Бекітемін
«Өскемен жылу жүйелері» АҚ-ның
Бас директоры
_____Р.Уразбаев
«14» қаңтар 2021 жыл

«Өскемен жылу жүйелері» АҚ-ның
ІСКЕРЛІК ЭТИКА КОДЕКСІ

Кіріспе

1. Осы Кодекс іскерлік мінез-құлықтың танылған әлемдік стандарттарын ескере отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, «Өскемен жылу жүйелері» АҚ (бұдан әрі – «Ө ЖЖ» АҚ) Жарғысы мен өзге де құжаттарының ережелеріне сәйкес әзірленді және іскерлік этикасының негізгі принциптерін, этикалық нормалар мен іскерлік қарым-қатынастарды белгілейді.

2. Осы Кодекстің мақсаты:

2.1. Стратегиялық маңызды шешімдер қабылдау кезінде де, күнделікті жағдайларда да «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметкері өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік этикасы мен мінез-құлықтың негізгі қағидаттарын, стандарттарын, ережелері мен нормаларын бекіту;

2.2. Ұжымда сенім, өзара құрмет және этикалық атмосфераны қолдау;

2.3. «Ө ЖЖ» АҚ-да барлық қызметкерлердің атқарып отырған лауазымына қарамастан қабылдаған іскерлік этика нормаларын біркелкі түсіну және орындау;

2.4. Жылу энергиясын тұтынушылар, іскерлік қоғам тарапынан «Ө ЖЖ» АҚ-на деген сенімді арттыру және сақтау.

2.5. Мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимыл жасауға жәрдемдесу болып табылады.

3. Кодексте мынадай анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

3.1. «Ө ЖЖ» АҚ - «Өскемен жылу жүйелері» акционерлік қоғамы;

3.2. Іскерлік этика - бұл «Ө ЖЖ» АҚ-ның, оның Лауазымды тұлғалары мен Қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын этикалық принциптер мен іскерлік қарым-қатынас нормаларының жиынтығы.

3.3. Лауазымдық тұлғалар - кәсіпорында басқару функцияларын (ұйымдастыру-өкімдік немесе әкімшілік-шаруашылық функцияларды) атқаратын тұлғалар.

3.4. Жалғыз акционер – «Шығыс Қазақстан облысы Өскемен қаласы Әкімінің Аппараты» ММ.

3.5. Мүдделі тұлға – «Ө ЖЖ» АҚ-мен құқықтық қатынастарға кіретін жеке және заңды тұлғалар;

3.6. Кодекс – «Ө ЖЖ» АҚ-ның осы іскерлік этика Кодексі;

3.7. Мүдделер қақтығысы - «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметкерінің жеке мүдделілігі лауазымдық міндеттерін кедергісіз орындауға әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін жағдай;

3.8. Корпоративтік мәдениет – бұл «Ө ЖЖ» АҚ үшін ерекше қағидаттар, стандарттар, мінез-құлық нормалары және қатынастар;

3.9. Қоғам- «Ө ЖЖ» АҚ;

3.10. Кәсіпорын - «Ө ЖЖ» АҚ;

3.11. Қызметкер - «Ө ЖЖ» АҚ-мен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға.

3.12. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік - «Ө ЖЖ» АҚ, қоғам мен мемлекеттің өзара мүдделеріне жауап беретін өз еркімен қабылдаған міндеттемелерді орындау.

4. Кодекс өзге де ішкі құжаттармен бірге қолданылады және іскерлік этика мен іскерлік мінез-құлық нормалары мен қағидаттарын қолдану бөлігінде «Ө ЖЖ» АҚ қызметкерлерінің қызметін көрсетеді.

5. Көрсетілген нормалар мен қағидаттардың тізбесі толық болып табылмайды және белгілі бір алғышарттар немесе жағдайлар туындаған жағдайда нақтылануы, өзгертілуі, толықтырылуы мүмкін.

6. Кодекстің ережелері атқаратын лауазымына қарамастан, «Ө ЖЖ» АҚ-ның барлық қызметкерлеріне қолданылады.

7. «Ө ЖЖ» АҚ-ы Жалғыз акционермен, қызметкерлермен, мемлекеттік органдармен, билік және сот органдарымен және стратегиялық маңызды іскерлік шешімдер қабылдау үшін де, сондай-ақ «Ө ЖЖ» АҚ қызметкерлері кездесетін күнделікті жағдайларда да кез келген өзге де тұлғалармен өзара қарым-қатынаста осы Кодекстің ережелерін қабылдайды және басшылыққа алады.

1-тарау. Іскерлік этика қағидаттары мен стандарттары

8. «Ө ЖЖ» АҚ -ның қызметі негізінде қалыптасатын негізгі корпоративтік қағидаттар:

8.1. Құзыреттілік және кәсіпқойлық

Бірінші кезекте, «Ө ЖЖ» АҚ-ы жұмысының нәтижесі кәсіби тұрғыдан мінсіз болуы тиіс. Кәсіпорын қызметкерлерінің сапалы білімі, жұмыс тәжірибесі, салмақты және жауапты шешімдер қабылдай білуі тиіс. «Ө ЖЖ» АҚ тек міндеттер қойып қана қоймай, өз қызметкерлері үшін кәсіби білім мен дағдылар деңгейін арттыруға, өзінің кәсіби, шығармашылық қабілеттерін іске асыруға, әлеуетін дамытуға, мансаптық өсу перспективасына ие болуға мүмкіндік беретін жағдай жасайды.

