



3. Руководители поликлиники обеспечивают исполнение требований настоящего Кодекса и размещение текста настоящего Кодекса в здании поликлиники в местах, доступных для всеобщего обозрения.

4. Положения Кодекса распространяются на работников вне зависимости от занимаемой должности. Работник поликлиники в трехдневный срок после приема на работу в поликлиники должен в письменной форме ознакомиться с текстом настоящего Кодекса.

## **2. Ценности и принципы корпоративной этики**

5. основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность поликлиники, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, уважение друг к другу и к услугополучателям.

6. Поликлиника руководствуется следующими принципами корпоративной этики:

- 1) законность;
- 2) ответственность;
- 3) конфиденциальность;
- 4) компетентность и профессионализм;
- 5) сохранность и укрепление доверия услугополучателей;
- 6) открытость;
- 7) уважение;
- 8) патриотизм.

При осуществлении своей деятельности поликлиника соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, выполняет решения директора, иных внутренних правовых документов, относящихся к деятельности поликлиники.

Поликлиника несет ответственность по принятым обязательствам, установленным требованиями законодательства Республики Казахстан, договорным отношениям. Поликлиника осознаёт свою социальную ответственность перед государством и гражданским обществом.

Поликлиника обеспечивает сохранность служебной информации и персональных данных, принимает меры по их защите в соответствии с законодательством и внутренними правовыми документами.

Поликлиника добросовестно и разумно выполняет взятые на себя обязательства и обеспечивает качество предоставляемых услуг, осуществляя свою деятельность на основе честности, справедливости, порядочности, соблюдая этические принципы и обычаи делового оборота. Поликлиника, взаимодействуя с заинтересованными сторонами, стремится к укреплению деловой репутации.

Поликлиника стремится к максимальной открытости и надежности информации в достижениях и результатах деятельности,

Раскрытие информации (за исключением информации, содержащей сведения, подлежащие защите, в соответствии с действующим законодательством Республики

Казахстан) призвано обеспечить создание благоприятного имиджа и положительной деловой репутации поликлиники.

Поликлиника открыто к встречам, обсуждениям и диалогу, стремится к построению долгосрочного сотрудничества с заинтересованными лицами, основанного на учете взаимных интересов, соблюдении прав и баланса между интересами поликлиники и заинтересованных лиц.

Поликлиника нацелено честно, своевременно информировать пациентов, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В то же время поликлиника следит за неразглашением информации и сведений, составляющих коммерческую и иную охраняемую законодательством Республики Казахстан тайну.

7. Работники должны соответствовать всем необходимым квалификационным требованиям, должны повышать уровень своей компетенции, обладать способностью принимать взвешенные и ответственные решения, а также быть нацелены на рост и развитие своих профессиональных и личностных качеств.

Поликлиника стремится к повышению профессионализма своих работников, обеспечивая необходимые условия труда, предоставляя возможности для персонального и профессионального развития.

Поликлиника поддерживает принципы меритократии, справедливости и объективности и высоко оценивает вклад работников в деятельность Общества.

Работники имеют право на справедливое отношение к себе без какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам.

Возложенное на высокое доверие со стороны государства и его социальная ответственность способствуют формированию чувства патриотизма.

В Поликлинике существуют четко выстроенные рабочие отношения. Каждый работник отвечает за свой участок работы, и от того, как он ее выполнит, зависит общий результат. Все работники находятся в тесной взаимозависимости, поэтому недостатки навыков одного человека могут компенсироваться общими командными умениями и усилиями. Работники строят свою работу на принципах сотрудничества, взаимовыручки, взаимозаменяемости и поддержки для достижения более высоких результатов.

### **3. Корпоративная этика**

8. Одним из приоритетов является строгое соблюдение законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренних правовых документов Поликлиники.

Работник, совершивший правонарушение, подлежит привлечению в установленном порядке к ответственности.

Случаи нарушения Кодекса со стороны работников должны доводиться заведующим до сведения директора.

9. При взаимодействии с государственными органами, придерживается принципа открытости информации о своей работе, стремится к построению и поддержанию устойчивых, конструктивных взаимоотношений с органами государственной власти и местного самоуправления.

10. Поликлиника стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на повышение уровня знаний государственных служащих при работе с информационными системами в сфере государственной службы и другим вопросам в пределах своей компетенции.

11. Руководство Поликлиники в установленном порядке представляет сведения, касающиеся его деятельности средствам массовой информации.

Работники, предоставляющие сведения в установленном порядке средствам массовой информации, несут персональную ответственность за их достоверность и отсутствие в них сведений, составляющих служебную и коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера.

