

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шығыс Қазақстан облысы денсаулық сақтау басқармасының  **«ШЫҒЫС ҚАЗАҚСТАН ОБЛЫСЫНЫҢ**  **ҚАН ОРТАЛЫҒЫ»**  шаруашылық жүргізу құқығындағы  коммуналдық мемлекеттік кәсіпорны | | Коммунальное государственное предприятие  на праве хозяйственного ведения  **«ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ**  **ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР КРОВИ»**  управления здравоохранения Восточно-Казахстанской области | | |
|  | | | Күні | Қолы |
| **Бекітемін** | «ШҚОҚО» ШЖҚ КМК директоры Х.Т.Жигитаев | |  |  |

**«Шығыс Қазақстан облысының қан орталығы» ШЖҚ КМК**

**ЭТИКАЛЫҚ КОДЕКСІ**

|  |
| --- |
| **Copyright © Бақыланатын құжат**  «Шығыс Қазақстан облысының қан орталығы» ШЖҚ КМК басшылығымен келіспей бұл құжатты көшіруге және/немесе таратуға үзілді-кесілді тыйым салынады! |

**Стандартты әзірлеу және келісу парағы:**

**Әзірленді:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ТАӘ** | **Лауазымы** | **Қолы** |
| 1 | С.А.Шмурыгина | Медициналық бөлім жөніндегі директордың орынбасары |  |
| 2 | Т.Н.Войнова | Сапаны бақылау жөніндегі басшы |  |
| 3 | Г.У.Матаева | ЖДЗ меңгерушісі (ШҚ ОҚО этикалық комиссиясының төрайымы) |  |
| 4 | А.С.Сакенова | Заң кеңесшісі |  |

**Келісілді:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ТАӘ** | **Лауазымы** | **Қолы** |
| 1 | С.С.Байсексенова | ПБҚ аға инспекторы |  |
| 2 | Н.В.Булгакова | Бас медбике |  |
| 3 | И.А.Демина | Кір жуу орынның шаруашылық бикесі |  |
| 4 | Г.Г.Ережепова | Бас экономист |  |
| 5 | О.Б.Зубова | СББ меңгерушісі |  |
| 6 | В.В.Ильенко | Техбөлім басшысы |  |
| 7 | Ю.А.Кашкарова | Кәсіподақ комитетінің төраймы |  |
| 8 | Е.Т.Костубаев | ӘШЖ жөніндегі басшы |  |
| 9 | С.М.Кулиманова | ҚКАШ ж УСБ меңгерушісі |  |
| 10 | А.К.Каримова | ҚТБ меңгерушінің м.а. |  |
| 11 | С.В.Павлицкая | ФҚЕБ зертхана маманының м.а. |  |
| 12 | А.М.Сарсенбаева | ДЖБ меңгерушісі |  |
| 13 | Е.Е.Сергеева | Қ ж КДБ меңгерушісі |  |
| 14 | А.Ш.Слямова | Бас бухгалтер |  |
| 15 | А.В.Тявченко | Гараж механигі |  |
| 16 | А.М.Шакшанова | ӨБТ меңгерушісі |  |

**Мазмұны**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Жалпы ережелер.……………………………………………………………………..……...… | 4 |
|  | Қолданылу аясы…………………………………………………………………….................. | 5 |
|  | Қызметкерлердің кәсіпорынға деген адалдығы……………................................................ | 5 |
|  | Құпиялылық және коммерциялық құпия……………………………….……………………... | 5 |
|  | Жұмыс жөніндегі әріптестермен, үшінші тұлғалармен және басшылармен өзара қарым-қатынасы…………………………….......................................................................................... | 6 |
|  | Іскерлік қарым - қатынастағы сөйлеу этикеті......................................................................... | 8 |
| 7.  8. | Телефонмен сөйлесу этикеті....................................................................................................  Киім үлгісінің корпоративтік стандарты…………………………………….…………….... | 9  13 |
| 9.  10.  11. | Сыбайлас жемқорлыққа қарсы әрекет бойынша ШҚ ОҚО-ның қызметі............................  Сыртқы мекемелермен өзара қарым қатынасы…………………………………..............….  Мүдделер жанжалының қарым-қатынасындағы ШҚ ОҚО саясаты........................................ | 15  16  17 |
| 12.  13. | Оның мүлкі мен ресурстарының қарым-қатынасындағы ШҚ ОҚО саясаты..........................  Кодекстің сақталуы....................................................................................................................... | 18  18 |
|  | Нормативтік сілтемелер ……………………………………………………………………….. | 19 |
|  | ШҚ ОҚО қызметкерлеріне арналған сәйкестендіру бейдждерінің нысаны 1-қосымша...... | 20 |
|  | Қалпақтарды/орамалдарды,медициналық/қалпақты кию үлгісі 2-қосымша........................ | 21 |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **Жалпы ережелер**
   1. Осы этикалық кодекс (бұдан әрі – Кодекс) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелеріне, «Шығыс Қазақстан облысының қан орталығы» ШЖҚ КМК (бұдан әрі- ШҚ ОҚО немесе Кәсіпорын) ішкі құжаттарына, сонымен қатар Кәсіпорынның Жарғысына сәйкес мақұлданған іскерлік тәртібі негізінде өңделген және негізге алынатын құндылықтар мен этика принциптерін, іскерлік қарым-қатынастың этикалық нормаларын айқындайды. Кодекс Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің ішкі стандарты болып табылады.
   2. Кодекс азаматтар мен тұтас қоғамның алдында ШҚ ОҚО қызметкерлерінің өз қызметіндегі моральдық жауапкершілікті анықтайды.
   3. Кодекс кәсіби қызметті жүзеге асыру үрдісінде белгілі лауазымына қарамастан, Кәсіпорынның барлық қызметкерлері қолданатын іскерлік қатынас ережелерін орнатады.
   4. **Осы Кодекстің мақсаты** – ШҚ ОҚО барлық қызметкерлерінің негізгі мәселесіне және іс-әрекет қағидаттарына сәйкес жүріс-тұрысының стандартын, сондай-ақ, Кәсіпорынның сыртқы іскерлік және әлеуметтік ортадағы мінсіз беделінің жетістіктерін анықтау.
   5. Осы Кодекс басқару үрдісінің тиімділігін көтеруге және медициналық қызмет көрсетуге, мүдделі тұлғалармен қарым-қатынас жасауға мүмкіндік береді.
   6. Кодексте келесі түсініктер қолданылады:

**Мүдделі тұлға –** Кәсіпорын қызметімен байланысты заңнамада және Жарлықта көрсетілген құқығын жүзеге асырушы тұлға (донорлар, пациенттер, әріптестер, өкілетті органның және тағы да басқа мекемелердің өкілдері).

**Мүдделер жанжалы** – ШҚ ОҚО қызметкерінің жеке мүдделілігінің әсер етуі немесе лауазымдық міндеттерін риясыз орындауына әсер етуі мүмкін.

**Кәсіпорын Серіктестері** – Кәсіпорын қандайда бір қызметті медициналық және басқа да мекемелермен бірлесіп атқаруы (іскерлік серіктестер, сауда серіктестері және т.б.).

**Қызметкер –** Кәсіпорынмен бірге еңбек қарым-қатынасында және еңбек шарты бойынша тікелей жұмысын атқарып тұрушы.

**Сөйлеу этикеті** - сөйлеу этикетінің барлық құралдарының жиынтығы (амандасу, өтініш, ризашылық, қоштасу және т.б.) және оларды қолдану ережелері.

**Этика** – өз қызметінде ШҚ ОҚО басшылары мен қызметкерлері басшылыққа алатын қағидаттардың және іскерлік қарым-қатынас нормаларының жиынтығы.

* 1. Кәсіпорын ШҚ ОҚО қызметкерлерімен ұзақ мерзімді ынтымақтастық, өзара құрмет және өзара міндеттемелерді мүлтіксіз орындау қағидаттарында қарым-қатынас жасайды.
  2. Кәсіпорын қызметкерлердің ШҚ ОҚО өміріне белсенді қатысуын құптайды.
  3. Кәсіпорын үшін жұмыс істейтін әрбір адамға осындай жұмыс ортасын құруға тырысады:

1. Жұмыста одан не күтілетінін біледі.
2. Жұмыстың ең жоғары нәтижелеріне қол жеткізуге мүдделі.
3. Өз мүмкіндіктерін дамыту және өндірістік міндеттерді шешу тұрғысынан қолдау алады.
4. ШҚ ОҚО үшін өзінің еңбек салымының маңыздылығына сәйкес жұмыс нәтижелері бойынша тану және бәсекеге қабілетті сыйақы алады.
5. Өз жұмысының көрсеткіштерін жақсартуға сындарлы түрде көмектеседі.
6. Өзінің қадірін сезінуге мүмкіндік беретін әділетті, сыйластық қарым-қатынасты, ерекше жағдайларға жол бермейтін көзқарасты сезінеді.

