

**БЕКІТІЛДІ**  
**Астана қаласы әкімдігінің**  
**«Қалалық инфекциялық**  
**орталық» ШЖҚ МҚК**  
**директоры Исаков З.Б**



**12.01.2024 ж.**

**Астана қаласы әкімдігінің**  
**"Қалалық инфекциялық орталық" ШЖҚ МҚК**  
**КОРПОРАТИВТІК ӘДЕП ЖӘНЕ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ**  
**КОДЕКСІ**

**Астана қ. 2024ж.**

## 1. Жалпы ережелер

Осы Корпоративтік әдеп және мінез – құлық кодексі (бұдан әрі- Кодекс) Астана қаласы әкімдігінің "Қалалық инфекциялық орталығы" ШЖҚ МКК (бұдан әрі-Кәсіпорын) Қазақстан Республикасы Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл агенттігі (Сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызмет) Төрағасымен бекітілген бұйрығына, Квазимемлекеттік сектор субъектілеріндегі сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызметтер туралы Үлгілік ережеге сәйкес әзірленді, сонымен қатар, Кәсіпорын қызметкерлерінің жауапкершілігін арттыру және дұрыс емес мінез-құлық жағдайларын азайту мақсатында.

Корпоративтік мінез-құлық - бұл Кәсіпорынды басқаруға және дамытуға байланысты әртүрлі әрекеттерді қамтитын ішкі және сыртқы мінез-құлық. Осы Кодексте қабылданған этикалық нормаларды сақтау белгілі бір тәуекелдерді болдырмауға, Кәсіпорын қызметкерлерінің имиджін дамытуға және арттыруға көмектеседі.

Мінез құлық стандарттары адалдық принциптерін ұстануды білдіреді, әріптестермен, пациенттермен және олардың ата-аналарымен (занды өкілдерімен), жеткізушілермен және қонақтармен қарым-қатынаста кәсібилік, әділдік және ізгі ниет.

Барлық қызметкерлер, пациенттер және олардың ата-аналары (занды өкілдері), жеткізушілер мен қонақтар нәсіліне, түсіне, тіліне және мәдени байланысына қарамастан адал және әділ қарым-қатынас жасауға құқылы. Кез-келген түрдегі кемсітушілік пен қысым осы Кодекске қайшы келеді және қолайсыз. Кодекстің кез келген талаптары бұзылған жағдайда қызметкерге Қазақстан Республикасының заңнамасына және қолданыстағы нормативтік құжаттарға сәйкес жауапкершілік шаралары қолданылатын болады. Кодекстің барлық ережелерін барлық қызметкерлер, оның ішінде қызмет көрсету шарты бойынша жұмыс істейтіндер сақтау үшін міндетті болып табылады.

Кәсіпорынға жұмысқа қабылдау кезінде, сондай-ақ еңбек шартына және қызмет көрсету шартына әрбір қол қою кезінде қызметкер еңбек шартына ажырамас қосымша болып табылатын осы Кодексті сақтау туралы міндеттемемен танысып, оған қол қоюы тиіс.

Кодекс ережелері лауазымы мен жұмыс өтіліне қарамастан барлық қызметкерлер үшін бірдей. Кодексті бұзу кәсіпорынның тәртіптік комиссиясының отырысында қызметкердің мінез-құлқын талқылауға себеп болады. Кодекс-бұл Кәсіпорын қызметкерлерінің этикалық нормалары мен мінез-құлық ережелерін жалпылау.

Кәсіпорын қызметкерлері Кодекстің ережелерімен танысып, өз қызметін жүзеге асыру барысында оларды басшылыққа алуы керек.

