

Утверждено решением
руководителя КГКП
«Ясли-сад «Гүлдер»
От 31 августа 2023 года
№1
Гутова К.С.



Правила корпоративного поведения работников КГКП «Ясли-сад «Гүлдер»

Оглавление

1. Общие положения
2. Этические нормы
3. Конфликт интересов
4. Требования к дисциплине,
Соблюдению правил трудового распорядка, установленных нормиусловий работы
5.
Офисный стандарт внешнего вида работника Общества (Кор
поративный дресс-код)
6. Корпоративные стандарты работы
 - Телефонные переговоры
 - Приветствие в офисе
 - Планирование работы
 - Качество работы
7. Корпоративные стандарты взаимоотношений между работниками
 - Взаимоотношения работников и руководителей
 - Рабочая обстановка
 - Справедливое отношение
 - Здоровье и безопасность
 - Употребление алкогольных напитков,
 - психотропных и наркотических веществ
 - Решение проблем между работниками
 - Взаимопомощь
8. Стандарты работы руководителей
 - Правила руководителей
 - Решение конфликтов
9. Стандарты взаимоотношений с внешней средой
 - Взаимоотношения с партнерами
 - Взаимоотношения со средствами массовой информации (СМИ)
 - Защита информации Общества
 - Представление Общества от своего имени
 - Отношения с поставщиками
 - Участие в политической деятельности
 - Защита интересов собственности Общества
10. Нарушение Правил
11. Заключительные положения

Общие положения

1. Настоящие Правила корпоративного поведения работников КГКП «ясли сад «Гүлдер» (далее – Правила) являются отражением корпоративных ценностей, принципов и стандартов и устанавливают внутренние нормы поведения, которые каждый работник КГКП «ясли-сада «Гүлдер» (далее – ясли-) обязан соблюдать в отношениях с партнерами, акционерами, поставщиками, работниками ясли сада и общественностью.
2. Настоящие Правила регулируют взаимоотношения между работниками Общества при выполнении ими своих должностных обязанностей, имеют своей целью создание благоприятных условий труда и укрепления трудовой дисциплины, оперативности при выполнении работы.
3. Внедрение настоящих Правил в корпоративную жизнь ясли-сада является одним из важных этапов развития ясли-сада.

1. Этические нормы

4. Работники ясли сада обязаны знать и соблюдать следующие этические нормы служебных отношений, принятые в ясли-саде:

- 1) Дорожить именем ясли-сада;
- 2) Заботиться об имидже ясли-сада;
- 3) Достойно представлять ясли-сад при контактах с партнерами, представителями средств массовой информации, другими компаниями и организациями;
- 4) Соблюдать правило: «Все что мы делаем, должно быть высокого качества и превышать любые устанавливаемые стандарты!»;
- 5) Уважительно относиться к другим работникам и партнерам;
- 6) Предоставлять возможности условия для профессиональной самореализации каждого работника.

пункт 4 дополнен подпунктами 7) - 15) решением Правления от 13 июня 2019 года №14

- 7) соблюдать общепринятые морально-этические нормы, в обращении с гражданами и коллегами проявлять вежливость и корректность;
 - 8) обеспечивать законность и справедливость принимаемых решений;
 - 9) своими действиями и поведением не давать повода для критики со стороны общества, не допускать преследования за критику, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей деятельности;
 - 10) не допускать совершения проступков и иных правонарушений, за которые законом предусмотрена дисциплинарная, административная либо уголовная ответственность;
 - 11) не распространять сведения, несоответствующие действительности;
- Во внеслужбное время:
- 12) придерживаться общепринятых морально-этических норм, не допускать случаев антиобщественного поведения, в том числе нахождения в общественных местах в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;
 - 13) проявлять скромность, не подчеркивать и не использовать свое должностное положение при получении соответствующих услуг;

14) не допускать со своей стороны нарушения требований законодательства, сопряженных с посягательством на общественную нравственность, порядок и безопасность, ине вовлекать других граждан в совершение противоправных, антиобщественных действий.