1. **Қолданылу аясы**
   1. Кәсіпорынның осы стандарты барлық қызметкерлердің сақтауы үшін міндетті талаптар сипатында болады және ШҚ ОҚО-ның барлық құрылымдық бөлімшелерінде қолданылады.
   2. Осы стандарттың ережесі оны қолданысқа енгізген сәттен бастап қадағалауға жатады.
   3. Кодекспен ШҚ ОҚО-ның барлық қызметкерлері қол қоюы арқылы таныстырылуы қажет. Жұмысқа қабылдау кезінде қайта қабылданған қызметкерлерді Кодекспен таныстыру Этикалық комиссиясының төрайымымен жүзеге асырылады.
2. **Қызметкерлердің кәсіпорынға деген адалдығы**
   1. Қызметкер ШҚ ОҚО-ын жұмыс беруші есебінде таңдап, Кәсіпорынға қажеттілігімен мақтанады және ШҚ ОҚО бүтіндей беделінің қалыптасуы және нығаюы үшін өзінің жұмысымен күш салысады.
   2. Қызметкер үнемі өзіне Кәсіпорынның тікелей және жанама өкілі болып табылатынына есеп береді, және көбінесе ШҚ ОҚО-ның беделі оның іс-әрекеті мен тәртібіне байланысты.
   3. Қызметкерлер **ШҚОҚО қызметінің негізгі қағидаттарын** ұстануы тиіс:
      1. Барлық рұқсат етілмеген-тыйым салынған.
      2. Сіз қолданған уақыт /күш/ кернеу бойынша емес, нәтиже бойынша бағалау.
      3. Жауапкершілік әрқашан сіздің мойныңызда;
      4. Үш «жоқтың» ережесі - «білмеймін», «қаламаймын», «істей алмаймын» деген тіркестер жоқ;
      5. Біреуі барлығы үшін, барлығы біреуі үшін.
      6. 99% - ға орындалған тапсырма орындалмаған болып саналады;
      7. Егер мерзімі көрсетілмеген болса, онда тапсырманы бүгін орындау керек;
      8. «Мен мұны жасай алмаймын» деген тіркеске тыйым салу, сынау – ұсыныс жасау, ұсыныс жасау- істеу;
      9. Кәсіпорында қателіктер үшін жазаланбайды, бірақ нәтижеге қол жеткізбегені үшін жазаланады.
3. **Құпиялылық және коммерциялық құпия**
   1. Әрбір қызметкер коммерциялық құпияны сақтауға, ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етуге ШҚ ОҚО-да қабылданған талаптарды сақтауға және тиісті мәліметтерді тек қана кәсіпорынның мүддесі үшін пайдалануға міндетті.
   2. Қызметкер үшінші тұлғаларға, оның ішінде әріптестеріне, туыстарына, таныстарына қызметтік міндеттерін орындау барысында немесе жанама жолмен өзіне белгілі болатын құпия ақпаратты құрайтын мәліметтерді жарияламауға тиіс
   3. Бәсекелестік әрекет ретінде кәсіпорынға тікелей немесе жанама материалдық немесе өзге де залал келтіруі мүмкін кез келген қызметпен айналысу үшін коммерциялық құпияны пайдалануға жол берілмейді
   4. ШҚ ОҚО қызметкерлерінің дербес деректерін (Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайлардан басқа) үшінші тарапқа хабарлауға жол берілмейді.
   5. Кәсіпорынмен еңбек қатынастары аяқталғаннан кейін жұмыс уақытында қызметтік міндеттерін орындауға байланысты қызметкердің тартуында болған барлық ақпарат тасығыштар мен қызметтік материалдар тікелей басшыға немесе арнайы уәкілетті адамға берілуге тиіс.
   6. Өз жалақысы және басқа қызметкерлердің кәсіпорын ішіндегі әріптестеріне сыйақысы туралы ақпаратты жариялауға жол берілмейді. Еңбекке ақы төлеуге байланысты барлық мәселелер тікелей басшымен талқыланады және шешіледі. Сараланған еңбекақы төлеуді бөлудің даулы мәселелерін шешу бойынша қызметкер ШҚ ОҚО қызметінің нәтижелерін және қызметкерлердің көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға қосқан үлесін бағалау жөніндегі комиссияға жүгінуге құқылы, оның құрамы кәсіпорын директорының бұйрығымен бекітілген.
4. **Донорлармен, үшінші тұлғалармен, жұмыс бойынша әріптестермен және**

**басшылармен қарым-қатынасы**

* 1. **Донорлар және үшінші тұлғалармен қарым-қатынасы**

ШҚ ОҚО қызметкерлерінің донорлар және үшінші тұлғаларменөзара қарым-қатынасы үрдісінде:

1) донорлармен қарым-қатынас кезінде инабатты, ұқыпты және сабырлы болу, олардың келгендеріне және/немесе донацияны жүзеге асыруына алғыс айту.

2) донорларды күлімсіреп қарсы алу, дөрекі немесе әдепсіздік көрсетпей, екіұшты жауап қайтармай, сыпайы сөйлесу;

3) кез келген айла-шарғы жасаудан, ақпаратты жасырудан, бұрмалаудан немесе ақпаратты уақтылы ұсынбаудан, қызмет бабын теріс пайдаланудан және іс жүргізудің өзге де жосықсыз тәсілдерінен бас тартуға міндетті.

* 1. **Жұмыс бойынша әріптестермен өзара қарым-қатынасы**.

5.2.1.Жұмыстағы әріптестерімен қарым-қатынас, лауазымына немесе қызмет саласына қарамастан, принциптерге негізделген:

өзара құрмет, сенім және өзара көмек;

жайдарылық және ізгілік;

міндеттемелердің мызғымастығы;

топтық жұмыс және ынтымақтастыққа бағдарлау;

бір-біріне адал, шынайы, кәсібилік,

жарияланған қажетті ақпараттардың толықтығы,

қызметтік істі қарау алдындағы басым келіссөздер.

5.2.2.Жайлы жұмыс жағдайын құру және қолдау көрсетуде, қызметкерлер келесі нормалар мен іскерлік этикет ережелерін сақтауы тиіс:

1) шыққан тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне,ұлтына, тіліне, дінге деген көзқарасына, сеніміне, тұрғылықты жері немесе әртүрлі басқа да жағдайларға қарамастан адамның және азаматтың абыройы мен қадыр-қасиетін құрметтеу;

2) Елтаңба, Ту, Әнұран – мемлекеттік рәміздерге құрметпен қарау;

3) корпоративтік бейнелемелерге құрметпен қарау;

4) еңбек тәртібін мүлтіксіз сақтау;

5) көпшілік мақұлдаған моральдық – этикалық нормаларды сақтау, мемлекеттік және басқа да тілдерге, барлық халықтың салттары мен ғұрыптарына құрметпен қарау;

6) жұмыс уақытында қызметтік міндеттерді орындауға байланысы жоқ істермен айналыспау;

7) өз мақсаттарына қол жеткізу құралы ретінде емес, жұмыс бойынша әріптесіне жеке тұлға ретінде қарауға, өзін өзі құрметтеуі керек;

1. әріптеске көмектесу, біліммен және тәжірибемен бөлісу;
2. әріптеске айтылған сын дәлелді және балағаттаусыз болуы қажет. Сынға әріптестердің жеке әрекеттері емес, кәсіби әрекеттері жатады. Өзінің беделін әріптесінің сенімін жою арқылы бекіту әрекеттеріне жол берілмейді;
3. енжарлыққа және дөрекілікке төзбеу;
4. толық емес мөлшерде көмек көрсетілсе де үнемі алғыс айту;
5. өзгенің ойына ілтипат көрсету;
6. кәсіпорынның қоғамдық орындарында сағызды қолданбау;
7. жұмыс күніндегі уақытта музыка тыңдап өзін және әріптесін алаңдатпау (радио, мобильді телефон, гарнитураны қосу арқылы). Жұмыс күніндегі уақытта ШҚ ОҚО ғимаратының донорлар келетін орында теледидар қосуға рұқсат етіледі;
8. кәсіпорын территориясында шылым шекпеу;
9. қызметтік автокөлікте орынды ең бірінші аяғы ауыр әйелдерге, жасы, лауазымы бойынша үлкен қызметкерлерге ұсыну. Ер адамдар, жастар тек қана бос орын болған кезде отырады;
10. қызметкерлер арасында іскерлік дәреже сатысын сақтау;
11. өзінің қызметтік міндеттерін атқару кезеңінде бекітілген киім үлгісін сақтау (осы Кодекстің 6 бөлімі);
12. басқа қызметкерлер тарапынан Кодекс нормаларының деректерін бұзуына жол бермеу.

