СОГЛАСОВАНО

председатель профсоюзного комитета работников ФГБУ «Поликлиника № 2»

_____ **С.В. Юринова**

«22» 08 **2016 г.**

УТВЕРЖДЕНО

приказом ФГБУ «Поликлиника №2»

«22» августа **2016 г. №** 220

КОДЕКС ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ

работников федерального государственного бюджетного учреждения «Поликлиника № 2» Управления делами Президента Российской Федерации

2016 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. Общие положения 3
1.1. Основные деловые и этические ценности работников Поликлиники 3
1.2. Принципы деловой этики работников Поликлиники 3
Глава 2. Этические нормы корпоративного поведения работников 4
2.1. Общие положения 4
2.2. Этические принципы работников Поликлиники 4
2.3. Этические принципы руководства Поликлиники 5
2.4. Нормы корпоративного поведения работников Поликлиники 5
2.5. Отношения между руководством и работниками Поликлиники 6
2.6. Отношения с коллегами 7
2.7. Отношения между медицинскими работниками и пациентами 8
2.8. Отношения с деловыми партнерами 8
2.9. Отношения с органами государственной власти 9
2.10. Отношения с общественностью 9
2.11. Отношения со средствами массовой информации 10
2.12. Корпоративное имущество и система коммуникативной безопасности 10
2.12.1. Врачебная тайна 11
Глава 3. Формирование и поддержание позитивного имиджа Поликлиники 12
3.1. Корпоративный стиль и символика Поликлиники 12
3.2. Корпоративная культура 13
3.2.1. Внешний вид работника 13
3.2.2. Проведение встреч и переговоров 14
3.2.3. Проведение собраний и совещаний 14
3.2.4. Общение по телефону 14
Глава 4. Антикоррупционная политика и предотвращение конфликта интересов 15
Глава 5. Контроль над соблюдением положений Кодекса 16
Глава 6. Заключительные положения 17

Глава 1. Общие положения

Кодекс этики и служебного поведения работников федерального государственного бюджетного учреждения "Поликлиника № 2" Управления делами Президента Российской Федерации (далее – Кодекс) разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом и иными локальными нормативными актами 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 работников Поликлиники.

Целью настоящего Кодекса является:

- закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм деловой этики, которыми руководствуются работники Поликлиники в своей трудовой деятельности;
- установление стандартов поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива, деловыми партнерами, государственными органами, общественностью;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- определение общих принципов для предотвращения возможного конфликта интересов;
- повышение и сохранение доверия к Поликлинике со стороны делового сообщества, укрепление репутации открытого и честного участника рынка;
- осознание работниками персональной ответственности за выполнение своих должностных обязанностей и соблюдение медицинской этики и деонтологии.

С настоящим Кодекса должны быть ознакомлены все работники Поликлиники.

Все работники Поликлиники в процессе своей трудовой деятельности как при нахождении на рабочем месте, так и при нахождении в служебных командировках обязаны соблюдать требования, установленные настоящим Кодексом.

1.1. Основные деловые и этические ценности работников Поликлиники

Основными деловыми и этическими ценностями Поликлиники являются:

- работа во благо пациентов;
- высокое качество и надежность оказания медицинских услуг;
- реализация принципа преемственности в лечении и наблюдении пациентов;
- сохранение и последовательное наращивание технологического, производственного, кадрового и иного потенциала Поликлиники;
- повышение качества и количества оказываемых медицинских услуг и оптимизации затрат;
- доверительные и ответственные деловые отношения.

1.2. Принципы деловой этики работников поликлиники

Работники Поликлиники стремятся соблюдать принципы деловой этики во всех аспектах своей деятельности.

Работники Поликлиники руководствуются следующими принципами деловой этики:

- *уважение* - доброжелательное отношение к пациентам, работникам Поликлиники, представителям контрагентов, органам государственной власти, иным лицам;
- *честность* - недопущение конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью, обмана, умалчивания и ложных заявлений, не совместимых со статусом работника Поликлиники;
- *профессионализм* - глубокое знание предмета своей деятельности, ответственное и добросовестное отношение к должностным обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня;
- *ответственность* – надлежащее исполнение своих обязательств перед пациентами, коллегами, органами государственной власти, другими заинтересованными сторонами;
- *справедливость* - предполагает оплату труда в соответствии с достигнутыми результатами

и равные условия для профессионального роста.

