

СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома  
 НУЗ «Узловая поликлиника  
 на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»

Д.В.Кучерявенко  
 \_\_\_\_\_  
 2016г.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач НУЗ «Узловая  
 поликлиника на ст. Тихорецкая

О.В.Резникова  
 \_\_\_\_\_  
 2016г.



## КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

### НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»

#### Глава 1. Общие положения

Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) Негосударственного учреждения здравоохранения «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» (сокращенное наименование НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД», далее – поликлиника) разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом и иными внутренними документами поликлиники. Кодекс является сводом принципов саморегулирования деятельности поликлиники, включающим корпоративную культуру, осознанно разделяемые в коллективе ценности и нормы деловой этики. Кодекс адресован и распространяется на всех сотрудников поликлиники.

Целью настоящего Кодекса является:

- закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм деловой этики, которыми руководствуются руководители и работники поликлиники в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;
- обеспечение оказания пациентам комплексной высокотехнологичной медицинской помощи на условиях партнерства и активного участия пациентов в принятии решений, касающихся здоровья и благополучия;
- установление стандартов поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива, отношения с сотрудниками, деловыми партнерами, государственными органами, общественностью;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в поликлиники всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности;
- определение общих принципов для предотвращения возможного конфликта интересов;
- формирование политики корпоративного поведения, базирующейся на учете интересов всех участников производственно-хозяйственной и общественно-социальной деятельности;
- повышение и сохранение доверия к поликлинике со стороны делового сообщества, укрепление репутации открытого и честного участника рынка;
- содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами путем применения практики делового поведения;
- осознание сотрудниками персональной ответственности перед деловыми партнерами и акционерами поликлиники за выполнение своих должностных обязанностей.

Руководители и работники поликлиники (далее – сотрудники поликлиники) обязаны ознакомиться с положениями настоящего Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности как при нахождении на рабочем месте, так и при нахождении в служебных командировках.

### 1.1. Основные ценности поликлиники

Основными деловыми и этическими ценностями поликлиники являются:

- служение пациентам;
- высокое качество и надежность при осуществлении основных видов деятельности поликлиники;
- реализация принципа преемственности в лечении пациентов;
- сохранение и последовательное наращивание технологического, производственного, кадрового и иного потенциала поликлиники;
- достижение и поддержание высокой прибыльности за счет повышения эффективности бизнеса и оптимизации затрат;
- доверительные и ответственные деловые отношения с партнерами по бизнесу, коллегами и общественностью;
- сохранение окружающей среды.

#### 1.2. Принципы деловой этики поликлиники

Поликлиника стремится соблюдать принципы деловой этики во всех аспектах своей деятельности.

Поликлиника руководствуется следующими принципами деловой этики:

- уважение - доброжелательное отношение к сотрудникам, деловым партнерам и акционерам;
- честность – поликлиника не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью; обман, умалчивание и ложные заявления не совместимы со статусом сотрудника поликлиники;
- профессионализм - глубокое знание предмета своей деятельности, ответственное и добросовестное отношение к должностным обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня;
- ответственность – исполнение своих обязательств перед деловыми партнерами, сотрудниками, акционерами, органами государственной власти, другими заинтересованными сторонами;
- справедливость – предполагает оплату труда в соответствии с достигнутыми результатами и равные условия для профессионального роста.

Поликлиника рассчитывает, что его деловые партнеры также будут соблюдать указанные принципы.

В соответствии с указанными принципами выстраиваются взаимоотношения поликлиники с сотрудниками, деловыми партнерами, государственными органами и общественностью.

При осуществлении своей деятельности поликлиника:

- обеспечивает оказание пациентам комплексной высокотехнологичной медицинской помощи;
- формирует новые, более высокие критерии оценки качества медицинской помощи и удовлетворенности пациентов;
- соблюдает нормы законодательства Российской Федерации;
- 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 деловой практики;
- противодействует коррупции, не попустительствует взяточничеству и вымогательству;
- стремится к тому, чтобы все отношения с деловыми партнерами и иными лицами были взаимовыгодными;
- совершенствует систему мотивации и оценки труда;
- ведет в отношении своих сотрудников политику равных возможностей, отсутствия дискриминации;
- проявляет уважение к населению тех мест, где оно ведет свою деятельность, и бережно относится к окружающей среде;
- обеспечивает безопасность труда.