5.2.3.Бұдан басқа өз қызметінде медициналық қызметкерлер:

1. Қазақстан Республикасы азаматтарының денсаулығын нығайтуға жағдай жасау;
2. үнемі өзінің адамгершілік өмірінің ұзақ сақталуы туралы ұмытпау және донордың/пациенттің мүдделеріндегі ерекшеліктерге шешім қабылдау.
3. Қазақстан Республикасының жоғары медициналық қызметкері Кәсіпорынның беделін түсіретін әрекеттерді жасауға жол бермеуі қажет, мемлекеттік денсаулық сақтау жүйесіне азаматтардың сенімін бекітуге жағдай жасау;
4. өзінің кәсіби білімін үздіксіз жетілдіру;
5. егер де донор/пациент мүдделеріне қарасты болса, риясыз жәрдем беруден бас тартпау және әріптестерінен кеңес алуға жүгіну,
6. жұрт алдына басқа медициналық қызметкердің кәсіби біліктілігіне күмән келтірмеу;
7. қазақстандық медицинаның дәстүрі мен жетістіктерін аттыру.
   1. **Басшылар және қол астындағы қызметкерлермен өзара қарым-қатынасы.** 
      1. Басшылар және қол астындағы қызметкерлермен өзара қарым-қатынасы мына ережелерді сақтауы қажет:
         1. қызметкерлерге қарым – қатынас бойынша басшылықтың ашықтығы;
         2. басшы қол астындағы қызткерлердің өз міндеттерін орындау үшін барлығына теңдей мүмкіндік ұсынады.
         3. қол астындағы қызметкерлердің белсенділігін қолдау;
         4. қол астындағы қызметкерлердің жұмыс ерекшелігін түсіну және олардың жұмыс нәтижелеріне қарай жауапкершілікті бөлу.
         5. қол астындағы қызметкерлердің жұмыс нәтижелерін әділ бағалау;
         6. тәртіпті және қызмет бабындағы сыйластықты сақтау;

7)бөлiмшенiң саласына және қызмет ерекшелiгіне тікелей қатыс бар, лауазымдық нұсқаулықта сипатталғандай емес басшылықтың басқа да тапсырмаларын тiкелей өзінің лауазымдық мiндеттері ретінде адал орындау.

5.3.2. Бөлмеге кірген кезде (оның ішінде басшы) бірінші болып сәлемдеседі. Дәлізде кездесіп қалған жағдайда лауазымы бойынша кіші қызметкер бірінші болып сәлемдесуі қажет.

5.3.3. Басшылар және қол астындағы қызметкерлер арасындағы қарым – қатынасқа қатысты («жоғарыдан – төмен») іскерлік этикеттің келесі нормалары мен ережелерін сақтау қажет:

1) қол астындағы қызметкерлеріне этика мен іскерлік этикет нормалары мен ережелерінің жақсы иелік ету үлгісін көрсету;

2) қол астындағы қызметкерлеріне басқа қызметкерлердің көзінше сын айтпау, бұны оңашада айту;

3) қол астындағы қызметкерлердің алдында өз қателіктерін мойындауды үйрену және оны өзінің жағына құрылымдық сын ретінде көздемеу;

4) қол астындағы қызметкерлерге басшылар кез келген деңгейде барынша сыпайылық пен ізеттілік танытуы керек, дауыс көтеруге, қорқытуға және бопсалауға жол бермеу;

5) егер қызметкер сіздің өкімдеріңізді орындамаса сізге бұл туралы белгілі екендігін оған түсіндіру қажет, әйтпесе ол сізді хабарсыз екен деп ойлайды. Сонымен қатар егер басшы қол астындағы қызметкерге тиісті ескертулер жасамаса онда ол жай ғана өз міндеттерін орындамайды.

6) адамның жеке басын емес, оның іс-әрекеттері мен қылықтарын сынауға;

7) әділдікті тарату қағидасын сақтау: еңбегі көп болса, сыйақыда көп болуы тиіс.

8) басшы өз арқасында қандай да бір табысқа қол жеткізсе ол қандай жағдай болса да өз ұжымын көтермелеуі керек;

9) қол астындағы қызметкерінен өз қадір-қасиетін сезінуді нығайту. Жақсы орындалған жұмыс тек қана материалдық емес және моральдық көтермелеуге лайық.

5.3.4. Басшылар және қол астындағы қызметкерлер арасындағы қарым – қатынасқа қатысты («жоғарыдан – төмен») іскерлік этикеттің келесі нормалары мен ережелерін сақтау қажет:

1) ұжымда жағымды, адамгершілік ахуалдың құрылуы үшін әділ қатынастардың нығаюына басшыға көмектесу.

2) басшыға өз көзқарасын зорлап міндеттеуге немесе команда беруге тиісті емес. Сіз өз ұсыныстарыңызды немесе ескертулеріңізді ілтипатты және сыпайы түрде айтуға болады. Сіз оған тікелей бұйыра алмайсыз, бірақ «Егер сіз, бұған қалай қарайсыз?» ж.т.б.айтуыңызға болады.

3) шұғыл жағдайды есепке алмай отырып өтініш, кеңес, ұсыныс және т. б. «басшы арқылы» бірден сіздің басшыңыздың басшысына көмек сұрап хабарласпаңыз. Олай болмаған жағдайда, сіздің тәртібіңіз басшының пікірін жаратпау немесе сыйламау, оның біліктілігіне күмән келтіру ретінде бағалануы мүмкін.

4) сіздің жұмыста болмау туралы себептеріңізді тікелей басшыға хабардар ету;

5) басшының әдепсіз іс-әрекетіне әріптестерінің көзінше жауап қайтармау. Егер Сіз өзіңіздікін дұрыс деп сенімді болсаңыз онда жеке кездесу туралы сұраңыз;

6) директордың, медициналық бөлім жөніндегі директордың орынбасарының, сапаны бақылау жөніндегі басшының, ӘШЖ жөніндегі басшының, бас экономистің, бас бухгалтердің, бас медбикенің және құрылымдық бөлімшелердің басшыларының түрін және аты-жөнін білу;

7) қызметкерлерге басшысының жеке басын және іскерлік қасиеттерін талқылауға, сондай-ақ әріптестеріне пікірлер, өсек – аян айтуға жол бермеу.

1. **Іскерлік қарым - қатынастағы сөйлеу этикеті**
   1. Қарым-қатынастың этикеттік нысандарын таңдау кезінде анықтаушы факторларға қарым-қатынас жағдайын (ресми/бейресми) және жеке тұлғаның ерекшеліктерін (лауазымы, әлеуметтік мәртебесі, сіңірген еңбегі, жасы, жынысы, танысу дәрежесі) жатқызуға болады.
   2. Іскерлік қарым-қатынаста сәлемдесудің «Сәлеметсіз бе», «Қайырлы кеш», «Қайырлы таң»

әмбебап түрлерін қолдану әдетке айналған.

6.3.Іскерлік қарым-қатынас форматындағы «Сен» және «Сіз» - қарым-қатынасы этикетінің түрлері.

1. Іскерлік қарым-қатынас әріптестерді, донорларды, келушілерді өзара құрметтеуді білдіреді. Сондықтан іскерлік жағдайда қабылданған «Сіз» сөзі іскерлік этикет мәдениетінің дәлелі болып табылады
2. «Сіз» сөзіне жүгіну ШҚОҚО қызметкерлерінің мәртебесіне байланысты емес, ол барлығына–басшыға және бағыныштыға, үлкенге және кішіге, әйел мен ер адамға, донорға және келушілерге қолданылады.
3. Ресми жағдайда әрқашан екіжақты «Сіз- іскерлік қарым-қатынас» этикетін сақтауды талап етеді.
4. «Сіз - іскерлік қарым-қатынас» этикетінің:

әрқашан мәртебесі бойынша жоғары адамдарға қатысты;

әрқашан жасы бойынша үлкенге қатысты;

әрқашан бейтаныс адамға қатысты формаларын қолдану ережелерін қатаң сақтау қажет.

1. «Сен» деген бір жақты өтінішпен жүгіну, оның ішінде атын - әкесінің атын байланыстыру- іскерлік этикет нормаларын өрескел бұзу болып табылады.

6.4.Іскерлік қарым-қатынас кезіндегі сөйлесудің үндестілігі:

1) қарым-қатынас жағдайына байланысты жалпы үндестік ресми, бейтарап немесе достық деп белгіленуі мүмкін.

2) ресми қарым–қатынастың негізгі үндестігі жайлы, бірқалыпты, ұстамды қарым-қатынас, ал, аз ресми қарым-қатынас – сабырлы, жайдары үндестігі болуы керек.

6.5.ШҚ ОҚО қызметкерлерінің жағдайына және лауазымдық мәртебесіне қарамастан сөйлеу этикетінде:

1) нормативтік емес лексиканы қолдануға,

2) жоғары дауыспен сөйлеуге,

3) әр түрлі кемсіту сөздерімен қызметкердің жеке басының қадір-қасиетін қорлауға тыйым салынады.

6.6. Жұмыс уақытында ШҚ ОҚО қызметкерлері келесі тақырыптарды:

1) басшылардың, әріптестердің, донорлардың, келушілердің жеке өмірін;

2) басшылардың, әріптестерінің, донорлардың, келушілердің денсаулық жағдайын;

3) өзінің, сондай-ақ басшылар мен әріптестерінің жалақысының деңгейін;

4) ұлттық және діни мәселелерді;

5) қоғамдық-саяси тақырыптарды және ұрыс немесе жанжал тудыруы мүмкін басқа да сұрақтарды талқыламауы тиіс.

1. **Телефон арқылы сөйлесу әдебі.**

7.1.ШҚ ОҚО – да байланысты жүзеге асыру үрдісін қамтамасыз ету үшін өндірістік қызметте ішкі және қалалық қызметтік телефондар орнатылған:

7.2.Телефон байланысын тиімді пайдалану кәсіпорын имиджін құрудың маңызды құрамдас бөлігі болып табылады, өйткені телефон арқылы сөйлесу мүмкіндігі оның қызметінің сәттілігіне әсер етеді.

