«УТВЕРЖДЕН»
решением Совета директоров
НАО «Центр поддержки гражданских инициатив»
от «13» мая 2019 года *(протокол № 6)*

С учетом внесенных изменений
от «30» апреля 2021 года *(протокол №2)*,
от «25» июня 2024 года *(протокол №5)*,
от «23» июля 2024 года *(протокол №6)*

КОДЕКС
деловой этики
НАО «Центр поддержки гражданских инициатив»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс деловой этики некоммерческого акционерного общества «Центр поддержки гражданских инициатив» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними документами некоммерческого акционерного общества «Центр поддержки гражданских инициатив» (далее - Общество), общепринятыми морально-этическими нормами, с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления и устанавливает основополагающие ценности и принципы деловой этики, этические нормы деловых взаимоотношений.

1.2. Целью настоящего Кодекса является содействие повышению эффективности механизмов корпоративного управления Общества, развитие единой корпоративной культуры, основанной на этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности, единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в Обществе всеми работниками, вне зависимости от занимаемой должности, содействие эффективному взаимодействию с грантополучателями и заказчиками.

1.3. Руководители Общества обеспечивают исполнение требований настоящего Кодекса и ознакомление с настоящим Кодексом работников Общества в течение месяца после трудоустройства.

2. Ценности и принципы деловой этики

2.1. Общество руководствуется следующими принципами деловой этики:

1) *Законность:*

При осуществлении своей деятельности Общество соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, выполняет решения Единственного акционера, Совета директоров, государственных органов, иных документов, относящихся к деятельности Общества.

2) *Ответственность:*

Общество несет ответственность по принятым обязательствам, установленным требованиям законодательства Республики Казахстан, договорных отношений, морально-нравственных принципов. Кроме того, Общество осознает свою социальную ответственность перед государством и общественностью.

3) *Конфиденциальность:*

Общество обеспечивает сохранение внутренней (служебной) информации, в том числе, связанной с предоставлением операторских услуг. Общество принимает меры к защите конфиденциальной информации в соответствии с законодательством и внутренними документами Общества.

4) *Компетентность и профессионализм:*

Для обеспечения указанной цели Общество осуществляет подбор работников на основе прозрачных конкурсных процедур в соответствии с внутренними документами Общества. Общество создает условия для своих работников, позволяющие повысить уровень профессиональных знаний и навыков, реализовать свои профессиональные, творческие способности, развивать потенциал, иметь перспективу карьерного роста.

5) *Сохранение и укрепление доверия грантополучателей и заказчиков:*

Общество добросовестно и разумно, с возможной тщательностью выполняет взятые на себя в отношении грантополучателей и заказчиков обязательства и стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг, уважительно, честно и открыто работает с грантополучателями и заказчиками.

6) *Добросовестность и открытость:*

Общество стремится к максимальной открытости и надежности информации об Обществе, услугах и его достижениях, результатах деятельности. Раскрытие информации призвано обеспечить создание благоприятного имиджа и положительной деловой репутации Общества.

7) *Репутация:*

Общество осуществляет свою деятельность на основе честности, справедливости, порядочности, соблюдая морально-этические принципы и обычаи делового оборота.

Общество, взаимодействуя с заинтересованными сторонами, стремится к укреплению деловой репутации. Общество несет ответственность по всем взятым обязательствам перед акционером, партнерами, государством и обществом.

8) *Уважение:*

Работники Общества имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой,

национальной и культурной принадлежности. В отношении грантополучателей и заказчиков работники Общества проявляют уважение и соблюдение этических норм.

9) *Патриотизм:*

Возложенное на Общество высокое доверие со стороны государства и его социальная ответственность порождают чувство патриотизма и стремление способствовать развитию национальной экономики и обеспечению максимальных выгод для государства. При осуществлении своей деятельности Общество уважительно относится к символам государства Республики Казахстан, соблюдает общепринятые морально-этические нормы, уважительно относится к государственному и другим языкам, обычаям всех народов, проявляет уважение.

10) *Командный дух:*

В Обществе 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 в Обществе это сотрудничество, взаимовыручка, взаимозаменяемость и поддержка для достижения более высоких результатов от совместной деятельности.

Укреплению командного духа в Обществе способствует организация спортивных мероприятий, тимбилдинга, обучающие тренинги, корпоративные праздники и награждение сотрудников.

11) *Экологичность:*

Общество всячески старается минимизировать влияние негативных факторов на людей, природные ресурсы и окружающую среду. Общество осознает свою ответственность перед обществом по рациональному использованию природных ресурсов и сохранению благоприятной окружающей среды.

3. Общие правила поведения работников

3.1. Работники Общества должны:

1) руководствоваться принципом законности, требованиями Конституции, законов, внутренних документов Общества и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан;

2) обеспечивать сохранность собственности Общества, рационально, эффективно и только в служебных целях использовать вверенное имущество, включая автотранспортные средства;

3) обеспечивать соблюдение и защиту прав, свободы и законных интересов физических и юридических лиц, не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении их обращений, в установленные сроки принимать по обращениям необходимые меры;

4) своими действиями не давать повода для обоснованной критики со стороны общественности, не допускать преследования за критику, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей деятельности;

5) в обращении с грантополучателями, заказчиками и коллегами проявлять вежливость и уважение, соблюдать общепринятые морально-этические нормы, придерживаться культуры ведения телефонных переговоров во время исполнения служебных обязанностей;

6) служить примером уважительного отношения к государственным символам Республики Казахстан;

7) уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народа Казахстана;

8) уважать честь и достоинство коллег, грантополучателей, заказчиков и партнеров независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства;

9) неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои должностные обязанности, рационально использовать рабочее время;

10) не допускать пользование мобильными телефонами и другими современными средствами коммуникации по вопросам личного характера в процессе обслуживания грантополучателей и заказчиков;

11) повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей, применять оптимальные и экономичные способы решения поставленных задач;

12) противостоять действиям, препятствующим надлежащему выполнению должностных обязанностей работниками;

13) не допускать случаев подбора и расстановки кадров по признакам родства, землячества и личной преданности;

14) точно определять задачи и объем служебных полномочий подчиненных работников, не отдавать явно невыполнимых распоряжений, не требовать от подчиненных работников исполнения поручений, выходящих за рамки их должностных обязанностей;

15) не допускать по отношению к подчиненным работникам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности;

16) не принуждать подчиненных работников к совершению противоправных проступков или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;

17) обладать необходимым уровнем профессиональной подготовки, в том числе по вопросам, исполнение которых отнесено к функциональным обязанностям подчиненных работников;

18) способствовать установлению и укреплению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества, не допускать и пресекать факты нарушения норм деловой этики работниками, не сквернословить, не

проявлять несдержанность и агрессию, всегда извиняться за свое некорректное поведение, помогать коллегам, делиться с ними знанием и опытом;

19) не допускать притеснения, применения угроз либо нанесения оскорбления своими действиями или словами по отношению к другим работникам, грантополучателям и заказчикам;

20) не допускать употребление алкогольных напитков и табачных изделий на рабочем месте и на территории Общества.

3.2. Работники должны соблюдать деловой этикет, правила официального поведения.

3.3. Работники не должны использовать служебное положение и связанные с ними возможности в интересах общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций, в том числе для пропаганды своего отношения к ним.

3.4. Работники, занимающие руководящие должности, не могут принуждать подчиненных работников к участию в деятельности общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций.

4. Корпоративная культура

4.1. Работники Общества должны придерживаться делового консервативного стиля в одежде, обуви и выборе прически в период исполнения своих должностных обязанностей.

4.2. Одежда должна быть аккуратной и настраивать на деловой стиль общения.

4.3. Рабочее место всегда должно быть убранным и эстетически восприниматься (на столе должны располагаться только необходимые предметы, документы). За рабочим столом работник должен соблюдать культуру поведения.

4.4. Умение работников вести переговоры, в том числе телефонные способствует созданию благоприятного впечатления об Обществе в целом. Работникам необходимо придерживаться правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне.

4.5. При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на беззвучный режим.

5. Антикоррупционное поведение работников

5.1. Работники должны противостоять проявлениям коррупции, не допускать коррупционных правонарушений либо деяний, сопряженных с коррупцией или создающих условия для коррупции.

