

Утверждаю
Директор

КГП на ПХВ «Городская поликлиника №14»
УОЗ города Алматы

от 23 окт 2024 года



КОДЕКС
Корпоративной этики и служебного поведения работников
КГП на ПХВ «Городская поликлиника №14»
Управления общественного здравоохранения города Алматы

г. Алматы, 2024

Содержание

Раздел 1. Общие положения

- 1.1. Назначение
- 1.2. Область применения
- 1.3. Нормативные ссылки
- 1.4. Термины и определения
- 1.5. Ответственность

Раздел 2. Основные принципы деятельности поликлиники

- 2.1. Поликлиника и работники
- 2.2. Ответственность поликлиники

Раздел 3. Нормы и правила корпоративной этики

Раздел 4. Правила работы и поведения

- 4.1. Культура взаимодействия с коллегами на работе и вне работы
- 4.2. Культура взаимодействия руководителей с подчинёнными
- 4.3. Культура взаимодействия с заинтересованными лицами
- 4.4. Правила поведения во время деловых встреч
- 4.5. Правила общения по телефону
- 4.6. Правила общения по корпоративной электронной почте
- 4.7. Правила общения в публичном пространстве, включая социальные сети
- 4.8. Правила дресс-кода
- 4.9. Правила служебного поведения в поликлинике
- 4.10. Механизм функционирования Кодекса
- 4.11. Алгоритм принятия этического решения
- 4.12. Реализация требований Кодекса

Раздел 5. Заключительная часть

Лист ознакомления

Раздел 1. Общие положения

1.1. Назначение

Настоящий «Кодекс корпоративной этики и служебного поведения работников в КГП на ПХВ «Городская поликлиника №14» Управления общественного здравоохранения города Алматы» (далее – Кодекс) является внутренним нормативным документом, разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, общепринятыми положениями деловой этики, а также с учетом внутренних документов КГП на ПХВ «Городская поликлиника №14» Управления общественного здравоохранения города Алматы (далее – Поликлиника).

1. Работники, руководители и должностные лица не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с ценностями поликлиники и могут нанести ущерб его интересам и деловой репутации.

2. Целью настоящего кодекса является установление общих принципов и этических норм профессионального поведения работников поликлиники, соблюдение которых должно способствовать повышению эффективности работы, уровня корпоративной культуры, в том числе улучшению взаимоотношений работников между собой и при работе с потребителями, а также предотвращению нарушений норм действующего законодательством Республики Казахстан работниками поликлиники.

3. Поликлиника принимает и следует положениям настоящего Кодекса в качестве краткого руководства во взаимоотношениях со всеми работниками поликлиники, для принятия решений как важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются руководители и работники поликлиники.

4. Кодекс состоит из четко оформленных и прописанных наборов руководящих принципов для руководителей и работников поликлиники, которым они должны следовать.

1.2. Область применения

5. Руководители и должностные лица поликлиники личным примером демонстрируют стандарты этического поведения. Руководители разъясняют работникам положения Кодекса, предотвращают нарушения, изложенные в нем; учитывают приверженность работников миссии, ценностям поликлиники, правилам поведения, установленным Кодексом, при оценке, поощрении и продвижении работников.

6. Содержание Кодекса доводится до всех работников и руководителей поликлиники, включая вновь принимаемых на работу. Руководитель структурного подразделения несёт ответственность за ознакомление каждого работника с текстом Кодекса. Работники, руководители и должностные лица поликлиники принимают и разделяют его принципы, руководствуются положениями и правилами поведения Кодекса, относящимися к их трудовой деятельности.

7. Кодекс представляет собой свод правил и принципов этики, которыми руководствуются все работники поликлиники и предназначен для использования в деятельности всех структурных подразделений и работников поликлиники.

1.3. Нормативные ссылки

8. Кодекс соответствует нормативным правовым и внутренним нормативным актам, в рамках которых коллектив поликлиники осуществляет свою деятельность:

- законы Республики Казахстан;
- Устав поликлиники;

1.4. Термины и определения

9. В настоящем Кодексе использованы следующие термины и соответствующие им определения:

Устав	Устав поликлиники
Миссия	основная цель поликлиники, смысл его существования
Ценности Предприятия	особо значимые жизненные принципы и элементы корпоративной культуры работников
Работник	лицо, состоящее в трудовых отношениях с поликлиникой и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору
Деловая этика	правила и нормы делового поведения
Корпоративная этика	совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности все участники корпоративных отношений поликлиники
Корпоративная культура	специфические для Предприятия ценности, принципы, нормы поведения и отношения
Должностные лица	члены исполнительного органа или лицо, единолично исполняющее функции исполнительного органа, члены наблюдательного совета поликлиники
Компетенции	чётко сформулированные требования к знаниям, навыкам, умениям и поведению работников, необходимым для эффективного выполнения работы в той или иной должности
Развитие профессиональных компетенций	непрерывный процесс, помогающий поддерживать высокий уровень профессионализма работников
Развитие личностно- деловых компетенций	развитие приобретенных или сознательно сформированных устойчивых характеристик работника в виде жизненных ценностей, внутренних личностных установок, мотивации, стереотипов, привычек, влияющих на характер делового взаимодействия, ориентированный на результат поликлиники, развитие креативности, инновационности и навыков генерации идей
Заинтересованное лицо	лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Уставом, связана с деятельностью поликлиники
Заинтересованные стороны	физические или юридические лица, способные оказывать влияние на деятельность поликлиники и/или зависящие

	от ее деятельности. Заинтересованные стороны делятся на внешних и внутренних
Участник корпоративных отношений	должностные лица, работники поликлиники, заинтересованные лица
Конфликт интересов	ситуация, в которой личная заинтересованность участника корпоративных отношений поликлиники влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей
Коррупция	использование служебного положения в личных целях
Взятка	принимаемые должностным лицом материальные ценности (предметы, деньги, услуги, иная имущественная выгода) за действие либо бездействие в интересах взяткодателя, которое это лицо не могло или не должно было совершить в силу своего служебного положения
Ценный подарок	предмет (сувенир), имеющий материальную и/или художественную ценность, передаваемый в собственность работнику в качестве памятного дара

1.5. Ответственность

10. Все работники поликлиники обязаны знать и соблюдать требования настоящего положения;
11. На каждого работника поликлиники возлагается персональная ответственность за исполнение норм и правил, отраженных в настоящем Кодексе.
12. Нарушение работниками требований по обеспечению конфиденциальности сведений, относящихся к коммерческой тайне поликлиники, предусматривает привлечение виновных лиц к дисциплинарной, гражданско-правовой, уголовной и иной ответственности в установленном законом порядке.

Раздел 2. Основные принципы деятельности поликлиники

13. Действовать в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
14. Улучшать деятельность через развитие профессиональных и личностно-деловых компетенций работников и руководителей.
15. Соблюдать этические нормы, соответствующие статусу поликлиники, поддерживать в рабочем производственную, культурную и этическую среду.
16. Действовать на основе честности, добросовестности, справедливости во взаимоотношениях со всеми заинтересованными сторонами.
17. Поддерживать высокий уровень качества услуг, надёжной и бесперебойной работы оборудования на основе построения эффективной системы процессного управления.
18. Соблюдать права человека, признавая их всеобщность и важность.
19. Обеспечивать безопасные условия труда и защиту здоровья всего персонала.
20. Противодействовать коррупции во всех её формах.

2.1. Поликлиника и работники

21. Работники являются самым ценным ресурсом поликлиники. Мы осознаём, что залогом эффективной деятельности и развития поликлиники является высокий уровень профессионализма работников, его приверженность миссии и ценностям поликлиники, честность, ответственность и добросовестность.

22. Поликлиника проводит честную, справедливую и открытую политику в отношении своих работников, которая действует на всех этапах работы с персоналом.

23. Поликлиника предоставляет равные возможности всем своим работникам независимо от возраста, пола, национальности и религиозной принадлежности.

24. Поликлиника предоставляет всем своим работникам возможности для профессионального и карьерного роста, который зависит от уровня развития компетенций и показателей личной эффективности.

25. Поликлиника приветствует инициативность работников.

26. Поликлиника стремится к созданию комфортной морально-психологической среды, основанной на взаимном уважении и доверии работников друг к другу.

27. Поликлиника заботится о благосостоянии и социальной защищённости своих работников и членов их семей.

28. Поликлиника стремится создать эффективную систему материального и нематериального вознаграждения работников, позволяющей объективно оценивать вклад каждого работника, привлекать наиболее квалифицированных работников, стимулировать развитие и карьерный рост каждого работника через развитие его профессиональных и личностно-деловых компетенций.

29. Все основные положения взаимных обязательств, прав и ответственности работников и поликлиники оговорены в коллективном и трудовом договорах.

2.2. Ответственность поликлиники

- за динамичное и эффективное развитие поликлиники;
- за поддержание высокой репутации поликлиники;
- за предоставление своевременных и качественных услуг;
- за предоставление своевременной и достоверной информации об услугах;
- за эффективное и бережливое использование ресурсов;
- за социально-ориентированную политику в сфере занятости;
- за обучение и повышение квалификации работников;
- за соблюдение норм трудового законодательства Республики Казахстан;
- за предоставление равных возможностей для профессионального и карьерного роста;
- за своевременное предоставление достоверной информации о достижениях и изменениях, происходящих в поликлинике;
- за предоставление безопасных условий труда;
- за своевременную выплату заработной платы;
- за этичное и уважительное отношение к работникам поликлиники.

Раздел 3. Нормы и правила корпоративной этики

30. Обращение с имуществом

Работники и руководители поликлиники добросовестно и бережно относятся к имуществу поликлиники и не допускают его использование не по назначению и в личных целях.

31. Защита интересов поликлиники:

1) при принятии управленческих и производственных решений работники и руководители руководствуются исключительно интересами поликлиники, избегают конфликта интересов, когда личные интересы противоречат или могут противоречить интересам поликлиники;

32. Конфиденциальность информации:

1) информация, возникающая в процессе осуществления трудовой деятельности работников, используется строго для выполнения трудовых обязанностей и не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или внутренними нормативными документами поликлиники;

2) конфиденциальная информация не передаётся от подразделения к подразделению, за исключением случаев, связанных с технологическими процессами либо с санкции руководителей подразделений;

3) при найме на работу в поликлинику работник принимает на себя правовые и этические обязательства не разглашать конфиденциальную и предоставляющую коммерческую тайну информацию в период работы в поликлинике;

4) при переходе на другое место работы сохраняется конфиденциальность информации поликлиники. В свою очередь, поликлиника не обязывает вновь прибывших работников раскрывать конфиденциальную информацию организаций, в которых они ранее работали;

33. Профилактика коррупции:

1) под коррупцией понимается злоупотребление служебным положением и полномочиями, дача/получение взятки, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование работниками и руководителями поликлиники своего должностного положения. Все работники, руководители и должностные лица поликлиники ознакомлены с внутренним документом «Политика по противодействию коррупции»;

2) в поликлинике создана и поддерживается атмосфера нетерпимости к коррупции и коррупционному поведению. Работникам и руководителям поликлиники строго запрещается просить, получать, предлагать и давать взятки или совершать платежи для упрощения административных, бюрократических и иных процедур;

3) работникам и руководителям поликлиники запрещается принимать подарки или услуги в любом виде от потребителей или третьих лиц в качестве благодарности за совершенную услугу;

4) при подготовке деловых подарков и представительских мероприятий рекомендуется предварительно узнать о политике в области подарков, в которой работает потенциальный получатель подарка или участник представительского мероприятия;

5) при возникновении сомнений в правомерности или этичности своих действий работнику следует проконсультироваться со своим непосредственным руководителем или работником Антикоррупционного комплаенс-офицером;

6) в случае обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, работники уведомляют своего

руководителя либо руководство поликлиники и комплаенс-офицера.

34. Совместная работа родственников:

1) совместная работа близких родственников в поликлинике не запрещена, за исключением совместной работы близких родственников, находящихся в прямом подчинении. В случае возникновения подобной ситуации, руководство поликлиники имеет право решить вопрос о перемещении любого родственника в другое подразделение поликлиники;

2) родственные или личные связи работников и руководителей не должны сказываться на выполнении служебных обязанностей или влиять на принимаемые решения.

35. Внутренний контроль:

вся деятельность поликлиники осуществляется в строгом соответствии с законодательными актами и внутренними нормативными документами. Руководители и работники в рамках системы «внутренний контроль – внутренний аудит» предупреждают о предстоящих нарушениях, могущих повлиять на деятельность поликлиники:

- злоупотребление должностным положением;
- халатность, вызывающая существенную и определённую опасность для жизни и здоровья работников поликлиники и населения города Алматы;
- незаконное распространение конфиденциальной информации;
- несоблюдение или умышленное нарушение нормативных правовых актов Республики Казахстан, внутренних нормативных актов;
- нарушение норм деловой этики, закреплённых во внутренних документах поликлиники;
- дискриминация или преследование вне зависимости от того, являются ли они скрытыми или явными;
- действия, предпринимаемые с целью сокрытия или приводящие к сокрытию ненадлежащего поведения.

36. Трудовая деятельность вне поликлиники:

1) при совмещении работника трудовой деятельности в поликлинике с работой в другой организации, его дополнительная трудовая деятельность осуществляется только в свободной от работы в поликлинике время. Дополнительная трудовая деятельность не должна влиять на выполнение основных обязанностей работника, наносить ущерб интересам и репутации поликлиники;

2) работник письменно уведомляет своего непосредственного руководителя и Управление по работе с персоналом о своей трудовой деятельности вне поликлиники.

37. Конфликт интересов:

1) важным условием для обеспечения устойчивого развития поликлиники и поддержания его деловой репутации является недопущение возникновения конфликта интересов как с внешними заинтересованными сторонами, так и внутренними. В целях предотвращения конфликта интересов поликлиника соблюдает принцип приоритета интересам потребителя;

2) случае возникновения обстоятельств, могущих привести к конфликту интересов, работнику следует срочно уведомить своего непосредственного руководителя.

38. Безопасность, здоровье и окружающая среда:

1) приоритетами поликлиники в области производственной безопасности,

охраны труда и окружающей среды являются:

- обеспечение безопасных условий труда, защиты здоровья персонала поликлиники и населения города Алматы;
- снижение техногенного воздействия на окружающую среду;
- бережливое и рациональное использование ресурсов;

2) работники:

- соблюдают правила производственной безопасности и охраны труда;
- знают и понимают производственные и технологические риски, с которыми связана их деятельность;
- применяют средства индивидуальной защиты и коллективной защиты;
- обучаются безопасным методам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, инструктажу по охране труда, стажировке и проверяют полученные знания об охране труда на рабочем месте;
- своевременно проходят обязательные медицинские осмотры;
- немедленно сообщают непосредственному или вышестоящему руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу для жизни и здоровью людей, окружающей среде; о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, об ухудшении состояния своего здоровья;

3) строго запрещается находиться на территории поликлиники и при выполнении трудовых обязательств и заданий в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

4) курение в поликлинике разрешается только в специально отведённых местах.

Раздел 4. Правила работы и поведения

4.1. Культура взаимодействия с коллегами на работе и вне работы

39. Взаимодействие работников и руководителей, работников с коллегами строится на принципах взаимного уважения и нацеленности на результат. Мы приветствуем высокий уровень культуры поведения работников и руководителей на работе и вне работы – на рабочем месте, при общении с коллегами, в семье и общественных местах. Мы ожидаем от работников и руководителей, что они демонстрируют целеустремлённость, доброжелательность, корректность, уважительность, вежливость, тактичность и учтивость.

40. Для создания благоприятного и психологически комфортной деловой среды работники и руководители соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- вежливое, уважительное и корректное отношение к коллегам;
- грамотная речь, без использования обесценной лексики, сленга и жаргонизмов;
- недопустимость грубых, резких и неуважительных выражений;
- обращение к коллегам на «вы», по имени и отчеству, при взаимном согласии допускается обращение по полному имени на «ты»;
- во время совещаний и организационно-деловых мероприятий принято обращаться на «вы» и по полному имени или имени и отчеству;
- взаимопомощь и поддержка коллег в коллективе, в том числе в отношении вновь прибывших работников;
- выстраивание честных и равноправных отношений с коллегами;
- формирование отношений сотрудничества для достижения общих целей;

- различение деловых отношений и личных отношений;
- предупреждение развития и усугубления межличностных конфликтов во время исполнения должностных обязанностей.

4.2. Культура взаимодействия руководителей с подчинёнными

41. Руководители взаимодействуют с подчинёнными на основе следующих норм и правил:

- демонстрировать в рабочее время ровные отношения ко всем подчинённым без покровительства отдельным работникам и проявления к ним откровенных симпатий;
- личным примером демонстрировать подчинённым приверженность ценностям поликлиники, его миссии, принципам и нормам корпоративной культуры;
- формировать и развивать в коллективе атмосферу доверия, в которой каждый работник имеет право открыто высказывать своё мнение по вопросам трудовой и профессиональной деятельности, без страха и опасения информировать руководителя о проблемах в случае их возникновения;
- готов признавать перед подчинёнными своих ошибок, лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес;
- критиковать подчинённых в присутствии других работников;
- регулярно предоставлять подчинённым информацию с оценкой их работы;
- обеспечивать неукоснительное соблюдение подчинёнными положений Кодекса, принимать меры по предупреждению нарушений;
- подчинённому работнику запрещается демонстрировать приятельские отношения со своими руководителями;
- подчинённый работник отвечает руководителю, демонстрирующему некорректное поведение, не в присутствии коллег, а только при личной встрече.

4.3. Культура взаимодействия с заинтересованными лицами

42. Поведение каждого работника и руководителя формирует представление заинтересованных лиц о поликлинике и его репутации. В процессе делового общения с заинтересованными лицами работники придерживаются следующих норм и правил делового поведения:

- уважительное и корректное отношение;
- вежливость, тактичность и сдержанность в процессе общения;
- предоставление потребителю информации, строго касающейся предмета обсуждения;
- аккуратность и дисциплинированность при исполнении обязательств и договорённостей;
- открытость и готовность обсуждать проблемы заинтересованных лиц при условии сохранения конфиденциальной информации.

4.4. Правила поведения во время деловых встреч

43. Деловые встречи (совещания, собрания, заседания, переговоры) являются неотъемлемой частью управленческой и производственной деятельности поликлиники. При подготовке и проведении деловых встреч используют заранее подготовленное место, в заранее обговоренное время, при соблюдении следующих норм и правил:

- приходить вовремя;
- соблюдать регламент деловой встречи;
- быть подготовленным;
- перед началом деловой встречи отключать мобильный телефон или перевести его в беззвучный режим;
- с уважением относиться ко всем выступающим без исключения, в процессе обсуждения быть сдержанным и тактичным, применять чёткую аргументацию своей позиции, предлагать свои варианты решения проблемы, критиковать и делать замечания в корректной и конструктивной форме;
- сторона, выступающая инициатором встречи, определяет ответственного за подготовку, дату, время и место проведения, список участников и форму их оповещения.

4.5. Правила общения по телефону

44. При общении по телефону работникам и руководителям рекомендуются следующие нормы и правила:

- оперативно отвечать на телефонный звонок;
- называть своё имя, должность и подразделение при телефонном общении;
- здороваться при ответе на телефонный звонок;
- кратко формулировать суть проблемы, логично и грамотно строить свою речь;
- в отсутствие времени на разговор по телефону договоритесь об удобном времени для перезвона;
- в отсутствие коллеги на месте, примите телефонное сообщение или запишите номер телефона, позвонившего;
- при международных телефонных разговорах передача информации осуществляется кратко и чётко;
- использовать рабочий телефон в личных целях следует только в исключительных случаях, если это не является злоупотреблением, не мешает исполнению должностных обязанностей и не связано с незаконной деятельностью;
- при передаче значительного объема информации следует пользоваться электронной почтой.

4.6. Правила общения по корпоративной электронной почте

45. При использовании корпоративной электронной почты работники и руководители руководствуются следующими нормами и правилами:

- проверять электронную почту ежедневно, по мере поступления уведомлений;
- своевременно отвечать на поступившие сообщения (не позже 24 часов со времени поступления электронного сообщения от отправителя);
- коммуникации посредством электронной почты предполагают наличие грамотного и информативного письма без использования обесцененной лексики, сленга и жаргонизмов;
- в названии сообщения указывать тему сообщения для краткого пояснения его содержания;
- в конце сообщения указывать имя, отчество, фамилию, должность, название подразделения, название компании, контактные телефоны;

- в электронном сообщении указывать, какие действия следует сделать получателю (прочитать, выслать комментарии, заполнить формы, переслать коллеге и т.д.);
- давать корректное наименование высылаемого файла;
- использовать электронную почту только для отправки рабочих сообщений;
- не использовать корпоративный электронный адрес для регистрации во внешних информационных системах или для личных целей.

4.7. Правила общения в публичном пространстве, включая социальные сети

46. При взаимодействии с внешней информационной средой каждый работник и руководитель является носителем информации и владельцем репутационных рисков.

47. Каждый работник и руководитель дают себе отчет в том, что любое высказанное ими мнение или распространенная ими информация влияет на формирование имиджа поликлиники и на его репутацию в деловом сообществе.

48. При взаимодействии в публичном пространстве работнику и руководителю следует соблюдать следующие нормы и правила:

- соблюдать правила информационной безопасности, связанной с имиджем и репутацией поликлиники;
- публичные коммуникации осуществляются уполномоченными работниками;
- при обращении или запросах из государственных органов, СМИ, третьих лиц, следует информировать своего руководителя, не отвечая на запрос по личной инициативе;
- запрещается размещать и вступать в обсуждение и дискуссии на общедоступных Интернет-ресурсах, в том числе и в социальных сетях, информацию, связанную с деятельностью поликлиники, а также информацию, порочащую её репутацию;
- запрещается размещать на общедоступных Интернет-ресурсах, в том числе и в социальных сетях, фото-, аудио- и видеофайлы с корпоративных мероприятий.

4.8. Правила дресс-кода

49. Внешний вид работника и руководителя является одной из составляющих имиджа поликлиники. Мы приветствуем в деловой одежде работников и руководителей сдержанный классический стиль. Одежда и обувь имеет аккуратный и опрятный вид.

50. Дресс-код для женщин:

- не следует носить спортивную одежду;
- не следует носить одежду из прозрачной, обтягивающей ткани, с глубоким декольте, с блестящими элементами;
- следует носить обувь классических моделей на среднем каблуке;
- волосы аккуратно пострижены и уложены;
- макияж имеет естественный тон и цвет;
- допускаются украшения классического стиля.

Дресс-код для мужчин:

- предпочтительны деловые костюмы классического покроя;
- предпочтительны туфли классического стиля;
- не допускается спортивная одежда.

Требования к специальной одежде:

- для персонала, которому положена спецодежда, обязательно ношение специальной одежды. Спецодежда должна соответствовать принятым в поликлинике стандартам;
- спецодежда должна быть чистой, аккуратной, подогнанной по фигуре;
- спецодежду следует менять в соответствии с нормативами, установленными в поликлинике;
- в рабочее время всем сотрудникам поликлиники обязательно ношение нагрудных карт с личными данными (бейдж)

За несоблюдение правил корпоративной формы одежды работниками поликлиники ответственность несут не только работники, нарушающие правила, но и руководители соответствующих структурных подразделений.

4.9. Правила служебного поведения в поликлинике

51. Что приветствуется в поликлинике

Инновационный подход. Работник вносит и осуществляет новые, конструктивные и прогрессивные идеи, приемы в какой-либо области своей деятельности.

Инициативность. Умение предпринимать волевое действие, брать на себя ответственность.

Рациональное использование рабочего времени. Работникам необходимо планировать свое рабочее время таким образом, чтобы минимизировать временные потери, связанные с непроизводственными факторами: длительными телефонными переговорами, чаепитием, обсуждением личных проблем. При этом неформальное общение должно осуществляться вне рабочего времени.

Повышение уровня профессионализма. Работник заинтересован в повышении уровня своего профессионализма, открыт для получения новых знаний и опыта. Если же работнику что-либо неясно в работе, он не медлит задавать вопросы компетентным людям.

Позитивность в своих мыслях и словах. Работник говорит о том, как улучшить положение в поликлинике и как наиболее эффективно задействовать имеющиеся ресурсы. Он не пропускает проблему - он предлагает решение.

Ответственность за свои поступки и верность своему слову. Работник делает свою работу в срок, быстро и качественно, берет на себя ответственность за результат; всегда держит свое слово и отвечает за свои слова и поступки. Он учится на своих ошибках и знает, что извиниться за них – важно, но исправлять ошибки надо, прежде всего, не словами, а делом.

Открытость и готовность к общению. Каждый работник поликлиники всегда открыт для конструктивного общения для создания честных и порядочных отношений между людьми. При обращении к нему с вопросом, в случае собственной компетентности, дает ответ либо направляет к лицу более компетентному в данной области.

Конструктивное общение, направленное на результат. В рабочей обстановке имеет смысл только конструктивное общение, направленное на результат. Работник умеет слушать и слышать; кратко и четко формулирует свои мысли, он умеет договариваться и выполнять договоренности, умеет формулировать и обосновывать свою позицию.

Выявление скрытых сомнений и проблем. В поликлинике приветствуется обсуждение скрытых сомнений и проблем с руководством и работниками. Это способствует более четкому видению поставленных задач. Работник честно обсуждает с коллегами возникшую проблему; открыто и спокойно воспринимает возможную критику.

Здоровый образ жизни. В целях обеспечения активного отдыха, укрепления командного духа и поддержания здорового образа жизни, как части корпоративной культуры, в поликлинике проводятся различные спортивные соревнования.

Бережный и экономный подход к материальным ресурсам поликлиники. Работники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям и используемым энергетическим ресурсам поликлиники вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.

Культура поведения на работе и вне работы. Поликлиника приветствует высокий уровень культуры поведения работников на работе и вне работы – на рабочем месте, при общении с коллегами, в семье и общественных местах. Работник должен осознавать свою сопричастность к поликлинике. Как правило, не только на работе, но и за ее пределами, работник поликлиники подтянут, целеустремлен, доброжелателен, корректен, тактичен и учтив.

Взаимовы уважение, вежливость и доброжелательность. Работник относится к людям, с которыми общается, доброжелательно и уважительно. В коллективе создается атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки. Обращение между работниками, как правило, происходит по имени и отчеству или по полному имени и на «Вы». Если степень знакомства и разница в возрасте позволяют, то по взаимному согласию допускается обращение по полному имени и на «Ты». На совещаниях, презентациях и других организационно-деловых мероприятиях принято обращаться на «Вы» по полному имени или имени и отчеству.

