

Республиканское общественное объединение «Национальный центр независимой экзаменации»	Тип документа: Кодекс	
	Версия:	Страница:
	1	1 из 4
Название документа: Кодекс корпоративной культуры		

Утверждено
приказом Председателя НЦНЭ
от 08.12 2017 года № 25

СОГЛАСОВАНО
Протоколом Правления НЦНЭ
от 04.12 2017 года № 2

СОГЛАСОВАНО
Протоколом Общего собрания членов
НЦНЭ
от 06.12 2017 года № 3



КОДЕКС О КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной культуры (далее – Кодекс) Республиканского общественного объединения «Национальный центр независимой экзаменации (далее – НЦНЭ) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними нормативными документами НЦНЭ, с учетом признанных стандартов делового поведения.

1.2. Кодекс является сводом наиболее важных правил делового поведения НЦНЭ и ее работников, в том числе этических норм внутрикорпоративных взаимоотношений, социальной ответственности каждого работника.

1.3. Кодекс призван определить корпоративные ценности, следование которым демонстрирует приверженность НЦНЭ и его работников базовым этическим принципам, определяющим деловое поведение и формирующим репутацию НЦНЭ, его эффективность, в том числе способствующий экономическому росту НЦНЭ в долгосрочной перспективе.

Приверженность высоким этическим стандартам поможет сохранить и укрепить доверие в коллективе, и в отношениях с внешними партнерами, обществом и государством. Соблюдение норм Кодекса является одним из шагов в укреплении репутации НЦНЭ сегодня и обеспечении устойчивого развития и достижения стратегических целей компании в будущем. Каждый работник своим трудом и поведением определяет репутацию и престиж НЦНЭ, поэтому безукоризненное следование Кодексу должно являться для работников НЦНЭ высшим приоритетом.

1.4. Положения Кодекса распространяются на работников НЦНЭ вне зависимости от занимаемой должности.

НЦНЭ принимает и следует положениям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с работниками, государственными органами, партнерами и иными заинтересованными лицами, как при принятии деловых решений, так и в повседневных ситуациях.

1.5. В настоящем Кодексе используются следующие понятия:

служебный этикет – совокупность принципов и норм, которыми должны руководствоваться работники организации в сфере межличностных отношений, управления и выполнения своих должностных обязанностей. Определяющим принципом этики является сотрудничество и взаимопонимание. Служебный этикет обеспечивает установление личных контактов, содействует решению деловых вопросов, формирует благоприятную социально-психологическую атмосферу в коллективе.

речевой этикет – правила поведения беседы. Этикет проведения деловых бесед, совещаний, публичных выступлений. Включает в себя: устойчивые формы общения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации с учетом сложившейся ситуации и т.п.

деловая этика – это совокупность этических принципов и норм делового общения; **заинтересованное лицо** – физические и юридические лица, вступающие в правоотношения с НЦНЭ;

Кодекс – настоящий Кодекс корпоративной культуры;

конфликт интересов - противоречие между личными интересами работников и их должностными полномочиями, при котором личные интересы работников могут привести к ненадлежащему исполнению ими своих должностных полномочий;

корпоративная культура – система ценностей, принципов, норм поведения
существующих в организации и определяющих поведение каждого работника;
работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с НЦНЭ и
непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

2. ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

2.1. Компетентность и профессионализм работников.

Работники НЦНЭ должны соответствовать всем необходимым квалификационным
требованиям, должны повышать уровень своей компетенции, обладать способностью
принимать взвешенные и ответственные решения, в рамках своей компетентности, а также
быть нацелены на рост и развитие своих профессиональных и личностных качеств;

НЦНЭ стремится к повышению профессионализма своих работников, обеспечивая
необходимые условия труда, предоставляя возможности для персонального и
профессионального развития.

2.2. Репутация.

НЦНЭ осуществляет свою деятельность на основе честности, справедливости,
порядочности, соблюдая морально-этические принципы и обычаи делового оборота. НЦНЭ,
взаимодействуя с заинтересованными сторонами, стремится к укреплению деловой
репутации. НЦНЭ несет ответственность по всем взятым обязательствам перед партнерами,
государством и обществом.

2.3. Открытость.

НЦНЭ стремится к максимальной открытости и надежности информации о Компании,
ее достижениях и результатах деятельности. НЦНЭ открыт к встречам, обсуждениям и
диалогу, стремится к построению долгосрочного сотрудничества с заинтересованными
лицами, основанного на учете взаимных интересов. В то же время НЦНЭ следит за
неразглашением информации и сведений, составляющих охраняемую законодательством
Республики Казахстан тайну.

2.4. Безопасность.

Каждый работник НЦНЭ несет ответственность за свою собственную безопасность и
за безопасность окружающих его людей и должен личным примером демонстрировать
приверженность к вопросам безопасности и охраны труда и пожарной безопасности. НЦНЭ
в свою очередь, стремится обеспечить безопасность труда и окружающей среды, сохранение
жизней и здоровья своих работников в соответствии с законодательством РК. НЦНЭ
рассматривает человеческую жизнь как высшую ценность и стремится уделять особое
внимание поддержке здорового образа жизни и охране здоровья.

2.5. Уважение человеческой личности.

Работники НЦНЭ имеют право на честное и справедливое отношение независимо от
пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного
положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, а также других
обстоятельств. При этом Отношение работников к религии, общественным объединениям,
а также исполнение религиозных обрядов, общественных обязанностей не должно
препятствовать производственному процессу и нарушать установленный трудовой
распорядок в НЦНЭ.

2.6. Командный дух.

В НЦНЭ существуют четко выстроенные рабочие отношения. Каждый сотрудник отвечает за свой участок работы, и от того, как он ее выполнит, зависит общий результат. Все члены команды находятся в тесной взаимозависимости, поэтому недостатки навыков одного человека могут компенсироваться общими командными умениями и усилиями. Командный дух НЦНЭ это сотрудничество, взаимовыручка, взаимозаменяемость и поддержка для достижения более высоких результатов от совместной деятельности.

2.7. Меритократия.

НЦНЭ поддерживает принципы меритократии, справедливости и объективности. Компания создает каждому работнику все условия для новых достижений и высоко оценивает вклад всех работников в деятельность НЦНЭ.

3. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА РАБОТНИКОВ

3.1. Работник обязан принимать решения только в пределах своей компетенции в соответствии с должностной инструкцией. В случае, если решение вопроса превышает его компетенцию, работник должен обратиться к непосредственному руководителю.

3.2. В случае возникновения конфликта интересов работник обязан сообщить о нем непосредственному руководителю, разъяснить, в чем именно он состоит, и воздержаться от участия в принятии решений по тем вопросам, которые касаются этих интересов.

3.3. Родственные или личные отношения работников не должны сказываться на выполнении служебных обязанностей или влиять на принимаемые решения.

3.4. Работникам запрещается принятие подарков или услуг от физических или юридических лиц в связи с исполнением должностных функций, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров.

3.5. Если работнику пытаются оказать знаки внимания или услуги, которые могут быть использованы как средство влияния на действия либо бездействия работника, связанные с его должностными обязанностями, работнику следует сообщить об этом непосредственному руководителю не позднее следующего рабочего дня.

3.6. Работники не вправе использовать в неслужебных целях средства материально-технического, финансового и информационного обеспечения их служебной деятельности. и иное имущество НЦНЭ

3.7. Работники не должны допускать использования служебной информации в корыстных или иных личных целях.

3.8. Эффективное деловое сотрудничество для достижения общих результатов является важным условием успеха в командной работе. Приветствуются доброжелательные взаимоотношения работников и поддерживается благоприятный социально-психологический климат в коллективе. Разрешение разногласий или спорных моментов осуществляется при помощи непосредственного руководителя. Недопустимо делать какой-либо конфликт достоянием третьих лиц.

3.9. Работники должны придерживаться принципа взаимного уважения, понимания того, что работа, выполняемая работниками других подразделений, подчинена общим целям НЦНЭ, заслуживает уважения и должна быть оценена по достоинству.

3.10. Правила делового поведения предусматривают:

звание документа:

- 1) обязательность и организованность;
- 2) приветствие Первого руководителя НЦНЭ, так и его сопровождающих гостей
- 3) обязательно привстать при приветствии)
- 4) уважительное отношение к коллегам и соблюдение субординации;
- 5) негативное отношение к слухам, воздержание от их распространения;
- 6) помощь коллегам, передачу знаний и опыта;
- 7) обязательное принесение извинений при допущении некорректного поведения (оступка);
- 8) воздержание от критики коллеги, подчиненного, руководителя в присутствии других работников;
- 9) информирование непосредственного руководителя о предстоящем длительном отсутствии на рабочем месте;

3.11. запрет на:

- 1) сквернословие, проявление несдержанности, вспыльчивости и агрессии;
- 2) обсуждение личных или профессиональных качеств коллег в их отсутствие;
- 3) занятие в рабочее время делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- 4) провоцирование конфликтов в коллективе и интриги.

4. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА РУКОВОДИТЕЛЕЙ

4.1. Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы. Руководитель должен проявлять вежливость, тактичное отношение к работникам. Взаимодействие должно строиться на основе уважения чести и достоинства каждого работника. Руководители должны точно определять задачи и объем служебных полномочий подчиненных в соответствии с занимаемыми ими должностями.

