



**ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ»**



**КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ»**

КД 12.002 версия 03

Согласовал(и):

Заместитель генерального директора
по экономике и финансам
(Должность, подразделение)

Гислер Ж.Х.
(Ф.И.О.)

«06 04 2023г.
Дата

Заместитель генерального директора
по сбыту
(Должность, подразделение)

Кабдин Да.
(Ф.И.О.)

«03 04 2023г.
Дата

Руководитель группы по качеству
(Должность, подразделение)

Дромова Е.А.
(Ф.И.О.)

«20 03 2023г.
Дата

Владелец документа:

Начальник отдела по работе с
персоналом
(Должность, подразделение)

Аманова С.А.
(Ф.И.О.)

«24 03 2023г.
Дата

Подпись

г. Астана, 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ.....	3
4. КОРПОРАТИВНЫЕ ПРИНЦИПЫ.....	3
5. ОТНОШЕНИЯ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ.....	4
6. ОТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И ПАРТНЁРАМИ.....	4
7. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ.....	4
8. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СО СМИ.....	5
9. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ.....	5
10. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ	6
11. АНТИКОРРУПЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ РАБОТНИКОВ ТОВАРИЩЕСТВА.....	7
12. ПОЛИТИЧЕСКАЯ АКТИВНОСТЬ.....	8
13. ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ.....	8
14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	8
15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	10

ТАБЛИЦА РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Изменения	Дата
01	Кодекс корпоративной этики ТОО «Астанаэнергосбыт»	ПР – 283-2014 от 03.11.2014г.
02	Кодекс корпоративный этики ТОО «Астанаэнергосбыт»	П – 55- 2019 от 24.04.2019г.

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

1.1. В документе используются термины, определения и сокращения, приведенные в нормативных документах, на основании которых он разработан. Ниже представлены наиболее значимые и часто применяемые термины и их определения в алфавитном порядке:

Термин	Определение
Кодекс	Декларация компании о своих намерениях в определённой области, руководство для действий и принятия решений, которое обеспечит достижение целей и выполнения задач.
Работник	Физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с работодателем и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.
Рабочее место	Место постоянного или временного нахождения работника при выполнении им трудовых обязанностей в процессе трудовой деятельности (в том числе в командировке и нахождении на обучении).
Совместительство	Выполнение работником другой регулярной оплачиваемой работы на условиях трудового договора в свободное от основной работы время.
Трудовая дисциплина	Надлежащее исполнение работодателем и работниками обязательств, установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также соглашениями, трудовым договором, актами работодателя, учредительными документами.
Товарищество	Товарищества с ограниченной ответственностью «Астанаэнергосбыт».

2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. Настоящий Кодекс (далее — Кодекс) подготовлен в соответствии с миссией и целями стратегического развития Товарищества на основании законодательства Республики Казахстан, общепринятых положений деловой культуры, а также внутренних документов Товарищества. Данный Кодекс не отменяет действие других внутренних актов и документов Товарищества, регулирующих деятельность Товарищества.

2.2. Кодекс является сводом основных морально-этических и деловых норм, которыми руководствуются работники ТОО «Астанаэнергосбыт», содержит основные правила и нормы поведения руководителей и работников, в том числе по отношению ко внешним, заинтересованным в Товариществе сторонам, требования к работникам с точки зрения Товарищества.

2.3. Кодекс предназначен для повышения эффективности управления Товариществом и системой менеджмента качества через формирование соответствующей корпоративной культуры.

2.4. Кодекс обязателен для исполнения всеми работниками ТОО «Астанаэнергосбыт» независимо от занимаемой ими должности.

3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Товарищества, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, уважение друг к другу и к потребителям.

ТОО «Астанаэнергосбыт» сегодня — это современная, динамично развивающая компания, функционирующая на рынке сферы энергетики.

Миссией ТОО «Астанаэнергосбыт» является обеспечение надежного энергоснабжения потребителей, поддержание высокого качества обслуживания потребителей и эффективное развитие с учётом интересов потребителей и работников.

Мы прилагаем максимум усилий, чтобы предлагать нашим потребителям бесперебойную и качественную услугу по обоснованным ценам, оптимизируя каждый этап цепочки энергоснабжения, выстраивая долгосрочные отношения с поставщиками, инвестируя средства в улучшение качества предоставляемых услуг, в автоматизацию процесса.

4. КОРПОРАТИВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Деятельность Товарищества строго соблюдает законодательные нормы Республики Казахстан. Товариществом не допускается дискриминация в любой форме и по любому признаку: половая принадлежность, возраст, национальность, вероисповедание, политические взгляды, социальное положение, состояние здоровья и прочее. Отношения на каждом уровне строятся на принципах уважения, доброжелательности, открытости, честности, справедливости, ответственности и других общепризнанных ценностях деловой этики.

Честность

Товарищество соблюдает этические нормы и правила, осуществляя свою деятельность на основе честности, справедливости, порядочности, соблюдая этические принципы и обычай делового оборота, исполняет свои обязательства и дорожит репутацией. Товарищество не участвует во всех видах

коррупционных действий и иной противозаконной деятельности, в том числе направленной на получение каких-либо преимуществ.

Качество

Качество услуг и уровень обслуживания, требования, пожелания предпочтения и ожидания потребителей являются безусловными приоритетами Товарищества для достижения успеха. Повышение уровня обслуживания потребителей - основная забота всех работников Товарищества. Товарищество полагает, что качество ее работы является результатом того психологического климата, в котором трудятся ее служащие. Товарищество внедряет современные высокоеффективные технологии, ищет новые нестандартные подходы к решению задач, обеспечивать высокое качество работ и услуг.

Персонал

Товарищество создаст условия для открытого и своевременного общения, здорового рабочего климата, соблюдения техники безопасности, предоставляет возможность индивидуального роста и самоутверждения. Товарищество заинтересовано в надлежащем соблюдении Трудового кодекса Республики Казахстан. В Товариществе действуют четко сформулированные и гласные принципы оплаты труда, льгот, продвижения по службе.

Принятие решений

Товарищество убеждено, что для достижения хороших показателей необходим постоянный рост, который достигается посредством правильного расчета риска операций, путем новаторства и предприимчивости. Товарищество придерживается принципа делегирования Работникам пропорциональной ответственности по всем направлениям деятельности Товарищества, что создаст условия для оперативного принятия решений, начиная с низового уровня организации.

Доходы

Гарантией процветания Товарищества является повышение прибыли от всех видов деятельности. Товарищество обязуется устанавливать прямую связь между процветанием Товарищества и доходом персонала в зависимости от вклада каждого в деятельность и развитие ТОО «Астаназергосбыт».

5. ОТНОШЕНИЯ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

Товарищество придерживается принципа нейтральности и открытости информации о своей работе, стремится к построению и поддержанию устойчивых, конструктивных взаимоотношений с органами государственной власти и местного самоуправления. Работники Товарищества должны вести дела без личной заинтересованности, не прибегая к неправомерным способам оказания влияния на принятие административных решений.

6. ОТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И ПАРТНЁРАМИ

Отношения с потребителями и партнёрами создаются и поддерживаются, исходя исключительно из экономической целесообразности. Помимо общих этических принципов, эти отношения базируются на взаимовыгоде, долгосрочности, доверительности и компромиссе.

Товарищество стремится к наивысшим стандартам обслуживания потребителей, исповедуя принцип разумного консерватизма, стремится к гласности во взаимоотношениях с потребителями и предоставления им достоверной информации о своих услугах.

Товарищество осуществляет комплекс мер по охране коммерческой тайны и персональных данных потребителей, и партнёров. Конфиденциальная информация ни при каких обстоятельствах не может быть передана третьим лицам.

7. ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Товарищество стремится к открытому диалогу в отношениях с местным населением и общественностью по всем вопросам, возникающими в ходе деятельности. Информирует общественность о важных корпоративных событиях посредством средств массовой информации (далее - СМИ) и социальных сетей.

Товарищество твердо выступает за честную конкуренцию, отношения с конкурентами строятся на принципах объективности, уважения, готовности к свободному диалогу.

Не допускается сбор информации о конкурентах методами шпионажа, агентурным путем и иными недобросовестными и противоправными способами.

Запрещается распространение заведомо ложной и порочащей информации о конкурентах, их продукции и услугах.

8. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СО СМИ

Работники Товарищества, предоставляющие сведения в установленном порядке СМИ, несут персональную ответственность за их достоверность и отсутствие в них сведений, составляющих служебную и коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера.

