

БЕКІТІЛГЕН  
«Ұлттық нейрохирургия орталығы» АҚ  
Директорлар кеңесінің  
2022 жылғы «22» желтоқсандағы  
№ \_\_\_\_\_ шешімімен



**«ҰЛТТЫҚ НЕЙРОХИРУРГИЯ ОРТАЛЫҒЫ»  
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫНЫҢ  
ІСКЕРЛІК ӘДЕП КОДЕКСІ**

Астана қ., 2022

## МАЗМҰНЫ

1 - ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР МЕН НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР

2 - ТАРАУ. ІСКЕРЛІК ӘДЕП ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫ МЕН ПРИНЦИПТЕРІ

3-ТАРАУ. ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАСТАРДЫҢ ӘДЕП НОРМАЛАРЫ

4-ТАРАУ. ІСКЕРЛІК МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ЕРЕЖЕЛЕРІ

5-ТАРАУ. КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ

6-ТАРАУ. ҰЙЫМ ДӘРІГЕРЛЕРІНІҢ, ОРТА ЖӘНЕ КІШІ МЕДИЦИНАЛЫҚ ПЕРСОНАЛЫНЫҢ ӘДЕП НОРМАЛАРЫ

7-ТАРАУ. ОМБУДСМЕН ИНСТИТУТЫ

8 -ТАРАУ. ҚОРЫТЫНДЫ

## 1-ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР МЕН НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР

1. «Ұлттық нейрохирургия орталығы» АҚ осы Іскерлік әдеп кодексі (бұдан әрі - Кодекс) Қазақстан Республикасының заңнамасына, «Ұлттық нейрохирургия орталығы» АҚ (бұдан әрі - Қоғам) Жарғысына және өзге де ішкі құжаттарына, оның ішінде Қоғамның Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес әзірленген және қағидалар мен қағидаттардың жиынтығын білдіреді.

2. Кодекс Қоғамның барлық мүдделі тұлғалармен өзара іс-қимылының әдеп жағын, корпоративтік қатынастардың әдеп нормаларын, сондай-ақ әдеп нормаларының Қоғамның және оның жұмыскерлерінің күнделікті қызметіне әсер ету тетіктерін реттейтін құжат болып табылады.

3. Кодекстің ережелері лауазымды адамдарға және атқаратын лауазымына қарамастан Қоғамның барлық жұмыскерлеріне қолданылады.

4. Қоғамның атқарушы органы Қоғам жұмыскерлері заңсыз әрекеттер жасаудан қалыс қалатын және белсенді әрекет ететін ашықтық пен жауапкершілік жағдайларын жасауға жауапты болады.

5. Қоғамның әрбір жұмыскерінің бірінші міндеті - Қоғамда белгіленген әдеп нормаларын сақтау және моральдық нормаларды сақтау.

6. Әдеп нормаларын тиісті деңгейде сақтау үшін жұмысшылар оларды Қоғамда сақтау және өздері үшін ең жоғары стандарттарды белгілеу жауапкершілігін алады.

7. Кодекстің мақсаты стратегиялық маңызды шешімдер қабылдау кезінде де, күнделікті жағдайларда да Қоғамның барлық Лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері өз қызметінде басшылыққа алатын негіз қалаушы құндылықтарды, қағидаттар мен қағидаларды бекіту, сонымен қатар ұжымда сенім, өзара құрмет және әдептілік ахуалын сақтау үшін мінез-құлықтың жоғары әдеп стандарттарына негізделген Қоғамда бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту болып табылады.

8. Кодексте көрсетілген нормалар мен қағидаттардың тізбесі толық болып табылмайды және белгілі бір алғышарттар немесе мән-жайлар туындаған жағдайда Қоғамның Директорлар кеңесі нақтылауы, өзгертуі немесе толықтыруы мүмкін.

9. Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары, жұмыскерлері мен серіктестері нәсіліне, тіліне, саяси және діни сенімдеріне, жыныстық, ұлттық және мәдени байланыстарына қарамастан адал және әділ қарым-қатынас жасауға құқылы. Кез-келген түрдегі кемсітушілік пен қысым осы Кодекске қайшы келеді және қолдауға болмайтын мінез-құлықты құрайды. Егер қандай да бір Лауазымды адам немесе Жұмыскер серіктеске немесе басқа Жұмыскерге қысым көрсететіні немесе оған бейімділігі анықталса, онда Қоғам оған қатысты тәртіптік ықпал ету шараларын қабылдайды.

10. Қоғам өз жұмысшылары мен олардың жұмысын бағалайды:

- 1) Қоғамның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағдарлану;
- 2) кәсіпқойлық және өзінің кәсіби деңгейін арттыруға ұмтылу;
- 3) лауазымдық міндеттерін атқару кезіндегі бастамашылық және белсенділік;
- 4) тәртіптілік және жауапкершілік;

5) жұмыскерлер арасындағы өзара қолдау;

6) Қоғамның/ұйымның жас мамандарына көмек көрсету.

11. Қоғамның қызметі Қоғамның және іскерлік әдеп талаптары мен мінез-құлық ережелерін сақтауға негізделген барлық Мүдделі тұлғалардың қарым-қатынасына негізделген. Өзара міндеттемелерді сақтау - сындарлы жұмыстың қажетті шарты.

12. Кодексте келесі ұғымдар мен терминдер қолданылады:

**Жалғыз акционер** - Қоғамның 100% акцияларының иесі;

**Іскерлік этика** - Қоғам, оның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік мінез-құлықтың әдеп қағидаттары мен нормаларының жиынтығы;

**Лауазымды тұлға** - Қоғамның Директорлар кеңесінің және/немесе Басқармасының мүшесі;

**Мүдделі тұлға** - бұл жеке немесе заңды тұлға онымен Қоғам келісімшарттық қатынастарға кірді немесе кіруге ниетті, сондай-ақ Қоғаммен байланысты мәмілелерге қатысатын адамдар.

**Заңнама** - белгіленген тәртіппен қабылданған Қазақстан Республикасының жиынтық нормативтік құқықтық актілері;

**Мүдделер қақтығысы** - бұл Қоғам жұмыскерінің жеке мүдделері мен оның Қоғамға қатысты міндеттері қақтығысатын жағдай, онда жұмыскердің жеке мүдделері оның лауазымдық міндеттерін бейтарап атқаруына әсер етеді немесе әсер етуі мүмкін;

**Корпоративтік мәдениет** - Қоғамға тән құндылықтар мен қағидаттар, іскерлік қатынастардың әдеп нормалары, мінез-құлық нормалары;

**Корпоративтік жанжал** - Жалғыз акционер мен Қоғам органдары арасында туындаған келіспеушілік немесе дау немесе келесі салдардың біріне әкелетін немесе әкелуі мүмкін Қоғам органдары арасындағы келіспеушілік немесе дау:

қолданыстағы заңнама нормаларын, Қоғамның Жарғысын немесе ішкі құжаттарын, Жалғыз акционердің құқықтарын бұзу;

Қоғамға, оның басқару органына немесе қабылданған шешімдердің мәні бойынша талап-арыздар.