7.3.Телефон этикетінің басты ережесі - сөйлесудің ықшамдылығы мен мен нақтылығы. Сыпайы және әдепті қарым-қатынас ойдың анық, жүйелі тұжырымдарын толықтыруы қажет. Іскерлік қарым-қатынаста өздігінен ештеңеге түсіндірілуге жол берілмейді. Сіздің серіктесіңіз сіздің нені ойға алғаныңыз туралы ойламауы қажет.

7.4.Телефонмен сөйлесудің мақсаты-ең қысқа уақыт ішінде қажетті ақпаратты барынша көлемде алу. Дұрыс қойылған сауатты сұрақтар өтініштің себебін оңай анықтауға, шиеленісті жеңілдетуге және қоңырауды жылдам бағыттауға мүмкіндік береді. Мұндай тиімділік кәсіпорынның іскерлік имиджін арттырады.

7.5.**Қызметтік телефон арқылы қоңырау қабылдаушыға арналған этикет.**

7.5.1.Қызмет телефонының тұтқасын үшінші қоңыраудан кешіктірмей көтерген жөн, өйткені ШҚ ОҚО туралы алғашқы әсер үшін бірінші сөздің қандай болатындығы ғана емес, сонымен қатар жауапты қанша уақыт күту керек екендігі өте маңызды.

**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ!** Бірінші қоңырау түскен кезде, істі кейінге қалдыру керек, екіншісінде – көңіл аудару қажет, ал үшіншісінде - күлімсіреп, телефон тұтқасын көтеру қажет.

7.5.2.«Қайырлы таң!» немесе «Қайырлы күн!» сәлемдесуі неғұрлым жігерлі және жағымды хабарды жеткізеді, ал «Сәлеметсіз бе!» деген амандасу телефонмен сөйлесудің көңіл-күйін анықтайды. Сәлемдесуден кейін сіз өзіңіздің лауазымыңызды немесе құрылымдық бөлімшенің атауын, кәсіпорынның атауын атауыңыз керек, жүгінушіні тыңдап, өз құзыретіне сәйкес оның сұрақтарына жауап беруіңіз керек. Мәселені өзіңіз шешуге тырысыңыз, «футболды» ұйымдастырмаңыз, сұхбат берушіні бір қызметкерден екінші қызметкерге жіберу телефон этикетін өрескел бұзу болып табылады. Егер сіз телефон қоңырауын алған кезде қажетті ақпаратқа ие болмасаңыз, өтініш білдірушіні басқа лауазымды тұлғаға бағыттаңыз немесе қажетті ақпаратты алғаннан кейін кейінірек қоңырау шалуды сұраңыз.

7.5.3.Шақырылатын абонентке қосу кезінде әрқашан кімге қосатыныңызды хабарлаңыз, ал егер шақырылатын адам болмаса, оған қалай көмектесе алатыныңызды сұраңыз.

7.6. **Қызметтік телефон бойынша қоңырау шалушыға арналған этикет.**

7.6.1.Егер қоңырауға жауап бермесе, 4 – 6 ұзын гудокты естімей тұтқаны қоя салуға болмайды, серіктесіңізге телефонға жету үшін біраз уақыт қажет болуы мүмкін. Әйтпесе шыдамсыздықтың салдары маңызды телефон арқылы сөйлесулерді бастамай жатып тоқтатуға тура келеді.

7.6.2.Бірінші кезекте амандасу қажет, өзін және кәсіпорынның атауын айту. Содан кейін телефонмен сөйлесу барысында шешетін мәселені қысқаша тұжырымдаңыз, және қажетті маманға қосуын сұраңыз.

7.6.3.Егер қажетті адамды таппасаңыз қайта хабарласу үшін қолайлы уақытты білуіңізге болады. Сөйлесіп тұрған уақытта ат бойынша адамның аты – жөнін біліңіз – бұл сөйлесу этикетінің маңызды ережесі. Егер сұхбаттасушының есімін біле алмасаңыз, оған қалай хабарласу керектігін сұраңыз. Өзіңізді таныстырғаннан кейін ол өзін таныстыруы әбден үмкін. Оның атын жазып алыңыз.

7.6.4.Грамматикалық дұрыс, айқын және ашық белгiлi бiр қарқынмен минутына 120 сөз сөйлеңiз (телефон арқылы сөйлесулердiң стандартты қарқыны) қажеттi келiссөздердi жүргiзу үрдісінде алдын ала дайындалып, сол үшiн жаттығып, оңтайлы қарқын және сөздiң жылдамдығын түсiну. Сұхбаттасушы кәсiпорынның атауын және сiздiң есiмiңiзді жадында сақтап қалу үшін сәлемдесу және таныстыру сөздерін баяуырақ айтыңыз. Сонымен қатар дауыс қаттылығын реттеңiз.

7.6.5.Телефон арқылы келіссөздер барысында жымиыңыз. Әңгімелесуші сізді көрмейді, бірақ ол сіздің ішкі жай-күйіңізді тамаша сезінеді, сондықтан ақпейілді, сыпайы және оған көмекке келуге дайын болыңыз –мұнымен Сіз әңгімелесушінің ықыласына қол жеткізесіз, сондай-ақ ең бастысы ШҚ ОҚО имиджін нығайтуға қолайлы

7.6.6.**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ!** Телефонмен сөйлесу әдебі желідегі серіктесіне абсолюттік назар аударуды талап етеді. Егер әңгімелесуші желіде күтіп тұрса адамдармен бөлмеде, жұмыс орнында сөйлеспеңіз. Басқа істерге, шулар мен кедергілерге алаңдамаңыз. Телефонмен сөйлесу кезіңде тамақ жемеңіз және ішпеңіз. Бұның барлығы хабарласушыға теріс әсер етіп өзіне және өзінің мәселесіне назардың жетіспеушілігін сезінеді. Егер сіз жөтеліп немесе алаңдасаңыз бірден кешірім сұраңыз. Нақты қарым-қатынас ретінде хабарласушының еңсесін түсірмей, сөзін бөлмей телефон арқылы сөйлесуде белсенді тыңдаушы болыңыз. Мақұлдау дыбыстарын, одағай, түйін сөздерді айтыңыз.

7.6.7.Егер сізге кенеттен маңызды ақпаратты хабарласа, ақпаратты егжей-тегжейлі есте сақтау қиын немесе сол сәтте жұмыс орнында жоқ біреуге беру қажет болса әрқашан қол астында қағаз және қалам болғанын қадағалаңыз.

7.6.8.Сөйлесу уақытын бақылаңыз. Егер сіз телефонмен ұзақ сөйлесуді жоспарлап отырсаңыз хабарласушының сізбен сөйлесуге жеткілікті уақыты бар ма екендігін міндетті түрде сұраңыз. Егер жоқ болса, онда аса тыңғылықты сөйлесу үшін қай кезде қоңырау шалу ыңғайлы екенін анықтаңыз.

7.6.9.Телефоннан алшақтаудың қандай себебін түсіндіру қажет. Екі жауаптың қайсысы дұрыс екенін салыстырыңыз: «Бір минут» немесе «Маған бұл ақпаратты басшыдан анықтау керек». «Өтінемін, күте тұрыңыз, менің бұған шамамен 60 секунд уақытым кетеді». Адамды күтуге дайын екенін растайтын жауапты міндетті түрде күтіңіз.

7.6.10.Егер уәде берсеңіщ әрқашан мойындаңыз. Телефонмен сөйлесу әдебі ережесіне сай егер қоңырау сізден шығып кетсе немесе кенеттен үзілсе қайта қоңырау шалу керек.

7.6.11.Әрқашан қоңырау шалған адамға алғыс білдіріңіз. Телефон арқылы сөйлесуді . қысқаша түйіндемемен аяқтаңыз, қарым-қатынас нәтижесінде бұны дәл сізге істеу қажет. Қолыңыздан келмегенді жүзеге асыруға уәде бермеңіз. Өзіңізге алған міндеттемелерді сақтаңыз.

7.6.12.**МАҢЫЗДЫ!** Хабарласушыны ренжітіп алмау үшін тұтқаны соңғы болып қоюға тырысыңыз.

7.6.13.Егер қоңырауға жауап кешіктірілсе, оны әріптестеріне түсіндіріп, кешірім сұрап, бөлмеден шығу керек. Бұл ретте келіссөздер басталғанға дейін қатысушыларға маңызды қоңырауды күту туралы ескерту ұсынылады. Алайда, мұндай жағдайды ерекше деп қарастырған жөн.

7.6.14.Аса қажет емес, сондай-ақ әңгімелесушінің ескертуінсіз және келісімінсіз дауыс зорайтқышты пайдалануға тыйым салынады.

7.7.**«Қиын» сұхбаттасушылармен әңгімелесуге қатысты ұсыныстар:**

Қиын адамдар жанжалды, олармен ортақ тіл табысу қиын. Егер қиын адаммен байланысу мүмкін болса, немесе онымен қарым-қатынасты үзгіміз келмесе, оны бейтараптандыруға тырысамыз. «Қиын сұхбаттасушымен» қалай күресуге болады:

7.7.1.Сұхбаттасушының ұзақ монологтарымен кері байланыс беруді тоқтатыңыз: сымның екінші жағында ешкімді естімеген жағдайда, сұхбаттасушы үзіліп, оны іскерлік әңгімеге қайтаруға мүмкіндік пайда болады.

