Қазақстан Республикасы

Ұлттық Банкі

Директорлар кеңесінің

2022 жылғы 29 наурыздағы

№ 18 қаулысымен

бекітілді

**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі қызметкерлерінің**

**корпоративтік мәдениеті кодексі**

1. **Жалпы ережелер**
2. Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі қызметкерлерінің корпоративтік мәдениеті кодексі (бұдан әрі – Кодекс) Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінде (бұдан әрі – Ұлттық Банк) бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамытуға және Ұлттық Банк алдында қойылған міндеттерге жету үшін біртұтас ұйымға қызметкерлерді біріктіруге бағытталған қызметтік этика құндылықтарының, қағидаттарының, мінез-құлық нормалары мен қағидаларының жиынтығын білдіреді.

2. Кодекстің ережелерін сақтау Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі бөлімшелерінің, филиалдарының, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Алматы қаласындағы тұрақты өкілдігінің (бұдан әрі – өкілдік) барлық қызметкерлері үшін міндеті болып табылады.

3. Кодексте мына ұғымдар пайдаланылады:

1) бөлімше басшысы – Ұлттық Банк орталық аппараты бөлімшесінің, өкілдігінің, филиалының басшысы;

2) қызметкер – Ұлттық Банкпен еңбек қатынастарында тұратын және жұмысты еңбек шарты бойынша тікелей орындайтын адам;

3) мүдделер қақтығысы – қызметкерлердің жеке мүдделері мен олардың лауазымдық өкілеттіктері арасындағы қайшылық, бұл ретте қызметкерлердің жеке мүдделері өздерінің лауазымдық міндеттерін орындамауына және (немесе) тиісінше орындамауына әкеп соғуы мүмкін;

4) тәуекелдер және комплаенс бөлімшесі – Ұлттық Банк орталық аппаратының Ұлттық Банк қызметкерлері сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманы сақтауы бойынша жұмысты үйлестіруге жауапты бөлімшесі;

5) тұлғааралық жанжал – бұл қызметкерлер арасындағы қызметтік немесе әлеуметтік өзара іс-қимыл процесіндегі жанжал;

6) HR бөлімшесі – Ұлттық Банк орталық аппаратының Ұлттық Банк қызметкерлері Кодексті сақтауы бойынша жұмысты үйлестіруге жауапты бөлімшесі.

1. **Корпоративтік мәдениет қағидаттары**

4. Ұлттық Банктің корпоративтік мәдениеті мына қағидаттарға негізделген:

* 1. Ұлттық Банк өз қызметкерлерін бағалайды және құрметтейді. Қызметкерлер – Ұлттық Банктің басты құндылығы;
  2. Ұлттық Банк ұзақ мерзімді ынтымақтастық, құрметтеу және өзара міндеттемелерді сөзсіз орындау шеңберінде қызметкерлермен қарым-қатынас орнатады;
  3. Ұлттық Банк және оның қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтайды;
  4. Ұлттық Банк әрбір қызметкер Ұлттық Банктің құндылықтарына құрметпен қарауына, өзі Ұлттық Банкте жұмыс істейтінін шын жүректен мақтан тұтуына ұмтылады;
  5. Ұлттық Банк қызметкерлерінде әділдікті, адалдықты, беріктікті, парасаттылықты, кәсіпқойлықты, ұйымшылдықты, ішкі мәдениет пен өзін-өзі тәрбиелеуді, нәтижеге жұмыс істей білуді бағалайды;
  6. Ұлттық Банк қызметкерлердің жеке мүдделері мен Ұлттық Банк мүдделерінің арасындағы теңгерімді қолдайды, кәсіби және жеке дамуды көтермелейді, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау талаптарына сәйкес қолайлы еңбек жағдайларын, жабдықталған жұмыс орындарын қамтамасыз етеді;
  7. Ұлттық Банк әр қызметкерге өз қабілеттерін іске асыруға, кәсіби білім деңгейін арттыруға, лауазымдық өсу перспективасына ие болуға мүмкіндік беретін жағдайлар жасайды;

8) Ұлттық Банк қызметкерлердің мынадай:

стратегиялық (жауапкершілік, сенім, ынтымақтастық);

басқарушылық (стратегиялық ойлау, шешімдер сапасы, тиімді жоспарлау, Ұлттық Банк миссиялары мен мақсаттарын ілгерілету);

функционалдық құзыреттерді дамытуын құптайды.