## 2.Кәсіпорын қызметкерлерінің мінез-құлқының негізгі принциптері

Кәсіпорын қызметкерлері өз қызметі саласында төменде көрсетілген моральдық принциптерді ұстануға тиіс:



- адалдық, принциптілік, әділдік таныту;
  - пациенттермен және олардың ата-аналарымен (заңды өкілдерімен), жеткізушілермен, қонақтармен және жұмыс әріптестерімен қарым-қатынаста мейірімділік, сыпайылық және әдептілік таныту;
  - өзіне, өзінің іс-әрекетіне, сөзіне және іс-әрекетіне қатысты талапшылдық пен сыншылдық байқату;
  - іскерлік игілігі үшін қызметтік міндеттерін орындаудағы адалдық
- Кәсіпорынның іскерлік игілігін арттыру үшін қызметтік міндеттерін адалдықпен орындау;

## **2.1 Мүдделер қақтығысы: қызметтік жағдайды теріс пайдалану**

Кәсіпорын қызметкерлері мүдделер қақтығысына әкелген жағдайлардың туындауына жауап береді.

Кәсіпорын қызметкерлері өздерінің қызметтік жағдайын жеке пайдасына және отбасы мүшелері мен жақын таныстарына көмек көрсету үшін пайдаланбауы керек. Бұл мінез-құлыққа жол берілмейді, Кәсіпорын қызметкерінің ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіреді.

Кәсіпорын қызметкері Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде және ішкі тәртіп қағидаларында белгіленген қызметтік уақытты жеке мүддесі үшін (кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру) пайдаланбауға тиіс. Қызметтік жағдай мен жұмыс уақыты тек өзінің лауазымдық міндеттерін адал және тиісті түрде орындау үшін қолданылады.

## **2.2 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл**

Кәсіпорын сыбайлас жемқорлықтың кез келген түріне төзбеушілік танытады және өз қызметкерлерінен өздерінің қызметтік жағдайын пайдалана отырып, өздері, жақындары үшін орынсыз және заңсыз байытуды алатын немесе әріптестерінде мұндай мінез-құлықты көтермелейтін мінез-құлыққа жол бермейді. Қызметкерлерге сыйақыны тікелей немесе жанама түрде талап етуге және алуға тыйым салынады.

## **2.3 Сыртқы көздерден сыйлықтар**

Кәсіпорын қызметкерлері қандай да бір шешім қабылдауды күтетін тұлғалар мен ұйымдардан материалдық құндылығы бар сыйлықтар, тәттілер, жақсылықтар, қызметтер, ойын-сауық немесе кез келген басқа ұсыныстарды қабылдауға құқылы емес.

Қызметкерлерге сыйлықты, егер ол тыйым салынған көзден алынса немесе қызметкердің лауазымдық жағдайына байланысты ұсынылса, оны тікелей немесе жанама түрде талап етуге немесе қабылдауға тыйым салынады. Ерекшеліктерге мыналар жатады:

- іскерлік кездесу аясындағы бизнес-ланчтар;
- брендтік Кәдесый өнімдері, ашық хаттар, автоқаламдар, дәптерлер, салпыншақтар, күнтізбелер;



## **2.4 Ұсыныстар**

Кәсіпорын қызметкерлері кәсіпорынға жұмысқа орналасу кезінде басқа адамдарға ұсыныстар бере алады, бірақ жалпы негізде ерекше артықшылық бермей.

## **3. Кәсіпқойлық**

### **3.1 Кәсіби қасиеттер**

Әрбір қызметкер өзінің кәсіби қызметінің саласын білуі, өзінің лауазымдық нұсқаулықтарына сәйкес жоғары тұрған басшылықтың тапсырмаларын жедел және сапалы орындауы тиіс.

### **3.2 Кәсіби имидж: іскерлік мінез-құлық**

Қызметкерлер арасындағы кәсіби қарым-қатынас өзара құрмет пен командалық рухқа негізделген – қызметкерлер басқа бөлімшелердің қызметкерлері орындайтын жұмыс жалпы іске бағынатындығын және кәсіби бағалауға лайық.

Алға қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін өзінің лауазымдық міндеттерін адал орындау, Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің, ішкі еңбек тәртібі, еңбек тәртібі ережелерінің талаптарын сақтау, өндірістік міндеттерді сапалы және мерзімінде орындау, өзінің кәсіби деңгейін арттыру бойынша жұмыс істеу қажет. Қызметкерлер тек өзінің кәсіби құзыреті шегінде, лауазымдық нұсқаулыққа және жоғары тұрған басшының өкілеттіктеріне сәйкес шешім қабылдауы керек.