«Ө ЖЖ» АҚ-ы өз қызметкерлерінің бойында және олардың жұмысында мыналарды бағалайды:

1) кәсіпорынның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағдарлану;
2) өз қызметіндегі кәсібилік және өзінің кәсіби деңгейін арттыруға ұмтылу;
3) лауазымдық міндеттерді орындау кезіндегі бастамашылық және белсенділік;
4) тәртіптілік және жауапкершілік;
5) қызметкерлер арасында бір-біріне өзара қолдау көрсету, «Ө ЖЖ» АҚ жас мамандарға көмек көрсету және оның ардагерлерін құрметтеу.

8.2. Адалдық және теріс түсінбеушілік

Адалдық пен теріс түсінбеушілік - «Ө ЖЖ» АҚ қызметінің, оның іскерлік беделінің «іргетасы» болып табылады. Кәсіпорын жеке мүдделер мен кәсіби қызмет арасында қақтығысқа жол бермейді. Алдау, арбау және жалған мәлімдемелер беру «Ө ЖЖ» АҚ қызметкерінің мәртебесімен сәйкес келмейді.

8.3. Жауапкершілік

Жауапкершілік - «Ө ЖЖ» АҚ қызметі сапасының кепілі. Кәсіпорынмен қабылданған міндеттемелер, заңнама, шарттық қатынастар, моральдық-адамгершілік қағидаттар талаптарына сәйкес жауап береді. «Ө ЖЖ» АҚ мемлекет пен қоғам алдындағы өзінің әлеуметтік жауапкершілігін сезінеді.

8.4. Ашықтық

«Ө ЖЖ» АҚ-ы кәсіпорын, қызметтер және оның жетістіктері, қызмет нәтижелері туралы ақпараттың барынша ашықтығы мен сенімділігіне ұмтылады. «Ө ЖЖ» АҚ жалғыз акционерді және тұтынушыларды істің жай-күйі туралы адал, уақтылы хабардар етуге, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес есептілік және есепке алу сапасын жақсарту негізінде ақпараттың ашықтығы мен қол жетімділігін арттыруға бағытталған. Сонымен қатар, «Ө ЖЖ» АҚ коммерциялық және Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын ақпарат пен мәліметтердің жария етілмеуін қадағалайды.

8.5. Адам тұлғасын құрметтеу

«Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметкерлері нәсіліне, тіліне, саяси және діни сеніміне, жыныстық, ұлттық және мәдени тиістілігіне қарамастан адал және әділ қарым-қатынас жасауға құқылы.

9. Өз қызметін жүзеге асыру кезінде «Ө ЖЖ» АҚ:

9.1. Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтайды, Қоғамның басқару органдарының және мемлекеттік органдардың шешімдерін, ӨК ЖЖ» АҚ-ның қызметіне қатысты өзге де құжаттарды орындайды;

9.2. Шығу тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне немесе кез келген өзге де мән-жайларға қарамастан адамның және азаматтың құқықтарының, арнамысы мен абыройының сақталуын және құрметтелуін қамтамасыз етеді;

9.3. Мемлекеттік рәміздерге құрметпен қарайды – Елтаңба, Ту, Әнұран;

9.4. ӨК ЖЖ» АҚ-ның символикасына құрметпен қарайды;

9.5. Жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтайды, мемлекеттік және басқа тілдерге, барлық халықтардың салтына құрметпен қарайды;

9.6. Әділ және мінсіз әрекет етеді, параны және осыған ұқсас іскерлік тәжірибені, сондай-ақ сыйлықтарды алу мен сыйға тарту тәжірибесін қабылдамайды. ұжым ішіндегі орайластырылған мереке күндерінде сыйланған сыйлықтарды қоспағанда (8 наурыз, 7 мамыр және т. б.), бұл ретте сыйлықтар елеулі және ерекше арналған болуы тиіс.

9.7. Қызметкерлерге әділ, құрметпен және этикалық нормаларды сақтаумен қарайды;

9.8. Оның мүдделі тұлғалармен барлық қарым-қатынасы өзара құрметке негізделуіне ұмтылады;

9.9. Қоршаған ортаға құрмет көрсетеді және ұқыпты қарайды.

10. Жұмысты тиімді ұйымдастыру қоғам мен барлық мүдделі тұлғалар арасындағы өзара құқықтарды орындауда құрылған. Өзара құқықтарды сақтау – сындарлы жұмыстың қажетті шарты.

2 тарау. Іскерлік этика нормалары

2.1. Жалғыз акционермен өзара қарым-қатынас әдебі

11. Жалғыз акционердің пайымдауы «Ө ЖЖ» АҚ-ның даму стратегиясының өзегі болып табылады, оны әзірлеу және іске асыру үшін «Ө ЖЖ» АҚ-ның Директорлар кеңесі мен Бас директор жауапты болады.

12. Қоғамды басқару органдары арасындағы өзара қарым-қатынас жүйесі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, «Ө ЖЖ» АҚ-ның Жарғысы мен ішкі құжаттарына, сондай-ақ корпоративтік басқару кодексінің ережелеріне сәйкес негізделген.

13. Қоғамды басқару органдары арасында ақпарат алмасу тәртібі заңнамамен, «Ө ЖЖ» АҚ-ның Жарғысымен және ішкі құжаттарымен реттеледі.

2.2. Мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынас этикасы

14. «Ө ЖЖ» АҚ Тараптардың тәуелсіздігі негізінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, «Ө ЖЖ» АҚ Жарғысы мен ішкі құжаттарына сәйкес мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынасты жүзеге асырады.

15. «Ө ЖЖ» АҚ мемлекеттік басқару органдары тарапынан да, сондай-ақ «Ө ЖЖ» АҚ қызметкерлері тарапынан да сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы әрекеттерге жол бермеу үшін барлық күш-жігерін жұмсайды.

2.3. Іскер серіктестермен өзара қарым-қатынас этикасы

16. «Ө ЖЖ» АҚ өзара тиімділік, ашықтық және шарттар талаптарына сәйкес өзіне қабылдаған міндеттемелер үшін толық жауапкершілік қағидаттарында іскерлік әріптестермен өзара іс-қимыл жасайды.

17. «Ө ЖЖ» АҚ іскерлік серіктестермен келісім-шарттар/шарттар талаптарын сақтайды және оларға қатысты өз міндеттемелерін орындайды.

18. «Ө ЖЖ» АҚ серіктестердің барлық өтініштерін, тілектері мен шағымдарын уақтылы және толық қарауға кепілдік береді. Келіспеушіліктер мен даулар туындаған жағдайда келіссөздерге және ымыраға келуге артықшылық береді.

19. «Ө ЖЖ» АҚ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ең төменгі бағаны, ең жақсы сапаны, тауарларды, қызметтерді жеткізу шарттарын ұсынатын және жақсы беделге ие тауарлар мен қызметтерді жеткізушілерді таңдауды жүзеге асырады.

20. «Ө ЖЖ» АҚ өз қызметінде іскерлік серіктестерге негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермейді.

2.4. Қоғаммен өзара қарым-қатынас этикасы

21. «Ө ЖЖ» АҚ өзінің қоғам алдындағы жауапкершілігін сезінеді.

22. «Ө ЖЖ» АҚ әлеуметтік маңызды мәселелерді шешуге оң ықпал етуге ұмтылады.

23. «Ө ЖЖ» АҚ қоғамға қызмет етуге ұмтылады, өңірдің халық үшін әлеуметтік бағдарламаларын қолдайды.

24. «Ө ЖЖ» АҚ өзін ол жұмыс істейтін және құрмет, сенім, адалдық және әділдік қағидаттарына негізделген берік қарым-қатынас орнатуға ұмтылатын қоғамдық ортаның ажырамас элементі ретінде қарастырады.

25. «Ө ЖЖ» АҚ жұмыс орындарының жағдайын жақсартуға және қызметкерлердің кәсіби біліктілігін арттыруға ұмтылады.

26. Әлеуметтік жауапкершілікті Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасы, «Ө ЖЖ» АҚ Жарғысы мен ішкі құжаттары шеңберінде қаржыландыру көздері болған жағдайда жүзеге асырады.

2.5. Бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара қарым-қатынас этикасы

27. «Ө ЖЖ» АҚ-ның ақпараттық саясаты «Ө ЖЖ» АҚ туралы ақпаратқа еркін және ауыртпалықсыз қол жеткізу мүмкіндігін құруды көздейді. «Ө ЖЖ» АҚ ресми интернет-ресурсында «Ө ЖЖ» АҚ, оның қызметі туралы, сондай-ақ кәсіпорынның саясаты, бос орындардың байланыс деректері және т. б. туралы ақпарат жалпыға қол жетімді режимде орналастырылған.

28. «Ө ЖЖ» АҚ бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара іс-қимылда жоғары стандарттардың сақталуын қадағалайды.

29. «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметіне қатысты мәліметтерді бұқаралық ақпарат құралдарына «Ө ЖЖ» АҚ-ның басшылығы беруге құқылы.

30. «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметкерлері бұқаралық ақпарат құралдарына «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметіне қатысты ақпаратты «Ө ЖЖ» АҚ-ның басшылығының тапсырмасы бойынша немесе рұқсатымен және БАҚ-пен ынтымақтастық үшін жауапты жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшенің келісімі бойынша бере алады.

31. Бұқаралық ақпарат құралдарына мәліметтер ұсынатын «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметкерлері олардың шынайылығы және оларда коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтердің, сондай-ақ құпия сипаттағы мәліметтердің болмауы үшін дербес жауапты болады.

32. Әрбір қызметкер өзінің кәсіпорын қызметкері ретінде айтқан кез келген көзқарас немесе кең таралған ақпарат Интернет желісінде, оның ішінде әлеуметтік желілерде және блог-платформаларда жұмыс істеу кезіндегі ақпаратты қоса алғанда, «Ө ЖЖ» АҚ-ның өзімен, оның имиджімен тікелей сәйкес келетінін және оның іскерлік қоғамдастықтағы беделіне әсер ететінін түсінуі және әрқашан есте ұстауы тиіс.

3 тарау. «Ө ЖЖ» АҚ-дағы іскерлік мінез-құлық ережелері

3.1. Қызметкердің мінез-құлқының жалпы принциптері

33. Жаңа қызметкерлерді жұмысқа қабылдау кезінде «Ө ЖЖ» АҚ Қазақстан Республикасының заңнамасын және кәсіпорынның ішкі актілерінің талаптарын басшылыққа алады, біліктілігі жоғары, өндірістік тәжірибесі бар кандидаттарға артықшылық береді және қандай да бір белгілері бойынша кемсітушілікке жол бермейді. Кадрларды іріктеу және жылжыту жыныстық, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осындай себептер бойынша қандай да бір кемсітушілік көріністерін қоспағанда, «Ө ЖЖ» АҚ -ның ішкі актілеріне сәйкес кәсіби қабілеттер, білім және дағдылар негізінде жүзеге асырылады.

34. «Ө ЖЖ» АҚ өз бетінше білім алуға және кәсіби дамуға ұмтылатын қызметкерлерді көтермелейді, қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту бағдарламаларына сәйкес барлық деңгейдегі қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін тең және оңтайлы жағдай жасайды.

35. «Ө ЖЖ» АҚ-да Қазақстан Республикасының заңнамасы және/немесе «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішкі құжаттары негізінде басқа, барлық тең мүмкіндіктерді міндетті түрде қамтамасыз ету кезінде жекелеген қызметкерлерге қандай да бір артықшылықтар мен жеңілдіктер беруге жол берілмейді.

36. Сыйақы саласындағы саясат қызметкерлердің кәсіби қасиеттері мен қабілеттерін, олардың еңбек нәтижелерін тануға, қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуге және «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішкі құжаттарына сәйкес ынталандыру мақсатында әлеуметтік пакет ұсынуға негізделеді.

37. Қызметкерлер мүдделер қақтығысын болдырмай, «Ө ЖЖ» АҚ-ның мүддесі үшін кәсіби функцияларды адал және ақылға қонымды орындау міндеттерін өзіне алады.

38. Қызметкерлер лауазымдық міндеттерін орындау кезінде жеке қарым-қатынас немесе дербес пайда емес, «Ө ЖЖ» АҚ-ның мүдделерін басшылыққа алуы тиіс.

39. Әрбір қызметкер осы Кодексте көзделген қағидаттарды адал сақтауға, Еңбек және ұжымдық шарттардың, ішкі еңбек тәртібі ережелерінің, лауазымдық нұсқаулықтардың және «Ө ЖЖ» АҚ-ның өзге де ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын сақтауға, сондай-ақ оларды бұзғаны немесе сақтамағаны үшін өзінің дербес жауапкершілігін сезінуге міндетті.

40. Қызметкерлер жоғары кәсіби жұмыс үшін барлық күш-жігерін жұмсауы, «Ө ЖЖ» АҚ-ның мүлкіне ұқыпты қарауы, оны ұтымды және тиімді пайдалануы тиіс.

41. Қызметкерлер өздеріне (немесе өзімен байланысты тұлғаларға) қатысты да, басқаларға қатысты да мүдделер қақтығысы туындауы мүмкін жағдайға жол бермейтіндей өзін ұстауы тиіс.

42. Қызметкерлер құпиялылық нормаларын бұзбай және қоғамды басқару органдарының шешімдерін, сондай-ақ «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішкі құжаттарын ескере отырып, бір-біріне шынайы ақпаратты уақтылы ұсынады.

43. Қызметкерлер өзінің жұмысқа деген көзқарасы мен мінез-құлқымен ұжымда тұрақты және оң жағдай жасауға ықпал етуі тиіс.

44. Қызметкерлердің мәртебесі мен лауазымына қарамастан, өздерінің функционалдық міндеттерін орындағаны үшін::
1) өздері тиісті функцияларды орындамайтын ұйымдар мен жеке тұлғалардан ақша, қызметтер түріндегі және өзге де нысандарда сыйақы;
2) жұмыс бойынша өздеріне тәуелді адамдардан сыйлықтар немесе қызметтер қабылдауға құқылы емес.

45. Осы ақпаратты беру туралы талап Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда, қызметкерлерге коммерциялық, қызметтік және заңмен қорғалатын өзге де құпияны жария етуге, сондай-ақ ақпаратты жеке мақсатта пайдалануға тыйым салынады. Коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат тізбесі және оны ұсыну тәртібі «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішкі құжаттарымен реттеледі.

46. Әрбір қызметкер әріптестері мен тұтынушыларға қатысты жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осындай себептер бойынша кемсітушілікке жол бермеуге міндетті;

47. Қызметкерлердің құқықтарын бұзуға әкелетін кез келген жағдай Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішкі құжаттарына сәйкес қаралуы тиіс.

48. Қызметкерлер «Ө ЖЖ» АҚ-ның басшылығының тікелей тапсырмасынсыз немесе тікелей берілген өкілеттіктерсіз «Ө ЖЖ» АҚ-ның атынан кез келген тақырыптарға көпшілік алдында сөз сөйлеуге, сөз сөйлеуге немесе сұхбат беруге жол бермеуі тиіс.

49. Барлық деңгейдегі құрылымдық бөлімшелердің басшылары кодекс талаптарына сәйкес басқарушылық шешімдер қабылдауы тиіс, сонымен қатар Кодекстің ережелеріне адалдықты жеке үлгі ретінде көрсетуге ұмтылуы, кеңес беру мен тәлімгерлікке, ұжымды командаға топтастыруға уақыт бөлуі тиіс.

50. Басшы қызметкерлердің шешімдер қабылдауы ашықтық және барабарлық қағидаттарына негізделуі тиіс.

3.2. Әріптестермен қарым-қатынас

51. «Ө ЖЖ» АҚ-ның барлық қызметкерлері арасындағы қарым-қатынас тең құқылы болып табылады.

52. Ұжымдағы қарым-қатынас қызметкерлердің көңіл-күйіне және олардың жұмыс істеуге деген ықыласына әсер етеді, көп жағдайда «Ө ЖЖ» АҚ-ның жұмысының нәтижесін анықтайды. Қолайлы жұмыс жағдайын жасай және қолдай отырып, қызметкерлер іскерлік этикеттің мынадай нормалары мен ережелерін сақтауы тиіс:

52.1. Тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне қарамастан немесе кез келген өзге де мән-жайлар бойынша әріптестерінің ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеу;
52.2. Әріптестеріне қатысты сыпайылық пен этикатілік танытуға; Әріптестеріне дәлелді түрде, аты, әкесінің аты бойынша жалпы қабылданған өтініш нысандарын пайдалана отырып жүгінуге;
52.3. Агрессивті мінез-құлыққа, теріс пайдалануға немесе дөрекі қарым-қатынасқа, сондай-ақ нәзік лексиканы немесе әріптестермен жұмыс істеу кезінде сөзбе-сөз сөйлеуге жол бермеу;
52.4. Өз әріптестері туралы жеке басының қадір-қасиетіне және кәсібилігіне нұқсан келтіретін ақпаратты таратпаңыз;
52.5. Әріптестерінің қатысуынсыз олардың жеке немесе кәсіби қасиеттерін талқыламау;
52.6. Басқа қызметкерлерге олардың функционалдық міндеттерін орындауға кедергі келтіретін іс-әрекеттерге жол бермеу;
52.7. Әріптестерінің және басшылардың сындары мен ескертулерін дұрыс және лайықты қабылдау, сондай-ақ жіберілген қателіктерді уақытылы мойындай білу;
52.8. Штаттан тыс жағдайлар туындаған жағдайда әріптестеріне кеңес беру немесе бұзушылықтарға жол бермеу туралы ескерту беру;
52.9. Жұмыс бойынша өз әріптестерінен жеке, материалдық қызметтерді немесе басқа сипаттағы қызметтерді талап етпеу;
52.10. Жұмыс уақытында қызметтік міндеттерін орындаумен байланысты емес істермен айналыспау;
52.11. Әріптестеріне нашар көңіл-күйін көрсетпеу;
52.12. Өзінің дөрекі іс-әрекеті үшін әрқашан кешірім сұрау;
52.13. Әріптестеріне көмектесу, білімі мен тәжірибесімен бөлісу;
52.14. Бөтен адамдардың пікіріне мұқият болу.

3.3. Басшылық пен қызметкерлер арасындағы қарым-қатынас

53. Басшылық пен бағынысты қызметкерлер арасында конструктивті кәсіби қарым-қатынас жасау «Ө ЖЖ» АҚ-ның күнделікті тиімді жұмысы және оның болашақ дамуы үшін қажет.

54. Басшылар этикеттің келесі нормалары мен ережелерін сақтауы қажет:

54.1. Қызметкерлерге этика және іскерлік этикет нормалары мен ережелерін жақсы меңгеру мысалын көрсету;
54.2. Қарамағындағылардың алдында өз қателіктерін мойындай білу және өз атына сындарлы сынағаны үшін оларды қудаламау;
54.3. Ұжымда қолайлы моральдық - психологиялық атмосфераны қалыптастыруға және сақтауға ықпал ету, қарамағындағылардың жоғары моральдық-психологиялық, адамгершілік және кәсіби қасиеттерін тәрбиелеу;
54.4. Қарамағындағылардың жеке қадір-қасиетін құрметтей отырып, өздерінің кәсіби пікірлері болу құқығына түсіністікпен қарау, әсіресе, бұл пікір өзінің пікірінен өзгеше болғанда, қарамағындағылармен қарым-қатынаста объективтілік көрсету;
54.5. Бағынысты адамға жеке қарым-қатынасына қарамастан (ұнатпау, ұнату), функционалдық міндеттерді орындағаны және тиісінше орындамағаны үшін бірдей талаптар қою;
54.6. Бағыныштылық жағынан агрессивті негізді сынға ұшырамау және ол үшін оның қудалауына жол бермеу.