1. Ұлттық Банктің қызметкерлері:
   1. Ұлттық Банктің құндылықтарын ұстанады және күрделі кәсіби этикалық жағдайларда корпоративтік мәдениет қағидаттарын басшылыққа алады;
   2. қойылған міндеттерді іске асыру үшін жауапкершілікті өзіне алады және оларға қол жеткізу үшін қолдан келгеннің бәрін жасайды;
   3. Ұлттық Банктің мүддесінде әрекет етеді, ішкі актілердің, оның ішінде Ұлттық Банктің комплаенс және сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттар саласындағы саясатының талаптарын жұмыс уақытында да, жұмыс уақытынан тыс да адал, мүлтіксіз сақтайды;
   4. Ұлттық Банкте, оның ішінде Ұлттық Банктің автоматтандырылған ақпараттық жүйелерін пайдалану кезінде белгіленген лауазымдық міндеттер мен рәсімдерді орындауға кәсіби көзқарастың үлгісін көрсетеді, парасаттылықтың үлгісі болып табылады, еңбек тәртібінің талаптарын сақтайды;
   5. өзінің мінез-құлқындағы мәдениеттің, рухани және адамгершіліктің жоғары деңгейін белгілейді;
   6. Ұлттық Банктің мүдделеріне нұқсан келтіретін ic-әрекетке бармайды, оның ар-намысы мен беделіне нұқсан келтірудің кез келген әрекеттің жолын кеседі, алынған ақпаратты Ұлттық Банктің мүдделеріне, іскерлік беделіне нұқсан келтіруге немесе жеке бас пайдасы үшін ешқашан пайдаланбайды;
   7. кәсіби қызмет, көпшілік алдында сөйлеу, жеке әңгімелесу арқылы Ұлттық Банктің және оның қызметкерлерінің жағымды және лайықты имиджін қалыптастырады;
   8. әріптестерімен қарым-қатынаста сенім, өзара құрмет, ашықтық және әділдік қағидаттарын басшылыққа алады, әріптестерінің жеке өмірін құрметтейді, талқылауға және оған қандай да бір араласуға жол бермейді.
      * 1. **Ұлттық Банктің құндылықтары**
2. Ұлттық Банктің құндылықтары корпоративтік мәдениеттің негізі болып табылады, қызметкерлердің көзқарастары мен іс-қимылдарының бірлігін қалыптастырады, Ұлттық Банктің алдына қойылған міндеттерге тиімді қол жеткізуге ықпал етеді.

Ұлттық Банктің құндылықтары:

1. кәсіпқойлық:

Ұлттық Банктің қызметкерлері күрделі шешімдерді тиімді қабылдайды;

1. қоғамға қызмет ету:

Ұлттық Банктің қызметкерлері сенімге лайықты және алға қойылған міндеттерді әрқашан орындайды. Шешім қабылдау кезінде олар әділ болады және мүдделі тараптардың мүдделерін ескереді;

1. нәтижелілік:

Ұлттық Банктің қызметкерлері тіпті қиын жағдайларда да әрекет ете отырып, нәтижелерге жүйелі түрде қол жеткізеді;

1. әріптестік:

Ұлттық Банктің қызметкерлері ортақ міндеттерге қол жеткізу үшін әріптестік қатынастар құрады және өзара ынтымақтастықта әрекет етеді;

1. сенімділік:

Ұлттық Банктің қызметкерлері міндеттерін орындауға адал және жауапкершілікпен қарайды және де басқалардан да осыны талап етеді.

* + - 1. **Қызметтік этика қағидаттары**

1. Ұлттық Банк қызметкерлерінің қызметтік этикасы патриотизмге, ізгілікке, тапсырылған іс үшін борыш және жауапкершілік сезіміне, заңдылық қағидатын сақтауға негізделеді.
2. Ұлттық Банктің әрбір қызметкері Ұлттық Банктің мақсаттарына қол жеткізуге өз үлесін қоса отырып, өзінің лауазымдық міндеттерін барынша толық және жауапкершілікпен орындауға тырысады.
3. Ұлттық Банк үшін Ұлттық Банк ұжымының ішінде ынтымақтастық ахуалын дамыту маңызды. Ұлттық Банк Ұлттық Банктің бөлімшелері арасындағы бәсекелестік қатынастарды қолдамайды, бірақ қызметкерлер арасындағы өзара қарым-қатынастарда әрбір қызметкердің өзінің кәсіби қызметінде және тұтастай алғанда Ұлттық Банк қызметінің тиімділігінде ішкі дамуын және жетілуін ынталандыру ретінде командалық рухты құптайды.
4. Ұлттық Банк сыбайлас жемқорлықтың, алаяқтық әрекеттердің және әдепке жат мінез-құлықтың кез келген көріністеріне мүлдем төзбеушілікті қамтамасыз етеді және Ұлттық Банк қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының заңнамасына және ішкі актілерге, оның ішінде Ұлттық Банктің комплаенс саласындағы саясатына және сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарға сәйкес өз міндеттерін адал атқаруы үшін жағдайлар жасайды.

11. Ұлттық Банк қызметкерлеріне өздерінің лауазымдық міндеттерін орындау шеңберінде, егер жасайтын іс-әрекеттері қызметкерлердің қызметтік өкілеттіктеріне кіретін болса немесе лауазымдық жағдайына байланысты аталған іс-әрекеттерге (әрекетсіздікке) әсер ете алатын болса, осындай іс-әрекеттерді ұсынған адамдардың пайдасына жасаған іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) үшін материалдық сыйақыны, сыйлықтарды немесе көрсетілетін қызметтерді қабылдауға тыйым салынады.

12. Ұлттық Банк қызметкерлері өздері білетін дайындалып жатқан, жасалып жатқан немесе жасалған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық туралы, сондай-ақ басқа да заңға қайшы орын алған басқа жағдайлар туралы тікелей басшысына не бөлімше басшысына не тәуекелдер және комплаенс бөлімшесіне дереу кез келген қолжетімді тәсілмен хабарлауға тиіс.

**5. Мінез-құлық нормалары мен қағидалары**

13. Ұлттық Банк Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалған қандай да бір белгілер бойынша кез-келген қысым түрі көрсетілмейтін жұмыс ортасын құруға ұмтылады. Жұмыс ортасында тіл тигізетін немесе тіл табыспауға әкелетін, сондай-ақ Ұлттық Банк қызметкерлерінің өз лауазымдық міндеттерін орындауына кедергі келтіретін кез-келген мінез-құлық өрескел болып табылады.

14. Ұлттық Банк қызметкерлері атқаратын лауазымына қарамастан:

1. Ұлттық Банкте қабылданған іскерлік этикет нормалары мен ережелерін сақтайды, бір-бірімен қарым-қатынаста жылы шырай танытып, сыпайылық білдіреді, балағаттауға, сабырсыздыққа, қызбалыққа және ашуға жол бермейді;
2. Ұлттық Банктің қызметкерлері басқа бөлімшелердің қызметкерлері орындайтын жұмыстың Ұлттық Банктің ортақ мақсаттарына бағынатынын және құрметке лайық екенін түсіне отырып, өзара сыйластық қағидатын ұстанады;
3. жынысы, жасы, нәсілі, ұлты, тілі, азаматтығы, әлеуметтік, мүліктік және отбасылық жағдайы бойынша кемсіту сипатындағы кез келген пікірлерді айтпауды және әрекет етпеуді ұстанады;
4. дау-жанжал туындаған кезде, жағдайды ретке келтіру және жанжалдың өршуіне жол бермеу үшін барлық қажетті шараларды қабылдай отырып, сабырлылық танытып, әдепті болуға тырысады;
5. басқа қызметкерлердің көзінше әріптесінің, қарамағындағы қызметкердің, басшының атына сын айтпайды;
6. келіссөздер, оның ішінде телефон арқылы келіссөздер жүргізу мәдениетінің қағидаларын ұстанады;
7. жұмыс уақытын барынша тиімді пайдаланады;
8. орындайтын жұмысына шығармашылықпен қарауға, үздік және озық тәжірибені үйренуге, қойылған міндеттерді шешудің инновациялық әдістері мен тәсілдерін ұсынуға тырысады;
9. басшылықтың тікелей тапсырмасы немесе тікелей берілген өкілеттіктері болмаса, Ұлттық Банк атынан кез келген тақырыпта көпшілік алдында сөйлеуге, пікір айтуға немесе сұхбат беруге жол бермейді;
10. қызметтік ақпаратты пайдакүнемдік немесе өзге де жеке мақсаттарда пайдалануға жол бермейді;
11. өзіне (немесе өзімен байланысты адамдарға) қатысты және сол сияқты басқа адамдарға да қатысты мүдделер қақтығысы туындайтын жағдайларға жол бермейді;
12. өз жұмыс орындарын тиісті дәрежеде ұстайды;
13. Ұлттық Банк қызметкерлерінің қызметтік жұмысын материалдық-техникалық, қаржылық және ақпараттық қамтамасыз ету құралдарын және Ұлттық Банктің өзге де мүлкін тек қызметтік мақсаттарда ғана пайдаланады;
14. саяси немесе әлеуметтік топтардың және конституцияға қарсы бағыттағы ұйымдардың ықпалында болмайды;
15. Ұлттық Банктің аумағында және үй-жайларында құдайға құлшылық етпейді, діни салт-жоралғылар, салтанатты рәсімдер және (немесе) жиналыстар өткізбейді (жасамайды), сондай-ақ миссионерлік қызметті жүзеге асырмайды;
16. жұмыс орнында шылым шегуге және алкоголь ішуге жол бермейді. Шылымды арнайы рұқсат етілген жерлерде ғана шегуге болады;
17. қоғамдық жат мінез-құлыққа, оның ішінде қоғамдық орындарда адамның қадір-қасиетін және қоғамдағы адамгершілікке нұқсан келтіретін мас күйінде болуға жол бермейді;
18. әлеуметтік желілерге Ұлттық Банктің қызметкерлері туралы қоғамдық пікірге және теріс пікірдің қалыптасуына әсер ететін фотосуреттерді, роликтер мен түсініктемелерді орналастырмайды;
19. жұмыс уақытында ұстамдылықпен, ұқыптылықпен және сабырлылықпен сипатталатын киімнің күнделікті іскерлік стилін ұстанады. Іскерлік кездесулерге, кеңестерге қатысу кезінде киімнің ресми іскерлік стилі міндетті. Қызметкердің физиологиялық жай-күйіне (жүктілік, жарақаттан кейінгі жай-күйі не созылмалы жарақаттар мен аурулар) байланысты болғанда, кең пішілген киім, арнайы аяқ киім киюге рұқсат етіледі;
20. қоғамдық өмірде бастамашы болып, корпоративтік және спорттық іс-шараларды өткізуге өзінің қатысуы арқылы қолдау көрсетеді;
21. корпоративтік стильдің атрибуттарына құрметпен қарайды. Ұлттық Банктің қызметкерлері үшін «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қызметкері» белгісі бірыңғай корпоративтік нышан болып табылады.

15. Барлық деңгейдегі басшылар мынадай іскерлік мінез-құлық нормалары мен ережелерін сақтайды:

1. қызметкерлердің командада жұмыс істеуге, өз бөлімшесіндегі міндеттерге сәйкес жалпы нәтижеге қол жеткізуге ұмтылысын құптайды;
2. қызметкерлер арасында кәсіби білім мен практикалық тәжірибе алмасуға жағдай жасайды, жаңа қызметкерлерге қатысты тәлімгерлікті қамтамасыз етеді;
3. әріптестері мен қарамағындағылардың пікіріне құрметпен қарайды;
4. қызметкерлерді басқа қызметкерлердің көзінше сынамайды, қарамағындағы қызметкерлердің ар-намысы мен қадір-қасиетіне қысым жасамайды;
5. қарамағындағы қызметкерлер алдында өз қателіктерін мойындай алады және оларды өз атына сындарлы сын айтқаны үшін қудаламайды;
6. ұжымда қолайлы әлеуметтік-психологиялық ахуалды қолдайды;
7. қарамағындағылардың еңбегін объективті бағалайды;
8. Кодекстің нормаларын ұстануды өзі үлгі ретінде көрсетеді;
9. қарамағындағы қызметкерлердің бастамаларын дамытады, инновацияларды іске асыруды қолдайды;
10. тәлімгерлікті жүзеге асырады, жас мамандарға және жаңа қызметкерлерге кәсіби қалыптасуда көмектеседі;
11. қарамағындағылардың кәсіби дамуын көтермелейді.
12. **Тұлғааралық жанжалдардың алдын алу және реттеу**

16. Бөлімше басшысы анықталған тұлғааралық жанжалдардың алдын алуды және реттеуді, сондай-ақ іс-әрекеттерді нақты үйлестіруді қамтамасыз етеді, атап айтқанда:

1. дамудың ерте сатыларында жанжалдарды анықтауды қамтамасыз етеді;
2. жанжалдардың себептерін талдайды;
3. шешімдерді іздеуді қамтамасыз етеді;
4. барынша қысқа мерзімде жанжалдардың мәні бойынша өз ұстанымын айқындайды, тиісті шешім қабылдайды және оны жанжал тараптарының назарына жеткізеді.

17. Жанжалдардың алдын алу жанжал шиеленісі туындағанға дейін жанжал факторларын уақтылы тану, жою немесе шектеу болып табылады.

18. Жанжалдардың алдын алудың негізгі әдістері:

1. басшының қарамағындағылармен үнемі кездесуі;
2. қызметкерлермен кері байланыстың нақты тетігі;
3. ұжымда салауатты әлеуметтік-психологиялық ахуалды қолдау;
4. бірлескен іс-шаралар — стратегиялық сессиялардан корпоративтік сапарларға дейін.

19. HR-бөлімше ұжымда жанжал жағдайларының туындау тәуекелдерін барынша азайту бойынша уақтылы шаралар қабылдау мақсатында Ұлттық Банктегі моральдық-психологиялық ахуалдың жай-күйіне мерзімді негізде талдау жүргізеді.

1. **Кодекстің талаптарын сақтау**

20. Ұлттық Банктің басшылары мен қызметкерлері Ұлттық Банкте корпоративтік мәдениеттің дамуына оның талаптарын түсіне отырып, басқа әріптестерімен корпоративтік мәдениет қағидаттары, қабылданған мінез-құлық қағидалары саласындағы білімдерімен бөлісе отырып, қағидаларды сақтай және бұзушылықтардың алдын ала отырып, елеулі үлес қоса алады. Ұлттық Банк қызметкерлерді Кодексті ашық талқылауға шақырады және оны жетілдіру жөніндегі кез келген сындарлы ұсыныстарға оң қарайды.

21. Кодекс ережелеріне қатысты мәселелер және/немесе жұмыс барысында туындаған этикалық мәселелер бойынша, сондай-ақ Кодекс ережелерін бұзу фактілері, сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттер бойынша қызметкерлер:

тікелей басшыға;

бөлімше басшысына;

HR-бөлімшесі мен тәуекелдер және комплаенс бөлімшесінің басшыларына жүгінуге құқылы.

Кодекстің белгілі немесе болжамды бұзушылықтары туралы қызметкерлердің барлық мәселелері мен хабарлары барынша мұқият және объективті қаралады. Ұлттық Банк қызметкерге мұндай өтініштің жасырын болуына кепілдік береді, сондай-ақ қызметкер берген ақпарат қызметкерге қарсы ешқандай жағдайда пайдаланылмайтынына және өтініш конфиденциалды болып қалатынына кепілдік береді.

22. HR-бөлімшесі қызметкерлерді:

1) Кодекс жаңа редакцияда қабылданған не оған өзгерістер енгізілген жағдайда – олар күшіне енген күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде жүзеге асырады.

2) жаңа қызметкерлерге қатысты – олармен еңбек шарты жасалған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде Кодекстің мәтінімен жазбаша түрде таныстыруды қамтамасыз етеді.