## Глава 2. Этические нормы корпоративного поведения сотрудников

### 2.1. Общие положения

Репутация честной, открытой поликлиники, строго придерживающейся высоких стандартов деловой этики, является залогом ее успеха и процветания. Следование высоким этическим принципам и поддержание репутации поликлиники – одна из основных задач всех сотрудников. Любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к поликлинике со стороны пациентов, деловых партнеров и государственных структур. Этические нормы устанавливают стандарты поведения для каждого сотрудника поликлиники и определяют, что поликлиника ожидает от своих сотрудников. Эффективное внедрение и соблюдение этических норм является главным приоритетом всех сотрудников поликлиники и обязательным для всех без исключения, вне зависимости от места работы и прошлого опыта. Каждый сотрудник поликлиники несет ответственность за выполнение этих требований.

### 2.2. Этические принципы сотрудников поликлиники

Свою профессиональную деятельность сотрудники поликлиники осуществляют в соответствии с целями и с учетом ценностей и норм, принятых для сотрудников НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» на основе:

- неукоснительного соблюдения законодательства Российской Федерации, локальных актов поликлиники, разработанных регламентов, положений;
- следования высоким моральным требованиям, таким, как честь, ответственность, непредвзятость, справедливость, доброжелательность, являющимся необходимым условием успешного выполнения поликлиникой своих целевых задач;
- соблюдения конфиденциальности информации;
- полного и ответственного исполнения должностных обязанностей;
- персональной ответственности за качество и результаты своей деятельности;
- активного противодействия недобросовестным поступкам сотрудников поликлиники;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения и взаимопомощи;
- поддержки положительной репутации поликлиники, в том числе и в нерабочее время;
- поддержки и развития корпоративной культуры и корпоративных ценностей поликлиники;
- уважительного отношения к корпоративной символике поликлиники;
- предотвращения распространения или угроз распространения сведений, порочащих деловую репутацию поликлиники и деловых партнеров;
- коллективного поддержания здорового морально-психологического климата и здорового образа жизни;
- корректного (толерантного) отношения к ошибкам коллег и самокритичной оценке своей профессиональной компетенции, постоянной работы над своим развитием;
- системного подхода к работе, делового оптимизма и жизнелюбия.

### 2.3. Этические принципы руководства поликлиники

Система исполнения Кодекса опирается на этическое лидерство главного врача поликлиники. Своим примером они должны поддерживать корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формировать образцы этического поведения.

Главный врач относится к своим сотрудникам с доверием и уважением и заинтересован в формировании долгосрочных отношений с ними на основе российского трудового законодательства и уважения к правам человека.

Главный врач поликлиники проводит честную, справедливую и открытую политику в отношении своих сотрудников, с учетом индивидуальных особенностей каждого сотрудника. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом.

Главный врач поликлиники проводит эффективную систему оценки персонала, материального и нематериального вознаграждения сотрудников, которые позволяют:

- объективно оценить вклад каждого сотрудника;
- привлечь наиболее квалифицированных сотрудников;
- стимулировать развитие и профессиональный рост сотрудников.



### **Принципы и нормы поведения руководства поликлиники:**

- соблюдение законодательства, внутренних документов поликлиники, соглашений и трудовых договоров;
- доведение до работников поликлиники полученных целевых задач с тем, чтобы подчиненные ясно понимали их цели, смысл и свою роль в их решении;
- создание атмосферы открытости в деловом общении, обеспечение организации труда, способствующей эффективному взаимодействию работников поликлиники и удовлетворению их от работы;
- делегирование подчиненным необходимых полномочий и предоставление им самостоятельности, исключение мелкой опеки, построение отношений с подчиненными как с единомышленниками;
- проявление открытости к конструктивной критике, уважение другого мнения;
- признание эффективности и приоритетности адекватных форм поощрения за трудовые достижения сотрудников по сравнению с прямым нажимом и наказанием;
- недопущение по отношению к работникам поликлиники 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;
- неиспользование детского труда и принудительного труда;
- развитие эффективной системы консультаций работников поликлиники 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 НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»**