Каждый работник должен понимать и всегда помнить, что любое высказанное им как работником Товарищества мнение или распространенная информация непосредственно соотносится с самим Товариществом, его имиджем и влияет на его репутацию. При любом обращении представителей СМИ к Работнику Товарищества последний обязан известить пресс-секретаря о цели обращения журналистов, указав какое именно СМИ проявило интерес к обозначенной теме, место, время и содержание интервью согласовываются с руководством Товарищества через пресс-секретаря, либо непосредственно с Генеральным директором.

Работнику Товарищества, начиная беседу с представителем СМИ, следует вежливо представиться, назвав свое имя, фамилию и должность, выяснить цель звонка и предмет будущей беседы.

Работник Товарищества, общаясь с представителем СМИ в процессе личной беседы предоставляет только официально утвержденную корректную информацию, которую, при желании, собеседник журналист может почертнуть из официальных источников Товарищества — веб-сайта, информационных писем, буклотов Товарищества. В процессе беседы Работник Товарищества не должен затрагивать и критиковать деятельность других предприятий, руководящие и контролирующие органы государства, не имеет права распространять за пределами предприятия внутреннюю информацию.

В случае если беседа касается спорной информации о Товариществе и его услугах, искаженной, неподтвержденной руководством Товарищества информации или конфиденциальных вопросов — Работник Товарищества обязан вежливо извиниться перед представителем СМИ, не вступая в спор, деликатно порекомендовать обратиться к пресс-секретарю Товарищества.

В случае если Работник Товарищества не уверен в своей компетентности по конкретному вопросу представителя СМИ, он договаривается о точной дате предоставления проверенной, корректной и официальной информации по изложенному запросу, утвержденной подписью Генерального директора Товарищества или пресс-секретаря.

При общении с представителем СМИ, работник Товарищества, путем принципиальных переговоров должен достичь необходимой цели - грамотного предоставления официальной информации и остаться в рамках приличий, сохранив позитивные взаимоотношения с собеседником. При этом Работник должен твердо и уверенно защищать интересы Товарищества.

9. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ

Основу взаимоотношения в коллективе составляют общие этические принципы настоящего Кодекса. Руководство и работники Товарищества должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию в коллективе устойчивой и позитивной обстановки, здоровой морально - психологической атмосферы.

Товарищество оценивает работника исключительно на основе его компетентности, профессиональных качеств и достигнутых результатов труда, заинтересованно на долгосрочных трудовых отношениях с работником. Руководство создает благоприятные условия труда для работника:

- рабочее место с учетом требований безопасности и охраны труда;
- предоставляет возможности для обучения и повышения квалификации;
- соблюдает конфиденциальность персональных данных работника;
- разрешает использовать своё имущество только в рабочих целях;
- допускает ведение фото- и видеосъемки, а также аудиозаписи на своей территории только по специальному разрешению;
- предписывает определённым категориям работников находиться на территории в форме одежды установленного образца;
- приветствует занятия спортом, ведение здорового образа жизни, в том числе полный отказ от курения.

Работник по отношению к Товариществу:

- заботится об интересах Товарищества, принимает решения в пользу последнего независимо от личной выгоды;
- разделяет корпоративные ценности, поддерживает и совершенствует корпоративную культуру;
- всегда и везде поддерживает высокую репутацию Товарищества, не делает ничего, что бы могла принести вред Товариществу в любой форме;

- не допускает разглашения конфиденциальной информации и какое –либо ее использование вне рамок служебных обязанностей;
- не вступает в дополнительные трудовые отношения с третьими лицами, могущие причинить ущерб интересам Товарищества;
- не ведет политическую деятельность на территории Товарищества.

10. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

10.1. Создание конструктивных профессиональных отношений между руководством и подчиненными работниками необходимо для ежедневной эффективной работы Товарищества и для ее будущего развития. Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- не допускать случаев подбора и расстановки кадров по признакам родства, землячества и личной преданности;
- 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;
- не допускать по отношению к подчиненным работникам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бесактности;
- не принуждать подчиненных работников к совершению противоправных преступов или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;
- способствовать установлению и укреплению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества, не допускать и пресекать факты нарушения норм корпоративной этики работниками, не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию, не допускать некорректного поведения, помогать коллегам, делиться с ними знанием и опытом;
- не допускать притеснения, применения угроз либо нанесения оскорблений своими действиями или словами по отношению к другим работникам;
- не критиковать работников в присутствии других работников, не ущемлять честь и достоинство подчиненных работников;
- соблюдать иные требования, предусмотренные действующим законодательством.

10.2. Работники Товарищества должны:

- руководствоваться принципом законности, требованиями Конституции, действующего законодательства Республики Казахстан, внутренними документами Товарищества;
- неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно выполнять свои должностные обязанности, рационально использовать рабочее время;
- повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей, применять оптимальные и экономичные способы решения поставленных задач;
- противостоять действиям, препятствующим надлежащему выполнению должностных обязанностей работниками;
- в обращении с потребителями и коллегами проявлять вежливость и уважение, соблюдать общепринятые этические нормы, придерживаться культуры ведения телефонных переговоров во время исполнения служебных обязанностей;
- быть вежливым и корректным в любых ситуациях, не допускать грубые и нецензурные выражения, агрессивное поведение;
- уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народа Казахстана;
- внимательно относиться ко мнению коллег, разумно учитывать его при решении возникающих производственных вопросов;
- уважать честь и достоинство коллег независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства;
- не допускать употребление алкогольных напитков наркотиков или любых других психоактивных веществ и табачных изделий на рабочем месте и на территории Товарищества. Курение на территории Товарищества разрешено только в специально отведенном месте;
- иметь опрятный внешний вид, соблюдая форму одежды установленного образца. Работники Товарищества должны придерживаться делового стиля в одежде, обуви и выборе причесок в период исполнения своих должностных обязанностей;

– должны бережно относиться к имуществу, правам, интересам и репутации работодателя и других лиц. Возмещать причиненный вред в пределах, установленных действующим законодательством РК;

– должны сообщать работодателю о возникшей ситуации представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества Товарищества и работников, препятствующей нормальному выполнению работы, а также о возникновении простоя;

– не должны производить действий, вводящих в заблуждение или фальсифицированных, искусственных записей в документах Товарищества. Все сделки должны быть подробно и полностью документированы, и зарегистрированы в бухгалтерской и иной отчетности. Все платежи Товарищества должны быть санкционированы руководством Товарищества.

Все сделки совершаются в соответствии с инструкциями и процедурами, утвержденными генеральным директором Товарищества.

11. АНТИКОРРУПЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ РАБОТНИКОВ ТОВАРИЩЕСТВА

11.1. 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 Товарищества. При выполнении Работником полномочий представителя Товарищества Работник обязан действовать исключительно в интересах Товарищества.

11.2. Работники не должны использовать свои должностные полномочия и связанные с ними возможности для получения личной имущественной и неимущественной выгоды. Ни один Работник Товарищества не должен просить или принимать (прямо или косвенно) оплат, подарки или что-либо подобное, представляющее ценность, от фактического или потенциального потребителя, поставщика, официального представителя, или служащего правительственной организации, или другого лица в знак благодарности за помочь или содействие, которое было или будет оказано в связи с любой сделкой и процедурой осуществляющей Товариществом.

11.3. Принятие подарков или дарение должно сводиться к сувенирам рекламного характера, которые признаются обычаем, допустимы как предметы, не представляющие ценности, и ни в коем случае не должны ставить Товарищество в неловкое положение и заставлять его чувствовать себя обязанным.

11.4. Любые вопросы, связанные с применением политики, относительно специфических сделок, должны адресоваться вашему непосредственному руководителю или компетентному органу Товарищества.

11.5. Руководители и Работники Товарищества должны принимать меры по недопущению конфликта интересов, не должны заниматься деятельностью, которая приведет к конфликту с интересами Товарищества или может рассматриваться как такой конфликт. Также Работники не должны быть вовлеченными прямо или косвенно, через члена семьи или другого человека, действующего от ее или его имени, в такого рода деятельность. Под термином «член семьи» имеется в виду супруг(а), сын или дочь (родные или приемные).

11.6. При возникновении конфликта интересов, то есть ситуации, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью работника Товарищества и надлежащим исполнением им своих должностных полномочий или законными интересами физических и юридических лиц, государства, способное привести к причинению вреда этим законным интересам, работник обязан принять меры по его предотвращению и урегулированию в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Товарищества.

11.7. Когда возникает необходимость воспользоваться услугами какого-то человека или фирмы в качестве консультанта, следует убедиться, что между этим человеком или фирмой и Товариществом нет столкновения интересов, ведущих к конфликту.

11.8. Работники Товарищества обязаны сообщать своим непосредственным руководителям в письменной форме о предполагаемой параллельной работе во внебиржевое время (работа по совместительству). Руководители подразделений в письменной форме должны направить генеральному директору информацию о работниках, желающих совмещать работу Товарищества с другой работой вне Товарищества. Решение о возможности совмещения работ принимает генеральный директор.

12. ПОЛИТИЧЕСКАЯ АКТИВНОСТЬ

12.1. Благосостояние Товарищества, учредителей и его Работников зависит от деятельности государственного механизма на всех уровнях. Деятельность государственного механизма, в свою очередь, находится в зависимости от персонала, который служит в государственных учреждениях. Товарищество поощряет своих Работников в их стремлении быть хорошо осведомленными избирателями, принимать участие в политическом процессе.

12.2. Проведение работниками агитации любого вида в помещениях Товарищества, в том числе расклеивание рекламных материалов или распространение литературы в поддержку кандидатов партий запрещено.

12.3. Товарищество не может предоставить своим Работникам время для политической деятельности с сохранением оклада, так как это рассматривалось бы как практический политический вклад в деятельность той или иной партии.

12.4. Право Работников выражать свою точку зрения в отношении государственной политики и заниматься политической деятельностью в свое личное время должно защищаться. Участие в политических мероприятиях или в политической программе, поддерживаемой Товариществом, осуществляется на добровольных началах. Работник не должен снискать ни благосклонности, ни недоброжелательства со стороны Товарищества в связи с решением лично участвовать в политической деятельности.

13. ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ

Фирменный стиль - лицо компании, представляет собой комбинацию словесного и изобразительного элементов, имеющих строго определенные пропорции и цветовое решение и применяется во внутренних нормативных документах, бланках компании, визитные карточки, конверты, папки для документов, бейдж-удостоверение, рекламная продукция (ручки, кружки и др.).

Словесная часть- это название Товарищества, всегда пишется в кавычках и с упоминанием юридического статуса компании.

Пример: ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ»

Изобразительный элемент- знак компании (рис.1) содержит в себе сразу несколько переплетающихся между собой ассоциаций:

Во-первых, в знаке ясно прослеживается динамика высоковольтных проводов, уходящих вдаль.

Во-вторых, знак недвусмысленно напоминает один из архитектурных символов молодой столицы – Хан Шатыры.

И, в-третьих, центральный элемент связывает и уводит за собой все остальные линии, тем самым подчёркивая лидерство компании, её столичный статус. Наклон полос задаёт динамику логотипа, а холодная гамма подчёркивает деловой стиль компании.



АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

13.1. Ответственность возлагается на ответственных лиц Товарищества согласно *Таблице 1*.

Таблица 1.

№	Ответственные лица	Области ответственности
1	Начальник отдела по работе с персоналом и работники отдела	Ознакомление с настоящим Кодексом корпоративной этики вновь прибывших работников Организация пересмотра настоящего Кодекса корпоративной этики 1 раз в три года в соответствии с «Правилами управления внутренней нормативной документацией» Разъяснение настоящего Кодекса
2	Руководители структурных подразделений	Ознакомление с настоящим Кодексом корпоративной этики работников подразделения

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Кодекс вводится в действие приказом генерального директора ТОО «Астанаэнергосбыт». Система контроля за исполнением корпоративных ценностей предусматривает:

–соблюдение норм Кодекса является обязательным для всех должностных лиц и работников Товарищества;



-
- контроль за соблюдением положений Кодекса осуществляют генеральный директор ТОО «Астанаэнергосбыт» и должностные лица по его поручению;
 - ответственность руководителей всех уровней за соблюдение Кодекса своими подчиненными и оказание помощи в трактовке его положений;
 - личную ответственность каждого работника за соблюдение настоящего Кодекса.



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Должность	ФИО	Дата ознакомления	Подпись