4.2. Нормы и правила делового поведения руководителей предусматривают:

- 1) владение нормами и правилами деловой этики и поведения;
- 2) справедливость, объективную оценку труда работников;
- 3) уважительное отношение к общественному (коллективному) мнению коллег и подчиненных;
- 4) поддержание благоприятного социально-психологического климата в коллективе;
- 5) воспитание в себе высоких нравственных качеств и их применение в повседневной работе, деликатность общения, этичное поведение в конфликтных ситуациях;
- 6) создание доверительных отношений с подчиненными, стремление видеть в них своих единомышленников;
- 7) открытость к общению и самокритичность;
- 8) развитие инициативы подчиненных работников, поддержка в реализации инноваций;
- 9) наставничество, помощь молодым специалистам и новым работникам в профессиональном становлении;
- 10) умение признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

вание документа:

- 11) деловую требовательность;
- 4.3. запрет на:
 - 1) злоупотребление властью;
 - 2) грубость, нескромность и несправедливость в отношениях с подчиненными и коллегами;
 - 3) необъективность оценки труда работников;
 - 4) жалобы вышестоящему руководству на коллег и подчиненных без предварительной работы с ними по устранению возникших проблем;
 - 5) перенос личных проблем на производственные отношения.

5. ПРОВЕДЕНИЕ СОВЕЩАНИЙ И СОБРАНИЙ

5.1. При проведении собраний и совещаний все работники, включая руководителей организации, обязаны придерживаться следующих правил делового этикета:

- 1) приходить на все собрания/совещания вовремя;
- 2) в случае невозможности принять участия в собрании/совещании, заранее предупредить об этом вышестоящее руководство/коллег;
- 3) предварительно ознакомиться с повесткой дня и иметь при себе все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- 4) перед началом собрания или совещания необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на беззвучный режим.
- 5) заранее выяснить, сколько времени отводится на выступление, не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов;
- 6) не перебивать речь выступающего сотрудника.
- 7) уметь контролировать свое эмоциональное состояние, избегая грубости, если в ходе общения возникает раздражение или нетерпимость;

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ, СМИ И ВНЕШНИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

6.1. Работники должны осознавать влияние своего поведения на репутацию НЦНЭ. В любой деятельности, направленной на внешнюю аудиторию, при выполнении должностных обязанностей работники не должны допускать совершения действий, способных нанести вред репутации НЦНЭ.

6.2. Взаимодействие с общественностью и СМИ должно способствовать формированию позитивного общественного мнения о деятельности НЦНЭ. В целях обеспечения согласованности действий, взаимодействие со СМИ производится в центральном аппарате через работника, назначенного приказом Первого руководителя, по согласованию с Первым руководителем НЦНЭ.

6.3. Порядок представления информации (документов) по запросам правоохранительных и иных органов, касающихся вопросов компетенции НЦНЭ, осуществляется в рамках законодательства РК.

6.4. В процессе делового общения с представителями государственных организаций и других юридических лиц, при обращениях граждан работники обязаны придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

вание документа:

- 1) уважительное отношение ко всем без исключения, с любым посетителем необходимо вести себя доброжелательно и приветливо;
- 2) сдержанность и тактичность;
- 3) всегда уважительно отзываться о коллегах и НЦНЭ, укрепляя тем самым авторитет НЦНЭ

6.5. Работники НЦНЭ, предоставляющие сведения в установленном порядке средствами массовой информации (пресс-служба), несут персональную ответственность за их достоверность и отсутствие в них сведений, составляющих служебную и коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера.

6.6. Каждый сотрудник должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им информация о НЦНЭ, его имиджем и влияет на его репутацию в деловом сообществе. НЦНЭ стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов. НЦНЭ стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на повышение уровня знаний и образования населения в регионе деятельности, и других социальных программ. НЦНЭ берет на себя обязательство не сотрудничать с юридическими и физическими лицами с сомнительной репутацией.

6.7. Взаимоотношения со средствами массовой информации НЦНЭ предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации о НЦНЭ на корпоративном веб-сайте НЦНЭ www.qazexam.kz, где в общедоступном режиме размещена информация о НЦНЭ, его деятельности, контактных данных и т.д.

7. ВНЕШНИЙ ВИД

7.1. От внешнего вида и манере проведения переговоров работников НЦНЭ зависит мнение, которое складывается у посетителей и партнеров о НЦНЭ в целом. Очень важно, чтобы именно тот персонал, который имеет дело с клиентами, посетителями или партнерами, всегда выглядел привлекательно и аккуратно. В этом случае одежда сотрудника перестает быть его личным делом и становится частью общего имиджа НЦНЭ.

