|  |
| --- |
| Утвержденприказом РГП на ПХВ «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства РК» УДП РК»от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года № \_\_\_  |

**Кодекс деловой этики**

**республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства Республики Казахстан»**

**Управления делами Президента Республики Казахстан»**

**г. Астана**

**2023 г.**

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Определения и сокращения ………………………………............................. | 3 |
| 1. Общие положения ………………………….……………………................ | 5 |
| 2. Ценности и принципы кодекса …………...…………………..................... | 5 |
| 3. Этические нормы .......................................................................................... | 6 |
| 4. Устойчивое развитие ……………………………………………………… | 7 |
| 5. Деловые взаимоотношения………………………………........................... | 7 |
| 6. Поведение работников ……………………………..………....................... | 8 |
| 7. Уполномоченный по этике………………………...……............................. | 11 |
| 8. Корпоративная культура ……………………………………...................... | 12 |
| 9. Рекомендации к внешнему виду, специальной одежде работников …… |  13 |
| Приложение 1 Лист ознакомления …………………...………………........... | 15 |
| Приложение 2 Рекомендации для всех работников по размещению информации в социальных сетях, корпоративных и личных блогах, комментариях к публикациям в СМИ …………………………………….... | 16 |
| Приложение 3 Деловой этикет совещаний, встреч, переговоров ………… | 17 |
| Приложение 4 Этика телефонных переговоров ……………………………. | 18 |
| Приложение 5 Рекомендации к внешнему виду работников…………........ | 19 |
|  |  |

1.

**Определения и сокращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **УДП РК** | Управление делами Президента Республики Казахстан |
| **Предприятие** | Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства Республики Казахстан» Управления делами Президента Республики Казахстан» |
| **Деловая этика**  | Этические принципы и нормы делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности должностные лица и работники Предприятия |
| **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 на Предприятии: первый руководитель и его заместители |
| **Имидж предприятия** | Распространенное представление, сложившееся в общественном мнении о Предприятии с учетом особенностей его деятельности, продуктов или услуг |
| **Заинтересованные стороны**  | Физические и юридические лица, вступающие в правоотношения с Предприятием |
| **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 работников Предприятия  |
| **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, c использованием своего служебного положения в целях получения выгоды в виде имущественных и иных благ |
| **Личные выгоды/интересы** | Личные имущественные выгоды или заинтересованность в получении личных выгод от Предприятия, не связанных с получением заработной платы и предусмотренных на Предприятии премий, вознаграждений |
| **Уполномоченный по этике** | Работник Предприятия, назначаемый директором Предприятия, осуществляющий деятельность по обеспечению соблюдения и профилактике нарушений Кодекса деловой этики Предприятия, 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 *(работы, услуги, оплата развлечений, отдыха, транспортных расходов, ссуды, скидки, предоставление в пользование имущества, в том числе жилья, благотворительные вклады, пожертвование и прочее)*, предлагаемая или полученная должностными лицами, работниками с использованием должностных полномочий |
| **Работник** | Физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Предприятием и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору, а также лица, выполняющие работу на Предприятии 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 на Предприятии, осуществляющие общее руководство Предприятием либо частью деятельности Предприятия, принимающие управленческие решения, контролирующие работу и несущие персональную ответственность за результаты деятельности Предприятия |
| **Руководитель структурного подразделения**  | Работник, осуществляющий непосредственное руководство самостоятельным подразделением, входящим в организационную структуру Предприятия |
| **Устойчивое развитие** | Развитие, отвечающее потребностям нынешнего поколения, не лишая будущие поколения возможности удовлетворять свои потребности |
| **Этика**  | Cовокупность общих норм, правил и принципов поведения работников в ходе осуществления профессиональной, производственной и служебной деятельности |

1. **Общие положения**
2. Настоящий Кодекс деловой этики республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства Республики Казахстан» Управления делами Президента Республики Казахстан» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, Кодексом деловой этики подведомственных организаций Управления делами Президента Республики Казахстан а также признанными мировыми нормами делового поведения.
3. Кодекс представляет собой совокупность принципов, норм и правил деловой этики, которой руководствуются все работники Предприятия.
4. Целью Кодекса является формирование и развитие корпоративной культуры, содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами путем применения норм делового поведения.
5. 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 коллективе Предприятия атмосферы доверия, взаимного уважения, добросовестности и порядочности.