**Омбудсмен** - Қоғамда Іскерлік әдепті енгізуге, сақтауға және түсіндіруге, сондай-ақ заңнама нормалары мен Қоғамның ішкі құжаттарының бұзылуын анықтауға ықпал ететін тұлға. Омбудсмен болмаған жағдайда оның функциялары Қоғамның Корпоративтік хатшысына жүктеледі. Корпоративтік хатшы болмаған жағдайда, Омбудсмен функцияларын орындау Директорлар кеңесінің шешімімен Қоғам жұмыскерлері арасынан басқа тұлғаға жүктеледі.

**Әлеуметтік жауапкершілік** - Қоғамның, мемлекеттің және қоғамның өзара мүдделеріне жауап беретін өз еркімен қабылданған міндеттемелерді орындау;

**Жұмыскер** - Қоғаммен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға;

**Корпоративтік жанжалдарды реттеу** - корпоративтік жанжалдардың алдын алуға немесе шешуге бағытталған рәсімдер кешенін жүзеге асыру.

## 2-ТАРАУ. ІСКЕРЛІК ӘДЕП ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫ МЕН ПРИНЦИПТЕРІ

13. Қоғам стратегиялық маңызды корпоративтік шешімдер қабылдау үшін де, Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері тап болатын күнделікті жағдайларда да Жалғыз акционермен, мемлекеттік органдармен, Қоғамның Лауазымды тұлғаларымен және жұмыскерлерімен, серіктестермен, басқа да мүдделі тұлғалармен және тұтастай алғанда қоғаммен өзара қарым-қатынаста Қоғам осы Кодекстің талаптарын қабылдайды және ұстанады.

14. Қоғамның қызметі қалыптасатын негізгі корпоративтік құндылықтар оның жұмыскерлерінің әдептілігі, сенімділігі және кәсібилігі, олардың жұмысының тиімділігі, өзара көмек, бір-біріне, мүдделі тұлғаларға және жалпы қоғамға деген құрмет болып табылады.

15. Қоғамның негізгі корпоративтік принциптері:

1) Құзыреттілік пен кәсібилік - Қоғам жұмыскерлерінің тиісті білімі, жұмыс тәжірибесі, салмақты және жауапты шешімдер қабылдау қабілеті болуға тиіс. Қоғам өз жұмыскерлері үшін кәсіби білім мен дағдылар деңгейін арттыру, кәсіби, шығармашылық қабілеттерін іске асыру, әлеуеті мен мансаптық өсу мүмкіндігін дамыту үшін жағдайлар жасайды.

2) Патриотизм - мемлекет тарапынан Қоғамға жүктелген жоғары сенім және оның әлеуметтік жауапкершілігі патриотизм сезімін және денсаулық сақтау жүйесін дамытуға ықпал етуге ұмтылысты туғызады.

3) Ашықтық - Қоғам Қоғам туралы, оның жетістіктері мен қызметінің нәтижелері туралы ақпараттың барынша ашықтығына, ашықтығы мен сенімділігіне ұмтылады. Қоғам Жалғыз акционер мен серіктестерді істердің жай-күйі туралы шынайы, уақтылы хабардар етуге, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес есептілік пен есепке алу сапасын жақсарту негізінде ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігін арттыруға ұмтылады. Сонымен қатар, Қоғам коммерциялық және қызметтік құпияларды құрайтын ақпарат пен ақпараттың жария етілмеуін қадағалайды.

4) Жауапкершілік пен адалдық - Қоғам Қазақстан Республикасы заңнамасының, шарттық қатынастардың талаптарында, іскерлік айналым әдет-ғұрыптарында және моральдық-адамгершілік қағидаттарында белгіленген алынған міндеттемелерге жауапкершілікпен және адал ниетпен қарайды. Қоғам мемлекет пен қоғам алдындағы өзінің әлеуметтік жауапкершілігін түсінеді.

5) Адалдық пен әдептілік - Қоғам қызметінің және оның іскерлік беделінің негізі. Қоғам жеке мүдделер мен кәсіби қызмет арасындағы қақтығыстарға жол бермейді. Алдау, үнсіздік таныту және жалған мәлімдемелер - лауазымды тұлғаның, жұмыскердің, Қоғамның мәртебесіне сай келмейді.

6) Жеке тұлғаны құрметтеу - лауазымды адам, оның лауазымына, жұмыс орнына, атқаратын қызметтік және еңбек міндеттеріне қарамастан, Қоғам жұмыскері басшылыққа алатын негізгі қағидат. Жеке тұлғаны құрметтеу қағидатын өзара сақтау жұмыскерлерге қатысты лауазымды тұлғалар үшін де, лауазымды тұлғаларға қатысты жұмыскерлер үшін де тең дәрежеде міндетті болып табылады.

### 3-ТАРАУ. ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАСТАРДЫҢ ӘДЕП НОРМАЛАРЫ

### 3.1. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері

17. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен Жұмыскерлері:

1) Қазақстан Республикасының Мемлекеттік рәміздеріне және Қоғамның корпоративтік рәміздеріне құрметпен қарауға;

2) жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға, мемлекеттік тілге және басқа да тілдерге, барлық халықтардың салт-дәстүрлеріне құрметпен қарауға;

3) жоғары кәсіби жұмыс үшін барлық күш-жігерін жұмсауға, Қоғамның мүлкіне ұқыпты қарауға, оны ұтымды және тиімді пайдалануға;

4) өзінің жұмысқа деген көзқарасы мен мінез-құлқымен ұжымда тұрақты және жағымды жағдай жасауға ықпал етуге;

5) сыпайы және әдепті болу;

6) немқұрайлылық пен дөрекілікке төзбеушілік;

7) әріптестеріне қолдау және көмек көрсету;

8) біреудің пікіріне мұқият болу;

9) сөз бен істің бірлігін қамтамасыз етуге міндетті. Уәделерді орындау;

10) өз қателігін жасырмауға/мойындауға;

11) өзіне (немесе өзіне байланысты адамдарға) қатысты да, басқалардың қарым-қатынасында да Мүдделер қақтығысы туындауы мүмкін жағдайға жол бермеу үшін өзін-өзі ұстау;

12) басқа жұмыскерлерге қатысты жеке субъективті пікір білдіруге жол бермеуге және басқа жұмыскерлердің іс-әрекеттерінің дұрыстығына немесе дұрыс еместігіне жеке баға бермеуге;