В соответствии с указанными принципами выстраиваются взаимоотношения работников с коллегами, пациентами, государственными органами и общественностью.

При осуществлении деятельности работники Поликлиники:

- обеспечивают оказание пациентам комплексной высококвалифицированной медицинской помощи;
- формируют новые, более высокие критерии оценки качества оказания медицинской помощи и удовлетворенности пациентов;
- соблюдают законодательство Российской Федерации;
- обеспечивают соблюдение и уважение прав человека;
- создают условия для самосовершенствования, повышают уровень квалификации;
- действуют справедливо и добросовестно, не приемлют взяток и аналогичной порочной деловой практики;
- противодействуют коррупции, не попустительствуют взяточничеству и вымогательству;
- соблюдают и обеспечивают безопасность труда.

Глава 2. Этические нормы корпоративного поведения работников

2.1. Общие положения

Репутация 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 работников. 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, соблюдение которых является обязательным для всех работников Поликлиники. Каждый работник несет ответственность за выполнение этих требований.

2.2. Этические принципы работников Поликлиники

Свою профессиональную деятельность работники Поликлиники осуществляют на основе:

- неукоснительного соблюдения законодательства Российской Федерации, локальных нормативных актов Поликлиники;
- 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 других работников Поликлиники;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения и взаимопомощи;
- предотвращения распространения или угроз распространения сведений, порочащих деловую репутацию Поликлиники;
- поддержания здорового морально-психологического климата и здорового образа жизни;
- корректного (толерантного) отношения к ошибкам коллег и самокритичной оценке своей профессиональной компетенции, постоянной работы над её совершенствованием;
- системного подхода к работе.

2.3. Этические принципы руководства Поликлиники

Система исполнения Кодекса опирается на этическое лидерство руководства Поликлиники. Своим примером руководство поддерживает корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формирует образцы этичного поведения.

Руководство Поликлиники относится к работникам с доверием и уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними.

Руководство Поликлиники проводит честную, справедливую и открытую политику в отношении работников, с учетом индивидуальных особенностей каждого работника. Эта политика действует на всех этапах работы с персоналом.

Руководство Поликлиники проводит эффективную систему оценки персонала, материального и нематериального вознаграждения работников, которая позволят:

- объективно оценить вклад каждого работника;
- привлекать наиболее квалифицированных работников;
- стимулировать развитие и профессиональный рост работников.

Принципы и нормы поведения руководства Поликлиники:

- соблюдение законодательства Российской Федерации, коллективного договора, локальных нормативных актов Поликлиники, трудовых договоров и соглашений;
- 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 результатами 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 работников 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;
- 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 работников Поликлиники

Работники Поликлиники в своем поведении не допускают злоупотребления служебным положением:

- злоупотребление служебным положением возникает, когда работник Поликлиники ставит свои личные интересы выше интересов учреждения;
- руководство Поликлиники убеждено, что каждый работник при выполнении своей работы обязан ставить интересы Поликлиники выше своих личных, в то же время Поликлиника уважает гражданские и личные права своих работников;
- при исполнении своих обязанностей работники 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 учреждения (конфликт интересов).

В своей деятельности работники Поликлиники 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 Поликлинике;
- распространение или угрозу распространения недостоверных сведений, порочащих репутацию Поликлиники, ее руководства, работников, применение или угрозу применения незаконных способов осуществления профессиональной деятельности;
- формальное отношение к выполнению своих должностных обязанностей, проявляющееся в выполнении трудовых процессов, не добиваясь содержательного фактического результата. Формализм в таком случае оценивается как неэффективная работа и нелояльное отношение к Поликлинике;
- неконструктивную критику Поликлиники в присутствии посторонних людей, так как это компрометирует Поликлинику.
- Поликлиника ожидает от всех работников избегания всех ситуаций потенциального и действительного конфликта личных интересов и интересов Поликлиники

Работникам Поликлиники запрещается:

- употребление алкогольных напитков на рабочем месте, на территории Поликлиники и при исполнении должностных обязанностей вне ее территории;
- курение на рабочем месте и в служебных помещениях, а также на территории Поликлиники и прилегающей территории в пределах установленного ограждения;
- ношение любого вида оружия на территории Поликлиники;
- участие в азартных играх на территории Поликлиники и при исполнении должностных обязанностей вне ее территории.

