

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач КГП «Поликлиника №2 г.Костанай»
управления здравоохранения акимата
Костанайской области
Умарова К.К.
03 января 2018 года

Положение о корпоративной этике

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основные ценности КГП «Поликлиника №2 г.Костанай» управления здравоохранения акимата Костанайской области (далее- КГП).

1.2. Принципы деловой и профессиональной этики КГП

ГЛАВА 2. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ КГП

2.1. Общие положения

2.2. Этические принципы сотрудников КГП

2.3. Этические принципы руководства КГП

2.4. Нормы корпоративного поведения сотрудников КГП

2.5. Отношения между руководством и работниками

2.6. Отношения с коллегами

2.7. Отношения с пациентами и деловыми партнерами

2.8. Отношения с органами государственной власти

2.9. Отношения с общественностью

2.10. Отношения со средствами массовой информации

2.11. Корпоративное имущество и система коммуникативной безопасности

ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА КГП

3.1. Корпоративная культура

3.1.1. Внешний вид сотрудника

3.1.2. Проведение встреч и переговоров

3.1.3. Проведение собраний и совещаний

3.1.4. Общение по телефону

ГЛАВА 4. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

ГЛАВА 5. ПОощРЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛАВА 6. КОНТРОЛЬ НАД СОБЛЮДЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛАВА 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение о корпоративной этике (далее – Положение) врач КГП «Поликлиника №2 г.Костанай» управления здравоохранения акимата Костанайской области (далее – КГП) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними документами КГП. Положение является сводом принципов и правил саморегулирования деятельности КГП, включающим корпоративную культуру, осознанно разделяемые в коллективе ценности и нормы деловой этики, обязательные для выполнения в рамках рабочих процессов.

1.2. ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ КГП.

КГП стремится соблюдать принципы деловой этики во всех аспектах своей деятельности. КГП руководствуется следующими принципами деловой и профессиональной этики: **ЧЕСТНОСТЬ** – КГП не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью; обман, умалчивание и ложные заявления несовместимы со статусом медицинского работника КГП и являются основанием для привлечения сотрудника к дисциплинарному взысканию вплоть до увольнения (ст. 52 ТК РК); **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ** - глубокое знание предмета своей деятельности, ответственное и добросовестное отношение к должностным обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня; **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** – профессиональное исполнение своих обязательств перед пациентами, сотрудниками, органами государственной власти, другими заинтересованными сторонами; **СПРАВЕДЛИВОСТЬ** – предполагает равные условия для профессионального роста любого сотрудника в рамках КГП; **АПОЛИТИЧНОСТЬ** – исполняя свои обязательства перед пациентами, сотрудниками, органами государственной власти в рамках рабочих процессов КГП, сотрудники не имеют права руководствоваться личными политическими взглядами и интересами. Иные действия считаются несовместимыми со статусом медицинского работника КГП; **СВЕТСКИЙ ФУНДАМЕНТАЛИЗМ** – КГП предполагает рациональный подход, относится равноправно и с уважением к любой религии и вероисповеданию, не устанавливая те или иные религиозные учения и взгляды фундаментальной основой КГП. Иные действия считаются несовместимыми со статусом медицинского работника. Любые решения, принимаемые руководством КГП, не могут иметь религиозного обоснования. КГП рассчитывает, что пациенты также будут соблюдать указанные принципы. В соответствии с указанными принципами выстраиваются взаимоотношения КГП с сотрудниками, деловыми партнерами, государственными органами и общественностью. При осуществлении своей деятельности КГП соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан; обеспечивает соблюдение и уважение прав человека; создает условия для самосовершенствования работников, предоставляет возможность для повышения уровня квалификации сотрудников, их личностного и карьерного роста; действует справедливо и добросовестно, не приемлет взяток и аналогичной порочной практики, противодействует коррупции, не попустительствует взяточничеству и вымогательству; совершенствует систему мотивации и оценки труда; ведет в отношении своих сотрудников политику равных возможностей, отсутствия дискриминации; проявляет уважение к прикрепленному населению и бережно относится к окружающей среде; обеспечивает безопасность труда.

ГЛАВА 2. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

2.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Репутация честного, открытого КГП, строго придерживающегося высоких стандартов деловой этики, является залогом его успеха и процветания. Следование высоким этическим принципам и поддержание репутации КГП – одна из основных задач всех сотрудников. Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к КГП со стороны пациентов и государственных структур. Этические нормы устанавливают стандарты поведения для каждого сотрудника КГП и определяют совокупность принципов и норм поведения, соответствующих (непротиворечащих) интересам КГП. Эффективное внедрение и соблюдение этических норм является главным и неукоснительным приоритетом для всех сотрудников КГП, вне зависимости от места работы и прошлого опыта. Каждый сотрудник КГП несет ответственность за выполнение этих требований.

2.2. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОТРУДНИКОВ КГП.

Свою профессиональную деятельность сотрудники КГП осуществляют в соответствии с целями и с учетом ценностей и норм, принятых для сотрудников КГП на основе:

- неукоснительного соблюдения законодательства Республики Казахстан, локальных актов КГП, разработанных регламентов, положений КГП;
- следования высоким моральным требованиям, такими как честь, ответственность, непредвзятость, справедливость, доброжелательность, являющимся необходимым условием успешного выполнения КГП своих целевых задач;
- соблюдения конфиденциальности информации, ставшей известной сотруднику, составляющей коммерческую или иную тайну КГП, пациентов;
- полного и ответственного исполнения должностных обязанностей;
- персональной ответственности за качество и результаты своей деятельности;
- активного противодействия недобросовестным поступкам сотрудников КГП, придания гласности фактам нарушения настоящего Положения;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения и взаимопомощи;
- поддержки положительной репутации КГП, в том числе и в нерабочее время;
- поддержки и развития корпоративной культуры и корпоративных ценностей КГП;
- предотвращения распространения или угроз распространения сведений, порочащих деловую репутацию КГП, сотрудников, пациентов;
- коллективного поддержания здорового морально-психологического климата и здорового образа жизни;
- корректного (толерантного) отношения к ошибкам коллег и объективной оценке своей профессиональной компетенции, постоянной работы над своим развитием;
- творческого подхода к работе, делового оптимизма и жизнелюбия.

2.3. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ РУКОВОДСТВА КГП.

Система исполнения Положения опирается на этическое лидерство главного врача и его заместителей, профкома. Своим примером они должны поддерживать корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формировать образцы этического поведения. Руководство КГП относится к своим сотрудникам с уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними на основе казахстанского трудового законодательства и уважения к правам человека. Руководство КГП стремится проводить честную, справедливую и открытую политику в отношении

своих сотрудников, с учетом индивидуальных особенностей каждого сотрудника. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом. Принципы и нормы поведения руководства КГП:

- соблюдение законодательства, внутренних документов КГП, условий Коллективного договора, соглашений и трудовых договоров;
- доведение до сотрудников КГП полученных целевых задач с тем, чтобы подчиненные ясно понимали их цели, смысл и свою роль в их решении;
- создание атмосферы открытости в общении, обеспечение организации труда, способствующей эффективному взаимодействию сотрудников КГП и удовлетворению их от работы;
- принятие конструктивной критики, уважение альтернативного мнения;
- признание эффективности и приоритетности адекватных форм поощрения за трудовые достижения сотрудников;
- недопущение по отношению к работникам Общества каких-либо проявлений дискриминации по половым, политическим, религиозным и национальным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе;
- обеспечение безопасности труда и условий, отвечающих требованиям охраны и гигиены труда;
- уважение права сотрудников КГП на участие в профсоюзной деятельности;
- развитие эффективной системы консультаций сотрудников КГП относительно условий труда и других вопросов, которые будут непосредственно затрагивать их на рабочем месте;
- признание суверенности личности и неприкосновенности ее достоинства.

2.4. НОРМЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ КГП.

Сотрудники КГП в своем поведении не допускают злоупотребления служебным положением:

- злоупотребление служебным положением возникает, когда сотрудник КГП ставит свои личные интересы выше интересов КГП в рамках рабочих процессов, что является несовместимым со статусом медицинского работника;
- при исполнении своих обязанностей сотрудники КГП не могут участвовать в деятельности, прямо или косвенно влияющей на лечебные процессы, производственные или финансовые процессы КГП, если в результате этой деятельности возникает или может возникнуть ситуация конфликта личных интересов и интересов КГП (конфликт интересов).

