|  |
| --- |
| Утвержден  приказом 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 |
|  |  |



**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. |