



«Бекітемін»

«Қазавиақұтқару» АҚ

Бас директоры

Жакенов Е.С.

2024 ж.

«ҚАЗАВИАҚҰТҚАРУ» АҚ

КОРПОРАТИВТІК ІСКЕРЛІК ӘДЕП КОДЕКСІ

Астана— 2024 жыл

1 бөлім. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

«Қазавиақұтқару» АҚ (бұдан әрі – Әуе компаниясы) **корпоративтік іскерлік әдеп кодексі** (бұдан әрі — Кодекс) Әуе компаниясы қызметінің неғұрлым маңызды ішкі корпоративтік құндылықтары мен қағидаттарын көрсетеді, сондай-ақ оларға негізделген және авиакомпанияда қабылданған іскерлік мінез-құлық қағидаларын, корпоративтік әдеп стандарттары мен нормаларын айқындайды.

ОСЫ КОДЕКСТІҢ МАҚСАТЫ:

- Әуе компаниясының лауазымды адамдары мен қызметкерлері стратегиялық маңызды шешімдер қабылдау кезінде де, күнделікті жағдайларда да өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік әдеп мен мінез-құлықтың негізгі құндылықтарын, қағидаттарын, қағидалары мен нормаларын бекіту;

- жоғары этикалық стандарттарға негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет және әдептілік ахуалын сақтау;

- Әуе компаниясында атқаратын лауазымына қарамастан барлық қызметкерлер қабылдаған іскерлік әдеп нормаларын біркелкі түсіну және орындау;

- іскерлік қоғамдастық тарапынан Әуе компанияға деген сенімді арттыру және сақтау, нарыққа ашық және адал қатысушының беделін нығайту;

- мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимылға жәрдемдесу.

Кодекстің ережелері лауазымды адамдарға және атқаратын лауазымына қарамастан барлық қызметкерлерге қолданылады және барлығы оның орындалуын қамтамасыз етуі тиіс.

Әуе компаниясы стратегиялық маңызды іскерлік шешімдер қабылдау үшін де, Әуе компаниясының лауазымды адамдары мен қызметкерлері кездесетін күнделікті жағдайларда да қызметкерлермен, мемлекеттік органдармен, әріптестермен, өзге де мүдделі тұлғалармен өзара қарым-қатынаста осы Кодекстің ережелерін қабылдайды және ұстанады.

Осы Кодекс іскерлік мінез-құлық пен корпоративтік басқарудың танылған стандарттарын ескере отырып, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, Жарғының және өзге де ішкі құжаттардың ережелеріне сәйкес әзірленді және іскерлік әдептің негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын, іскерлік өзара қарым-қатынастардың этикалық нормаларын белгілейді.

2 бөлім. ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

Кодексте келесі анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

«Қазавиақұтқару» АҚ – «Қазавиақұтқару» акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Әуе компаниясы);

ІСКЕРЛІК ӘДЕП - бұл Қоғам, оның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік қарым-қатынастың этикалық принциптері мен нормаларының жиынтығы;

МҮДДЕЛІ ТҰЛҒА – Әуе компаниясымен құқықтық қатынастарға түсетін жеке және заңды тұлғалар;

ИМИДЖ- серіктестер мен жұртшылықтың Әуе компаниясының беделі мен оның мәртебесі туралы тұрақты көрінісі;

КОДЕКС-осы іскерлік әдеп кодексі;

ЖАНЖАЛ - сәйкес келмейтін, қарама-қайшы мақсаттары немесе осы мақсаттарға жету жолдары бар адамдардың өзара әрекеті;

МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫ - лауазымды адамның немесе қызметкердің жеке мүдделері лауазымдық міндеттерді бейтарап орындауға әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін жағдай;

КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ - бұл Әуе компаниясында қабылданған нақты құндылықтар, қағидаттар, мінез-құлық нормалары және қатынастар;

КАДР ҚЫЗМЕТІ - персоналды басқаруға жауапты Әуе компаниясының құрылымдық бөлімшесі;

ҚЫЗМЕТКЕР - Әуе компаниясымен еңбек қатынастарында тұратын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға;

КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК - қызметкердің, Әуе компаниясының, Қоғамның және мемлекеттің өзара мүдделеріне жауап беретін өз еркімен қабылданған міндеттемелерді орындауы;

3 бөлім. «ҚАЗАВИАҚҰТҚАРУ» АҚ

Қазіргі уақытта табиғи апаттардың, техногендік апаттардың көбеюі уақытылы және тиісті жауап беру қажеттілігін талап етеді. Осы мақсатта «Қазавиақұтқару акционерлік қоғамы — Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің авиациясы құрылды, ол төтенше жағдайларға жедел және тиімді ден қоюға мүмкіндік береді.

«Қазавиақұтқару» акционерлік қоғамының тарихы 2002 жылдан басталады. 2002 жылғы ақпанда Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің «Өрт сөндіруші» республикалық мемлекеттік кәсіпорнының құрамында авиациялық бөлім құрылды. Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің 2002 жылғы 26 тамыздағы №638 бұйрығымен «Өрт сөндіруші» РМК құрамында «Қазақ өрт сөндіру және авариялық құтқару авиациялық қызметі» жаңа авиациялық бөлімшесі ашылды.

2005 жылғы 25 қаңтарда Қазақстан Республикасы Үкіметінің №53 қаулысымен «Қазавиақұтқару» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны құрылды, ол 2011 жылғы 20 сәуірде Қазақстан Республикасы Үкіметінің тиісті қаулысына және Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитетінің бұйрығына сәйкес жарғылық капиталда мемлекеттің жүз пайыз қатысуымен «Қазавиақұтқару» акционерлік қоғамы болып қайта құрылды.

Акционерлік қоғам қызметінің негізгі мәні Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігіне төтенше жағдайлардың алдын алу және олардың салдарын жою саласында авиациялық қызметтер көрсету және

азаматтық авиация саласындағы өзге де шаруашылық қызметті жүзеге асыру болып табылады.

ҚР ТЖМ әуе кемелері төтенше жағдайлар аймақтарына гуманитарлық жүктерді, құтқару жасақтары мен арнайы техниканы жеткізу бойынша ұшуларды орындайды. Бұдан басқа, ТЖМ авиациясы авиациялық барлау жүргізу және су тасқыны мен мұз жағдайын бағалау мақсатында Алматы қаласының су тасқыны аймақтары мен тау бөктеріне ұшуды жүзеге асыру үшін тартылады, ТЖ-дан кейін қалпына келтіру жұмыстарын қамтамасыз етеді, апатқа ұшыраған балықшыларды құтқару, дала және орман өрттерін сөндіру жұмыстарына қатысады.

Біздің басқару моделіміз - іс-әрекеттің дәйектілігінің кепілі. Біз әртүрлі аумақтарда көптеген міндеттерді шешеміз, бізде әртүрлі адамдар жұмыс істейді. Сондықтан біз іс-әрекеттің дәйектілігін қамтамасыз ететін және дамуды ынталандыратын басқару моделін таңдадық. Бұл модель орталықсыздандыруды, операциялық бөлімшелердің автономиясын және басшылардың жауапкершілігін қарастырады. Біз таңдаған басқару моделі өнімділікті арттыруға ықпал етеді және әрбір қызметкерге Әуе компаниясының нақты белгіленген ережелері аясында әлеуетін ашуға мүмкіндік береді.

Әуе компаниясының қызметі қалыптасатын негізгі корпоративтік құндылықтар қызметкерлердің мүдделі тұлғаларға және тұтастай қоғамға адалдығы, сенімділігі және кәсібилігі болып табылады.

4 бөлім. ӘУЕ КОМПАНИЯСЫ ІСКЕРЛІК ӘДЕПТІҢ КЕЛЕСІ ҚАҒИДАТТАРЫН БАСШЫЛЫҚҚА АЛАДЫ:

- кәсіпқойлық;
- адалдық;
- әділдік;
- адал ниеттілік;
- айқындық;
- жауапкершілік;
- құрмет;
- сенім;
- ынтымақтастық.

Бұл құндылықтар қызметкерлердің әріптестерімен, іскери серіктестермен, соның ішінде мемлекеттік органдармен қарым-қатынасындағы мінез-құлқын анықтауы керек. Әуе компаниясы барлық мүдделі тұлғалар жоғарыда аталған іскерлік әдеп принциптерін сақтайды деп есептейді.

4.1. ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ПРОГРЕСКЕ ЖӘРДЕМДЕСУ

Әуе компаниясы үшін біз өз қызметімізді жүзеге асыратын серіктестермен, клиенттермен және қызметкерлермен ашық және айқын іскерлік қатынастар құру маңызды.