2.5. Отношения между руководством и работниками Поликлиники

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

Руководству 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 работников, 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.

Работникам Поликлиники рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия, если в течение длительного времени невозможно присутствовать на работе;
- 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 руководство Поликлиники;
- здороваться при встрече.

При осуществлении трудовой деятельности вне Поликлиники работники 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;
- осуществлять иную трудовую деятельность в других организациях только, если она не будет влиять на выполнение работником должностных обязанностей в Поликлинике, наносить ущерб имиджу и интересам Поликлиники;
- соблюдать правила сохранения коммерческой и иной служебной информации, отнесенной к таковой законодательством Российской Федерации и (или) локальными нормативными актами Поликлиники.

2.6. Отношения с коллегами

Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы Поликлиники. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники 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 должностных 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 допускать публичных (устных и/или письменных) негативных высказываний о профессиональных, деловых и личных качествах своих коллег;
- не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа.

Общение между работниками 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 работники 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.

Работники Поликлиники обязаны при исполнении должностных 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.

Работники 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;
- в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности Поликлиники;
- уважать частную (личную) жизнь работников, соблюдая суверенитет личности;
- соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;
- воздерживаться от неконструктивной и неаргументированной критики работника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
- проявлять уважение к квалификации и профессиональному опыту работников, ценить их рабочее время.

2.7. Отношения между медицинскими работниками и пациентами

Этической основой профессиональной деятельности медицинского работника (врачебного и среднего медицинского персонала) являются гуманность и милосердие.

Медицинский работник обязан, с учетом преимуществ, недостатков и последствий различных диагностических и лечебных методов, оказывать пациенту качественную, эффективную и безопасную медицинскую помощь.

Взаимоотношения медицинского работника и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности и информационной открытости. Медицинский работник должен в доступной форме информировать пациента о состоянии его здоровья, возможных изменениях, методах лечения, включая те, с которыми связана определенная доля риска или неуверенности в результате. Он должен убедиться в том, что пациент удовлетворен полученной информацией.

Медицинский работник должен быть компетентен в отношении моральных и юридических прав пациента. Поддержание уровня профессиональной, правовой и этической компетентностей – мера персональной ответственности каждого медицинского работника.

Медицинский работник обязан минимизировать вторжение в личное пространство пациента, не имеет права обращаться к нему с личными просьбами.

Проявление высокомерия, пренебрежительного отношения или унизительного обращения с пациентом недопустимы.

2.8. Отношения с деловыми партнерами

Поликлиника убеждена в том, что залогом её успеха являются отношения с деловыми партнерами (заказчиками, 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 осуществления закупок, установленными законодательством Российской Федерации;
- при осуществлении выбора поставщиков товаров (работ, услуг) основывается на принципах открытости, прозрачности информации, обеспечения конкуренции, профессионализма работников, стимулирования инноваций;
- избегает взаимодействия с деловыми партнерами, которые пытаются направить процесс поставок товаров (выполнение работ, оказание услуг) в русло своекорыстных интересов;
- добросовестно исполняет принятые на себя обязательства перед деловыми партнерами;
- соблюдает условия контрактов/договоров, заключённых с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним;

- не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий;
- во взаимоотношениях с деловыми партнерами руководствуется принципами взаимоуважения и компромисса;
- стремится к досудебному урегулированию возникших споров в целях их компетентного разрешения путем переговоров;
- 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 работника формирует представление деловых партнеров о Поликлинике и влияет на их стремление сотрудничать. В процессе делового общения с деловыми партнерами и представителями организаций работникам 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 ее 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 в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий.

2.9. Отношения с органами государственной власти

Поликлиника стремится налаживать и поддерживать прочные взаимоотношения с органами государственной власти на основе независимости сторон. Работники Поликлиники не допускают попыток оказывать влияние на решения органов государственной власти.

Поликлиника своевременно и в полном объеме платит налоги.

Во взаимоотношениях с органами государственной власти Поликлиника придерживается следующих норм:

- получение всех государственных лицензий, аккредитаций 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.

2.10. Отношения с общественностью

Поликлиника рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

Руководство Поликлиники стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов, стремится создавать новые рабочие места и повышать

профессиональную квалификацию работников, когда это экономически обосновано и целесообразно или установлено законодательством Российской Федерации.

Поликлиника соблюдает требования законодательства Российской Федерации в области охраны окружающей среды, охраны здоровья и обеспечения безопасных условий труда.

2.11. Отношения со средствами массовой информации

Информационная политика Поликлиники предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации о Поликлинике.

На официальном сайте Поликлиники в общедоступном режиме размещается информация об учреждении, его 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 руководство Поликлиники. Руководство 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.

Работники Поликлиники могут предоставлять СМИ информацию, касающуюся деятельности Поликлиники, по поручению или с разрешения руководства и по согласованию с курирующим структурным подразделением вышестоящей организации, несущим ответственность за взаимодействие со СМИ. Каждый работник должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная или распространенная им информация как работником Поликлиники 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 - работники Поликлиники осуществляют только по согласованию с руководством Поликлиники в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий.

2.12. Корпоративное имущество и система коммуникативной безопасности

Политика Поликлиники состоит в том, что все работники 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.).

Поликлиника доверяет работникам и предоставляет для достижения поставленных целей все необходимые ресурсы, которые они используют рационально.

Работники должны:

- бережно относится к имуществу Поликлиники;
- не использовать свое положение в Поликлинике, средства, информацию и ресурсы учреждения в личных целях. Работники могут использовать оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Поликлиники в личных целях только в исключительных случаях.

Всем работникам Поликлиники запрещается использовать или раскрывать конфиденциальную информацию о деятельности учреждения, 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 работники несут ответственность за разглашение конфиденциальной информации Поликлиники и третьих лиц, в отношении которой Поликлиники обязана соблюдать условие конфиденциальности и нести обязательства по степени ее использования.

Когда работник 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 лицами, не являющимися работниками Поликлиники, за рабочим столом работника 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 руководства учреждения. При увольнении работник обязан оставить в Поликлинике все принадлежащие учреждению документы, 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 такую информацию.

2.12.1. Врачебная тайна

Указом Президента РФ от 06.03.1997 № 188 к Перечню сведений конфиденциального характера, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией РФ и федеральными законами, отнесена врачебная тайна.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны при исполнении должностных и иных обязанностей, в ходе обучения, запрещено.

К врачебной тайне относится информация:

- о факте обращения за медицинской помощью;
- о состоянии здоровья пациента и диагнозе;
- сведения о факте обращения гражданина за психиатрической помощью, состоянии его психического здоровья и диагнозе психического расстройства, иные сведения, полученные при оказании ему психиатрической помощи;
- 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 письменного согласия пациента или его законного представителя. В роли пациента может оказаться работник Поликлиники или его родственники, поэтому вопрос хранения врачебной тайны в коллективе Поликлиники стоит особо остро.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента или его законного представителя допускается в исключительных случаях, определенных законодательством Российской Федерации, а именно:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения пациента, не способного из-за своего состояния здоровья выразить свою волю или отсутствуют законные представители, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравления и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда, прокуратуры, органа уголовно-исполнительной системы (в случаях, установленных законодательством Российской Федерации);
- в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения

врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

- в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему для информирования его родителей или законных представителей (в случаях, установленных законодательством Российской Федерации);
- в целях информирования органов внутренних дел при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью пациента 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 профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся, несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку (в случаях и в порядке, установленных законодательством Российской Федерации).
- при обмене информацией между медицинскими учреждениями (организациями), в том числе, размещённой в медицинских информационных системах, 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 контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За разглашение врачебной тайны работники Поликлиники могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности, вплоть до увольнения, а также административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 3. Формирование и поддержание позитивного имиджа Поликлиники

3.1. Корпоративный стиль и символика Поликлиники

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, 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.). Неотъемлемой составной частью корпоративного стиля являются принципы и нормы делопроизводства, которые могут быть закреплены в локальном нормативном акте Поликлиники.

Для организации общественных мероприятий (прием делегаций, семинары, конференции) может осуществляться выпуск информационных материалов, сувенирной продукции, канцелярских принадлежностей (календари, папки, блокноты, пакеты и др.), выполненных в едином корпоративном стиле Поликлиники.

Работники Поликлиники, выезжающие в служебные командировки, в случае необходимости обеспечиваются визитными карточками, изготовленными в корпоративном стиле Поликлиники.