55. Қызметкерлер іскерлік этикеттің келесі нормалары мен ережелерін сақтауы қажет:

55.1. Тікелей басшыға жұмыс орнында болмау себептері туралы дереу хабарлау;
55.2. Әріптестерінің алдында басшының дұрыс емес мінез-құлқына жауап бермейді. Егер өзінің әрекетінің дұрыстығына сенімді болса, онда жеке кездесу сұрау қажет.
55.3. «Ө ЖЖ» АҚ-ның басшыларының түрін, атын және тегін жатқа білу.

3.4. Тұтынушылармен қарым-қатынас

56. Жеке басының мүддесін қызметтік мүддеден жоғары қоймау, қызметтік ақпаратты өз пайдасы үшін пайдаланбау;

57. Іске, іскерлік беделге және «Ө ЖЖ» АҚ-ның имиджіне тікелей немесе жанама залал келтіруі мүмкін даулы жағдайларға жол бермеу.
58. Тұтынушыларға қатысты немқұрайлыққа, дөрекілікке және ұқыпсыздыққа жол бермеу;

59. Кез келген жағдайда жылу энергиясын тұтынушыларға шыдамдылықпен және құрметпен қарау;

60. Тұтынушыларды тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге де мән-жайлар бойынша кемсітуге жол бермеу;

61. Тұтынушылардың өтініштерін қарау кезінде төрешілдік пен сөзбұйдаға салуға жол бермеу;

62. Көрсетілген қызметтер үшін тұтынушылардан қандай да бір сыйақы талап етпеу.

3.5. Корпоративтік мәдениет

3.5.1. Қызметкерлердің сыртқы келбеті және келіссөздер этикасы

63. Қызметкерлерге өздерінің қызметтік міндеттерін орындау барысында ашық киім киюге жол беруге болмайды. «Ө ЖЖ» АҚ-ның беделді және кәсіби имиджін қолдайтын киім, аяқ киім және шаш үлгісін таңдауда іскерлік стиль нормаларын ұстану қажет. №1 қосымша дресс-код туралы жадынама.

64. Қызметкерлер келіссөздер жүргізу мәдениетін, оның ішінде телефонмен сөйлесу ережелерін ұстануы қажет. Іскерлік келіссөздер байыпты, сыпайы қалыпта жүргізілуі керек.

65. Қызметкерлердің телефон арқылы әріптестерімен және тұтынушылармен сөйлесе білуі жалпы кәсіпорын туралы жағымды әсер қалдыруға ықпал етеді. Сондай-ақ телефонмен сөйлесу кезінде бір бөлмеде әріптестері болуы мүмкін және олардың жұмысына түсіністікпен қарау және қатты сөйлесумен мазасын алмау керек. Кеңеске қатысқан кезде, ұялы телефоныңызды өшіру немесе оларды дыбыссыз режимге қою қажет.

3.5.2. Корпоративтік мерекелер

66. Корпоративтік мәдениетті қалыптастырудағы маңызды элементтердің бірі ұжымда мерекелік іс-шараларды өткізу болып табылады. Дәстүрлі корпоративтік мерекелерге – Халықаралық әйелдер күні (8 наурыз), Наурыз мейрамы, Отан қорғаушылар күні (7 мамыр), «Ө ЖЖ» АҚ-ның туған күні, энергетика күні, жаңа жыл мерекелері жатады. Мерекелік іс-шаралар «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішінде және сыртында өткізіледі. Қоғам ішінде барлық қызметкерлер конференц-залда жиналады, «Ө ЖЖ» АҚ-ның басшылығының өкілдері құттықтау сөз сөйлейді, жұмыста ерекше көзге түскен қызметкерлерді грамоталармен, сыйлықтармен және т. б. атап өтеді. Құрылымдық бөлімшелер музыкалық нөмірлер, билер, ұлттық ойындар дайындайды. Жекелеген жағдайларда басшылықтың бастамасы бойынша қызметкерлердің отбасы мүшелері шақырылуы мүмкін.

3.5.3. Қызметкерлердің туған күндері

67. Қызметкерлерінің туған күндерін тойлау «Ө ЖЖ» АҚ еңбек ұжымының мүшелері үшін дәстүрлі болып табылады. Басшылық ресми түрде құттықтайды (құттықтау ашық, гүл шоғы, кәсіпорынның ішкі поштасында құттықтау). Қызметкерлердің қалған санаттары үшін құрмет құрылымдық бөлімшелердің ішінде өтеді. Қызметкерлердің туған күндерін мерекелеу кезінде жұмыс істемейтін уақытта (түскі үзіліс) жеңіл фуршет (алкогольсіз сусындар, жемістер, торттар, пирожныйлар)

қабылдайды. Қызметкерлерге сыйлықтар ұжым мүшелерінің жеке тілектеріне байланысты беріледі.

4 тарау. Денсаулықты, еңбекті және қоршаған ортаны қорғау

68. «Ө ЖЖ» АҚ қолайлы қоршаған ортаны сақтау, табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану бойынша Қоғам алдындағы жауапкершілікті сезінеді және еңбек және қоршаған орта қауіпсіздігіне кепілдік беру үшін барлық шараларды қабылдайды, сондай-ақ осы саладағы «Ө ЖЖ» АҚ-ның алдында тұрған міндеттердің күрделілігі мен ауқымдылығын қоғамның түсінуіне сенеді.

