



«УТВЕРЖДЕНО»

Решением наблюдательного совета
КГП на ПХВ «Городская
поликлиника №8» Управление
общественного здравоохранения
города * Алматы» от 05 января
2024г., протокол № 1.

**Кодекс корпоративной этики работников КГП на ПХВ
«Городская поликлиника №8» Управление общественного
здравоохранения города Алматы»**

Алматы, 2024 г.

**Кодекс корпоративной этики работников
КГП на ПХВ «Городская поликлиника №8»
УОЗ города Алматы»**

Осознавая важность получения качественного медицинского обслуживания, мы видим свою Миссию как служение людям.

Качество — это постоянное совершенствование предоставляемых услуг.

Это Честность в работе, это Справедливая оценка достижений и результатов, Ответственность за совершаемые поступки и постоянное совершенствование Профессионализма.

ГЛОССАРИЙ

Деловая этика – этические нормы и принципы, которые обеспечивают принятие деловых решений и формируют деловое поведение Предприятия.

Дресс-код (англ.: dress-code) – код, вид, форма одежды.

Кодекс – свод правил, принципов, убеждений.

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность сотрудника влияет или может повлиять на объективное исполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью такого сотрудника и законными интересами граждан, организаций, общества или государства, способное привести к причинению вреда этим законным интересам.

Корпоративная культура – совокупность материальных и духовных ценностей, создаваемых работниками Предприятия в процессе трудовой деятельности; «культура» организации, которая отражает внутреннее и внешнее поведение.

Корпоративное поведение – внутреннее и внешнее поведение, которое охватывает разнообразные действия, связанные с деятельностью Предприятия.

Участники корпоративных отношений – физические лица или организации, которые имеют определенные интересы, связанные с деятельностью Предприятия.

Этика – совокупность норм поведения.

ПОНЯТИЕ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

Кодекс корпоративной этики (далее – **Кодекс**) призван регулировать этические основы поведения и взаимоотношения субъектов Предприятия.

Основная цель Кодекса – соблюдение сотрудниками принятых стандартов и норм деловой этики, в целях достижения целей стратегического развития Предприятия, укрепления корпоративной культуры и имиджа.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Корпоративное поведение – это внутреннее и внешнее поведение, которое охватывает разнообразные действия, связанные с управлением и развитием деятельности Предприятия. Следование этическим нормам, принятых данным Кодексом, помогает избежать определенных рисков, способствует развитию деятельности и повышению имиджа сотрудников Предприятия.

Стандарты поведения подразумевают следование принципам честности, профессионализма справедливости и доброжелательности в общении с пациентами и коллегами.

Все сотрудники и пациенты имеют право на честное и справедливое обращение, независимо от расы, цвета кожи, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. Дискриминация и притеснение любого рода, противоречат данному Кодексу и являются неприемлемыми.

Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Трудовым кодексом Республики Казахстан и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими вопросы медицинской деятельности, трудовых правоотношений, приказами и руководящими документами Министерства здравоохранения, правилами внутреннего распорядка, общепринятыми морально-этическими нормами, и устанавливает правила внутреннего распорядка и основные стандарты поведения сотрудника Предприятия.

В случае нарушения любого из требований Кодекса к сотруднику будут применены меры дисциплинарного взыскания и иные меры ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан и действующими нормативными документами.

Все положения Кодекса являются обязательными для соблюдения всеми штатными сотрудниками; сотрудниками, работающими по договору на выполнение определенных работ;

При приеме на работу в Предприятие, а также при каждом подписании трудового договора, сотрудник должен прочитать и подписать Обязательство о соблюдении настоящего Кодекса, которое является неотъемлемым приложением к трудовому договору.

Главная задача каждого сотрудника Предприятия – предоставление высоко — профессиональных услуг.

I. ЧЕСТНОСТЬ

Честность — это моральное качество, отражающее одно из важнейших требований нравственности. Включает правдивость, принципиальность, верность принятым обязательствам, субъективную убежденность в правоте проводимого дела, искренность перед обществом и пред самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется, признание и соблюдение прав других людей на то, что им законно принадлежит.