7.7.2.Сұхбаттасушыны ренжітпестен сөйлесуді тоқтату үшін сыпайылық қажет. Мысалы: «Мен сізбен біраз уақыт сөйлесер едім, бірақ шұғыл істерге оралуға мәжбүрмін» немесе «Қоңырау шалғаныңызға рахмет, бірақ қазір шұғыл ісім бар».

7.7.3.Бұл ретте сіздің дауысыңыздың үні әңгіме тақырыбына шынайы қызығушылық білдіруі керек; мәселенің мәнін түсіну үшін мұқият тыңдау керек, өйткені мұндай әңгімелесушілер өз эмоцияларының әсерінен болады және кейде мәселені нақты көрсете алмайды; «иә» немесе «жоқ» жауабын қажет ететін сұрақтар қоюға тырысыңыз, түсінігіңіздің дұрыстығын нақтылау үшін бірнеше рет айтыңыз; сөйлескен кезде ұстамдылық танытыңыз; сұхбаттасушының сұрақтарына қысқа жауап беруге тырысыңыз.

7.8.**Мобильді этикет:**

7.8.1.Мобильді (ұялы телефонды) пайдалану–барлық қатысушыларға жұмыс уақытын барынша тиімді пайдалануға мүмкіндік беретін мәдениеттің, іскерлік қарым-қатынастың бір бөлігі. Ұялы байланыс іскерлік мәселелерді жедел талқылауға, ерекше маңызды міндеттерді бақылауда ұстауға, шұғыл шешім қабылдауға әрқашан қол жетімді болуға көмектеседі.

7.8.2. Ұялы телефон арқылы сөйлесу ережелері:

1) телефондағы қоңырау үні бейтарап, орташа ырғақты және орташа көлемді болуы керек;

2) ұялы телефонға қоңырау шалған кезде абоненттен сөйлесу ыңғайлы ма деп сұрау қажет;

3)егер сізде стационарлық телефон нөмірлері болса, ұялы телефоннан қоңырау шалмауға тырысыңыз;

4) дәрігерлік конференциялар, кеңестер және басқа да жиналыстар кезінде жеке телефондар дыбыссыз режимге ауыстырылуы немесе өшірілуі тиіс;

5) осы тармақта көрсетілген лауазымды тұлғаларды қоспағанда, барлық қызметкерлерге қатысты.

7.8.3.**Жұмыс орындарында ұялы телефондарды пайдалануға тыйым салынады!**

Ұялы телефондар медициналық немесе технологиялық жабдықты пайдалану бойынша жұмыс орнында телефон арқылы кеңес алу үшін қажет болмаса, қызметкерлер бөлмесінде (немесе әкімшілік қызметкерлердің жеке шкафында) сақталуы керек. Қызметкерлердің ұялы телефондарын қолданылуын бақылауды құрылымдық бөлімшелердің басшылары жүзеге асырады.

7.8.4.**Ұялы телефондарды өндірістік қажеттілік бойынша келесі лауазымды тұлғаларға пайдалануға рұқсат етіледі:**

1) директор,

2) медициналық бөлім жөніндегі директордың орынбасары,

3) сапаны бақылау жөніндегі басшы,

4)ӘШЖ жөніндегі басшы,

5) бас есепші,

6) бас экономист

7) бас медициналық бике,

8) құрылымдық бөлімшелердің меңгерушілері,

9) аға орта буын медицина қызметкерлері,

10) ПБҚ инспекторы,

11) заң кеңесшісі,

12) жұмылдыру жұмысы жөніндегі маман,

13) эпидемиолог,

14) ЕҚ ж ҚТ инженері,

15) бағдарламашы

16) ӨБТ трансфузиолог-дәрігері,

17) денсаулық сақтау ұйымдарымен жұмыс жөніндегі ҚТБ зертхана маманы,

18) қан алу бөлмесінің ҚТБ зертханашысы,

19) сапаны бақылау жөніндегі менеджер,

20) ФҚЕБ зертхана маманы,

21) жүргізушілер,

22) инженерлік – техникалық қызметтің қызметкерлері,

23) маркетинг және мемлекеттік сатып алу бөлімінің қызметкерлері,

24) медтіркеушілер,

25) халықты донорлыққа насихаттау жөніндегі менеджері, қоғаммен байланыс жөніндегі маман,

26) қойма меңгерушісі, шаруашылық бөлімінің жұмысшылары.

7.9. **Ұялы байланыс этикетіндегі тыйымдар:**

7.9.1.Ұялы этикет қатаң түрде басқа адамдардың телефондарындағы қоңыраулар тізімін көруге және басқа адамдарға жіберілген SMS оқуға тыйым салады.

7.9.2.Ұялы этикет басқа біреудің нөмірінен иесінің келісімінсіз қоңырау шалуға тыйым салады.

7.9.3. Біреудің ұялы телефон нөмірлерін иелерінің рұқсатынсыз беруге болмайды.

7.9.4.Диктофонды пайдалануға, адамдарды ұялы телефон камерасына олардың келісімінсіз суретке түсіруге немесе түсіруге болмайды.

7.9.5.Ұялы телефонды пайдалануға рұқсат етілген тұлғаларға әлеуметтік желілерде, WhatsApp-та жеке сөйлесу үшін жұмыс уақытында ұялы телефонды пайдалануға болмайды.

1. **Киім үлгісінің корпоративтік стандарты**

8.1**.Корпоративтік стильге қойылатын талаптар:**

Корпоративтік стильге қойылатын талаптар (шаш үлгісі, макияж, әшекей бұйымдар, маникюр, аяқ-киім, киім-кешек, корпоративтік киім және т. б.) (сағат 8:00-ден 15:42 – ке дейін қызметкерлерге, ауысым кестесі бойынша жұмыс істейтіндерге, жұмыс ауысымы күні ішінде) ШҚ ОҚО қызметкерлеріне жұмыс уақытында өзінің қызметтік міндеттерін атқару кезеңінде таратылады.

Конгрестерге, конференцияларға, оқыту бағдарламаларына (семинарларға, мастер-кластарға, біліктілікті арттыру немесе қайта даярлау курстарына) қатысқан кезде қызметкерлер ШҚ ОҚО корпоративтік стиліне қойылатын талаптарды сақтаулары тиіс (8.1.2 -8.1.5 т., 8.2. т.)

Киім, шаш үлгісі және аксессуарларды таңдауда ШҚ ОҚО қызметкерлері «Мен ешкімді эпатаждау үшін емес, маңызды іспен айналысуым керек» деген принципті басшылыққа алулары керек. Кәсіпорын тым қатаң және консервативті ереженің жақтаушысы болып табылмайды, алайда, дәстүрлі іскерлік стиль сыртқы түрдің міндетті нұсқасы болып табылады.

*8.1.1.Сәйкестендіру бейджі.*

1-қосымшаға сәйкес нысандағы түрлі-түсті сәйкестендіру бейджі ШҚ ОҚО жұмысқа орналасуға өтініш берген кезде кәсіпорынның ПБҚ-мен ұсынылады.

Медицина қызметкерлерінің (дәрігерлердің, орта медицина персоналының) сәйкестендіру бейджін ПБҚ мамандары біліктілік санаты бар/жоқ маман сертификаты туралы ақпараттың өзгеруіне қарай өзектендіреді.

Қызметкер жұмыстан босатылған кезде бейдж ПБҚ тапсырылады, онда кейіннен жойылады.

Бейдж киім жағасының сол жағына бекітілуі тиіс. Белгіленген үлгідегі бейджді ШҚ ОҚО-ның аумағында жұмыс күні ішінде тағып жүру барлық қызметкерлер үшін міндетті.

*8.1.2*.*Шаш үлгісі.*

Бейресми шаш үлгісін қолдануға рұқсат етілмейді («ирокез», дред және т.б.).

Ер адамдар: шаштары ұқыпты алынуы тиіс. Ұзын шаштары ұқыпты жиналуы тиіс. Сақал мен мұрт жіберсе жып – жинақы және қырқылған болуы тиіс.

Әйел адамдар: шаштары мұнтаздай таза және ұқыпты таралуы тиіс. Ұзын шаштары (15 см-ден және біршама иықтан төмен) ұқыпты жиналуы тиіс. Шашты бояу үшін ашық жасанды түстерді (алқызыл, көк, жасыл және т.б.) қолдануға рұқсат етілмейді.

*8.1.3.Макияж, әшекейлер, маникюр.*

Ашық макияжға рұқсат етілмейді. Жұмыс уақытында асептикалық бөлмелерде опа-далаптарды (далап, тушь, опа және т.б.) аэрозольды дезодоранттарды артық қолдануға рұқсат етілмейді. Барлық қызметкерлер үшін беттегі пирсинг (сырғалармен ерекшелену) және әшекейлердің көптігінің болуына рұқсат етілмейді. Әшекейлер үлкен болмауы керек. ШҚ ОҚО жұмыс уақытында ер адамдарға сырға тағып жүруге рұқсат етілмейді. Санитарларға, бөлмені жинап тазалаушыларға, сондай-ақ, жұмысшыларға, асептикалық бөлмелерде қан және оның компоненттерімен жұмыс жасаушыларға зергерлік бұйымдарды (неке сақинасынан басқа-сақиналарды, моншақтар, алқалар, білезіктер) тағып жүруге рұқсат етілмейді, тырнақтар қысқартылып алынып лакпен боялмауы қажет. Қалған қызметкерлерге қоңырқай маникюрды қолдану қажет: тырнақтың ұзындығы саусақ бөлігінің соңғы шетінен 5 мм өспеуі қажет, қарақоңыр лак түстерін (қара, қоңыр, қара-көк, және т.б.) қолданбау (ерекшелік ретінде мерекелік күндері, табиғатқа шығарда және т.б.).

*8.1.4.Аяқ киім.*

Қызметкерлердің аяқ киімі таза және күтімде болуы қажет. Жыл мезгіліне қарамастан міндетті түрде ауыстыратын аяқ киімді кию. ШҚ ОҚО территориясында барлық қызметкерлерге жұмыс уақытында спорттық (кроссовка, кеды), жағажай аяқ киімін (сланцы), сондай-ақ, матадан жасалған шәрке киюге тыйым салынады. Әйел адамдар үшін биіктігі 10 см аспайтын туфли кию ұсынылады.Қызметкерлер медициналық бөлмелердегі жұмысқа арналған аяқ киімді далаға киіп шығуға жол бермеуі керек.

*8.1.5.Киім.*

ШҚ ОҚО қызметкерлерінің сыртқы келбеті ұқыпты болуы керек. Киім қыртыстанып, салақ болмауы қажет. ШҚ ОҚО бөлмелерінде сыртқы киіммен және бас киіммен жүруге болмайды.

**Ер адамдар:** ішкөйлек, шолақ шалбар, джинсы (басқа джинсыларға қарағанда үлгісі және түсі бойынша классикаға келетін) («жыртық» джинсыларды киюге рұқсат етілмейді), басқа да спорттық және жағажайлық киімдерді киюге рұқсат етілмейді.

**Әйел адамдар:** шолақ шалбар, белдемше немесе көйлектің қиылған тілігі тым жоғары және тізеден жоғары (3/4) болмауы, іш киімдерінің көрінуі (жарқырап көрініп тұратын киім), джинсы (басқа джинсыларға қарағанда үлгісі және түсі бойынша классикаға келетін) («жыртық» джинсыларды киюге рұқсат етілмейді), басқа да спорттық және жағажайлық киімдерді киюге рұқсат етілмейді.

Кең ойылған, элементтері бар, арқаны, ішті ашатын киім киюге рұқсат етілмейді. ШҚ ОҚО қызметкерлеріне жұмысқа ыстық жыл маусымынан басқа маусымдарда (15 градустан жоғары ауа температурасы кезінде) белдемше және көйлек киген кезде шұлықдамбалсыз немесе шұлықсыз келуіне рұқсат етілмейді. Барлық медициналық қызметкерлерге, бокста жұмыс атқаратындарға жүнді және түкті киімдерді технологиялық киімдер жиынтығының ішінен киюге болмайды.

8.2.**Корпоративтік киім түрлері:**

1. *Іскерлік киім үлгісі* ресми және демократияшыл киім стилін қамтиды. Ресми стиль киімін ШҚ ОҚО-ың барлық әкімшілік қызметкерлері кеңесті, ресми кездесулерді, келіссөздерді, іскерлік қабылдауларды өткізетін күндерде сақтауға міндетті.

**Ер адамдар:** Іскерлік костюм – шалбары бар классикалық үлгідегі пенжек, қара түсті, сондай-ақ, ашық түсті жейде. Ұзын жеңді жейде шалбармен үйлессе рұқсат етіледі. Ыстық жыл мезгілінде қысқа жеңді жейде рұқсат етіледі.

**Әйел адамдар:** Іскерлік костюм (үйлесімді қиыстырылған пенжек/белдемшелі бешпет/шалбар мен ашық түсті жейделер) қатаң үлгідегі белдемше мен шалбар, көйлек, жейде, нымша. Ыстық жыл мезгілінде жейде, көйлек, қысқа жеңді көйлек рұқсат етіледі.

Күнделікті жұмыс жағдайында әкімшілік қызметкерлер үшін демократияшыл киім стилі – демократияшыл киім үлгісі мен түстері рұқсат етіледі.

1. *Медициналық киім үлгісі*

Дәрігерлер үшін: 3/4 жеңді ақ халат (етегінің ұзындығы: тізе ортасынан 10 см тізеден төмен), жеңінде, жағасында және қалтасында күрең жиегі бар, ақ маталы крахмалданған қалпақ (немесе күнделікті ауыстыру жағдайындағы бір реттік қолданыстағы қалпақ).

Орта медициналық қызметкерлер мен тіркеу орнының қызметкерлері үшін: шалбарлы костюм (3/4 жеңді ақ күртеше, жеңінде, жағасында және қалтасында күрең жиегі бар, тұтас ұзын күрең түсті шалбар). Орта медициналық қызметкерлер үшін қосымша - ақ маталы крахмалданған қалпақ (немесе күнделікті ауыстыру жағдайындағы бір реттік қолданыстағы қалпақ).

Санитарлар, бөлмені жинап тазалаушылар үшін: жасыл түсті шалбарлы костюм, ақ орамал немесе қалпақ (шағын биіктіктегі).

Осы медициналық үлгісінің түрі ШҚ ОҚО жұмысының мемлекеттік бақылау комиссиясы кезінде, сондай-ақ, салтанатты шараларда міндетті. Ал қалған уақыттарда ақ халат пен күрең жиекті костюмдер басқа түстегі халаттар мен костюмдерге ауыстырылуы мүмкін, дегенмен халаттың ұзындығы Кодексте көрсетілген ұзындығынан жоғары немесе төмен болмауы қажет.

**Ескерту:** (матадан жасалған немесе бір реттік) қалпақты киіп жүру міндетті:

1) Санитарлар мен бөлмені тазалаушылар үшін ШҚ ОҚО – ның барлық бөлмелерінде жұмысты орындау барысында;

2) ШҚ ОҚО – ның өндірістік бөлмелерінде биологиялық сұйықтықтармен өндірілетін жұмыс істейтін жоғары және орта медицина қызметкерелеріне;

**НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ!** Бір реттік/ қалпақ, ақ/бас киім, үшкіл орамалмен басты толығымен жабу тиіс (кию үлгісі 2-қосымшада көрсетілген), шаштарда орналасқан шаң қоршаған ортаға микроорганизмдердің таралуына және сақталуына ықпал етеді.

Асептикалық бөлмелердегі жұмыс кезінде медициналық киім үлгісінің түрі стандартты операциялық процедураларға сәйкес көрсетіледі.

Медициналық емес құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері медициналық бөлімдерге бару кезінде: ИТҚ, шаруашылық қызмет (қажет болған жағдайда) - ақ халат, бағдарламашылар-сұр түсті халат киюлері қажет.

*3)Жұмыс киім үлгісі.*

Мамандандырылған жұмыс қызметкерлері, инженерлік-техникалық қызметіндегілер, жүргізушілер қолданады. Форма осы дәрежедегі қызметкерлерге олардың жұмыс уақытында беріледі.

*4)Еркін киім үлгісі.*

Джинсы мен спорттық киімді сенбілік күндері және табиғатқа шығатын күндері кию ұсынылады.

1. **Сыбайлас жемқорлыққа қарсы әрекет бойынша ШҚ ОҚО-ның қызметі**
   1. ШҚ ОҚО жауапты және тәртіпті салық төлеуші және табиғатты пайдаланушы болып табылады, оның қызметіне қатысты қолданыстағы заңнаманың барлық нормаларын орындайды.
   2. Кәсіпорын Қазақстан Республикасы заңнамасының талабына, Кәсіпорынның Жарлығы мен ішкі құжаттарына, сондай-ақ, осы Кодекстің ережелеріне сәйкес мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынасты жүзеге асырады.
   3. Қазақстан Республикасында сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнамалық актілер қабылданған. Осы заңнамалық актілердің қайсыбірін бұзу Кәсіпорын санкцияларын қолданатын және жеке тұлғаның бас бостандығынан айырылуы мүмкін қатаң азаматтық және лауазымдық әрекет болып табылады. Пара алушылыққа қарсы күреске бағытталған заңды бұзушылыққа күдіктенген жағдайда ШҚ ОҚО абыройына шексіз нұқсан келтірілуі мүмкін.
   4. Пара алушылыққа және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күреске бағытталған нормативтік актілері:
2. Жүзеге асыруды, төлемді немесе бағалы нәрсені беруді жүзеге асыру ұсынысын немесе уәдені, сонымен қатар, істі жүргізу кезінде артықшылыққа ие болу мақсатында үкімет шенеуніктерінің немесе басқа да лауазымдық тұлғалардың көңілін көтеру үшін сыйлықтар беру немесе қажеттіліктерді ұсынуға рұқсат етпейді.
3. Үшінші тұлға арқылы заңсыз төлемдерді жүзеге асыруға рұқсат етпейді. ШҚ ОҚО қызметкерлері осылайша жеткізушілер мен серіктестерді мұқият таңдаулары тиіс және заңнаманың талабы негізінде олармен өзара қарым-қатынасты жүзеге асырады.