В своей деятельности сотрудники КГП исключают:

- злоупотребление служебным положением, дачу взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам КГП и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами;
- участие в незаконных акциях, порочащих КГП как трудовой коллектив, любую противоправную деятельность (деловую, общественную, политическую, религиозную и др.), которая может принести ущерб КГП и государству;
- распространение или угрозу распространения любых сведений, порочащих репутацию КГП, угрозу применения незаконных способов осуществления профессиональной деятельности;
- формальное отношение к выполнению своих профессиональных обязанностей, проявляющееся в выполнении трудовых процессов, не добиваясь содержательного

фактического результата. Формализм одновременно оценивается как неэффективная работа и нелояльное отношение к КГП;

- критику КГП в присутствии посторонних людей, так как это компрометирует КГП;

- совместную работу лиц, состоящих между собой в близком родстве (родители, супруги, братья, сестры, дети), если их работа связана с непосредственной подчиненностью одного из них другому, а также любую протекцию, обеспечивающую преимущества родным и близким при приеме на работу и в ходе их трудовой деятельности. КГП ожидает от всех своих сотрудников избегания всех ситуаций потенциального и действительного конфликта личных интересов и интересов КГП и государства. Сотрудникам КГП запрещается:

- употребление алкогольных напитков на рабочем месте, на территории КГП и при исполнении должностных обязанностей вне территории КГП;

- курение на рабочем месте и в служебных помещениях - курение возможно только в специально отведенных местах.

2.5. ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ РУКОВОДСТВОМ И РАБОТНИКАМИ ПОЛИКЛИНИКИ.

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и сотрудниками КГП необходимо для ежедневной эффективной работы КГП и для его будущего развития. Руководителям КГП рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового и профессионального этикета:

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

- не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, при пациентах, делать это конфиденциально. Критика должна быть корректной и конструктивной;

- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес. Сотрудникам КГП рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте, если такие причины не были согласованы с руководителем предварительно;

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

При наличии трудовой деятельности вне КГП сотрудники должны:

- уведомить непосредственного руководителя и руководителя кадровой службы о наличии оплачиваемой трудовой деятельности в других организациях;

- оформить трудовые отношения по совместительству в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

- осуществлять иную трудовую деятельность только в нерабочее время, с учетом требований настоящего Положения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- соблюдать правила сохранения коммерческой и иной служебной информации, предусмотренной законодательством РК и внутренними документами КГП.

2.6. ОТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ.

Отношения в коллективе влияют на настроение сотрудников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы КГП. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники КГП обязаны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;

- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

- принимать меры по предупреждению коррупции;
 - в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением функциональных обязанностей;
 - всегда извиняться за свое некорректное поведение;
 - ни при каких обстоятельствах не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку, иное является, несовместимым со статусом медицинского работника;
 - помогать коллегам делиться знаниями и опытом;
 - хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
 - обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
 - пресекать интриги, слухи, сплетни;
 - не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
 - не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа.
- Общение между сотрудниками КГП, а также с представителями иных организаций, с пациентами должно строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета. Не допускается употребление ненормативной лексики, повышенного тона, неуважительных жестов. При возникновении конфликтных ситуаций сотрудники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлечь к разрешению конфликта непосредственного и/или вышестоящего руководителя. Участники конфликтной ситуации должны быть готовы к тому, что при неспособности найти взаимопонимание, в том числе с привлечением коллег и/или руководства, ответственность будут нести обе стороны. Сотрудники КГП обязаны при исполнении служебных обязанностей и в нерабочее время, находясь как на рабочем месте, так и в иных общественных местах, вести себя достойно и корректно, не допуская совершения проступков, которые могут причинить ущерб имиджу КГП. Сотрудники в отношении со своими коллегами считают себя обязанными:
- обеспечивать всем равные возможности проявления личности в трудовом процессе;
 - содействовать улучшению условий труда, способствующих творческому росту персонала, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
 - содействовать коллегам в решении задач, стремиться находить общие цели и взаимопонимание вне зависимости от того, в каком подразделении КГП они работают;
 - в отношениях с коллегами поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу; - в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности КГП;
 - уважать право сотрудников на участие в легальных политических акциях, профсоюзной деятельности, на отправлении религиозных обрядов, не противоречащих действующему законодательству, не в ущерб рабочему процессу;
 - уважать частную (личную) жизнь сотрудников, соблюдая суверенитет личности;
 - соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;
 - воздерживаться от неконструктивной и неаргументированной критики сотрудника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
 - проявлять уважение к квалификации и профессиональному опыту сотрудников, ценить их рабочее время.