2. Конфликт интересов

5. Каждый работник обязан принимать такие решения, которые диктовались бы исключительно интересами ясли-сада, независимо от каких бы то ни было интересов. Конфликт интересов может возникнуть, если работник по своей воле или независимо от него обстоятельствам оказался вовлечен в какие-либо внешние связи, которые могут повлиять на деловые решения в ясли-сада или быть восприняты как таковые.

Конфликтами интересов являются:

- 1) наличие личной материальной заинтересованности в определенном партнере, поставщике или проекте;
- 2) получение какой-либо компенсации, принятие денежного вознаграждения при выполнении должностных обязанностей;
- 3) случаи, когда близкие родственники работника работают в конкурирующей компании;
- 4) другие случаи, когда работник не может руководствоваться исключительно интересами Компании.

6. Работник обязан сообщить своему непосредственному руководителю о конфликте интересов, а руководство ясли-сада поручить работнику другой участок работы, с сохранением заработной платы или принять иные разумные меры для разрешения конфликта интересов без ущерба для ясли-сада и работника.

3. Требования к дисциплине, соблюдению правил трудового распорядка, установленных норм и условий работы

7. В ясли-саду не допускается:

- 1) отсутствие в рабочее время на рабочем месте до двух часов без предварительного согласования с непосредственным руководителем;
- 2) отсутствие в рабочее время на рабочем месте более двух часов без согласования с Председателем Правления, с курирующим заместителем Председателя Правления и уведомления кадровой службы;
- 3) нарушение пропускного режима, обеспечивающего порядок доступа работников ясли-сад;
- 4) проведение в рабочее время несанкционированных руководством ясли-сада мероприятий на рабочих местах, включающих прием пищи, чаепития;
- 5) использование рабочего времени в личных целях без получения на то разрешения от непосредственного руководителя;
- 6) отсутствия в рабочее время на рабочем месте без уважительной причины;
- 7) использования доступа к Интернет – ресурсам, не относящимся к профилю работы работника в рабочее время;
- 8) пользование программами и/или приложениями игрового характера в рабочее время на рабочем месте;
- 9) использование рабочего телефона в рабочее время для личных целей;
- 10) посещение посторонними лицами ясли-сада (исключение составляют

рабочие визиты, родственники работников при необходимости);

11) совмещение работником работы в ясли-саде с работой в других компаниях любого профиля, без предварительного согласия руководителя ясли-сада на данное совмещение;

12) ведение работниками при посторонних лицах личных или служебных разговоров между собой;

13) отвлечение на звонки при беседе с посетителем (рекомендуется переадресовать все звонки коллеге, отключить звук в телефонном аппарате).

8. Трудовой распорядок ясли-сада включает в себя следующие правила:

1) 5-ти дневная рабочая неделя;

2) 8-ми часовой рабочий день;

3) Неполный рабочий день

4) Начало рабочего дня с 7:00, окончание в 19:00; (есть сменный график для отдельной категорий)

5) Время обеденного перерыва с 13:00 до 14:00.

4. Офисный стандарт внешнего вида работника ясли-сада (Корпоративный дресс-код)

9. В ясли-саду принимается офисный стандарт внешнего вида работника, который подразделяется на офисный стандарт для мужчин и женщин.

10. Офисный стандарт для мужчин состоит из следующих требований:

1) Верхняя одежда:

- Строгий классический костюм;

- Не допускается использование пиджаков вызывающих расцветок, а также костюмов «двоек» и «троек» не сочетающихся цветов, спортивных костюмов;

- Рубашка и галстук должны сочетаться с тоном костюма;

- Наличие носового платка обязательно;

2) обувь:

- цвет обуви должен быть адекватным цвету костюма;

- начищенные ботинки (при не погоде не обходимо использовать полировальную губку).

3) аксессуары:

- Аксессуары (портфель, папка, ручка, часы, зажигалка и т.д) должны быть хорошего качества и выглядеть новыми. При необходимости используются аксессуары с корпоративными средствами индивидуализации (портфель, ежедневник, ручка, папка);

4) Прическа должна быть аккуратной;

5) Лицо мужчины должно быть чисто выбритым;

6) Парфюмерные средства должны использоваться в общепринятых мерах.

11. Офисный стандарт для женщин:

1) верхняя одежда:

- допустима одежда светлых и темных тонов, классическая «клетка» и «полоска»;

- рубашка, блузка, топики, долазка, подходящие к костюму;

- длина офисной юбки должна быть на уровне колен, на ладонь выше или ниже колена;

- платье, за исключением «вечернего», «пляжного», «спортивного» стиля;

- допускается шарфик, кашне или платок;
- летний костюм допускает мягкие тканые расцветки;
- не допускается использование спортивных костюмов и просвечивающихся блузок, декоративных (вызывающего цвета) колготок;
- 2) аксессуары украшения должны использоваться в общепринятых мерах;
- 3) прическа должна быть аккуратно уложена;
- 4) парфюмерные средства должны использоваться в общепринятых мерах.

5. Корпоративные стандарты работы

Телефонные переговоры

12. Работник должен понимать, что его телефонные переговоры – это его «визитная карточка».

13. Работник должен стремиться к тому, чтобы у абонента сложилось впечатление – что он единственный, долгожданный и уважаемый абонент.

14. Работник ясли-сада должен понимать, что абоненту неинтересно знать его занятости другой срочной работой.

15. Работник ясли-сада обязан соблюдать следующие правила телефонных разговоров:

- 1) Ни один телефонный звонок в ясли-сада не остается без ответа;
 - 2) телефонный звонок коллеге, если он отсутствует на месте, необходимо «перехватить», а полученную информацию в письменном виде обязательно передать адресату;
 - 3) поднимая трубку телефона, приветствовать абонента, назвать свое имя и отдел, выяснить цель телефонного звонка;
 - 4) при необходимости, предоставить четкую и полную информацию абоненту, а если невозможно сделать этого сразу:
 - просить абонента перезвонить через определенное время, либо
 - адресовать абонента тому работнику, который может ответить на вопрос, либо записать координаты абонента и перезвонить ему в течение рабочего дня;
 - 5) говорить доброжелательно, внятно, последовательно, кратко и по существу.
16. Если абонент провоцирует конфликт, работник Общества обязан:
- 1) спокойно, внимательно, культурно слушать и отвечать;
 - 2) просить абонента перезвонить позже, записать его координаты, замечание или другую информацию и решить его вопрос;
 - 3) передать информацию своему непосредственному руководителю, если решение вопроса абонента не представляется возможным для самого работника;
 - 4) на угрозы, жалобы реагировать спокойно;
 - 5) по окончании разговора пожелать ему удачи и попрощаться.

Приветствие в офисе

17. Встречаясь в офисе, работники обязаны приветствовать друг друга, а также посетителей. При необходимости, работник обязан поинтересоваться у посетителя, к кому он пришел, и указать ему направление. В случае если посетитель пришел к руководству Общества, работник Общества обязан направить его к секретарю руководства.

Планирование работы

18. Работники Общества обязаны планировать свою работу, выполнять ее в установленный срок, согласно стратегическому и иным планам Общества.

19. Каждый работник Общества обязан знать и понимать, что достижение целей Обществом во многом зависит от него и подразумевает необходимость его работы с максимальной отдачей.

Качество работы

20. Работники Общества обязаны делать все, чтобы любая выполняемая функция стала более технологичной и выполнимой в соответствии с утвержденными бизнес-процессами.

21. Каждый работник должен документировать (прописывать) свои бизнес-процессы, инициировать их утверждение и актуализацию.