«Қазавиақұтқару» әуе компаниясы Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінің ведомстволық бағынысты құтқару бөлімшесі болып табылады. Авиациялық жолаушылар және жүк тасымалы саласында жұмыс істейді. Біз көптеген Қазақстандық әуе компанияларымен және шетелдік операторлармен олардың сенімді серіктесі бола отырып, көпжылдық тығыз іскерлік қарым-қатынастарды қолдаймыз.

Компания бүкіл ел бойынша жүзеге асыратын жобалар аумақтардың дамуына қолайлы әсер етеді: жаңа жұмыс орындары құрылуда, жергілікті халықтың әл-ауқаты өсуде, әлеуметтік саланы дамыту мәселелері шешілуде.

Әуе компаниясы қызметінің негізгі мәні азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті мемлекеттік органға авиациялық қызметтер көрсету және азаматтық авиация саласындағы өзге де шаруашылық қызметті жүзеге асыру болып табылады.

Әуе компаниясы қызметінің негізгі нысанысын іске асыру мақсатында мынадай қызмет түрлерін жүзеге асырады:

1) Азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті мемлекеттік органның, оның құрылымдық аумақтық бөлімшелерінің және ерікті құтқару құралымдарының жеке құрамын және жүктерін табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлар аймақтарына жеткізу жөніндегі көліктік-жолаушылар ұшулары;

2) Төтенше жағдайлар аймағынан зардап шеккен адамдарды, халықты және мүлікті эвакуациялау бойынша ұшуларды орындау;

3) Төтенше жағдайлар аймақтарына гуманитарлық жүкті жеткізу бойынша ұшуларды орындау;

4) азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті мемлекеттік органның және басқа да мемлекеттік басқару органдарының желісі бойынша республикалық және халықаралық оқу-жаттығуларға, БҰҰ, ЕҚЫҰ және басқа да халықаралық ұйымдардың халықаралық жобаларына қатысу;

5) іздестіру-құтқару және авариялық-құтқару жұмыстарын жүргізу бойынша ұшуларды орындау, дүлей зілзалалар кезінде көмек көрсету;

6) авиациялық техника мен оның компоненттеріне техникалық қызмет көрсету және жөндеу бойынша қызметтер көрсету;

7) халыққа медициналық көмек көрсету және санитарлық іс-шаралар өткізу бойынша ұшуларды орындау;

8) аэротүсірілім, картографиялық-геодезиялық және авиациялық-химиялық жұмыстарды жүргізу бойынша ұшуларды орындау;

9) орман шаруашылығына қызмет көрсету бойынша ұшуларды орындау;

10) құрылыс-монтаждау және тиеу-түсіру жұмыстарын қамтамасыз ету бойынша ұшуларды орындау;

11) көліктік-байланыстық ұшулар;

12) теңіз кемелері мен теңіз бұрғылау қондырғыларынан, жабдықтардың вахталық бригадаларын тасымалдау жөніндегі мұнай-газ секторының жасанды аралдарынан және т. б. ұшуларды орындау;

13) төтенше жағдайлардың алдын алу және оларды жою үшін дала, су, орман және таулы жерлерді патрульдеу бойынша ұшуларды орындау;

14) өрттің алдын алу және сөндіру бойынша ұшуларды орындау;

15) байқау және құлақтандыру қызметтерін ұйымдастыру бойынша ұшуларды орындау (жеткізу және посттарға қызмет көрсету);

16) жағдайды кешенді бағалау мақсатында аумақтарды аэрошолып ұшулар (сел ағындары, су тасқыны, көшкін және т. б.)

17) далалық экспедициялық жұмыстарға қызмет көрсету бойынша ұшулар;

18) электр беру желілері мен магистральдық құбырларды тексеру бойынша аэрошолып ұшулар;

19) ұшу құрамының кәсіби деңгейін ұстап тұру және жаңа техниканы игеру үшін жаттығу ұшуларын орындау;

20) ресми тұлғаларды, үкіметтік делегацияларды және өзге де заңды тұлғаларды тасымалдау бойынша қызметтер көрсету жөніндегі тендерлерге қатысу;

21) ресми делегациялар үшін Қазақстан Республикасының аумағы бойынша және одан тыс жерлерде чартерлік рейстерді ұйымдастыру және орындау;

Әуе компаниясы келесі принциптерді басшылыққа алады: **ЖАУАПТЫ ЖҰМЫС БЕРУШІ БОЛУ.**

Әуе компаниясы басшылығы әрбір қызметкерге кәсіби оқыту мен даму перспективаларын ұсына отырып, қызметкерлердің кәсіби дамуын қолдауды өзінің міндеті деп санайды, оның шеңберінде қызметкер құзыреттілікті арттыра алады, әлеуетті іске асыра алады, қабілеттерін дамыта алады, бастама көтере алады. Сонымен қатар, қысқа және орта мерзімді перспективада әртүрлі кәсіптерге, дағдыларға және білімге сұраныстың өзгеруін болжауға мүмкіндік беретін еңбек ресурстары мен құзыреттілікті болжамды басқару жүйесі бар.

Кадрларды даярлау мақсатында Әуе компаниясы мамандандырылған оқу орындарымен және кадр агенттіктерімен ынтымақтасады. Әуе компаниясы өзін-өзі тәрбиелеуге және кәсіби дамуға ұмтылатын қызметкерлерді ынталандырады және қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту бағдарламаларына сәйкес барлық деңгейдегі қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін тең және оңтайлы жағдайлар жасайды.

4.2. ӘР ҚЫЗМЕТКЕРДІҢ ҚАУІПСІЗДІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

Қызметкерлердің денсаулығы мен еңбекті қорғауға қамқорлық жасау — Әуе компаниясының ең маңызды міндеті. Әуе компаниясы жұмыс орындарында және қызметкерлердің қозғалыс бағыттарында жазатайым оқиғалардың нөлдік көрсеткішіне қол жеткізуді мақсат етеді. Осы мақсатқа жету үшін Әуе компаниясы жұмыс орындарындағы оқиғалардың алдын алу үшін түрлі шаралар қолданады. Біз барлық қызметкерлер үшін қауіпсіздік бойынша оқытуды

ұйымдастырамыз. Әуе компаниясында қауіпсіздік және еңбекті қорғау жөніндегі маман бар, онда ол қауіпсіздік, денсаулық сақтау, Еңбек және қоршаған ортаны қорғау бойынша білім беру мен тексеруді тұрақты негізде жүргізеді. Мұның бәрі әрбір қызметкердің күнделікті іс-әрекетінде жазатайым оқиғалардың алдын алуға белсенді қатысуына ықпал етеді. Барлық деңгейдегі басшылар қауіпсіздік ережелерін дайындауға, іске асыруға және сақтауға қатысады. Осы саладағы басшы көрсеткен нәтижелер оның жұмысының жалпы тиімділігін бағалауға тікелей әсер етеді.

4.3. БАРЛЫҒЫНА БІРДЕЙ МҮМКІНДІКТЕРГЕ КЕПІЛДІК БЕРУ

Жұмысқа қабылдау кезінде және еңбек қатынастары аясында Әуе компаниясы ешқандай кемсітушілікті түбегейлі қабылдамайды. Кадрларды басқару және қызметкерлер арасындағы қарым-қатынас сенім мен өзара сыйластық қағидаттарына негізделген. Әркімге құрметпен қарауға лайық. Осы салада үнемі жүргізілетін аудит даму бағыттары мен жетілдіру жолдарын анықтауға көмектеседі. Басшылар басқарудың барлық деңгейлерінде теңдік қағидаттарының сақталуын қадағалайды. Әуе компаниясында жекелеген лауазымды тұлғалар мен қызметкерлерге Қазақстан Республикасының заңнамасы және/немесе ішкі құжаттар негізінде, барлық тең мүмкіндіктерді міндетті түрде қамтамасыз ете отырып, қандай да бір артықшылықтар мен жеңілдіктер беруге жол берілмейді.

4.4. ТАБЫСТЫ ҚЫЗМЕТТІҢ ЖЕМІСТЕРІМЕН БӨЛІСУ

Әуе компаниясы қызметкерлердің Қоғам жұмысының нәтижелеріне деген қызығушылығын және жалпы іске үлес қосуға деген ұмтылысын ынталандырады.

4.5. ТӘУЕКЕЛ - БАҒДАРЛАУ ТӘСІЛІ ЖӘНЕ ІШКІ БАҚЫЛАУ

Тәуекелге бағдарланған тәсіл тәуекелдерді сәйкестендіру, бағалау, талдау жүйесін қалыптастыруды, түзету іс-шараларын іске асыруды және ішкі бакылауды, сондай-ақ қызметкерлердің жеке мінез-құлқында көрінетін тәуекелдерге қатынасының мәдениетін дамытуды білдіреді.

4.6. ӘУЕ КОМПАНИЯСЫНДАҒЫ ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ НЕГІЗДЕЛЕТІН ҚАҒИДАТТАР:

- әрбір қызметкер әуе компаниясына әсерін ескере отырып, өзінің қызмет бағыты шеңберінде тәуекелге бағдарланған тәсілді қолдануы тиіс;
- елеулі басқару шешімдері тәуекелдердің әсерін ескере отырып қабылдануы тиіс;

- қызметкер тәуекелдердің алдын алуға тырысуы керек;
- тәуекелдерді бағалау және талдау кезінде нақты оқиғалар мен баламалы сценарийлерді қарастыру, тәуекелдерді іске асыру жағдайында іс-қимыл жоспарларын қалыптастыру қажет;
- әуе компаниясының әрбір қызметкері өз қызмет саласы бойынша: тәуекелдер туралы ақпаратқа жедел ден қойып, олар бойынша уақытылы шешім қабылдауы;
- бизнес-процестерді дамыту және жетілдіру, ол қатысатын нәтижелерге қол жеткізуде бар және/немесе ықтимал қауіптер туралы тікелей басшыға дереу хабарлауы, ал егер осы деңгейде шаралар қолданылмаса - ақпаратты жоғары деңгейге беруі;
- тәуекелдердің түпкі себептерін түсінуі тиіс.

4.7. ҚОРШАҒАН ОРТАНЫ ҚОРҒАУ ЖӘНЕ ЖАУАПТЫ ТАБИҒАТТЫ ПАЙДАЛАНУ

Әуе компаниясының басым міндеті қолайлы қоршаған ортаны сақтау және табиғи ресурстарды ұтымды пайдалану болып табылады. Біз өз қызметімізді ҚР қолданыстағы стандарттарына және ИСО халықаралық экологиялық стандарттарына қатаң сәйкестікте жүзеге асырамыз. Экологиялық менеджмент жүйесі (ЭМЖ) барлық жұмыс түрлеріне қолданылады және жобаларды іске асырудың барлық кезеңдерінде қолданылады. ЭМЖ жұмыс істеуі шеңберінде облыстардың аумағын шағын аудандастыру жөніндегі жұмыстарды орындау кезінде қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға және экологиялық қауіпсіздікті қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар кешені іске асырылуда. Басшылықтың және әрбір қызметкердің жобаларды іске асыру кезінде Әуе компаниясының жеке табиғатты қорғау іс-шараларын мүлтіксіз орындауы адамдардың денсаулығы мен қоршаған ортаға залалдың алдын алуға ықпал етеді.

4.8. СЕРІКТЕСТІКТІҢ МҮЛКІ МЕН РЕСУРСТАРЫНА ҰҚЫПТЫ ҚАРАУ

Әуе компаниясының әрбір қызметкері өзіне сеніп тапсырылған Қоғамның мүлкі мен ресурстарын ұқыпты, барынша тиімді және тек қана жұмыс мақсатында пайдалануға, олардың бүлінуіне, жойылуына, заңсыз иеліктен шығарылуына, өзге де залал келтірілуіне жол бермеуі тиіс.

4.9. ӘУЕ КОМПАНИЯСЫНЫҢ РЕСУРСТАРЫНА ҰҚЫПТЫ ҚАРАУ ҚАҒИДАТТАРЫ:

- біз Әуе компаниясы үшін барлық шешімдеріміз бен іс-әрекеттеріміздің экономикалық орындылығы мен әсерін бағалаймыз;
- біз Әуе компаниясының мүлкіне өз меншігіміз сияқты үнемді қараймыз;
- біз жұмсамауға басқа мүмкіндіктер болмаса және жұмысты орындау үшін ғана жұмсаймыз;

- біз шығындарды басқарамыз және тиімсіз шығындарды азайту жолдарын іздейміз.

4.10. ҚОҒАМДЫҚ, САЯСИ ЖӘНЕ ДІНИ ҚЫЗМЕТ

Қызметкерлердің саяси және діни сенімдері лауазымдық міндеттердің адал орындалуына әсер етпеуі керек. Әуе компаниясы саяси және діни ұйымдардың қызметіне қатыспайды және олардың қызметін қаржыландырмайды. Әуе компаниясының аумағында қандай да бір саяси партияның немесе кандидаттың пайдасына үгіт жүргізуге жол берілмейді. Барлық діни көзқарастар мен нанымдар әр қызметкердің жеке ісі болып табылады, олардың Әуе компаниясы ішінде таралуы құпталмайды. Саяси, діни немесе басқа да қоғамдық жұмыстарға қатысатын жұмысшылар мұны жұмыс сағатынан тыс уақытта жасап, Әуе компаниясының өкілдері емес, жеке тұлғалар ретінде әрекет етуі керек.

4.11. ҚЫЗМЕТІ

Әуе компаниясы қызметінің негізгі мәні Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігіне төтенше жағдайлардың алдын алу және олардың салдарын жою саласында авиациялық қызметтер көрсету және азаматтық авиация саласындағы өзге де шаруашылық қызметті жүзеге асыру болып табылады.

ҚР ТЖМ әуе кемелері төтенше жағдайлар аймақтарына гуманитарлық жүктерді, құтқару жасақтары мен арнайы техниканы жеткізу бойынша ұшуларды орындайды. Бұдан басқа, ТЖМ авиациясы авиациялық барлау жүргізу және су тасқыны мен мұз жағдайын бағалау мақсатында Алматы қаласының су тасқыны аймақтары мен тау бөктерін ұшуды жүзеге асыру үшін тартылады, ТЖ-дан кейін қалпына келтіру жұмыстарын қамтамасыз етеді, апатқа ұшыраған балықшыларды құтқару, дала және орман өрттерін сөндіру жұмыстарына қатысады.

4.12. КОРПОРАТИВТІК ІСКЕРЛІК ӘДЕП НОРМАЛАРЫ МЕН ЕРЕЖЕЛЕРІ

Әуе компаниясының қызметі іскерлік әдеп талаптары мен мінез-құлық ережелерін сақтауға негізделген. Өзара міндеттемелерді сақтау - сындарлы жұмыстың қажетті шарты.

4.13. ӘУЕ КОМПАНИЯСЫНЫҢ ЭТИКАЛЫҚ ӘДЕП НОРМАЛАРЫ ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАСТАРДЫҢ КЕЛЕСІ НЕГІЗГІ БАҒЫТТАРЫН РЕТТЕЙДІ:

- Әуе компаниясының лауазымды тұлғаларымен және қызметкерлерімен;
- мемлекеттік органдармен;
- іскер серіктестермен және жұртшылықпен;
- бұқаралық ақпарат құралдарымен.

Әуе компаниясының әрбір қызметкері лауазымы мен иерархия деңгейіне қарамастан, осы Кодексте көрсетілген мінез-құлық ережелерін сақтауға міндеттенеді.

4.14. ӘУЕ КОМПАНИЯСЫНЫҢ ҚЫЗМЕТКЕРІ КОДЕКСТІҢ ЕРЕЖЕЛЕРІН ЖӘНЕ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ЕРЕЖЕЛЕРІН БАСШЫЛЫҚҚА АЛАДЫ ЖӘНЕ МЫНАЛАРДЫ ҰСТАНАДЫ:

- сыпайы және дұрыс тұлғааралық қатынастар;
- ұжым ішінде өзара түсіністік пен ынтымақтастық атмосферасын құру;
- әріптестермен тәжірибе және ақпарат алмасу, жақсы нәтижеге қол жеткізуде бір-біріне көмек көрсету;
- әуе компаниясы мен әріптестер алдында алған міндеттемелердің ұқыптылығы, нақты және уақытылы орындалуы;
- Әуе компаниясының тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін жаңа мүмкіндіктерді анықтау және пайдалану;
- Әуе компаниясының қағидаттары мен стандарттарына сәйкес келетін үлгілі жеке мінез-құлық;
- кәсіпқойлықтың, құзыреттіліктің, бастамашылықтың көрінісі;
- өз жұмыс уақытын және әріптестерінің уақытын ұтымды пайдалану.

4.15. ЗАҢНАМАНЫ САҚТАУ

Әуе компаниясы және барлық қызметкерлер Қазақстан Республикасында қолданылатын заңдар мен нормативтік актілерді сақтауға міндетті. Әрбір қызметкер өзін немесе басқа қызметкерлерді, сондай-ақ компанияны заңсыз әрекеттерге тартуы мүмкін мінез-құлықтан аулақ болуға міндетті. Біздің Әуе компаниясындағы бірде-бір өндірістік қызметті анықтау, белгілеу, қабылдау мүмкін емес, егер оған қол жеткізу қолданыстағы Ережелерді бұзумен байланысты болса, оны қандай да бір нысанда көтермелеуге болмайды.

4.16. БАСШЫЛАРДЫҢ МІНДЕТТЕРІ

Басшылар өздерінің басқару тәжірибесінде негізсіз, заңсыз немесе әділетсіз шешімдер қабылдауға, қызметкерлердің жеке басының қадір-қасиетіне, құқықтары мен бостандықтарына нұқсан келтіруі мүмкін әдістерді қолдануға жол бермеуі керек.