Работники Поликлиники используют имеющуюся корпоративную символику и не имеют права самостоятельно вносить корректировки в корпоративный стиль.

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 учреждения, влияет на уровень мотивации работников и степень их лояльности по отношению к Поликлинике. Работник, разделяющий корпоративные убеждения и ценности, считает себя членом сплоченной команды, успех которой для него необычайно важен.

Принимая внутренние обязательства перед Поликлиникой, работники творчески подходят к поставленным задачам, становятся более инициативными и качественно выполняют свою работу.

3.2.1. Внешний вид работника

Внешний вид является одной из составляющих имиджа Поликлиники.

Медицинские и инженерно-технические работники, которым согласно нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить спецодежду, 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.

Спецодежда медицинских работников (халат, брючный костюм) должна быть однотонного цвета, через которую недопустимо просматривание нижнего белья и элементов одежды другого цвета. Халат должен быть длинным, прикрывающим одежду под ним, рукава халата должны доходить до рукавов одежды. Сменная обувь должны быть удобной, закрытой, бесшумной, без высокого каблука (допускается широкий каблук не выше 4 см), хорошо фиксирующейся на стопе.

Медицинский работник должен соблюдать умеренность в косметике и парфюмерии. Допустим гигиенический маникюр не ярких цветов. Украшения должны быть по минимуму, браслеты и длинные бусы снимаются в начале рабочей смены.

В офисных помещениях Поликлиники общепринятым является деловой стиль в одежде.

Основой внешнего облика работников являются следующие принципы:

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

Всем работникам Поликлиники запрещается носить в рабочее время следующие варианты одежды:

- пляжная, спортивная одежда, одежда для активного отдыха (спортивные костюмы, шорты, майки на тонких бретелях, укороченные майки и т.п.);
- прозрачные платья, юбки и блузки, в том числе одежда с прозрачными вставками;
- одежда, открывающая спину, живот, плечи, глубоко декольтированные платья и блузки;
- мини-юбки;
- брюки и юбки из кожи.

Всем работникам Поликлиники запрещается:

- открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела;
- носить экстравагантные прически (дреды и т.п.) и окрашивать волосы в неприродные цвета (зеленый, розовый и др.).

Работникам рекомендуется воздержаться от использования в одежде ярких, вызывающих цветовых сочетаний.

От работников не должны исходить отталкивающие запахи (табака, алкоголя, еды, пота, чрезмерно использованной парфюмерии).

3.2.2. Проведение встреч и переговоров

В ходе переговоров с представителями сторонних 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. Проведение собраний и совещаний

Собрания и совещания - важнейшая составляющая деятельности Поликлиники. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.

Для этого работникам 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.

3.2.4. Общение по телефону

Умение работников говорить по телефону с коллегами и деловыми партнерами способствует созданию благоприятного впечатления о Поликлинике в целом.

В процессе телефонного общения работникам 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 Поликлиники, 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;
- 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, его 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 работник Поликлиники должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. В случае если работник ожидает важный звонок во время деловой встречи, то заранее предупреждает об этом собеседника, а при поступлении звонка старается говорить кратко.

Глава 4. Антикоррупционная политика и предотвращение конфликта интересов

Работники Поликлиники выполняют свои должностные обязанности добросовестно и разумно, с должной заботой и осмотрительностью, в интересах Поликлиники, не допуская коррупционных проявления и избегая конфликтов интересов.

Все работники поликлиники обязаны соблюдать положение об Антикоррупционной политики Поликлиники, утвержденной приказом ФГБУ «Поликлиника № 2» от 08.04.2016 № 111.

Выявление конфликта интересов и его адекватное регулирование является важным условием обеспечения защиты интересов Поликлиники.

Работник может быть вовлечен в конфликт интересов, если он принимает решение о заключении от имени Поликлиники сделки:

- с лицами, связанными с ним родственными, семейными или дружественными отношениями;
- с предприятиями и физическими лицами, с которыми у работника или связанного с ним лица имеются какие-либо договорные отношения;
- с предприятием, в котором работник или связанное с ним лицо обладают существенным участием, либо являются должностными лицами, имеющими право принимать решения;
- с предприятиями, от сотрудничества с которыми работник или связанное с ним лицо ожидает любого вида личную прибыль (выгоду).