1. Положения Кодекса распространяются на всех работников Предприятия в одинаковой степени, вне зависимости от занимаемой должности. Каждый работник в течение 5 рабочих дней с даты приема ознакамливается и письменно подтверждает обязательство следовать положениям и требованиям настоящего Кодекса (согласно приложения 1).
2. Все работники Предприятия принимают, непрерывно и неукоснительно следуют положениям Кодекса как при принятии стратегических решений, так и при выполнении ежедневной работы.
3. **Ценности и принципы Кодекса**
4. В основу Кодекса заложены следующие корпоративные ценности:

1)стремление к достижению общих целей, к повышению социальной и экономической эффективности деятельности УДП РК и Предприятия;

2)высокий профессионализм работников и их стремление к самосовершенствованию;

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

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

5) честность к внутренним и внешним клиентам.

1. Кодекс основывается на следующих принципах:

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

2) открытости **-** стремление к максимальной открытости и надежности информации о Предприятии, 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;

3) клиентоориентированности **-** принятие мер по повышению качества оказываемых услуг.

1. **Этические нормы**
2. Соблюдение законодательства.

Решения, действия и поведение Предприятия и его работников строго, всецело и неукоснительно должны соответствовать законодательству Республики Казахстан, в случае осуществления деятельности за пределами Республики Казахстан - законодательству зарубежных стран, Уставу Предприятия, нормативным правовым актам УДП РК.

1. Конфиденциальность информации.

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

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

1. Противодействие коррупции.

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

Предприятие 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 отчётности и иных документов, злоупотребления и превышения должностных полномочий, халатности и бездействия в работе и других правонарушений.

Непосредственная обязанность по противодействию коррупции возлагается на директора Предприятия. При уличении работника в каком-либо коррупционном правонарушении, ответственность за действия этого работника, помимо него самого, несут непосредственный руководитель и директор Предприятия.

1. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов.

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

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

Работники должны бережно относится к имуществу Предприятия, рационально и эффективно его использовать.

Не допускается пользование ресурсами Предприятия в личных целях.

1. **Устойчивое развитие**
2. Предприятие заботится о будущем поколении и обращает особое внимание на свое устойчивое развитие в долгосрочном периоде.
3. Предприятие осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество.
4. Предприятие придерживается принципа не причинения ущерба людям и защиты окружающей среды при выполнении и достижении поставленных целей.
5. Каждый работник Предприятия должен осознавать свое влияние и соразмерную ответственность за устойчивое развитие Предприятия и общества в долгосрочной перспективе, прилагать усилия к постоянному совершенствованию своих знаний в области устойчивого развития.

**ННОСТИ:**

1. **Деловые взаимоотношения**

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

Предприятие выстраивает деловые взаимоотношения на ценностях и принципах настоящего Кодекса.

1. Взаимоотношения с УДП РК.

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

Предприятие и его работники ответственны за динамичный рост, развитие Предприятия, и поддержание его высокой репутации.

1. Взаимоотношения с государственными органами.

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

1. Взаимоотношения с деловыми партнерами, поставщиками.

Предприятие заинтересовано в построении стабильных, долгосрочных, прозрачных и взаимовыгодных отношений с деловыми партнерами и поставщиками.

1. Взаимодействие с общественностью.

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

1. Взаимоотношения со средствами массовой информации.

Информационная политика предусматривает создание возможности получения свободного доступа к публичной информации о Предприятии. На веб-сайте Предприятия в общедоступном режиме размещается информация об его деятельности и вакансиях, контактные данные и другая информация.

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

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

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

1. 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 Предприятия.

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

1. **Поведение работников** **Предприятия**
2. Обязанности руководителей и работников Предприятия.

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

1. Обязанности руководства:

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

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

3) 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;

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

5) проявлять скромность, доброжелательность, ясность в высказываниях, справедливость и объективность при решении споров и конфликтных ситуаций;

6) не допускать по отношению к подчиненным необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности и безразличия;

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

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

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

10) незамедлительно принимать меры по устранению нарушений Кодекса.

1. Руководство Предприятия несет ответственность:

1) за соблюдение законодательства Республики Казахстан и положений настоящего Кодекса;

2) за формирование культуры поведения, при которой работники Предприятия понимают свои права и обязанности;

3) за обеспечение ознакомления работников Предприятия и соблюдения ими положений настоящего Кодекса;

4) за морально-психологический климат в коллективе Предприятия.

1. Обязанности работников Предприятия:

1) 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 неправоту и/или ошибки)*;

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

3) 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;

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

5) уважительно относиться к корпоративной символике УДП РК, Предприятия, а также к символике иных организаций;

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

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

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

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

1. Работники Предприятия не допускают следующие действия:

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

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

3) курение вне специально отведенных мест;

4) агрессивные, унижающие, враждебные действия;

5) распространение оскорбительных материалов;

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

7) действия, которые прямо или косвенно негативно отразятся на имидже и репутации Предприятия и/или УДП РК;

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

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

1. Работники Предприятия во внеслужебное время:

1) 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;

2) 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.