Противоположность Честности является обман, ложь, воровство, вероломство, лицемерие.

Честность – это качество добросовестного сотрудника Предприятия, обладающего высокими нравственными принципами.

Стандарты поведения:

- Предоставляет достоверную, полную и объективную информацию (в пределах своей компетенции);
- Честен в делах и поступках;
- Осуществляет сотрудничество на принципах партнерства и взаимного уважения.

1.1 Конфликт интересов: злоупотребление служебным положением

Сотрудники Предприятия несут ответственность за возникновение ситуаций, повлекших за собой конфликт интересов.

Сотрудники Предприятия не должны использовать свое служебное положение для получения личной выгоды, оказания помощи членам своих семей и близких знакомых. Такое поведение считается не допустимым, порочит честь и достоинство сотрудника Предприятия.

1.2 Осуществление предпринимательской деятельности сотрудниками Предприятия

Сотрудник АО «КазГЮУ» не должен использовать служебное время, установленное Трудовым кодексом Республики Казахстан и правилами внутреннего трудового распорядка, в личных интересах (осуществление предпринимательской деятельности).

Служебное положение и рабочее время используются только для добросовестного и надлежащего выполнения своих должностных обязанностей.

Информацию о фактах занятости сотрудника какой-либо деятельностью вне Предприятия, приносящей дополнительный доход, необходимо довести до сведения непосредственного руководителя в письменной форме.

1.3 Противодействие коррупции

Предприятие проявляет нетерпимость к любым формам коррупции и не потерпит от своих сотрудников поведения, при котором они, пользуясь своим служебным положением, получали бы ненадлежащее и незаконное обогащение для себя, своих близких или поощряли такое поведение у коллег.

Запрещается прямо или косвенно требовать и брать вознаграждение за предоставляемые услуги.

1.4 Подарки от внешних источников

Сотрудники Предприятия не вправе принимать подарки, угощения, одолжения, услуги, развлечения или любые другие предложения, представляющие материальную ценность, от лиц или организаций, которые ожидают от них принятия каких-либо решений.

Сотрудникам запрещается прямым или косвенным способом требовать или принимать подарок, если он исходит из запрещенного источника или преподносится в связи с должностным положением сотрудника.

К исключениям относятся:

- бизнес-ланчи в рамках деловой встречи;
- брендовая сувенирная продукция – открытки, авторучки, блокноты, брелки, календари и т.д.;
- различные услуги/продукты, льготы, получаемые всеми сотрудниками Предприятия», которые относятся к категории общедоступных.

1.5 Рекомендации

Работники могут давать рекомендации другим лицам при приеме на работу в Предприятие, но на общих основаниях, не отдавая особых предпочтений, если кто-либо из кандидатов является его родственником или знакомым.

II. ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Профессионализм – это качество компетентного сотрудника Предприятия, позволяющего осуществлять свою деятельность на высоком профессиональном уровне и стремящегося к постоянному совершенствованию предоставляемых услуг в соответствии со своими должностными полномочиями.

Каждый сотрудник Предприятия является членом высоко профессиональной команды, которая каждый день становится еще лучше, профессиональней и ставит перед собой амбициозные цели, которые обязательно сможет достичь.

Стандарты поведения:

- Организация и проведение занятий с использованием новых современных форм обучения;
- Высокая мотивация на собственное развитие и развитие предоставляемых услуг в рамках деятельности Предприятия;
- Оказание услуг на высоком качественном уровне;
- Постоянное повышение своего профессионального уровня и квалификации, совершенствование навыков и умений;
- Поддержание имиджа и репутации профессионального работника.

2.1 Профессиональные качества

Каждый сотрудник должен знать сферу своей профессиональной деятельности, оперативно и качественно выполнять задания вышестоящего руководства, в соответствии со своими должностными инструкциями.

2.2 Профессиональное обучение

Личное и профессиональное развитие. Создание среды непрерывного обучения и развития для сотрудников является ключевым фактором успеха в достижении стратегических целей Предприятия. Предприятие поддерживает карьерный рост сотрудников, основанный на совпадении личных устремлений сотрудника с интересами Предприятия и имеющимися кадровыми возможностями.

