



Процедура

Управление коммуникациями и знаниями

SPKAQJ-SM-P015

Редакция: 1

Дата ввода в действие: «___» июня 2024 г.

Действителен до: «___» июня 2027 г.

Решением Правления
от _____ 2024 г.
Протокол № _____

УТВЕРЖДЕНО:	Председатель Правления Досмаков Е.Н.	Подпись	10.06.2024
РАЗРАБОТАЛ:	Руководитель СРМ Жуматаев А.Д.	Подпись	28.05.2024
СОГЛАСОВАНО:	Заместитель председателя правления / ПРСМПК Узыкканов К.А.	Подпись	29.05.2024
	Член Правления/ Директор ДБУ/ Главный бухгалтер Жомартова А.Ж.	Подпись	30.05.2024
	Директор ДУСФ Катабаев Н.	Подпись	30.05.2024
	Директор ДСЭБОТП Казиханов А.С.	Подпись	30.05.2024
	Директор ДРГП Алтаев Н.А.	Подпись	30.05.2024
	Руководитель ЦОИИР Нуркен М.А.	Подпись	30.05.2024
	И.О Директора Департамента строительства Корланов А.Т.	Подпись	30.05.2024
	Директор ДОПР Землянушнов Д.Н.	Подпись	30.05.2024
	Руководитель СВА/ И.о. Комплаенс-офицер Мусаинова А.Б.	Подпись	30.05.2024

Контроль документа

Пересмотр: «_10_» __июня__ 2027 г.

Ответственный: Комплаенс-офицер/ Руководитель СРМ

История изменений

Код/ номер редак- ции	Основание для изменения	Автор, ФИО	Дата изменения
1	Введено впервые. Внедрение международного и национального стандартов ISO 37001:2016/ СТ РК ISO 37001-2017 Система менеджмента борьбы со взяточничеством, СТ РК 3049-2017 Система менеджмента противодействия коррупции.	Жуматаев А.Д.	10.06.2024



Содержание

- 1 Назначение
- 2 Область применения
- 3 Ссылки
- 4 Термины, определения и сокращения
- 5 Ответственность и полномочия
- 6 Описание
- 7 Формуляры и Приложения
 - Приложение 01 Свод оперативных правил коммуникаций
 - Приложение 02 Правила ведения корпоратив-чата в WhatsApp
 - Приложение 03 Списочный состав сотрудников

1 Назначение

1.1 Настоящая документированная процедура определяет порядок информирования и получения необходимой информации и знаний, применения Базы знаний, каналов внутреннего и внешнего обмена информацией, необходимых для деятельности АО «Социально-предпринимательская корпорация «Ақжайғ» (далее - Общество) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, международных и национальных стандартов:

- Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции»;
- система менеджмента борьбы со взяточничеством ISO 37001:2016/ СТ РК ISO 37001-2017 п.п.7.2,7.3, 7.4;
- система менеджмента противодействия коррупции СТ РК 3049-2017 п. п.п.7.2; 7.3; 7.4.

1.2 Порядок информирования работниками о случаях склонения их к совершению коррупционных нарушений определяет способ информирования работниками о случаях склонения их к совершению коррупционных нарушений и устанавливает порядок действий при выявлении факта коррупционных правонарушений работниками при осуществлении ими профессиональной деятельности в Обществе.

Порядок информирования работниками о случаях склонения их к совершению коррупционных нарушений разработан на основании:

- Закона Республики Казахстан «О противодействии коррупции»,
- Концепции антикоррупционной политики Республики Казахстан на 2022 - 2026 годы.

1.3 Управление коммуникациями и внутрифирменная База знаний создана с целью обеспечения необходимого уровня компетентности и осведомленности персонала для обеспечения функционирования системы менеджмента противодействия коррупции, предупреждения коррупционных правонарушений при осуществлении производственных процессов Общества.