Каждый работник должен понимать и всегда помнить, что любое высказанное им как работником мнение или распространенная информация непосредственно соотносится с самой поликлиникой, его имиджем и влияет на его репутацию.

#### **4. Общие правила поведения работников поликлиники**

12. Работники должны:

1) руководствоваться принципом законности, требованиями Конституции, действующего законодательства Республики Казахстан, внутренних документов;

2) обеспечивать сохранность собственности, рационально, эффективно и только в служебных целях использовать вверенное имущество, включая автотранспортные средства;

3) обеспечивать соблюдение и защиту прав, свободы и законных интересов физических и юридических лиц, не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений, в установленные сроки принимать по обращениям необходимые меры;

4) своими действиями не давать повода для критики со стороны общественности, не допускать преследования за критику, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей деятельности;

5) в обращении с услугополучателями и коллегами проявлять вежливость и уважение, соблюдать общепринятые этические нормы, придерживаться культуры ведения телефонных переговоров во время исполнения служебных обязанностей;

6) служить примером уважительного отношения к государственным символам Республики Казахстан;

7) уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народа Казахстана;

8) уважать честь и достоинство коллег независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства;

9) неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои должностные обязанности, рационально использовать рабочее время;

10) повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей, применять оптимальные и экономичные способы решения поставленных задач;

11) противостоять действиям, препятствующим надлежащему выполнению должностных обязанностей работниками;

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководством и подчиненными работниками необходимо для ежедневной эффективной работы Поликлиники и для ее будущего развития.

Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

1) не допускать случаев подбора и расстановки кадров по признакам родства, землячества и личной преданности;

2) точно определять задачи и объем служебных полномочий подчиненных работников, не отдавать явно невыполнимых распоряжений, не требовать от подчиненных работников исполнения поручений, выходящих за рамки их должностных обязанностей;

3) не допускать по отношению к подчиненным работникам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности;

4) не принуждать подчиненных работников к совершению противоправных проступков или поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;

5) обладать необходимым уровнем профессиональной подготовки, в том числе по вопросам, исполнение которых отнесено к функциональным обязанностям подчиненных работников;

6) способствовать установлению и укреплению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества, не допускать и пресекать факты нарушения норм корпоративной этики работниками, не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию, не допускать некорректного поведения, помогать коллегам, делиться с ними знанием и опытом;

7) не допускать притеснения, применения угроз либо нанесения оскорбления своими действиями или словами по отношению к другим работникам;

8) не допускать употребление алкогольных напитков и табачных изделий на рабочем месте и на территории поликлиники;

9) не критиковать сотрудников в присутствии других сотрудников, не ущемлять честь и достоинство подчиненных сотрудников;

10) соблюдение иных требований, предусмотренных действующим законодательством.

13. Работники поликлиники, занимающие нижестоящие должности, должны:

1) при выполнении поручений руководителей представлять только объективные и достоверные сведения;

2) незамедлительно доводить до сведения руководства о ставших им известными случаях нарушений норм корпоративной этики и дисциплинарных проступках, дискредитирующих работников поликлиники;

3) не допускать действий (бездействия), препятствующих выполнению правомерных поручений руководителей поликлиники;

4) не допускать в отношении руководства проявлений личной преданности, стремления к получению выгод и преимуществ за счет их должностных возможностей.

14. Работники должны соблюдать корпоративную этику, правила официального поведения.

15. Работники не должны использовать служебное положение и связанные с ними возможности в интересах общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций, в том числе для пропаганды своего отношения к ним.

16. Работники, занимающие руководящие должности, не могут принуждать подчиненных работников к участию в деятельности общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций.

## **5. Корпоративная культура**

17. Корпоративная культура - спланированный и организованный процесс, который формируется и мотивируется. Укрепление корпоративной культуры проводится через мероприятия и установление корпоративных ценностей, направленные на воспитание у работников чувства общности, принадлежности, лояльности и надежности в работе.

Формирование корпоративной культуры и ее соблюдение работниками, строится на принципах:

1) проведения исследований мнений работников;

2) регулярных встреч работников с руководством;

3) формирования и пропаганды корпоративных ценностей и социальных норм, регламентирующих поведение работника;

4) проведения организационных мероприятий, усиливающих командную работу, благоприятную и творческую атмосферу в коллективе;

5) нацеленности на создание положительного имиджа как внутри, так и за его пределами, способствующего положительной социально - психологической атмосфере в трудовом коллективе.