Сотрудники НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» в своем поведении не допускают злоупотребления служебным положением:

- злоупотребление служебным положением возникает, когда сотрудник поликлиники ставит свои личные интересы выше интересов НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»;
- Администрация поликлиники убеждена, что каждый сотрудник при выполнении своей работы обязан ставить интересы поликлиники выше своих личных, в то же время поликлиника уважает гражданские и личные права своих сотрудников;
- при исполнении своих обязанностей сотрудники поликлиники не могут участвовать в деятельности, прямо или косвенно влияющей на деловые решения, производственные или финансовые процессы поликлиники, если в результате этой деятельности возникает или может возникнуть ситуация конфликта личных интересов и интересов НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» (конфликт интересов).
- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, которые препятствуют нормальному общению или провоцируют противоправное поведение.

В своей деятельности сотрудники НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» исключают:

- злоупотребление служебным положением, дачу взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам поликлиники 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 поликлинику, как трудовой коллектив, любую противоправную деятельность (деловую, общественную, политическую, религиозную и др.), которая может принести ущерб поликлиники;
- распространение или угрозу распространения недостоверных сведений, порочащих репутацию поликлиники, его руководителей, работников, применение или угрозу применения незаконных способов осуществления профессиональной деятельности;
- формальное отношение к выполнению своих функций, проявляющееся в выполнении трудовых процессов, не добиваясь содержательного фактического результата. Формализм одновременно оценивается как неэффективная работа и нелояльное отношение к поликлиники;
- неконструктивную критику поликлиники в присутствии посторонних людей, так как это компрометирует поликлинику;
- совместную работу лиц, состоящих между собой в близком родстве (родители, супруги, братья, сестры, дети), если их работа связана с опосредованной подчиненностью одного из них другому, а также любую протекцию, обеспечивающую преимущества родным и близким при приеме на работу и в ходе их трудовой деятельности; каждый сотрудник поликлиники должен раскрывать непосредственному руководителю информацию о наличии имеющихся у него родственных связей среди сотрудников поликлиники. Поликлиника ожидает от всех своих сотрудников избегания всех ситуаций потенциального и действительного конфликта личных интересов и интересов НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД».

Сотрудникам поликлиники **запрещается:**

- употребление алкогольных напитков на рабочем месте, на территории поликлиники и при исполнении должностных обязанностей вне территории НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»;
- курение на рабочем месте и в служебных помещениях, а также на территории НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД», и прилегающей территории в пределах установленного ограждения;
- ношение любого вида оружия на территории НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»;
- участие в азартных играх на территории НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» и при исполнении должностных обязанностей вне территории поликлиники.

## **2.5. Отношения между руководством и работниками НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД».**

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и работниками поликлиники необходимо для ежедневной эффективной работы поликлиники и для его будущего развития.

Руководителю поликлиники рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, 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 поликлиники рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия, если в течение длительного времени невозможно присутствовать на рабочем месте;
- не отвечать в присутствии коллег на поведение руководителя, которое Вы расцениваете как некорректное. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
- знать в лицо и по имени-отчеству руководителей поликлиники;

- здороваться при встрече в коридоре или на открытой территории, а также при входе в помещение;

При наличии трудовой деятельности вне поликлиники 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 Российской Федерации;
- осуществлять иную трудовую деятельность только в нерабочее время, с учетом требований настоящего Кодекса, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- осуществлять иную трудовую деятельность в других организациях только если она не будет влиять на выполнение ими основных обязанностей, наносить ущерб имиджу и интересам поликлиники;
- соблюдать правила сохранения коммерческой и иной служебной информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации и внутренними документами НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»

## 2.6. Отношения с коллегами

Отношения в коллективе влияют на настроение сотрудников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы поликлиники.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники соблюдают 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 служебных обязанностей;
- извиняться за свое некорректное поведение;
- не допускать панибратства в общении с коллегами;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- благодарить 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 поликлиники, а также с представителями иных организаций, 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 поликлиники 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 поликлиники.

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 поликлиники они работают;
- в отношениях с коллегами поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности поликлиники;
- 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 деловыми партнерами**

НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» убеждена в том, что залогом его успеха являются долгосрочные отношения с деловыми партнерами (поставщиками, подрядчиками, партнерами по совместным проектам и т.д.), основанные на взаимном уважении, доверии, честности и справедливости.

При взаимодействии с деловыми партнерами поликлиника:

- руководствуется четкими и гласными принципами закупок;
- осуществляет выбор поставщиков товаров и услуг, предлагающих оптимальные цены, наилучшие качество и условия поставок и пользующихся хорошей репутацией;
- избегает взаимодействия с деловыми партнерами, которые пытаются направить процесс поставок в русло своекорыстных интересов;
- поддерживает строго коммерческие отношения с деловыми партнерами, в том числе с акционерами поликлиники. Воздерживается от сделок с использованием трансфертных цен, когда цены не отражают реальную стоимость приобретаемых товаров и услуг, а устанавливаются к выгоде определенных лиц и в ущерб другим акционерам, кредиторам или иным заинтересованным сторонам;
- добросовестно исполняет принятые на себя обязательства перед деловыми партнерами;
- соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним;
- не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий;
- создает и поддерживает взаимовыгодные коммерческие отношения с деловыми партнерами, руководствуясь принципами взаимоуважения и компромисса;
- стремится к досудебному урегулированию возникших споров в целях их компетентного разрешения путем переговоров и сохранения партнерских отношений;
- придерживается честной и свободной конкуренции и осуждает все проявления недобросовестной конкуренции, которые могут не только негативно сказаться на репутации, но и подорвать доверие партнеров к поликлинике. В этой связи поликлиника ожидает такой же честной конкуренции от своих деловых партнеров.

Поведение каждого сотрудника формирует представление деловых партнеров о поликлинике и влияет на их стремление сотрудничать. В процессе делового общения с деловыми партнерами и представителями организаций сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- с уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения;
- в процессе общения быть сдержанным и тактичным;
- не обсуждать одного делового партнера с другим;

- всегда уважительно отзываться о коллегах и поликлинике, укрепляя тем самым его авторитет;
- исключать ситуации, при которых деловой партнер по независящим от него причинам находится в вынужденном ожидании; извиняться перед ним за задержку;
- выслушивать собеседника, давать ему возможность полностью высказаться;
- корректно формулировать критические замечания, не задевая достоинство делового партнера;
- всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами делового партнера;
- в процессе беседы чаще называть собеседника по имени и отчеству;
- избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам партнера, стараться убедить его в своей правоте, а не вынудить его принять свою точку зрения;
- предоставлять деловому партнеру только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.

### **2.8. Отношения с органами государственной власти**

Сотрудники НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» стремятся налаживать и поддерживать прочные взаимоотношения с органами государственной власти, чиновниками и другими представителями власти на основе независимости сторон. Сотрудники поликлиники не допускают попыток оказывать влияние на решения органов государственной власти. НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» своевременно и полностью платит налоги.

Во взаимоотношениях с органами государственной власти поликлиника 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**

НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» 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.

Руководство поликлиники стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов, стремится создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию сотрудников, когда это экономически выгодно и целесообразно. Сотрудники поликлиники стремятся к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, частными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения окружающей среды и обеспечения безопасности жизни. Поликлиника соблюдает требования законодательства Российской Федерации в области охраны окружающей среды, охраны здоровья и обеспечения безопасных условий труда.

### **2.10. Отношения со средствами массовой информации**

Информационная политика поликлиники предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации о НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД». На корпоративном сайте <http://www.tihuzlpoliclinika.ru> в общедоступном режиме размещается информация о поликлинике, ее деятельности, структурных подразделениях, контактная информация и т.п. Поликлиника следит за соблюдением высоких стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации (далее – СМИ). Сведения, касающиеся деятельности поликлиники, имеет право предоставлять СМИ только главный врач НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД»

Главный врач поликлиники несет персональную ответственность за достоверность предоставляемых информационных материалов и отсутствие в них сведений, составляющих



коммерческую тайну и иную, охраняемую законом информацию, а также сведений конфиденциального характера.

Сотрудники поликлиники могут предоставлять СМИ информацию, касающуюся деятельности поликлиники, по поручению или с разрешения руководства НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД», несущим ответственность за взаимодействие со СМИ. Каждый сотрудник должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им как сотрудником поликлиники точка зрения (или распространенная информация) непосредственно соотносится с самой поликлиникой, ее имиджем и влияет на ее репутацию в деловом сообществе.

Любые контакты с представителями СМИ – интервью, публикации, участие в пресс-конференциях, брифингах для прессы - сотрудники НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» осуществляют только по согласованию с руководством поликлиники в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий.

### **2.11. Корпоративное имущество и система коммуникативной безопасности**

Политика поликлиники состоит в том, что все сотрудники обязаны бережно относиться к имуществу и использовать его эффективно. Активы поликлиники включают в себя материальное имущество и нематериальные активы (конфиденциальная информация, интеллектуальная собственность и т.д.).

НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» доверяет сотрудникам и предоставляет для достижения поставленных целей все необходимые ресурсы, которые они используют рационально.

Сотрудники должны:

- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- не использовать свое положение в поликлинике, средства, информацию и ресурсы поликлиники в личных целях. Сотрудники могут использовать оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы поликлиники в личных целях только в исключительных случаях.

Всем сотрудникам поликлиники запрещается использовать или раскрывать конфиденциальную информацию о деятельности поликлиники, полученную из любого источника в рабочее или свободное от работы время, без предварительного указания и, не имея соответствующих полномочий.

Информация предоставляется тому, кому она необходима для работы. Наряду с этим информация не должна передаваться тем лицам, которым она не предназначена.

Все сотрудники несут ответственность за разглашение конфиденциальной информации поликлиники и третьих лиц, в отношении которой поликлиника обязана соблюдать условие конфиденциальности и нести обязательства по степени ее использования. 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. Во время беседы с деловыми партнерами за рабочим столом сотрудника вся конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника. Конфиденциальная информация (в электронном, письменном или другом виде) не должна выноситься за пределы поликлиники без соответствующего поручения главного врача поликлиники. При увольнении сотрудник обязан оставить в НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» все принадлежащие поликлинике, файлы, компьютерные носители информации, отчеты и записи, содержащие информацию о поликлинике, или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

### 2.11.1. Врачебная тайна

Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 года № 188 к Перечню сведений конфиденциального характера, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, отнесена врачебная тайна. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны в ходе обучения, при исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей, запрещено.

К врачебной тайне относится информация:

- о факте обращения за медицинской помощью;
- о состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания;
- сведения о наличии у гражданина психического расстройства, фактах обращения за психиатрической помощью и лечении в учреждении, оказывающем ее, а также иные сведения о состоянии психического здоровья;
- иные сведения, полученные при обследовании и лечении пациента.

Передача сведений, составляющих врачебную тайну, допускается только в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их публикации в научной литературе, использования в учебном процессе и иных целях, допускается исключительно с согласия пациента или его законного представителя. В роли пациента может оказаться и сотрудник поликлиники, поэтому вопрос хранения врачебной тайны в коллективе НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» стоит особо остро. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента или его законного представителя допускается в исключительных случаях, определенных законодательством РФ, а именно:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения пациента, не способного из-за своего состояния здоровья выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравления и поражений;
- по запросу органов дознания, следствия, суда, прокуратуры, органа уголовно-исполнительной системы;
- в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему для информирования его родителей или законных представителей;
- при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью пациенту причинен в результате противоправных действий;
- в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- в целях расследования несчастного случая на производстве и с обучающимися во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также профессионального заболевания;
- при обмене информацией между медицинскими учреждениями (организациями), в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
- в целях осуществления учета контроля качества и безопасности медицинской деятельности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

За разглашение врачебной тайны сотрудники поликлиники могут быть привлечены к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации.

### Глава 3. Формирование и поддержание позитивного имиджа

Формирование позитивного имиджа НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» является долговременной задачей.

Основными факторами позитивного имиджа поликлиники являются:

- работа во благо пациентов: сохранение и улучшение здоровья, повышение качества жизни;
- непрерывное стремление к идеальному качеству услуг;
- постоянное совершенствование всех процессов, обеспечивающих качество, профессиональное мастерство, качество обслуживания пациентов, мастерство технологий, качество менеджмента;
- организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности поликлиники;
- соблюдение принципов информационной открытости при работе с заинтересованными группами;
- формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных культурных ценностей внутри поликлиники;
- социальная политика поликлиники и обеспечение мотивации сотрудников.

#### 3.1. Корпоративный стиль и символика Медицинского центра

Корпоративный стиль является важным фактором, влияющим на репутацию поликлиники и стратегию развития связей с общественностью. Носителями корпоративного стиля выступают: фирменный бланк, конверт, визитная карточка, папка, буклет, плакат, годовые отчеты, презентации, сувенирная продукция, пакеты и т.п., а также все формы рекламно-информационных материалов, включая рекламные баннеры, вывески, таблички. Другими элементами корпоративного стиля являются принципы осуществления коммуникаций (корпоративные средства массовой информации, web-сайты, электронная почта и т. д.).

#### 3.2. Корпоративная культура

Корпоративная культура – это существующая в поликлинике система представлений, убеждений, ценностей, норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых членами коллектива. Корпоративная культура определяет социально-психологический климат поликлиники, влияет на уровень мотивации сотрудников и степень их лояльности по отношению к поликлинике. Сотрудник, разделяющий корпоративные убеждения и ценности, считает себя членом сплоченной команды, успех которой для него необычайно важен. Принимая внутренние обязательства перед поликлиникой, сотрудники творчески подходят к поставленным задачам, становятся более инициативными и качественно выполняют свою работу.

##### 3.2.1. Внешний вид сотрудника

Внешний вид является одной из составляющих имиджа предприятия и должен способствовать созданию деловой атмосферы. В поликлинике общепринятым в офисных помещениях является деловой стиль в одежде.

Основой делового стиля во внешнем облике сотрудников поликлиники являются следующие принципы:

- сдержанность, опрятность, официальность, элегантность;
- чувство меры, вкус и целесообразность;
- чистота, аккуратность, соответствие стандартам делового стиля одежды.

Сотрудникам поликлиники рекомендуется:

- в офисных помещениях, на рабочем месте не носить спортивную, пляжную одежду, брюки и юбки из джинсовой ткани. Исключение составляют нерабочие дни;
- не носить шорты, бриджи, мини-юбки, брюки и юбки из кожи, одежду из прозрачных и кружевных тканей;
- воздержаться от использования в деловой одежде ярких, вызывающих цветовых сочетаний;
- не носить броские украшения и одежду, открывающую спину, живот, плечи, с глубоким декольте.

Сотрудникам поликлиники запрещается во внешнем виде:



- открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела;
- нетрадиционные прически.

В дни отъезда в служебную командировку и/или возвращения из командировки при нахождении сотрудников поликлиники на рабочем месте допускаются отклонения от настоящих рекомендаций по внешнему виду.

Сотрудникам, которым согласно нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить спецодежду в местах производства работ.

### 3.2.2. Проведение встреч и переговоров

В ходе переговоров с представителями внешних организаций следует последовательно отстаивать интересы поликлиники, проявляя при обсуждении возникающих проблем доброжелательность и конструктивность. Использование в ходе переговоров недостоверной или заведомо ложной информации, в том числе в целях достижения успеха, не допускается.