52. Что не принято в поликлинике:

- формально (только в рамках своей должностной инструкции) подходить к своим обязанностям. В поликлинике не принято работать по принципу: «Я свое дело сделал, а вы – как хотите». Бывают ситуации, когда необходима помощь не за определенную сумму денег, а из чувства сопричастности к команде;

- общаться в резком тоне. В поликлинике не принято употреблять ненормативную лексику, грубые слова, общаться в резком тоне с коллегами, потребителями, партнерами;

- панибратство. Неуместные анекдоты, «плоские» шутки не являются элементами делового общения;

- опаздывать и уходить раньше времени. Время – важный ресурс поликлиники. В поликлинике не принято опаздывать на работу и на деловые встречи. В случае непредвиденных обстоятельств необходимо предупреждать коллег и руководство об опоздании;

- отодвигать сроки работ и выполнения обязательств, отвлекаться от выполнения рабочих задач.

- В поликлинике не приняты длительные разговоры на личные темы по телефону, длительные и частые перекуры, а также общение между работниками, отвлекающее или мешающее выполнению рабочих заданий (громкий смех, разговоры, музыка, длительные чаепития, вредные привычки (беспорядок на рабочем месте, жевание жвачки и т.д.);

- оставлять рабочий кабинет открытым и не отвечать на звонки. Сейф (если имеется) всегда должен быть закрыт, конфиденциальные документы на рабочем столе оставлять не должны;

- в поликлинике не принято не представляться при входящих и исходящих телефонных звонках. Как правило, работники первыми говорят название поликлиники или ее отдела, а так же свое имя;

- отказываться от участия в корпоративных мероприятиях. Неформальные мероприятия – субботник, совместные праздники - важные события в жизни коллектива поликлиники;

53. Что запрещается работникам поликлиники:

- срывать выполнение поручений и некорректно вести себя. В поликлинике запрещается сознательное невыполнение должностных обязанностей и обязательств перед заинтересованными лицами, некорректно вести себя по отношению заинтересованных лиц, партнерам, органам власти, коллегам и руководству. Некорректными считаются любые сознательные действия, относительно которых было заранее известно, что они могут принести финансовый или моральный ущерб поликлинике, нанести удар по репутации поликлиники;

- делать замечания руководителю в присутствии подчиненных. Руководителю поликлиники запрещено делать замечания руководителям более низкого ранга и совершать иные действия, способные нанести ущерб репутации руководителей в присутствии их подчиненных, представителей других структурных подразделений и организаций;

- обсуждать заработную плату и компенсации. В поликлинике не принято обсуждать с работниками размер заработной платы и компенсации, за исключением общения по этому поводу с непосредственным руководителем;

- играть в компьютерные игры, «сидеть» в социальных сетях. С целью рационального использования рабочего времени в поликлинике запрещается играть в компьютерные игры, «сидеть» в социальных сетях, просматривать художественные фильмы в рабочее время, пользоваться Internet в личных целях;

- использовать междугородную или международную связь в личных целях;

- использовать внутреннюю почту не по назначению. Категорически запрещается рассылка по внутренней почте информации, не относящейся к деятельности поликлиники;

54. Запрещается:

- нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории поликлиники, при выполнении рабочих заданий;

- употребление алкоголя и наркотиков на рабочем месте, на территории или в месте проведения работ поликлиники;

- курение на территории поликлиники и в административных зданиях вне специально отведенных и оборудованных мест;

- проявление нелояльности к поликлинике. Пренебрежение интересами поликлиники, подтасовка, выдача одного за другое, сокрытие информации или распространение ложной информации, раскрытие коммерческой тайны, информации о потребителях, неуважительные отзывы о своей поликлинике, любые формы обмана – расцениваются как проявление нелояльности.

4.10. Механизм функционирования Кодекса

55. По вопросам разъяснения и применения положений Кодекса (в том числе с информацией о нарушении положений Кодекса) работникам следует обращаться к своему непосредственному руководителю. В случае, если непосредственным руководителем не приняты меры, направленные на предотвращение или устранение конфликта интересов, либо принятые меры не урегулировали проблемы, работники поликлиники информирует об этом Дисциплинарную комиссию (далее – Комиссию).

56. Комиссия поликлиники рассматривает этические проблемы и споры, связанные с нарушением положений настоящего Кодекса, в соответствии с «Положением о Дисциплинарной комиссии» поликлиники.

57. Любой работник поликлиники имеет право с заявлением обратиться в Комиссию. Получив информацию о нарушении правил настоящего Кодекса, Комиссия рассматривает заявление самостоятельно и/или с привлечением заинтересованных сторон. В случае подтверждения того, что нежелательные действия имели место, Комиссия рекомендует директору применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан.

4.11. Алгоритм принятия этического решения

58. Оказавшись в сложной ситуации, не предусмотренной действующими внутренними нормативными документами и не описанной в Кодексе, работнику и руководителю следует сделать скрининговый тест из следующих шагов:

- 1) получить полную информацию;
- 2) определить, в чём состоит этический аспект ситуации;
- 3) определить область воздействия решения;
- 4) определить вероятные последствия;
- 5) определить альтернативы решения;
- 6) подготовиться отстаивать свои взгляды.

59. Следует также задать себе следующие вопросы:

7) соответствует ли данное решение или действие (бездействие) законодательству Республики Казахстан, Кодексу, иным внутренним документам и регламентам поликлиники;

8) обоснованно ли данное решение или действие (бездействие) с точки зрения интересов поликлиники;

9) уверен/уверена ли я, что данное решение или действие (бездействие) не вызовет последствий, негативно влияющих на имидж и репутацию поликлиники.

60. При отрицательных ответах на любой из этих вопросов, а также в случае неуверенности в правильности своего выбора, работник может обратиться к своему руководителю, в дисциплинарную комиссию.

4.12. Реализация требований Кодекса

61. Порядок действий и подотчетность:

1) Каждый работник несет ответственность за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Соблюдение настоящего Кодекса является обязательным для всех работников поликлиники;

2) Настоящий Кодекс пересматривается по мере необходимости, а также по инициативе руководителей структурных подразделений/работников по

совершенствованию положений настоящего Кодекса в порядке, предусмотренном внутренними документами поликлиники;

3) По всем вопросам касательно положений Кодекса или возникших в ходе работы этических вопросов необходимо обращаться к непосредственному руководителю, также могут обращаться по вопросам своих взаимоотношений с поликлиникой к руководству поликлиники.

62. Поведение работников поликлиники во время исполнения служебных обязанностей:

1) Работники при исполнении ими своих служебных обязанностей должны соблюдать нормы действующего трудового законодательства Республики Казахстан, Правила трудового распорядка, нормы трудового договора, а также придерживаться правил поведения, предусмотренных нормами настоящего Кодекса;

2) Во время работы работникам не разрешается оставлять свое рабочее место без разрешения своего непосредственного руководителя. Каждый работник должен содержать свое рабочее место в порядке, а также соблюдать установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;

3) Не допускается использование рабочего времени на разрешение личных дел, не имеющих прямого отношения к служебным обязанностям работников;

4) Запрещены злоупотребление рабочим временем на личные переговоры с коллегами, обсуждения и дискуссии, длительные телефонные переговоры, а также переписка, осуществляемая с использованием электронных средств связи, не относящиеся к исполнению служебных обязанностей;

5) Считаются неэтичными длительные перерывы на курение и чаепития;

6) Каждый работник должен стараться разумно распределять объем своей работы в предоставленное ему рабочее время. В случае необходимости выхода на работу в выходные и праздничные дни – должен согласовывать условия и порядок выхода с непосредственным руководителем, с руководителем подразделения безопасности поликлиники;

7) Запрещается использовать в неслужебных целях средства материально-технического, финансового и информационного обеспечения;

8) Запрещается использовать, распространять, продавать наркотики, а также другие психотропные вещества, если только они не используются по прямому назначению врача. Работники, находящиеся под воздействием наркотических и психотропных веществ, а также в состоянии алкогольного опьянения, не должны появляться в помещениях поликлиники и на рабочем месте.

Раздел 5. Заключительная часть

63. По вопросам разъяснения и применения положений Кодекса (в том числе с информацией о нарушении положений Кодекса) работникам следует обращаться к своему непосредственному руководителю. В случае, если непосредственным руководителем не приняты меры, направленные на предотвращение или устранение конфликта интересов, либо принятые меры не урегулировали проблемы, работники поликлиники информирует об этом Дисциплинарную комиссию.

64. Дисциплинарная комиссия поликлиники рассматривает этические проблемы и споры, связанные с нарушением положений настоящего Кодекса, в соответствии с «Положением о Дисциплинарной комиссии» поликлиники.

65. Любой работник поликлиники имеет право с заявлением обратиться в Дисциплинарную комиссию. Получив информацию о нарушении правил

настоящего Кодекса, члены Дисциплинарной комиссии рассматривает заявление самостоятельно и/или с привлечением заинтересованных сторон. В случае подтверждения того, что нежелательные действия имели место, Комиссия рекомендует директору применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан.

66. Настоящий Кодекс утверждается директором поликлиники, вступает в силу с момента подписания. Все изменения и дополнения в Кодекс (утверждение Кодекса в новой редакции) вносятся по решению директора поликлиники.

67. Каждый работник поликлиники должен изучить Кодекс и подписать Лист ознакомления. Все документы, регламентирующие деятельность подразделений и отдельных работников поликлиники, разрабатываются с учетом настоящего Кодекса.

68. Соблюдение положений Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры поликлиники.

Лист ознакомления

[illegible]