7.2. Для поддержания вышеуказанных целей работникам НЦНЭ необходимо:

- 1) во время исполнения своих служебных обязанностей рекомендуется придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви и прически, поддерживающие респектабельный и профессиональный имидж НЦНЭ, чтобы отличить работников НЦНЭ от других людей, в НЦНЭ вводится система корпоративной символики в одежде – нагрудные знаки с фирменным логотипом НЦНЭ.

2) Руководство с пониманием относится к потребности сотрудников в отдыхе и связанной с ней необходимостью изменения стиля одежды, поэтому для сотрудников, не занятых непосредственным взаимодействием с партнерами и клиентами, устанавливается день свободной одежды – пятница и предпраздничные дни.

3) сотрудникам необходимо придерживаться правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне.

4) Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами и деловыми партнерами способствует созданию благоприятного впечатления о НЦНЭ в целом. Также при разговоре

телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и
дует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

8. КОРПОРАТИВНЫЕ ПРАЗДНИКИ

8.1. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является
введение праздничных мероприятий в коллективе.

8.2. К традиционным корпоративным праздникам относятся:

- Новый год,
- Международный женский день,
- Наурыз мейрамы,
- День защитника отечества,
- День Победы,
- День медицинского работника,
- День Независимости.

8.3. Праздничные мероприятия проводятся в здании НЦНЭ так и за его пределами. В
случае проведения мероприятий за пределами организации, в том числе в увеселительных
заведениях работникам необходимо помнить об имидже НЦНЭ.

9. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

9.1. НЦНЭ открыто заявляет о неприятии любой формы коррупции и иной
противоправной деятельности, направленной на незаконное получение или извлечение
имущественных и неимущественных благ и преимуществ. НЦНЭ проводит единую
политику в области противодействия коррупции, недопущения хищений и нецелевого
использования денежных средств, хищения и преднамеренной порчи товарно-
материальных ценностей, искажения и подлога финансовой отчетности и иных документов,
злоупотребления и превышения должностных полномочий, халатность и бездействие в
работе и другие правонарушения.

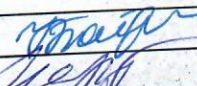
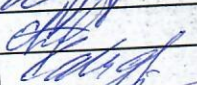
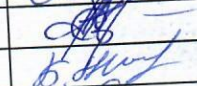
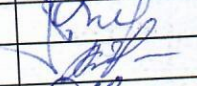
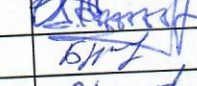
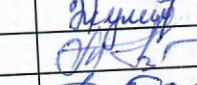
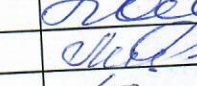
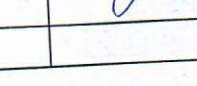
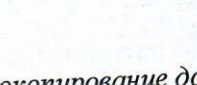
9.2. Сотрудники НЦНЭ обязаны сообщать в установленном порядке о любых
известных им случаях коррупции и других противоправных проявлениях.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Все сотрудники должны быть ознакомлены с данным Положением.

10.2. Каждому работнику, в том числе новому сотруднику, на корпоративную почту
единожды направляется электронная версия настоящего Положения. Также работник может
запросить Положение в кадровой службе НЦНЭ либо ознакомиться с ним посредством
локального хранилища внутренних-нормативных документов НЦНЭ.

Лист ознакомления

№	Ф.И.О	Должность	Дата	Подпись
1	Куришхан А.С.	гл. спец.	15.06.18	
2	Куришхан К.А.	директор департамента		
3	Жаркеев К.Е.	бизнес-аналитик		
4	Самитов А.Т.	гл. спец.		
5	Жекишев Б.М.	нач. отдела оценки РН		
6	Бегалов Р.А.	гл. спец.		
7	Абдумаликов Р.С.	гл. спец. ДОЗН		
8	Ахметов Р.С.	прес. службы		
9	Асан Р.М.	нач. отдела		
10	Жакупов Б.М.			
11	Амров С.З.			
12	Умар М.С.	специалист по РР		
13	Миниев Д.Е.	корнет		
14	Алимова А.Т.	бухгалтер		
15	Абдумаликов К.К.	нач. отдела рекламы		
16	Османов С.С.	вед. спец.		
17	Исмаилов А.Т.	вед. сп.		
18	Исмаилов А.Т.	вед. сп.		
19	Жакупов Р.С.	гл. спец.		
20	Бондарев Д.Е.			
21	Асанов А.Н.			
22	Жакупов Б.М.			
23	Абдумаликов К.М.	вед. специалист		
24	Абдумаликов Р.С.	гл. спец.		
25	Абдумаликов Р.С.	нач. отдела		
26	Абдумаликов Р.С.	зам. председателя		
27	Абдумаликов Р.С.	вед. специалист		
28	Абдумаликов Р.С.			

Прошито и пронумеровано
_____ листов