69. «Ө ЖЖ» АҚ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, сондай-ақ техникалық реттеу, қоршаған ортаны қорғау, денсаулықты қорғау және қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз ету саласындағы халықаралық стандарттардың талаптарын сақтайды.

70. «Ө ЖЖ» АҚ-ның еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы саясаты өз қызметкерлері үшін салауатты және қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз етуді және үнемі жақсартуды көздейді.

71. «Ө ЖЖ» АҚ жөн талаптарына мемлекеттің міндетті сақтандыру бойынша азаматтық-құқықтық жауапкершілігін жұмыс берушінің.

72. «Ө ЖЖ» АҚ өз қызметкерлерін бағалайды және оларға Қазақстан Республикасының заңнамасына және қоғамның саясатына сәйкес демалуға құқық береді.

73. Қызметкерлер өз денсаулығына жіті қарауы керек, әсіресе ЖРН кезеңінде, инфекцияның таралуына жол бермеуі тиіс.

5 тарау. Құпиялылық

74. «Ө ЖЖ» АҚ құпия ақпараты болып Қазақстан Республикасының заңнамасына және «Ө ЖЖ» АҚ ішкі құжаттарына сәйкес осыған жатқызылған ақпарат танылады.

75. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей өзгеше көзделмесе, құпия сипаттағы кез келген мәліметтер не қызметкерлер иеленетін Дербес деректер құпия сақталады.

76. «Ө ЖЖ» АҚ құпия ақпаратына рұқсаты бар қызметкерлер оны осындай ақпаратқа рұқсаты жоқ басқа қызметкерлерге, сондай-ақ «Ө ЖЖ» АҚ-дан тыс кез келген үшінші тұлғаларға жарияламауы тиіс. Мұндай шектеулер қызметкер жұмыстан босатылғаннан кейін «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішкі құжаттарында белгіленген уақыт ішінде да қолданылады.

77. Жұмыс күні ішінде және ол аяқталғаннан кейін, қызметкер өзінің жұмыс орнынан кеткен кезде, ол оның жұмыс үстелінде немесе басқа оңай қол жетімді жерде құпия ақпараты бар құжаттардың қалмағанына көз жеткізуі тиіс. Барлық осындай құжаттар

шкафқа немесе жәшіктерге кілтпен жабылуы тиіс, ал компьютер өшірілуі немесе бұғатталуы тиіс.

78. Құпия ақпарат (электрондық, жазбаша немесе басқа түрде) «Ө ЖЖ» АҚ басшылығының тиісті тапсырмасынсыз кәсіпорын шегінен тыс шығарылмауы тиіс. Жұмыстан босатылған кезде қызметкер кәсіпорында «Ө ЖЖ» АҚ -ға тиесілі барлық құжаттарды, файлдарды, есептерді және «Ө ЖЖ» АҚ туралы ақпаратты немесе тұлғалардың кең тобына арналмаған ақпаратты қамтитын жазбаларды, сондай-ақ осы ақпаратты қамтитын құжаттардың барлық көшірмелерін қалдыруға міндетті.

79. Қоғамның басшылары мен қызметкерлері қоғамның ішкі құжаттарында көзделген және құпия ақпаратпен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік режимін қамтамасыз ететін ережелер мен рәсімдерді сақтауы тиіс.

6 тарау. Мүдделер қақтығысы

80. Мүдделер қақтығысын анықтау және оны барабар реттеу кәсіпорын мүдделерін қорғауды қамтамасыз етудің маңызды шарты болып табылады.

81. «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметкерлері мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында:

81.1. «Ө ЖЖ» АҚ-ның корпоративтік ресурстарымен, «Ө ЖЖ» АҚ-ның басшылығымен, қызметкерлерімен берілген мүмкіндіктерді, олардың лауазымдық жағдайын және/немесе лауазымдық міндеттерін орындау салдарынан алынған ақпаратты өз мүдделерінде немесе пайда табу үшін пайдаланбауы тиіс;
81.2. Мүдделер қақтығысына ықтимал әкелуі мүмкін қандай да бір қызметке қатыспау керек;
81.3. Кез келген басқа үшінші тұлғалардан «Ө ЖЖ» АҚ-дағы қызметіне байланысты қандай да бір сыйлықтар қабылдамауы немесе пайданы пайдаланбауы, сондай-ақ «Ө ЖЖ» АҚ-нан тікелей алынатын табыстарды қоспағанда, функционалдық міндеттерін орындағаны үшін көтермелеу ретінде қандай да бір табыстар немесе пайда алмауы тиіс. Кәсіпорын сыйлықтар қабылдауға немесе пайда алуға жол бермейді.

82. «Ө ЖЖ» АҚ-да мүдделер қақтығысын реттеу осы Кодекспен және өзге де ішкі құжаттармен регламенттелген. Мүдделер қақтығысы болған жағдайда шешім қабылдау заңнамаға қатаң сәйкестікте болады.