3) Кәсіпорыннан дұрыс көрсетілген төлемдердің және кәсіпорынның қаражаты заңсыз мақсаттарға жұмсалмауы үшін нақты жүргізілген бухгалтерлік есебін және есепке алынған құжаттардың құрамын талап етеді.

* 1. ***ШҚ ОҚО – ғы қызметкерлерінен талап етеді:***

1. Өз қызметінде Кәсіпорын серіктестеріне дәлелсіз жеңілдіктер мен артықшылықтарды ұсынуға жол бермеуді.
2. Лауазымды тұлғаны қайсыбір заңсыз әрекеттерге көндіруге тырыспауды.
3. Лайықсыз төлемді жүзеге асырудың әртүрлі белгілері туралы баяндауды.
4. Келісім шартты ұсынуға, шешім қабылдауға (қабылдамау) байланысты ақшалай және мүліктік сыйақыларды, сыйлықтарды, «пара беру» немесе комиссиялықты ұсынбауды және қабылдамауды талап етеді.
   1. ***Сыйлықтар***
5. ШҚ ОҚО саясаты жүйелі және әділ мақсаттағы бизнес-шешімдерді қабылдауды қарастырады, сондықтан іскерлік серіктестерге оның қабылдаған шешіміне әсер ету немесе алғыс айту мақсатында тікелей немесе жанама түрде қандайда бір бағалы сыйлықтармен және ақшалай сомада ұсыныс жасамау.
6. Мерекелік немесе серіктестің туған күнінде (мерейтой) қызметкер тікелей басшының келісімі бойынша құны мен реттілігі арнайы келісілген түрде оған сыйлық жасауға құқылы. ШҚ ОҚО жеткізушіге немесе қандайда бір басқа іскерлік серіктеске оның сомасынан тәуелсіз заңсыз әрекеттермен ұқсастыруға байланысты қолма-қол ақшаны беруге рұқсат етілмейді.
7. Алдын-ала келісімінсіз серіктестерге жарнамаға тағайындауға арзан құралдарды тапсыруға болады (мысалы: күнтізбелер, күнделіктер, визиткалар), гүлдер және/немесе конфеттер (туған күн жағдайында).
8. Қызметкер алдын-ала мыналарға:

Сыйлықты табыстау қолданыстағы заңнаманың қандайда бір талабының бұзылмайтынына; Сыйлықты қабылдау осы іскерлік серіктестің ішкі корпоративтік саясатының бұзылуы болып табылмайтынына көз жеткізуіне болады.

1. **Сыртқы мекемелермен өзара қарым-қатынасы**
   1. ***Серіктестермен өзара қарым-қатынасы.***

10.1.1.ШҚ ОҚО әрбір қызметкері Кәсіпорын серіктестерімен қарым-қатынасы кезінде барынша әділдік пен риясыздықты сақтау үшін шынайылық қағидаттарын, әділдікті және өзара сыйластықты, этикалық нормалар мен заңнама талаптарын басшылыққа ала отырып, барлық мүмкіншілікті жасауды ұсынуға міндетті.

10.1.2.Кәсіпорын өзара тиімді қағидаттармен, келісім шарттарға сәйкес өзіне қабылдаған міндеттерінің ашықтығы мен толық жауапкершілігінде серіктестермен өзара әрекеттеседі. Кәсіпорын серіктестермен бірге келісімнің шарттарын сақтайды және олармен қарым-қатынасы кезінде өз міндеттерін орындайды.

* 1. ***Қоғамдық ұйымдармен өзара қарым-қатынасы.***
     1. ШҚ ОҚО – заңға бағынушы, саяси қызметпен айналыспайтын және шаруашылық қызметті жүргізу үшін ерекше құрылған мекеме.
     2. Кәсіпорын іске қатысы жоқ саяси партиялардың, кәсіподақтардың, діни ұйымдардың және т.б. қағидаттарын ұстанады. Бұл деген, соның ішінде, жұмысқа қабылдау немесе мансапқа көтерілу кезінде сол немесе басқа да партияларға, кәсіподақтарға, қоғамдық ұйымдарға немесе діни сенімдерге тиісті кемсітушілік үшін негіз болмауы қажет.
     3. Кәсіпорын базасында кәсіподақты қоспағанда діни секталарды және басқа да қоғамдық ұйымдарды құруға рұқсат етілмейді.
  2. ***Бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара қарым-қатынасы.***
     1. Тек қана алдын ала басшылықтың рұқсатымен сөз сөйлеу/дәріс/таныстыру рәсімі, ақпарат құралдарын жазбаша жариялау (электронды қоса алғанда), сұхбат, семинарларға, пресс-конференцияларға қатысу ШҚ ОҚО қызметкерлерімен жүзеге асырылады.
     2. Егер де қызметкер ШҚ ОҚО бөлімшелеріндегі негізгі жұмысымен қатар оқыту жұмыстарын жүргізсе, арнайы өзгешелігі жоқ, тұжырымдалған, Кәсіпорынның бейнесін дұрыс бекітетін жалпы ақпараттарды қолдануға құқылы. Қызметкер Кәсіпорын туралы ақпараттарды ұсынуға және тікелей басшының келісімінсіз ШҚ ОҚО атынан жұрт алдында сөйлеуге құқығы жоқ.

1. **Мүдделер жанжалының қарым-қатынасындағы ШҚ ОҚО саясаты.**
   1. Мүдделер жанжалы Кәсіпорынның бір немесе бірнеше қызметкерлері немесе олардың отбасы мүшелерінің ШҚ ОҚО мүдделерімен келіспеушілік жағдайын білдіреді.
   2. ШҚ ОҚО қызметкері:
      1. күдікті және күдіксіз мүдделер жанжалына апаратын немесе әлеуметті жағдайларды болдырмау үшін бар күшін салуға міндетті;
      2. жанжалды болдырмау, Кәсіпорын мүдделеріне ұқыптылықпен және дұрыс тиісті қамқорлықпен және сақтықпен кәсіби қызметін орындау міндетін өзіне қабылдауға;
      3. ұжымда тиянақты және жағымды жағдай құру үшін жұмыста өзінің қарым-қатынасымен және мінез-құлқымен жағдай жасауға міндетті;
      4. бекітілген тәртіпте орындалған жұмыс және /немесе басқа мекемелерде қызметтік оқыту туралы уақытылы басшылықпен келісуге және ескертуге міндетті. Егер де қызметкер ШҚ ОҚО еңбек лауазымын басқа мекеме жұмысымен қатар алып жүрсе, онда оның қосымша еңбек лауазымы:
2. тек қана негізгі қызметтік міндеттерін орындау уақытынан тыс жүзеге асуы мүмкін;
3. оның негізгі міндеттерін орындауына кемшіліксіз әсер етпеуі қажет;
4. ШҚ ОҚО материалдық мүдделеріне және абыройына залал келмеуі қажет;
5. Осы Кодекстің ережелеріне қарсы келмеуі тиіс.
   1. Түсініспеушілік пен жанжал кез келген мекемелерде орын алуы мүмкін. Тиімді еңбек қатынасын қамтамасыз ету үшін, осындай мәселелерді дер кезінде шешу қажет. ШҚ ОҚО өзінің тапсырмасында көбінесе өндірістік жанжалдардың тез арада реттелуін және жұмыс өз тәртібінде болғанын қалайды. Дегенмен, егерде қызметкер үшін және/немесе Кәсіпорын үшін жағдай маңызды орын алса тікелей басшымен немесе этикалық комиссия өкілімен ашық әңгіме жүргізу қажет. Бұл туындаған мәселелерді тұлғалар тиімді қалыптастыруға міндетті. Егерде шешімі табылмаған жағдайда ШҚ ОҚО директорына жүгіну қажет. ШҚ ОҚО директорының шешімі нақты және сөзсіз, орындау үшін міндетті болып табылады.
   2. Осындай жағдайлар ШҚ ОҚО қызметінің үрдісіндегі қарым –қатынасты жүзеге асыратын Кәсіпорын серіктестерімен, мемлекеттік органдардың өкілдерімен, бәсекелестермен, сондай-ақ, кез келген тұлғалармен туындауы мүмкін (бұдан әрі-үшінші тұлға). Кәсіпорын қызметкерлері мен олардың отбасыларының мүшелері ШҚ ОҚО өзара қарым-қатынасты жүзеге асырушы үшінші тұлғаның қызметіне жеке мүдделілік танытпауы тиіс, ал егерде жеке мүдделілік туындаған жағдайда бұл туралы тез арада Кәсіпорынның әкімшілігіне хабарлауға міндетті. Осы ереже үшінші тұлғаның кез келген түріндегі болжалды пайдасына қатысты.
   3. Қызметкердің пікірі бойынша туындаған жағдайлар мүдделер жанжалына әкелуі мүмкін, мынадай қағидаттарды басшылыққа алуы тиіс:
6. Іскерлік мәселелер бойынша шешім қабылдау кезінде ШҚ ОҚО мүдделерін ерекше басшылыққа алу;
7. Кәсіпорын шегінен тысқары шықпай барлық жанжалды жағдайларды орнында шешу;
8. Кез елген активтерді, ресурстарды, жеке қаржылық немесе кез келген басқа да пайда үшін құпиялылық немесе ішкі ақпараттарды сондай-ақ, басқа жеке және заңды тұлғаның пайдасын қолданбау;
9. ШҚ ОҚО ең үлкен дәрежедегі мүдделеріне сәйкес келетін қайсыбір жеке немесе отбасылық пікірді назарда қолданбау, егерде олар шешім қабылдауға немесе іске асыруға теріс әсерін тигізбесе.
   1. Кәсіпорын қызметкерлері барлық туындаған және потенциалды мүдделер жанжалы туралы тікелей өзінің басшысын ақпараттандыруға міндетті.
10. **Оның мүлкі мен ресурстарының қарым-қатынасындағы ШҚ ОҚО саясаты** 
    1. ШҚ ОҚО қызметкері Кәсіпорын мүлкінің сақталуын, сондай-ақ, оған тиісті және сапалы қолданылуын қамтамасыз етеді.
    2. ШҚ ОҚО қызмерлері Кәсіпорын ресурстарының немқұрайлы, заңсыз немесе тиімсіз қолданылуына жол бермеу үшін барлық шараларды қолдануларына, сонымен қатар интернет ресурстарын жеке мақсатта (әлеуметтік желілерге кіру, жүктеу, қөру, аудио-видеофайлдарды тыңдау және т.б.) қолдануларына жол берм
11. **Кодекстің сақталуы**
    1. ШҚ ОҚО әрбір қызметкері (соның ішінде басшылық) осы Кодексті сақтаулары тиіс және осы Кодекстің басқа да қызметкерлердің сақтауына белсенді жағдай жасау. Өз әрекетінің дұрыстығына күмәнданған жағдайда Кәсіпорын қызметкерлері өзінің тікелей басшысымен, ал қажеттілік кезінде кеңесші заңгермен кеңесу қажет.
    2. Осы Кодекстің нормаларын бұзу бекітілген ретпен тәртіптік жауапкершілікке тартылады. ШҚ ОҚО қызметкерлерімен сақталмаған этикалық нормалар, кәсіптік тәртіп ережелері мен қызметкерлердің өзара қарым-қатынасы Кәсіпорын қызметкерлерінің санынан құралған және директормен бекітілген этикалық комиссиямен қарастырылады.
    3. ШҚ ОҚО қызметкерлерінің өзіндік тәртіптік жауапкершілік іс-әрекетінің тізімдемесі:
12. Лауазымдық нұсқаулықтардың және басқа да кәсіпорын құжаттарын реттейтін талаптарын орындамауы.
13. Жұмыс уақытының қолданылу ережелерін бұзу (кешігу, ерте кету, жұмыс орнында ұзақ мерзімде болмаған кезде уақытында ескертпеуі).
14. Қызметкердің 4 сағаттан артық дәлелсіз себептермен жұмыс орнында болмауы, жұмысқа келмеуі.
15. Өкілеттікті асыра қолдану, өкілеттікке немесе қызметтік ережелеріне қиянат ету.
16. Жалған құжаттарды қолдан жасау және ақпараттарды бұрмалау.
17. Құпиялылық ережесін бұзу.
18. Ақпарат құралдарының донорларға/әріптестерге/корпоративті жеткізу ережелерін бұзу.
19. Қызметкердің жұмыс тәртібін анықтайтын ережелер мен регламеттерді, қауіпсіздік техникасы және санитариялық нормалар бойынша нұсқаулықтарды, өрт қауіпсіздігі ережелерін бұзуы.
20. Ағымдағы жұмыс уақытында мас күйінде, есірткілік немесе улану жағдайында келу.
21. Корпоративтік киім үлгісін ШҚ ОҚО қызметкерлерінің сақтамауы.
    1. Міндетті қамтамасыз ету кезінде барлығына тең мүмкіндіктер заңды негізде болғандықтан, ШҚ ОҚО-да қандайда бір артықшылық пен жеңілдікті жеке қызметкерлерге ұсыну рұқсат етілмейді.
    2. Осы Кодекс ережелерінің мәселелері және/немесе жұмыс барысында туындаған этикалық мәселелері бойынша, сондай-ақ, жемқорлық пен басқа да құқық бұзушылық әрекеттердің деректері бойынша Кәсіпорын қызметкерлері ШҚ ОҚО басшысына сәйкес шараларды қолдану үшін жүгінуге құқылы. Сонымен қатар олардың құқықтары осы өтініштен кейін қысым жасалмауы тиіс.
    3. Сірә, өндірістік қызмет пен іскерлік тәртіптің барлық жағынан ғана емес толықтай және бір мағыналылығы осы Кодекспен реттелген. Осыған байланысты нақты тәртіптік шешіммен және оның нәтижелі мүмкіндігі тікелей заңға бағынушылыққа, адалдыққа, ұқыптылыққа, жеке мәдениет пен іскерлік қарым-қатынас қатысушыларының этикасына байланысты.
    4. ШҚ ОҚО этикалық комиссия арқылы осы нормалардың сақталуын қамтамасыз етеді. Бұзушылық туралы (әлдеқашан жасалынған немесе потенциалды) хабарлама бойынша тез арада қызметтік тексерістер жүргізіледі, ал, егер қажет болған жағдайда оларды жою үшін шаралар қолданылады.

**Нормативтік сілтемелер:**

1. «Медициналық ұйымдарды аккредиттеу стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы денсаулық сақтау Министрінің 2012 жылғы 2 қазандағы № 676 бұйрығы (2018 жылғы 15 шілдедегі өзгерістермен).
2. «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі №193-ІV Кодексі (19.05.2015 ж. жағдай бойынша енгізілген өзгертулер мен толықтырулар).
3. Қазақстан Республикасының 23.11.2015 ж. №414-V Еңбек Кодексі (04.05.2020 ж. жағдай бойынша енгізілген өзгертулер мен толықтырулар).
4. Ақпарат көзі: <url> https://kadry.mcfr.kz/article/1630-qqq-17-m5-25-05-2017-osnovnye-pravila-telefonnogoetiketa?ustp=F&utm\_source=letterdemo&utm\_medium=letter&utm\_campaign=letter\_letterdemo\_kadry\_2017.06.06.

**1 қосымша**

**ШҚОҚО қызметкерлеріне арналған сәйкестендіру бейдждері нысаны:**

1. Медицина қызметкерлері үшін белгіленген үлгі

С1 санаты С2 санаты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| лого коррект | **ТЕГІ**  **АТЫ ӘКЕСІНІҢ АТЫ** | |
| **фото** | | **ЛАУАЗЫМ АТАУЫ**  **НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ**  Мамандығы: **«Атауы»**  Специальность: **«Название»**  **Екiншi** бiлiктiлiк санаты  **Вторая** квалификационная категория  00.00.2000ж.-00.00.2000ж. |
| **Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы**  **Восточно-Казахстанский областной центр крови** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| лого коррект | **ТЕГІ**  **АТЫ ӘКЕСІНІҢ АТЫ** | |
| **фото** | | **ЛАУАЗЫМ АТАУЫ**  **НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ**  Мамандығы: **«Атауы»**  Специальность: **«Название»**  **Бiрiншi** бiлiктiлiк санаты  **Первая** квалификационная категория  00.00.2000ж.-00.00.2000ж. |
| **Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы**  **Восточно-Казахстанский областной центр крови** | | |

**Санаты жоқ Жоғары санатты**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| лого коррект | **ТЕГІ**  **АТЫ ӘКЕСІНІҢ АТЫ** | |
| **фото** | | **ЛАУАЗЫМ АТАУЫ**  **НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ**  Мамандығы: **«Атауы»**  Специальность: **«Название»**  **Жоғары** бiлiктiлiк санаты  **Высшая** квалификационная категория  00.00.2000ж.-00.00.2000ж. |
| **Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы**  **Восточно-Казахстанский областной центр крови** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| лого коррект | **ТЕГІ**  **АТЫ ӘКЕСІНІҢ АТЫ** | |
| **фото** | | **ЛАУАЗЫМ АТАУЫ**  **НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ**  Мамандығы: **«Атауы»**  Специальность: **«Название»**  Мамансертификаты  Сертификат специалиста  00.00.2000ж. - 00.00.2000ж. |
| **ШығысҚазақстаноблыстыққанорталығы**  **Восточно-Казахстанскийобластнойцентркрови** | | |

медициналық емес қызметкерлер үшін

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| лого коррект | **ТЕГІ**  **АТЫ ӘКЕСІНІҢ АТЫ** | |
| **фото** | | **ЛАУАЗЫМ АТАУЫ**  **НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ** |
| **Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы**  **Восточно-Казахстанский областной центр крови** | | |

**2 қосымша**

**Қалпақтарды/орамалдарды,медициналық/қалпақты кию үлгісі**

****

****

**Таныстырылды:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Аты-жөні** | **Лауазымы** | **Қолы** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |