

ТОО «Технопарк «Алатау»			
Кодекс деловой этики ТОО «Технопарк Алатау»			
Вид документа: <i>Кодекс</i>	Код документа: _____	Ред. 1	стр. 1 из 20
Утверждено: Приказ № <u>41 - 17</u> от <u>26.12.2019</u> г.		Генеральный директор <u>Сартаев О.С.</u>	



**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ
ТОО «ТЕХНОПАРК АЛАТАУ»**

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	3
2	Основные понятия и сокращения	3
3	Нормативные ссылки	4
4	Ценности Товарищества	4
5	Принципы профессионального поведения работников Товарищества	5
6	Работники Товарищества	7
7	Соблюдение этических принципов на работе	10
7.1	Взаимоотношения с клиентами	10
7.2	Товарищество как работодатель	10
7.3	Рабочая атмосфера	11
7.4	Корпоративные праздники. Дни рождения работников.	12
7.5	Здоровье, безопасность и охрана труда	12
7.6	Стандарт внешнего вида («dress code»), которому следуют работники Товарищества	13
7.7	Найм работников. Совместная работа близких родственников	13
7.8	Конфликт интересов	13
7.9	Трудовая деятельность вне Товарищества	14
7.10	Обмен подарками и представительские расходы	14
7.11	Пользование услугами Товарищества и контрагентов	15
7.12	Риск-культура	15
8	Противодействие коррупции	15
9	Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма	15
10	Достоверность отчетности	16
11	Публичные коммуникации	16
12	Защита конфиденциальной информации	16
13	Участие в Товарищественной и политической деятельности. Благотворительность и спонсорство	17
14	Взаимодействие с государственными органами	17
15	Защита окружающей среды	17
16	Уважение прав человека	17
17	Единственный акционер	18
18	Ответственность работников Товарищества за нарушение кодекса	18
19	Заключительные положения	18
20	Мониторинг процесса	18
21	Внесение изменений и дополнений в кодекс	19
22	Рассылка	19
23	Приложение	20

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кодекс деловой этики ТОО «Технопарк «Алатау» (далее – Кодекс) разработан с целью формирования единой корпоративной культуры, общих принципов и этических норм профессионального поведения работников ТОО «Технопарк «Алатау» (далее – Товарищество), определения требований, предъявляемых к внешнему виду работников Товарищества, порядка общения с коллегами, участниками, клиентами, а также иными лицами, с которыми взаимодействуют работники Товарищества, и является единым положением о деловой этике, обязательным для соблюдения работниками Товарищества. Кодекс распространяется на всех работников Товарищества.

2. Целью Кодекса является развитие корпоративной культуры в Товарищества и содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения лучшей практики делового поведения.

3. Контроль за соблюдением Кодекса возлагается на всех работников руководящего состава, которые вправе:

1) вносить предложения о поощрении работников своего подразделения, неукоснительно соблюдающих Кодекс;

2) давать рекомендации по соблюдению принципов деловой этики работниками Товарищества;

3) вносить предложения о применении дисциплинарных мер к работникам, поведение которых противоречит требованиям Кодекса.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4. В Кодексе используются следующие понятия и сокращения:

1) деловая этика – это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности Товарищество, его должностные лица и работники;

2) конфликт – взаимодействие людей, имеющих несовместимые, противоречащие цели или способы достижения этих целей;

3) конфликт интересов – ситуация, в которой личная заинтересованность работника Товарищества влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

4) клиент – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Товарищества;

5) участник - юридическое лицо, осуществляющее на территории специальной экономической зоны приоритетные виды деятельности и включенное в единый реестр участников специальных экономических зон;

6) имидж – устойчивое представление клиентов, партнеров и Товарищественности о престиже Товарищества, качество его услуг и репутации;

7) среда открытого общения в коллективе – это открытая и доверительная атмосфера общения в коллективе, где работники без опасений обсуждают любые этические проблемы, а руководители прислушиваются к их мнению. Однако этот термин не означает, что можно свободно раскрывать внутреннюю, служебную, конфиденциальную информацию, персональные данные работников и иную непубличную информацию Товарищества, его клиентов и третьих лиц.

8) ВНД – внутренние нормативные документы Товарищества;

3. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ ТОВАРИЩЕСТВА

5. При осуществлении должностных полномочий и трудовых обязанностей каждый работник Товарищества обязан неукоснительно соблюдать следующие принципы профессионального поведения:

1) принцип соблюдения законности и недопущения коррупционных правонарушений, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем,

финансирования терроризма и других противоправных действий означает, что при осуществлении профессиональной деятельности каждый работник Товарищества обязан неукоснительно соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, а также внутренних документов Товарищества. В случае возникновения сомнений относительно законности того или иного действия (бездействия) при осуществлении профессиональной деятельности, работник Товарищества обязан обратиться за консультацией к своему руководителю.

Работники Товарищества не вправе использовать служебное положение и привилегии должностного положения в личных целях, включая использование собственности Товарищества. Работники Товарищества обязаны доводить до сведения руководства Товарищества о ставших им известных случаях коррупционных правонарушений, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и других противоправных действий.

Непосредственный руководитель работника Товарищества, нарушившего принцип соблюдения законности и недопущения коррупционных правонарушений, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и других противоправных действий, могут также быть привлечены к дисциплинарной, либо к другим видам ответственности в соответствии с действующим законодательством и внутренними документами Товарищества.

Обязанность по противодействию коррупции возлагается на должностных лиц Товарищества. В целях недопущения коррупционных правонарушений, указанные лица принимают на себя ограничения предусмотренные Законом РК «О противодействии коррупции».

Работники Товарищества обязаны предотвращать незаконный оборот денежных средств. Каждый работник Товарищества обязан своевременно сообщать о любых видах подозрительных операций, в случае их обнаружения.

Работники Товарищества, чьи функциональные обязанности сопряжены с организацией закупок, обязаны осуществлять свою трудовую деятельность исключительно ради интересов Товарищества, а так же неукоснительно соблюдать требования Закона Республики Казахстан «О государственных закупках» и правил осуществления государственных закупок, утверждаемые уполномоченным органом.

2) **принцип профессионализма и компетентности** означает, что работники Товарищества в процессе осуществления возложенных на них должностных обязанностей должны использовать весь имеющийся интеллектуальный, организационный и морально-нравственный потенциал в целях обеспечения максимально высокого профессионального уровня работы. Каждый работник осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с должностными обязанностями. В условиях постоянного социально-экономического и правового развития Товарищества каждый работник обязан непрерывно повышать уровень знаний и компетенций, а также свой профессиональный уровень.

3) **принцип добросовестности и инициативности** означает, что при осуществлении профессиональной деятельности каждый работник Товарищества обязан добросовестно относиться к исполнению своих обязанностей, проявляя инициативу и творческий подход в целях повышения эффективности деятельности Товарищества.

4) **принцип личной ответственности** означает, что при осуществлении профессиональной деятельности каждый работник Товарищества несет персональную ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, а также за несоблюдение норм Кодекса.

5) **принцип независимости** означает, что при осуществлении профессиональной деятельности каждый работник Товарищества должен руководствоваться принципами беспристрастности и честности, не допускать предвзятого отношения к коллегам, клиентам, участникам Товарищества, а также представителям государственных органов, средств массовой информации. Каждый работник Товарищества обязан воздерживаться от совершения действий, которые могут быть истолкованы как мера, направленная на

обеспечение преимущества или предоставления необоснованных льгот для отдельного работника (клиента, участника) Товарищества. При осуществлении профессиональной деятельности работники обязаны эффективно выполнять свои обязанности в соответствии с требованиями законодательства и внутренними документами Товарищества, и доводить до сведения руководства любые операционные проблемы, случаи несоблюдения профессиональной этики и других нарушений процедур или злоупотреблений, тем самым стремиться к предотвращению источников возникновения всевозможных конфликтов интересов.

6) **принцип конфиденциальности** означает, что при осуществлении профессиональной деятельности каждый работник Товарищества обязан сохранять в тайне конфиденциальную информацию, а также коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством тайну, ставшую известной ему в процессе осуществления профессиональных обязанностей.

Работнику Товарищества запрещено использовать охраняемую Товариществом информацию с целью нанесения ущерба имиджу и репутации Товарищества, а также для личного обогащения и выгоды.

Перечень сведений, составляющих конфиденциальную информацию Товарищества, приведен в соответствующем ВНД Товарищества определяющего коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством тайну.

7) **принцип корпоративности** означает, что при осуществлении профессиональной деятельности работники Товарищества в отношениях между собой действуют на основе взаимной поддержки, взаимного уважения и приоритетности интересов Товарищества. В случае необходимости каждый из работников вправе получить от других работников полную и качественную консультационную, документальную поддержку.

8) **принцип соблюдения этических норм** означает, что при осуществлении профессиональной деятельности каждый работник Товарищества обязан руководствоваться нормами деловой этики, уважительно относиться ко всем работникам Товарищества без исключения, клиентам, участникам, представителям государственных органов, независимо от их социальной, половой, национальной и культурной принадлежности, поддерживать на высоком уровне деловую репутацию и имидж Товарищества.

Каждый работник Товарищества должен обладать такими морально-нравственными качествами, как добропорядочность, добросовестность, вежливость, справедливость, честность, отзывчивость, а также способность воспринимать критику.

4. РАБОТНИКИ ТОВАРИЩЕСТВА

6. Взаимоотношения между работниками, независимо от занимаемой должности, обязанностей, как в процессе осуществления профессиональной деятельности, так и в нерабочее время должны строиться на основе соблюдения норм деловой этики поведения, внутренней корпоративной культуры Товарищества, а также на принципах доброжелательности, взаимопонимания и взаимодоверия. В рабочем процессе каждый работник обязан стремиться к конструктивному решению любых вопросов и проблем при их возникновении, и находить наиболее оптимальные пути решения для сторон с соблюдением норм настоящего Кодекса.

7. Работники Товарищества должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

8. Работникам Товарищества недопустимо употребление таких слов и выражений, использование тона и манеры поведения, которые могут привести к оскорблению чести и достоинства или нанесению ущерба деловой репутации другого работника, проявления в отношении окружающих людей грубости (как в словесном выражении, так и в поведении), ненормативного лексикона и так далее.

9. Соблюдение норм Кодекса обязательно для всех работников Товарищества, и является их неотъемлемым условием работы. Каждый работник Товарищества обязан:

