

Қазақстан Республикасы
Президенті Іс Басқармасының
2022 жылғы _____
№ _____ бұйрығына
қосымша

**Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының ведомстволық
қарасты ұйымдарының іскерлік әдеп кодексі**

**Нұр-Сұлтан қ.
2022 ж.**

Мазмұны

Анықтамалар мен қысқартулар	3
1. Жалпы ережелер	6
2. Кодекстің құндылықтары мен қағидаттары.....	6
3. Әдеп нормалары	7
4. Тұрақты даму	8
5. Іскерлік өзара қарым-қатынастар.....	9
6. Жұмыскерлердің мінез-құлқы	10
7. Әдеп жөніндегі уәкіл.....	12
8. Корпоративтік мәдениет	14
9. Жұмыскерлердің сырт келбетіне, арнайық киіміне қатысты ұсынымдар.....	15
1-қосымша. Таныстыру парағы	16
2-қосымша. Ақпаратты әлеуметтік желілерге, корпоративтік және жеке блогтарға орналастыру, БАҚ-тағы жарияланымдарға түсініктемелер беру бойынша барлық жұмыскерлерге арналған ұсынымдар	17
3-қосымша. Мәжілістер, кездесулер, келіссөздердің іскерлік әдебі	18
4-қосымша. Телефон арқылы сөйлесу әдебі	19
5-қосымша. Жұмыскерлердің сырт келбетіне қатысты ұсынымдар	20
6-қосымша. Жұмыскерлердің арнайы киіміне қойылатын талаптар	21

Анықтамалар мен қысқартулар

ҚР ПБ	Қазақстан Республикасы Президентінің Іс Басқармасы
МО ММ	«Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының Медициналық орталығы» мемлекеттік мекемесі
МТҚБ ММ	ҚР ПБ «Материалдық-техникалық қамтамасыз ету басқармасы» мемлекеттік мекемесі
ВҚҰ – бұдан әрі Ұйымдар	ҚР ПБ, МО ММ, МТҚБ ММ жүйесіне кіретін ведомстволық қарасты ұйымдар
Іскерлік әдеп	Ұйымның лауазымды адамдары мен жұмыскерлері өз қызметінде басшылыққа алатын этикалық қағидаттар мен іскерлік мінез-құлық нормалары
Іскерлік серіктестер	Өзара тиімді ынтымақтастықтың қатысушылары болып табылатын заңды тұлғалар (олардың бірлестіктері)
Лауазымды адам	Ведомстволық қарасты ұйымда тұрақты, уақытша немесе арнайы өкілеттік бойынша ұйымдастырушылық-өкімдік немесе әкімшілік-шаруашылық функцияларды орындайтын адамдар: бірінші басшы және оның орынбасарлары, бас бухгалтер
Ұйымның имиджі	Ұйым қызметінің, өнімдерінің немесе көрсететін қызметтерінің ерекшеліктерін ескере отырып, ұйым туралы қалыптасқан қоғамдық пікір, түсінік
Мүдделі тараптар	Ведомстволық қарасты ұйымдармен құқықтық қатынасқа түсетін жеке және заңды тұлғалар
Заңнама	Белгіленген тәртіппен қабылданған Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің жиынтығы
Мүдделер қактығысы	Жұмыскерлердің жеке мүдделері мен олардың лауазымдық өкілеттіктері арасындағы қайшылық, мұндай жағдайда аталған адамдардың жеке мүдделері олардың өз лауазымдық міндеттерін орындамауына және (немесе) тиісінше орындамауына алып келуі мүмкін
Корпоративтік мәдениет	Ұйымдар мүшелерінің көпшілігі бөлісетін нормалардың, құндылықтардың, нанымдардың, мінез-құлық үлгілерінің жиынтығы
Корпоративтік стиль	Көрнекі стилистикада іске асырылған клиенттермен және серіктестермен қарым-қатынас стилі. Корпоративтік стильдің негізгі атрибуттары - логотип, корпоративтік түстер мен қаріптер, стиль

	құрайтын элементтер, ұран
Сыбайлас жемқорлық	Жауапты мемлекеттік лауазымды атқаратын адамдардың, мемлекеттік функцияларды орындауға уәкілеттік берілген адамдардың, мемлекеттік функцияларды орындауға уәкілеттік берілген адамдарға теңестірілген адамдардың, лауазымды адамдардың өздерінің лауазымдық (қызметтік) өкілеттіктерін және соған байланысты мүмкіндіктерін жеке өзі немесе делдалдар арқылы жеке өзіне не үшінші тұлғаларға мүліктік (мүліктік емес) игіліктер мен артықшылықтар алу немесе табу мақсатында заңсыз пайдалануы, сол сияқты игіліктер мен артықшылықтарды беру арқылы осы адамдарды параға сатып алу
Сыбайлас жемқорлық әрекеттері	Мүліктік және өзге де игіліктер түрінде пайда алу мақсатында өзінің қызметтік жағдайын пайдалана отырып, жұмыскер жасайтын қасақана іс-әрекеттер
Жеке пайдалар/қызығушылықтар	Ведомстволық қарасты ұйымнан жалақы және ведомстволық қарасты ұйымда көзделген сыйлықақылар, сыйақылар алумен байланысты емес жеке мүліктік пайдалар немесе жеке пайда алуға мүдделілік
Әдеп жөніндегі уәкіл	Ведомстволық қарасты ұйымның бірінші басшысы тағайындайтын, Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының ведомстволық қарасты ұйымдарының Іскерлік әдеп кодексінің сақталуын және бұзушылықтардың алдын алуды қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын, жұмыскерлерге этикалық сипаттағы проблемалық мәселелерді шешуге жәрдемдесетін Ұйымдардың жұмыскері
Сыйлық	Лауазымдық өкілеттіктерін пайдалана отырып лауазымды адамдар, жұмыскерлер ұсынатын немесе алатын әдеттегі бағаны, оның ішінде ақшаны, бағалы қағаздарды және өзге де мүлікті, мүліктік сипаттағы пайда мен көрсетілетін <i>(жұмыстар, көрсетілетін қызметтер, ойын-сауық, демалыс, көлік шығыстары, несиелер, жеңілдіктер төлеу, мүлік, оның ішінде тұрғын үйді пайдалануға беру, қайырымдылық салымдар, қайыр-садақа және өзге де)</i> қызметтерді төлеу міндеті жоқ материалдық немесе материалдық емес нысандағы кез келген құндылық
Жұмыскер	Ұйымдармен еңбек қатынастарында тұрған және тікелей еңбек шарты бойынша жұмыстарды орындайтын жеке тұлғалар, сондай-ақ азаматтық-