### 3.2.3. Обмен визитными карточками

Визитные карточки являются необходимым элементом деловых отношений. Обмен визитными карточками является обязательным атрибутом первой встречи с деловым партнером. Визитными карточками обмениваются в самом начале деловой встречи. Первыми визитные карточки вручают представители принимающей стороны, начиная с самых высокопоставленных членов делегации. Визитная карточка обычно протягивается и принимается правой рукой. При нахождении за столом переговоров, после прочтения визитной карточки необходимо положить ее перед собой. Визитную карточку не следует мять и складывать, делать на ней пометки, не относящиеся к дополнительной контактной информации о деловом партнере – это показывает уважительное отношение к представленной на ней персоне.

### 3.2.4. Проведение собраний и совещаний

Собрания и совещания – важнейшая составляющая деятельности поликлиника. 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 ознакомиться 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.

### 3.2.5. Общение по телефону

Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами и деловыми партнерами способствует созданию благоприятного впечатления о поликлинике 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 4-х гудков;
- в начале разговора с деловым партнером, в том числе при ответе на входящий звонок, представляться (название учреждения, свое имя или имя и отчество);
- в начале разговора интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, название поликлиники, 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 звонившему;
- 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 и рабочих кабинетах руководителей запрещено;
- ведение разговоров по мобильному телефону в лечебных/диагностических кабинетах во время приема пациента запрещено;
- во время деловых встреч и переговоров сотрудник поликлиники должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. В случае если сотрудник поликлиники ожидает важный звонок во время деловой встречи, то заранее предупреждает об этом собеседника, а при поступлении звонка старается говорить кратко.

#### Глава 4. Конфликт интересов

Главный врач поликлиники, равно как и работники поликлиники, выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно, с должной заботой и осмотрительностью, в интересах поликлиники и акционеров, избегая конфликтов интересов.

Выявление конфликта интересов и его адекватное регулирование является важным условием обеспечения защиты интересов поликлиники, акционеров и деловых партнеров. Сотрудник может быть вовлечен в конфликт интересов, если он принимает решение, заключающееся от имени поликлиники 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, от сотрудничества с которыми сотрудник или связанное с ним лицо ожидают любого вида личную прибыль (выгоду).

Руководители и работники поликлиники в целях недопущения конфликта интересов:

- не должны пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые предоставлены им корпоративными ресурсами поликлиники руководством поликлиники, 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 поликлиникой 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 деятельностью в поликлинике, от любых других третьих лиц, а также получать какие-либо доходы или выгоды в качестве поощрения за выполнение функциональных обязанностей, исключением доходов, получаемых непосредственно от поликлиники;



- поликлиника 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 поликлиники принять меры по разрешению конфликта интересов. Урегулирование конфликта интересов в поликлинике регламентировано настоящим Кодексом и иными внутренними документами НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД».

### **Глава 5. Контроль по соблюдению положений Кодекса**

Настоящий Кодекс является локальным нормативным документом поликлиники, обязательным для исполнения всеми сотрудниками НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение норм Кодекса обеспечивается в повседневной деятельности сотрудников поликлиники.

Для решения спорных вопросов, осуществления контроля соблюдения принципов и правил корпоративной этики, корпоративных ценностей, положений Кодекса, рассмотрения и выработки рекомендаций по устранению конфликтных ситуаций создается Совет по этике НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» (далее – Совет по этике). Количественный и персональный состав Совета по этике определяется главным врачом из числа сотрудников поликлиники. По вопросам касательно положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам и конфликтам интересов, а также по фактам нарушений положений Кодекса, коррупционных и других противоправных действий, руководители и работники поликлиники, а также деловые партнеры и заинтересованные лица вправе обращаться:

- к непосредственному и/или вышестоящему руководителю;
- в Совет по этике;

Поликлиника гарантирует сотрудникам анонимность и ненаказуемость такого обращения. Любое преследование сотрудников, которые по доброй воле заявили о нарушении принципов Кодекса, будет расценено как отдельное нарушение принципов Кодекса.

Поликлиника гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений. Никакие меры не будут применены к сотруднику поликлиники без проведения должного служебного расследования. Рассмотрение фактов неоднократных нарушений сотрудником положений Кодекса и принятие решений по ним производится на заседаниях Совета по этике с приглашением в случае необходимости представителей структурных подразделений сотрудника и самого сотрудника.

Совет по этике принимает решение о придании гласности фактов нарушения положений Кодекса, а также на основе анализа опыта применения положений Кодекса готовит предложения об изменениях в его содержании. Установление наличия в поступках сотрудника действий, признанных как несоблюдение им одного или нескольких положений Кодекса, может привести к утрате положительной репутации и доверия со стороны поликлиники, а также являться основанием для сомнений в его лояльности НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД». Нелояльное поведение, выражающееся в несоблюдении требований Кодекса, 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 положений настоящего Кодекса соответствует нарушениям действующего законодательства Российской Федерации.

Администрация поликлиники оставляет за собой право при предоставлении характеристики или рекомендации сотруднику отражать в них факты несоблюдения требований положений Кодекса. Поликлиника поощряет сотрудников к открытому обсуждению Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.



Каждый сотрудник поликлиники может выступить с инициативой и представить Совету по этике предложения по совершенствованию корпоративных норм и правил.

### Глава 6. Заключительные положения

Кодекс вступает в силу с момента его утверждения главным врачом поликлиники. Кодекс размещается на сайте поликлиники.

НУЗ «Узловая поликлиника на ст.Тихорецкая планирует совершенствовать Кодекс с учетом появления новых тенденций и предложений от сотрудников и заинтересованных групп. Главный врач поликлиники по рекомендации Совета по этике периодически в целях актуализации и совершенствования пересматривает положения настоящего Кодекса, а также, при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения.

При приеме на работу новых сотрудников поликлиники ознакомление с Кодексом осуществляется сотрудниками Отдела кадров.

### Основные термины и определения

В Кодексе корпоративной этики НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД» используются следующие термины и определения:

**ВЗЯТОЧНИЧЕСТВО** – одна из форм коррупции. Для целей настоящего Кодекса под взяточничеством понимается получение сотрудником ненадлежащей выгоды за какое-либо действие (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц.

**ВЫМОГАТЕЛЬСТВО** – для целей настоящего Кодекса под вымогательством понимается требование взятки или другой ненадлежащей выгоды под угрозой принятия решений, которые могут причинить существенный вред правам или законным интересам заинтересованных сторон.

**ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ** – физические или юридические лица, способные оказывать влияние на деятельность Медицинского центра и/или зависящие от их деятельности.

**КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ** - ситуация, когда личные интересы одного или нескольких сотрудников влияют или могут повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей.

**КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА** - это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности поликлиника, ее руководители и работники при выполнении должностных обязанностей.

**КОРРУПЦИЯ** – для целей настоящего Кодекса под коррупцией понимается использование служебного положения в личных целях.

**НЕНАДЛЕЖАЩАЯ ВЫГОДА** – для целей настоящего Кодекса под ненадлежащей выгодой понимается любая выгода имущественного и неимущественного характера, непредусмотренная нормативными правовыми актами по вопросам оплаты труда и мотивации.

**СОВЕТ ПО ЭТИКЕ** – коллегиальный орган, отвечающий за принятие решений рекомендательного характера по вопросам деятельности поликлиники и его подразделений, требующим этической оценки.

К таким вопросам относятся: основная деятельность поликлиники, воздействие на окружающую среду, корпоративные отношения, включая отношения между сотрудниками независимо от их должностей и служебных обязанностей, а также между подразделениями Медицинского центра, отношения с заинтересованными сторонами.

**СОТРУДНИКИ** – общее обозначение представителей разных профессий и уровней управления поликлиники и ее подразделений, состоящих в трудовых отношениях с НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Тихорецкая ОАО «РЖД».