- 1) соблюдать требования законодательства и ВНД, в том числе Кодекса;
 - 2) ознакомиться с положениями Кодекса и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения. При приеме на работу в Товарищество, при подписании трудового договора, работник должен прочитать и подписать обязательство о соблюдении Кодекса согласно *Приложению 1*. Обязательство должно быть подшито в личное дело работника;
 - 3) проходить организуемые Товарищества обучающие курсы по отдельным вопросам Кодекса;
 - 4) знать и соблюдать положения внутренней политики, применяемые для работы;
 - 5) с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку вновь принятым работникам;
 - 6) обеспечивать сохранность и бережное отношение к имуществу Товарищества и использование этого имущества по назначению;
 - 7) обеспечивать надлежащее использование электронных средств обработки информации и предотвращать их утрату;
 - 8) не нарушать лицензионные или авторские права;
 - 9) выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы;
 - 10) признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий и рисков;
 - 11) содействовать при проведении Товариществом расследований по фактам возможных нарушений;
 - 12) обращаться за помощью к своему непосредственному руководителю, если появились вопросы о применении Кодекса или сомнения относительно соблюдения этических принципов;
 - 13) не высказывать (комментировать) в интернет пространстве (блоги, социальные сети и т.п.), порочащие честь и достоинство других работников Товарищества в целом.
- Работники Товарищества должны помнить, что общение в социальных сетях, на Интернет ресурсах, как правило, носит публичный характер. Работникам Товарищества запрещается распространять или обсуждать без согласия Товарищества на публичных Интернет ресурсах информацию, связанную с деятельностью Товарищества, в том числе с использованием логотипов и символики Товарищества, размещать фото- и видеоизображения, не соответствующие действительности и/или порочащие деловую репутацию Товарищества;
- 14) при обращении к своим коллегам четко и полно формулировать свои цели, при необходимости, дополняя подтверждающими документами. При обращении к другим структурным подразделениям Товарищества, строго соблюдать требования законодательства и ВНД, а также соблюдать требования к оформлению документов;
 - 15) в случаях возникновения внутренних разногласий в коллективе прилагать все усилия для разрешения внутренних конфликтов путем переговоров;
 - 16) уважительно относиться ко всем клиентам и деловым партнерам Товарищества независимо от их правового и социального статуса, вида деятельности, материального положения, длительности периода обслуживания в Товариществе;
 - 17) не допускать, ни при каких обстоятельствах, проявления грубости, оскорбительных выражений или жестов, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного или пренебрежительного отношения к коллегам/ работникам, клиентам Товарищества и его деловым партнерам;
 - 18) работники Товарищества, непосредственно обслуживающие клиентов при оказании почтовых и финансовых услуг обязаны вести себя с клиентами корректно и достойно, не допускать отклонений от норм делового и межличностного общения, предусмотренных Кодексом;

19) своевременно и в полном объеме представлять клиентам Товарищества информацию обо всех касающихся их условиях операций, если это входит в должностные обязанности, компетенцию и определено внутренними документами Товарищества;

20) работники Товарищества, являющиеся учредителями юридических лиц, не должны участвовать в оценке, выдаче заключений или совершении каких-либо иных значимых действий, касающихся этих юридических лиц при возникновении отношений между ними и Товариществом;

21) в случае, если работник Товарищества располагает информацией о совершении недобропорядочных или незаконных действий (бездействий) со стороны клиентов или деловых партнеров, а также иных лиц в отношении Товарищества, то он обязан незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю либо в подразделение безопасности Товарищества;

22) не осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов и деловых партнеров Товарищества;

23) не допускать разглашение негативной информации об Товариществе, внутренних взаимоотношениях между работниками Товарищества, конфликтах и другой внутренней информации, имеющей неофициальный характер и способной оказать негативное влияние на имидж, рейтинг и деловую репутацию Товарищества;

24) в случаях получения работником Товарищества повестки, извещающей об обязанности явиться в какой-либо из государственных/ правоохранительных органов по вопросам, касающимся деятельности Товарищества, или в случае давления на работника Товарищества со стороны представителей государственных/ правоохранительных органов, работник обязан незамедлительно сообщить об этом своему непосредственному руководителю и/или в структурное подразделение по вопросам безопасности;

25) не передавать третьим лицам информацию, отнесенную к коммерческой, служебной и иной охраняемой законодательством тайне. Указанные сведения могут быть переданы в соответствии с ВНД Товарищества, регламентирующего порядок раскрытия коммерческой и иной охраняемой законодательством тайны;

26) не допускать использование рабочего времени на разрешение личных дел, не имеющих прямого отношения к должностным обязанностям работника;

27) не злоупотреблять рабочим временем на личные разговоры с коллегами, не обсуждать и не дискутировать вопросы, не имеющие отношения к работе;

28) не распивать спиртные напитки и не курить на работе и на ее территории. Курение разрешено только в специально отведенных местах;

29) не мусорить на работе и на территории Товарищества. Каждый работник обязан поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте;

30) не играть на рабочем месте в азартные или иные (настольные, компьютерные и т.п.) игры;

31) не допускать длительные телефонные разговоры, а также переписку, осуществляемую с использованием электронных средств связи, не относящиеся к исполнению должностных обязанностей работника. В случае если появилась необходимость ответить на звонок, работник должен принять все возможные меры, чтобы не отвлекать своих коллег от работы;

32) не допускать неуважение к собеседнику. При беседе с ним не перебивать его и не использовать мобильный телефон;

33) не принимать третьих лиц на рабочем месте по личным вопросам, не имеющим отношения к исполнению работником должностных обязанностей;

34) каждый работник Товарищества обязан немедленно сообщать на линии информирования нарушения такие, как:

а) предложение или получение незаконного вознаграждения (взятки), иные нарушения ВНД по противодействию коррупции;

б) случаи мошенничества;

в) действия, направленные на искажение отчетности;

г) действия, несущие значимые риски потери деловой репутации или правовые риски для Товарищества, такие как нарушение прав клиентов, хищение, отмывание денег, полученных преступным путем и финансирование терроризма;

д) нарушения этических норм, в результате которых работнику (-ам) или Товариществу нанесен или может быть нанесен вред.

10. На руководителей Товарищества возлагается дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой работники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют свое руководство о своих сомнениях и проблемах. Дополнительные обязанности руководителей (тон сверху):

1) сохранение здорового психологического климата среди работников Товарищества, а также предпринимать всевозможные меры предотвращения возникновения конфликтов и разногласий между работниками;

2) на личном примере показывать приверженность принципам Кодекса;

3) руководители, имеющие в своем подчинении работников должны:

а) точно определять задачи и объем функциональных обязанностей подчиненных, в соответствии с занимаемыми ими должностями, а также равномерно распределять их среди подчиненных работников;

б) не допускать по отношению к подчиненным работникам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, ненормативного лексикона и бестактности;

в) не понуждать подчиненных работников к совершению нарушений законодательства и ВНД, противоправных проступков или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами поведения;

4) обеспечивать беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам Товарищества без исключения, не допускать любых форм дискриминации работников, а также предоставления незаконных льгот и привилегий отдельным категориям людей;

5) обеспечивать ознакомление с положениями Кодекса подчиненных работников, понимание и соблюдение ими принципов Кодекса, в том числе понимание того, что этическое поведение работника не менее важно, чем результаты деятельности Товарищества;

6) создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый работник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос;

7) не давать подчиненным работникам таких поручений, результаты которых могут нарушить требования законодательства, ВНД или Кодекса;

8) обеспечивать активное взаимодействие подчиненных работников со структурными подразделениями Товарищества по вопросам этики, оказывать поддержку работникам, которые добросовестно иницируют обсуждение этических вопросов;

9) незамедлительно принимать меры по устранению нарушений требований Кодекса, а также принимать необходимые меры воздействия;

10) учитывать соблюдение работниками требований Кодекса и вклад работников в формировании культуры поведения в Товариществе при проведении их оценки.

5. СОБЛЮДЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ НА РАБОТЕ

5.1. Взаимоотношения с клиентами

11. Взаимоотношения с клиентами – основа бизнеса Товарищества. Товарищество предоставляет сервис клиентам, руководствуясь принципами честности, открытости и справедливости. Развитие бизнеса клиентов является основным условием развития бизнеса Товарищества. Товарищество всегда стремится соответствовать самым высоким стандартам обслуживания, оказывать услуги профессионально. Товарищество применяет индивидуальный подход к каждому, так как важно, чтобы клиент чувствовал себя надежно и уверенно. Каждый работник Товарищества выполняет обещания, данные клиентам, оперативно реагирует на запросы, несет персональную ответственность за результаты своей работы, признает ошибки, извлекает уроки и предпринимает действия, необходимые для качественного выполнения своих обязанностей, дает исчерпывающие консультации, не

вводящие клиентов в заблуждение, и информирует клиентов о возможных рисках. Обратная связь от клиентов Товарищества – неотъемлемая часть развития и самосовершенствования. Работая с обращениями, Товарищество незамедлительно принимает меры для быстрого разрешения возникших затруднений и предотвращает появление аналогичных ситуаций в будущем. Товарищество очень ценит и внимательно относится к отзывам о работе, так как это повышает качество продуктов и услуг и сохраняет преданность клиентов. Работая с информацией о клиентах, Товарищество заботится о ее сохранности. Доступ к указанным данным обусловлен производственной необходимостью и ограничен тем персоналом Товарищества, который наделен соответствующими полномочиями.

12. От того, какие отношения существуют внутри Товарищества, на каком уровне развиты профессиональная этика и культура, зависят отношения с клиентами. Приветливые отношения, внимание к вопросам и нуждам клиентов – это «золотое правило» работников Товарищества. Для успешного развития Товарищества важно не только умение говорить, но и умение внимательно выслушать клиента. Уверенность, хорошо поставленная речь, законченность фраз, убедительность аргументов работника убеждают клиента, что перед ним профессионал. Надо учитывать тот факт, что клиент верит в то, что в Товариществе разбираются в деле больше, чем он, и поэтому он желает получить полную и объективную информацию по интересующим вопросам.

5.2. Товарищество как работодатель

13. Команда Товарищества – это главное конкурентное преимущество, поэтому Товарищество стремится, чтобы Компания как Национальный оператор почтовой связи стало лучшим местом для работы людей разных поколений и с разными потребностями. Товарищество неукоснительно соблюдает трудовое законодательство, выступает за разумный баланс между работой и личной жизнью работников, с уважением относится к их обязательствам вне работы.

Опираясь на принципы справедливости и меритократии, Товарищество гарантирует работникам достойную оплату труда и равные возможности для развития карьеры в соответствии с результатами оценки личной эффективности. В Товариществе принято, чтобы руководители представляли регулярную обратную связь своим подчиненным по результатам оценки. В целях повышения уровня социального обеспечения работников, Товарищество постоянно развивает систему социального обеспечения. Постоянное развитие – это необходимое условие успеха Товарищества, поэтому уделяется большое внимание профессиональному и личностному росту работников. Товарищество предоставляет широкие возможности для обучения и развития профессиональных, лидерских и управленческих компетенций работников, в том числе на базе структурного подразделения Товарищества, обеспечивающего организацию внутреннего обучения работников.

5.3. Рабочая атмосфера

14. Товарищество стремится создавать и поддерживать такую рабочую атмосферу, которая позволяет каждому работнику раскрыть свой потенциал. Товарищество ценит командную работу, где каждый голос будет услышан. Товарищество уважает взгляды других и делится знаниями и ресурсами для достижения отличных результатов, обеспечения высокого качества работ и содействия индивидуальному и коллективному росту. Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей среды – общая обязанность работников. В Товариществе недопустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения. Никакие формы дискриминации, в том числе на основании убеждений, возраста, половой принадлежности и других характеристик, не имеют право на существование в Товариществе ни при каких условиях.

15. В Товариществе используется, как правило, международный этикет приветствий: в разной форме желать друг другу доброго утра, дня или вечера, здоровья, трудовых успехов, добра и благополучия. Приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность.

Личное общение работников Товарищества в рабочее время должно осуществляться в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета. По отношению друг к другу работники Товарищества обязаны проявлять уважительное, тактичное, доброжелательное отношение, независимо от занимаемого должностного положения в Товариществе. Работники Товарищества во время доклада не должны разговаривать на высоком тоне и обязаны проявлять уважение к окружающим работникам. В случае если работник Товарищества был приглашен на совещание, встречу и т.п., проявляя уважительное отношение, не должен покидать их без разрешения председательствующего работника.

16. Специфика внутреннего размещения работников Товарищества предусматривает работу в течение всего рабочего дня в служебных помещениях, с определенным количеством людей. Работники Товарищества должны следить за своей речью, манерой общения с коллегами, клиентами, партнерами. Не следует забывать, что работники Товарищества работают вместе бок о бок и должны уважать труд своих коллег.

17. Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона, благодаря которому многократно повышается оперативность решения множества производственных вопросов. Если это служебный звонок по внутреннему телефону, работник Товарищества называет свое подразделение (департамент, управление, отдел, служба). Зачастую, первое знакомство клиента с работником начинается с разговора по телефону. Отвечая на внешний звонок, необходимо представиться, быть предельно вежливым и доброжелательным, дать четкую и полную информацию. Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему. Важно, чтобы деловой телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.

При разговоре по телефону работникам необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и им следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

При участии на совещаниях, работникам необходимо выключить свои мобильные телефоны либо установить их на беззвучный режим, и пользоваться ими исключительно для рабочих целей.

18. Как известно, на работе человек проводит большую часть своей жизни. И от того, насколько комфортно работник ощущает себя на рабочем месте, зависит его работоспособность. Нужно воспринимать офис как свой дом независимо от его размеров, продумать обстановку и убранство, следить за чистотой и порядком на своем рабочем месте.

19. Оформление деловой корреспонденции осуществляется в строгом соответствии с общепринятыми правилами такого оформления. Внутренний документооборот корреспонденции подчинен установленному порядку, неизменному для всех работников Товарищества. Для документооборота внутри и вне Товарищества используются стандартные формы бланков и образцов оформления документов.

5.4. Корпоративные праздники. Дни рождения работников.

20. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе. К традиционным корпоративным праздникам относятся – Всемирный день почты, Новый год, Наурыз Мейрамы, День Конституции, День Независимости, День национальной валюты – Тенге и другие.

Праздничные мероприятия проводятся внутри и вне Товарищества. Внутри Товарищества все работники собираются в установленном месте, представители руководства Товарищества выступают с поздравлениями, отмечают особо отличившихся

работников грамотами, подарками и т.д. Организация мероприятий вне Товарищества, может проводиться в форме «Team building».

Как правило, в праздничных мероприятиях принимают участие только работники/сотрудники Товарищества. В отдельных случаях, по инициативе руководства, приглашаются семьи работников.

21. Празднование дней рождения работников Товарищества является традиционным для членов коллектива. Официально поздравляют руководство и руководителей структурных подразделений Товарищества (поздравительная открытка, букет цветов, поздравление на внутренней почте).

Для остальных категорий работников чествования проходят внутри подразделений. Во время празднования дней рождений работников приемлем легкий фуршет (безалкогольные напитки, фрукты, пирожное) в нерабочее время (обеденный перерыв). Подразделение HR направляет поздравление от коллектива Товарищества по внутренней почте всем работникам Товарищества.

5.5. Здоровье, безопасность и охрана труда

22. Товарищество заботится о здоровье и благополучии работников, поэтому обеспечение безопасности и комфортных условий работы, поддержание здорового образа жизни являются для Товарищества приоритетом. В Товариществе на системной основе проводится оценка условий труда работников, а также выполняется комплекс мероприятий, позволяющий поддерживать безопасность на высоком уровне. При этом безопасность на рабочем месте зависит не только от мер, принимаемых Товариществом, но и от компетентности каждого работника. Даже самые важные и срочные дела должны выполняться только при условии соблюдения правил безопасности и охраны труда. Здоровый образ жизни является основой для гармоничного развития работников Товарищества. Спорт для Товарищества – средство создания командного духа и позитивного настроения. Поэтому Товарищество поддерживает усилия работников, направленные на укрепление собственного здоровья и ведение здорового образа жизни, регулярно организует спортивные мероприятия для своих работников.

5.6. Стандарт внешнего вида («Dress code»), которому следуют работники Товарищества

23. Команда Товарищества – это уверенные в себе работники, стремящиеся к успеху. Внешний вид работников соответствует этому содержанию. Традиционный деловой стиль одежды является обязательным вариантом внешнего вида работников. В выборе одежды, обуви и прически работники Товарищества должны строго придерживаться делового стиля. Основные характеристики деловой одежды: солидная, привлекательная, внушающая доверие, элегантная. Для работников Товарищества рекомендуется деловой официальный стиль (офисные костюмы, рубашки) и корпоративная символика (значки).

Для тех категорий работников, стандарты работы которых предполагают ношение специальной и форменной одежды, ее ношение обязательно во все без исключения рабочие дни. Требования к внешнему виду для данной категории работников регулируются отдельным ВНД.

5.7. Найм работников. Совместная работа близких родственников

24. Взаимоотношения работников, связанных родственными узами не должны оказывать влияния на морально-психологический климат в коллективе.

Товарищество придерживается принципа ограничения случаев совместной работы близких родственников, а также запрещает протекционизм на основе семейственности. Совместная работа близких родственников в Товариществе, находящихся в прямом или функциональном подчинении, запрещена.

Должностные лица не могут занимать должности, находящиеся в непосредственной подчиненности должностям, занимаемым их близкими родственниками и (или) супругом (супругой), а также свойственниками. Перечень лиц (должностей работников) Товарищества наделенных управленческими функциями (приравненных к лицам, уполномоченным на выполнение государственных функций) определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.8. Конфликт интересов

25. Товарищество стремится исключить любую возможность возникновения конфликта интересов между Товариществом и его работниками. Должностные лица и работники во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами других организаций обязаны воздерживаться от действий, рискованных с точки зрения возникновения конфликта интересов.

Должностные лица и работники обязаны руководствоваться исключительно интересами Товарищества и избегать действий, препятствующих эффективной работе, при этом их личные, семейные и другие обстоятельства, а также финансовые интересы не должны влиять на принятие решений.

Должностные лица и другие работники должны избегать финансовых и иных деловых связей, а также участия в совместной работе с организациями, бизнес которых может стать причиной возникновения конфликта интересов и мешать эффективной деятельности Товарищества.