2.7. ОТНОШЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ, ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЁРАМИ.

КГП убеждено в том, что залогом его успеха являются высокий профессионализм врачей и среднего медперсонала в отношениях с пациентами, а с деловыми партнёрами по государственным закупкам- отношения, основанные на взаимном уважении, доверии,

честности и справедливости, но в рамках требований действующего законодательства Республики Казахстан.

2.8. ОТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ.

КГП стремится налаживать и поддерживать прочные взаимоотношения с органами государственной власти, чиновниками и другими представителями власти на основе независимости сторон. КГП не допускает попыток оказывать влияние на решения органов государственной власти. КГП своевременно и полностью платит налоги. Во взаимоотношениях с органами государственной власти КГП придерживается следующих норм:

- получение всех государственных лицензий и прочих разрешений, необходимых для осуществления деятельности;
- ведение дел с органами государственной власти без личной заинтересованности, не прибегая к взяточничеству и иным неправомерным способам оказания влияния на принятие административных решений.

2.9. ОТНОШЕНИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ.

КГП рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой оно работает и с которой оно стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости. Руководство КГП стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов, стремится повышать профессиональную квалификацию сотрудников. Сотрудники КГП поддерживают программы, направленные на повышение уровня знаний и образования и другие социальные программы.

2.10. ОТНОШЕНИЯ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ.

Информационная политика КГП предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации о КГП. КГП следит за соблюдением высоких стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации (далее – СМИ). Сведения, касающиеся деятельности КГП, имеет право предоставлять СМИ только руководство КГП. Руководители КГП несут персональную ответственность за достоверность предоставляемых информационных материалов и отсутствие в них сведений, составляющих коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера. Сотрудники КГП могут предоставлять СМИ информацию, касающуюся деятельности КГП, только по поручению или с разрешения руководства КГП и по согласованию с курирующим структурным подразделением КГП, несущим ответственность за взаимодействие со СМИ. Каждый сотрудник должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им как сотрудником КГП точка зрения (или распространенная информация) непосредственно соотносится с самим КГП, его имиджем и влияет на его репутацию в деловом сообществе. Любые контакты с представителями СМИ – интервью, публикации, участие в пресс- конференциях, брифингах для прессы - сотрудники КГП осуществляют только по согласованию с руководством КГП в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий.

2.11. КОРПОРАТИВНОЕ ИМУЩЕСТВО И СИСТЕМА КОММУНИКАТИВНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

Политика КГП состоит в том, что все сотрудники обязаны бережно относиться к имуществу и использовать его эффективно. Имущество КГП включает в себя материальное имущество и нематериальное имущество (в виде конфиденциальной информации и интеллектуальной собственности). КГП доверяет сотрудникам и предоставляет для достижения поставленных целей все необходимые ресурсы, которые они используют рационально. Сотрудники должны:

- бережно относиться к имуществу и средствам КГП;

- не использовать свое положение в КГП, средства, информацию и ресурсы КГП в личных целях. Сотрудники могут использовать оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы КГП в личных целях только в исключительных случаях. Когда сотрудник в течение рабочего дня и по его окончанию покидает свое рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер должен быть выключен или заблокирован.

ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА КГП.

Формирование позитивного имиджа КГП является долговременной задачей. Основными факторами позитивного имиджа КГП являются:

- распространение позитивной информации о деятельности КГП;
- организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности КГП;
- соблюдение принципов информационной открытости при работе с пациентами и заинтересованными группами;
- формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных культурных ценностей внутри КГП; освещение информационными системами; размещение на сайтах КГП и вышестоящих учреждений отчетов, роликов и т.п.

3.1. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА.

Корпоративная культура – это существующая в КГП система представлений, убеждений, ценностей, норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых членами коллектива. Корпоративная культура определяет социально-психологический климат КГП, влияет на уровень мотивации сотрудников и степень их лояльности по отношению к КГП. Сотрудник, разделяющий корпоративные убеждения и ценности, считает себя членом сплоченной команды, успех которой для него необычайно важен. Принимая внутренние обязательства перед КГП, сотрудники КГП творчески подходят к поставленным задачам, становятся более инициативными, качественно выполняют свою работу. Устойчивые стандарты (Устойчивое развитие) корпоративной культуры являются неотъемлемой частью деятельности КГП. Стандарты корпоративной культуры формируют положительный имидж КГП.