6. Корпоративные стандарты взаимоотношений между работниками

Взаимоотношения работников и руководителей

22. Во взаимоотношениях работники и руководители Общества должны придерживаться принципа субординации:

- работники должны обращаться к руководству Общества и руководителям структурных подразделений по имени и отчеству;
- взаимодействие с вышестоящим руководством осуществляется, как правило, через непосредственного руководителя.

Рабочая обстановка

23. Работники Общества должны стремиться к созданию такой рабочей обстановки, которая бы привлекала и удерживала работников и помогала им полностью реализовать свой потенциал.

24. Каждый работник обязан принимать участие в создании атмосферы доверия и уважения, позитивного морально-психологического климата в коллективе.

Справедливое отношение

25. Работники Общества обязаны уважать частную жизнь, человеческое достоинство и не разглашать конфиденциальные сведения о своих коллегах.

26. Работники Общества должны поддерживать открытый диалог, прислушиваться к мнениям и замечаниям других и поддерживать конструктивную обратную связь.

27. В Компании запрещается неуважительное отношение к коллегам, пренебрежительное отношение к их успехам и достижениям, ошибкам и неудачам, распространение сведений, порочащих честь и достоинство работников.

28. Работники Общества должны знать и понимать, что:

1) для того, чтобы добиться поставленных долгосрочных целей, касающихся развития Общества, они должны стремиться к тому, чтобы Общество гибко реагировало на происходящие изменения, и в ней каждый мог бы полностью реализовать свой потенциал;

2) различия в опыте, перспективах и способностях работников Общества составляют главную сильную сторону Общества в целом.

29. Руководящие работники Общества обязаны относиться к людям беспристрастно: принимать на работу, обучать, продвигать и оплачивать труд каждого с учетом его заслуг, опыта и других профессиональных качеств.

30. После ухода работника из Общества, работникам Общества запрещается вредить бывшему работнику в его дальнейшей карьере, при этом от бывшего работника ожидается исполнение встречного добровольного обязательства по не распространению информации, которая может негативно сказаться на имидже Общества или ее работников, не разглашению коммерческой тайны и т.д.

Здоровье и безопасность

31. Руководящие работники Общества должны проявлять заботу о здоровье и безопасности ее работников.

32. Каждый работник обязан строго соблюдать правила техники безопасности и гражданской обороны и, в случае необходимости, принять меры для защиты самого себя и своих коллег.

33. При несчастном случае работник обязан:

- 1) оказать первую медицинскую помощь пострадавшему;
- 2) сообщить о несчастном случае своему непосредственному руководителю;
- 3) принять соответствующие меры по устранению опасных ситуаций и условий работы, с целью сохранения здоровья и обеспечения безопасности работников при выполнении ими должностных обязанностей.

Употребление алкогольных напитков, психотропных и наркотических веществ

34. Употребление алкогольных напитков, психотропных и наркотических веществ категорически запрещается при выполнении должностных обязанностей, на рабочем месте и на территории помещений, занимаемых Компанией.

35. Курение в рабочее время допускается только в специально отведенных для этой цели местах.

Решение проблем между работниками

36. Все конфликтные, проблемные ситуации в Общества подлежат обсуждению на совещаниях и встречах. Подход должен быть в каждой ситуации строго индивидуален, для чего должны быть выслушаны аргументы конфликтующих сторон, проанализированы причины конфликта.

При возникновении проблемы или конфликтной ситуации каждый работник имеет право обратиться к своему непосредственному руководителю.

Взаимопомощь

37. Каждый работник Общества должен всегда стремиться помочь коллегам при возникновении проблем как служебного, так и личного характера.

