Утвержден
Решением наблюдательного совета
Протокол № 1 от «27» января 2023г.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
КГП на ПХВ
«Городская поликлиника № 17»
УОЗ города Алматы

г. Алматы 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения ……..3

2. Корпоративные ценности и принципы деловой этики……3

3. Этические нормы деловых взаимоотношений.....4

4. Государственные органы……..…10

5.Деловые партнеры……...…...11

6. Общество……...…..11

7 . Ответственноять……..11

8. Заключение……...11

1. Общие положения

1. Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее Кодекс) разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, внутренними документами КГП на ПХВ «Городская поликлиника № 17» УОЗ города Алматы (далее Поликлиника) и устанавливает основополагающие ценности и принципы деловой этики, этические нормы деловых взаимоотношений.

2. Целью настоящего Кодекса является развитие корпоративной культуры сотрудников Поликлиники и содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения.

3. В Кодексе используются следующие понятия и термины:

1)**Деловая этика** – это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности работники Поликлиники;

2)**Заинтересованное лицо** – лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством и внутренними документами Поликлиники, связана с деятельностью Поликлиники (пациенты, представители уполномоченных органов, деловые партнёры);

3)**Конфликт интересов** – ситуация, в которой личная заинтересованность работника Поликлиники влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

4)**Корпоративная культура** – это специфические для Поликлиники корпоративные ценности, принципы деловой этики, этические нормы деловых взаимоотношений;

Все работники Поликлиники принимают и следуют положениям настоящего Кодекса в деловых отношениях с коллегами и с заинтересованными лицами, при принятии решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются.

2. Корпоративные ценности и принципы деловой этики

4. Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность сотрудников Поликлиники, являются:

1) порядочность;
2) надежность и профессионализм;
3) взаимовыручка;
4) уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществу в целом.

5. Сотрудники Поликлиники руководствуется следующими принципами деловой этики:

1) честность;
2) добросовестность;
3) прозрачность;
4) ответственность.

3. Этические нормы деловых взаимоотношений

6. Сотрудники Поликлиники принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно, и разумно с должной заботой, и осмотрительностью в интересах Поликлиники избегая конфликтов интересов.

7. Ответственность за принятые на себя обязательства, в соответствии с настоящим Кодексом, в равной степени лежит на руководстве и сотрудниках Поликлиники вне зависимости от их статуса и должности.

8. Руководство Поликлиники для достижения стратегических целей принимает деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, установленных настоящим Кодексом.

9. Каждый сотрудник должен руководствоваться интересами Поликлиники, а не личными отношениями или персональной выгодой при исполнении должностных обязанностей.

10. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

11. В Поликлинике создаются равные условия для повышения квалификации сотрудников всех уровней, по достоинству оценивая сотрудников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию в соответствии с программами обучения и профессионального развития работников.

12. Политика Поликлиники в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей сотрудников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности в целях мотивации в соответствии с внутренними документами Поликлиники.

13. Политика Поликлиники в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих сотрудников.

14. Сотрудники Поликлиники должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

15. В Поликлинике не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным сотрудникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.

16. Сотрудники Поликлиники должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Поликлиники, рационально и эффективно использовать его.

17. Сотрудники Поликлиники должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

18. Принятие решений руководством Поликлиники должно основываться на принципах прозрачности и адекватности. Сотрудники Поликлиники предоставляют друг другу достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности.

19. Сотрудники Поликлиники обязаны в установленном порядке своевременно уведомлять руководство о выполнении работы и/или занятии должности(ей) в других организациях, об изменении постоянного (основного) места работы (службы, предпринимательской деятельности и т.п.).

20. Если сотрудник совмещает трудовую деятельность в Поликлиники с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность:

1) может осуществляться только в свободное от выполнения основных служебных обязанностей время;

2) не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей;

3) не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам Поликлиники;

4) не противоречит положениям Трудового Кодекса и настоящего Кодекса;

5) непосредственный руководитель осведомлен об этой деятельности.

20. Сотрудики Поликлиники не вправе принимать:

1) за исполнение своих функциональных обязанностей подарки, денежные вознаграждения, услуги и любые иные формах «благодарности» от физических лиц или организаций.

21. Вся информация в Поликлинике защищена в соответствии со степенью ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях сотрудники не должны в своих целях или в целях третьих лиц использовать закрытую информацию, полученную во время работы в Поликлинике.