Работники Поликлиники в целях соблюдения Антикоррупционной политики Поликлиники и недопущения конфликта интересов:

- обязаны исполнять трудовые обязанности в соответствии с трудовым договором и должностной инструкцией, осуществлять свою профессиональную деятельность строго в пределах своих должностных обязанностей;
- не должны пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые предоставлены им корпоративными ресурсами Поликлиники, ее руководством, 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 соблюдать ограничения для медицинских и фармацевтических работников, установленные законодательством Российской Федерации, а также Положением об ограничениях для медицинских и фармацевтических работников ФГБУ «Поликлиника № 2» при осуществлении ими профессиональной деятельности, утвержденным приказом ФГБУ «Поликлиника № 2» от 31.12.2013 № 467;
- не должны принимать подарки, не предусмотренные законодательством Российской Федерации или использовать выгоды, связанные с их должностным положением или исполнением ими должностных обязанностей;
- при получении подарка в связи с должностным положением или исполнением ими должностных обязанностей обязаны уведомить уполномоченное лицо Поликлиники в порядке, установленном локальным нормативным актом (Приказ ФГБУ «Поликлиника № 2» от 10.07.2014 № 187);
- обязаны прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках законодательства Российской Федерации и с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт;

- обязаны сообщать непосредственному руководителю о любом реальном или потенциальном конфликте интересов, как только о нем станет известно, с обязательным последующим уведомлением главного врача.

Урегулирование конфликта интересов в Поликлинике регламентировано настоящим Кодексом, а также Положением о выявлении и урегулировании конфликта интересов, утвержденным приказом ФГБУ «Поликлиника № 2» от 08.04.2016 № 111.

Глава 5. Контроль над соблюдением положений Кодекса

Настоящий Кодекс является локальным нормативным актом Поликлиники, обязательным для исполнения всеми работниками вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение норм Кодекса обеспечивается в повседневной трудовой деятельности работников учреждения.

Для решения спорных вопросов, осуществления контроля соблюдения принципов и правил корпоративной этики, корпоративных ценностей, положений Кодекса, рассмотрения и выработки рекомендаций по устранению конфликтных ситуаций, не содержащих признаков коррупционных проявлений и конфликта интересов, приказом главного врача может создаваться комиссия, состав которой формируется из числа работников Поликлиники. Вопросы, связанные с антикоррупционной деятельностью Поликлиники и урегулированием конфликта интересов рассматриваются Комиссией по противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов, действующей на основании приказа ФГБУ Поликлиника № 2» от 08.04.2016 № 111.

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 заинтересованные лица вправе обращаться как к непосредственному, так и вышестоящему руководителю.

Поликлиника гарантирует работникам ненаказуемость такого обращения. Любое преследование работников, которые по собственной 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 работнику Поликлиники без проведения должного служебного расследования.

Установление наличия в поступках работника 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 к Поликлинике.

Нелояльное поведение, выражающееся в несоблюдении требований Кодекса, учитывается при проведении аттестаций, рассмотрении вопроса о переводе работника на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

Указанные меры не заменяют административную, уголовную и гражданскую ответственность, которую несет работник, если нарушения положений настоящего Кодекса соответствует нарушениям законодательства Российской Федерации.

Руководство Поликлиники оставляет за собой право при предоставлении характеристики или рекомендации работнику отражать в них факты несоблюдения требований положений Кодекса.

Поликлиника поощряет работников к открытому обсуждению Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию. Каждый работник Поликлиники может выступить с инициативой и представить руководству Поликлиники предложения по совершенствованию корпоративных норм и правил.

Глава 6. Заключительные положения

Кодекс вступает в силу с момента его утверждения главным врачом по согласованию с Профсоюзным комитетом работников Поликлиники. Кодекс размещается на официальном сайте поликлиники.

Поликлиника планирует совершенствовать Кодекс с учетом появления новых тенденций и предложений от работников и заинтересованных групп.

Руководство Поликлиники по собственной инициативе или по предложению работников в целях актуализации и совершенствования этических норм и требований к служебному поведению пересматривает положения настоящего Кодекса, и при наличии необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения.

При приеме на работу новых работников Поликлиники ознакомление с Кодексом осуществляется работниками отдела кадров.