БАСШЫ:

- жеке мысалда Кодекстің қағидаттары мен нормаларына адалдығын көрсетуге;

- қызметкерлерге өз жұмысын орындау үшін қажетті ақпаратқа ашық және тұрақты қол жеткізуді қамтамасыз етуге;
- қызметкерлердің жеке еңбек нәтижелерін ескеруге;
- Кодекстің қағидаттары мен нормаларын бұзушылықтарды жою жөнінде дереу шаралар қабылдауға;
- қызметкерлерге Кодекстің қағидаттары мен нормаларының талаптарын бұзатын тапсырмалар бермеуге;
- Кодекс ережелерін сақтау қажеттілігі туралы қызметкерлермен тұрақты түсіндіру жұмыстарын жүргізу;
- қызметкерлерге олардың кәсіби және жеке өсуі мақсатында қызметтің тиімділігін арттыру үшін объективті кері байланыс беруге міндетті.

4.17. ДЕНСАУЛЫҚ, ҚАУІПСІЗДІК ЖӘНЕ ЕҢБЕКТІ ҚОРҒАУ

Әуе компаниясының басымдығы қызметкерлердің өмірі мен денсаулығын сақтау, барлық кезеңдерде өндіріс қауіпсіздігін қамтамасыз ету болып табылады. Жұмыс орындарындағы қауіпсіздік тек Әуе компаниясы қабылдаған шараларға ғана емес, сонымен қатар әр қызметкердің құзыреттілігі мен сезінуіне байланысты. Әуе компаниясындағы еңбекті қорғау және ұшу қауіпсіздігі жүйесін жетілдірудің стратегиялық мақсаты - қызметкерлерге қауіпсіздік мәдениетін, ықтимал оқиғаларды болжау және алдын алу қабілетін үйрету.

Біздің әрқайсымыз қауіпсіздік және авиациялық қауіпсіздік ережелерін орындау тек ережені сақтау ғана емес, сонымен қатар әріптестеріміздің өмірі мен денсаулығына, өз отбасыларымыз бен жақындарымыздың қауіпсіздігі мен әл — ауқатына қамқорлық жасау екенін түсінеміз. Тіпті ең маңызды және шұғыл жұмысты біз қауіпсіздік пен еңбекті қорғау ережелерін сақтаған жағдайда ғана орындауымыз керек. Әуе компаниясының қызметкерлері мен іскер серіктестері қауіпсіздік стандарттары мен ережелерінің белгіленген талаптарын сақтауға міндетті. Еңбекті қорғау жөніндегі барлық регламенттер мен рәсімдердің сақталуына жауапкершілік барлық деңгейдегі қызметкерлерге жүктеледі.

Қызметкерлер өз басшысына немесе өндіріс қауіпсіздігіне жауапты қызметкерге адамдардың өміріне немесе денсаулығына қауіп төндіретін кез келген жағдайлар немесе әрекеттер туралы дереу хабарлауға міндетті. Барлық оқиғалар, авариялар, инциденттер мен жазатайым оқиғалар себептерін анықтау және еңбекті қорғауды басқару жүйесін жетілдіру үшін тергеуге жатады. Әрбір қызметкердің өмірі мен денсаулығына қауіп төнген жағдайда қойылған міндеттерді орындаудан бас тартуға құқығы бар.

Әуе компаниясында салауатты өмір салтын қолдауға және денсаулықты қорғауға ерекше назар аударылады, қызметкерлердің денсаулықты нығайтуға және салауатты өмір салтын ұстануға бағытталған барлық бастамаларына жағдай жасалады және белсенді қолдау көрсетіледі.

Әуе компаниясында қызметкерлер үшін тұрақты негізде спорттық іс-шаралар өткізіледі. Әрбір қызметкер спорттық жаттығулардың және/немесе жарыстардың тұрақты қатысушысы бола алады. Алкоголь, есірткі және уытты заттарды қолдану және аталған құралдардың әсерінен жұмыс орнында болу Әуе

компаниясы үшін өндірістік тәртіп пен еңбек мәдениетін жол берілмейтін бұзу болып табылады, өйткені бұл қызметкердің денсаулығына ғана емес, сонымен қатар қауіпсіздікке, еңбек нәтижелері мен өнімділігіне және жалпы Әуе компаниясының беделіне теріс әсер етеді.

«НӨЛДІК ЖАРАҚАТТАНУДЫҢ» 7 АЛТЫН ЕРЕЖЕСІ

1. Көшбасшы болу;
2. Қауіптерді анықтау;
3. Мақсаттарды анықтау;
4. Еңбек қауіпсіздігі және еңбек гигиенасы жүйесін құру;
5. Жұмыс орындарында қауіпсіздік пен гигиенаны қамтамасыз ету;
6. Біліктілікті арттыру;
7. Кадрларға инвестиция салу.

5-бөлім. ҰЖЫМ ІШІНДЕГІ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ӘДЕБІ

5.1. Әуе компаниясының қызметкерлері жанжалдарды болдырмай, Қоғамның мүддесі үшін кәсіби функцияларды адал және ақылмен орындау міндеттерін өз мойнына алады.

5.2. Әуе компаниясының лауазымды адамдары стратегиялық мақсаттарға қол жеткізу үшін іскерлік әдептің негіз қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын ескере отырып, іскерлік шешімдер қабылдайды және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және Әуе компаниясының ішкі құқықтық құжаттарында көзделген олардың алдына қойылған міндеттерді іске асыру үшін жауаптылықта болады.

5.3. Әуе компаниясының лауазымды адамдары, қызметкерлері лауазымдық міндеттерін атқару кезінде жеке қатынастарды немесе жеке пайданы емес, ұйымның мүдделерін басшылыққа алуы тиіс.

5.4. Әрбір қызметкер осы Кодексте көзделген қағидаттарды адал ұстануға, еңбек шартының талаптарын, ішкі еңбек тәртібі ережелерін, лауазымдық нұсқаулықтарды және Әуе компаниясының өзге де ішкі нормативтік құжаттарын сақтауға, сондай-ақ оларды бұзғаны немесе сақтамағаны үшін өзінің жеке жауапкершілігін сезінуге міндетті;

5.5. Қызметкерлердің құқықтарының бұзылуына әкелетін кез келген жағдай Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және Әуе компаниясының ішкі құжаттарына сәйкес қаралуға тиіс.

5.6. Әуе компаниясының барлық қызметкерлері арасындағы қатынастар тең құқылы. Ұжымдағы қатынастар қызметкерлердің көңіл-күйіне және олардың жұмыс істеуге деген ұмтылысына әсер етеді, көбінесе жұмыстың жалпы нәтижесін анықтайды.

5.7. Ыңғайлы жұмыс ортасын құру және қолдау кезінде жұмысшылар іскерлік әдептің келесі нормалары мен ережелерін сақтайды:

- бір-біріне құрметпен қарау;

- жұмыс уақытында қызметтік міндеттерін орындаумен байланысты емес істермен айналыспау;
- әріптестеріне жаман көңіл-күйін көрсетпеу;
- жаман сөз айтпаңыз, ұстамсыздық пен агрессияны көрсетпеу;
- әрқашан дұрыс емес мінез-құлқыңыз үшін кешірім сұрау;
- әріптестеріне көмектесу, білімі мен тәжірибесімен бөлісу;
- әріптестердің жеке немесе кәсіби қасиеттерін олар болмаған кезде талқыламау;
- сыпайы және дұрыс болу;
- біреудің пікіріне мұқият болу.

5.8. Әрбір қызметкер әріптестері мен серіктестеріне қатысты жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітушілікке жол бермеуге міндетті;

5.9. Қызметкерлердің құқықтарының бұзылуына әкелетін кез келген жағдай Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және Компанияның ішкі құжаттарына сәйкес қаралуға тиіс.

5.10. Барлық жұмыс құжаттары авиакомпанияның Әуе компаниясының қабылданған стандарттары мен нысандарына сәйкес қалыптастырылады, ал есептер қызметтің тиісті бағыты бойынша жұмыстың мәртебесі мен нәтижелерін толық көрсетеді. Әуе компаниясының қызметкерлері өз құзыреттері шеңберінде сенімді және нақты ақпаратты қамтитын қызмет көрсеткіштері туралы деректерді уақытылы және толық көлемде ұсынуға тиіс. Әуе компаниясы дұрыс емес, толық емес, даулы немесе уақтылы ақпарат беруге жол берілмейді деп санайды.

5.11. Лауазымды тұлғалар мен қызметкерлер құпиялылық нормаларын, сондай-ақ компанияның ішкі құжаттарын бұзбай, бір-біріне сенімді ақпаратты уақытылы ұсынады.