Работники должны пресекать факты коррупционных правонарушений со стороны других работников Общества.

5.2. Если работник располагает достоверной информацией о коррупционном правонарушении, он должен принять необходимые меры по предотвращению и прекращению такого правонарушения.

К необходимым мерам относятся информирование непосредственного руководителя/руководителя структурного подразделения Общества/руководства Общества.

После получения информации о коррупционном правонарушении руководство Общества принимает по ним соответствующие меры, в том числе по защите работника, если в его действиях нет нарушений законодательства, от незаконного преследования, негативно влияющего на дальнейшую служебную деятельность работника Общества, его права и законные интересы.

5.3. Работники своими действиями и решениями не должны допускать административных и иных препятствий, затрудняющих реализацию физическими и юридическими лицами своих прав и законных интересов. В случае выявления таких фактов работники должны принимать меры по их устранению.

5.4. Работники, которым стали известны персональные данные ограниченного доступа в связи с профессиональной, служебной необходимостью, а также трудовыми отношениями, должны действовать в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

5.5. Работники должны использовать все возможности по предотвращению экономического ущерба Общества, не допускать инициирования внешних и внутренних проверок в личных интересах и интересах третьих лиц.

5.6. Работники не должны использовать свои должностные полномочия и связанные с ними возможности для получения личной имущественной и неимущественной выгоды.

6. Нормы деловой этики

6.1. Руководство и работники Общества принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах Общества и Единственного акционера, избегая конфликта интересов.

6.2. Видение Единственного акционера является стержнем стратегии развития Общества, за разработку и реализацию, которой ответственны Совет директоров и Правление Общества.

6.3. Система взаимоотношений между Правлением, Советом директоров и Единственным акционером основана на принципах в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Общества, а также положениями Кодекса корпоративного управления. Общество устанавливает четкие процедуры в отношении своих взаимоотношений с Единственным акционером.

6.4. Общество гарантирует своевременное и полное рассмотрение всех обращений, пожеланий и претензий партнеров. В случае возникновения

разногласий и споров, отдает предпочтение переговорам и поиску компромисса.

6.5. Руководство Общества для достижения стратегических целей принимает решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несет предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Общества ответственность за реализацию задач, поставленных перед ним.

6.6. Общество обеспечивает атмосферу уважения и доверия, где каждый работник ценится как личность. Общество ценит и уважает своих работников.

6.7. Общество поощряет работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию, и создает равные и оптимальные условия для повышения квалификации работников всех уровней в соответствии внутренним документом Общества.

6.8. Политика в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами Общества.

6.9. Политика Общества в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих работников.

6.10. Руководство и работники Общества должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

6.11. Руководство и работники Общества должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Общества, рационально и эффективно использовать его.

6.12. Руководство и работники Общества своевременно предоставляют друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности и с учетом решений Единственного акционера и Совета директоров, а также внутренних документов Общества.

6.13. Руководство, руководители структурных подразделений всех уровней должны принимать управленческие решения, соответствующие требованиям Кодекса, более того должны стремиться личным примером показывать приверженность положениям Кодекса, уделять время консультациям и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами.

6.14. Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета: показывать работникам пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета; не критиковать работника в присутствии других работников, делать это конфиденциально; уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

6.15. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета: незамедлительно информировать непосредственного

руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте; не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если есть уверенность в правоте, необходимо просить о личной встрече.

7. Публичные выступления

7.1. Публичные выступления по вопросам деятельности Общества осуществляются его руководителем или уполномоченными на это должностными лицами.

7.2. Работники должны вести дискуссии в корректной форме, не подрывая авторитета Общества.

7.3. Работникам не следует публично выражать свое мнение по вопросам деятельности Общества, если оно:

1) не соответствует основным направлениям деятельности Общества;

2) раскрывает служебную информацию, которая не разрешена к обнародованию;

3) содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц Общества, других работников Общества.

7.4. Не допускаются публикации работниками от имени Общества по вопросам, не связанным с деятельностью Общества. Публикация материалов по педагогической, научной и иной творческой деятельности может осуществляться работником только от собственного имени как частного лица.

7.5. При предъявлении к работникам необоснованного публичного обвинения в коррупции, в занятии в незаконном получении доходов и имущества, он имеет право со дня обнаружения такого обвинения принять меры по его опровержению, в том числе в судебном порядке.

8. Конфиденциальность

8.1. Конфиденциальной информацией Общества признается информация, отнесенная к таковой в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Общества.

8.2. Любые сведения конфиденциального характера, которыми располагают работники, в том числе руководство, хранятся в тайне, если законодательством Республики Казахстан прямо не предусмотрено иное.

8.3. Работники, имеющие доступ к конфиденциальной информации Общества, не должны разглашать ее другим работникам, не обладающим доступом к такой информации, а также любым третьим лицам вне Общества. Такие ограничения применяются также на протяжении времени, установленного внутренними документами Общества, после увольнения Работника.

8.4. В течение рабочего дня и по его окончании, когда работник покидает свое рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть

заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер должен быть выключен или заблокирован.

8.5. Конфиденциальная информация (в электронном, письменном или другом виде) не должна выноситься за пределы Общества без соответствующего поручения руководства. При увольнении работник обязан оставить в Обществе все принадлежащие Обществу документы, файлы, компьютерные дискеты, отчеты и записи, содержащие информацию об Обществе или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

8.6. При оказании услуг грантополучателям и заказчикам работники, имеющие доступ к персональной и иной информации государственных органов, грантополучателей и заказчиков, обеспечивают их конфиденциальность, а также не допускают их распространения без согласия субъекта или его законного представителя либо наличия иного законного основания.

8.7. Общество уважает и охраняет конфиденциальность личных данных и поддерживает политику информационной безопасности.

9. Урегулирование корпоративных конфликтов и конфликта интересов

9.1. Руководство и работники должны принимать меры по недопущению корпоративных конфликтов и конфликта интересов.

9.2. При возникновении конфликта интересов, то есть ситуации, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью и надлежащим исполнением своих должностных полномочий или законными интересами физических и юридических лиц, государства, способное привести к причинению вреда этим законным интересам, работник, Правление и Совет директоров обязаны принять меры по его предотвращению и урегулированию, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Общества.

9.3. Предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов способствует точное и безусловное соблюдение Обществом законодательства.

9.4. Совет директоров и Правление должны отслеживать и по возможности устранять потенциальные корпоративные конфликты и конфликты интересов на уровне должностных лиц и Единственного акционера, в том числе неправомерное использование собственности Общества и злоупотребление при заключении сделок, в совершении которых имеется заинтересованность.

9.5. Совет директоров, Правление, должностные лица и работники обязаны:

1) не допускать возникновения ситуаций корпоративных конфликтов и конфликта интересов;

2) воздерживаться от участия в рассмотрении вопросов, в которых у них существует корпоративный конфликт и конфликт интересов, и принятия решений по ним;

3) не участвовать в принятии решений, связанных с собственным назначением, избранием, переизбранием и вознаграждением;

4) доводить информацию об имеющемся конфликте до своего непосредственного руководителя/курирующего руководителя;

5) сообщать информацию о нарушениях требований настоящего Кодекса или потенциальной возможности такого нарушения;

7) внедрять культуру нетерпимости корпоративных конфликтов и конфликта интересов личным примером.

9.6. Правление от имени Общества осуществляет урегулирование конфликтов по всем вопросам, принятие решений по которым не отнесено к компетенции иных органов Общества и самостоятельно определяет порядок ведения работы по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов.

9.7. Совет директоров участвует в урегулировании конфликтов, руководствуясь законными и обоснованными интересами Общества и Единственного акционера.

9.8. Совет директоров осуществляет урегулирование корпоративных конфликтов и конфликта интересов по вопросам, относящимся к его компетенции. В этом случае на Корпоративного секретаря/Омбудсмена возлагается обязанность по обеспечению максимально возможной информированности Совета директоров о сути корпоративного конфликта и конфликта интересов, и роль посредника в разрешении конфликтов.

9.9. Совет директоров рассматривает отдельные корпоративные конфликты и конфликты интересов, относящиеся к компетенции Правления (например, в случае если предметом конфликта являются действия (бездействие) этого органа, либо принятые им акты).

9.10. В случае необходимости, между сторонами конфликта может быть подписано соглашение об урегулировании корпоративного конфликта и конфликта интересов. Решение об урегулировании корпоративного конфликта и конфликта интересов может быть также принято и оформлено соответствующим органом Общества в таком порядке, в каком этот орган принимает другие свои решения.

9.11. Общество в соответствии со своей компетенцией содействует исполнению соглашений, а также реализует свои решения об урегулировании корпоративного конфликта и конфликта интересов или организует реализацию решения.

9.12. Корпоративные конфликты и конфликты интересов при содействии Корпоративного секретаря и/или Омбудсмена рассматриваются председателем Совета директоров Общества.

9.13. Если конфликт на каком-либо этапе своего развития затрагивает или может затронуть интересы лица, исполняющего функции члена Правления, то его урегулирование следует передать в Совет директоров. Члены Совета

директоров, чьи интересы затрагивает или может затронуть конфликт, не должны участвовать в работе по разрешению этого конфликта.

9.14. В каждом конкретном случае урегулирования корпоративным конфликтом и конфликтом интересов могут быть применены меры в зависимости от специфики сложившейся ситуации, степени адекватности предпринимаемых мер целям урегулирования конфликта. При невозможности решения корпоративных конфликтов и конфликтов интересов путем переговоров, они разрешаются строго в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9-1. Институт Омбудсмена

9-1.1. Омбудсмен, являясь независимой стороной, способствует установлению и развитию корпоративных ценностей и культуры, высоких стандартов профессионального поведения и деловой этики в Обществе, принятию мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов, а также способствует регулированию социально-трудовых споров, консультирует обратившихся к нему участников трудовых споров, конфликтов и оказывает им содействие в выработке взаимоприемлемого решения социально-трудовых проблем.

9-1.2. По вопросам нарушения требований законодательства Республики Казахстан, Кодекса корпоративной этики, других внутренних документов Общества, работники Общества вправе обратиться к Омбудсмену с соответствующим обращением письменно, устно, по телефону – 8 7172790827, посредством электронной почты - ombudsmen@cisc.kz .

9-1.3. Обращения, независимо от их формы и способа поступления, принимаются к рассмотрению Омбудсменом незамедлительно и рассматриваются в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты обращения, в случае отсутствия необходимых документов, то срок продлевается до их получения и возможности принятия окончательного решения.

9-1.4. В случае поступления письменного обращения на имя Омбудсмена через структурное подразделение Общества, в функции которого входит документационное обеспечение, поступившую корреспонденцию без вскрытия и регистрации, направляет только Омбудсмену. Факт поступившего обращения Омбудсменом доводиться до сведения соответствующего работника, при необходимости руководителя структурного подразделения, должностного лица Общества.

10. Заключение

10.1. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для всех работников Общества. Все факты нарушения этических норм в соответствии с настоящим Кодексом должны рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренних актов Общества.

10.2. Незнание работником положений настоящего Кодекса или отказ от ознакомления не освобождает его от обязанности выполнять утвержденные Обществом корпоративные нормы и правила поведения и нести ответственность в случаях их нарушений.

Приложение к Кодексу деловой этики,
утвержденному Советом директоров
от «13» мая 2019 года, протокол №6

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО
о принятии и соблюдении Кодекса деловой этики
НАО «Центр поддержки гражданских инициатив»

Я, _____
_____
(Ф.И.О., должность, наименование структурного подразделения)

ознакомившись с Кодексом деловой этики НАО «Центр поддержки гражданских инициатив» (далее - Кодекс), с политикой, принципами и ценностями НАО «ЦПГИ» в отношении корпоративной деловой этики и поведения, выражаю согласие с нормами, установленными Кодексом, и беру на себя обязательство выполнять требования Кодекса и руководствоваться ими в своей профессиональной деятельности.

Я принимаю персональную ответственность за нарушение положений Кодекса, а также обязуюсь выполнять его в полной мере.

Подпись работника _____

Дата _____