7. Стандарты работы руководителей

Правила руководителей

38. Каждый руководящий работник Общества, включая руководителей структурных подразделений, обязан:

- 1) подавать хороший пример своим подчиненным;
- 2) ставить перед подчиненным четкие цели и задачи, предоставив при этом необходимые условия: разумные сроки для исполнения задач, техническое обеспечение, дополнительные полномочия и т.п.;
- 3) информировать своих подчиненных обо всех событиях, изменениях в Обществе;
- 4) поощрять инициативу подчиненных;
- 5) поддерживать позитивный морально-психологический климат в Обществе;
- 6) давать задания, поручения, указания в форме предложений, просьб, а не в виде приказаний;
- 7) поощрять своих подчиненных;
- 8) быть искренними и доброжелательными;
- 9) постоянно повышать свою квалификацию;
- 10) доверять подчиненным;
- 11) открыто признавать допущенные собой ошибки;
- 12) при подготовке какого-либо решения (процесс обсуждения) дать возможность высказаться каждому;
- 13) по требованию подчиненного реализовать его право на пересмотр решения у вышестоящего руководства и повторно обязать подчиненного исполнить спорное решение только, если по итогам инициированного им пересмотра не будет принято иное решение.

Решение конфликтов

39. При конфликтах руководящий работник Общества обязан:
- 1) проявить серьезное отношение к решению проблемы работника;
 - 2) не допускать «утечки» информации за пределы структурного подразделения и/или Общества;
 - 3) предоставлять всем сторонам конфликта равную возможность высказывания своей позиции;
 - 4) принять меры по предупреждению и предотвращению конфликтов в дальнейшей работе.

8. Стандарты взаимоотношений с внешней средой

Взаимоотношения с партнерами

40. Работники Общества должны знать и понимать, что залогом успешных проектов является умение правильно вести переговоры и внимательно выслушать Партнера.

41. Работник Общества обязан проявлять внимание к вопросам и предложениям Партнера, соблюдать основополагающее правило - «Знать и уважать своего Партнера».

42. Соответствующий работник Общества должен осведомить Партнера о характере, объеме и пределах предоставляемых Обществом активах. При этом работник обязан предоставить достоверную и точную информацию.

43. Работники обязаны:

- 1) доброжелательно встречать Партнера, завоевывать его доверие, но никогда им не злоупотреблять;
 - 2) поддерживать честные отношения с Партнером;
 - 3) хранить в тайне конфиденциальную информацию, доверенную Партнером.
44. Переговоры с партнерами ведет лицо, вышестоящее по должности и из

присутствующих на стороне Общества, если оно не поручит или не доверит это одному из подчиненных или нижестоящих по должности. В случае, когда лица, вышестоящие по должности из присутствующих на стороне Общества, имеют равное должностное положение, переговоры ведет лицо, в компетенцию которого входит решение вопросов, подлежащих обсуждению на переговорах.

45. При посторонних лицах работники Общества не вправе вступать в дискуссии между собой. Если работник хочет добавить в разговор что-то, что улучшает позицию Общества, такое замечание может быть сделано вслух, если же замечание работника ухудшит положение Общества, но очень важно в переговорах, то работник должен сделать такое сообщение конфиденциально (шепотом, письменно, SMS и т.д.)

46. «Трудным» оппонентом признается лицо, которое ведет себя неадекватно, намеренно ищет недостатки и пытается спровоцировать конфликт.

Работник Общества, при работе с «трудным» оппонентом, обязан:

1) постараться вывести его из «оперативной зоны», где присутствуют другие посторонние лица или работники, и пригласить его в отдельную комнату;

2) разговаривать оппонента, выяснять его вопросы, проблемы при этом быть внимательным, культурным, сдержанным;

3) прощаясь с оппонентом, продемонстрировать ему свое внимание и желание помочь в решении его проблем.

Если работник не может решить вопрос самостоятельно, то он обязан обратиться к своему непосредственному руководителю.