18. Ключевым показателем эффективности корпоративной культуры является удовлетворенность персонала морально-психологическим климатом.

19. Работники должны придерживаться делового стиля в одежде, обуви и выборе прически в период исполнения своих должностных обязанностей.

20. Работники для подтверждения своей личности, в том числе при оказании услуг населению, в обязательном порядке носят бейдж с фотографией, в котором указывается фамилия, имя, по желанию, отчество, а также занимаемая должность.

21. Работникам необходимо придерживаться правил культуры поведения при переговорах, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне. Умение работников вести переговоры, в том числе телефонные, способствует созданию благоприятного впечатления в целом.

22. Во время совещаний необходимо выключать мобильные телефоны либо установить их на беззвучный режим.

## **6. Антикоррупционное поведение работника**

23. Работники должны противостоять проявлениям коррупции, не допускать коррупционных правонарушений либо деяний, сопряженных с коррупцией или создающих условия для коррупции. Работники должны пресекать факты коррупционных правонарушений со стороны других работников.

24. Если работник располагает достоверной информацией о коррупционном правонарушении, он должен принять необходимые меры по предотвращению такого правонарушения.

К необходимым мерам относится информирование непосредственного руководителя и/или руководства.

После получения информации о коррупционном или ином правонарушении руководство принимает по ним соответствующие меры, в том числе по защите работника, если в его действиях нет нарушений законодательства, от незаконного преследования, негативно влияющего на дальнейшую служебную деятельность работника, его прав и законных интересов.

25. Работники своими действиями и решениями не должны допускать административных и иных препятствий, затрудняющих реализацию физическими и юридическими лицами своих прав и законных интересов. В случае выявления таких фактов работники должны принимать меры по их устранению.

26. Работники, которым стали известны персональные данные ограниченного доступа в связи с профессиональной, служебной необходимостью, а также трудовыми отношениями, должны действовать в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

27. Работники должны использовать все возможности по предотвращению какого-либо ущерба, не допускать инициирования мероприятий в личных интересах и интересах третьих лиц.

28. Работники не должны использовать свои должностные полномочия и связанные с ними возможности для получения личной имущественной и неимущественной выгоды.

29. Работники должны принимать меры по недопущению конфликта интересов.

30. При возникновении конфликта интересов, то есть ситуации, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью работника и надлежащим исполнением им своих должностных полномочий или законными интересами физических и юридических лиц, государства, способное привести к причинению вреда этим законным интересам, работник обязан принять меры по его предотвращению и урегулированию в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами.

## **7. Нормы корпоративной этики**

31. Руководство и работники принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно, избегая конфликта интересов.

32. Система взаимоотношений основана на принципах в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними правовыми документами.

33. Поликлиника гарантирует своевременное и полное рассмотрение обращений физических и юридических лиц.

34. Руководство, для достижения стратегических целей, принимает решения с учетом основополагающих ценностей и принципов корпоративной этики, и несет ответственность за реализацию задач, поставленных перед ним в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами.

35. Руководство и работники должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию в коллективе устойчивой и позитивной обстановки, здоровой морально-психологической атмосферы.

Руководство, а также руководители структурных подразделений должны принимать управленческие решения, соответствующие требованиям настоящего Кодекса, должны стремиться личным примером показывать приверженность положениям настоящего Кодекса, уделять время консультациям и наставничеству.

36. Руководители должны показывать работникам пример хорошего владения нормами и правилами корпоративной этики, уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

## **8. Публичные выступления**

37. Публичные выступления по вопросам деятельности осуществляются директором и/или уполномоченными на это должностными лицами.

38. Работники должны вести дискуссии в корректной форме, не подрывая его авторитета.

39. Работникам не следует публично выражать свое мнение по вопросам его деятельности, если оно:

- 1) не соответствует основным направлениям деятельности;
- 2) раскрывает служебную информацию, которая не разрешена к обнародованию;
- 3) содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц и работников.

40. Не допускаются публикации работниками от имени поликлиники, по вопросам, не связанным с его деятельностью.

41. При предъявлении к работникам необоснованного публичного обвинения в коррупции, занятии в незаконном получении доходов и имущества, он имеет право со дня обнаружения такого обвинения принять меры по его опровержению, в том числе в судебном порядке.

## **8. Заключение**

42. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для всех работников. Все факты нарушения этических норм в соответствии с настоящим Кодексом должны рассматриваться в соответствии с действующими нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами.

43. Незнание работником положений настоящего Кодекса не освобождает его от обязанности выполнять утвержденные корпоративные нормы и правила поведения и нести ответственность в случаях их нарушений.