Часть информации, к которой имеют доступ сотрудники Поликлиники, является конфиденциальной. Поликлиника четко регламентирует то, какая именно информация является конфиденциальной, доступ к такой информации и доводит это до сведения сотрудников. Поступая на работу, сотрудники принимают на себя обязательство не разглашать информацию, являющуюся конфиденциальной, подписывая соответствующее Соглашение о конфиденциальности.

22. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

1) уважать честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;

2) уважительно относиться к символам государства – Герб, Флаг, Гимн;

3) соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;

4) уважительно относиться друг к другу;

5) обращаться к пациентам, коллегам, руководителям и подчиненным на "Вы" и по имени-отчеству;

6) соблюдать трудовую дисциплину;

7) в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;

8) не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;

9) не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;

10) всегда извиняться за свое некорректное поведение;

11) не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;

12) помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;

13) обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

14) не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;

15) быть нетерпимыми к безразличию и грубости;

16) всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере;

17) быть внимательными к чужому мнению;

18) обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;

19) не употреблять жевательную резинку в общественных местах Поликлиники.

23. В отношении между руководителями и подчиненными сотрудниками рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

1) показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;

2) не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально;

3) уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

4) информировать непосредственного руководителя о причинах своего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте;

5) не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;

6) знать в лицо и по имени-отчеству руководителей подразделений;

7) при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;

8) входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими;

9) при рукопожатии первым руку протягивает начальник или вышестоящий сотрудник.

24. В отношении с заинтересованными лицами в процессе делового общения сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

1) придерживаться основополагающих принципов этики и деонтологии медицинского работника и общих принципов этики для всех остальных сотрудников;

2) с уважением относиться ко всем заинтересованным лицам без исключения;

3) в процессе общения быть сдержанным и тактичным;

4) всегда уважительно отзываться о коллегах и Поликлинике, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя Поликлиники;

5) никогда не заставлять себя ждать. Если Вы вынуждены держать заинтересованное лицо в ожидании, извинитесь перед ним;

6) выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться;

7) критические замечания формулировать корректно, не задевая достоинство заинтересованного лица;

8) всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами заинтересованного лица;

9) в процессе беседы чаще называть собеседника по имени-отчеству;

10) избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам заинтересованного лица и стараться убедить его в своей правоте;

11) предоставлять заинтересованному лицу только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.

25. В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

1) во время врачебных конференций, совещаний и других собраний персональные телефоны должны переводиться на беззвучный режим, либо отключаться;

2) отвечать на телефонный звонок, быстро, насколько это возможно, представляться;

3) звоня заинтересованным лицам или коллегам, называть свое имя, должность и подразделение;

4) в начале телефонного разговора спрашивать, в удобное ли время Вы звоните;

5) всегда внимательно выслушивать собеседника;

6) заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему;

7) не звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким;

8) оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, свое имя, место работы, а затем кратко излагать цель звонка;

9) передавая значительный объем информации, пользоваться электронной почтой или факсом;

10) не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона;

11) если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение;

12) если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;

13) если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.

26. Сотрудникам рекомендуется придерживаться правил внешнего вида и ношения специальной одежды, установленным в Поликлинике

27. Любая ситуация, ведущая к нарушению прав руководства или работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Поликлиники.

28. Осуществление мониторинга в Поликлинике и проведение исследования/опросов на тему состояния корпоративной культуры и уровня деловой этики работников возложено на Службу поддержки пациента и внутреннего аудита .

4. Государственные органы

29. Сотрудники Поликлиники осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Поликлиники, а также положениями настоящего Кодекса, на основе независимости сторон, придерживаясь норм делового общения, установленных настоящим Кодексом.

30.Поликлиника прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, со стороны сотрудников Поликлиники.

5. Деловые партнеры

31.Поликлиника взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

32. Поликлиника соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

33. Поликлиника выбирает поставщиков товаров и услуг, в соответствии с Законом «О государственных закупках».

34. Поликлиника не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

6. Общество

35. Поликлиника осознает свою социальную ответственность перед обществом.

36. Поликлиника стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

37. Поликлиника стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на улучшение здоровья прикрепленного населения РК, а также других социальных программ.

38.Поликлиника рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится

наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

39. Поликлиника стремится повышать профессиональную квалификацию сотрудников.

40. Поликлиника стремится к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения здоровья нации.

4. Ответственность

41.Каждый сотрудник отвечает за соблюдение норм, установленных настоящим Кодексом. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

5. Заключение

42. Совет по качеству периодически пересматривает и совершенствует положения настоящего Кодекса, анализирует, в какой мере они реализуются на практике, а также, при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения.