

## Корпоративтік этика кодексі

### Мазмұны

1. Анықтамалар мен қысқартулар.....	2
2. Қолдану мақсаты мен аясы .....	3
3. Корпоративтік құндылықтар мен принциптер.....	4
4. Университет қызметкерлерінің жақсы кәсіби мінез-құлқын қалыптастыратын негізгі этикалық принциптер .....	4
5. Бизнес және корпоративтік этика стандарттар .....	5
5.1. Қызметкерлермен қарым-қатынас этикасы .....	5
5.2. Бизнес-серіктестермен қарым-қатынас этикасы .....	7
5.3. Қоғамдық қатынастар этикасы .....	7
5.4. БАҚ-пен қарым-қатынас этикасы .....	7
6. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес.....	8
7. Жұмыс сессиялары, кездесулер, келіссөздер.....	8
8. Пікірталас және іскерлік хат алмасу.....	9
9. Кәсіби имидж: сыртқы келбет.....	9
10. Конфиденциалдылық.....	10
11. Саяси, діни және қоғамдық ұйымдардың қызметіне қатысу.....	10
12. Корпоративтік мүмкіндіктерді иемдену.....	11
13. Қоршаған орта, денсаулық және қауіпсіздік.....	11
14. Жауапкершілік. Кодекске сәйкестік.....	11
15. Омбудсманның құқықтары мен міндеттері.....	12
16. Қорытынды ережелер. ....	13

### 1. Анықтамалар мен қысқартулар

Бұл Корпоративтік этика кодексінде келесі қысқартулар, терминдер мен анықтамалар қолданылады;

Университет – «Алматы менеджмент университеті» білім беру мекемесі;

AlmaU – «Алматы менеджмент университеті» білім беру мекемесі

Кодекс – Университеттің осы Корпоративтік этика кодексі. Кодекс барлық Университет қызметкерлерінің жеке және ұжымдық мінез-құлқының негізгі нормалары мен ережелерін анықтайды;

ЕЖ – Еңбек шарты;

Жұмыс беруші – Қызметкермен еңбек қатынасында тұрған Университет;

Қызметкер – жұмыс берушімен еңбек қатынасында тұрған және еңбек шарты бойынша тікелей жұмыс атқаратын жеке тұлға;

ОҚ – оқытушылар құрамы;

АҚ – әкімшілік-басқарушылық персонал – оқытушылар құрамынан басқа барлық Университет қызметкерлері;

Этика – мінез-құлық нормаларының жиынтығы;

Корпоративтік этика – барлық Университет қызметкерлерін қызметінде басшылыққа алатын бизнес-коммуникацияның этикалық принциптері мен нормаларының жиынтығы;

Корпоративтік мәдениет – Университет қызметінің түрлі аспектілерінде көрініс табатын нормалар, ережелер, құндылықтар, этикалық стандарттардың жиынтығы және оны ерекше етеді;

Қызығушылықтар қақтығысы – Қызметкердің жеке мүддесі лауазымдық міндеттерін әділ атқаруға әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін жағдай;  
Омбудсман – Университет Қамқоршылар кеңесі тағайындаған тұлға (мүмкін қызметкерлер арасынан), ол Университетте корпоративтік этика принциптерінің жүзеге асырылуын және сақталуын ынталандырады.

## **2. Қолдану мақсаты мен аясы**

2.1. Корпоративтік этика кодексі (бұдан әрі – Кодекс) «Алматы менеджмент университеті» білім беру мекемесінің (бұдан әрі – Университет) актісі болып табылады және барлық Қызметкерлердің, соның ішінде оқытушылар құрамының (бұдан әрі – ОҚ) жеке және ұжымдық мінез-құлқының негізгі нормалары мен ережелерін анықтайды.

2.2. Осы Кодекс Университеттегі корпоративтік мәдениетті нығайту және дамыту, Қызметкерлердің стратегияны, имиджді, беделі мен Университетте тән ең жақсы дәстүрлерді саналы түрде қолдауға деген мотивациясын арттыру, ұлттық және әлемдік білім беру кеңістігінде Университет престижін арттыруға бағытталған.

2.3. Осы Кодекс Қазақстан Республикасының заңнамасына, актілеріне және Университеттің жарғысына сәйкес әзірленген.

2.4. Осы Кодекс – Университет Қызметкерлері үшін қабылданған ішкі корпоративтік мінез-құлық, әлеуметтік жауапкершілік және бизнес-этиканың басқа да мәселелерінің принциптері, нормалары мен ережелерінің жиынтығы.

2.5. Кодекс ережелері барлық Қызметкерлері үшін түсінікті және анық болуы тиіс, алайда Кодекс Университетте туындауы мүмкін корпоративтік мінез-құлқының этикасына қатысты барлық мәселелерді толық реттей алмайды. Егер кез келген мәселе Кодекспен реттелмесе, сондай-ақ Қызметкерде әрекеттерінің дұрыстығына немесе әріптестерінің әрекеттеріне немесе осы Кодекс ережелерін дұрыс түсінуге қатысты сұрақтары немесе күмәндары болған жағдайда, ол тікелей басшысына немесе Корпоративтік этика комиссиясына жүгінуі тиіс.