О возникновении конфликта интересов, угрозы финансовым или иным интересам Товарищества, возникновении сторонних личных деловых интересов, получении предложения и/или принятии решения о переходе на работу в другую организацию, с которой Товарищество совместно ведет бизнес или имеет деловые связи, должностные лица и работники незамедлительно ставят в известность непосредственного руководителя.

Работники несут ответственность за возникновение ситуаций, повлекших за собой конфликт интересов. Работники должны ориентировать членов своих семей на недопустимость создания конфликта интересов с Товариществом вследствие семейных обстоятельств.

Следует избегать ситуаций, когда личные интересы работников противоречат интересам клиентов, Товарищества и при которых может возникнуть конфликт интересов. Ситуации конфликта интересов могут быть должным образом урегулированы, если своевременно работники сообщат о них. Существует несколько стратегий управления конфликтом интересов: избежание конфликта (например, отказ от заключения договора) или раскрытие информации о конфликте. Товарищество ограничивает возможность принятия самостоятельных решений и самостоятельных действий для работника, который оказался в ситуации конфликта интересов. В случае возникновения корпоративных конфликтов участники ищут пути их решения путем переговоров в целях обеспечения эффективной защиты интересов Товарищества и заинтересованных сторон, а также следует шире использовать медиацию (медиаторов) по разрешению трудовых и эмоционально-коммуникативных конфликтов с целью сохранения человеческих и деловых взаимоотношений.

5.9. Трудовая деятельность вне Товарищества

26. Товарищество признает право работников заниматься трудовой деятельностью вне Товарищества при соблюдении ряда условий. В соответствии с законодательством и ВНД, отдельным должностным лицам Товарищества запрещено совмещение деятельности в других организациях. Необходимо помнить следующие правила:

- осуществлять такую деятельность только во время, свободное от исполнения должностных обязанностей в Товариществе;

- иная трудовая деятельность не должна влиять на выполнение работниками трудовых обязанностей в Товариществе, не наносить ущерба имиджу и интересам Товарищества;
- соблюдать установленные в Товариществе правила охраны тайны конфиденциальной информации, а также коммерческой, служебной и иной охраняемой законодательством тайну, ставшую известной в процессе осуществления трудовых обязанностей.

Чтобы убедиться в отсутствии конфликта интересов, Товарищество ожидает, что работники будут уведомлять своего непосредственного руководителя и работодателя о любой трудовой деятельности вне Товарищества.

5.10. Обмен подарками и представительские расходы

27. Лица, исполняющие управленческие функции в Товариществе, в целях соблюдения антикоррупционных ограничений, установленных законом Республики Казахстан «О противодействии коррупции» должны воздерживаться от получения подарков.

Подарки, предоставленные без ведома лица, исполняющего управленческие функции, либо врученные публично или во время официальных мероприятий, подлежат безвозмездной сдаче в специальный государственный фонд в установленном порядке.

Работники Товарищества не вправе принимать подарки, угощения, одолжения, услуги, развлечения или любые другие предложения, представляющие ценность, от лиц организаций, которые ожидают от Товарищества принятия каких-либо решений или стремиться наладить деловые отношения с Товариществом.

Работникам запрещается:

- 1) прямым или косвенным способом требовать или принимать подарки, если они исходят из запрещенного источника или преподносятся в связи с должностным положением работника;
- 2) принимать или дарить третьим лицам подарки в виде денежных средств или денежных эквивалентов.

5.11. Пользование услугами Товарищества и контрагентов

28. Работникам Товарищества и членам их семей рекомендуется обращаться в Товарищество для получения почтовых, финансовых, агентских и других услуг в собственных целях, однако такие услуги должны предоставляться на тех же условиях, на которых они предоставляются другим клиентам или, при наличии корпоративной программы Товарищества, – другим работникам. Обслуживание работников не должно наносить ущерб Товариществу и дискриминировать других клиентов. Применение особых условий обслуживания работников в качестве клиентов допускается исключительно в рамках специальных программ развития мотивации.

5.12. Риск-культура

29. Для того чтобы Товарищество успешно развивалось в постоянно меняющихся условиях, каждый работник должен непрерывно совершенствовать систему управления рисками и действовать в соответствии с принципами риск-культуры, а именно:

- выявлять связанные с деятельностью Товарищества риски, анализировать их и оценивать с помощью доступных инструментов, ориентируясь на заданные в Товариществе пределы допустимого риска;
- открыто говорить и сообщать о любых ситуациях, связанных с рисками, даже если это кажется несущественным, так как своевременное обнаружение потенциальных проблем или признание ошибок позволяют минимизировать возможные негативные последствия;
- стремиться к сотрудничеству и следовать общим целям Товарищества, в том числе сформулированным в его Стратегии развития, а не исключительно целям своего подразделения или своим собственным;

- соблюдать не только букву, но и дух принятых правил.

6. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

30. Товарищество в своей деятельности придерживается принципа неприятия коррупции в любых формах и проявлениях (принцип «нулевой толерантности») и считает своим долгом содействовать повышению уровня антикоррупционной культуры в Товариществе.

Работникам Товарищества в любых обстоятельствах запрещено, в том числе, прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц предлагать, давать, обещать, просить и получать взятки или совершать платежи для упрощения административных, бюрократических и прочих процедур в любой форме.

Товарищество ожидает от клиентов, контрагентов и партнеров соблюдения соответствующих обязанностей по противодействию коррупции.

Общая цель – поддержание высокой деловой репутации Товарищества, поэтому каждый работник Товарищества в своей каждодневной работе прилагает разумные усилия для минимизации риска деловых отношений с контрагентами, которые были или могут быть вовлечены в коррупционную деятельность.

7. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ (ОТМЫВАНИЮ) ДОХОДОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРЕСТУПНЫМ ПУТЕМ, И ФИНАНСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА

31. Товарищество неукоснительно соблюдает требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма. Товарищество применяет все возможные превентивные меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

При проведении идентификации и предварительной проверки клиентов и партнеров необходимо убедиться, что каждый работник Товарищества понимает специфику их деятельности, а также понимает источник происхождения и назначения денежных средств.

8. ДОСТОВЕРНОСТЬ ОТЧЕТНОСТИ

32. Финансовая и нефинансовая отчетность Товарищества составляется в соответствии с принятыми стандартами и полностью отражает во всех существенных аспектах финансовое положение и результаты деятельности Товарищества.

Работники Товарищества в рамках своих компетенций и в соответствии с регламентами рабочих процессов должны честно, аккуратно, своевременно и в полном объеме составлять отчетность о показателях своей деятельности и деятельности Товарищества. Предоставление неточной, неполной, противоречивой и несвоевременной отчетности является недопустимым. В Товариществе запрещена фальсификация документов, искажение истинного характера любых операций.

9. ПУБЛИЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

33. В Товариществе определен круг лиц, представляющих его в публичных взаимоотношениях. Поэтому в случаях, когда представители СМИ просят работников прокомментировать тот или иной вопрос, работники должны рекомендовать им обратиться в уполномоченное подразделение Товарищества. Уполномоченные лица при общении с представителями СМИ и т.д. или при осуществлении иных публичных коммуникаций ответственны за соблюдение требований Товарищества, применимого законодательства, а также обеспечение достоверности и целостности передаваемой информации.

Работники Товарищества могут выступать на внешних мероприятиях (конференциях, форумах, круглых столах) с рассказом о своем опыте работы в Товариществе по согласованию с непосредственным руководителем и с подразделением по связям с Товарищественностью.

10. ЗАЩИТА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

34. Работники Товарищества в рамках своих должностных обязанностей могут иметь доступ к непубличной (конфиденциальной) информации, касающейся Товарищества, коллег, клиентов или контрагентов. В связи с этим работники обязаны соблюдать информационные барьеры между подразделениями, когда непубличная информация надежно защищена. В частности, передача конфиденциальной информации должна осуществляться по защищенным каналам. Товарищество ожидает, что работники, переходящие на другое место работы, будут сохранять конфиденциальность служебной/непубличной информации Товарищества, ставшей им известной в результате исполнения трудовых обязанностей.

При приеме на работу в Товарищество каждый работник подписывает обязательство о неразглашении сведений, относящихся к коммерческой, и служебной тайне в Товариществе.

Каждый работник Товарищества должен быть ознакомлен с Перечнем сведений составляющих коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством тайну.

Работники Товарищества, имеющие доступ к конфиденциальным сведениям или ставшие ему известными при исполнении им трудовых (должностных) обязанностей, за их разглашение несут ответственность согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

Работники Товарищества не вправе использовать конфиденциальную информацию для каких-либо иных целей, не связанных с деятельностью Товарищества.

Работнику Товарищества, в том числе работнику, который увольняется из Товарищества, запрещается пересылать третьим лицам по электронной почте конфиденциальные сведения и/или выносить из Товарищества документы как на бумажных, так и на электронных носителях, содержащие конфиденциальные сведения.

В течение рабочего дня и по его окончании работник должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом доступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальные сведения. Документы содержащие конфиденциальную информацию должны храниться в служебных помещениях в надежно запираемых и опечатываемых сейфах, металлических шкафах (ящиках), обеспечивающих их физическую сохранность, а компьютер должен быть выключен или заблокирован.

Во время беседы с клиентами, партнерами и другими лицами, проходящих за рабочим столом работника проводятся таким образом, чтобы документы, содержащие конфиденциальную информацию, в том числе открытых на мониторе компьютера, были визуально недоступны для собеседника.

Регулирование конфиденциальной информации устанавливается ВНД, определяющую и защищающую информацию, составляющую коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством тайну.

11. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

35. Отношения Товарищества с органами государственной власти и местного самоуправления, органами финансового регулирования и надзора и другими органами основываются на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и сотрудничества. Работники Товарищества должны быть вежливыми и профессиональными, выражать исключительно официальную позицию Товарищества и не препятствовать проверкам/ расследованиям в случае их проведения.

12. ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

36. Товарищество занимает активную позицию в вопросе охраны природы. Природоохранная деятельность Товарищества направлена на последовательное улучшение всех экологически значимых аспектов при неукоснительном соблюдении законодательства и установленных лимитов негативного воздействия на окружающую среду. Товарищество управляет экологической эффективностью в первую очередь путем бережного использования природных ресурсов. Для этого Товарищество стремится сократить потребление электро- и тепловой энергии, воды, бумаги и других ресурсов.

13. УВАЖЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

37. Товарищество соблюдает права человека, признает их важность и всеобщность. Товарищество всецело поддерживает фундаментальные принципы, установленные во Всеобщей декларации прав человека, Конвенции о защите прав человека и основных свобод, Декларациях и Конвенциях Международной организации труда и иных международных документах в области прав человека, законодательства. Согласие с этими принципами отражается в политиках и действиях по отношению к коллегам, клиентам, партнерам и всем иным лицам, с которыми взаимодействует Товарищество. Права человека должны соблюдаться в любой стране, любых культурах и при любых обстоятельствах.

14. ЕДИНСТВЕННЫЙ УЧАСТНИК

38. Видение Единственного участника является стержнем стратегии развития Товарищества, за разработку и реализацию которой ответственно Товарищество.

39. Система взаимоотношений с Единственным участником основана на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями законодательства, Устава и ВНД, а также положениями Кодекса корпоративного управления. Товарищество устанавливает четкие процедуры в отношении своих взаимоотношений с Единственным участником.

40. Порядок обмена информацией между Товариществом и Единственным участником регулируется законодательством, Уставом и ВНД.

41. Товарищество осуществляет взаимоотношения с дочерними организациями в соответствии с требованиями законодательства, учредительных документов, а также положениями Кодекса корпоративного управления.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ТОВАРИЩЕСТВА ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

42. Каждый работник Товарищества несет персональную ответственность за несоблюдение или ненадлежащее соблюдение Кодекса. Нарушение норм Кодекса влечет ответственность в установленном законодательством порядке.