13) құпиялылық нормаларын бұзбай және Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарын ескере отырып, бір-біріне дұрыс ақпаратты уақтылы ұсынуға міндетті;

14) тікелей берілген өкілеттіктерсіз немесе Қоғамның Лауазымды тұлғаларының тікелей тапсырмасынсыз Қоғамның атынан кез келген тақырыпта көпшілік алдында сөз сөйлеуге, пікір білдіруге немесе сұхбат беруге жол бермеуге;

15) қоршаған ортаға құрмет көрсету және оған ұқыпты қарау;

16) Кодекстің талаптарын мұқият зерделеуге, түсінуге және адал орындауға міндетті;

17) өзіне қабылдаған міндеттемелері үшін жауапты болуға;

18) лауазымдық міндеттерін атқару кезінде жеке қатынастарды немесе дербес пайданы емес, Қоғамның мүдделерін басшылыққа алуға міндетті;

19) Іскерлік әдеп қағидаттары мен мінез-құлық қағидаларын бұзу мәселелері бойынша тергеп-тексеру жүргізу кезінде жәрдем көрсетуге;

20) өз жұмыс орнында тазалық пен тәртіпті сақтауға, сондай-ақ барлық жұмыс материалдарын тиісті жағдайда сақтауға міндетті.

17. Қоғамның лауазымды тұлғалары:

1) Кодекстің негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын ескере отырып, ашықтық және бейтараптық қағидаттарында басқарушылық шешімдер қабылдауға;

2) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Қоғамның ішкі құжаттарында көзделген олардың алдына қойылған міндеттерді іске асыру үшін жауаптылықта болуға;

3) Кодекс талаптарына адалдығын өзі үлгі болып көрсету және олардың сақталуын көтермелеу;

4) қол астында бағынысты жұмыскерлер арасында корпоративтік рух құруға, ұжымды Қоғамның ортақ миссиясымен, құндылықтарымен және қағидаттарымен біріктірілген командаға біріктіруге уақыт бөлу;

5) Жұмыскерлерге нақты міндеттер қоюға және қажет болған жағдайда барынша дәл нұсқаулықтармен қолдауға міндетті;

6) Жұмыскерлерге өз жұмысын орындау үшін қажетті ақпаратқа ашық және тұрақты қол жеткізуді қамтамасыз етуге міндетті;

7) жұмыскерлерге кеңес беру және тәлімгерлік ету;

8) ешқандай жағдайда Қоғам жұмыскерінің мәртебесін төмендетуге жол бермеуге міндетті.

18. Қоғамның Лауазымды адамдары мен жұмыскерлері өздерінің функционалдық міндеттерін орындағаны үшін заңды және жеке тұлғалардан ақша, сыйлықтар, қызметтер түрінде және өзге де нысандарда сыйақы қабылдауға құқылы емес.

19. Қоғам Басқармасы агрессияны, кемсітушілікті, қорқытуды және қорқытуды болдырмайтын Қоғамда осындай жұмыс жағдайларын жасауы керек. Мұндай құбылысқа тап болған кез-келген жұмыскер мұндай қақтығыстарды шешу үшін өзінің тікелей басшысына немесе Омбудсменге хабарлауға құқылы.

### **3.2. Жалғыз акционер**

20. Жалғыз акционермен өзара қарым-қатынас Заңнама, Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі және Қоғамның өзге де ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес ашықтық, есептілік және жауапкершілік қағидаттарына негізделген. Қоғам Жалғыз акционермен қарым-қатынаста белгіленген рәсімдерді нақты сақтайды.

21. Қоғам мен Жалғыз акционер арасында ақпарат алмасу тәртібі Қазақстан Республикасының заңнамасымен, Қоғамның Жарғысымен және ішкі құжаттарымен реттеледі.

### **3.3 Іскерлік серіктестер**

22. Қоғамның іскер серіктестермен өзара іс-қимылы заңдылық, адалдық және тиімділік қағидаттарында шарттардың талаптарына сәйкес өзіне қабылдаған міндеттемелері үшін өзара тиімділік, ашықтық және толық жауапкершілік қағидаттарында жүзеге асырылады.

23. Қоғам іскер серіктестермен шарттардың талаптарын сақтайды және оларға қатысты өз міндеттемелерін орындайды. Қоғам өз қызметінде іскер серіктестерге негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермейді.

### **3.4. Қоғамның Ұйымдармен өзара қарым-қатынасы**

24. Қоғам Заңнамаға, Жарғыға, Корпоративтік басқару кодексiне, Қоғамның iшкi құжаттарына, келiсiмдерге, сондай-ақ Ұйымдардың жарғыларына сәйкес ұйымдармен өзара қарым-қатынастарды жүзеге асырады.

### **3.5. Қоғамның жұртшылықпен қарым-қатынасы**

25. Қоғам өзiнiң жұртшылық алдындағы әлеуметтiк жауапкершiлiгiн түсiнедi.

26. Қоғам өзiн өзi жұмыс iстейтiн және құрмет, сенiм, адалдық және әдiлеттiлiк принциптерiне негiзделген берiк қарым-қатынас орнатуға тырысатын қоғамдық ортаның ажырамас элементi ретiнде қарастырады.

27. Қоғам ұмтылады:

1) әлеуметтiк маңызы бар мәселелердi шешуге оң әсер ету;  
2) қоғамға қызмет етуге, кәсiптiк бiлiм мен бiлiм деңгейiн, басқа да әлеуметтiк бағдарламаларды арттыруға бағытталған бағдарламаларды қолдауға;

3) экономикалық тиiмдi және орынды болған кезде жаңа жұмыс орындарын құруға және жұмыскерлердiң кәсiби бiлiктiлiгiн арттыруға;

4) қоғамдық қатынастарды жетiлдiру, қоршаған ортаны жақсарту және өмiр қауiпсiздiгiн қамтамасыз ету мақсатында ұйымдармен (қоғамдық, үкiметтiк емес және басқалармен) сындарлы қатынастар орнатуға.

28. Қоғам беделi күмәндi заңды және жеке тұлғалармен ынтымақтастықтан бас тартуға мiндеттеме алады.

29. Қоғам экология және қоршаған ортаны қорғау бастамаларын қолдайды.

30. Қоғам халықтар арасындағы бейбiтшiлiктi, достық пен келiсiмдi нығайтуға жәрдемдесетiн жобаларды қолдауға ерекше назар аудара отырып, қайырымдылық қызметiн түрлi нысандарда жүзеге асырады.

31. Қоғам бiлiм беру, ғылым, мәдениет, өнер, ағарту жүйесiнiң дамуына, сондай-ақ тұлғаның рухани дамуына ықпал етедi.

### **4-ТАРАУ. IСКЕРЛIК МIНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ЕРЕЖЕЛЕРI**

32. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерi Қоғамды, оның беделiн, коммерциялық және қызметтiк құпияларды жеке пайда немесе басқа адамдарды байыту мақсатында пайдаланбауға тиiс.

33. Мүдделер қақтығысын болдырмау Қоғамның, оның лауазымды тұлғаларының, жұмыскерлерiнiң және Жалғыз акционердiң мүдделерiн қорғауды қамтамасыз етудiң маңызды шарты болып табылады. Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерi мүдделер қақтығысы туындатпайтын әдiл, уақытылы және дұрыс шешiмдер қабылдауға жауапты.

34. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерiнiң қол астындағы бағынысты тұлғалармен, серiктестермен, бәсекелестермен қарым-қатынасындағы iскерлiк мiнез-құлқы бiр-бiрiне қарама-қайшылықты болдырмайды және келесiлердi болжамдайды:

1) ашық ой мен iзгi ниет;

- 2) тексерілмеген ақпаратты пайдаланудан бас тарту;
- 3) Қоғамның коммерциялық және қызметтік құпияларына қатысты ақпаратты жария етпеу;
- 4) өз сөзінде тұру;
- 5) моральдық құндылықтарды сақтай отырып, мақсатқа ұмтылу;
- 6) өзінің іскерлік беделін ұстап тұру, тікелей не үшінші тұлғалар арқылы көрінеу жалған және тексерілмеген ақпаратты таратуға қатысудан бас тарту;
- 7) Мүдделер қақтығысы жағдайында - дауларды келіссөздер арқылы шешуге қол жеткізу.

35. Құпия ақпарат Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғамның ішкі құжаттарына сәйкес осыған жатқызылған ақпарат Қоғамның құпия ақпараты деп танылады. Қоғам жұмыскерлері құпия ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізудің және оған қол жеткізуге құқығы жоқ үшінші тұлғаларға және өзге де жұмыскерлерге жария етудің алдын алу, сондай-ақ деректердің жоғалуына немесе жойылуына жол бермеуі тиіс.

36. Қоғамның Лауазымды адамдары мен Жұмыскерлеріне, осы ақпаратты беру туралы талап Қоғамның ішкі құжаттарында белгіленген жағдайларды қоспағанда, құпия ақпаратпен жұмыс істеу кезінде коммерциялық және қызметтік құпияларды жария етуге тыйым салынады.

37. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен Жұмыскерлері құпия ақпаратпен жұмыс істеу кезінде Қоғамның ішкі құжаттарының талаптарын қатаң сақтауға тиіс.

38. Қоғам мүдделі тұлғалар тарапынан да, Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен Жұмыскерлері тарапынан да негізсіз пайда мен артықшылықтар алу немесе сақтау мақсатында сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттерге жол бермеу үшін бар күшін салады.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі тікелей міндет Қоғамның Лауазымды тұлғаларына жүктеледі.

Қоғам Жұмыскерлері өздеріне белгілі болған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жағдайлары туралы басшылықтың назарына жеткізуге міндетті.

39. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен Жұмыскерлері осы Кодекстің талаптарын сақтай және түсіне отырып және оның бұзылуына жол бермей, Қоғамның корпоративтік мәдениетін дамытуға үлес қосуы тиіс.

Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен Жұмыскерлері корпоративтік рухты қалыптастыра отырып, Кодекстің талаптарын өзі үлгі бола отырып, сақтауы керек.

## **5-ТАРАУ. КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ**

### **5.1. Сыртқы келбет пен келіссөздер әдебі**

40. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері қызметтік міндеттерін орындау кезеңінде киім, аяқ киім, шаш үлгісін таңдауда іскерлік стиль нормаларын қатаң сақтауы тиіс.

41. Қоғамда белгілі бір форманы сақтауға қойылатын талаптар белгіленуі мүмкін.

42. Медициналық этика медицина қызметкерінен жеке гигиена ережелерін сақтауды ғана емес, сонымен қатар әдептілікті де талап етеді. Киім жұмысты орындау үшін таза және ыңғайлы болуы керек. Ол шамадан тыс ашық түсте немесе тым ашық қималы болып, науқастарға қолайсыздық туындатпауы қажет. Өткір иісі жоқ парфюмерия немесе одеколон қалыпты мөлшерде себілуі керек. Косметиканы шамадан тыс қолданбау және әртүрлі зергерлік бұйымдарды тағуда шектен шықпау медицина қызметкерінің іс-әрекетінің сипатына байланысты.

43. Лауазымды адамдар мен жұмыскерлердің басқа жұмыскерлермен және іскерлік серіктестермен келіссөздер жүргізу қабілеті, оның ішінде телефон арқылы сөйлесу жалпы Қоғам туралы (туралы) жағымды әсер қалдыруға оң ықпал етеді. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері келіссөздер жүргізу кезінде, оның ішінде телефон арқылы да дұрыс және құрметпен сөйлесуге тиіс. Іскерлік келіссөздер салмақты, сыпайы түрде жүргізілуі керек.

44. Ішкі немесе сыртқы қоңырауға жауап бере отырып, Сіз өзіңізді таныстыруыңыз керек, өте сыпайы түрде нақты және толық ақпарат беруіңіз керек. Сондай-ақ, телефонмен сөйлескен кезде бір бөлмеде басқа жұмысшылар болуы мүмкін екенін есте ұстаған жөн және олардың жұмысына мұқият болу керек және қатты әңгімемен олардың назарын аудармау керек. Кеңеске қатысқан кезде ұялы телефондарды өшіру немесе үнсіз режимге орнату қажет.

45. Корпоративтік мәдениетті қалыптастырудағы маңызды элементтердің бірі ұжымда мерекелік іс-шаралар өткізу болып табылады.

46. Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері корпоративтік ойын-сауық немесе спорттық іс-шараларға қатыса алады. Сондай-ақ, іс-шараларды өткізу бойынша ұсыныстарды өздері енгізе алады, олардың мақсаты жұмыскерлер арасында корпоративтік рухты арттыру болып табылады.

47. Дәстүрлі корпоративтік мерекелерге-Қоғамның ашылу күні, Жаңа жыл, Халықаралық әйелдер күні, Наурыз мейрамы, Медицина қызметкері күні, Конституция күні, Тәуелсіздік күні, Республика күні және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа да ресми мерекелер жатады.

48. Қоғам ішінде барлық жұмыскерлер конференц-залда немесе Қоғам аумағындағы басқа жерде жиналады, Қоғам басшылығының өкілдері құттықтау сөз сөйлейді, жұмыста ерекше көзге түскен жұмыскерлерді грамоталармен, сыйлықтармен және т. б. атап өтеді.