2.6. Кодекс мақсаттары мыналар болып табылады: тұрақты корпоративтік мәдениет пен корпоративтік құндылықтар жүйесін құру, Университеттің бизнес-жүргізудің жоғары стандарттарын сақтауға деген дайындығын растау, соның ішінде:

- Университеттегі бизнес-этиканы нығайту және қорғау;
- Қызметкерлердің этика, адалдық және ақниеттілік принциптеріне сәйкестік тұрғысынан күрделі және анық емес жағдайлардағы корпоративтік мінез-құлқын реттеу және жетілдіру;
- Университеттегі корпоративтік мәдениет деңгейін арттыру.

2.7. Кодекс мақсаттары мыналар болып табылады:

- Университет стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге ықпал ету;
- Қызметкерлерді ортақ корпоративтік құндылықтарға бағыттау және Университеттегі корпоративтік мәдениетті жақсарту;
- Қызметкерлердің күнделікті қызметінде ішкі корпоративтік этикалық стандарттарды түсінуі және қолдануы;
- Қызығушылықтар қақтығысын болдырмау, сондай-ақ олар туындаған жағдайда тиімді шешу;
- Жаңа Қызметкерлердің жұмыс процесіне және Университеттегі жұмыс жағдайларына тез бейімделуі.

2.8. Кодекс ережелерін қабылдау, мезгіл-мезгіл жетілдіру және қатаң сақтау арқылы Университет этика және жауапкершілік принциптеріне негізделген кәсіби мінез-құлқыты дамыту мен жетілдіруге ұмтылатынын растайды.

2.9. Кодекс бизнес-мінез-құлықты анықтайтын және Компанияның беделін қалыптастыратын Университет құндылықтары жүйесін қалыптастыруға арналған.

2.10. Университет осы Кодекс ережелерін АҚ және ОҚ, студенттер мен мүдделі тараптар арасындағы қарым-қатынаста, сондай-ақ стратегиялық маңызы бар және күнделікті жағдайларда бизнес-шешімдер қабылдауда қабылдайды және орындайды.

2.11. Кодекс Университеттегі қарым-қатынастарды қалыптастырудың негізі болып табылады, қоғамдық санада оқыту қызметіне құрметпен қарау, оқытушылар құрамының өзін-өзі бақылауы және оны оқу процесіне қатысушылардың барлығы танысуға міндетті.

### **3. Корпоративтік құндылықтар мен принциптер**

Университет қызметі қалыптасатын негізгі корпоративтік құндылықтар мыналар болып табылады:

#### **3.1. Қоғам игілігі үшін серіктестік**

Екі тараптың өзара тиімді ынтымақтастығына сәйкес кез келген «Win-Win-Win» үшінші тарап – қоғамға (Win) пайда әкелуі, синергиялық әсер тудыруы керек деген принципті іске асыру.

#### **3.2. Лидерлік**

AlmaU-дың әрбір студентінің, қызметкерінің, оқытушысының және серіктесінің «Мен – Лидермін» деген белсенді көзқарасы оларға өзгеріс агенті болуға, кәсіпкерлік ойлау мен мәдениетті көрсетуге, өзін-өзі басқаруға, эмоцияларын, дамуын басқаруға, өзіндік жеке тұлғалық қасиеттерін көрсетуге, абырой-беделі болуға, өзіне және басқаларға құрметпен қарауға мүмкіндік береді.

#### **3.3. Бостандық**

AlmaU рух, ой және сөз бостандығы философиясын және жұмыс пен өмірді үйлестіру құндылығын насихаттайды. Біз академиялық, ғылыми-зерттеу және кәсіпкерлік бостандығының негіздерін жоғары бағалаймыз.

#### **3.4. Жауапкершілік**

AlmaU қоғамның қажеттіліктерін болжай отырып, белсенді түрде жұмыс істеп, нәтижелері үшін серіктестеріне, клиенттеріне, әріптестеріне және бүкіл қоғамға жауапты.

#### **3.5. Ұжымдық рух және синергия**

Адамдар тобынан, оның құрамынан, кәсібилігінен, тиімділігінен, ұйымшылдығынан, нәтижеге бағытталуынан және синергиядан университет

### **4. Университет қызметкерлерінің жақсы кәсіби мінез-құлқын қалыптастыратын негізгі этикалық принциптер**

4.1. **Адалдық** Университет Қызметкерлердің жеке мүдделері Компанияның мүдделерімен қақтығысуы мүмкін кез келген жағдайды болдырмауға барлық күш-жігерін салады. Жеке пайдасы үшін немесе үшінші тұлғалардың пайдасы үшін немесе Университет қызметіне зиян келтіру үшін лауазымдық өкілеттіктерін теріс пайдалану жойылуы тиіс.