Система оценки и управления персоналом поддерживает общую корпоративную культуру и гарантирует равенство возможностей.

В целях повышения квалификации, сотрудники имеют право на ее повышение в соответствии с действующим Положением по краткосрочным программам, как в республике, так и за рубежом.

Систему обучения по направлениям профессиональной деятельности составляют:

- корпоративное обучение на базе учебных центров;
- участие в научных конференциях, круглых столах и т.д.;
- проведение фундаментальных исследований.

Сотрудники Предприятия должны стремиться к постоянному повышению своей профессиональной квалификации и совершенствованию знаний, навыков и умений, которые могут быть полезными при исполнении должностных обязанностей.

2.3 Профессиональный имидж: деловое поведение

2.3.1 Взаимоотношения с пациентами строятся на взаимном партнерстве и доверии. Поведение сотрудника должно соответствовать имиджу Предприятия, как серьезной организации, основной сферой деятельности которой является предоставление медицинских услуг.

2.3.2 Профессиональные отношения между сотрудниками строятся на взаимном уважении и командном духе – сотрудники должны осознавать, что работа, выполняемая сотрудниками других подразделений, подчинена общему делу и заслуживает профессиональной оценки.

Для достижения поставленных стратегических целей необходимо добросовестно выполнять свои должностные обязанности, соблюдать требования Трудового кодекса Республики Казахстан, правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, качественно и в срок выполнять задачи, работать над повышением своего профессионального уровня.

Сотрудники должны принимать решения только в пределах своей профессиональной компетенции, в соответствии с должностной инструкцией и делегированными вышестоящим руководителем полномочиями.

В случае, если решение вопроса превышает его должностные полномочия и профессиональные компетенции, сотрудник должен обратиться к непосредственному руководителю.

Важнейшими задачами руководителей являются продуманное разделение и распределение работы, определение сферы профессиональной ответственности и координация действий сотрудников с целью достижения наилучших результатов в рамках корпоративных задач.

2.3.3 Взаимоотношения с другими организациями

Взаимоотношения с другими организациями строятся на принципах честности и взаимного уважения.

Сотрудникам следует воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение других организаций, а также не поддерживать подобные заявления третьих лиц.

2.4 Профессиональный имидж: внешний вид

Внешний вид сотрудника – основа служебного этикета; является составляющей частью корпоративной культуры Предприятия. Деловую атмосферу подчеркивает и дополняет дресс-код.

Деловой стиль базируется на международном стандарте, в котором ценятся сдержанность, качество одежды, отсутствие ярких, приковывающих внимание аксессуаров. Сотрудникам Предприятия необходимо соблюдать консерватизм в одежде.

III. РАЗДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАЖДОГО

Ответственность это отражение высокого уровня мастерства, профессионализма справедливости и честности и доверия.

Сотрудники Предприятия в равной степени совместно разделяют успехи Предприятия, её достижения и так же вместе переживают неприятности, которые дают нам неоценимый опыт и это позволяет нам становиться ближе к совершенству.

Каждый наш день наполнен интересными событиями, ответственными заданиями и от качество выполняемых нами работ зависит успех каждого!

И по этому каждый из нас ответственно относится к выполняемый им работе и стремиться во всем достичь совершенства.

Стандарты поведения:

— Каждое решение принимается в результате взвешенного анализа и способствует достижению стратегических целей Предприятия;

— Своевременное и точное выполнение поставленных задач;

— Быстрое реагирование на изменяющиеся условия.

3.1.Разделение ответственности за предоставление качественных услуг.

Каждый сотрудник Предприятия, в независимости от своего должностного положения и занимаемой должности, разделяет ответственность за предоставление качественных услуг, а любое принимаемое решение основывается на разделении Миссии Предприятия. Выполнение профессиональным образом контрольных и исполнительных

функций, возложенных на сотрудника, позволит повысить качество предоставляемых услуг.

Одной из важных функций сотрудников в деятельности является — предоставление современной, актуальной, исчерпывающей открытой информации. Любая информация должна быть достоверной, полной и объективной.

3.2 Создание благоприятной рабочей среды в коллективе

Руководитель структурного подразделения должен точно определять задачи и объем служебных полномочий подчиненных в соответствии с занимаемыми ими должностями, не отдавать подчиненным заведомо невыполнимых распоряжений, не требовать от них исполнения поручений, выходящих за рамки их служебных обязанностей.

Не допускается по отношению к сотрудникам, либо к пациентам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности.

Каждый сотрудник Предприятия должен уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народов Казахстана, чтить, беречь и преумножать традиции, престиж, имидж Предприятия и своей профессии.

3.3 Корпоративное поведение

Для создания особенной среды взаимодействия, характеризующейся атмосферой взаимного уважения и высокопрофессионального отношения к собственной работе, необходимо точно и в срок выполнять поручения.

Сотрудники Предприятия, в независимости от занимаемой должности, должны своим отношением к делу и личным поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной морально-психологической обстановки в коллективе; не допускать случаев подбора кадров по признакам землячества и личной преданности; не допускать и пресекать факты нарушения норм служебной этики со стороны коллег; обращаться к руководству по вопросам служебной и общественной деятельности в установленном порядке, а также по вопросам личного характера, если это не противоречит общим нормам этики.

3.4 Служебная этика общения

Этические нормы служебных отношений базируются на общечеловеческих нормах и правилах поведения.

Не допускается публичная критика профессиональных или личностных качеств пациентов, сотрудников и руководства Предприятия, равно как клевета и оскорбление.

Личные интересы сотрудников не должны влиять на взаимоотношения с партнерами, контрагентами и сотрудниками Предприятия.

При исполнении служебных обязанностей, при работе с пациентами, а также при решении спорных ситуаций отношения необходимо строить исключительно на этической и профессиональной основе.

Потенциальный конфликт интересов должен быть рассмотрен открыто, в целях защиты как интересов Предприятия так и сотрудников, пациентов и третьих лиц.

Международный этикет приветствий, как правило, одинаков: в разной форме желать друг другу доброго утра, дня или вечера, здоровья, трудовых успехов, добра и благополучия.

Как правило, для мужчин — это традиционный, символический жест — рукопожатие или легкий кивок головы. Первыми приветствуют младшие старших, мужчины — женщин, женщина приветствует мужчину, который намного старше ее. Исключения из этого правила: вошедший в комнату, будь-то мужчина или женщина — первым здоровается с присутствующими, уходящий — первым прощается с оставшимися.

Здороваясь с женщиной, женщина должна первая подать руку. То же — между старшими и младшими мужчинами. В служебной обстановке мужчина может не вставать, приветствуя женщину.

Приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность сотрудников. Во время приветствия слова произносятся ясно и четко. Желательно улыбнуться тем, кого Вы приветствуете или к кому Вы обращаетесь.

Специфика внутреннего размещения сотрудников Предприятия предусматривает Вашу работу в течение всего рабочего дня в служебных помещениях, с определенным количеством людей.

Пожалуйста, следите за Вашей речью, манерой общения. Не забывайте, что рядом с Вами работают Ваши коллеги, чей труд также необходимо уважать.

При проведении собраний и совещаний сотрудники должны соблюдать деловую этику — вовремя приходить на собрания, заранее ознакомиться с повесткой вопросов, иметь при себе необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы и комментарии.

3.5 Этика межличностных отношений

Все сотрудники Предприятия несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, за то, чтобы в коллективе не было места для любых случаев дискриминации, которые:

- посягают на честь и достоинство личности;
- создают на рабочем месте обстановку запугивания и враждебности;
- отрицательно сказываются на перспективах карьерного роста сотрудника;
- наносят вред репутации Предприятия.

Руководство Предприятия обязуется принимать все необходимые меры для предотвращения неприемлемого поведения на рабочем месте, а также для разрешения конфликтных ситуаций среди сотрудников коллектива.

3.6 Общественная, политическая деятельность сотрудников

Общественная, политическая деятельность осуществляется сотрудниками вне Предприятия и не должна наносить вред репутации Предприятия и мешать исполнению ими служебных обязанностей.

Сотрудники Предприятия могут заниматься политической, общественной деятельностью, занимать общественные посты, но при этом Предприятие не должно рассматриваться как участник, сторонник или спонсор политических движений/партий.

3.7 Корпоративные праздники, конкурсы

Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе. К традиционным корпоративным праздникам относятся – Новый год и т.д.

В корпоративных праздничных мероприятиях принимают участие только штатные сотрудники. В отдельных случаях (по инициативе руководства) приглашаются семьи сотрудников.

В целях укрепления корпоративного духа, проводятся различные творческие, музыкальные, танцевальные конкурсы, в которых сотрудники могут реализовать свой творческий потенциал и креатив. Большое значение уделяется развитию физической культуры и ведению здорового образа жизни среди сотрудников.

3.8 Дни рождения сотрудников. Подарки

Празднование дней рождения сотрудников также является традиционным для членов коллектива. Официально поздравляются руководители высшего звена (поздравительная открытка, букет цветов).

Во время празднования дней рождений сотрудников приемлем легкий фуршет (безалкогольные напитки, фрукты, сладости) в нерабочее время (обеденный перерыв).

Подарки сотрудникам преподносятся в зависимости от личных пожеланий членов коллектива.

Одной из обязанностей сотрудников является обеспечение сохранности (при необходимости – режима конфиденциальности), а также бережное отношение к имуществу Предприятия.

Сотрудникам запрещаются любые акты вандализма, порчи или иное нанесение ущерба имуществу Предприятия, включая здания, оборудование, мебель, а также вынос имущества без специального разрешения.

К имуществу Предприятия относятся:

- все материальное имущество, как арендуемое, так и принадлежащее на правах собственности;
- вся учетно-отчетная документация и любая другая документация;
- личные дела сотрудников, база данных по кандидатам и прочая кадровая документация;
- все регистрационные журналы и любые другие документы, которыми владеет Предприятие;
- все виды программного обеспечения;
- все внутренние процедуры, положения, типовые формы договоров и другие документы, разработанные сотрудниками Предприятия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Кодекс корпоративной этики является отражением норм и правил, которые ежедневно используют в своей жизни сотрудники Предприятия.

В работе над этим документом приняло участие большое количество людей, сотрудников Предприятия, которым не безразлична внутренняя культура и внешний имидж сотрудников.

Мы старались учесть мнение каждого и создать единый документ, который будет отражать наши убеждения и стремления, содержать правила, помогающие в повседневной работе и делающие её интереснее и успешнее.

Разделение норм корпоративной этики и стандартов поведения, закрепленных в Кодексе, позволит нам достичь своей стратегической цели.

Основными ценностями Предприятия являются Честность, Доверие, Справедливость и Разделение ответственности за деятельность каждого сотрудника организации.

Основная Миссия Предприятия заключается в служение людям, предоставляя качественное и доступное обслуживание населения, это Миссия организации и каждого сотрудника.

Руководство Предприятия ставит перед сотрудниками амбициозные стратегические цели, и лояльность каждого сотрудника повышает скорость достижения успеха.

Мы выражаем благодарность всем тем, кто принял активное участие в разработке данного Кодекса.

**Комплаенс-офицер
Казболдинов Ж.Т.**



Приложение 1
к Кодексу корпоративной этики
КГП на ПХВ «Городская поликлиника №8»
УОЗ г. Алматы
утверждено Наблюдательным советом
КГП на ПХВ «Городская поликлиника №8»
УОЗ г.Алматы

Подтверждение

(пожалуйста, отметьте соответствующие ячейки)

Я подтверждаю, что изучил(а) Кодекс корпоративной этики КГП на ПХВ «Городская поликлиника №8» УОЗ г. Алматы.

_____ ;
(Ф.И.О., подпись)

Я обязуюсь строго следовать требованиям, установленным Кодексом корпоративной этики КГП на ПХВ «Городская поликлиника №8» УОЗ г.Алматы.

_____ ;
(Ф.И.О., подпись)

Заполненная и подписанная форма-подтверждение с момента исполнения трудовых обязанностей в Обществе хранится в личном деле работника Предприятия.

_____ ;
(подпись, ФИО, должность, структурное подразделение)