49. Қоғамнан тыс орында мерекелеу жағдайында ұжым қаладан тыс жерлерге, құрылымдық бөлімшелер музыкалық нөмірлер, ән-би, ойындар дайындайтын табиғатқа бара алады. Жекелеген жағдайларда басшылықтың бастамасы бойынша Жұмыскерлердің отбасы мүшелері шақырылады.

## **5.2. Қауіпсіздік, еңбекті қорғау және қоршаған ортаны қорғау**

50. Қоғам өз жұмыскерлері үшін еңбек жағдайларының қауіпсіздігін қамтамасыз етеді, қоршаған ортаны қорғауды, қызметтің осы саладағы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етеді. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері еңбек қауіпсіздігі

және еңбекті қорғау саласындағы стандарттар мен ережелерді мүлтіксіз сақтауға міндетті.

51. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері өз іс-әрекеттерін қоршаған ортаға әсер ету тұрғысынан бағалауы және оған әсерін азайтуы керек, мысалы, энергияны үнемдеу, қағаз тасымалдағыштарды пайдалануды азайту.

### **5.3. Жұртшылықпен байланыс**

52. Қоғам жұртшылықпен және бұқаралық ақпарат құралдарымен қарым-қатынаста жоғары әдеп стандарттарының сақталуын қадағалайды. Қоғам Лауазымды адамдардың көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде, өзінің ақпараттық-жарнамалық материалдарында немесе Қоғаммен байланыс жөніндегі басқа да іс-шараларда жалған ақпарат таратуға, фактілерді жасыруға және/немесе бұрмалауға жол бермейді.

53. Бұқаралық ақпарат құралдарында, оның ішінде Интернетте Қоғам атынан көпшілік алдында сөз сөйлеуге, Қоғам оқиғаларына түсініктеме беруге және немесе қандай да бір мәлімдеме жасауға Қоғамның уәкілетті Лауазымды адамдары мен Жұмыскерлері ғана құқылы.

54. Қоғам атынан сөз сөйлеген кезде Лауазымды адамдар мен Жұмыскерлер кәсіптік мінез-құлық пен іскерлік әдептің жалпы қабылданған нормаларын сақтауға, тек сенімді ақпаратты таратуға, сондай-ақ құпия ақпаратты жария етуге жол бермеуге міндетті.

55. Қоғамның Лауазымды адамдары мен Жұмыскерлері қызметтік және жалпы Қоғам қызметі мәселелері бойынша өз пікірін көпшілік алдында жария ете алмайды, егер ол ақпарат:

- 1) Қоғам қызметінің негізгі бағыттарына сәйкес келмесе;
- 2) құпия ақпаратты ашатын болса;
- 3) Қоғамның Лауазымды тұлғаларының атына әдепке жат сөздер айтудан тұратын болса.

## **6-ТАРАУ. ҰЙЫМ ДӘРІГЕРЛЕРІНІҢ, ОРТА ЖӘНЕ КІШІ МЕДИЦИНАЛЫҚ ПЕРСОНАЛЫНЫҢ ӘДЕП НОРМАЛАРЫ**

### **6.1 Дәрігердің пациентпен қарым-қатынасы**

56. Дәрігер науқастың құқықтарын құрметтеуі керек. Кәсіби шешімдер қабылдаған кезде дәрігер науқастың денсаулық жағдайы туралы ойлауы керек.

57. Дәрігер пациентті өзіне жібергені үшін не пациентті белгілі бір емдеу мекемесіне, дәріханаға, белгілі бір маманға жібергені үшін кез келген жерден ақы немесе өзге де сыйақы, тексерудің немесе емдеудің белгілі бір түрін тағайындағаны үшін сыйақы алмауы тиіс.

58. Дәрігер науқастың дене немесе психологиялық жағдайын нашарлататын әрекетті жасамауы керек.

59. Дәрігердің пациенттің денсаулығының жай-күйі туралы кәсіби қорытындысы тек медициналық тексерудің және (немесе) жүргізілген емнің нәтижелеріне негізделуге тиіс.

60. Пациенттерді диагностикалау және емдеу тактикасы пациенттің денсаулық жағдайына қарай бейінді мамандардан тұратын көпбейінді топтың қатысуымен жүргізілуі тиіс.

61. Науқастың денсаулығы мен өмірін сақтау үшін дәрігер өзінің кәсіби тәжірибесі мен әлеуетін пайдалануы керек.

62. Дәрігер медициналық көмекке жүгіну фактісі, адамның денсаулық жағдайы, оның ауруының диагнозы және оны тексеру және (немесе) емдеу кезінде алынған, медицина қызметкерінің құпиясын құрайтын өзге де мәліметтер туралы ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге тиіс.

63. Науқастың денсаулығы туралы туыстарына хабарлауға тек емдеуші дәрігер ғана құқылы.

64. Жұмыс және жұмыс уақытынан тыс уақытта жедел көмек көрсету-әр дәрігердің міндеті.

65. Дәрігер пациентті қажетсіз қатерге ұшыратпауы керек, сонымен қатар өз білімін адамгершілікке жатпайтын мақсаттарда пайдаланбауы керек.

66. Дәрігер мен пациент арасында өзара сенім болмаған кезде немесе емделуге қажетті мүмкіндіктер мен тәжірибеге ие болмаған кезде, дәрігер науқас пациенттің жағдайын нашарлатпайтын шараларды қабылдауға міндетті болған кезде шұғыл көмек көрсету жағдайларын қоспағанда, науқасты емдеуден бас тарта алады. Мұндай жағдайларда дәрігер науқасқа басқа маман ұсынуы керек.

67. Дәрігер пациенттің дәрігерді таңдау құқығын және емдеу-алдын алу шараларын жүргізу туралы шешім қабылдауға қатысуын құрметтеуі керек.

68. Пациенттің келісімінсіз емдеу-диагностикалық іс-шараларды жүргізуге дене немесе психикалық жай-күйі бойынша жағдайды дұрыс бағалай алмайтын пациенттің өмірі мен денсаулығына қауіп төнген жағдайларда ғана рұқсат етіледі. Бұл жағдайда консилиум шешім қабылдауы керек, ал егер консилиумды жинау мүмкін болмаса - тікелей емдеуші дәрігер шешім қабылдайды.

69. Баланы емдеу кезінде дәрігер баланың ата-анасына немесе қамқоршыларына толық ақпарат беруге, емдеудің қандай да бір әдісін немесе дәрілік затты қолдануға олардың келісімін алуға міндетті.

70. Дәрігер науқастың және оның отбасының ар-намысы мен қадір қасиетін құрметтеуі керек.

71. Дәрігер оккультивті-сиқырлы және діни емдеу әдістерін насихаттамауы және қолданбауы керек.

72. Баламалы емдеу әдістерін тандағанда дәрігер дәлелді негізі бар емдеу әдісін таңдауы керек. Дәлелді базасы бар екі балама емдеу әдісі болған кезде дәрігер әр емдеу әдісінің тиімділігі мен шығындарының тепе-теңдігі негізінде таңдау жасауы керек (cost-effectiveness analysis).

73. Егер пациент өз келісімін білдіре алмаса, оны заңды өкіл немесе науқасты үнемі қамқорлыққа алатын адам білдіруі керек.

74. Науқас өзінің денсаулық жағдайы туралы ақпарат алуға құқылы, бірақ ол одан бас тартуы немесе денсаулық жағдайы туралы хабарлауы керек адамды көрсетуі мүмкін. Ақпарат пациенттен денсаулық жағдайын ескере отырып жасырылуы мүмкін және пациенттің жұбайына (зайыбына), оның жақын

туыстарына немесе заңды өкілдеріне хабарлануы мүмкін. Алайда, науқастың өтініші бойынша дәрігер оған толық ақпарат беруге міндетті.

75. Дәрігер пациенттің басқа мамандардан өз ауруы (диагнозы) туралы алған балама кәсіби пікір алу құқығын білуі және мойындауы керек.

76. Емдеу процесінде қате немесе күтпеген асқынулардың дамуы кезінде дәрігер бұл туралы пациентке, қажет болған жағдайда - басшылыққа, тәжірибесі мол әріптеске хабарлауға және орын алған жағдайдың салдарын түзетуге бағытталған іс-әрекеттерге нұсқауды күтпей, дереу кірісуге міндетті.

77. Дәрігер заңда тәртіптік, әкімшілік не қылмыстық жауаптылық көзделген теріс қылықтар мен құқық бұзушылықтар жасауға жол бермеуге тиіс.

78. Дәрігер жеке сипаттағы мәселелерді шешу үшін қызметтік жағдайды пайдалануға, медициналық бұйымдарды жарнамалауға және қызметтік міндеттерін орындауға байланысты жеке және заңды тұлғалардан сыйлықтар, қызметтерді қабылдау фактілеріне жол бермеуі тиіс.

79. Дәрігер өзі үлгі бола отырып, тұрақты моральдық-психологиялық жағдай жасауға және ұжымда корпоративтік әдеп пен қауіпсіздік қағидаттарын сақтауға ықпал етуі тиіс.

80. Дәрігер науқастың жеке өміріне және оның құпиялылық құқығына құрметпен қарауы керек, сонымен қатар тек пациенттің мүддесі үшін шешім қабылдауы керек.

81. Пациентпен қарым-қатынаста дәрігер оны тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге мән-жайлар бойынша қандай да бір кемсітушілікке ұшыратпауға тиіс.

## 6.2. Дәрігерлердің қарым-қатынасы

82. Дәрігерлер бір-біріне, сондай-ақ басқа медициналық және көмекші қызметкерлерге құрметпен қарауға, кәсіби әдіпті сақтауға және пациенттің емдеуші дәрігерді немесе медициналық ұйымды таңдауына құрметпен қарауға міндетті.

83. Студенттер мен жас мамандарды оқытатын дәрігерлер өздерінің мінез-құлқымен, өз міндеттерін орындауға деген көзқарасымен үлгі болуға және осы Кодексті ұстанатындығын көрсетуге тиіс.

84. Дәрігерлер салауатты өмір салтын бұқаралық ақпарат құралдары арқылы насихаттап, жас мамандарға үлгі болып, қоғамдық және кәсіби әдеп нормаларын сақтауы керек.

85. Әріптеске қатысты кәсіби ескертулер дәлелді болуы, ар-намысқа тимейтін түрде, онаша сұхбаттасу барысында жасалуы керек.

86. Дәрігер басқа дәрігердің кәсіби біліктілігіне жария түрде күмән келтіруге немесе оның беделін қандай да бір жолмен түсіруге құқылы емес.

87. Дәрігерлер қиын клиникалық жағдайларда тәжірибесі аз әріптестеріне дұрыс формада кеңес беріп, көмек көрсете алады.

88. Емдеу барысында емдеуші дәрігер дәлелді медицина негізінде бас тарту үшін дәлелдер мен негіздемелер келтіре отырып, әріптестерінің ұсыныстарын қабылдай алады немесе олардан бас тарта алады.

### **6.3. Дәрігердің орта медициналық қызметкерлермен қарым-қатынасы**

89. Дәрігерлер орта медициналық персоналға құрметпен қарауы керек, пациенттің денсаулығына және тағайындалған емге қатысты оның пікірін елемеуге жол бермеуі керек. Егер орта медициналық персонал тағайындалған емшараларды жүргізу кезінде қателіктер жіберсе, дәрігерлер ескертулерді пациенттердің көзінше жасамауы тиіс, ұстамды және дауыс көтермей жасауы тиіс.

90. Орта медициналық персонал дәрігерден ауру тарихындағы, тағайындау парағындағы және т.б. анық емес жазбалар бойынша түсініктеме алуға және қажет болған жағдайда ақпараттың сәйкессіздігін көрсетуге құқылы.

91. Орта медициналық персонал пациенттің құқықтарын, санитарлық ережелерді, қауіпсіздік техникасын, медициналық техника мен дәрілік препараттарды қолдануға арналған нұсқаулықтарды білуі және сақтауы тиіс.

92. Орта медициналық қызметкерлер дәрігерлер жөнінде негізсіз сөз айтпауы қажет, «медициналық қателіктер» немесе дұрыс тағайындалмаған емдеу туралы ақпарат таратпауы керек.

93. Дәрігер орта медициналық персоналдың кәсіби білімі мен дағдыларын арттыруға ықпал ете алады.

### **6.4. Орта медициналық персоналдың пациентпен қарым-қатынасы**

94. Науқаспен диагнозды талқылауға, жүргізіліп жатқан емнің дұрыстығына және басқа пациенттердің ауруларына күмән келтіруге тыйым салынады.

95. Орта медициналық қызметкерлер емдеу процедураларын және олардың функционалдық міндеттерін орындау кезінде ұстамдылық, сабырлылық пен әдептілікті сақтауы керек.

96. Орта медициналық персонал пациенттерге жасына немесе жынысына, аурудың сипатына, нәсіліне немесе ұлтына, діни немесе саяси сенімдеріне, басқа айырмашылықтардың әлеуметтік немесе материалдық жағдайына қарамастан құзыретті көмек көрсетуі керек.

