

**Протокол  
профилактической беседы по соблюдению Кодекса этики**

г. Астана

№ 1

от 29. 11. 2024 г.

Совещание проходило: В административном департаменте ААК.  
Время 11.00 час.

Проводил/разъяснял: Старший инспектор по комплаенс и внутренней безопасности ААК Кабдолданов Б. К.

Основание: Запрос № ЖТ-2024-06070617 от 25.11.2024 г. гражданина Конратбаева М. К. о предоставлении записи телефонного разговора с сотрудниками канцелярии ААК по телефону +7(7172)798228, 21 ноября 2024 г., в ходе которого установлены некорректные ответы делопроизводителя управления по административно-хозяйственным вопросам Тынысбек А.А. на провокационные действия заявителя (вопросы не по назначению).

Присутствовали: Директор административного департамента Турахметов С., делопроизводитель управления по административно хозяйственным вопросам Тынысбек А. А. и делопроизводитель управления по административно хозяйственным вопросам ААК Оспанова А. Н.

В ходе беседы даны разъяснения касательно передачи информации заявителю: В соответствии с пп. 1) статьи 1 Закона Республики Казахстан «О доступе к информации» (далее – Закон), под информацией понимаются сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, зафиксированные в любой форме. Согласно пункту 3 статьи 8 Закона, обладателями информации являются субъекты квазигосударственного сектора, к которым относится АО «Авиационная администрация Казахстана» (далее – ААК).

Напоминаем, что доступ к информации является гарантированным государством правом, закрепленным в Конституции и Законах Республики Казахстан, включая право каждого свободно получать и распространять информацию любым, не запрещенным законом способом (пункт 2 статьи 1 Закона).

Согласно пунктам 2 и 10 статьи 11 Закона, обладатель информации предоставляет запрашиваемые сведения в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления запроса, за исключением информации с ограниченным доступом.

Запрос гражданина о предоставлении записи телефонного разговора с сотрудником канцелярии, в ходе которого выявлены некорректные ответы сотрудника на провокационные действия заявителя.

Цель беседы:

Разбор инцидента и устранение нарушений.

Напоминание норм корректного общения согласно Кодексу этики.

Краткое содержание:

1. Озвучены выявленные не корректные ответы в ходе общения с гражданами.

2. Напомнены ключевые положения Кодекса этики: уважительное и профессиональное взаимодействие, недопустимость некорректных ответов.

3. Даны рекомендации:

Рекомендовано дополнительно изучить внутренние документы ААК, включая Кодекс деловой этики, политику урегулирования конфликта интересов и другие регламенты ААК.

Сохранять нейтральность и спокойствие в провокационных ситуациях.

Использовать нейтральные формулировки.

Информировать руководство о спорных инцидентах.

Принятые меры:

Проведение дополнительного обучения по управлению конфликтами.

Мониторинг соблюдения норм общения.

Составил:

Старший инспектор по комплаенсу и внутренней безопасности  
\_\_\_\_\_ Б. Кабдолданов

Подписи участников:

Турахметов С. \_\_\_\_\_

Тынысбек А.А. \_\_\_\_\_

Оспанова А. Н. \_\_\_\_\_

