

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЦЕНТР МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ»**

Утверждена
приказом президента
АО «Центр медицинских
технологий и информационных
систем»
от «14» _____ 2024 г.



**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ЦЕНТР МЕДИЦИНСКИХ
ТЕХНОЛОГИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ»**

Астана, 2024

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс деловой этики акционерного общества «Центр медицинских технологий и информационных систем» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, Единой стратегией управления персоналом ведомств и подведомственных организаций Управления Делами Президента Республики Казахстан на 2022-2024 годы (далее - Стратегия), а также признанными мировыми нормами делового поведения.

1.2. Кодекс представляет собой совокупность принципов, норм и правил деловой этики, которой руководствуются все работники акционерного общества «Центр медицинских технологий и информационных систем» (далее – Общество).

1.3. Целью Кодекса является формирование и развитие корпоративной культуры, содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами путем применения норм делового поведения.

1.4. Задачами Кодекса являются:

закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм деловой этики и поведения;

развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективах Общества атмосферы доверия, взаимного уважения, добросовестности и порядочности.

1.5. Положения Кодекса распространяются на всех работников Общества в одинаковой степени, вне зависимости от занимаемой должности. Каждый работник в течение 5 рабочих дней с даты приема ознакомливается и письменно подтверждает обязательство следовать положениям и требованиям согласно приложению 1 к настоящему Кодексу.

1.6. Все работники Общества принимают, непрерывно и неукоснительно следуют положениям Кодекса как при принятии стратегических решений, так и при выполнении ежедневной работы.

2. Определения и сокращения

УДП РК	Управление Делами Президента Республики Казахстан
Деловая этика	Этические принципы и нормы делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности должностные лица и работники организации
Деловые партнеры	Юридические лица (их объединения), являющиеся участниками взаимовыгодного сотрудничества
Должностное лицо	Лица, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющие организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в подведомственной

	организации: первый руководитель и его заместители, главный бухгалтер
Имидж организации	Распространенное представление, сложившееся в общественном мнении об организации с учетом особенностей ее деятельности, продуктов или услуг
Заинтересованные стороны	Физические и юридические лица, вступающие в правоотношения с подведомственными организациями
Законодательство	Совокупность нормативно-правовых актов Республики Казахстан, принятых в установленном порядке
Конфликт интересов	Противоречие между личными интересами работников и их должностными полномочиями, при котором личные интересы работника могут привести к ненадлежащему исполнению ими своих должностных полномочий
Корпоративная культура	Совокупность норм, ценностей, убеждений, моделей поведения, разделяемых большинством членов организаций
Корпоративный стиль	Стиль общения с клиентами и партнерами, воплощенный в визуальной стилистике. Основными атрибутами корпоративного стиля являются логотип, фирменные цвета и шрифты, стилеобразующие элементы, слоган
Коррупция	Незаконное использование лицами, занимающими ответственную государственную должность, лицами, уполномоченными на выполнение государственных функций, должностными лицами своих должностных (служебных) полномочий и связанных с ними возможностей в целях получения или извлечения лично или через посредников имущественных (неимущественных) благ и преимуществ для себя либо третьих лиц, а равно подкуп данных лиц путем предоставления благ и преимуществ
Коррупционные действия	Умышленные деяния, совершаемые работником, используя свое служебное положение в целях получения выгоды в виде имущественных и иных благ
Личные выгоды/интересы	Личные имущественные выгоды или заинтересованность в получении личных выгод от подведомственной организации, не связанных с