4.2. **Адалдық және объективтілік** Университет Қызметкерлерінің барлық басқарушылық шешімдері мен әрекеттері адалдық, ашықтық және объективтілікпен сипатталады. Лауазымдық міндеттеріне де, әріптестеріне де жағымсыз көзқарасқа жол берілмейді.

4.3. **Имидж беделі** Қызметкерлердің басқарушылық шешімдері мен әрекеттері Университет имиджін сақтау мақсаттарына сәйкес келуі тиіс. Қызметкерлер өз

әрекеттерінің Университет бизнесінің беделіне теріс әсер етуі мүмкін жағдайларды болдырмауға бағытталған күш-жігерін жұмсайды.

4.4. **Ашықтық** Қызметкерлердің қызметі ақпараттық ашықтыққа бағытталған, барлық мүдделі тараптарға өз қызметі туралы сенімді, толық және объективті ақпаратты қажет болған жағдайда конфиденциалдылық принципіне сәйкес және заңға қайшы келмейтін түрде ұсынады.

4.5. **Құрмет** Университет басқаларға құрметпен және адалдықпен қарау принциптерін ұстанады. Құрмет пен сенім бюрократиялық және әкімшілік кедергілерді азайту арқылы жұмыс тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді, сонымен қатар динамикалық және тиімді команда болып қалады. Әрбір Қызметкер, лауазымына қарамастан, әріптестеріне түсіністікпен және құрметпен қарайды.

## **5. Бизнес және корпоративтік этика стандарттары**

### **5.1. Қызметкерлермен қарым-қатынас этикасы**

5.1.1. Университет қызметкерлері кәсіби қызметтерін Университет мүдделерінде адал және ақылға қонымды түрде атқаруға, қызығушылықтар қақтығысынан аулақ болуға міндеттеме алады.

5.1.2. Университет стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу үшін олар бизнес-шешімдерді бизнес-этиканың негізгі құндылықтары мен принциптерін ескере отырып қабылдайды және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы мен Университеттегі ішкі ережелерде көзделгендей өздеріне жүктелген міндеттерді орындауға жауапты болады.

5.1.3. Қызметкерлер лауазымдық міндеттерін атқарғанда Университет мүдделеріне бағытталуы тиіс және жеке қарым-қатынас немесе жеке пайда іздеуге емес.

5.1.4. Әрбір Қызметкер осы Кодексте көзделген принциптерді адал түрде сақтауға, Еңбек шартының, еңбек тәртібінің, лауазымдық нұсқаулықтардың, ережелердің және Университеттің басқа да актілерінің талаптарын сақтауға, сондай-ақ оларды бұзғаны немесе сақтамағаны үшін жеке жауапкершілігін түсінуге міндетті;

5.1.5. Жаңа Қызметкерлерді қабылдағанда Университет Қазақстан Республикасының заңнамасын және Университет актілерінің талаптарын басшылыққа алады, жоғары біліктілігі және өндірістік тәжірибесі бар кандидаттарға артықшылық береді, кез келген негізде кемсітуге жол бермейді. Персоналды іріктеу және жылжыту тек кәсіби қабілеттері, білімі мен дағдылары негізінде жүзеге асырылады;

5.1.6. Университет өзін-өзі білім алуға және кәсіби дамуға ұмтылатын Қызметкерлерді ынталандырады және Қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту бағдарламаларына сәйкес барлық деңгейдегі Қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін тең және оңтайлы жағдайлар жасайды;

5.1.7. Университет еңбекті қорғау және қауіпсіздік саласындағы саясаты жұмыс орындарының қауіпсіздігін қамтамасыз етуді және Жұмысшылардың денсаулығын жақсартуды көздейді;

5.1.8. Қызметкерлер өте кәсіби жұмыс атқаруға, Университет мүлкін мұқият күтуге және оны тиімді және тиімді пайдалануға барлық күш-жігерін жұмсауы тиіс;

5.1.9. Университет осы процестің кез келген кезеңінде Қызығушылықтар қақтығысының туындауынан босатылған шешімдер қабылдауға жауапты;

5.1.10. Университет қызметкерлері Қызығушылықтар қақтығысы туындауы мүмкін жағдайлардан аулақ болу үшін өздеріне (немесе олармен байланысты тұлғаларға) немесе басқаларға қатысты етіп мінез-құлықтарында болуы тиіс.

5.1.11. Қызметкерлер бір-біріне сенімді ақпаратты уақытылы жеткізеді, конфиденциалдылық стандарттарын бұзбай және Басшылықтың шешімдерін және Университет актілерін ескере отырып,

5.1.12. Университет Басшылығының шешімдері ашықтық және тиістілік принциптеріне негізделуі тиіс.

5.1.13. Жынысына, жасына, расасына, саяси, діни негіздеріне және басқа да ұқсас негіздерге қарай кемсітуге жол берілмейді;

5.1.14. Жұмысшылардың құқықтарын бұзуға әкелетін кез келген жағдай Қазақстан Республикасының заңнамасына және Университеттегі ішкі құжаттарға сәйкес қарастырылуы тиіс.