Основные функции внутрифирменной Базы знаний:

- ✓ создание, загрузка, актуализация, поддержание в достоверном состоянии, расширение, включение новых знаний, включая по противодействию коррупции;
- ✓ обработка, формирование знаний, соответствующих текущей ситуации.

2 Область применения

2.1 Требования процедуры распространяются на деятельность всех структурных подразделений и всех сотрудников Общества и обязательны для применения ими.

3 Ссылки

№	Код/номер документа	Наименование
1	от 18 ноября 2015 года № 410-V	Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции»
2	от 3 июля 2014 года № 226-V ЗРК	Уголовный кодекс Республики Казахстан Глава 15. КОРРУПЦИОННЫЕ И ИНЫЕ УГОЛОВНЫЕ ПРАВОНАРУШЕНИЯ
3	от 2 февраля 2022 года № 802	Концепция антикоррупционной политики Республики Казахстан на 2022 - 2026 годы и внесении изменений в некоторые указы Президента Республики Казахстан, Указ Президента Республики Казахстан
4	ISO 37001:2016 / СТ РК ISO 37001-2017	Системы менеджмента борьбы со взяточничеством. Требования и руководство по использованию



5	СТ РК 3049-2017	Система менеджмента противодействия коррупции. Требования и руководство по применению
6	SPKAQJ-SM-ABMS	Руководство по борьбе со взяточничеством (противодействие коррупции)
7	SPKAQJ-SM-P001	Процедура. Управление документированной документацией
8	SPKAQJ-SM-P002	Процедура. Делопроизводство
9	SPKAQJ-SM-P008	Процедура. Управление изменениями
10	SPKAQJ-SM-P008-F01	Запрос на изменение
11	PORT-IMS-P016	Управление персоналом
12	SPKAQJ-R-08	Обучение персонала

4 Термины, определения и обозначения

4.1. Применяемые в настоящей процедуре термины и определения соответствуют Закону РК «О противодействии коррупции», Уголовному кодексу РК, ISO 37001/ СТ РК ISO 37001, СТ РК 3049, процедурам SPKAQJ-SM-P001 «Управление документированной информацией», SPKAQJ-SM-P002 «Делопроизводство».

4.2. Дополнительно используются термины:

Термин	Определение
Коррупция	предложение, обещание, передача, принятие или выпрашивание материальных ценностей (финансовых или нефинансовых) в нарушение действующего законодательства, напрямую или через посредников и вне зависимости от местоположения в виде поощрения или вознаграждения лица, которое действует подобным образом или наоборот не действует, для решения вопросов с показателями деятельности данного лица. ISO 37001/ СТ РК ISO 37001 незаконное использование лицами, занимающими ответственную государственную должность, лицами, уполномоченными на выполнение государственных функций, лицами, приравненными к лицам, уполномоченным на выполнение государственных функций, должностными лицами своих должностных (служебных) полномочий и связанных с ними возможностей в целях получения или извлечения лично или через посредников имущественных (неимущественных) благ и преимуществ для себя либо третьих лиц, а равно подкуп данных лиц путем предоставления благ и преимуществ. (пункт 6, ст.1 Закона Республики Казахстан «О противодействии коррупции»)
Коррупционный риск	возможность возникновения причин и условий, способствующих совершению коррупционных правонарушений;
Риск	влияние неопределенности на цели ISO 37001/ СТ РК ISO 37001
Коррупционное правонарушение	имеющее признаки коррупции противоправное виновное деяние (действие или бездействие), за которое законом установлена административная или уголовная

	ответственность;
Предупреждение коррупции	деятельность субъектов противодействия коррупции по изучению, выявлению, ограничению и устранению причин и условий, способствующих совершению коррупционных правонарушений, путем разработки и внедрения системы превентивных мер (пункт 13, ст.1 Закона Республики Казахстан «О противодействии коррупции»).
Взятка	получение должностным лицом лично или через посредника денег, ценных бумаг, иного имущества либо в виде незаконных оказания ему услуг имущественного характера, предоставления иных имущественных прав за совершение действий (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц, если такие действия (бездействие) входят в служебные полномочия должностного лица либо если оно в силу должностного положения может способствовать таким действиям (бездействию), а равно за общее покровительство или попустительство по службе
Персонал	директора, руководители, сотрудники, временные работники или привлеченные сторонние исполнители, общественные активисты организации
Знания	доступный объем информации, являющейся подтвержденной и имеющей высокую степень определенности (достоверности), чтобы ей можно было верить
База знаний	представляет собой логическую и алгоритмическую модель, предназначенную для представления в компьютере знаний, накопленных персоналом; ТОО при оказании услуг Потребителям (т.е. совокупность моделей поведения, правил и факторов (данных), порождающих анализ и выводы для нахождения решений сложных задач в производственной деятельности ТОО)
Компетентность	способность применять знания и навыки (квалификацию) для достижения запланированных результатов
Информация	значимые данные
Знания	доступный объем информации, являющейся подтвержденной и имеющей высокую степень определенности (достоверности), чтобы ей можно было верить

4.3 Сокращения, применяемые в настоящей процедуре, соответствуют процедуре SPKAQJ-SM-P001 «Управление документированной информацией» и SPKAQJ-SM-P002 «Делопроизводство».

Дополнительно используются:

WA – мессенджер WhatsApp;

ЗКО – Западно-Казахстанская область;

ИПС – информационно-правовая система

Л.С. – личка, личный аккаунт адресата;

РП – руководитель подразделения,

РК – Республика Казахстан,

СМПК – систем менеджмента противодействия коррупции,

СМБВ – система менеджмента борьбы со взяточничеством,
СТ РК – стандарт Республики Казахстан,
СанПиН – санитарные правила и нормы,
МЮ – министерство юстиции,
ГОСТ – государственный стандарт.

5 Ответственность и полномочия

5.1 Председатель Правления и ПСМПК/ Заместитель председателя правления:

- обеспечивает и организует каналы обмена информацией (внутренние и внешние);
- принимает управленческие решения в отношении формирования внутрифирменной базы знаний;
- организует работу по управлению знаниями в Обществе;
- контролирует и принимает участие в совещании руководящего состава Общества о структуре и формировании базы знаний Общества.

5.2 COMPLIANCE-офицер:

- информирует о применяемых каналах коммуникации и обмена информацией в CRM системы Общества, внутрикорпоративный сетевой ресурс (сервер);
- организует совещания руководящего состава Общества о структуре и формировании базы знаний Общества на платформах ZOOM, Teams, Битрикс24;
- обеспечение наличия документированной информации ИСМ совместно с Руководителем канцелярии;
- своевременная актуализация документированной информации;
- введение и доступ сотрудников к информации электронной базы знаний Общества;
- ознакомление нового сотрудника Общества с общей информацией о Общества, структурой документации, правилами поведения и правилами взаимодействия с клиентами и спецификой этих взаимоотношений, принятыми традициями и т.п.

5.3 Руководители подразделений Общества:

- принимает участие в совещании руководящего состава Общества о структуре и формировании базы знаний Общества;
- обеспечивает наличие - своевременно запрашивает необходимую документированную информацию систем менеджмента в необходимом количестве;
- организует своевременно актуализацию документированной информации по подразделению;
- введение и доступ сотрудников подразделения к информации электронной базы знаний Общества по деятельности подразделения;
- обеспечение доступа к документированной информации, имеющей отношение к деятельности подразделения;
- ознакомление нового сотрудника подразделения с общей информацией о Общества, структурой документации, правилами поведения и правилами взаимодействия с клиентами, и спецификой этих взаимоотношений, принятыми традициями внутри подразделения, информацией, необходимой для выполнения им должностных обязанностей в подразделении.

5.4 Сотрудники Общества:

- пользуются внутрифирменной базой знаний Общества, имеют доступ;
- вносят предложения по увеличению объема необходимой информации в формируемую внутрифирменную базу знаний Общества;
- персональная ответственность за формирование базы знаний по нормативным и

внутренним требованиям (документы ИСМ) распределена в процедуре PORT-IMS-P001 «Управление документированной информацией», процедуре PORT-IMS-P002 «Делопроизводство», приказе о внедрении СМПК.

- персональная ответственность за формирование базы знаний по всем записям Общества распределена в процедуре PORT-IMS-P001 «Управление документированной информацией».

6 Описание

6.1 Общие положения

6.1.1 Формирование внутрифирменной Базы знаний - это систематические процессы, благодаря которым создаются, сохраняются, распределяются и применяются основные элементы интеллектуального капитала, необходимые для успеха Общества, стратегия, трансформирующая все виды интеллектуальных активов в более высокую производительность, эффективность и новую стоимость.

Знания Общества – знания специфичные в области экономического и социального администрирования Западно-Казахстанской области, создание и сопровождение развития предпринимательской деятельности путем консолидации государственного и частного сектора, разработка и реализация программ, направленных на социальное развитие Западно-Казахстанского региона.

Знания Общества – это информация, используемая для обмена и достижения целей в области СМПК Общества.

Основа знаний Общества:

- a) Внутренние источники (процедуры, инструкции, технологические карты, спецификации, другие документы Общества, выписываемые Обществом периодические издания, технические учебы, производственные собрания, доступ на внутрикорпоративный сетевой ресурс, Outlook, Old school, Битрикс24, ZOOM, Teams, корпоратив-почта выдача корпоративного персонального электронного адреса E-mail);
- b) Внешние источники (ИПС "Әділет" МЮ РК, Акимат ЗКО, кодексы, законы РК, нормативно-правовые акты РК, СанПиНы, правила, нормативная документация – стандарты ГОСТы, СТ РК, тренинги, семинары, курсы от сторонних учебных центрах, платформы Outlook, ZOOM, Teams, знания, полученные на выставках, конференциях, от потребителей и внешних поставщиков, заказчиков, процедуры и записи).

6.1.2 Внутрифирменная База знаний Общества включает в себя три компонента:

- человеческие;
- технологические;
- организационные.

6.2 Управление коммуникациями и знаниями

6.2.1 Коммуникация

Цель – определить и обеспечить полный, своевременный, полезный обмен любой информацией между всеми подразделениями, уровнями Общества, включая по противодействию коррупции, следующие элементы:

Процедуры коммуникаций – процедуры, инструкции СМПК, Правила внутреннего трудового распорядка, Кодекса деловой этики, процедуры взаимодействия сотрудников, которые включаются в описание процессов (процедуры системы менеджмента), и устанавливают порядок обмена информацией, как внутри процесса, так и с другими процессами, учитывая при этом:

- a) на какой предмет обмениваться информацией;
- b) когда обмениваться информацией;

- с) с кем обмениваться информацией;
- д) как обмениваться информацией;
- е) кто будет осуществлять коммуникации;
- ф) язык, на котором будет осуществляться коммуникация.

6.2.2 Каналы коммуникаций (ответственность по которым определяется в должностных инструкциях и в описаниях процессов):

- 1) Телефонная и сотовая связь. Обеспечивает оперативную связь между сотрудниками Общества по всем значимым мероприятиям и/или вопросам.
- 2) Корпоративная электронная почта e-mail и внутрикорпоративный ресурс (сервер) – программный продукт, предназначенный для обмена электронными сообщениями как между сотрудниками Общества, с деловыми партнерами, публичными должностными лицами и всеми заинтересованными сторонами стейкхолдерами). В Обществе обеспечен доступ всех сотрудников к корпоративным почтам указан в Списочном списке сотрудников Общества (Приложение 03 настоящей процедуры).
- 3) Внутрикорпоративный серверный ресурс «Этот компьютер>Сетевые расположения>share» – обеспечен доступ сотрудников Общества (руководители подразделений) для обмена корпоративной информацией и в качестве хранилища документированной информации Общества. Администрирование CRM системы осуществляет технический специалист IT Общества.
- 4) Корпоративные сайты и лэндинги - предназначены для поддержания коммуникации с Деловыми партнерами, публичными должностными лицами Общества. В Общества обеспечен доступ всех заинтересованных сторон к корпоративным сайтам:
- 5) Совещания/собрания, технические учебы сотрудников. Проводятся в соответствии с процедурами коммуникаций и планируются.
- 6) Группы в «WhatsApp» созданы для обеспечения оперативной коммуникации при решении проблем, выполнению всех работ по основным производственным процессам, входному контролю закупаемой продукции, разрешению конфликтных ситуаций могут включаться различные сотрудники, имеющие отношение к данной проблеме или контракту. Группы могут создаваться, как на длительный, так и на краткий срок. Создать группу может любой сотрудник, несущий ответственность за решение проблемы или осуществление проекта.
- 7) Свод оперативных правил по коммуникациям, целью которых является недопущение различных недоразумений, возникающих при обмене информацией, путем соблюдения правил, которые находятся в постоянной доработке по мере появления проблем связанных с коммуникациями – см. Приложение 01.
- 8) Для обеспечения деятельности и безопасности от коррупционных рисков и правонарушений в системе менеджмента противодействия коррупции и борьбе со взяточничеством в Обществе разрешено и применяются следующие каналы оперативной коммуникаций:

Наименование подразделения	WhatsApp-чат наименование
Общество	Общий корпоратив-чат «АО СПК АҚЖАЙҢ»
Центр обслуживания инвесторов и инвестиционного развития	«ЦОИИР»
Департамента стратегического и бюджетного планирования	«Департамент»
Департамента по управлению стабилизационным фондом	«Стабфонд»
Департамента реализации государственных	«Ауыл аманаты»

программ, кредитования и посткредитного обслуживания	
--	--

6.2.3 Вопросы внешней коммуникации, не отраженные в данной процедуре, осуществляются в рамках требований заключенных контрактов с Потребителями, а также в соответствии с действующими нормативно-техническими и законодательными требованиями и др.

6.3 Управление знаниями обеспечивается путем применения инструментов:

6.3.1 Электронная база знаний находится в персональном компьютере на жестком диске каждого сотрудника в виде электронной информации, способной помочь при поиске решений проблем, возникающих у работников Общества при выполнении ими своих функций в производственной деятельности.

Электронная база знаний формируется исходя из предложений (вопросов, проблем), направляемых руководителю подразделения/ комплаенс-офицеру/ ПРСМПК/ Председателю Правления любым сотрудником, не нашедшим нужную информацию в электронной базе знаний. Данные предложения направляются в произвольной форме в виде Служебной записки или переписки.

Не реже одного раза в год при проведении анализа системы менеджмента противодействия коррупции руководством Общества рассматриваются и принимаются решения по каждому полученному предложению. Решения могут быть следующие:

- а) внести соответствующие изменения в документацию;
- б) внести дополнения/изменения в «Базу знаний»;
- в) провести обучение персонала;
- г) отложить.

6.3.2 План ввода в работу нового сотрудника, целью которого является обеспечение ознакомления нового сотрудника с общей информацией об Обществе, структурой документации, правилами поведения и правилами взаимодействия с клиентами, и спецификой этих взаимоотношений, принятыми традициями и т.п., а также с подробной информацией, необходимой для выполнения им должностных обязанностей. Ознакомление проводят в офисе Комплаенс-офицер и руководитель подразделения, на участках – руководитель подразделения либо непосредственный наставник вновь принятого сотрудника.

6.3.3 Наставничество, целью которого является передача опыта «от поколения к поколению» путем прикрепления менее опытного сотрудника к более опытному.