	получением заработной платы и предусмотренных в Обществе премий, вознаграждений
Уполномоченный по этике	Работник Общества, назначаемый президентом Общества, осуществляющий деятельность по обеспечению соблюдения и профилактике нарушений Кодекса деловой этики Общества, оказывающий содействие работникам в разрешении проблемных вопросов этического характера
Подарок	Любая ценность в материальной или нематериальной форме, за которую отсутствует обязанность платить обычную цену, в том числе деньги, ценные бумаги и иное имущество, выгоды и услуги имущественного характера (<i>работы, услуги, оплата развлечений, отдыха, транспортных расходов, ссуды, скидки, предоставление в пользование имущества, в том числе жилья, благотворительные вклады, пожертвование и прочее</i>), предлагаемая или полученная должностными лицами, работниками с использованием должностных полномочий
Работник	Физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с ПО и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору, а также лица, выполняющие работу в ПО в соответствии с гражданско-правовыми договорами
Меритократия	Принцип управления, согласно которому руководящие должности должны занимать наиболее способные люди независимо от их социального происхождения и финансового положения
Руководство	Первый руководитель и работники, занимающие руководящие должности в организации, осуществляющие общее руководство Обществом либо частью деятельности организации, принимающие управленческие решения, контролирующие работу и несущие персональную ответственность за результаты деятельности организации
Руководитель структурного подразделения	Работник, осуществляющий непосредственное руководство самостоятельным подразделением, входящим в организационную структуру организации

Устойчивое развитие	Развитие, отвечающее потребностям нынешнего поколения, не лишая будущие поколения возможности удовлетворять свои потребности
Этика	Совокупность общих норм, правил и принципов поведения работников в ходе осуществления профессиональной, производственной и служебной деятельности

3. Ценности и принципы кодекса

3.1. В основу Кодекса заложены следующие корпоративные ценности:

стремление к достижению общих целей, к повышению социальной и экономической эффективности деятельности УДП РК и его подведомственных организаций;

высокий профессионализм работников и их стремление к самосовершенствованию;

ответственность и надежность - каждый работник делает важный вклад в развитие и достижение целей организации. Высокий уровень лояльности работника к организации, внутренняя цельность и зрелость каждого работника;

уважение и доверие – отношение к внутренним и внешним клиентам с уважением, приверженность культуре взаимопомощи и доверия;

честность к внутренним и внешним клиентам.

3.2. Кодекс основывается на следующих принципах:

справедливости - Общество поддерживает принципы меритократии, справедливости и объективности, создает каждому работнику оптимальные условия для достижений, справедливо оценивает вклад каждого в деятельность Общества, способствует формированию культуры понимания, заинтересованности и поддержки работников на всех уровнях;

открытости - стремление к максимальной открытости и надежности информации об Обществе, ее достижениях и результатах деятельности с учетом обеспечения защиты информации, составляющей коммерческую и иную тайну, охраняемую законодательством Республики Казахстан. Работники стремятся быть открытыми к встречам, обсуждениям и диалогу, к построению долгосрочного сотрудничества с коллегами, основанного на учете взаимных интересов;

клиентоориентированности - принятие мер по повышению качества оказываемых услуг.

4. Этические нормы

4.1. Соблюдение законодательства.

Решения, действия и поведение Общества и его работников строго, всецело и неукоснительно должны соответствовать законодательству

Республики Казахстан, в случае осуществления деятельности за пределами Республики Казахстан - законодательству зарубежных стран, Уставу Общества, решениям УДП РК.

4.2. Конфиденциальность информации.

Общество обязуется защищать информацию ограниченного распространения. Общество уважает и охраняет конфиденциальность персональных данных работников и строго следует политике информационной безопасности.

Работники обязаны соблюдать правила и процедуры, предусмотренные внутренними документами Общества, связанные с режимом безопасности и работой с конфиденциальной информацией.

4.3. Противодействие коррупции.

Общество открыто заявляет о неприятии любой формы коррупции и иной противоправной деятельности, направленной на незаконное получение или извлечение имущественных и неимущественных благ и преимуществ.

Общество проводит единую политику в области противодействия коррупции, недопущения хищений и нецелевого использования денежных средств, хищения и преднамеренной порчи товарно-материальных ценностей, искажения и подлога финансовой отчетности и иных документов, злоупотребления и превышения должностных полномочий, халатности и бездействия в работе и других правонарушений.

Непосредственная обязанность по противодействию коррупции возлагается на первых руководителей Общества. При уличении работника в каком-либо коррупционном правонарушении, ответственность за действия этого работника, помимо его самого, несет непосредственный и первый руководитель Общества.

4.4. Деловые подарки и знаки гостеприимства.

Общество развивает партнерские отношения с клиентами, контрагентами и допускает обмен деловыми подарками и осуществление представительских расходов, в том числе на деловое гостеприимство, соответствующее деловой практике. Общество всячески поощряет атмосферу честности и прозрачности в отношении деловых подарков и расходов на деловое гостеприимство.

Каждый работник должен осознавать, что обмен деловыми подарками и приглашениями на представительские мероприятия является компонентом деловых отношений.

Ни при каких обстоятельствах дарение/получение подарков, в том числе членами семьи, близкими родственниками работника Общества не должно являться скрытым вознаграждением, способным влиять на принятие решения и оказать негативное влияние на репутацию работника и/или Общества, УДП в целом.

За правонарушения, создающие условия для коррупции, а также коррупционные правонарушения, связанные с противоправным получением благ и преимуществ, каждый работник несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.5. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов.

В отношениях с заинтересованными сторонами Общества обязуется действовать максимально честно и добросовестно, предпринимать меры по предупреждению, выявлению и исключению конфликта интересов.

Общество стремится исключить какие-либо предпосылки к возникновению конфликта интересов между Обществом и работниками. Личные интересы работников не должны оказывать влияния на выполнение ими своих должностных, функциональных обязанностей.

Работники должны бережно относиться к имуществу Общества, рационально и эффективно его использовать.

Не допускается пользование ресурсами Общества в личных целях.

5. Устойчивое развитие

5.1. Общество заботится о будущем поколении и обращает особое внимание на свое устойчивое развитие в долгосрочном периоде.

5.2. Общество осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество.

5.3. Общество придерживается принципа не причинения ущерба людям и защиты окружающей среды при выполнении и достижении поставленных целей.

5.4. Каждый работник должен осознавать свое влияние и соразмерную ответственность за устойчивое развитие Общества и общества в долгосрочной перспективе, прилагать усилия к постоянному совершенствованию своих знаний в области устойчивого развития.

6. Деловые взаимоотношения

Взаимодействие с заинтересованными сторонами - неотъемлемая составляющая деятельности Общества. Выстраивание конструктивных отношений как с внешними, так и с внутренними заинтересованными сторонами оказывает значительное влияние на деловую репутацию и эффективность Общества.

Общество выстраивает деловые взаимоотношения на ценностях и принципах настоящего Кодекса.

6.1. Взаимоотношения с УДП РК.

Система взаимоотношений с вышестоящей организацией основана на подотчетности в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом Общества, решениями УДП РК, а также положениями настоящего Кодекса.

Общество и его работники ответственны за динамичный рост, развитие Общества, и поддержание его высокой репутации.

6.2. Взаимоотношения с государственными органами.

Взаимодействие Общества с государственными органами осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Общества, а также положениями настоящего Кодекса.

6.3. Взаимоотношения с деловыми партнерами, поставщиками.

Общество заинтересованы в построении стабильных, долгосрочных, прозрачных и взаимовыгодных отношений с деловыми партнерами и поставщиками.

7.4. Взаимодействие с общественностью.

Общество осознает свою социальную ответственность перед обществом и придерживается взглядов устойчивого развития и социальной ответственности.

6.4. Взаимоотношения со средствами массовой информации.

Информационная политика предусматривает создание возможности получения свободного доступа к публичной информации об Обществе. На веб-сайте Общества в общедоступном режиме размещена информация об ее деятельности и вакансиях, ее контактные данные и другая информация.

Ответственные лица Общества, предоставляющие сведения в установленном порядке в СМИ, несут персональную ответственность за их достоверность и отсутствие в них сведений конфиденциального характера.

Каждый работник должен всегда помнить и понимать, что любая высказанная им как работником Общества точка зрения или информация непосредственно соотносится с Обществом, ее имиджем и влияет на репутацию Общества в деловом сообществе.

Рекомендации для всех работников по размещению информации в социальных сетях, корпоративных и личных блогах, комментариях к публикациям в СМИ изложены в приложении 2 к настоящему Кодексу.

6.6. Взаимоотношения с клиентами

Клиентоориентированность и проявление внимания к индивидуальности каждого клиента - это один из главных принципов Кодекса. От максимального удовлетворения запросов клиентов зависит успех всей деятельности Общества.

Работники должны стремиться к наивысшим стандартам обслуживания и удовлетворять интересы каждого клиента.

7. Поведение работников

7.1. Обязанности руководителей и работников.

Руководители и работники должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию доброжелательной и уважительной обстановки в коллективе.

7.2. Обязанности руководства:

точно определять задачи и объем функциональных обязанностей подчиненных в соответствии с занимаемыми должностями и нормами труда;

принимать меры, направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности;

обеспечить объективное и справедливое отношение ко всем работникам без исключения, не допускать любых форм дискриминации работников, а также предоставления незаконных льгот и привилегий отдельным работникам;

исключать проявления бюрократизма при исполнении своих обязанностей, всячески способствовать повышению эффективности рабочих процессов;

проявлять скромность, доброжелательность, ясность в высказываниях, справедливость и объективность при решении споров и конфликтных ситуаций; не допускать по отношению к подчиненным необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности и безразличия;

использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения профессиональной деятельности подчиненных;

не допускать преследования за критику, а также внимательно, вежливо и терпимо относиться к обращениям подчиненных;

не понуждать подчиненных работников к совершению нарушений законодательства, противоправных проступков или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами поведения;

незамедлительно принимать меры по устранению нарушений Кодекса.

7.3. Руководство Общества несет ответственность за:

соблюдение законодательства Республики Казахстан и положений настоящего Кодекса;

формирование культуры поведения, при которой работники понимают свои права и обязанности;

обеспечение ознакомления работников и соблюдения ими положений настоящего Кодекса;

морально-психологический климат в коллективе.

7.4. Обязанности работников:

добросовестно следовать принципам и положениям Кодекса, правилам поведения, установленным Кодексом (соблюдать деловой этикет и нормы поведения, придерживаться правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных, быть вежливыми и корректными, нетерпимыми к безразличию и грубости, всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере, быть внимательными к чужому мнению, стараться обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания, уметь признавать свою правоту и/или ошибки);

сообщать о фактах нарушения принципов и положений Кодекса, обращаться к Уполномоченному по этике и/или в ответственное структурное подразделение для принятия соответствующих мер. При этом Общество гарантирует, что права работников не будут ущемлены, сохранится анонимность обращения;

уважать честь и достоинство любого человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;

уважительно относиться к государственной символике Республики Казахстан: Государственному Гербу, Флагу и Гимну;

уважительно относиться к корпоративной символике УДП, Общества, а также к символике иных организаций;

соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;

придерживаться аккуратного, делового и корпоративного стиля в одежде и внешнем виде согласно рекомендаций, изложенных в приложении 5 к настоящему Кодексу.

Вопросы корпоративной этики и/или случаи нарушения принципов корпоративной этики могут обсуждаться работниками с непосредственным руководителем. Если по результатам обсуждения не будет найдено приемлемое решение, то по соответствующей проблеме следует обратиться к Уполномоченному по этике Общества и/или в ответственное структурное подразделение по вопросам этики для получения рекомендаций и/или принятия соответствующих мер.

Работники, совершившие или допустившие действия (бездействия), нарушающие требования Кодекса, при наличии оснований подлежат привлечению в установленном порядке к ответственности.

7.5. Работники не допускают следующие действия:

публичные высказывания, которые представляют работу Общества и/или системы УДП РК, ее работников, заинтересованных сторон в неверном, негативном и искаженном свете;

употребление наркотиков, психотропных веществ и алкоголя на рабочем месте, на территории Общества или в месте проведения работ от имени Общества или УДП, нахождение на рабочем месте в состоянии опьянения;

курение вне специально отведенных мест;

агрессивные, унижающие, враждебные действия;

распространение оскорбительных материалов;

выступления от имени Общества, если это не входит в его (ее) компетенцию, и он (она) не имеет на то соответствующих служебных полномочий;

действия, которые прямо или косвенно негативно отразятся на имидже и репутации Общества и/или УДП;

представление Общества в деловых отношениях с организациями, в деятельности которых работник Общества имеет существенный личный интерес, отличный от интересов Общества.

Если работник осуществляет политическую, религиозную, культурную или иную деятельность, то в рамках такой деятельности он должен действовать только как частное физическое лицо.

7.6. Работники во внеслужебное время:

придерживаются общепринятых морально-этических норм, не допускают случаев антиобщественного поведения, в том числе нахождения в общественных местах в состоянии опьянения, оскорбляющих человеческое достоинство и общественную нравственность;

не допускают со своей стороны нарушения требований законодательства, сопряженных с посягательством на общественную нравственность, порядок и

безопасность и не вовлекают других граждан в совершение противоправных, антиобщественных действий.

8. Уполномоченный по этике

8.1. В целях соблюдения всеми работниками Общества принципов и положений Кодекса, усиления мер по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов в Обществе назначается Уполномоченный по этике.

8.2. Назначение и досрочное прекращение полномочий Уполномоченного по этике осуществляется первым руководителем Общества. Кандидат на должность Уполномоченного по этике должен иметь безупречную деловую репутацию, признание и уважение в коллективе, обладать способностью принятия объективных решений.

8.3. Основными функциями Уполномоченного по этике являются:

предоставление разъяснений и консультаций должностным лицам и работникам по положениям Кодекса;

рассмотрение споров по нарушению положений Кодекса и участие в их урегулировании;

общий контроль по соблюдению работниками положений Кодекса.

8.4. Уполномоченный по этике нейтрален и независим, выступает за справедливое решение при рассмотрении обращений.

8.5. Уполномоченный по этике в своей деятельности:

в пределах своей компетенции консультирует обратившихся работников и оказывает им содействие в выработке взаимовыгодного, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан и принципов настоящего Кодекса, оказывает содействие в решении проблемных социально-трудовых вопросов работников;

вносит на рассмотрение руководства Общества выявленные проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений;

обеспечивает полную конфиденциальность информации и анонимность работника, обратившегося по факту нарушений своих прав и положений Кодекса;

ведет учет обращений работников и заинтересованных лиц.

8.6. Организация деятельности уполномоченного по этике

По результатам своей деятельности Уполномоченный по этике представляет отчеты первому руководителю Общества. Форма и сроки представления отчетов утверждаются внутренним актом Общества.

Уполномоченный по этике осуществляет прием работников в случае их обращений либо не менее одного раза в месяц согласно графику, размещенному в открытом доступе.

8.7. Порядок рассмотрения вопросов Уполномоченным по этике:

В случае выявления нарушения работниками Общества норм законодательства и положений настоящего Кодекса Уполномоченным по этике формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и

принятие решения в соответствующие структурные подразделения Общества, к компетенции которых относится разрешение вопросов, указанных в обращении.

Срок рассмотрения и принятие решения соответствующими структурными подразделениями должен составлять не более одного месяца с даты поступления обращения.

Должностные лица, руководители структурных подразделений и Уполномоченный по этике гарантируют конфиденциальность, и объективность рассмотрения обращения по факту нарушения норм законодательства и положений настоящего Кодекса.

Права обратившегося не должны ущемляться во время рассмотрения обращения и после вынесения решения.

9. Корпоративная культура

8.1. Корпоративная культура предполагает высокий уровень ответственности всех работников за соблюдение требований настоящего Кодекса.

Руководство Общества должно быть носителем корпоративной культуры и транслировать высокие этические нормы, работники Общества должны поддерживать и вносить вклад в развитие корпоративной культуры в организации.

Репутация - ключевой актив Общества, основывающийся на доверии.

Общество стремится завоевать доверие государства, деловых партнеров и общества. Доверие возникает вследствие последовательной приверженности к высоким этическим нормам.

8.2. Формирование и поддержание позитивного имиджа

Формирование позитивного имиджа Общества является важной задачей корпоративной культуры.

Основными факторами позитивного имиджа Общества являются:

своевременное и качественное материально-техническое, социально-бытовое, медицинское и транспортное обеспечение деятельности обслуживаемых лиц и органов;

непрерывное стремление к повышению качества оказываемых услуг;

постоянное совершенствование профессионализма работников, внедрение новых технологий и инноваций, качество менеджмента, качество обслуживания клиентов;

организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности организации;

соблюдение принципов информационной открытости при работе с заинтересованными сторонами;

формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных ценностей внутри организации.

8.3. Имидж Общества складывается из внутреннего и внешнего имиджа.

Внутренний имидж - это видение организации ее работниками, основными факторами которого являются:

корпоративная культура и морально-психологический климат в коллективе;

стиль управления, методы, при помощи которых руководитель взаимодействует с работниками, а также его личный имидж;

образ работников, собирательный обобщенный образ, раскрывающий наиболее характерные для него черты. Включает как профессиональные компетенции, так и деловые, личностные качества.

Внешний имидж - это представление Обществом сторонами, контактирующими с ней извне:

отношения со всеми заинтересованными сторонами, построенные/непостроенные на ценностях и принципах настоящего Кодекса;

отношения со средствами массовой информации, не допускающие/допускающие факты распространения недостоверной либо искаженной информации;

действия работников, позитивно или негативно влияющие на репутацию Общества. Каждый работник должен проявлять корректность в поведении, чтобы сохранить положительную, позитивную репутацию Общества.

8.4. Корпоративный стиль и символика

Корпоративный стиль является важным фактором, влияющим на репутацию Общества и стратегию развития связей с общественностью.

Носителями корпоративного стиля выступают: официально зарегистрированный фирменный знак (логотип), цветовая гамма, фирменный бланк, визитная карточка, годовые отчеты, презентации, сувенирная продукция, канцелярские принадлежности (*календари, папки, блокноты, ручки и др.*), также все формы рекламно-информационных материалов.

Порядок использования корпоративного стиля:

строго регламентированное использование официально зарегистрированного фирменного знака (логотипа), цветовой гаммы и наименования Общества;

единое стандартизированное оформление всей полиграфической и сувенирной продукции.

Неотъемлемой составной частью корпоративного стиля являются принципы и правила делопроизводства, отраженные в соответствующих регламентирующих документах Общества.

8.5. Корпоративные мероприятия

Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе, усиливающих командную работу, благоприятную и творческую атмосферу, повышающих вовлеченность и лояльность работников.

Общество приветствует инициативность работников в общественной жизни, поддержку проведения корпоративных мероприятий личным участием.

Работники обязаны соблюдать общепринятые правила этикета во время проведения корпоративных мероприятий.

Работники должны осознавать влияние своего поведения на репутацию Общества и избегать действий, не совместимых с имиджем работника Общества.

Лист ознакомления

1. Я подтверждаю, что в полном объеме ознакомился с Кодексом деловой этики и понимаю его содержание.

2. Я обязуюсь добросовестно следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом деловой этики.

Ф.И.О. _____

Подпись _____

Дата «__» _____ 20 __ г.

*Заполненная и подписанная форма подтверждения с момента начала исполнения трудовых и/или должностных обязанностей и в течении срока исполнения трудовых обязанностей в

наименование Общества

хранится в личном деле каждого работника.

**Рекомендации для всех работников
по размещению информации в социальных сетях, корпоративных и личных блогах,
комментариях к публикациям в СМИ**

1. Если Вы публикуете информацию от своего имени в интернет пространстве (*социальных сетях, на форумах, в личном блоге и т.д.*) и указываете там, что являетесь работником Общества, или как-то упоминаете организацию, поясните в профиле Вашего блога, что вся информация, опубликованная в нем, - это сугубо Ваше личное мнение, а не официальная позиция организации, в которой Вы работаете.

При этом, публикация не должна содержать любое упоминание событий, явлений, лиц, прямо либо косвенно связанных с Обществом и/или УДП. По возможности, ограничьте публикации критического/негативного характера касательно социально-экономической и политической жизни страны.

2. Придерживайтесь корректного тона в беседах (как публичных, так и частных) с другими пользователями в сети интернет, избегайте употребления нецензурной лексики в переписке в социальных сетях и на блог-платформах.

3. Недопустимо размещение и распространение в социальных сетях фото, видео, аудио и текстовых материалов сомнительного характера, которые могут быть неправильно восприняты общественностью и тем самым нанести ущерб репутации Общества, с которой связан опубликовавший их пользователь.

4. Запрещено разглашение в интернете информации, предназначенной для внутреннего пользования, конфиденциальной информации или информации, которая является собственностью Общества.

5. Если какие-либо Ваши заявления или утверждения будут расценены как наносящие репутационный урон Обществу, Общество оставляет за собой право обратиться к Вам с просьбой сделать исправления, удалить соответствующие посты и комментарии, даже если они размещены на Ваших личных страницах.

6. Каждый работник несет ответственность за всю информацию, публикуемую на страницах своего блога, в своих аккаунтах в социальных сетях и/или в комментариях к постам других людей.

Деловой этикет совещаний, встреч, переговоров

1. Проведение собраний и совещаний

1.1. Собrania и совещания - основные формы сотрудничества, необходимые для принятия коллегиальных решений. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.

1.2. При проведении собраний и совещаний работники обязаны руководствоваться следующими правилами делового этикета:

- 1) приходить на собрания вовремя;
- 2) предварительно ознакомиться с повесткой дня и иметь при себе все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- 3) перед началом собрания или совещания отключать средства телекоммуникационной связи;
- 4) заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление, не затягивать свое выступление за счет сокращения времени других спикеров.

1.3. Этика совещаний в режиме онлайн:

- 1) для соблюдения тишины предупредите коллег, подчиненных о времени и продолжительности онлайн-совещания;
- 2) поставьте на беззвучный/тихий режим сотовый и рабочий телефоны;
- 3) за 10-15 минут до начала подключитесь к совещанию;
- 4) проверьте оборудование, камеру (должно быть четко видно лицо), микрофон и наушники;
- 5) поставьте в профиль свою фотографию, подпишите ФИО и наименование Общества;
- 6) во время совещания смотрите в камеру, поддерживайте контакт «глаза в глаза»;
- 7) если хотите сказать, поднимайте руку;
- 8) говорите четко и отключайте звук, если не говорите.

2. Проведение встреч и переговоров

2.1. В ходе переговоров с представителями внешних организаций следует последовательно отстаивать интересы Общества, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность.

2.2. Не допускается использование в ходе переговоров недостоверной или заведомо ложной информации, в том числе в целях достижения успеха.

3. Обмен визитными карточками

3.1. Визитные карточки являются необходимым элементом деловых отношений.

3.2. Обмен визитными карточками является обязательным атрибутом первой встречи с деловым партнером. Визитными карточками обмениваются в самом начале деловой встречи.

3.3. Первыми визитные карточки вручают представители принимающей стороны, начиная с высокопоставленных членов встречи.

3.4. Визитная карточка обычно протягивается и принимается правой рукой. При нахождении за столом переговоров, после прочтения визитной карточки необходимо положить ее перед собой.

3.5. Визитную карточку не следует мять и складывать, делать на ней пометки, не относящиеся к дополнительной контактной информации о деловом партнере – это показывает уважительное отношение к представленной на ней персоне.

Этика телефонных переговоров

1. Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему.

2. В процессе телефонного общения работники Общества обязаны придерживаться культуры ведения переговоров и соблюдать культуру речи. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне. Умение говорить по телефону с коллегами и партнерами способствует созданию благоприятного впечатления об Обществе в целом.

3. В рабочее время телефонные сигналы (звонки) мобильных телефонов не должны издавать громкие звуки, мелодии и должны быть переведены на бесшумный режим.

4. При участии в совещаниях, переговорах, встречах необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на беззвучный/тихий режим. В случае, если работник ожидает важный звонок во время деловой встречи, то должен заранее предупредить об этом собеседника и при поступлении звонка стараться говорить кратко.

5. Не допускается ведение разговоров по мобильному телефону в приемных и рабочих кабинетах президента и вице-президента Общества.

6. Не допускается использование рабочих телефонов для ведения личных разговоров, ведения междугородних и международных звонков.