7 тарау. Мүлікті қорғау және пайдалану

83. «Ө ЖЖ» АҚ қызметкерлері қоғамның мүлкі мен ресурстарының қорғалуын және сақталуын, сондай-ақ олардың тиісті және тиімді пайдаланылуын қамтамасыз етуі тиіс. Кәсіпорын қызметкерлері қоғам ресурстарын немқұрайлы, заңсыз немесе тиімсіз пайдалануға жол бермеу үшін барлық шараларды қабылдайды.

8-тарау. Жауапкершілік

84. Осы Кодекстің нормаларын сақтау «Ө ЖЖ» АҚ-ның барлық қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

85. Осы Кодекске сәйкес этикалық нормаларды бұзудың барлық фактілері Қазақстан Республикасы заңнамасының және қоғамның ішкі актілерінің нормаларына сәйкес қаралуы тиіс.

9 тарау. Практикалық қолдану

86. Осы Кодекс лауазымына қарамастан барлық қызметкерлердің орындауы үшін міндетті «Ө ЖЖ» АҚ-ның ішкі нормативтік құжаты болып табылады;

87. «Ө ЖЖ» АҚ қызметкерлерді кодексті ашық талқылауға ынталандырады және оны жетілдіру бойынша кез келген сындарлы ұсыныстарға оң қарайды.

Кодекстің ережелеріне қатысты және/немесе жұмыс барысында туындайтын этикалық мәселелер бойынша, сондай-ақ Кодекстің ережелерін бұзу, сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы әрекеттер фактілері бойынша «Ө ЖЖ» АҚ-ның қызметкерлері тиісті шаралар қабылдау үшін жазбаша жүгінуге құқылы:

1) тікелей басшыға немесе деңгейі бойынша келесі тікелей басшыға;

2) қызметкерлер құрамын басқару қызметіне.

88. «Өскемен жылу жүйелері» АҚ-да осы Кодекстің талаптарына қайшы келетін қызметкердің пікірі бойынша іс-әрекеттер немесе қауіптер туралы кәсіби этика мәселелері бойынша 24/7 сенім желісі (жедел желі) жұмыс істейді.

Жедел желі оған Қоғам қызметкерлерінің жүгінуіне арналған.

«Өскемен жылу жүйелері» АҚ жұмыскерлері жергілікті телефон нөміріне қоңырау шалып, өздерінің нақты деректерін (тегі, аты, әкесінің аты, жауап жіберілуі тиіс пошталық мекенжайы немесе қажет болған жағдайда байланыс үшін телефон нөмірін) хабарлай отырып, хабарлама қалдыруға құқылы. Қызметтік тергеу деректері мен өтініш берушінің жеке басы жария етуге жатпайды.

Анонимдік өтініштер қарастырылмайды.

89. «Этика мәселелері бойынша сенім желісі» бойынша жіберілген барлық хабарламалар заң бөлімінің бастығына және/немесе қызметкерлер құрамын басқару қызметінің бастығына жіберіледі, олар әрбір осындай хабарламаның кәсіби және құпия қаралуына жауап береді. Материалдарды комиссия қарайды.

90. Қызметкердің жағымсыз, этикаға немесе заңға қарсы мінез-құлқы туралы хабарлағаннан кейін, «Өскемен жылу жүйелері» АҚ-ы тиісті тергеу жүргізеді. Мұндай тергеулердің құпиялылығына байланысты, тергеудің нақты егжей-тегжейін немесе қабылданған шараларды жариялау мүмкін болмауы ықтимал.

91. Жүгінген адамның құқықтарына оның өтінішінің кез келген әдісі кезінде қысым жасалмауы тиіс.

92. «Ө ЖЖ» АҚ қызметкерлерінің бекітілген іскерлік этика нормаларын бұзу жағдайлары расталған жағдайда, шешім қабылдау үшін материалдар персоналды басқару қызметіне қарауға жіберіледі. Материалдарды комиссия бір ай ішінде

қарайды. Қарау нәтижелері мен қабылданған шешімдер өтініш білдірген адамға шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

93. «Ө ЖЖ» АҚ Кодекс ережелерінің бұзылуы туралы мәліметтерді қараудың құпиялылығына кепілдік береді.

10 тарау. Кодекс бойынша түсіндіру және танысу

94. Кодексті әзірлеуге жауапты қызметкерлер құрамын басқару қызметі қамтамасыз етеді:
1) Қызметкерлерге қатысты - қолданысқа енгізілген күннен бастап 10 жұмыс күні ішінде Кодекспен танысу;
2) жаңадан қабылданған Қызметкерлерге қатысты - жұмысқа қабылдау кезінде Кодекспен танысу;
3) Кодекстің ережелері өзгерген және толықтырылған жағдайда-қызметкерлерді олардың қолданылуы енгізілген күннен бастап 10 жұмыс күні ішінде таныстыру.

95. Кодекс ашық құжат болып табылады

11 тарау. Қорытынды

96. Қызметкер оның мінез-құлқы ұжымда көпшілік алдында талқылануы мүмкін екенін түсінуі тиіс.

97. Өзектендіру және жетілдіру мақсатында осы Кодекстің ережелері қайта қаралуы, сондай-ақ қажет болған кезде оған өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізілуі мүмкін.

Қызметкерлер құрамын басқару қызметінің бастығы **Ж. Кужахметова**

Келісілді:
Заңгер бөлімінің бастығы
О. Лебедева