6 бөлім. БАСШЫЛЫҚ ПЕН ЖҰМЫСШЫЛАР АРАСЫНДАҒЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ӘДЕБІ

6.1. Басшылық пен бағынысты қызметкерлер арасында сындарлы кәсіби қарым-қатынас орнату Әуе компаниясының күнделікті тиімді жұмыс істеуі және оның болашақ дамуы үшін өте маңызды.

6.2. Басшыларға іскерлік әдептің келесі нормалары мен ережелерін сақтау ұсынылады:

- қызметкерлерге әдеп және іскерлік әдеп нормалары мен ережелерін жақсы меңгерудің үлгісін көрсету;
- қызметкерлерді басқа қызметкерлердің қатысуымен сынамау, мұны құпия түрде жасау;
- бағыныштылардың алдында өз қателіктерін мойындай білу және оларды өз атына сындарлы сын айтқаны үшін қудаламау.

6.3. Қызметкерлерге іскерлік әдептің келесі нормалары мен ережелерін сақтау ұсынылады:

- тікелей басшыны жұмыс орнында болмау себептері туралы дереу хабардар ету;

- әріптестерінің көзінше басшының дұрыс емес мінез-құлқына жауап бермеу. Егер дұрыстығына сенімділік болса, бетпе-бет кездесуді сұрау керек; Әуе компаниясы басшыларының бет-әлпетін және аты-жөнін білу.

6.4. Компаниядан тыс жерде еңбек қызметі болған жағдайда қызметкерлер:

- басқа ұйымдарда жоспарланатын өзге де ақы төленетін еңбек қызметі туралы тікелей басшыны және персоналмен жұмыс жөніндегі басшыны және/персоналмен жұмыс жөніндегі басқарманың (кадрлар бөлімінің) бастығын хабардар етуге;

- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қоса атқаратын еңбек қатынастарын ресімдеуге;

- басқа ұйымдарда олардың негізгі еңбек міндеттерін орындауына әсер етпейтін және Әуе компаниясының имиджі мен мүдделеріне нұқсан келтіретін өзге де ақылы еңбек қызметін жүзеге асыруға;

- Қазақстан Республикасының заңнамасында және Әуе компаниясының ішкі құжаттарында көзделген коммерциялық және өзге де қызметтік ақпаратты сақтау қағидаларын сақтауға міндетті.

МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРМЕН ӘДЕБІ

Әуе компаниясы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Жарғыға және ішкі құжаттарға сәйкес мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынасты жүзеге асырады. Әуе компаниясы өз мақсаттарына жету үшін мемлекеттік органдардың шешімдеріне ықпал етуге заңсыз әрекеттерге жол бермейді.

Әуе компаниясы мемлекеттік органдар тарапынан да, Әуе компаниясының лауазымды адамдары мен қызметкерлері тарапынан да сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттерге жол бермеу үшін бар күшін салады.

ІСКЕР СЕРІКТЕСТЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ӘДЕБІ

1. Әуе компаниясы іскер серіктестермен өзара тиімділік, ашықтық және шарттардың талаптарына сәйкес өзіне қабылдаған міндеттемелері үшін толық жауапкершілік қағидаттарында өзара іс-қимыл жасайды.

2. Әуе компаниясы іскер серіктестермен келісімшарттардың/шарттардың талаптарын сақтайды және оларға қатысты өз міндеттемелерін орындайды. Әуе компаниясы серіктестердің барлық өтініштерін, тілектері мен талаптарын уақытылы және толық қарауға кепілдік береді. Келіспеушіліктер мен даулар туындаған жағдайда келіссөздер мен мәмілеге келуді қалайды.

3. Әуе компаниясы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ең төмен бағаларды, ең жақсы сапаны, тауарларды, қызметтерді жеткізу шарттарын

ұсынатын және жақсы беделге ие тауарлар мен қызметтерді жеткізушілерді таңдауды жүзеге асырады.

4. Әуе компаниясы адал және еркін бәсекелестікті ұстанады және беделге теріс әсер етіп қана қоймай, серіктестердің сеніміне нұқсан келтіруі мүмкін жосықсыз бәсекелестіктің барлық көріністерін айыптайды. Осыған байланысты, Әуе компаниясы өз серіктестерінен бірдей адал бәсекелестік күтеді.

5. Әуе компаниясы беделі күмәнді заңды және жеке тұлғалармен ынтымақтастықтан бас тартуға міндеттеме алады.

6. Әуе компаниясы өз қызметінде іскер серіктестерге негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермейді.

ҚОҒАММЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ӘДЕБІ

1. Әуе компаниясы өзінің Қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін мойындайды.

2. Әуе компаниясы әлеуметтік маңызды мәселелерді шешуге оң әсер етуге тырысады.

3. Әуе компаниясы Қоғамға қызмет етуге ұмтылады, қызмет аймағындағы халықтың білімі мен білім деңгейін арттыруға бағытталған бағдарламаларды және басқа да әлеуметтік бағдарламаларды қолдайды.

4. Әуе компаниясы өзін өзі жұмыс істейтін және құрмет, сенім, адалдық және әділеттілік қағидаттарына негізделген берік қарым-қатынас орнатуға тырысатын қоғамдық ортаның ажырамас элементі ретінде қарастырады.

5. Әуе компаниясы жаңа жұмыс орындарын құруға және жұмысшылардың кәсіби біліктілігін арттыруға тырысады.

6. Әуе компаниясы қоғамдық қатынастарды жетілдіру, өзінің өндірістік қызметінің қоршаған ортаға әсерін азайту, қызметкерлердің денсаулығын сақтау және еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында ұйымдармен (қоғамдық, үкіметтік емес және басқалармен) сындарлы қатынастар орнатуға ұмтылады.

7. Әлеуметтік жауапкершілік Қазақстан Республикасының заңнамасы, Әуе компаниясының жарғысы және ішкі құжаттары шеңберінде жүзеге асырылады.

БҰҚАРАЛЫҚ АҚПАРАТ ҚҰРАЛДАРЫМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ӘДЕБІ

1. Әуе компаниясының ақпараттық саясаты Әуе компаниясы туралы ақпаратқа еркін және ауыртпалықсыз қол жеткізу мүмкіндігін құруды көздейді. Корпоративтік веб-сайтта <https://kazaviaspas.kz/> жалпы қолжетімді режимде ақпарат, оның қызметі, іске асырылатын/іске асырылған жобалардың сипаттамасы, компания жаңалықтары, бос орындар, байланыс деректері және т. б. орналастырылған.

2. Әуе компаниясы бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара іс-қимылда жоғары стандарттардың сақталуын қадағалайды.

3. Әуе компаниясының қызметіне қатысты мәліметтерді бұқаралық ақпарат құралдарына ұйымның басшылығы немесе уәкілетті тұлғалар ұсынуға құқылы.

4. Бұқаралық ақпарат құралдарына мәліметтер беретін тұлғалар олардың дұрыстығына және оларда коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтердің, сондай-ақ құпия сипаттағы мәліметтердің болмауына дербес жауапты болады.

5. Қызметкерлер Әуе компаниясының қызметіне қатысты ақпаратты басшылықтың тапсырмасы бойынша немесе рұқсатымен және БАҚ-пен ынтымақтастық үшін жауапты жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшенің келісімі бойынша бұқаралық ақпарат құралдарына бере алады.

6. Әрбір қызметкер өзінің Әуе компаниясы қызметкері ретінде айтқан кез келген көзқарасы немесе жалпы ақпараты Қоғамның өзіне, оның имиджіне тікелей байланысты екенін және Әуе компаниясының іскерлік қауымдастықтағы беделіне әсер ететінін түсінуі және әрқашан есте ұстауы керек.

7. Әуе компаниясының лауазымды тұлғалары, қызметкерлері басшылықтың тікелей тапсырмасынсыз немесе тікелей берілген өкілеттіктерсіз ұйым атынан кез келген тақырыпта көпшілік алдында сөйлеуге, сөз сөйлеуге немесе сұхбаттасуға жол бермеуі тиіс;

ҚҰПИЯ АҚПАРАТПЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ

1. Лауазымды адамдар мен қызметкерлерге осы ақпаратты беру туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда, коммерциялық, қызметтік және заңнамамен қорғалатын өзге де құпияны жария етуге тыйым салынады.

2. Лауазымды тұлғалар, қызметкерлер Әуе компаниясының ішкі құжаттарында көзделген және қауіпсіздік режиміне байланысты ережелерді, тәртіп пен рәсімдерді және құпия ақпаратпен жұмысты сақтауы тиіс.

3. Жұмысқа қабылдау кезінде қызметкер міндетті түрде Әуе компаниясының коммерциялық құпиясын жария етпеу туралы келісімге қол қоюы тиіс.

4. Құпия мәліметтерге қол жеткізе алатын немесе еңбек (лауазымдық) міндеттерін атқару кезінде өзіне белгілі болған авиакомпанияның қызметкерлері оларды жария еткені үшін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.