Взаимоотношения со средствами массовой информации (СМИ)

47. Основным принципом взаимодействия со СМИ является следующее: «Общество открыто для контактов со СМИ»;

1) сообщения, ориентированные целенаправленно на СМИ (пресс-релизы, комментарии) базируются на задаче формирования у журналистов образа успешного, социально – ответственного Общества, которое обладает высококвалифицированным персоналом;

2) все работники Общества общаются со СМИ профессионально и качественно;

3) ответы на журналистские запросы, а также информация о деятельности Общества, экспертные комментарии по поводу тех или иных тем согласовываются работником структурного подразделения, подготовившим статью, с непосредственным руководителем и окончательно визируются Заместителем Председателя, курирующим данное подразделение;

48. Руководители подразделений Общества могут и должны определять информационные поводы и ставить в известность работника, ответственного за связь с общественностью.

Защита информации Общества

49. Работники Общества должны знать и понимать, что:

1) информация – один из важных объектов собственности Общества;

2) утечка конфиденциальной информации может нанести большой урон конкурентоспособности и репутации Общества.

50. Перечень сведений, являющихся конфиденциальной информацией, указывается в Инструкции по защите конфиденциальной информации, с которой должны быть ознакомлены каждый новый работник при приеме на работу в Общество.

51. Не допускается распространение конфиденциальной или иной информации об Обществе, без разрешения ее руководства.

Представление Общества от своего имени

52. Работникам Общества, в личных беседах со своими знакомыми, родными и близкими, рекомендуется формировать и поддерживать положительный имидж Общества.

53. Работники Общества запрещаются негативные высказывания об Обществе, его работниках, конкурентах при разговоре с клиентами и партнерами по бизнесу.

54. Каждый работник обязан уважать Общество, его ценности, принципы и историю.

Отношения с поставщиками

55. При выборе товаров, работ и услуг работники Общества должны учитывать, что такой выбор должен способствовать долгосрочному процветанию Общества. При этом, работники Общества должны выбирать поставщиков, предлагающих наилучшие цены, качество, условия оплаты, поставок, услуги и пользующихся безупречной деловой репутацией.

56. Работники Общества должны соблюдать честность и беспристрастность по отношению к поставщикам, обеспечивать соблюдение Обществом сроков и условий оплаты, предупреждать разглашение конфиденциальных и частных сведений о поставщиках, а также обеспечивать выполнение Обществом других обязательств перед поставщиками.

Участие в политической деятельности

57. Работникам Общества не рекомендуется принимать участие в политических партиях, политических движениях и т.п.

58. Каждый работник, участвующий в какой-либо политической партии или движении, лично ответственен за свои действия и не вправе упоминать в публичных высказываниях свое место работы.

59. При высказывании по общественным и политическим вопросам работник должен говорить от своего собственного имени и не создавать видимости, что говорит действует от имени Общества.

Защита интересов собственности Общества

60. Работники Общества, во взаимоотношениях с партнерами, должны всегда действовать в интересах Общества. Действие в интересах Общества должно включать в себя превентивные меры от необоснованного удорожания товаров, работ и услуг и снижения их качества.

61. Каждый работник Общества обязан защищать и охранять собственность Общества, бережно относиться к офисной технике, мебели и другому имуществу.

9. Нарушение Правил

62. Нарушениями правил корпоративного поведения признаются:

1) бездействие или совершение действия работником Общества, которые затронули имидж, имя и репутацию Общества;

2) несвоевременное и некачественное исполнение работником своих должностных обязанностей;

3) обращение работника с жалобой к конкурентам, клиентам, партнерам, работникам;

- 4) интервью работника, любая информация в средствах массовой информации, касающиеся деятельности Общества по вопросу, не входящему в компетенцию работника;
- 5) использование расходных материалов, служебного автотранспорта и средств коммуникации Общества в личных целях;
- 6) разглашение конфиденциальной информации;
- 7) и иное несоблюдение норм настоящих Правил.

10. Заключительные положения

63. Настоящие Правила являются конфиденциальной информацией Общества и подлежат использованию только ее работниками.