43. Условие о соблюдении требований Кодекса включается в должностные инструкции работников Товарищества.

44. В случае выявления руководителем структурного подразделения Товарищества фактов неоднократного нарушения норм Кодекса, им инициируется вопрос о рассмотрении и привлечении к дисциплинарной ответственности работника, нарушившего требования Кодекса.

45. Ответственность за принятые на себя обязательства в равной степени лежат на всех должностных лиц и работниках Товарищества вне зависимости от их статуса и должности.

16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

46. Невозможно подробно описать правильное поведение во всех ситуациях, которые могут возникнуть в процессе нашей работы – при любых обстоятельствах необходимо применять здравый смысл и ответственное отношение к репутации при принятии решений. Бескомпромиссное следование принципам и нормам Кодекса всеми

работниками повышает эффективность работы Товарищества, поддерживает и укрепляет его репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с клиентами и партнерами.

Проведение обучения, в том числе по знанию норм Кодекса проводится не реже 1 (одного) раза в год.

17. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА

47. Мониторинг процесса осуществляется:

- Председателем Правления, Омбудсменом, руководителями структурных подразделений и включают в себя:

1) соблюдение деловой этики работниками Товарищества:

а) соответствие деятельности Товарищества и его работников требованиям ВНД;

б) отсутствие жалоб, претензий на нарушение деловой этики работниками Товарищества;

2) своевременное и качественное рассмотрение обращения работников Товарищества по вопросам, связанным с нарушениями Кодекса, на имя должностных лиц, руководителя структурного подразделения Товарищества, Омбудсмана, блог Председателя Правления, Call-Center, в том числе анонимные и устные обращения:

а) предотвращение конфликтов;

б) урегулированные конфликты;

в) соответствие деятельности Товарищества и его работников требованиям ВНД.

18. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В КОДЕКС

48. Внесение изменений и дополнений в Кодекс производится согласно требованиям внутренних нормативных документов Товарищества.

49. Ответственность за внесение изменений и дополнений в настоящий Кодекс, несет руководитель структурного подразделения, ответственного за управление персоналом центрального аппарата Товарищества.

19. РАССЫЛКА

50. Рассылка учтенных рабочих копий Кодекса и всех последующих к ним изменений и дополнений, производится согласно Листу рассылки, приведенному в *Приложении 3 к Кодексу*.

51. Ознакомление с Кодексом и всеми последующими изменениями к нему производится согласно приведенному в *Приложении 4 к Кодексу* листу ознакомления.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель Генерального директора

_____ А. Тургараев

Советник Генерального директора

_____ А. Дуйсенбай

Старший юрист

_____ Р. Жургимбаев

Главный экономист

_____ А. Ахметов

Начальник отдела по развитию СЭЗ

_____ Е. Шаймуратов

Разработал:

_____ М. Рахимбаев

Приложение 1 к Кодексу

Обязательство
о соблюдении Кодекса деловой этики ТОО «Технопарк Алатау»

Я, _____

_____ (ФИО), (должность, подразделение)

В полном объеме ознакомился с Кодексом деловой этики ТОО «Технопарк Алатау», полностью понимаю его содержание, обязуюсь выполнять все его требования.

(подпись работника)

« ____ » _____ 20__ г.

Приложение 2 к Кодексу

Мониторинг процесса и оценка эффективности исполнения процесса

№ п/п	Показатель	Критерий мониторинга/ оценки выполнения показателя	Лицо, ответственное за проведение мониторинга процесса/оценки выполнения показателя	Периодичность мониторинга оценки выполнения показателя	Документ, отражающий мониторинг/ факт и результаты проведения оценки
1	Соблюдение деловой этики работниками Товарищества	1. Соответствие требованиям ВНД; 2. отсутствие жалоб, претензий на нарушение деловой этики работниками Товарищества	ДНРЭ, Омбудсмен Руководители СП	Не реже 1 раза в год	1. Отчеты с анализом по результатам тестирования, тех. учебы работников Товарищества; 2. Аналитическая справка по результатам оценки персонала путем проведения опроса, встреч, беседы и других наблюдений среди работников Товарищества с рекомендациями по развитию персонала в части соблюдения деловой этики; 3. Отсутствие жалоб, претензий на нарушение деловой этики работниками Товарищества;
			Председатель Правления		Виза в документе, отсутствие замечаний
2	Своевременное и качественное рассмотрение обращения работников Товарищества по вопросам, связанным с нарушениями Кодекса на имя курирующего руководителя Товарищества, Омбудсмена, блог Председателя Правления, Call-Center, в том числе и анонимные и устные обращения	1. Предотвращение конфликтов; 2. Урегулированность конфликта; 2. Соответствие требованиям ВНД;	Руководитель СП, Курирующий руководитель Товарищества; ДНРЭ, Омбудсмен; Call-Center (служба качества) Председатель Правления Согласительная комиссия Совет директоров Государственные или судебные органы	По мере поступления обращения	Ответ представленный заявителю; Отчет о выполненной работе; Привлечение к ответственности лиц нарушивших КДЭ в случае подтверждения вины; Урегулирование конфликта, отсутствие претензий, замечаний.

3	Актуализация Кодекса (изменения и дополнения, новая редакция)	1. Отсутствие противоречий действующей редакции Кодекса с внутренними нормативными документами Товарищества и требованиями законодательства РК; 2. Наличие эффективных и существенных предложений о внесении изменений в Кодекс, а также их одобрение и утверждение уполномоченным органам.	ДНКА, Правление Товарищества Аппарат корпоративного секретаря Совет директоров Товарищества	По мере необходимости	Кодекс с актуальной редакцией, ознакомление его с работниками Товарищества путем проведения разъяснительных работ, размещение его в электронной библиотеке Товарищества
---	---	--	--	-----------------------	---