3.1.1. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА.

Внешний вид сотрудника является одной из составляющих имиджа предприятия и должен способствовать созданию деловой атмосферы. В КГП общепринятым является стиль одежды медицинского работника. Основой стиля во внешнем облике сотрудников КГП являются следующие принципы:

- сдержанность, опрятность, официальность, элегантность; - чувство меры, вкус и целесообразность;
- чистота, аккуратность, соответствие стандартам стиля одежды медицинского работника. Сотрудникам КГП в помещениях, на рабочем месте запрещается:
 - носить спортивную и пляжную одежду
 - носить шорты, бриджи, одежду из прозрачных и кружевных тканей;
 - использование ярких, вызывающих цветовых сочетаний;
 - носить броские украшения и одежду, открывающую спину, живот, плечи, с глубоким декольте;
 - открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела; Исключение составляют нерабочие дни. В дни отъезда в служебную командировку и/или возвращения из командировки при нахождении сотрудников КГП на рабочем месте допускаются

отклонения от настоящих рекомендаций по внешнему виду. Работники рабочих профессий структурных подразделений обязаны носить спецодежду в течение рабочего времени, дополняя или уменьшая ее комплект в зависимости от времени года и температуры внешней среды, при использовании спецодежды необходимо следить за ее чистотой и аккуратным видом.

3.1.2. ПРОВЕДЕНИЕ ВСТРЕЧ И ПЕРЕГОВОРОВ.

В ходе переговоров с представителями внешних организаций следует последовательно отстаивать интересы КГП, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность. Использование в ходе переговоров недостоверной или заведомо ложной информации, а также информации, не относящейся прямо или косвенно к переговорам, в том числе в целях достижения успеха, не допускается.

3.1.3. ПРОВЕДЕНИЕ СОБРАНИЙ И СОВЕЩАНИЙ.

Собрания и совещания – важнейшая составляющая деятельности КГП. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью. Для этого сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить на собрания вовремя;
- заранее знакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, подготовленные вопросы или комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон либо устанавливать беззвучный режим;
- не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;
- всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление, не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов.

3.1.4. ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ И КОММУНИКАТИВНЫМ СРЕДСТВАМ СВЯЗИ.

Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами и деловыми партнерами способствует созданию благоприятного впечатления о КГП в целом. В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими правилами делового этикета:

- отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
- при собственном звонке ждать ответа в течение отрезка времени по длительности не превышающего 6-ти гудков;
- в начале разговора с пациентами и с деловыми партнерами, другими лицами следует представляться (название КГП, свое имя или имя и отчество);
- в начале разговора интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, название КГП, свое имя, а затем кратко излагать цель звонка;
- не застав на месте нужного человека, интересоваться, когда удобнее перезвонить или оставлять свое имя и номер телефона;
- при завершении телефонного разговора необходимо следовать правилу: кто первым начал разговор (позвонил), тот и должен его закончить;
- передавая значительный объем информации, необходимо пользоваться электронной почтой или факсом;
- при поступлении звонка коллеге, который отсутствует на рабочем месте, необходимо принять для него сообщение;
- при обрыве связи перезванивать следует позвонившему участнику переговоров;

- если звонивший набрал неправильный номер, необходимо вежливо попросить его перезвонить; - по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, внимание, вежливость, тактичность, готовность помочь советом и делом. При общении по мобильному телефону:

- ведение разговоров по мобильному телефону в приемной главного врача, приемных заместителей главного врача и рабочих кабинетах ведущих приём врачей и заведующих отделениями запрещено;

- во время деловых встреч и переговоров сотрудник КГП должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. Если сотрудник КГП ожидает важный звонок во время деловой встречи, то заранее предупреждает об этом собеседника, а при поступлении звонка старается говорить кратко, в процессе работы с пациентом – отключает телефон;

- при ведении разговоров по мобильному телефону сотрудник КГП должен говорить доброжелательно, четко, негромко.

ГЛАВА 4. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ.