7. В процессе телефонного общения работники (в том числе работники приемной президента и вице-президента Общества, регистратуры, Call-центра) обязаны руководствоваться следующими нормами и правилами телефонного этикета:

7.1. Входящие звонки:

- отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести наименование подразделения и/или Общества;
- внимательно выслушать собеседника;
- по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, тактичность, готовность помочь советом и делом.

7.2. Исходящие звонки:

- при собственном звонке ждать ответа в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4-х гудков;
- необходимо поздороваться, назвать подразделение, свое имя и цель звонка;
- в начале разговора поинтересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;
- не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона;
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, наименование организации, свое имя, а затем кратко изложить цель звонка.

7.3. Заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему. Если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему.

Рекомендации к внешнему виду работников

Для всех работников		
1	Одежда работников, мужчин и женщин, должна быть выдержана в строгом, деловом стиле, предпочтительно консервативно-классического направления.	
2	Неприемлемы одежда и обувь спортивного и пляжного стиля, в том числе джинсовая одежда, шорты, открытые сарафаны, футболки, тенниски, свитера.	
3	Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю, исключаются излишне яркие цвета, чрезмерная пестрота.	
4	Парфюмерные и косметические средства для мужчин и женщин должны быть с легким нейтральным ароматом.	
5	В зимний период всем работникам необходимо пользоваться сменной обувью.	
6	Курящие работники должны принять меры по нейтрализации исходящих от них специфических запахов табака.	
	Для женщин	Для мужчин (в том числе для водительского состава)
1	<p>Костюм современного покроя, приглушенных, неярких тонов. Длина юбки до колена, +/- 5 см. Чулки и колготки обязательно однотонного цвета. Брюки - допустимы, желателен классического покроя, прямые или зауженные книзу.</p>	<p>Костюм – классический, умеренных тонов. Сорочка, одеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Галстук обязателен.</p>
2	<p>Обувь - классические деловые туфли - с закрытым носком. В летний сезон допускаются туфли с закрытым носком и открытой пяткой, высота каблука - не выше среднего.</p>	<p>Обувь - классическая, деловая.</p>
3	<p>Аксессуары: украшения в небольшом количестве, небольших размеров. Исключается объемная, яркая бижутерия.</p>	<p>Аксессуары - только необходимые (часы, обручальное кольцо). Не допускается ношение в карманах одежды крупных предметов, нарушающих внешний вид одежды.</p>
4	<p>Руки должны быть в опрятном состоянии. Маникюр не более средней длины ногтя. Допускаются лаки для ногтей неяркого цвета, за исключением лиц, которым не разрешается покрывать ногти лаком (работники пищеблока). Макияж для женщин легкий, не всегда обязателен.</p>	<p>Руки должны быть в опрятном состоянии.</p>
5	<p>Прически и стрижки должны быть аккуратными.</p>	<p>Прически и стрижки должны быть аккуратными.</p>

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись	Дата	Примечания
1	2	3	4	5	6
	Кубакиров Р.К.	глв. менеджер			
	Корретаева А.А.	глв. менеджер			
	Алтынбеков С.	ст. менеджер			
	Камарова А.Э.	рук. НК центр			
	Мамбетов С.	ст. менеджер			
	Мурза Б.	ст. менеджер			
	Зоишумов С.	инженер			
	Сейткерейт Т.	ст. менеджер			
	Веренов К.	ст. менеджер			
	Периев А.Т.	ст. менеджер			
	Симов К.К.	ст. менеджер			
	Кораманов А.С.	ст. менеджер			
	Шимамов Т.М.	ст. менеджер			
	Шимов А.В.	вице-президент			
	Аухаров А.Т.	ст. менеджер			
	Сафмарганов М.	рук. центра пог. Коб.			
	Мамбетов Б.Х.	рук. НК		16.04.24	
	Бейселиева А.К.	бухгалтер		02.05.24	
	Мангоев А.	ст. менеджер		02.05.24	
	Исраилов Т.К.	ст. менеджер		03.06.24	
	Мешков С.В.	ст. менеджер			
	Мурза О.В.	инженер ИС			