5. Әуе компаниясының қызметкерлері құпия ақпаратты Қоғам қызметіне байланысты емес қандай да бір өзге мақсаттар үшін пайдалануға құқылы емес.

6. Әуе компаниясының қызметкеріне Әуе компаниясынан қағазда да, электрондық жеткізгіште де қамтылған құпия мәліметтерді жіберуге және/немесе шығаруға тыйым салынады.

7. Жұмыс күні ішінде және ол аяқталғаннан кейін қызметкер өзінің жұмыс үстелінде немесе басқа оңай қол жетімді жерде құпия мәліметтері бар құжаттардың қалмағанына көз жеткізуі керек. Барлық осындай құжаттар мүмкіндігінше қызметтік үй-жайларда сенімді құлыпталатын және мөрленетін сейфтерде, олардың физикалық сақталуын қамтамасыз ететін металл шкафтарда (жәшіктерде) сақталуы тиіс, ал компьютер өшірілуі немесе бұғатталуы тиіс.

Қызметкердің жұмыс үстелінде клиенттермен, серіктестермен және басқалармен әңгімелесу кезінде барлық құпия мәліметтер, соның ішінде компьютер экранындағы ақпарат сұхбаттасушы үшін көзбен қол жетімді болмауы керек.

8. Әуе компаниясының қызметкері Әуе компаниясы мен қызметкер арасында жасалған жеке еңбек шартының қолданысы ішінде және оны аяқтағаннан кейін 5 жыл ішінде өзіне сеніп тапсырылған, қызметтік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтерді және Әуе компаниясында бар, Әуе компаниясында жұмыс істеу кезінде өзіне белгілі болған және Әуе компаниясында жұмыс істеуге, қызметтік пайдалануға арналған мәліметтерді құпия сақтауға және жария етпеуге міндетті.

9. Әуе компаниясынан босатылған кезде қызметкер Әуе компаниясының немесе оның қызметі туралы ақпаратты не үшінші тұлғаларға арналмаған ақпаратты, сондай-ақ осы ақпаратты қамтитын құжаттардың барлық көшірмелерін, Қоғамға тиесілі барлық құжаттарды, файлдарды, компьютерлік дискілерді, есептер мен жазбаларды қалдыруға міндетті. Ешқандай жағдайда қызметкер бұл ақпаратты жария етуге құқылы емес.

БАЙЛАНЫС ЖӘНЕ ІСКЕРЛІК БАЙЛАНЫС

Әуе компаниясындағы іскерлік коммуникация жұмыс міндеттерін сәтті шешуге, кәсіби және жеке даму үшін жағдайларды қамтамасыз етуге, ұжымдағы сындарлы қатынастарды қолдауға бағытталған. Әуе компаниясы ақпараттың сапасын жоғары бағалайды және өз қатысушыларына қатысты ашық және сенімді коммуникацияларды жүзеге асыруға тырысады.

КЕҢЕС

Кеңес - Әуе компаниясындағы жұмыс мәселелерін жедел шешу және ақпарат алмасуды қамтамасыз ету үшін өткізілетін іскерлік коммуникация құралдарының бірі. Кезекті кеңестің уақыты, орны және күн тәртібі туралы қатысушыларға шақыру электрондық пошта немесе телефон арқылы хабарланады. Кездесудің барлық қатысушылары жиналысқа алдын-ала дайындалуы керек. Кездесулерге кешігіп келуге болмайды. Кеңеске қатысқан кезде ұялы телефонды ажырату немесе оны үнсіз режимге орнату қажет.

ЭЛЕКТРОНДЫҚ ХАТ АЛМАСУ

Электрондық хат-хабарлар алмасу (хаттарды жіберу) хаттар, хабарламалар, сұрау салулар түрінде, қажет болған жағдайда файлдар тіркемесімен жүргізіледі. Алушысы немесе жөнелтушісі электрондық пошта абоненттері болып табылатын сыртқы көздермен жұмыс істеу кезінде құжаттармен жұмыс істеу тәртібі Әуе компаниясындағы іс жүргізудің жалпы ережелеріне сәйкес материалдармен жұмыс істеуге ұқсас.

Электрондық іскерлік қарым-қатынас әдебін сақтау жеделдігіне байланысты, бірақ хабарламаны алған сәттен бастап бір жұмыс күнінен

кешіктірмей алынған хабарламаға жауап беруді көздейді. Егер сізге осы немесе басқа мәселені шешуге уақыт қажет болса, адресатқа хабарлама алынғанын және сіз жауап беру үшін қажетті мерзімдерді көрсете отырып, осы мәселе бойынша жұмыс істеп жатқаныңызды хабарлауды ұмытпаңыз.

ЭЛЕКТРОНДЫҚ ХАБАРЛАМАНЫ БАСТАУ КЕЗІНДЕ ҚЫЗМЕТКЕР ХАТТЫ ДАЙЫНДАУ КЕЗІНДЕ:

- хаттың мазмұнына сәйкес тақырыпты көрсетуі;
- алушыларды («»,» немесе «;» арқылы) – жөнелтушінің тегін іздеу жолымен қолмен (сыртқы адресаттарға жіберген кезде) енгізуі немесе мекенжай корпоративтік кітабынан енгізуі;
- егер хатқа тіркеме файлдары қоса берілсе, хаттың негізгі мәтінінде осы мән-жайды көрсетуі;
- хаттың соңында қолтаңбаңызды қойыңыз. Қолтаңбада: әңгімелесушіге «Құрметпен», деген тілектер, сондай-ақ (тегі, аты, әкесінің аты); өз лауазымына, жұмыс орнына (құрылымдық бөлімшеге) нұсқау болуы тиіс;
- Әуе компаниясының толық атауы;
- жұмыс телефоны, оның ішінде халықаралық аймақ коды;
- ұялы телефон;
- корпоративтік пошта мекенжайы.

Қызметкер корпоративтік пошта және/немесе аккаунты бойынша жұмыс мекен-жайы арқылы келетін барлық ақпарат үшін жеке жауап береді.

ТЕЛЕФОН ҚОҢЫРАУЛАРЫ

Қызметкерлер келіссөздер жүргізу мәдениетінің ережелерін, соның ішінде телефон ережелерін сақтауы керек. Өз сөзіңізді қадағалаңыз, тұрмыстық және «көшедегі» сөйлеу бұрылыстарына, әдепсіз сөздерге жол бермеңіз, паразит сөздерден аулақ болыңыз. Іскерлік келіссөздер тыныш, сыпайы түрде жүргізілуі керек. Телефон қоңырауларын елемеуге болмайды. Егер қызметкер қандай да бір себептермен қоңырауға жауап бере алмаса, ол кейінірек қайта қоңырау шалуы керек.

Жұмыс істейтін ұялы телефон берілген қызметкерлер жұмыс мәселелерін жедел шешу үшін стационарлық нөмірден ұялы телефонға бағыттауды орнатуы керек. Әріптестермен, қызметкерлермен, серіктестермен, қызметкермен өзара әрекеттесетін басқа адамдармен телефон арқылы сөйлесу кезінде сыпайылық пен ізгі ниетті сақтау қажет. Телефон қоңыраулары түскен кезде жұмысшылар телефонды телефонның төртінші қоңырауына дейін көтеруге тырысуы керек. Сыртқы қоңыраулар түскен кезде қызметкер міндетті түрде Әуе компаниясының атын айтып, өз атын айтуы керек. Қызметкерлердің біреуі орнында болмаған жағдайда, әріптестер келіп түскен қоңырауларға жауап беріп, кейіннен келіп түскен қоңырау туралы жоқ қызметкерге ескертуі тиіс. Қызметкерлердің әріптестерімен және іскери серіктестерімен телефон арқылы сөйлесу қабілеті

жалпы Әуе компаниясы туралы жағымды әсер қалдыруға ықпал етеді. Сондай-ақ, телефонмен сөйлескен кезде бір бөлмеде әріптестер болуы мүмкін екенін есте ұстаған жөн және олардың жұмысына мұқият болу керек және қатты әңгімемен алаңдамау керек.

КОРПОРАТИВТІК СТИЛЬ

Әуе компаниясы беделінің ажырамас бөлігі логотип, корпоративтік түстер, қаріптер және презентация материалдары мен есептерді дайындау стандарттары сияқты элементтерді қамтитын фирмалық стиль болып табылады. Ресми құжаттардағы корпоративтік стильдің біркелкілігі Әуе компаниясының мәртебесін және құжат авторының іскерлік мәдениетінің деңгейін көрсетеді. Әуе компаниясында жасалған жұмыс материалдары Қоғамның ішкі стандарттарына сәйкес келуі керек.

СЫРТ КЕЛБЕТІНІҢ СТАНДАРТЫ

Қызметкерлерге қызметтік міндеттерін орындау кезінде Әуе компаниясының ұрметті және кәсіби имиджін қолдайтын киім, аяқ киім және шаш үлгісін таңдауда іскерлік стиль нормаларын ұстану ұсынылады.