Егер мәселені шешу оның лауазымдық өкілеттіктері мен кәсіби құзыреттерінен асып кетсе, қызметкер тікелей басшыға жүгінуі керек. Басшылардың маңызды міндеттері – жұмысты ойластырып бөлу, кәсіби жауапкершілік саласын анықтау және корпоративтік міндеттер шеңберінде жақсы нәтижелерге қол жеткізу үшін қызметкерлердің іс-әрекеттерін үйлестіру.

## **4. Әркімнің қызметі үшін жауапкершілікті бөлу**

**4.1 Жауапкершілік** - бұл шеберліктің, кәсібиліктің, әділеттіліктің, адалдық пен сенімнің жоғары деңгейінің көрінісі. Кәсіпорын қызметкерлері ұйымның жетістіктерімен, оның жетістіктерімен бірдей бөліседі, сонымен бірге баға жетпес тәжірибе беретін қиындықтарды бірге бастан кешіреді және бұл кемелдікке жақындауға мүмкіндік береді.

### **4.2 Мінез-құлық стандарттары:**



- әрбір шешім өлшенген талдау нәтижесінде қабылданады және кәсіпорынның мақсаттарына қол жеткізуге ықпал етеді;
- қойылған міндеттерді уақтылы және дәл орындау;
- өзгертін жағдайларға жылдам әрекет ету.

#### **4.3 Ұжымда қолайлы жұмыс ортасын құру**

Құрылымдық бөлімшенің басшысы қарамағындағылардың атқаратын лауазымдарына сәйкес міндеттері мен қызметтік өкілеттіктерінің көлемін дәл айқындауға, қарамағындағыларға орындалмайтын өкімдер бермеуге, олардан қызметтік міндеттерінен тыс тапсырмаларды орындауды талап етпеуге тиіс.

Қызметкерлерге, пациенттерге және олардың заңды өкілдеріне, не жеткізушілер мен қонақтарға қатысты негізсіз айыптауларға, дөрекілік фактілеріне, адамның қадір-қасиетін қорлауға, әдепсіздікке жол берілмейді.

Кәсіпорынның әрбір қызметкері Қазақстан Республикасының Мемлекеттік рәміздеріне, Мемлекеттік және басқа тілдерге, Қазақстан халықтарының салт-дәстүрлеріне құрметпен қарауға, Кәсіпорынның салт-дәстүрлерін, беделін, имиджін құрметтеуге, қорғауға және көбейтуге тиіс.

#### **4.4 Қызметтік қарым-қатынас этикасы**

Қызметтік қатынастардың этикалық нормалары жалпыадамзаттық нормалар мен мінез-құлық ережелеріне негізделген. Кәсіпорын қызметкерлері мен басшылығының кәсіби немесе жеке қасиеттерін, сондай-ақ жала жабу мен қорлауды көпшілік алдында сынауға жол берілмейді. Қызметкерлердің жеке мүдделері пациенттермен және олардың заңды өкілдерімен, жеткізушілермен, қонақтармен және кәсіпорын қызметкерлерімен қарым-қатынасқа әсер етпеуі керек.

Қызметтік міндеттерін орындау кезінде, пациенттермен және олардың заңды өкілдерімен, жеткізушілермен және қонақтармен жұмыс істеу кезінде, сондай-ақ даулы жағдайларды шешу кезінде қатынастарды тек этикалық және кәсіби негізде құру қажет.

Ықтимал мүдделер қақтығысы кәсіпорынның, сондай-ақ қызметкерлердің, пациенттердің және олардың заңды өкілдерінің, жеткізушілердің, қонақтардың және үшінші тұлғалардың мүдделерін қорғау мақсатында "ашық" қаралуы керек.

#### **4.5 Тұлғааралық қатынастар этикасы**

Кәсіпорынның барлық қызметкерлері ұжымда кемсітушіліктің кез келген жағдайлары үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады:

- адамның ар-намысы мен қадір-қасиетіне қол сұғады;
- жұмыс орнында қорқыту мен дұшпандық жағдайын жасаңыз;
- қызметкердің мансаптық өсу перспективаларына теріс әсер етеді;
- кәсіпорынның беделіне нұқсан келтіреді.