5.1.15. Барлық деңгейдегі құрылымдық бөлімшелердің басшылары Кодекс талаптарына сәйкес басқарушылық шешімдер қабылдауы тиіс; сонымен қатар олар Кодекс ережелеріне деген ұстанымдарын жеке өздерінің мысалымен көрсетуге, кеңес беру және жетекшілік етуге уақыт бөлуге, команданы ортақ миссиямен, құндылықтармен және принциптермен біріктірілген ұжымға біріктіруге ұмтылуы тиіс.

5.1.16. Университет қызметкерлері арасындағы қарым-қатынас өзара құрмет, өзара сенім, жақсы ниет, адалдық және әділеттілік принциптеріне негізделген.

Этикет ережелерін сақтай отырып, Университет қызметкерлері:

- Әріптестерімен әңгімелесуде дәрежелікке, дауыс көтеруге, жаман сөз айтуға, абырой мен қадір-қасиетке қол сұғуға жол бермейді;

- Этикалық емес әрекеттерге немесе моральдық немесе материалдық зиян келтіруге жол бермейді;

- Сабырсыздық, немқұрайлылық немесе агрессия көрсетпейді;

- Әріптестеріне нашар көңіл-күйін көрсетпейді;

- Әріптестерінің жалақысын талқыламайды;

- Әріптестерінің жеке немесе кәсіби қасиеттерін олардың жоқ кезінде талқыламайды;

- Командада тұрақты және оң атмосфераны қалыптастыруға ықпал етеді;

- Этикалық жағынан ыңғайлы жұмыс ортасын жасайды және сақтайды;

- Нәтижеге бағытталған конструктивті коммуникацияға әрдайым ашық және дайын;

- Көмек сұраған кез келген адамға көмек көрсетуге әрдайым дайын;

- Бастама көрсетеді және Университет қызметін жақсартуға бағытталған ұсыныстар енгізеді;

- Уақытылы келеді, Университет пен әріптестер алдындағы міндеттемелерін айқын және уақытылы орындайды;

- Өз жұмыс уақытын және әріптестерінің уақытын тиімді пайдаланады;

- Университет мүлкін және жабдықтарын мұқият күтеді, оның жабдықтарын немесе ресурстарын дұрыс пайдалануға көмектесетін ішкі құжаттарда көрсетілген нұсқаулықтарды орындайды;

- Қауіпсіздік ережелерін және еңбекті қорғау стандарттарын әрдайым сақтайды, қауіпсіз жұмыс жағдайларын сақтайды;

- Университет қызметінің ашықтық принципіне сәйкес қаржылық есеп берушілікте және басқа да бухгалтерлік құжаттамада операцияларды дәл көрсетеді;

- Университет пен (немесе) оның Қызметкерлерінің беделіне зиян келтірмейді;

- Лауазымдық қызметін пайдаланып, даулы жағдайды өз пайдасына және (немесе) өзімен немесе осындай Қызметкермен байланысты үшінші тұлғалардың пайдасына шешпейді;

- Қызметінде немесе БАҚ-пен қарым-қатынаста лауазымдық міндеттерін атқару барысында алынған ақпаратты жалған ақпарат таратуға, фактілерді жасыруға немесе бұрмалауға немесе дұрыс пайдаланбауға жол бермейді;

- «Жеке деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңын сақтайды;

- Әріптестерінің ұялы телефон нөмірлерін олардың рұқсатынсыз үшінші тұлғаларға бермейді;

## **5.2. Бизнес-серіктестермен қарым-қатынас этикасы**

5.2.1. Университет мүдделі тараптармен қысқа және ұзақ мерзімде тұрақты және сенімді қарым-қатынастарды сақтауға және дамытуға ерекше назар аударады.

5.2.2. Университет өзінің бизнес-беделін және имиджін бағалайды. Университет сыртқы қарым-қатынастарын өзара құрмет, ашықтық, адалдық, жауапкершілік және ашықтық принциптеріне негіздейді.

5.2.3. Университет бизнес-серіктестермен жасалған шарттардың/келісімшарттардың шарттарын сақтайды және олар алдындағы міндеттемелерін орындайды.

5.2.4. Университет серіктестердің барлық өтініштерін, тілектерін және шағымдарын уақтылы және толық қарастыруға кепілдік береді. Пікір келіспеушіліктер мен дау-жанжалдар туындаған жағдайда келіссөздер жүргізуге және компромисс табуға басымдық береді.

5.2.5. Университет Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тауарлар мен қызметтердің ең төмен бағасын, ең жақсы сапасын, жеткізу шарттарын ұсынатын және жақсы беделге ие жеткізушілерді таңдайды.

5.2.6. Университет адал және еркін бәсекелестікті ұстанады және тек оның беделіне ғана емес, сонымен қатар серіктестердің Университетқа деген сеніміне де зиян келтіруі мүмкін әділетсіз бәсекенің барлық көріністерін айыптайды. Осыған байланысты Университет серіктестерінен де осындай адал бәсекелестік күтеді.

5.2.7. Университет өзінің бизнес-серіктестеріне негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермейді.