	құқықтық шарттарға сәйкес Ұйымдарда жұмысты орындайтын адамдар
Меритократия	Басқару қағидаты, оған сәйкес әлеуметтік шығу тегіне және қаржылық жағдайына қарамастан, ең қабілетті адамдар басшылық лауазымдарды атқаруы тиіс.
Басшылық	Бірінші басшы және ұйымда басшы лауазымдарды атқаратын, кәсіпорынға не ұйым қызметінің бір бөлігіне жалпы басшылықты жүзеге асыратын, басқарушылық шешімдер қабылдайтын, жұмысты бақылайтын және ұйым қызметінің нәтижелеріне дербес жауапты болатын жұмыскерлер
Құрылымдық бөлімше басшысы	Ұйымның ұйымдық құрылымына кіретін дербес бөлімшеге тікелей басшылықты жүзеге асыратын жұмыскер
Тұрақты даму	Болашақ ұрпақты өз қажеттіліктерін қанағаттандыру мүмкіндігінен айырмай, қазіргі ұрпақтың қажеттіліктеріне сай келетін даму
Әдеп	Кәсіби, өндірістік және қызметтік іс-әрекетті жүзеге асыру барысында жұмыскерлердің мінез-құлқының жалпы нормаларының, қағидалары мен қағидаттарының жиынтығы

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының ведомстволық қарасты ұйымдарының іскерлік әдеп кодексі (бұдан әрі - Кодекс) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, Қазақстан Республикасы Президенті Іс Басқармасының ведомстволары мен ведомстволық қарасты ұйымдарының персоналды басқарудың 2022-2024 жылдарға арналған бірыңғай стратегиясына (бұдан әрі – Стратегия), 2022 жылғы 22 ақпандағы № 814 Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексіне, сондай-ақ танылған әлемдік нормалар мен іскерлік мінез-құлыққа сәйкес әзірленді.

1.2. Кодекс Ұйымдардың барлық жұмыскерлері басшылыққа алатын іскерлік әдеп қағидаттарының, нормалары мен ережелерінің жиынтығын білдіреді.

1.3. Кодекстің мақсаты корпоративтік мәдениетті қалыптастыру мен дамыту, іскерлік мінез-құлық нормаларын қолдану арқылы мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимыл жасауға жәрдемдесу болып табылады.

1.4. Кодекстің міндеттері:

іскерлік әдеп пен мінез-құлықтың негізгі құндылықтарын, қағидаттарын, қағидалары мен нормаларын бекіту;

жоғары әдеп стандарттарына негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымдарда сенім, өзара құрмет, адалдық және парасаттылық ахуалын қолдау болып табылады.

1.5. Кодекстің ережелері атқаратын лауазымына қарамастан, Ұйымдардың барлық жұмыскерлеріне бірдей дәрежеде қолданылады. Әрбір жұмыскер жұмысқа қабылданған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде осы Кодекске 1-қосымшаға сәйкес ережелер мен талаптарды сақтау міндеттемесімен танысады және оны жазбаша растайды.

1.6. Ұйымдардың барлық жұмыскері Кодекс ережелерін қабылдайды, стратегиялық шешімдер қабылдағанда, сондай-ақ күнделікті жұмысты орындау кезінде үздіксіз және бұлжытпай ұстанады.

2. Кодекстің құндылықтары мен қағидаттары

2.1. Кодекстің негізін мынадай корпоративтік құндылықтар құрайды:

ортақ мақсаттарға қол жеткізу – ҚР ІІБ және оның ведомстволық қарасты ұйымдары қызметінің әлеуметтік және экономикалық тиімділігін арттыруға ұмтылу;

жұмыскерлердің жоғары кәсібилігі – өзін-өзі жетілдіруге ұмтылу;

жауапкершілік және сенімділік – әрбір жұмыскер ұйымның дамуына және мақсаттарына қол жеткізуге маңызды үлес қосады. Жұмыскердің ұйымға жоғары деңгейде адал болуы, әр жұмыскердің ішкі тұтастығы мен жетілуі;

құрмет пен сенім – ішкі және сыртқы клиенттерге құрметпен қарау, өзара көмек және сенім мәдениетін ұстану;

адалдық – ішкі және сыртқы клиенттерге адал болу.

2.2 Кодекс мынадай қағидаттарға негізделеді:

әділдік – Ұйымдар меритократия, әділдік және объективтілік қағидаттарын қолдайды, әрбір жұмыскерге жаңа жетістіктері үшін оңтайлы жағдайлар жасайды, Ұйымдардың қызметіне қосқан әрқайсысының үлесін әділ бағалайды, барлық деңгейдегі жұмыскерлерді түсіну, мүдделілік таныту мен қолдау мәдениетін қалыптастыруға ықпал етеді;

ашықтық – Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын коммерциялық және өзге де құпияны құрайтын ақпаратты қорғауды қамтамасыз етуді ескере отырып, Ұйымдар туралы, оның жетістіктері мен қызметінің нәтижелері туралы ақпараттың барынша ашықтығы мен сенімділігіне ұмтылу. Жұмыскерлер кездесулерге, талқылауларға және сұхбатқа ашық болуға, әріптестермен өзара мүдделерді ескеруге негізделген ұзақ мерзімді ынтымақтастық орнатуға тырысады;

клиентке бағдарлану – көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру бойынша шаралар қабылдау.

3. Әдеп нормалары

3.1. Заңнаманы сақтау.

Ұйымдар және оның жұмыскерлерінің шешімдері, іс-әрекеттері мен мінез-құлықтары Қазақстан Республикасының заңнамасына, қызметті Қазақстан Республикасынан тыс жерлерде жүзеге асырған жағдайда шет елдердің заңнамасына, Ұйымдардың жарғысына және ҚР ПІБ, «ҚР ПІБ МО» ММ, «МТҚБ» ММ шешімдеріне қатаң, толық және мүлтіксіз сәйкес келуі тиіс.

3.2. Ақпараттың құпиялылығы.

Ұйымдар таратылуы шектелген ақпаратты қорғауға міндеттенеді. Ұйымдар жұмыскерлердің дербес деректерінің құпиялылығын құрметтейді, қорғайды және ақпараттық қауіпсіздік саясатын қатаң ұстанады.

Жұмыскерлер Ұйымдардың қауіпсіздік режиміне және құпия ақпаратпен жұмыс істеумен байланысты ішкі құжаттарында көзделген ережелер мен рәсімдерді сақтауға міндетті.

3.3. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.

Ұйымдар сыбайлас жемқорлықтың кез келген нысанын және мүліктік пен мүліктік емес игіліктерді, артықшылықтарды заңсыз алуға немесе алуға бағытталған өзге де құқыққа қарсы қызметті қабылдамау туралы ашық мәлімдейді.

Ұйымдар сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласында ақша қаражатын жымқыруға және мақсатсыз пайдалануға жол бермеу, тауар-материалдық құндылықтарды ұрлау және әдейі бұлдіру, қаржылық есептілік пен өзге де құжаттарды бұрмалау және жалғандық жасау, лауазымдық өкілеттіктерді теріс пайдалану мен асыра пайдалану, жұмыстағы немқұрайлылық пен әрекетсіздік және басқа да құқық бұзушылықтар саласында бірыңғай саясат жүргізеді.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі тікелей міндет Ұйымдардың бірінші басшыларына жүктеледі. Жұмыскер қандай да бір сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықпен айыпталған кезде сол жұмыскердің әрекеттері үшін оның өзінен бөлек тікелей және бірінші басшылары жауапты болады.

3.4. Іскерлік сыйлықтар және қонақжайлылық белгілері.

Ұйымдар клиенттермен, контрагенттермен серіктестік қатынастарды дамытады және іскерлік сыйлықтармен алмасуға және өкілдік шығыстарды, оның ішінде іскерлік практикаға сәйкес келетін іскерлік қонақжайлылықты жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Іскерлік сыйлықтар мен іскерлік қонақжайлылық шығыстарына қатысты адалдық пен ашықтық атмосферасын барынша көтермелейді.

Әрбір жұмыскер іскерлік сыйлықтармен және өкілдік іс-шараларға шақырулармен алмасу іскерлік қатынастардың құрамдас бөлігі болып табылатынын ұғынуы тиіс.

Ешқандай жағдайда, оның ішінде Ұйымдар жұмыскерінің отбасы мүшелерінің, жақын туыстарының сыйлықтарды сыйға тартуы/алуы шешім қабылдауға әсер етуге және жұмыскердің және/немесе Ұйымдардың, жалпы Президент Іс Басқармасының беделіне теріс әсер етуге қабілетті жасырын сыйақы болып табылмауы тиіс.

Сыбайлас жемқорлыққа жағдай жасайтын құқық бұзушылықтар, сондай-ақ игіліктер мен артықшылықтарды құқыққа қарсы алуға байланысты сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар үшін әрбір жұмыскер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

3.5. Мүдделер қақтығысын болдырмау және реттеу.

Мүдделі тараптармен қарым-қатынаста Ұйымдар барынша адал және риясыз әрекет етуге, мүдделер қақтығысының алдын алу, анықтау және болдырмау бойынша шаралар қабылдауға міндеттенеді.

Ұйымдар жұмыскерлер мен Ұйымдардың арасында мүдделер қақтығысы туындауының қандай да бір алғышарттарын болдырмауға тырысады. Жұмыскерлердің жеке мүдделері олардың лауазымдық, функционалдық міндеттерін орындауына ықпал етпеуі тиіс.

Жұмыскерлер Ұйымдардың мүлкіне ұқыпты қарауға, оны ұтымды және тиімді пайдалануға тиіс.

Ұйымдардың ресурстарын жеке мақсаттарға пайдалануға жол берілмейді.

4. Тұрақты даму

4.1. Ұйымдар болашақ ұрпаққа қамқорлық жасайды және өзінің ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты дамуына ерекше назар аударады.

4.2. Ұйымдар өзінің экономикаға, экологияға және қоғамға әсерінің маңыздылығын түсінеді.

4.3. Ұйымдар қойылған мақсаттарды орындау және оларға қол жеткізу кезінде адамдарға зиян келтірмеу және қоршаған ортаны қорғау қағидатын ұстанады.

4.4. Әрбір жұмыскер ұзақ мерзімді перспективада Ұйымдар мен қоғамның орнықты дамуы үшін өзінің ықпалы мен мөлшерлес жауапкершілігін сезінуге, орнықты даму саласындағы өзінің білімін ұдайы жетілдіруге күш-жігер жұмсауы тиіс.

5. Өзара іскерлік қарым-қатынас

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл – Ұйымдар қызметінің ажырамайтын құрамдас бөлігі. Сыртқы және ішкі мүдделі тараптармен сындарлы қарым-қатынас құру Ұйымдардың іскерлік беделіне және тиімділігіне айтарлықтай әсер етеді.

Ұйымдар осы Кодекстің құндылықтары мен қағидаттары негізінде өзара іскерлік қарым-қатынас орнатады.

5.1. ҚР ПИБ, «ҚР ПИБ МО» ММ және «МТҚБ» ММ-мен өзара қарым-қатынас.

Жоғары тұрған ұйымдармен өзара қарым-қатынас жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Ұйымдардың Жарғыларына, ҚР ПИБ, «ҚР ПИБ МО» ММ және «МТҚБ» ММ шешімдеріне, сондай-ақ осы Кодекстің ережелеріне сәйкес есептілікке негізделген.

Ұйымдар мен оның жұмыскерлері Ұйымдардың серпінді өсуіне, дамуына, оның жоғары беделін қолдауға жауапты.

5.2. Мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынас.

Мемлекеттік органдар мен Ұйымдардың өзара іс-қимылы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Ұйымдардың Жарғылары мен ішкі құжаттарына, сондай-ақ осы Кодекстің ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады.

5.3. Іскерлік серіктестермен, өнім берушілермен қарым-қатынас.

Ұйымдар іскерлік серіктестермен және өнім берушілермен тұрақты, ұзақ мерзімді, ашық және өзара тиімді қатынастар орнатуға мүдделі.

5.4. Жұртшылықпен өзара іс-қимыл.

Қоғам алдындағы өзінің әлеуметтік жауапкершілігін сезінеді және тұрақты даму мен корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік көзқарастарын ұстанады.

5.5. Бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара қарым-қатынас.

Ақпараттық саясат Ұйымдар туралы жария ақпаратқа еркін қол жеткізу мүмкіндігін жасауды көздейді. Ұйымдардың веб-сайттарында жалпыға қолжетімді режимде оның қызметі, бос жұмыс орындары, оның байланыс деректері және басқа ақпарат орналастырылған.

БАҚ-та белгіленген тәртіппен мәліметтер беретін Ұйымдардың жауапты адамдары олардың дұрыстығы мен оларда құпия сипаттағы мәліметтердің болмауы үшін дербес жауапты болады.

Әрбір жұмыскер ол Ұйымның жұмыскері ретінде білдірген кез-келген көзқарасы немесе ақпараты Ұйымның өзімен, оның имиджімен тікелей байланысты екенін және Ұйымның іскерлік қоғамдастықтағы беделіне әсер ететінін есте ұстауы және түсінуі тиіс.

Ақпаратты әлеуметтік желілерге, корпоративтік және жеке блогтарға ақпарат орналастыру, БАҚ-тағы жарияланымдарға түсініктемелер беру бойынша барлық жұмыскерлерге ұсынымдар осы Кодекске 2-қосымшада баяндалған.

5.6. Клиенттермен өзара қарым-қатынас

Клиентке бағдарлану және әрбір клиенттің даралығына назар аудару – бұл Кодекстің басты қағидаттарының бірі. Ұйымдардың бүкіл қызметінің жетістігі клиенттердің қажеттіліктерін барынша қанағаттандыруға байланысты болады.

Жұмыскерлер қызмет көрсетудің ең жоғары стандарттарына ұмтылуы және әр клиенттің мүддесін қанағаттандыруға тырысулары тиіс.

6. Жұмыскерлердің мінез-құлқы

6.1. Басшылар мен жұмыскерлердің міндеттері.

Басшылар мен жұмыскерлер жұмысқа деген көзқарасымен және мінез-құлқымен ұжымда ізгі ниеттілік, сыйластық жағдайдың қалыптасуына ықпал етулері тиіс.

6.2. Басшылықтың міндеттері:

атқаратын қызметтері мен еңбек нормаларына сәйкес қарамағындағылардың міндеттері мен функционалдық міндеттерінің көлемін дәл айқындау;

еңбекті, денсаулықты қорғауға, тиімді қызмет ету үшін қауіпсіз және қажетті жағдайларды жасауға бағытталған шараларды қабылдау;

барлық жұмыскерлерге объективті және әділ қарым-қатынасты қамтамасыз ету, жұмыскерлерді кемсітудің кез келген нысандарына, сондай-ақ жекелеген жұмыскерлерге заңсыз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермеу;

өз міндеттемелерін орындау кезінде бюрократиялық көріністерді болдырмау, жұмыс процестерінің тиімділігін арттыруға барынша ықпал ету;

даулар мен жанжалды жағдайларды шешуде қарапайымдылық, ізгілік, айқындық, әділеттілік пен объективтілік таныту;

қарамағындағыларға қатысты негізсіз айыптауларға, дәрежелік, адамдық қадір-қасиетін қорлау, әдепсіздік және немқұрайлылық фактілеріне жол бермеу;

кемшіліктерді жою және қарамағындағыларды кәсіби қызметін жақсарту үшін сындарлы сынды пайдалану;

сын айтқаны үшін қудалауға жол бермеу, сондай-ақ қарамағындағылардың өтініштеріне мұқият, сыпайы және шыдамдылықпен қарау;

қарамағындағы жұмыскерлерді заңнаманы бұзуға, құқыққа қарсы теріс қылықтар немесе жалпы қабылданған моральдық-этикалық мінез-құлық нормаларына сәйкес келмейтін іс-әрекеттер жасауға мәжбүрlemeу;

Кодекстің бұзушылықтарын жою бойынша дереу шаралар қабылдау.

6.3. Ұйымдардың басшылығы:

Қазақстан Республикасының заңнамасын және осы Кодекстің ережелерін сақтауға;

жұмыскерлер өздерінің құқықтары мен міндеттерін түсінетін мінез-құлық мәдениетін қалыптастыруға;

жұмыскерлердің осы Кодекс ережелерімен танысуларын және сақтауларын қамтамасыз етуге;

ұжымдағы моральдық-психологиялық ахуал үшін жауапты болады.

6.4. Жұмыскерлердің міндеттері:

Кодекстің қағидаттары мен ережелерін, Кодексте белгіленген мінез-құлық қағидаларын адал ұстану (*іскерлік этикетті және мінез-құлық нормаларын сақтау, келіссөздер, оның ішінде телефон арқылы сөйлесу мәдениетінің қағидаларын ұстану, сыпайы және әдепті болу, немқұрайдылық пен дөрекілікке төзбеушілік таныту, тіпті егер ол толық көрсетілмесе де, жәрдем көрсеткені үшін әрдайым алғыс айту, басқалардың пікіріне мұқият болу, сөз бен істің бірлігін қамтамасыз етуге тырысу, уәделерді орындау, өзінің дұрыстығын және/немесе қателіктерін мойындай білу*);

Кодекстің қағидалары мен ережелерін бұзу фактілері туралы хабарлау, тиісті шаралар қабылдау үшін Әдеп жөніндегі уәкілге және/немесе жауапты құрылымдық бөлімшеге жүгіну. Бұл ретте Ұйымдардың жұмыскерлерінің құқықтарына шек қойылмайтынына, өтініштерінің анонимділігі сақталатынына кепілдік береді;

тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне немесе кез келген өзге де жағдаяттарға қарамастан кез келген адамның және азаматтың ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеу;

Қазақстан Республикасының Мемлекеттік рәміздері: Мемлекеттік Елтаңбаға, Ту мен Әнұранға құрметпен қарау;

ҚР Президенті Іс Басқармасының, Ұйымдардың корпоративтік нышандарына, сондай-ақ басқа ұйымдардың нышандарына құрметпен қарау;

жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға, мемлекеттік тілге және басқа тілдерге, барлық халықтардың салт-дәстүрлеріне құрметпен қарау;

осы Кодекске 5-қосымшада баяндалған ұсынымдарға сәйкес киім мен сыртқы келбетте ұқыпты, іскерлік және корпоративтік стильді ұстану.

Корпоративтік әдеп мәселелері және/немесе корпоративтік әдеп қағидаларын бұзу жағдайлары жұмыскерлермен, тікелей басшымен талқылануы мүмкін. Егер талқылау нәтижелері бойынша қолайлы шешім табылмаса, онда тиісті проблема бойынша ұсынымдар алу және/немесе тиісті шаралар қабылдау үшін Ұйымдардың Әдеп жөніндегі уәкіліне және/немесе әдеп мәселелері жөніндегі жауапты құрылымдық бөлімшеге жүгіну қажет.

Кодекстің талаптарын бұзатын әрекеттер (әрекетсіздіктер) жасаған немесе жол берген жұмыскерлер негіздемелер болған жағдайда белгіленген тәртіппен жауаптылыққа тартылуға жатады.

6.5. Жұмыскерлер мынадай әрекеттерге:

көпшілік алдында ҚР ПБ жүйесі және/немесе Ұйымдар бойынша жұмысқа, оның жұмыскерлеріне, мүдделі тараптарға қатысты дұрыс емес, теріс және бұрмаланған пікір білдіруге;

жұмыс орнында, Ұйымдар аумағында немесе ҚР ПБ Ұйымдары атынан жұмыс жүргізу орнында есірткі, психотроптық заттарды пайдалануға, алкоголь ішуге, жұмыс орнында мас күйде болуға;

арнайы бөлінген орындардан тыс жерлерде темекі шегуге;

агрессиялық, қорлайтын, өшпенділік әрекеттерге;

намысқа тиетін материалдар таратуға;

егер бұл оның құзыретіне кірмесе және оның оған тиісті қызметтік өкілеттіктері болмаса, Ұйым атынан сөз сөйлеуге;

Ұйымдардың және/немесе ПБ, «ҚР ПБ МО» ММ және «МТҚБ» ММ бейнесі мен беделіне тікелей немесе жанама түрде теріс әсер ететін әрекеттерге;

қызметінде Ұйымдар жұмыскерінің Ұйымдар мүдделерінен ерекшеленетін елеулі жеке мүддесі бар ұйымдармен іскерлік қатынастарда Ұйымдардың өкілі болуға жол бермейді.

Егер жұмыскер саяси, діни, мәдени немесе өзге де қызметті жүзеге асырса, онда осындай қызмет шеңберінде ол жеке тұлға ретінде ғана әрекет етуі тиіс.

6.6. Жұмыскерлер қызметтен тыс уақытта:

жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды ұстанады, қоғамға жат мінез-құлық, оның ішінде қоғамдық орындарда адамның қадір-қасиетіне және қоғамдық өнегелілікке нұқсан келтіретін масаң күйде болу жағдайларына жол бермейді;

өз тарапынан қоғамдық өнегелілікке, тәртіп пен қауіпсіздікке қолсұғушылықпен ұштасқан заңнама талаптарын бұзуға жол бермейді және басқа азаматтарды құқыққа қарсы, қоғамға жат іс-әрекеттер жасауға тартпайды.

7. Әдеп жөніндегі уәкіл

7.1. Кодекстің қағидалары мен ережелерін барлық жұмыскерлердің сақтауы, мүдделер қақтығысын болдырмау және реттеу жөніндегі шараларды күшейту мақсатында Ұйымдарда Әдеп жөніндегі уәкіл тағайындалады.

7.2. Әдеп жөніндегі уәкілді тағайындау мен оның өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтатуды Ұйымдарың бірінші басшылары жүзеге асырады. Әдеп жөніндегі уәкіл лауазымына үміткер кандидаттың мінсіз іскерлік беделі, ұжымда қадірлі және құрметке ие болуы, объективті шешім қабылдау қабілеті болуы тиіс.

7.3. Әдеп жөніндегі уәкілдің негізгі функциялары:

Кодекстің ережелері бойынша лауазымды адамдар мен жұмыскерлерге түсіндірмелер мен консультациялар беру;

Кодекс ережелерін бұзу бойынша дауларды қарау және оларды реттеуге қатысу;

жұмыскерлердің Кодекс ережелерін сақтауын жалпы бақылау болып табылады.

7.4. Әдеп жөніндегі уәкіл бейтарап және тәуелсіз, өтініштерді қарау кезінде әділ шешімді жақтайды.

7.5. Әдеп жөніндегі уәкіл өз қызметінде:

өз құзыреті шегінде жүгінген жұмыскерлерге кеңес береді және Қазақстан Республикасы заңнамасының нормалары мен осы Кодекс қағидаттарын сақтауды ескере отырып, өзара тиімді, сындарлы және іске асырылатын шешімді әзірлеуге жәрдемдеседі, жұмыскерлердің проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге ықпал етеді;

жүйелік сипаты бар және тиісті шешімдер қабылдауды талап ететін айқындалған проблемалық мәселелерді Ұйым басшылығының қарауына енгізеді;

өз құқықтары мен Кодекс ережелерін бұзу фактісі бойынша жүгінген жұмыскердің анонимділігін және ақпараттың толық құпиялылығын қамтамасыз етеді;

жұмыскерлердің және мүдделі адамдардың өтініштерін есепке алуды жүргізеді.

7.6. Әдеп жөніндегі уәкілдің қызметін ұйымдастыру.

Әдеп жөніндегі уәкіл өз қызметінің нәтижелері бойынша Ұйымның бірінші басшысына есеп береді. Есептерді ұсыну нысаны мен мерзімдері Ұйымның ішкі актісімен бекітіледі.

Әдеп жөніндегі уәкіл жұмыскерлер өтініш жасаған жағдайда не ашық қолжетімділікте орналастырылған кестеге сәйкес айына кемінде бір рет оларды қабылдауды жүзеге асырады.

7.7. Әдеп жөніндегі уәкілдің мәселелерді қарау тәртібі:

Ұйымдар жұмыскерлерінің заңнама нормалары мен осы Кодекстің ережелерін бұзуы анықталған жағдайда, Әдеп жөніндегі уәкіл өтініште көрсетілген мәселелерді шешу құзыретіне жататын Ұйымның тиісті құрылымдық бөлімшелеріне одан әрі қарап, шешім қабылдауға жіберу үшін материалдарды қалыптастырады.

Тиісті құрылымдық бөлімшелердің қарау және шешім қабылдау мерзімі өтініш түскен күннен бастап бір айдан аспауы тиіс.

Лауазымды адамдар, құрылымдық бөлімшелердің басшылары және Әдеп жөніндегі уәкіл заңнама нормалары мен осы Кодекстің ережелерін бұзу туралы мәліметтердің құпиялылығына, объективтілігіне кепілдік береді.

Өтініш берушінің құқықтарына өтінішті қарау кезінде және шешім шығарылғаннан кейін шек қойылмауы тиіс.

8. Корпоративтік мәдениет

8.1. Корпоративтік мәдениет осы Кодекс талаптарының сақталуы үшін барлық жұмыскерден жоғары деңгейдегі жауапкершілікті талап етеді.

Ұйымның басшылығы корпоративтік мәдениетті тасымалдаушы және жоғары әдеп нормаларын таратушы болуы тиіс, Ұйымдардың жұмыскерлері ұйымдағы корпоративтік мәдениетті дамытуға қолдау көрсетулері және үлес қосулары тиіс.

Бедел - сенімге негізделген Ұйымдардың негізгі активі.

Ұйымдар мемлекеттің, іскери серіктестер мен қоғамның сеніміне ие болуға тырысады. Сенім жоғары әдеп нормаларына дәйекті бейілділік нәтижесінде пайда болады.

8.2. Оң имиджді қалыптастыру және қолдау.

Ұйымдардың оң имиджін қалыптастыру корпоративтік мәдениеттің маңызды міндеті болып табылады.

Ұйымдардың оң имиджінің негізгі факторлары:

қызмет көрсетілетін адамдар мен органдардың қызметін уақытылы және сапалы материалдық-техникалық, әлеуметтік-тұрмыстық, медициналық және көліктік қамтамасыз ету;

көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға үздіксіз ұмтылу;

жұмыскерлердің кәсібилігін үнемі жетілдіру, жаңа технологиялар мен инновацияларды енгізу, менеджмент сапасы, клиенттерге қызмет көрсету сапасы;

ұйым қызметінің мәселелері бойынша тұрақты ақпарат ағынын қалыптастыратын сыртқы және ішкі коммуникацияларды ұйымдастыру;

мүдделі тараптармен жұмыс істеу кезінде ақпараттық ашықтық қағидағтарын сақтау;

корпоративтік мәдениетті қалыптастыру және дамыту, ұйым ішінде корпоративтік құндылықтарды қолдау.

8.3. Ұйымдардың имиджі ішкі және сыртқы имиджден тұрады.

Ішкі имидж - бұл ұйым жұмыскерлерінің көзқарасы, оның негізгі факторлары:

ұжымдағы корпоративтік мәдениет және моральдық-психологиялық ахуал;

басқару стилі, басшының жұмыскерлермен өзара әрекеттесу әдістері, сондай-ақ оның жеке имиджі;

жұмыскерлердің имиджі, оған тән ерекшеліктерді ашатын ұжымдық жинақтаушы жалпыланған бейне. Ол кәсіби құзыреттерді де, іскерлік, жеке қасиеттерді де қамтиды.

Сыртқы имидж - бұл онымен сырттан байланысатын тараптардың Ұйымдар туралы түсінігі:

осы Кодекстің құндылықтары мен қағидағтарына негізделген барлық мүдделі тараптармен қатынастар;

жалған немесе бұрмаланған ақпаратты таратуға жол бермейтін / жол беретін бұқаралық ақпарат құралдарымен қатынас;

Ұйымдардың беделіне оң немесе теріс әсер ететін жұмыскерлердің іс-әрекеттері. Әрбір жұмыскер өзінің оң беделін сақтау үшін әдептілік мінез-құлық көрсетуі керек.

8.4. Корпоративтік стиль және символика.

Корпоративтік стиль Ұйымдардың беделіне және жұртшылықпен байланысты дамыту стратегиясына ықпал ететін маңызды фактор болып табылады.

Корпоративтік стильдің тасымалдаушылары: ресми тіркелген фирмалық белгі (логотип), түс гаммасы, фирмалық бланк, визит карточкасы, жылдық есептер, тұсаукесерлер, кәдесый өнімдері, кеңсе тауарлары (күңгізбелер, папкалар, блокноттар, қаламдар және т.б.), сондай-ақ жарнамалық-ақпараттық материалдардың барлық нысандары болып табылады.

Корпоративтік стильді пайдалану тәртібі:

ресми тіркелген фирмалық таңбаны (логотипті), түс гаммасын және Ұйымдардың атауын қатаң регламентпен пайдалану;

барлық полиграфиялық және кәдесый өнімдерінің бірыңғай стандартталған безендірілуі.

Корпоративтік стильдің ажырамайтын құрамдас бөлігі Ұйымдардың тиісті регламенттеуші құжаттарында көрсетілген қағидаттар мен іс жүргізу қағидалары болып табылады.

8.5. Корпоративтік іс-шаралар

Корпоративтік мәдениетті қалыптастырудың маңызды элементтерінің бірі ұжымда командалық жұмысты, қолайлы және шығармашылық атмосфераны күшейтетін, жұмыскерлердің қызығушылығы мен ниеттестігін арттыратын мерекелік іс-шараларды өткізу болып табылады.

Ұйымдар жұмыскерлерінің қоғамдық өмірдегі бастамашылдығын, жеке қатысуымен корпоративтік іс-шаралар өткізілуін қолдайды.

Жұмыскерлер корпоративтік іс-шараларды өткізу кезінде жалпы қабылданған әдеп ережелерін сақтауға міндетті.

Жұмыскерлер өздерінің мінез-құлқының Ұйымның беделіне әсер ететінін білулері керек және жұмыскердің имиджіне сәйкес келмейтін әрекеттерден аулақ болулары тиіс.

9. Жұмыскерлердің сыртқы келбетіне, арнайы/формалық киіміне қатысты ұсынымдар

9.1. Сыртқы келбет жалпыға ортақ қабылданған нормалар мен қағидаларға, сондай-ақ осы Кодекске 5-қосымшада жазылған ұсынымдарға сәйкес келуі тиіс.

9.2. Еңбек жағдайлары бойынша арнайы/формалық киім кию қажет жұмыскерлер оны жұмыс уақытында киіп жүрулері тиіс. Арнайы/формалық киім жұмыскердің өлшеміне сәйкес келуі, таза, ұқыпты, үтіктелген, барлық түймелерге түймеленген болуы тиіс. Өндірістік процестері арнайы киімді талап ететін Ұйымдар осы Кодекске 6-қосымшаға сәйкес арнайы/формалық

киімге қойылатын талаптарды әзірлеулері және оларды мүлтіксіз орындаулары қажет.

Қазақстан Республикасы Президенті
Іс Басқармасының ведомстволық
қарасты ұйымдарының
іскерлік әдеп кодексіне
1-қосымша

Таныстыру парағы

1. Мен Іскерлік әдеп кодексімен толық танысқанымды және оның мазмұнын түсінетінімді растаймын.
2. Мен Іскерлік әдеп кодексінде белгіленген іскерлік әдеп қағидаттарын және мінез-құлық қағидаларын адал ұстануға міндеттенемін.

Т.А.Ә. _____

Қолы _____

Күні «__» _____ 20__ ж.

* Еңбек және / немесе лауазымдық міндеттерді орындау басталған сәттен бастап және еңбек міндеттерін орындау мерзімі ішінде толтырылған және қол қойылған растау нысаны

_____ *ведомстволық қарасты ұйымның атауы*
әр жұмыскердің жеке ісінде сақталады.

Қазақстан Республикасы Президенті
Іс Басқармасының ведомстволық
қарасты ұйымдарының
іскерлік әдеп кодексіне
2-қосымша

**Ақпаратты әлеуметтік желілерде, корпоративтік және жеке блогтарда
орналастыру, БАҚ-тағы жарияланымдарға түсініктемелер беру бойынша барлық
жұмыскерлерге арналған ұсынымдар**

1. Егер сіз өз атыңыздан ақпаратты интернет кеңістігінде (*әлеуметтік желілерде, форумдарда, жеке блогта және т. б.*) жариялап, онда сіз Ұйымның жұмыскері екеніңізді көрсетсеңіз немесе қандай да бір түрде ұйымды атап өтсеңіз, өз блогыңыздың профилінде онда жарияланған барлық ақпарат-бұл сіздің жеке пікіріңіз, сіз жұмыс істейтін ұйымның ресми позициясы еместігін түсіндіресіз.

Бұл ретте жарияланымда Ұйыммен және/немесе ПІБ-мен тікелей не жанама байланысты оқиғалар, құбылыстар, тұлғалар туралы кез келген ескерту қамтылмауы тиіс. Мүмкіндігінше, елдің әлеуметтік-экономикалық және саяси өміріне қатысты сыни/теріс сипаттағы жарияланымдарды шектеңіз.

2. Интернеттегі басқа пайдаланушылармен сөйлесулерде (қоғамдық және жеке) дұрыс тонды ұстаныңыз, әлеуметтік желілерде және блог-платформаларда хат алмасуда әдепсіз сөздерді пайдаланбаңыз.

3. Әлеуметтік желілерде күмәнді сипаттағы, жұртшылық дұрыс қабылдамауы мүмкін және сол арқылы оларды жариялаған пайдаланушы байланысты Ұйымның беделіне нұқсан келтіруі мүмкін фото, видео, аудио мен мәтіндік материалдарды орналастыруға және таратуға жол берілмейді.

4. Интернетте ішкі пайдалануға арналған ақпаратты, құпия ақпаратты немесе Ұйымның меншігі болып табылатын ақпаратты жариялауға тыйым салынады.

5. Егер сіздің қандай да бір мәлімдемелеріңіз немесе мақұлдауларыңыз Ұйымның беделін түсіретіндей бағаланса, Ұйым, сізге түзетулер жасау, тіпті олар сіздің жеке парақшаларыңызда орналастырылған болса да, тиісті жазбалар мен түсініктемелерді жою туралы өтінішпен жүгіну құқығын өзіне қалдырады.

6. Әрбір жұмыскер өз блогының парақшаларында, әлеуметтік желілердегі өз аккаунттарында және/немесе басқа адамдардың жазбаларына берген түсініктемелерде жарияланатын барлық ақпарат үшін жауапты болады.

Мәжілістер, кездесулер, келіссөздердің іскерлік әдебі

1. Жиналыстар мен мәжілістер өткізу

1.1. Жиналыстар мен мәжілістер - алқалы шешімдер қабылдау үшін қажетті ынтымақтастықтың негізгі нысандары. Жиналыстар мен мәжілістерді өткізу кезінде бөлінген уақытты барынша тиімді пайдалану керек.

1.2. Жиналыстар мен кеңестер өткізу кезінде жұмыскерлер мынадай іскерлік әдепт ережелерін басшылыққа алуға міндетті:

- 1) жиналыстарға уақытында келк;
- 2) күн тәртібімен алдын ала танысу және өзімен бірге барлық қажетті материалдар, алдын ала дайындалған сұрақтар немесе түсініктемелер болу;
- 3) жиналыс немесе мәжіліс басталар алдында телекоммуникациялық байланыс құралдарын өшіріп қою;
- 4) сөз сөйлеуге қанша уақыт бөлінетінін алдын ала анықтау, басқа спикерлердің уақытын қысқарту есебінен өз сөзін созбауға міндетті.

1.3. Онлайн режиміндегі мәжілістер әдебі:

- 1) тыныштықты сақтау үшін қарамағыңыздағы әріптестеріңізге онлайн-мәжілістің уақыты мен ұзақтығы туралы ескертіңіз;
- 2) ұялы және жұмыс телефондарын үнсіз/тыныш режимге қойыңыз;
- 3) басталардан 10-15 минут бұрын мәжіліске қосылыңыз;
- 4) жабдықты, камераны (бет айқын көрінуі керек), микрофон мен құлақпапты тексеріңіз;
- 5) профильге өз фотосуретіңізді қойыңыз, аты-жөніңізді және Ұйымның атауын жазыңыз;
- 6) мәжіліс кезінде камераға қараңыз, «көзге көз»байланысын ұстаңыз;
- 7) егер айтқыңыз келсе, қолыңызды көтеріңіз;
- 8) нақты сөйлеңіз және сөйлемейтін болсаңыз, дыбысты өшіріңіз.

2. Кездесулер мен келіссөздер өткізу

2.1. Сыртқы ұйымдардың өкілдерімен келіссөздер барысында Ұйымның мүдделерін дәйекті түрде қорғап, туындаған мәселелерді талқылау кезінде ізгі ниеттілік пен сындарлылық таныту керек.

2.2. Келіссөздер барысында, оның ішінде табысқа жету мақсатында анық емес немесе көрінеу жалған ақпаратты пайдалануға жол берілмейді.

3. Визит карточкаларымен алмасу

3.1. Визит карточкалары іскерлік қатынастардың қажетті элементі болып табылады.

3.2. Визит карточкаларымен алмасу іскери серіктеспен алғашқы кездесудің міндетті атрибуты болып табылады. Іскерлік кездесудің басында визит карточкаларымен алмасады.

3.3. Визит карточкаларын бірінші болып кездесудің жоғары лауазымды мүшелерінен бастап қабылдаушы тараптың өкілдері табыс етеді.

3.4. Визит карточкасы әдетте оң қолмен ұсынылады және қабылданады. Келіссөздер үстелінде болған кезде, визит карточкасын оқығаннан кейін оны алдыңызға қою керек.

3.5. Визит карточкасын бүктеуге және қабаттауға, оған іскери серіктес туралы қосымша байланыс ақпаратына жатпайтын белгілерді қоюға болмайды – бұл сонда жазылған адамға көрсетілген құрметті білдіреді.

Қазақстан Республикасы Президенті
Іс Басқармасының ведомстволық
қарасты ұйымдарының
іскерлік әдеп кодексіне
4-қосымша

Телефон арқылы сөйлесу әдебі

1. Телефон арқылы іс жөнінде ұтымды сөйлесудің негізі – құзыреттілік, әдептілік, ізгі ниеттілік, әңгімелесу әдістерін меңгеру, мәселені тез және тиімді шешуге ұмтылу.

2. Телефонмен сөйлесу барысында ведомстволық қарасты ұйымдардың жұмыскерлері келіссөздер мәдениетін ұстануға және сөйлеу мәдениетін сақтауға міндетті. Іскерлік келіссөздер тыныш, сыпайы түрде жүргізілуі керек. Әріптестермен және серіктестермен телефон арқылы сөйлесу мүмкіндігі тұтаспай алғанда Ұйымдар туралы жағымды әсер қалдыруға ықпал етеді.

3. Жұмыс уақытында ұялы телефондардың телефон сигналдары (қоңыраулары) қатты дыбыстар, әуендер шығармауы тиіс және үнсіз режимге ауыстырылуы керек.

4. Мәжілістерге, келіссөздерге, кездесулерге қатысу кезінде өз ұялы телефондарын сөндіру немесе оларды дыбыссыз/тыныш режимге қою қажет. Егер жұмыскер іскерлік кездесу кезінде маңызды қоңырау күтсе, ол сұхбаттасушыны алдын-ала ескертіп, қоңырау түскен кезде қысқаша сөйлесуге тырысуы керек.

5. Бірінші басшының және оның орынбасарларының қабылдау және жұмыс кабинеттерінде ұялы телефон арқылы сөйлесуге жол берілмейді.

6. Жұмыс телефондарын жеке әңгімелер жүргізу, қалааралық және халықаралық қоңыраулар жүргізу үшін пайдалануға жол берілмейді.

7. Телефондық қарым-қатынас процесінде жұмыскерлер (оның ішінде бірінші басшының және оның орынбасарларының қабылдау бөлмесінің, тіркеу орнының, Call-орталығының жұмыскерлері) телефон әдебінің мынадай нормалары мен қағидаларын басшылыққа алуға міндетті:

7.1. Кіріс қоңыраулар:

- қоңырауға 3-ші дыбыстық сигналдан кешіктірмей жауап беру;
- телефон қоңырауына жауап бере отырып, сыпайы сәлемдесіп, бөлімшенің және/немесе ведомстволық қарасты ұйымның атауын айту керек;
- әңгімелесушіні мұқият тыңдау қажет;
- қоңырау шалған адамға ізгі ниеттілік, әдептілік таныту, кеңес беру және ісімен көмектесуге дайын болу керек.

7.2. Шығыс қоңыраулар:

- қоңырау шалған кезде ұзақтығы 4 гудоктан аспайтын уақыт ішінде жауап күтіңіз;
- сәлемдесіп, бөлімшені, атыңызды және қоңырау шалу мақсатын атаңыз;
- әңгіме басында қазір сөйлесуге ыңғайлы ма деп сұраңыз;
- іздеген адамыңыз орнында болмаса, қай кезде қоңырау шалу ыңғайлы екенін немесе өз атыңыз бен телефон нөміріңізді қалдырған дұрыс болады ма екенін сұраңыз;
- автожауапбергішке хабарлама қалдыра отырып, қоңырау күнін, уақытын, ұйымның атауын, атын атаңыз, содан кейін қоңырау шалу мақсатын қысқаша сипаттаңыз.

7.3. Телефонмен сөйлесуді аяқтаушы, әдетте, қоңырау шалушы болуы тиіс. Егер әңгіме барысында байланыс үзілген болса, қоңырау шалушы қайта қоңырау шалуы қажет.

Қазақстан Республикасы Президенті
Іс Басқармасының ведомстволық
қарасты ұйымдарының
іскерлік әдеп кодексіне
5-қосымша

Жұмыскерлердің сырт келбетіне қатысты ұсынымдар

Барлық жұмыскерлер үшін		
1	Жұмыскерлердің, ерлер мен әйелдердің киімдері қатан, іскерлік стильде, консервативтік-классикалық бағытта болуы керек.	
2	Спорттық және жағажай стиліндегі киім мен аяқ киім, соның ішінде джинсы, шолақ шалбар, ашық сарафан, футболка, тенниска, свитер киюге болмайды.	
3	Киім түстері классикалық іскерлік стильге сәйкес келуі тиіс, тым ашық түстер, шамадан тыс алабажак болмағаны дұрыс.	
4	Ерлер мен әйелдерге арналған парфюмериялық және косметикалық құралдар жеңіл бейтарап хош иісті болуы тиіс.	
5	Қысқы кезеңде барлық жұмыскерлер ауыстырылатын аяқ киімді пайдаланулары қажет.	
6	Темекі шегуші жұмыскерлер олардан шығатын темекінің ерекше иістерін бейтараптандыру жөнінде шаралар қабылдауы тиіс.	
	Әйелдер үшін Ерлер үшін	
1	Қазіргі заманға сай тігілген тым ашық түсті емес костюмдер. Юбканың ұзындығы тізеге дейін, +/- 5 см. Шұлықтар мен колготкалар міндетті түрде бір түсті. Шалбар – классикалық, тік немесе балақ жағы тарылған.	Костюм - классикалық, орташа реңктер. Костюм ішінен киетін жейденің жеңдері ұзын болуы тиіс. Галстук міндетті.
2	Аяқ киім - классикалық іскерлік аяқ киім – басы жабық. Жазғы маусымда жабық және ашық өкшесі бар аяқ киімге рұқсат етіледі, өкшенің биіктігі орташадан жоғары емес.	Аяқ киім – классикалық, іскерлік.
3	Керек-жарақтар: аз мөлшерде, кішкентай өлшемдегі әшекейлер. Көлемді, жарқын зергерлік бұйымдар тақпау керек.	Керек-жарақтар - тек қажеттілері (сағат, үйлену сақинасы). Қалтада киімнің сыртқы түрін бұзатын ірі зағтарды алып жүруге жол берілмейді.
4	Қол ұқыпты күйде болуы тиіс. Тырнақ орташа ұзындықтан аспайтын маникюр. Тырнаққа лак жағу рұқсат етілмейтін адамдарды (ас блогының жұмыскерлері) қоспағанда, тырнақты ашық емес түстегі лактармен бояуға жол беріледі. Әйелдерге арналған макияж жеңіл-желпі болуы тиіс, үнемі болуы міндетті емес.	Қол ұқыпты күйде болуы тиіс.
5	Сәнді шаш пен қиылған шаш ұқыпты болуы тиіс.	Сәнді шаш пен қиылған шаш ұқыпты болуы тиіс.

Қазақстан Республикасы Президенті
Іс Басқармасының ведомстволық
қарасты ұйымдарының
іскерлік әдеп кодексіне
6-қосымша

Жұмыскерлердің арнайы/формалық киіміне қойылатын талаптар

1. Жұмыскерлерге арналған арнайы/формалық киім формасы ведомстволық қарасты ұйымның бекітілген дизайны мен түс гаммасына сәйкес бекітіледі. Арнайы киімде ведомстволық қарасты ұйымның символикасы, логотипі, түс гаммасы болуы тиіс.

2. Жүктелген функцияларды орындау үшін ведомстволық қарасты ұйымдардың құрылымдық бөлімшелерінің мынадай жұмыскерлері жұмыс уақытында арнайы/формалық киім киюлері тиіс:

2.1. медициналық персонал (дәрігерлер, орта медицина жұмыскерлері, санитарлар);

2.2. ұшу персоналы (ұшқыштар, бортсеріктер);

2.3. ас блогының жұмыскерлері (аспаздар, кондитерлер, даяшылар, асүй жұмыскерлері, жуушылар, қойма жұмыскерлері);

2.4. тіркеу орнының жұмыскерлері, ресепшн;

2.5. инженерлік-техникалық, қызмет көрсетуші және қосалқы персонал;

2.6. қауіпсіздік және күзет қызметі.

3. Персонал арнайы/формалық киім жиынтығының қажетті санымен қамтамасыз етіледі.

4. Жұмыскерлердің арнайы/формалық киімі сыртқы киімнен, аяқ киімнен бөлек арнайы бөлінген үй-жайларда және шкафтарда сақталуы тиіс.

5. Жұмыскерлерді арнайы/формалық киіммен уақтылы қамтамасыз ету, сондай-ақ жұмыскерлердің сырт келбетіне, арнайы/формалық киіміне қойылатын талаптардың сақталуын бақылау жауапкершілігі ведомстволық қарасты ұйымдардың тиісті құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына жүктеледі.