6.3.4 Подготовка и переподготовка персонала, целью которой является поддержание и повышение квалификации сотрудников Общества, а также приобретение ими новых знаний путем проведения внутреннего и внешнего обучения. Инициатором выступает каждый сотрудник Общества, предложения направляются инспектору по кадрам для включения в План повышения квалификации, профподготовки, переподготовки персонала (внешнее обучение) или Комплаенс-офицеру для включения в План обучения ее корректировки. Поддержание компетентности сотрудников Общества проводится в соответствии процедурами PORT-IMS-P016 «Управление персоналом», SPKAQJ-R-08 «Обучение персонала».

6.3.5 Журналы регистрации входящих и исходящих документов Общества, целью которых является учет и контроль, обеспечение отслеживания статуса и содержания переписки с клиентами для повышения их удовлетворенности и со всеми заинтересованными сторонами. Ответственный - Секретарь.

6.3.6 Процедуры, Методические указания, Карты процессов, Технологические инструкции, Рабочие инструкции - целью которых является описание производственных процессов, определение алгоритма действий, контроль проведенных портовых работ/услуг. Ответственный за наличие информации – руководитель подразделения, Комплаенс-офицер.

6.4 Порядок информирования работниками работодателя о случаях склонения их к совершению коррупционных нарушений (коррупционных рисках)

6.4.1. Работники Общества обязаны незамедлительно уведомлять работодателя обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

6.4.2. В случае нахождения Работника в командировке, в отпуске, вне рабочего места он обязан уведомить работодателя незамедлительно с момента прибытия к месту работы.

6.4.3. Уведомление работодателя о фактах обращения в целях склонения работника Общества к совершению коррупционных правонарушений (далее – Уведомление) осуществляется письменно, путем передачи его ответственному лицу за реализацию антикоррупционной политики, путем уведомления по почте или использованием специального ящика «Ящик доверия». Выемка информации из ящика осуществляется 2 раза в неделю ответственным лицом за реализацию антикоррупционной политики.

6.4.4. Перечень сведений, подлежащих отражению в Уведомлении (Приложение №1), должен содержать:

- фамилию, имя, отчество, должность, место жительства и телефон лица, направившего Уведомление;
- описание обстоятельств, при которых совершено обращение к работнику Общества в связи с совершением коррупционных правонарушений (дата, место, время, другие условия);
- подробные сведения о коррупционных правонарушениях, которые должен был бы совершить работник Общества по просьбе обратившихся к нему лиц;
- все известные сведения о физическом (юридическом) лице, склоняющем к коррупционному правонарушению;
- способ и обстоятельства склонения к коррупционному правонарушению, а также информацию об отказе (согласии) принять предложение лица о совершении коррупционного правонарушения.

6.4.5. Все уведомления подлежат обязательной регистрации в специальном журнале. Обязанность по ведению журнала в Обществе возлагается на ответственного за реализацию антикоррупционной политики.

6.4.6. Конфиденциальность полученных сведений обеспечивается работодателем и ответственным лицом за реализацию антикоррупционной политики.

К рассмотрению анонимные Уведомления не принимаются.

6.5 Порядок действий при выявлении факта коррупционных рисков и правонарушений работниками при осуществлении ими профессиональной деятельности

6.5.1. При выявлении факта, когда работник при осуществлении им профессиональной деятельности требует получение материальной выгоды с физических либо юридических лиц создается комиссия по противодействию коррупции.

6.5.2. Соответствующее заявление рассматривается на заседании комиссии по противодействию коррупции.

6.5.3. Заседание комиссии по рассмотрению данного факта назначается сроком не позднее дня следующего за днем выявления факта.

6.5.4. Заявление физических либо юридических лиц о фактах требования и или получения материальной выгоды работником Общества, регистрируется в специальном журнале.

6.5.5. По результатам рассмотрения заявления, комиссией принимается решение о проведении служебного расследования.

Перечень сведений, подлежащих отражению в заявлении:

- фамилия, имя, отчество, должность, место жительства и телефон лица, направившего заявление;
- описание обстоятельств, при которых стало известно о факте требования или получения материальной выгоды работником Общества а;
- способ и обстоятельства коррупционного правонарушения

Конфиденциальность полученных сведений обеспечивается работодателем и ответственным лицом за реализацию Политики противодействия коррупции.

К рассмотрению анонимные уведомления не принимаются.

Общество принимает на себя публичное обязательство сообщать в соответствующие правоохранительные органы о случаях совершения коррупционных правонарушений, о которых в Обществе (работникам Общества) стало известно.

6.6 Управление изменениями

Для осуществления управления изменениями (см. процедуру SPKAQJ-SM-P008 «Управление изменениями») в тех случаях, когда действия требуют новых или измененных методов управления в рамках системы менеджмента, Руководитель СВА определяет сроки и лиц, ответственных за управление изменениями, и вносит соответствующие данные в формы SPKAQJ-SM-P008-F01 «Запрос на изменение» и в Реестр изменений SPKAQJ-SM-P008-F02.

6.7 Риски процесса

№	Идентифицированные риски	Меры по предупреждению рисков
1	Не идентифицированные знания, имеющие отношение к деятельности Общества	Обеспечение доступа к Базе знаний (телефонная и сотовая связь, корпоративная электронная почта и сервис, WhatsApp, Telegram, Instagram, ZOOM, Teams, Битрикс24 и др.). Контроль со стороны руководителя подразделения и менеджера по СМПК
	Персонал, не имеющий доступ к базе знаний, не желающий повышать свою компетентность и осведомленность	Проведение внутреннего обучения, аттестации Повышение мотивации и стимулирования персонала

6.8 Оценка результативности процесса

Критериями результативности процесса являются:

- 1 доступ к информации по противодействию коррупции и базе знаний на сетевом ресурсе «Этот компьютер>Сетевые расположения>share» в соответствии с выполняемыми функциями и полномочиями;
- 2 своевременная передача информации в соответствии с установленными сроками;
- 3 наличие и рабочее состояние установленных каналов обмена информацией.

Процесс считается результативным, если:

- 1) отсутствие доступа к сетевому ресурсу «Этот компьютер>Сетевые расположения>share» и базе знаний не более 2-х недель после приема на работу в Общество в соответствии с функциональными обязанностями и полномочиями;



2) количество выявленных несоответствий по данному процессу не >3 и исключены повторы несоответствий.

6.9 Методы мониторинга (оценки) и управления процессом

Мониторинг процесса осуществляется владельцем процесса.

Оценка результативности процесса осуществляется 1 раз в год.

Методами оценки в рамках данной процедуры являются:

- аудиты систем менеджмента и их результаты,
- контроль со стороны руководства, внутренние и внешние аудиты.

7 Формуляры и Приложения

Приложение 01

Свод оперативных правил коммуникаций АО «СПК «Ақжайық»

Целью является недопущение различных недоразумений, возникающих при обмене информацией, путем соблюдения следующих требований:

1. При отправке электронного сообщения по внутренней почте, адресовать его не на ФИО сотрудника, а на его должность, например, не «господину Иванову», а «Менеджеру по управлению рисками».
2. При отправке писем клиенту всегда ставить e-mail руководителя на копию (открытую/скрытую).
3. При работе с корреспонденцией ежедневно просматривать сообщения в папке «Входящие».
4. После отправки сообщения заказчику в течение одного дня перезвонить для получения от устного подтверждения о получении и ознакомлении с сообщением.
5. При выходе в отпуск, в командировку или планировании нахождения вне зоны досягаемости для сотрудников и клиентов на протяжении более 3-х рабочих дней, направлять e-mail сообщения всем сотрудникам Общества и контактными лицам Потребителя (при их наличии) с предупреждением о продолжительности отсутствия и указанием ответственного замещающего лица.
6. Устанавливать автоответчик для e-mail при выходе в отпуск, в командировку или планирование нахождения вне зоны досягаемости для сотрудников и клиентов на протяжении более 2-х рабочих дней, с автоматическим ответом о сроках отсутствия и назначенным ответственным замещающим лицом.

В случае если отсутствует возможность замены сотрудника на период отпуска (отсутствия), сотрудник обязан согласовать свое время отсутствия с вышестоящим руководителем, принять решение по каким вопросам и кто компетентен, отвечать за него, а в случае невозможности передачи тех или иных вопросов – найти возможности коммуникаций и решения вопросов.

Приложение 02

Правила ведения корпоратив-чата в WhatsApp АО «СПК «Ақжайық»

Цель чата:

- А. Деловое общение по вопросам производственной деятельности;
- В. Поддержка друг друга в обучении, практике, производстве. Знакомство с новыми коллегами;
- С. Оперативная передача деловой информации, имеющей отношение к производству, обсуждение и решение по производству, закупу и тд, важные новости и сообщения, связанные с внутренними и внешними аудитами, процедурам и документам ИСМ, продвижение, маркетинг. Информация по повышению квалификации, новым технологиям производства, оборудования, и возможностям по улучшению и тд.

Каждый участник корпоратив-чата WhatsApp соблюдает правила общения.

Правила корпоратив-чата WA:

1. Соблюдать деловую этику, культуру общения и субординацию, максимально вежливое общение, запрещается использование нецензурных, оскорбляющих, грубых выражений любого характера.
2. Когда вы видите сообщение «ТИШИНА в чате» /»СТОП ЧАТ», нельзя писать сообщения, никакие, никому (это значит - чат закончил работу на сегодня, либо в чат скинута важная информация и нужно время, чтобы все участники ознакомились).
3. Не дублировать одну и ту же фразу более двух раз.
4. По возможности не отправлять аудиосообщения, по текстовым проще искать в переписке.
5. Не капсить, т.е. злоупотреблять использованием БОЛЬШИХ БУКВ (CAPS LOCK);
6. Запрещается спамить и скидывать в чат постороннюю информацию, не связанную с деятельностью Общества и производством, обсуждать любые темы далекие от темы группы. Картинки /поздравилки - запрещены. Это мешает работе.
7. Запрещается игнорировать и обсуждать публично правила чата, руководство и сотрудников Общества, действия админов (модераторы) чата.
8. Запрещается игнорировать и публично отрицать устные распоряжения руководства Общества или админов (модераторы) чата.
9. Отправляя адресное сообщение, отметьте именно того человека, кому оно адресовано. Во многих мессенджерах это можно сделать через @.
10. Если есть вопросы к участникам группы, то переходите в Л.С (личку). В группе, в общем чате, только по делу и производственной деятельности Общества.
11. Запрещается рекламировать и вовлекать в группы, которые имеют в названии слова: религия, секс, политика, терроризм, суицид и тд.
12. Вопросы и предложения по правилам группы направлять админу в личные сообщения.
13. За нарушение правил админ (модератор) выносит предупреждение, за повторное нарушение –отправляет пользователя в бан/удаление из группы, за особо злостное нарушение админ вправе отправить пользователя в бан сразу и без предупреждения.
14. Если у вас есть жалоба на действия админа (модератора), то ее можно отправить руководству Общества, обосновать и указать конкретные данные (дата, админ)

Рекомендуется: Для обсуждения личных тем использовать «приват» - с согласия собеседника.

Благодарим Вас за понимание и соблюдение правил корпоратив-чата WA!



Приложение 03

Списочный состав сотрудников АО «СПК «Ақжайық»

Списочный состав сотрудников АО «СПК «Ақжайық»

по состоянию на _____ 20__ года

Ответственный: Секретарь

№	Наименование должности	Ф.И.О.	Номер мобильного телефона	Номер рабочего телефона	№ вн.тел	Электронный адрес
<u>Наименование подразделения</u>						