98. Орта медициналық қызметкерлер пациенттерге тәкаппарлық, менсінбеушілік немесе қорлық көрсетпеуі керек.

97. Орта медициналық персонал кәсіптік міндеттерін атқаруына байланысты сенім білдірілген немесе белгілі болған пациенттің денсаулық жағдайы, диагнозы, емі, оның ауруының болжамы, сондай-ақ пациенттің жеке өмірі туралы ақпаратты үшінші тұлғалардан құпия сақтауға тиіс.

### **6.5. Кіші медициналық персонал**

99. Кіші медициналық персоналдың жұмысын бөлімшелердің аға мейіргерлері бақылайды, олар функционалдық міндеттерін орындау және Қоғамның басқа жұмыскерлерімен және пациенттерімен өзара іс-қимыл жасау кезіндегі мінез-құлық ережелері бойынша олармен нұсқаулық жүргізеді.

100. Кіші медициналық персонал іскерлік бағынысты және қызметтік тәртіп ережелерін сақтауы тиіс.

101. Кіші медициналық персонал функционалдық міндеттерін атқаруына байланысты сенім білдірілген немесе белгілі болған пациенттің денсаулық жағдайы, диагнозы, емі, оның ауруының болжамы, сондай-ақ пациенттің жеке өмірі туралы ақпаратты үшінші тұлғалардан құпия сақтауға тиіс.

#### **6.6. Медициналық қызметкерлермен ақпараттың жария болуы**

102. Пациент туралы ақпарат ғылыми зерттеулер жүргізу, осы мәліметтерді оқу процесінде пайдалану үшін пациенттің немесе оның заңды өкілінің ақпараттандырылған келісімімен ашылуы мүмкін;

103. Медицина қызметкерінің құпиясын құрайтын мәліметтерді тұлғаның келісімінсіз ұсынуға мынадай жағдайларда жол беріледі:

1) өзінің жай-күйіне байланысты өз еркін білдіре алмайтын адамды тексеру және емдеу мақсатында, заңды өкілі болмаған жағдайда;

2) айналасындағыларға қауіп төндіретін аурулардың таралу қаупі кезінде, оның ішінде қан, оның компоненттері донорлығы, ағзаларды (органның бір бөлігін) және (немесе) тіндерді (тіннің бір бөлігін) транспланттау кезінде;

3) тергеп-тексеру немесе сот талқылауын жүргізуге байланысты анықтау және алдын ала тергеу органдарының, прокурордың, адвокаттың және (немесе) соттың сұрау салуы бойынша;

4) кәмелетке толмаған немесе әрекетке қабілетсіз адамға оның заңды өкілін хабардар ету үшін медициналық көмек көрсету кезінде;

5) Қазақстан Республикасы азаматының денсаулығына зиян құқыққа қайшы әрекеттер нәтижесінде келтірілді деп пайымдауға негіздер болған кезде;

6) адамның психикалық ауытқулары мен жыныстық зорлық-зомбылыққа бейімділігі анықталған кезде;

7) медициналық қызметтер көрсету (көмек) сапасына мемлекеттік бақылау жүргізу, медициналық көрсетілетін қызметтердің сапасы мен көлемі бойынша шарттық міндеттемелерге мониторинг жүргізу кезінде;

8) прокуратура органдары «Прокуратура туралы» Қазақстан Республикасының Конституциялық заңында белгіленген тәртіппен тексерулер жүргізген кезде;

9) қарсы барлау қызметінің міндеттерін шешу мақсатында арнаулы мемлекеттік органдардың сұрау салуы бойынша жүзеге асырылады.

104. Ғылыми зерттеулер, студенттерді оқыту және дәрігерлердің біліктілігін арттыру процесінде пациенттерге қатысты медициналық ақпаратқа қол жеткізуге құқығы бар Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері аталған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге міндетті.

105. Медициналық сипаттағы жарияланымдар, дәрігерлердің ғылыми форумдарда сөйлеген сөздері, баспасөзде, радио мен теледидарда ағартушылық қызмет этикалық тұрғыдан мінсіз болуға, сондай-ақ объективті ғылыми-практикалық ақпаратпен шектелуге және жосықсыз бәсекелестік, жарнама және өзін-өзі жарнамалау элементтерін қамтымауға тиіс.

106. Бұқаралық ақпарат құралдарының, қоғамдық және өзге де ұйымдардың өкілдері жүгінген кезде дәрігерлер және / немесе орта медициналық персонал өз құзыреті шеңберінде құқылы:

- 1) қандай да бір ауру бойынша теориялық ақпарат беруге;
- 2) денсаулық сақтау саласындағы нормативтік құқықтық актілердің ережелері және оларды практикада қолдану тәртібі туралы хабардар етуге;
- 3) жоғары тұрған ұйымдар, медициналық мекемелер, емдеу технологиялары туралы хабардар етуге;
- 4) басшының келісімімен қолда бар статистикалық ақпаратты ұсынуға;
- 5) қолданылатын емдеу технологиялары туралы ақпарат беруге.

107. Бұқаралық ақпарат құралдарының, қоғамдық және өзге де ұйымдардың өкілдері жүгінген кезде дәрігерлердің және / немесе орта медициналық персоналдың құқығы жоқ:

- 1) пациенттер, оның ішінде қайтыс болғандар туралы ақпарат беруге;
- 2) нақты азаматтың медициналық көмекке жүгіну фактісі, оның емделуі, шығарылуы, қайтыс болуы және т. б. туралы ақпаратты растауға және теріске шығаруға;
- 3) пациентті (пациенттерді) сәйкестендіруге болатын фото-бейнематериалдар ұсынуға.

## **7-ТАРАУ. ОМБУДСМЕН ИНСТИТУТЫ**

108. Қоғамдағы Омбудсмен институты Жалғыз акционер, Директорлар кеңесі және Қоғамның Басқармасы жүзеге асыратын бастамалар, шаралар мен іс-қимылдар шеңберінде құрылады:

- 1) Қоғамның органдары мен лауазымды адамдарының осы Кодексті сақтауын қамтамасыз ету;
- 2) корпоративтік жанжалдар мен мүдделер қақтығысын болғызбау және реттеу жөніндегі шараларды күшейту.

109. Омбудсменнің негізгі функциялары Кодекс ережелерін сақтамау туралы мәліметтер жинау, лауазымды адамдар мен қызметкерлерге Кодекс ережелері бойынша кеңес беру, Кодекс ережелерін бұзу бойынша дауларды қарауға бастамашылық жасау және оларды реттеуге қатысу болып табылады.