### **5.3. Қоғамдық қатынастар этикасы**

5.3.1. Университет қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін түсінеді. Әлеуметтік маңызды мәселелерді шешуге оң әсер етуге ұмтылады, қоғамға қызмет етуге ұмтылады, қызмет көрсету аймағындағы халықтың білім деңгейін арттыруға бағытталған бағдарламаларды және басқа да әлеуметтік бағдарламаларды қолдайды.

5.3.2. Университет өзін қызмет ететін және құрмет, сенім, адалдық және әділеттілік принциптеріне негізделген күшті қарым-қатынас орнатуға ұмтылатын қоғамдық ортаның ажырамас бөлігі деп санайды.

5.3.3. Университет қоғамдық қатынастарды жақсарту, өндірістік қызметінің қоршаған ортаға әсерін азайту, Жұмысшылардың денсаулығын қорғау және еңбекті қорғауды қамтамасыз ету мақсатында ұйымдармен (қоғамдық, үкіметтік емес және басқалар) конструктивті қарым-қатынас орнатуға ұмтылады.

### **5.4. БАҚ-пен қарым-қатынас этикасы**

5.4.1. Университет ақпарат саясаты Университет туралы ақпаратты тегін және оңай алу мүмкіндігін жасауды көздейді.

5.4.2. Университет корпоративтік веб-сайтында Университет, оның қызметі, байланыс ақпараты және т.б. туралы жария ақпарат бар.

5.4.3. БАҚ-қа ақпарат беретін Университет қызметкерлері оның дұрыстығы және коммерциялық құпияны, сондай-ақ конфиденциалды ақпаратты құрайтын ақпараттың болмауы үшін жеке жауапты болады.

5.4.4. Қызметкерлер Университет қызметі туралы ақпаратты Басшылықтың атынан немесе рұқсатымен БАҚ-қа ұсына алады.

5.4.5. Университет қызметкерлері Басшылықтың тікелей нұсқауы немесе айқын берілген өкілеттігінсіз кез келген тақырып бойынша Университет атынан жария түрде сөйлемейді, пікір білдірмейді, әлеуметтік желілерде жазбайды немесе сұхбат бермейді.

5.4.6. БАҚ өкілдерімен байланысқанда тек ресми түрде бекітілген, дұрыс ақпаратты ұсынады және этикалық стандарттарға сәйкес келеді.

5.4.7. Университет пен Университет қызметкерлері туралы конфиденциалды ақпаратты, соның ішінде оны БАҚ-қа ұсынуды үшінші тұлғаларға таратуға рұқсат етілмейді. Қызметкерлерге ақпаратты ұсыну талабы Қазақстан Республикасының заңнамасымен

белгіленген жағдайлардан басқа, коммерциялық, ресми және заңмен қорғалатын басқа да құпияларды ашуға, сондай-ақ ақпаратты жеке мақсаттарда пайдалануға тыйым салынады.

## **6. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес**

6.1. Сыбайлас жемқорлық – Қызметкердің өз өкілеттігін немесе оған Университет тарапынан көрсетілген сенімді өзінің өкілеттігін немесе билігін ақы алу немесе материалдық игіліктер алу үшін жүзеге асыруға ұмтылуы.

6.2. Университет қызметкерлері лауазымдық міндеттерін атқару үшін немесе тауарлар мен қызметтерді сатып алғанда артықшылықтар беру алмасуында өз атынан немесе үшінші тұлғалар пайдасына ақы, сыйлықтар, қызметтер немесе басқа да материалдық игіліктер талап етуге немесе қабылдауға құқылы емес. Осы Кодексте немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайлардан басқа.

6.3. Қызметкерлер Еңбек шартына немесе Университетпен жасалған кез келген басқа да келісімшартқа сәйкес атқаруға тиіс міндеттерін орындау үшін басқа Қызметкерлерден немесе үшінші тұлғалардан тікелей немесе жанама түрде пара, транзакциялық комиссиялар немесе кез келген басқа материалдық құндылықтар немесе пайда алуға ешқашан құқылы емес.

6.4. Қызметкерлер мен оқытушылар сыбайлас жемқорлықтың кез келген көрінісіне, соның ішінде қызметкерлер мен оқытушылар, сондай-ақ студенттер тарапынан да қарсы тұруға және оны басу шараларын қабылдауға міндетті.

6.5. Бұл сала бойынша заңнаманы бұзу айыппұл салуға және кінәлі Қызметкерлерді әкімшілік немесе қылмыстық жауапкершілікке тартуға әкелуі мүмкін.

## **7. Жұмыс сессиялары, кездесулер, келіссөздер**

7.1. Жұмыс сессиялары, кездесулер және келіссөздер барлық қатысушылардың мүдделері мен мүмкіндіктеріне сәйкес белгіленген уақытта өткізіледі. Сондықтан осы іс-шараларға уақытылы қатысу әрбір Университет қызметкері үшін міндетті болып табылады. Жұмыс кездесулеріне, жиналыстарға және келіссөздерге кешігуге рұқсат етілмейді.

7.2. Келісілген уақытта жоспарланған іс-шараға қатыса алмаса, Қызметкер тікелей басшысына және басқа да мүдделі тараптарға алдын ала хабарлауға міндетті.

## **8. Пікірталас және іскерлік хат алмасу**

8.1. Әрбір хат визитка және бизнес-позицияны көрсететін болғандықтан, коммуникацияның өнімділігін арттыру және хат алмасудың негізгі ережелері мен принциптерін білу қажет:

- Қарсыластардың бір-бірінің жеке басына және бизнес-позициясына өзара құрметпен қарауы;
- Қарсыластың бизнес мүдделеріне назар аудару;
- Ақпарат алмасуда уақытылылық және мерзімдерді көрсету;
- «Тақырып» бағанын және сәлемдесуді айқын форматтау, адресаттарға/алушыларға жеке өтініш қажет;
- Адресаттарды дұрыс көрсету – «Кімге» және «Көшірме» бағандарын дұрыс толтыру. «Кімге» тікелей адресат бағанында жауап күтілетін адресаттың толық аты-жөні, «Көшірме» бағанында сұрақ туралы хабардар болуы тиіс адресаттың толық аты-жөні көрсетіледі;
- Хаттарды жібергенде хат алмасу тарихын сақтау қажет;
- Конфиденциалдылық пен бағыныштылық тізбегін ескеру қажет;
- Хаттағы ақпарат құрылымдық және қысқаша болуы тиіс;
- Әрбір хаттың соңында орындаушы туралы байланыс ақпараты көрсетіледі;
- Тез жауап беру қажет – хатты алғаны туралы ақпарат және жауап беру уақыты туралы ақпаратпен хатқа екі-үш сағат ішінде жауап беру. Хатқа/өтінішке жауап келісілген мерзімде кідіріссіз беріледі. Әріптестер мен клиенттерден келген хаттарға/өтініштерге жауап бермеуге тыйым салынады.

## **9. Кәсіби имидж: сыртқы келбет**

9.1. Қызметкердің сыртқы келбеті ресми этикеттің негізі болып табылады және Университет корпоративтік мәдениетінің ажырамас бөлігі болып табылады.

9.2. Қызметкерлердің сыртқы келбеті корпоративтік киім кодына сәйкес келуі тиіс: Қатаң стиль – бизнес, ерлерге арналған консервативті костюм және әйелдерге арналған классикалық костюм немесе көйлек, олардың қызметі клиенттермен байланысуды, серіктестермен келіссөз жүргізуді, презентацияларды, тренингтерді және Университет атынан сыртқы ортада ұсынумен байланысты кез келген басқа да функцияларды қамтиды. Орташа стиль – шектеу, тыныш түстер, қара немесе қара көк джинсыға рұқсат етіледі (сырғыма, тесік және стразы жоқ), классикалық тік кесілген, бірақ спорт стилін, жарқын, көзге түсетін аксессуарлардың болмауын, қысқа юбкаларды, мойын сызығын, мөлдір киімдерді жояды – сыртқы клиенттермен және серіктестермен жұмыс істеумен байланысты емес қызметкерлер үшін.

9.3. Егер қызметкер апта сайын жұма күндері кеңседе немесе сыртта кездесулер өткізбесе немесе клиенттермен байланыспаса, Smart casual (спорттық емес стиль мен жеңіл сәнділік араласқан) еркін стилі қабылданады.

9.4. Жұмысы жабдықтар мен материалдарды тиеу/түсіруді, жабдықтарды күтіп-ұстау және жөндеуді, сондай-ақ үй-жайларды тазалауды қамтитын техникалық персоналға тікелей басшысымен келісілген жеңілдетілген формаға рұқсат етіледі.

9.5. Косметикалық хош иісті заттарды (мысалы, парфюмерия немесе одеколон) артық мөлшерде қолдануға жол берілмейді, онда мұндай заттың иісі басқа адамдарға тым байқалады және олар үшін тітіркендіргіш болуы мүмкін.

9.6. Университет қызметкерлері жеке бас гигиенасы мен жеке күтім ережелерін сақтауы тиіс. Университет қызметкерінен шыққан осы ережелерді сақтамағанын көрсететін иістер қабылданбайды.

9.7. Қызметкерлердің сыртқы келбетіне сәйкестігін бақылау тікелей басшыларға жүктеледі.

## **10. Конфиденциалдылық**

10.1. Жұмысқа орналасқанда Қызметкер жұмысқа орналасу шарттарының бірі ретінде «Құпиялық туралы келісімге» қол қояды. Конфиденциалды ақпаратқа мыналар жатады, бірақ осы тізіммен шектелмейді; толық ақпарат «Конфиденциалды ақпарат болып табылатын ақпарат тізімінде» көрсетілген: - Жалақы, сыйақы және жеңілдіктер; - Қаржылық және бухгалтерлік ақпарат; - Маркетинг жоспарлары; - Қолданыстағы және жоспарланған жобалар мен ұсыныстар; - Жалақы қоры туралы деректер; - Қызметкерлердің жеке деректері;

10.2. Ақпарат Университеттегі ең маңызды актив болып табылады. Университет арнайы рұқсат етілген имидждік іс-шаралардан басқа кез келген ақпаратты беруге тыйым салады.

10.3. Конфиденциалды ақпаратты ашу Қызметкердің ЕЖ шарттарын бұзуы болып табылады және ЕЖ-ны бұзуға дейінгі жауапкершілікке әкеледі. Университет имиджі мен беделіне зиян келтіретін кез келген ақпаратты үшінші тұлғаларға немесе ұйымдарға беруге мүмкіндік беретін қызметкерге де ұқсас санкциялар қолданылуы мүмкін.

10.4. Қызметкерлерге ақаулы жабдықты өз бетінше ашуға және жабдықтың жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіру үшін кез келген жұмыс жасауға қатаң тыйым салынады. Ақпаратты жүктеуге немесе ақпараттық технологиялар бөлімінің тиісті рұқсатынсыз жеке компьютеріңізге кез келген қосымша құрылғыларды немесе бағдарламалық жасақтаманы өз бетінше орнатуға тыйым салынады.

10.5. Конфиденциалды ақпаратты, сондай-ақ Университет коммерциялық құпиясын құрайтын ақпаратты қорғау үшін қызметкерлерге жобалық құжаттарды қоса алғанда, кез келген жұмыс құжаттарын жұмыс орнында қалдыруға тыйым салынады.

10.6. Жұмыс процесінде жасалған барлық қажетсіз құжаттар (жобалар, жобалық құжаттар, басылымдар) құжаттарды жыртып түсіретін құрылғыны немесе қолмен жойылуы тиіс.



Құжаттарды немесе жеке парақтарды, соның ішінде жобалық құжаттарды бүтіндей (жыртылмаған) қоқыс жәшігіне лақтыруға тыйым салынады.

10.7. Жұмыс орнынан кету қажет болған жағдайда, Қызметкер рұқсат етілмеген кіру мүмкіндігін болдырмау үшін жеке компьютерін құлыптауға міндетті. Қызметкерлерге операциялық жүйе паролін басқа қызметкерлермен және үшінші тұлғалармен бөлісуге тыйым салынады.

10.8. Жұмыс аяқталғаннан кейін қызметкерлер жұмыс орнын жинап, жеке компьютерін өшіруге міндетті.

## **11. Саяси, діни және қоғамдық ұйымдардың қызметіне қатысу**

11.1. Университет Қызметкерлердің жұмыс уақытынан тыс саяси, діни және қоғамдық ұйымдардың қызметіне қатысуын шектемейді. Діни және саяси көзқарастар Қызметкерлердің жеке ісі болып табылады және олардың міндеттерін атқаруына және әріптестерімен өзара әрекеттесуіне кедергі келтірмеуі керек.

11.2. Саяси, діни және әлеуметтік іс-шараларға қатысатын Компания қызметкерлері Университеттен сілтеме жасай алмайды және жеке тұлға ретінде әрекет етуі керек.

11.3. Қызметкерлер саяси, діни және әлеуметтік қызметтерді жүзеге асыруда Университет ресурстарын, имиджін және беделін пайдалануға құқылы емес.

## **12. Корпоративтік мүмкіндіктерді иемдену**

12.1. Әрбір қызметкер ол Университет имиджін көрсететінін есте сақтауы керек. Сондықтан қызметкердің әрбір әрекеті бүкіл Университет әрекеті ретінде қабылдануы мүмкін екенін ұмытпау өте маңызды.

12.2. Көптеген қызметкерлер жұмыс сипатына байланысты үшінші тарап ұйымдары мен адамдармен тығыз байланыста жұмыс істейді. Көбінесе жұмыс іс-әрекеттері сыйлықтарды, ақшалай сыйақыларды, қызметтерді және басқа да жеңілдіктерді алуды қамтуы мүмкін. Мұндай жағдайлар туындағанда, осы барлық жеңілдіктер нақты бір адамға емес, бүкіл Университетке қатысты екенін есте сақтау қажет. Және лауазымдық қызметін сыртқы мердігерлерден кез келген жеңілдіктер алу үшін пайдалануға жол берілмейді.

12.3. Атап айтқанда, қызметкерлер Университетпен бәсекелесетін, жұмыс істейтін немесе жұмыс істеуге ниет білдірген кез келген адамнан немесе ұйымнан сыйлықтарды, қызметтерді, төлемдерді, арнайы жеңілдіктерді немесе жеке демалыс үшін жеңілдіктерді қабылдамауы керек.

12.4. Егер қызметкерге сыйлық (белгілі бір жағдайдағы қызмет) ұсынылса және бас тарту бизнес үшін теріс салдарға әкелуі мүмкін болса, онда мұндай сыйлықты қабылдау фактісі тікелей басшыға хабарлануы тиіс.

## **13. Қоршаған орта, денсаулық және қауіпсіздік**

13.1. AlmaU еңбек қорғауы, өндірістік және жеке қауіпсіздік, экология мәселелеріне зор мән беретін әлеуметтік жауапкершілігі жоғары Университет болып табылады.

13.2. Әрбір Қызметкер жеке қауіпсіздігін, әріптестерінің қауіпсіздігін және қоршаған ортаны қамтамасыз етуге бағытталған талаптарды сақтауға жауапты.

13.3. Әрбір Қызметкер қоршаған ортаны қорғау, технология және қауіпсіздік стандарттары туралы барлық заңдар мен ережелерді, ережелер мен ережелерді сақтауға және жұмыс орнында оларды қолдауға жауапты.

13.4. Әрбір басшы Қызметкерлердің қауіпсіздік және экологиялық ережелерді сақтауына қатысты қызметін нұсқау беруге, қолдау көрсетуге және бақылауға міндетті.

## **14. Жауапкершілік. Кодекске сәйкестік**

14.1. Кәсіби қызметінде барлық қызметкерлер Университет белгілеген нормаларға, рәсімдерге, ережелерге, ережелерге, ережелерге және актілерге сәйкес болуға міндетті. Осы

Кодекс нормаларын сақтау Университеттегі қызметі мен лауазымына қарамастан барлық Университет Қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

14.1.1. Қызметкерлер қауіпсіздік режиміне және конфиденциалды ақпаратпен жұмыс істеуге қатысты Университет ережелері мен актілерін сақтауға міндетті.

14.2. Осы Кодекске сәйкес этикалық стандарттарды бұзу фактілерінің барлығы Қазақстан Республикасының заңнамасы нормаларына, Университет актілері мен ережелеріне сәйкес қарастырылуы тиіс.

14.3. Егер қызметкерде осы Кодекс ережелері мен ережелерін қолдану туралы сұрақтары болса немесе әрекеттердің немесе шешімдердің сәйкестігіне сенімді болмаса, ол мыналарға жүгіне алады: - тікелей басшысына; - HR қызметкеріне немесе HR директорына; - Корпоративтік этика комиссиясына; - Омбудсманға;

14.4. Университет қызметкерден басқа кез келген мүдделі тарап (мысалы, студент немесе өнім, қызмет жеткізушісі және т.б.) Университет қызметкерінің оларға мәлім болған бұзушылықтары туралы да хабарлай алады деп күтеді. 14.5. Өтінішті қабылдаған адам оның дәлдігін тікелей басшысын қатыстыру арқылы тексеруге міндетті. Өтініште көрсетілген фактілер расталса, бұл туралы материалдар және одан әрі іс-қимыл ұсыныстары HR бөліміне жіберіледі.

14.6. Кодекссті бұзғаны үшін жасалған бұзушылықтың ауырлығына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Қызметкерге келесі шаралар қолданылуы мүмкін:

- тәртіптік жаза;
- сыйақылардан немесе басқа да ынталандырулардан айыру;
- лауазымға көтерілуден бас тарту;
- жұмыстан босату;

14.7. Анықталған фактілер Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзумен, қылмыстық немесе әкімшілік құқық бұзушылықтар белгілері бар болса, онда ақпарат заң қорғау органдарына Заң департаменті арқылы жіберіледі.

## **15. Омбудсманның құқықтары мен міндеттері**

15.1. Омбудсманды Қамқоршылар кеңесі тағайындайды.

15.2. Омбудсманның негізгі қызметтері Кодекс ережелерінің сақталмауы туралы ақпарат жинау, Қызметкерлер мен Қамқоршылар кеңесіне Кодекс ережелері бойынша кеңес беру, Кодекс ережелерін бұзу туралы дауларды қарауды бастау және оған қатысу болып табылады.

15.3. Омбудсман мыналарға құқылы:

- алынған өтініштер негізінде де, өз бастамасымен де Кодекс ережелерінің бұзылуын анықтау процедураларын бастау;
- Қызметкерлер мен Қамқоршылар кеңесімен Кодекс ережелерін сақтамау мәселелері бойынша жеке байланыс жасау;
- Қызметкерлер мен Қамқоршылар кеңесіне Кодекс ережелері туралы түсініктеме және түсіндірме беру.

15.4. Омбудсман мыналарға міндетті:

- Кодекс ережелерін бұзу туралы дауларды қарау процедуралары кезінде, мұндай істерді қарауды бастауына байланысты мәжбүрлеп жұмыстан босату жағдайы туындаған жағдайда, Қызметкерлерді еңбек заңнамасында белгіленген тәртіп шеңберінде қорғау;
- Кодекс ережелерін сақтамау мәселелерін қарауға қатысу;
- Қызметкерлердің, сондай-ақ Кодекс ережелерін сақтамау туралы бизнес-серіктестердің өтініштерін тіркеу;
- бес жұмыс күні ішінде Қызметкерлерге Кодекс ережелері туралы түсініктеме беру;
- Кодекс ережелерін сақтамау мәселелері бойынша дауларды шешуге қатысқанда тәуелсіздік пен әділеттілікті сақтау;