#### **4.6 Корпоративтік мерекелер, конкурстар**

Корпоративтік мәдениетті қалыптастырудағы маңызды элементтердің бірі ұжымда мерекелік іс-шаралар өткізу болып табылады. Дәстүрлі корпоративтік мерекелерге медицина қызметкерлері күні, жаңа жыл және т. б. Корпоративтік мерекелік іс-шараларға барлық қызметкерлер қатысады.

#### **4.7 Қызметкерлердің туған күндері. Сыйлықтар**

Қызметкерлердің туған күндерін мерекелеу ұжым мүшелері үшін дәстүрлі болып табылады. Қызметкерлердің туған күндерін мерекелеу кезінде жеңіл швед үстелі (алкогольсіз сусындар, жемістер, тәттілер) жұмыстан тыс уақытта (түскі үзіліс) қолайлы. Қызметкерлерге сыйлықтар ұжым мүшелерінің жеке тілектеріне байланысты ұсынылады.

#### **4.8. Кәсіпорын мүлкіне қатынасы**

Қызметкерлердің міндеттерінің бірі-кәсіпорынның мүлкіне сақтықты, сондай-ақ ұқыпты қарауды қамтамасыз ету. Қызметкерлерге ғимараттарды, жабдықтарды, жиһаздарды қоса алғанда, Кәсіпорынның мүлкіне вандализмнің, бүлінудің немесе өзге де залал келтірудің кез келген актілеріне, сондай-ақ мүлікті арнайы рұқсатсыз шығаруға тыйым салынады.

Кәсіпорынның мүлкіне мыналар жатады:

- кәсіпорынның жалға берілетін және меншік құқығына тиесілі барлық материалдық мүлкі;
- пациенттер бойынша барлық есепке алу-есеп беру құжаттамасы және кез келген басқа құжаттама;
- қызметкерлердің жеке істері, кандидаттар бойынша мәліметтер базасы және басқа да кадрлық құжаттама;
- барлық жарнамалық материалдар, пациенттер тізімі, тіркеу журналдары және кәсіпорын иелігіндегі кез келген басқа құжаттар;
- кәсіпорын қызметкерлері әзірлеген барлық ішкі рәсімдер, ережелер, шарттардың үлгілік нысандары және басқа да құжаттар.

#### **Қорытынды ережелер**

Корпоративтік этика және мінез-құлық кодексі біздің ұйымның қызметкерлері күнделікті өз өмірінде қолданатын нормалар мен ережелердің көрінісі болып табылады.

Кәсіпорынның негізгі құндылықтары - адалдық, сенім, әділеттілік және ұйымның әр қызметкерінің қызметі үшін жауапкершілікті бөлу. Жұмысшылар

бөлісетін кәсіпорынның құндылықтары сенім туғызады және ұйымды біртұтас тұтастыққа біріктіреді.

## Міндеттеме

**Астана қаласы әкімдігінің "Қалалық инфекциялық орталығы" ШЖҚ  
МКК Корпоративтік әдеп және мінез-құлық кодексін қабылдау және  
сақтау туралы**

Мен, \_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_ ,  
(т.а.ә. құрылымдық бөлімшенің атауы, лауазымы)

корпоративтік этика және мінез құлық Кодексімен танысып ШЖҚ МКК  
Астана қаласы әкімдігінің "Қалалық инфекциялық орталығы" ШЖҚ МКК  
Корпоративтік әдеп және мінез-құлық Кодексімен (бұдан әрі - Кодекс)  
танысып, Кәсіпорынның саясатымен, принциптерімен және  
құндылықтарымен келісемін, Кодексте белгіленген нормалар мен Кодекстің  
талаптарын орындауға және оларды кәсіби қызметімде басшылыққа алуға  
міндеттеме аламын.

Мен Кодекстің ережелерін бұзғаны үшін жеке жауапкершілікті қабылдаймын,  
сондай-ақ оны толық көлемде орындауға міндеттенемін.

Қызметкердің қолы \_\_\_\_\_

Күні \_\_\_\_\_