Руководители КГП, равно как и сотрудники КГП, выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно, с должной заботой и осмотрительностью, в интересах КГП и участников, избегая конфликтов интересов. Выявление конфликта интересов и его адекватное урегулирование является важным условием обеспечения защиты интересов КГП, пациентов и деловых партнеров. Сотрудник может быть вовлечен в конфликт интересов, если он принимает решение, заключая от имени КГП сделки:

- с лицами, связанными с ним родственными, семейными или дружественными отношениями;

- с предприятиями и физическими лицами, с которыми у сотрудника или связанного с ним лица имеются какие-либо договорные отношения;

- с предприятием, в котором сотрудник или связанное с ним лицо обладают существенным участием, либо являются должностными лицами, имеющими право принимать решения;

- с предприятиями или лицами, от сотрудничества с которыми сотрудник или связанное с ним лицо ожидает любого вида личную прибыль (выгоду).

Руководители и работники КГП в целях недопущения конфликта интересов:

- не должны пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые предоставлены им корпоративными ресурсами КГП, руководством КГП, их должностным положением и/или информацией, полученной ими вследствие исполнения должностных обязанностей;

- не должны принимать непосредственного участия в рассмотрении и принятии решений по любым отношениям между КГП и ими самими, любыми их аффилированными лицами;

- обязаны прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства и с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт; - не должны принимать какие-либо подарки или использовать выгоды, связанные с их деятельностью в КГП, от любых других третьих лиц, а также получать какие-либо доходы или выгоды в качестве поощрения за выполнение функциональных обязанностей, за исключением доходов, получаемых непосредственно от КГП. КГП не допускает принятие подарков или получение выгод, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства, а также при проведении протокольных и иных официальных мероприятий;

- сообщить непосредственному руководителю о любом реальном или потенциальном конфликте интересов, как только о нем станет известно;

- по согласованию с руководством КГП принять меры по разрешению конфликта интересов. Урегулирование конфликта интересов в КГП регламентировано настоящим Положением и иными внутренними документами КГП.

ГЛАВА 5. ПОощРЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ ПОЛОЖЕНИЯ.

Добросовестно и профессионально работающие сотрудники КГП в зависимости от достигнутых результатов и стажа работы в КГП при условии соблюдения настоящего Положения материально и морально поощряются. Поощрение осуществляется в следующих формах: выдвижение в кадровый резерв и назначение на ответственные должности, премирование, награждение ценным подарком, награждение Почетной грамотой КГП, объявление благодарности КГП, предоставление положительных рекомендаций и характеристик.

ГЛАВА 6. КОНТРОЛЬ НАД СОБЛЮДЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящее Положение является нормативным документом КГП, обязательным для исполнения всеми сотрудниками КГП вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение норм Положения обеспечивается в повседневной деятельности сотрудников КГП. По вопросам, касающимся норм Положения и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам и конфликтам интересов, а также по фактам нарушений Положения, коррупционных и других противоправных действий, руководители и работники КГП, а также пациенты, деловые партнеры и заинтересованные лица вправе обращаться:

- к непосредственному и/или вышестоящему руководителю;

- к главному врачу поликлиники, к заместителю главного врача по КГП гарантирует сотрудникам анонимность и ненаказуемость такого обращения. Любое преследование сотрудников, которые по доброй воле заявили о нарушении принципов Положения, будет расценено как отдельное нарушение принципов Положения. КГП гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений, касающихся соблюдения требований настоящего Положения. Никакие меры не будут применены к сотруднику КГП без проведения должного служебного расследования. Нелояльное поведение, выражающееся в несоблюдении требований Положения, учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий. Указанные меры не заменяют административную, уголовную и гражданскую ответственность, которую несет сотрудник, если нарушения требований настоящего Положения соответствует нарушениям действующего законодательства Республики Казахстан. Руководство КГП оставляет за собой право при предоставлении характеристики или рекомендации сотруднику, отражать в них факты несоблюдения требований Положения. КГП поощряет сотрудников к открытому обсуждению требований Положения и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию. Каждый сотрудник КГП может выступить с инициативой и представить по совершенствованию корпоративных норм и правил.

ГЛАВА 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение вступает в силу с момента его утверждения Главным врачом КГП. Руководство КГП периодически в целях актуализации и совершенствования пересматривает настоящее Положение, а также при необходимости вносит в него изменения и/или дополнения. Ознакомление с Положением сотрудников КГП осуществляется кадровой службой КГП, заведующими отделениями и структурными подразделениями.