Қызметкер ұқыпты және мұнтаздай келбетке ие болуы керек. Қызметкердің шаш үлгісі ұқыпты және күтілген болуы керек, шашы таза және сәнделген болуы керек. Қызметкерге тек жеңіл хош иістердің парфюмериясын қолданған жөн. Киім, аксессуарлар, шаш үлгісін таңдауда Әуе компаниясы «Эстетикалық сыпайылық пен іскерлік қарым-қатынастың жоғары стандарттарын көрсететін стильді таңдау» қағидатын басшылыққа алады.

7-бөлім. МҮДДЕЛЕР ҚАҚТЫҒЫСЫНЫҢ АЛДЫН АЛУ ЖӘНЕ РЕТТЕУ

Мүдделер қақтығысы - Әуе компаниясы қызметкерінің де, оның туыстарының да жеке мүдделері (қоғамдық, қаржылық, мүліктік немесе өзге де мүдделері) олардың лауазымдық міндеттерін не Әуе компаниясы шешімдерін қабылдауға байланысты міндеттерін адал, бейтарап және тиімді орындауына әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін кез келген жағдай немесе мән-жайлар. Сондай-ақ қызметкердің жеке қызығушылығы мен Әуе компаниясының заңды мүдделері арасында қайшылық туындайтын немесе туындауы мүмкін жағдай немесе жағдайлар.

Мүдделер қақтығысының болуы (немесе мұндай қақтығыстың бар болып көрінуі) Әуе компаниясының беделіне және оның қызметкерлерінің және басқа адамдардың, соның ішінде іскери серіктестердің, мемлекеттік органдар мен мемлекеттің алдында мүліктік мүдделеріне қауіп төндіреді.

7.1. Қызметкер мүдделер қақтығыстың болуы Әуе компаниясының беделіне және оның мүліктік мүдделеріне басқа ұйымдардың, соның ішінде

мемлекеттік органдар өкілдерінің алдында қауіп төндіретінін түсінуі керек. Қызметкер Әуе компаниясының мүдделерін сақтауы керек және оның жеке мүдделерінің, біржақтылығының, басқа адамдардың кәсіби шешімдерінің объективтілігіне әсер етуіне жол бермеуі керек.

7.2. Әуе компаниясы осы процестің кез келген кезеңінде, лауазымды адамнан шешім қабылдайтын кез келген қызметкерге дейін мүдделер қақтығысы туындамайтын шешімдер қабылдауға жауапты.

7.3. Әуе компаниясының лауазымды адамдары құпиялылық нормаларын, сондай-ақ Әуе компаниясының ішкі құжаттарын бұзбай, бір-біріне сенімді ақпаратты уақытылы ұсынады.

7.4. Лауазымды адамдар Әуе компаниясымен байланысты мәмілелерде, шарттарда, жобаларда немесе ішкі құжаттарда көзделген тәртіппен өзге де мәселелерге байланысты кез келген коммерциялық немесе өзге де мүдделілік (тікелей немесе жанама) туралы дереу хабарлауға міндетті.

7.5. Жауапты бөлімшелердің қызметкерлері өз қызметін жүзеге асыру кезінде мынадай ықтимал мүдделер қақтығысының белгілеріне назар аударуға міндетті:

- қызметкерлер бенефициарлық иелері болып табылатын заңды тұлғаларға;
- бөгде кәсіпорындардың басқару органдарында қызметкерлер атқаратын лауазымдарға;
- қаржы-шаруашылық қызметіне жұмыскерлер немесе олардың туыстары қатысатын контрагенттерге.

7.6. Әуе компаниясындағы жұмыс кез келген нысандағы және түрдегі сыбайлас жемқорлық көріністерімен, коммерциялық пара берумен, қызметкерлердің үшінші тарап ұйымдары мен кәсіпорындарының мүдделерін өзгерту және үгіттеу мақсатында ақша қаражатын, көрсетілетін қызметтерді, өзге де материалдық және материалдық емес игіліктердің сыйлықтарын алуымен үйлеспейді.

7.7. Әуе компаниясының қызметкерлері мәртебесі мен лауазымына қарамастан, өздерінің функционалдық міндеттерін орындағаны үшін мыналарды қабылдауға құқылы емес:

- тиісті функцияларды орындамайтын ұйымдар мен жеке тұлғалардан ақша, қызмет түрінде және өзге де нысандарда сыйақы;
- сыпайылық пен қонақжайлылықтың жалпы қабылданған нормаларына сәйкес немесе хаттамалық және өзге де ресми іс-шараларды өткізу кезінде назардың символдық белгілері мен символдық кәдесыйларды қоспағанда, жұмысы бойынша оларға тәуелді адамдардан сыйлықтар немесе қызметтер.

7.8. Контрагентті таңдау кезінде болуы мүмкін немесе туындаған мүдделер қақтығысы, контрагенттің Әуе компаниясы жүргізетін сатып алу рәсімдеріне қатысуы, контрагентпен одан әрі жұмыс істеуі туралы қызметкер тікелей басшыға хабарлауға міндетті. Әуе компаниясы өткізетін сатып алу рәсімдеріне қатысу үшін контрагентті тарту туралы немесе мүдделер қақтығысы болған кезде контрагентпен одан әрі жұмысты жалғастыру туралы шешімді Әуе компаниясының комиссиясы (тендерлік) (компанияны үгіттейтін мұндай

қызметкер оның жұмысына немесе дауыс беруге қатыспаған жағдайда) қабылдайды. Әуе компаниясы беделі күмәнді заңды және жеке тұлғалармен ынтымақтастықтан бас тартуға міндеттеме алады.

7.9. Мүдделер қақтығысы туындаған немесе туындауы мүмкін болған жағдайда, оның ішінде егер Әуе компаниясы қызметкеріне, қызметкердің туысына қолданыстағы іскерлік қатынастарға ықпал ету құралы ретінде пайдаланылуы мүмкін назар белгілері немесе қызметтер көрсетілсе, қызметкер мұндай шешім ҚР талаптарына сәйкес келген жағдайда шешімнің оңтайлы нұскасын бірлесіп табу үшін бұл туралы өзінің тікелей басшысына дереу хабарлауға міндетті.

7.10. Компанияның басқа қызметкерлерінің қызметтік жағдайын барлық теріс пайдалану туралы Әуе компаниясы қызметкері өзінің тікелей басшысын хабардар етуге міндетті.

8 бөлім. ӘУЕ КОМПАНИЯСЫНЫҢ СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ САЯСАТЫ

8.1. Осы Саясат сыбайлас жемқорлықтың алдын алуға және «Қазавиақұтқару» АҚ-ның, оның басшылығының, қызметкерлерінің және оның атынан әрекет ете алатын өзге де адамдардың Қазақстан Республикасының Сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамасының нормаларын сақтауына бағытталған түйінді қағидаттар мен талаптарды айқындайды. Саясат Қазақстанда және әлемнің басқа елдерінде «сыбайлас жемқорлық», «сыбайлас жемқорлық іс-әрекеттері», «сыбайлас жемқорлық қызметі» пара беру немесе алу, пара беру немесе алу делдалдығы, қызметтік жағдайды немесе өкілеттіктерді теріс пайдалану, коммерциялық пара беру, формальдылықты жеңілдету үшін төлемдер, ақша, құндылықтар, өзге де мүлік, қызметтер түрінде пайда алу үшін, өзі үшін немесе өзге адамдар үшін қандай да бір құқықтарды не өзге адамдардың осы адамға пайдасын немесе құқықтарын заңсыз беруі лауазымды адамның өз жағдайын заңсыз пайдалануы болып саналатындығын ескере отырып тұжырымдалған. Саясат «Қазавиақұтқару» АҚ-ның және оның басшылығының жоғары этикалық стандарттары мен істі ашық және адал жүргізу қағидаттарының бейілділігін, сондай-ақ іскерлік беделді тиісті деңгейде ұстап тұруға ұмтылысын көрсетеді.

8.2. «ҚАЗАВИАҚҰТҚАРУ» АҚ СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ САЯСАТЫНЫҢ ҚАҒИДАТТАРЫ:

- Басшылықтың жеке үлгісі қағидаты. Директордың сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілік мәдениетін қалыптастырудағы және «Қазавиақұтқару» АҚ-да сыбайлас жемқорлықтың алдын алу мен оған қарсы іс-қимылдың сыбайлас жемқорлыққа қарсы жүйесін құрудағы басты рөлі;

- Қызметкерлерді тарту принципі. Қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың ережелері туралы үнемі хабардар ету және оларды сыбайлас жемқорлыққа қарсы бастамаларды қалыптастыруға және іске асыруға белсенді тарту;

- Күнделікті қызмет пен стратегиялық жобаларды жүзеге асыру кезінде, оның ішінде контрагенттермен, билік органдарының, өзін-өзі басқару органдарының, саяси партиялардың өкілдерімен, өз қызметкерлерімен және өзге де тұлғалармен өзара іс-қимыл жасау кезінде сыбайлас жемқорлықты кез келген нысанда және көріністе қабылдамау қағидаты;

- Жауапкершілік және жазаның бұлтартпастығы қағидаты. Атқаратын лауазымына, жұмыс өтіліне және еңбек міндеттерін орындауға байланысты сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасаған жағдайда өзге де жағдайларға қарамастан, Әуе компаниясы қызметкерлері үшін жазаның бұлтартпастығы, сондай-ақ директордың сыбайлас жемқорлыққа қарсы ішкі ұйымдық саясатты іске асырғаны үшін дербес жауапкершілігі;

- Тұрақты бақылау және тұрақты мониторинг қағидаты. Уақыт өте келе сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің және шаруашылық қызметке әсер ететін өзге де факторлардың ықтимал өзгеруіне байланысты Әуе компаниялары сыбайлас жемқорлықтың алдын алу бойынша енгізілген барабар іс-шаралардың мониторингін жүзеге асырады, олардың сақталуын бақылайды, ал қажет болған жағдайда оларды қайта қарайды және жетілдіреді.

8.3. «ҚАЗАВИАҚҰТҚАРУ» АҚ СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ САЯСАТЫНЫҢ МАҚСАТТАРЫ

- Атқаратын лауазымына қарамастан, «Қазавиақұтқару» АҚ директоры мен қызметкерлерін сыбайлас жемқорлық қызметіне тарту тәуекелін барынша азайту;

- Контрагенттерде, қызметкерлерде, жұмыскерлерде және өзге де тұлғаларда «Қазавиақұтқару» АҚ-ның Сыбайлас жемқорлықты кез келген нысанда және көріністе қабылдамау туралы саясаты туралы біркелкі түсінігін қалыптастыру;

- «Қазавиақұтқару» АҚ қызметкерлерінің осы саясаттың қағидаттары мен талаптарын, қолданылатын сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың негізгі нормаларын, сондай-ақ сыбайлас жемқорлықтың алдын алу бойынша барабар рәсімдерді білу және сақтау міндетін белгілеу.

8.4. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ САЯСАТ ШЕҢБЕРІНДЕ «ҚАЗАВИАҚҰТҚАРУ» АҚ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ МІНДЕТТЕРІ:

Қалыс калу:

- «Қазавиақұтқару» АҚ мүдделерінде немесе атынан сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасаудан және (немесе) жасауға қатысудан;

- басқалардың мүддесінде немесе «Қазавиақұтқару» АҚ атынан сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жасауға немесе жасауға қатысуға дайын екендігі ретінде түсіндірілуі мүмкін мінез-құлықтан;

Тікелей басшысына және (немесе) «Қазавиақұтқару» АҚ директорына дереу хабарлау:

- қызметкерді сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасауға көндіру жағдайлары туралы; ұйымның басқа қызметкерлерінің, контрагенттерінің немесе өзге де тұлғалардың сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар жасау жағдайлары туралы қызметкерге белгілі болған ақпарат туралы;

- қызметкердің мүдделер қақтығысының туындау мүмкіндігі немесе туындауы туралы.

8.5. СЫБАЙЛАС ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ САЯСАТТЫ ОРЫНДАМАҒАНЫ ҮШІН ЖАУАПКЕРШІЛІК:

Әуе компаниясының барлық құрылымдық бөлімшелерінің қызметкерлері атқаратын лауазымына қарамастан, осы Саясаттың қағидаттары мен талаптарын сақтауға Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жауаптылықта болады;

Осы Саясаттың талаптарын бұзғаны үшін кінәлі адамдар «Қазавиақұтқару» АҚ, Құқық қорғау органдарының немесе өзге де адамдардың бастамасы бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында, «Қазавиақұтқару» АҚ Жарғысында және Әуе компаниясының жергілікті нормативтік актілерінде көзделген тәртіпте және негіздер бойынша тәртіптік, әкімшілік, азаматтық-құқықтық немесе қылмыстық жауаптылыққа тартылуы мүмкін.

9 бөлім. КОДЕКСТІҢ САҚТАЛУЫНА ЖАУАПКЕРШІЛІК

9.1. Осы Кодекстің нормаларын сақтау Әуе компаниясының барлық лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

9.2. Осы Кодекске сәйкес әдеп нормаларын бұзудың барлық фактілері Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына және Әуе компаниясының ішкі құжаттарына сәйкес қаралуы тиіс.

10 бөлім. КОДЕКСТІҢ ПРАКТИКАЛЫҚ ҚОЛДАНЫЛУЫ

10.1. Осы Кодекс «Қазавиақұтқару» акционерлік қоғамының атқаратын лауазымына қарамастан лауазымды адамдар мен барлық қызметкерлердің орындауы үшін міндетті ішкі нормативтік құжаты болып табылады;

10.2. «Қазавиақұтқару» АҚ қызметкерлерді Кодексті ашық талқылауға шақырады және оны жетілдіру бойынша кез келген сындарлы ұсыныстарға он көзқараспен қарайды.

10.3. Кодекстің ережелеріне және/немесе жұмыс барысында туындаған әдеп мәселелеріне қатысты сұрақтар бойынша, сондай-ақ Кодекстің ережелерін бұзу, сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа кайшы әрекеттер фактілері бойынша Әуе компаниясының лауазымды адамдары мен қызметкерлері, сондай-ақ іскер әріптестер мен мүдделі тұлғалар төмендегілерге өтініш жасауға құқылы:

- тікелей басшыға немесе келесі деңгейдегі тікелей басшыға; Әуе компаниясының комплаенс - офицеріне;

- «Қазавиақұтқару» АҚ директорына.

10.4. Өтініш берген адамның құқықтарына оның өтінішінің кез келген нысаны кезінде қысым жасалмауы тиіс.

10.5. Әуе компаниясының лауазымды адамдары мен қызметкерлері іскерлік әдептің бекітілген нормаларын бұзу мән-жайлары анықталған жағдайда, материалдар қызметтік тергеу жүргізу және шешім қабылдау үшін басшылыққа тергеу материалдарын ұсыну үшін тиісті құрылымдық бөлімшеге жіберіледі. Қарау нәтижелері мен қабылданған шешімдер Әуе компаниясының ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдерде өтініш білдірген адамға хабарланады.

10.6. Қызметтік тергеу Кодекс ережелерін бұзу туралы мәліметтерді қараудың құпиялылығы туралы талаптарды сақтай отырып жүргізіледі.

11-бөлім. КОДЕКСТІ ТҮСІНДІРУ ЖӘНЕ ТАНЫСУ

11.1. «Қазавиақұтқару» АҚ комплаенс - офицері:

- қызметкерлерге қатысты - Кодекс бекітілген күннен бастап корпоративтік электрондық пошта арқылы таныстыруды;

– жаңадан қабылданған қызметкерлерге қатысты – жұмысқа қабылдау кезінде Кодекспен таныстыруды;

– Кодекстің ережелері өзгерген және толықтырылған жағдайда - қызметкерлер мен лауазымды тұлғаларды оларды қолданысқа енгізген күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде таныстыруды қамтамасыз етеді.

11.2. Кодекс ашық құжат болып табылады және Әуе компаниясында серіктестер мен кез келген басқа мүдделі тұлғалар арасында еркін таратылады.

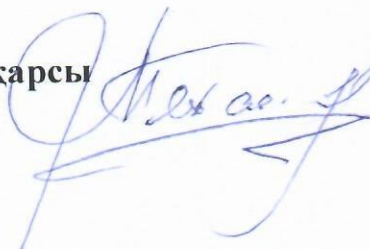
12 бөлім. ПРОЦЕСТІ МОНИТОРИНГІЛЕУ

12.1. Әуе компаниясы «Қазавиақұтқару» АҚ лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің корпоративтік мәдениетінің жай-күйі және іскерлік әдеп деңгейі тақырыбында мониторингті жүзеге асырады, зерттеулер, сауалнамалар жүргізеді.

12.2. Кодекстің қабылдануы Әуе компаниясының бас директорының құзыретіне жатады.

12.3. «Қазавиақұтқару» АҚ құқықтық және кадрлық жұмыс бөлімдері Әуе компаниясының жауапты өкілі ретінде 2 (екі) жылда бір рет өзектендіру және жетілдіру мақсатында осы Кодекстің ережелерін қайта қарауға бастамашылық жасайды, олардың тәжірибеде қаншалықты іске асырылып жатқанын талдайды, сондай-ақ қажет болған жағдайда оған өзгерістер және/немесе толықтырулар енгізеді.

**«Қазавиақұтқару» АҚ
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы
комплаенс-офицері**



М.Сабенов