1. **Уполномоченный по этике**
2. В целях соблюдения всеми работниками Предприятия принципов и положений Кодекса, усиления мер по предотвращению и урегулированию конфликта интересов на Предприятии назначается Уполномоченный по этике.
3. Назначение и досрочное прекращение полномочий Уполномоченного по этике осуществляется директором Предприятия. Кандидат на должность Уполномоченного по этике должен иметь безупречную деловую репутацию, признание и уважение в коллективе, обладать способностью принятия объективных решений.
4. Основными функциями Уполномоченного по этике являются:

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

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

3) общий контроль по соблюдению работниками положений Кодекса.

1. Уполномоченный по этике нейтрален и независим, выступает за справедливое решение при рассмотрении обращений.
2. Уполномоченный по этике в своей деятельности:

1) в пределах своей компетенции консультирует обратившихся работников Предприятия 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;

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

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

4) ведет учет обращений работников и заинтересованных лиц.

1. Организация деятельности Уполномоченного по этике

По результатам своей деятельности Уполномоченный по этике представляет информацию директору Предприятия.

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

1. Порядок рассмотрения вопросов Уполномоченным по этике:

В случае выявления нарушения работниками Предприятия норм законодательства и положений настоящего Кодекса Уполномоченным по этике формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятие решения в соответствующие структурные подразделения Предприятия, к компетенции которых относится разрешение вопросов, указанных в обращении.

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

 Должностные лица, руководители структурных подразделений Предприятия 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.

1. **Корпоративная культура**
2. Корпоративная культура предполагает высокий уровень ответственности всех работников Предприятия за соблюдение требований настоящего Кодекса.

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

Репутация - ключевой актив Предприятия, основывающийся на доверии.

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

1. Формирование и поддержание позитивного имиджа.

Формирование позитивного имиджа Предприятия является важной задачей корпоративной культуры.

Основными факторами позитивного имиджа Предприятия являются:

1) своевременное и качественное материально-техническое и социально-бытовое обеспечение деятельности обслуживаемых лиц и органов;

2) непрерывное стремление к повышению качества оказываемых услуг;

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

4) организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности Предприятия;

5) соблюдение принципов информационной открытости при работе с заинтересованными сторонами;

6) формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных ценностей внутри Предприятия.

1. Имидж Предприятия складывается из внутреннего и внешнего имиджа.

 Внутренний имидж - это видение Предприятия его работниками, основными факторами которого являются:

1) корпоративная культура и морально-психологический климат в коллективе;

2) стиль управления, методы, при помощи которых руководитель взаимодействует с работниками, а также его [личный имидж](https://in-scale.ru/blog/lichnyj-brend-sozdanie-i-razvitie);

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

 Внешний имидж - это представление Предприятия сторонами, контактирующими с ним извне:

1) отношения со всеми заинтересованными сторонами, построенные/не построенные на ценностях и принципах настоящего Кодекса;

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

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

1. Корпоративный стиль и символика.

Носителями корпоративного стиля выступают: фирменный знак (логотип), фирменный бланк, годовые отчеты, презентации.

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

1. 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.

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

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

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

1. **Рекомендации к внешнему виду, специальной/форменной одежде работников Предприятия**
2. Внешний вид работников Предприятия должен соответствовать общепринятым нормам и правилам, а также рекомендациям, изложенным в приложении 5 к настоящему Кодексу.
3. Работники Предприятия, которым по условиям труда положена специальная/форменная одежда, должны носить ее в рабочее время. Специальная/форменная одежда должна соответствовать размеру работника, быть чистой, опрятной, выглаженной, застегнутой на все пуговицы.

Приложение 1

к Кодексу деловой этики

РГП на ПХВ «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства РК» УДП РК»

**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 дожностных обязанностей и в течении срока исполнения трудовых обязанностей в РГП на ПХВ «Диркция административных зданий Администрации Президента и Правительства РК» УДП РК» хранится в личном деле работника.

Приложение 2

к Кодексу деловой этики

РГП на ПХВ «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства РК» УДП РК»

**Рекомендации для всех работников Предприятия**

**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 Предприятия, или как-то упоминаете Предприятие, поясните в профиле Вашего блога, что вся информация, опубликованная в нем, - это сугубо Ваше личное мнение, а не официальная позиция Предприятия, на котором Вы работаете.

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

* + - 1. Придерживайтесь корректного тона в беседах (как публичных, так и приватных) с другими пользователями в сети интернет, избегайте употребления нецензурной лексики в переписке в социальных сетях и на блог-платформах*.*
			2. 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 Предприятия, с которым связан опубликовавший их пользователь.
			3. Запрещено разглашение в интернете информации, предназначенной для внутреннего пользования, конфиденциальной информации или информации, которая является собственностью Предприятия.
			4. Если какие-либо Ваши заявления или утверждения будут расценены как наносящие репутационный урон Предприятию, Предприятие оставляет за собой право обратиться к Вам с просьбой сделать исправления, удалить соответствующие посты и комментарии, даже если они размещены на Ваших личных страницах.
			5. Каждый работник Предприятия несет ответственность за всю информацию, публикуемую на страницах своего блога, в своих акаунтах в социальных сетях и/или в комментариях к постам других людей.

Приложение 3

к Кодексу деловой этики

РГП на ПХВ «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства РК» УДП РК»

##### Деловой этикет совещаний, встреч, переговоров

* + - 1. **Проведение собраний и совещаний**
1. Собрания и совещания - основные формы сотрудничества, необходимые для принятия коллегиальных решений. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.
2. При проведении собраний и совещаний работники Предприятия 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.
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;

за 10-15 минут до начала подключитесь к совещанию;

3) проверьте оборудование, камеру (должно быть четко видно лицо), микрофон и наушники;

4) во время совещания смотрите в камеру, поддерживайте контакт «глаза в глаза»;

если хотите сказать - поднимайте руку;

5) говорите четко и отключайте звук, если не говорите.

* + - 1. **Проведение встреч и переговоров**
1. В ходе переговоров с представителями внешних организаций следует последовательно отстаивать интересы Предприятия, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность.
2. Не допускается использование в ходе переговоров недостоверной или заведомо ложной информации, в том числе в целях достижения успеха.

Приложение 4

к Кодексу деловой этики

РГП на ПХВ «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства РК» УДП РК»

**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 Предприятия 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 о Предприятии 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 Предприятия 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 директора Предприятия и его заместителей.
6. Не допускается использование рабочих телефонов для ведения личных разговоров, ведения междугородних и международных звонков.
7. В процессе телефонного общения работники Предприятия (в том числе работники приемной директора Предприятия и его заместителей, канцелярии, Call-центра, диспетчерских) обязаны руководствоваться следующими нормами и правилами телефонного этикета:
8. Входящие звонки:
	* 1. отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
		2. отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести наименование структурного подразделения и/или Предприятия;
		3. внимательно выслушать собеседника;
		4. по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, тактичность, готовность помочь советом и делом.
9. Исходящие звонки:
10. при собственном звонке ждать ответа в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4-х гудков;
11. необходимо поздороваться, назвать структурное подразделение, свое имя и цель звонка;
12. в начале разговора поинтересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;
13. не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона;
14. оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, наименование Предприятия, свое имя, а затем кратко изложить цель звонка.
15. Заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему. Если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему.

Приложение 5

к Кодексу деловой этики

РГП на ПХВ «Дирекция административных зданий Администрации Президента и Правительства РК» УДП РК»

**Рекомендации к внешнему виду работников Предприятия**

|  |
| --- |
| **Для всех работников** |
| 1 | Одежда работников Предприятия, 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. |
| 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 | Курящие работники должны принять меры по нейтрализации исходящих от них специфических запахов табака. |
|  | **Для женщин** | **Для мужчин** |
| 1 | Костюм современного покроя, приглушенных, неярких тонов.Длина юбки до колена, +/- 5 см. Чулки и колготки обязательно однотонного цвета.Брюки - допустимы, желательно классического покроя, прямые или зауженные книзу.  | Костюм – классический, умеренных тонов. Сорочка, одеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Галстук обязателен для руководства и руководителей структурных подразделений.  |
| 2 | Обувь - классическая, деловая. | Обувь - классическая, деловая.  |
| 3 | Аксессуары: украшения в небольшом количестве, небольших размеров.Исключается объемная, яркая бижутерия. | Аксессуары - только необходимые (часы, обручальное кольцо).Не допускается ношение в карманах одежды крупных предметов, нарушающих внешний вид одежды. |
| 4 | Руки должны быть в опрятном состоянии. Маникюр не более средней длины ногтя.Допускаются лаки для ногтей неяркого цвета, за исключением лиц, которым не разрешаются покрывать ногти лаком (работники пищеблока).Макияж для женщин легкий, не всегда обязателен.  | Руки должны быть в опрятном состоянии. |
| 5 | Прически и стрижки должны быть аккуратными.  | Прически и стрижки должны быть аккуратными. |