### **7.1. Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері**

110. Омбудсмен құқылы:

- 1) келіп түскен өтініштер негізінде де, өз бастамасы бойынша да Кодекс ережелерінің бұзылуын анықтау бойынша рәсімдерді жүргізуге бастамашылық жасауға;
- 2) Кодексті сақтамау мәселелері бойынша Жұмыскерлерге, Лауазымды тұлғаларға жеке өзі жүгінуге;
- 3) Жұмыскерлерге, Лауазымды тұлғаларға Кодекстің ережелеріне түсініктеме және түсініктеме беруге міндетті.

111. Омбудсмен міндетті:

- 1) Кодексті сақтамауға қатысты мәселелерді қарау кезінде қатысуға;

2) Кодекс ережелерін сақтамау мәселелері бойынша Жұмыскерлердің, Лауазымды тұлғалардың, сондай-ақ іскер әріптестер мен мүдделі тұлғалардың өтініштерін есепке алуды жүргізуге;

3) бес жұмыс күні ішінде Қоғам жұмыскерлеріне олар жүгінген жағдайда Кодекстің ережелеріне түсініктеме беруге міндетті;

4) Кодексті сақтамау мәселелері бойынша дауларды қарауға қатысқан кезде тәуелсіздік пен ашық ойды сақтауға міндетті;

5) Кодекстің ережелерін бұзу фактісі бойынша жүгінген Жұмыскердің, Лауазымды тұлғаның анонимділігін қамтамасыз етуге (анонимді болып қалуға тілек білдірген жағдайда);

6) Кодекс ережелерін сақтамау мәселелері бойынша өтініштер туралы мәліметтерді қамтитын Кодекс талаптарының сақталуы туралы есепті Қоғамның Директорлар кеңесінің қарауына ұсынуға міндетті.

## **7.2. Іскерлік әдеп кодексін және Қоғамның өзге де ішкі құжаттарын бұзу туралы мәліметтерді жинау және қарау тәртібі**

112. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері бекітілген іскерлік этика нормаларын, заңнама нормаларын және Қоғамның ішкі құжаттарын бұзғаны анықталған жағдайда, Омбудсмен Қоғамның тиісті органдарына қарауға және шешім қабылдауға одан әрі жіберу үшін материалдар қалыптастырады, олардың құзыретіне мәні бойынша осындай өтініштерді шешу жатады.

113. Мүдделі тұлғалар өздерінің тікелей басшысына немесе Омбудсменіне Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлерінің заңсыз және этикаға жат әрекеттері туралы хабарлай алады.

114. Омбудсмен өтінішті қарауға қабылдап:

1) өтініш беруші өз құқықтарын қорғау және/немесе іскерлік әдеп нормаларының бұзылуын және іскерлік әдеп нормаларын бұза отырып қабылданған шешімдерді және/немесе әрекеттерді (әрекетсіздікті) жою үшін пайдалануға құқылы тәсілдер мен құралдарды түсіндіруге құқылы;

2) осындай өтініштерді мәні бойынша шешу құзыретіне жататын Қоғамның тиісті органдарына өтініш беруге құқылы.

115. Қарау нәтижелері мен қабылданған шешімдерді Омбудсмен өтініш жасаған адамға Директорлар кеңесі немесе Қоғам Басқармасы шешім қабылдаған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде хабарлайды.

116. Лауазымды тұлға мен Омбудсмен Кодекс ережелерін, заңнама нормаларын және ішкі құжаттарды бұзу туралы мәліметтерді қараудың құпиялылығына кепілдік береді. Өтініш білдірген тұлғаның құқықтарына қысым жасалмауға тиіс.

117. Омбудсменнің өкілеттігіне қызметтік тергеу жүргізу кірмейді.

118. Омбудсмен жыл сайын Корпоративтік әдеп мәселелері бойынша өтініштер бойынша есеп дайындайды, ол белгіленген тәртіппен есепті жылдан кейінгі екінші айдың бірінші күнінен кешіктірілмейтін мерзімде Қоғамның Директорлар кеңесінің қарауына шығару үшін жіберіледі.

## **7.3. Бақылау шаралары**

119. Қоғамның Лауазымды тұлғалары мен Жұмыскерлері Кодекстің талаптарын қатаң сақтауға және Кодекс талаптарының кез келген бұзушылықтары туралы жазбаша нысанда хабарлауға міндетті. Лауазымды тұлғалар мен жұмыскерлердің құқықтарының бұзылуына әкелетін кез келген жағдай заңнама нормаларына және Қоғамның ішкі құжаттарына сәйкес қаралуы тиіс.

120. Қоғамның лауазымды тұлғалары Қоғамның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу үшін іскерлік этиканың негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын ескере отырып, іскерлік шешімдер қабылдайды және олардың алдына қойылған міндеттерді іске асыруға толық жауапты болады.

121. Қоғамның Омбудсмені өз құзыретіне сәйкес Қоғамның тиісті құрылымдық бөлімшелерімен/органдарымен оларға қажетті мәліметтерді бере отырып, консультациялар жүргізу арқылы Кодекс талаптарын бұзумен байланысты проблемаларға ден қоюға міндетті. Консультациялар беру жөніндегі іс-әрекеттер жазбаша түрде ресімделуі мүмкін.

122. Қоғам Кодексті ашық талқылауға дайын жұмыскерлерді көтермелейді және оны жетілдіру бойынша кез келген сындарлы ұсыныстарға оң көзқараспен қарайды.

123. Кодекс талаптарын түсіндіруге және/немесе жұмыс барысында туындаған этикалық мәселелерге қатысты мәселелер бойынша, сондай-ақ Кодекс талаптарын бұзу, сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттер фактілері бойынша Қоғамның лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері, сондай-ақ іскер әріптестер мен мүдделі тұлғалар Омбудсменге жүгінуге құқылы.

124. Жұмыскерден мүдделер қақтығысына, заңнама мен ішкі құжаттардың бұзылуына байланысты барлық оқиғалар мен себептердің нақты сипаттамасы талап етіледі. Бұл тұрғыда есеп беруші жұмыскер өзара сенімді бұзушы болып саналмауы керек. Бұл жұмыскердің Қоғамға деген адалдығының көрінісі және Қоғамдағы ынтымақтастыққа нұқсан келтірмейді. Жұмыскер сенімді және нақты мәліметтерді хабарлауға міндетті және күдікті фактілерді немесе мән-жайларды және осындай түрдегі кез келген заңсыз әрекеттердің белгілерін жасырмауға тиіс.

## **8- ТАРАУ. ҚОРЫТЫНДЫ**

125. Кодекс нормаларын сақтау Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері үшін міндетті болып табылады және оларды бұзу заңнамада белгіленген тәртіппен жауаптылыққа әкеп соғады.

126. Директорлар кеңесі жаңарту және жетілдіру мақсатында Кодекске қажетті өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізілуі мүмкін.

---