген және Кодексте сипатталмаған қиын жағдайға тап болған қызметкер мен басшы келесі қадамдардан скринингтік тест жасауы керек:

### 1) толық ақпарат алу;

### 2) жағдайдың этикалық аспектісі неден тұратынын анықтау;

### 3) шешімнің әсер ету аймағын анықтау;

### 4) ықтимал салдарын анықтау;

### 5) шешімнің баламаларын анықтау;

### 6) өз көзқарастарын қорғауға дайындалу.

### 62. Өзіңізге келесі сұрақтарды қою керек:

### 7) осы шешім немесе әрекет (әрекетсіздік) Қазақстан Республикасының заңнамасына, кодекске, өзге де ішкі құжаттар мен №19 ҚЕ регламенттеріне сәйкес келе ме;

### 8) бұл шешім немесе әрекет (әрекетсіздік) №19 ҚЕ мүдделері тұрғысынан негізді ме;

### 9) осы шешім немесе әрекет (әрекетсіздік) №19 ҚЕ имиджі мен беделіне теріс әсер ететін салдар туғызбайтынына сенімдімін/сенімдімін.

### 63. Осы сұрақтардың кез келгеніне теріс жауаптар болған жағдайда, сондай-ақ өз таңдауының дұрыстығына сенімсіздік туындаған жағдайда қызметкер өзінің басшысына, тәртіптік комиссияға жүгіне алады.

### **4.13. Кодекс талаптарын іске асыру**

## 64. Іс-әрекет тәртібі және есеп беру:

## 1) Әрбір қызметкер өзінің мінез-құлқы шеңберінде этикалық нормалардың сақталуына жауапты болады. Осы Кодексті сақтау №19 ҚЕ барлық қызметкерлері үшін міндетті болып табылады;

## 2) Осы Кодекс қажеттілігіне қарай, сондай-ақ құрылымдық бөлімшелер басшыларының/қызметкерлердің бастамасы бойынша №19 ҚЕ ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен осы Кодекстің ережелерін жетілдіру бойынша қайта қаралады;

## 3) кодекс ережелеріне немесе жұмыс барысында туындаған этикалық мәселелерге қатысты барлық мәселелер бойынша тікелей басшыға жүгіну қажет, сондай-ақ №19 ҚЕ өзара қарым-қатынас мәселелері бойынша №19 ҚЕ басшылығына жүгіне алады.

## 65. №19 ҚЕ қызметкерлерінің қызметтік міндеттерін атқару кезіндегі мінез-құлқы:

## 1) жұмыскерлер өздерінің қызметтік міндеттерін атқару кезінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы еңбек заңнамасының нормаларын, еңбек тәртібінің қағидаларын, еңбек шартының нормаларын сақтауға, сондай-ақ осы Кодекстің нормаларында көзделген мінез-құлық қағидаларын сақтауға тиіс;

## 2) жұмыс кезінде қызметкерлерге өзінің тікелей басшысының рұқсатынсыз өз жұмыс орнын қалдыруға рұқсат етілмейді. Әрбір қызметкер өзінің жұмыс орнын тәртіппен ұстауы, сондай-ақ материалдық құндылықтар мен құжаттарды сақтаудың белгіленген тәртібін сақтауы тиіс;

## 3) жұмыскерлердің қызметтік міндеттеріне тікелей қатысы жоқ жеке істерді шешуге жұмыс уақытын пайдалануға жол берілмейді;

## 4) әріптестермен жеке келіссөздерге, талқылаулар мен пікірталастарға, ұзақ телефон арқылы сөйлесулерге, сондай-ақ қызметтік міндеттерін атқаруға жатпайтын электрондық байланыс құралдарын пайдалана отырып жүзеге асырылатын хат алмасуға жұмыс уақытын теріс пайдалануға тыйым салынады;

## 5) темекі шегу мен шай ішуге арналған ұзақ үзілістер этикалық емес болып саналады;

## 6) әрбір қызметкер өзіне берілген жұмыс уақытында өз жұмысының көлемін ақылмен бөлуге тырысуы тиіс. Демалыс және мереке күндері жұмысқа шығу қажет болған жағдайда-шығу шарттары мен тәртібін тікелей басшымен, №19 ҚЕ қауіпсіздік бөлімшесінің басшысымен келісуге тиіс;

## 7) материалдық-техникалық, қаржылық және ақпараттық қамтамасыз ету құралдарын қызметтік емес мақсаттарда пайдалануға тыйым салынады;

## 8) егер олар дәрігердің тікелей тағайындауы бойынша пайдаланылмаса, есірткіні, сондай-ақ басқа да психотроптық заттарды пайдалануға, таратуға, сатуға тыйым салынады. Есірткі және психотроптық заттардың әсеріндегі, сондай-ақ алкогольдік мас күйіндегі жұмыскерлер №19 ҚЕ үй-жайларында және жұмыс орнында пайда болмауға тиіс.

### **5 бөлім. Қорытынды**

66. Кодекстің ережелерін түсіндіру және қолдану мәселелері бойынша (оның ішінде Кодекстің ережелерін бұзу туралы ақпаратпен) қызметкерлер өздерінің тікелей басшысына жүгінуі керек. Егер тікелей басшы мүдделер қақтығысын болғызбауға немесе жоюға бағытталған шаралар қолданбаған не қабылданған шаралар проблемаларды реттемеген жағдайда, №19 ҚЕ қызметкерлері бұл туралы Тәртіптік комиссияға хабарлайды.

67. №19 ҚЕ тәртіптік комиссиясы №19 ҚЕ "Тәртіптік комиссия туралы ережеге" сәйкес осы Кодекстің ережелерін бұзуға байланысты этикалық проблемалар мен дауларды қарайды.

68. №19 ҚЕ кез келген қызметкерінің тәртіптік комиссияға өтінішпен жүгінуге құқығы бар. Осы Кодекстің ережелерін бұзу туралы ақпарат алғаннан кейін тәртіптік комиссия мүшелері өтінішті дербес және/немесе мүдделі тараптарды тарта отырып қарайды. Жағымсыз әрекеттердің орын алғаны расталған жағдайда Комиссия директорға Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне сәйкес тәртіптік ықпал ету шараларын бұзушыға қатысты қолдануды ұсынады.

69. Осы Кодексті №19 ҚЕ директоры бекітеді, қол қойылған сәттен бастап күшіне енеді. Кодекске барлық өзгерістер мен толықтырулар (кодексті жаңа редакцияда бекіту) №19 ҚЕ директорының шешімі бойынша енгізіледі.

70. №19 ҚЕ әрбір қызметкері кодексті зерделеп, танысу парағына қол қоюы тиіс. №19 ҚЕ бөлімшелері мен жекелеген қызметкерлерінің қызметін реттейтін барлық құжаттар осы Кодексті ескере отырып әзірленеді.

71. Кодекс ережелерін сақтау №19 ҚЕ корпоративтік мәдениетінің ажырамас бөлігі болып табылады.

### **Танысу парағы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ р/р** | **ТАӘ** | **Лауазымы** | **Күні** | **Қолы** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |