



Шығыс Қазақстан облысы денсаулық сақтау басқармасының <b>«ШЫҒЫС ҚАЗАҚСТАН ОБЛЫСЫНЫҢ ҚАН ОРТАЛЫҒЫ»</b> шаруашылық жүргізу құқығындағы коммуналдық мемлекеттік кәсіпорны		Коммунальное государственное предприятие на праве хозяйственного ведения <b>«ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР КРОВИ»</b> управления здравоохранения Восточно-Казахстанской области	
		Дата	Подпись
Утверждаю	Директор КГП на ПХВ «ВК ОЦК»	Х.Т. Жигитаев	26.06.2020 <i>Х.Т. Жигитаев</i>



## ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

### КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови»

**Copyright © Контролируемый документ**

Копирование и/или распространение этого документа без согласования с руководством КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови» категорически запрещено!

## Лист разработки и согласования стандарта:

## Разработан:

№	ФИО	Должность	Подпись
1	Шмурыгина С.А.	Заместитель директора по медицинской части	
2	Войнова Т.Н.	Руководитель по контролю качества	
3	Матаева Г.У.	Заведующая ЛДИ (председатель этической комиссии ВК ОЦК)	
4	Сакенова А.С.	Юрисконсульт	

## Согласован:

№	ФИО	Должность	Подпись
1	Байсексенова С.С.	Старший инспектор СУП	
2	Булгакова Н.В.	Главная медсестра	
3	Демина И.А.	Сестра-хозяйка прачечной	
4	Ережепова Г.Г.	Главный экономист	
5	Зубова О.Б.	Заведующая ОКК	
6	Ильенко В.В.	Начальник техотдела	
7	Кашкарова Ю.А.	Председатель профкома	
8	Костубаев Е.Т.	Начальник по АХР	
9	Кулиманова С.М.	Заведующая ОКВиВХКК	
10	Каримова А.К.	И.о.заведующая ОТК	
11	Павлицкая С.В.	И.о.специалиста лаборатории ОФО	
12	Сарсенбаева А.М.	Заведующая ОКД	
13	Сергеева Е.Е.	Заведующая ОЗКиК	
14	Слямова А.Ш.	Главный бухгалтер	
15	Тявченко А.В.	Механик гаража	
16	Шакшанова А.М.	Заведующая ГВП	

## Содержание

1. Общие положения .....	4
2. Область применения .....	5
3. Лояльность работников по отношению к Предприятию .....	5
4. Конфиденциальность и коммерческая тайна .....	5
5. Взаимоотношения с коллегами по работе, третьими лицами, коллегами по работе и руководителями .....	6
6. Речевой этикет в деловом общении .....	8
7. Этикет телефонных разговоров .....	9
8. Корпоративный стандарт формы одежды .....	13
9. Деятельность ВКОЦК по противодействию коррупции .....	15
10. Взаимоотношения с внешними организациями .....	16
11. Политика ВК ОЦК в отношении конфликтов интересов .....	17
12. Политика ВК ОЦК в отношении его имущества и ресурсов .....	18
13. Соблюдение Кодекса .....	18
Нормативные ссылки .....	19
Приложение 1 Форма идентификационных бейджей для сотрудников ВК ОЦК.....	20
Приложение 2 Образец ношения колпака/медицинской шапочки/косынки.....	21

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящий этический кодекс (далее – Кодекс) разработан на основе общепризнанных норм делового поведения в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, внутренними документами КГП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной центр крови» (далее – ВК ОЦК или Предприятие), в том числе Уставом Предприятия, и устанавливает основополагающие ценности и принципы этики, этические нормы деловых взаимоотношений. Кодекс является внутренним стандартом системы менеджмента качества Предприятия.
- 1.2. Кодекс определяет моральную ответственность работников ВК ОЦК за свою деятельность перед гражданами и обществом в целом.
- 1.3. Кодекс устанавливает правила делового поведения в процессе осуществления профессиональной деятельности, которым должны следовать все работники Предприятия, независимо от занимаемой должности.
- 1.4. **Цель настоящего Кодекса** – определение стандартов поведения всех работников ВК ОЦК, соответствующих основным задачам и принципам деятельности, а также достижение безупречной репутации Предприятия во внешней деловой и социальной среде.
- 1.5. Настоящий Кодекс способствует повышению эффективности процесса управления и оказания медицинских услуг, взаимодействию с заинтересованными лицами.
- 1.6. В Кодексе используются следующие понятия:
- Заинтересованное лицо** - лицо, реализация прав которого, предусмотрена законодательством и Уставом, связана с деятельностью Предприятия (доноры, пациенты, коллеги, представители уполномоченных органов и иные организации).
- Конфликт интересов** - ситуация, в которой личная заинтересованность работника ВК ОЦК влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей.
- Партнеры Предприятия** – медицинские и другие организации, с которыми Предприятие занимается какой-нибудь совместной деятельностью (деловые партнеры, торговые партнеры и т.д.).
- Работник** - лицо, состоящее в трудовых отношениях с Предприятием и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.
- Речевой этикет** — это совокупность всех этикетных речевых средств (приветствие, обращение, благодарность, прощание и т.д.) и правила их использования
- Этика** - совокупность принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности ВК ОЦК, его руководство и работники.
- 1.7. Предприятие строит отношения с работниками ВК ОЦК на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
- 1.8. Предприятие приветствует активное участие работников в жизни ВК ОЦК.
- 1.9. Предприятие стремится создать такую рабочую обстановку, в которой каждый, кто работает для него:
- 1) Знает, чего от него ожидают в работе.
  - 2) Заинтересован в достижении наивысших результатов работы.
  - 3) Получает поддержку в плане развития своих возможностей и решения производственных задач.
  - 4) Получает признание и конкурентоспособное вознаграждение по результатам работы, в соответствии со значимостью для ВК ОЦК своего трудового вклада.
  - 5) Бывает услышанным и конструктивно способствует улучшению показателей своей работы.
  - 6) Ощущает справедливое, уважительное к себе отношение, позволяющее ему ощущать чувство собственного достоинства, отношение, не допускающее дискриминации

## 2. Область применения

- 2.1. Настоящий стандарт Предприятия носит характер требований, обязательных для соблюдения всеми работниками и применяется во всех структурных подразделениях ВК ОЦК.
- 2.2. Положения настоящего стандарта подлежат соблюдению с момента его введения в действие.
- 2.3. С Кодексом должны быть ознакомлены все работники ВК ОЦК под подпись. Ознакомление с Кодексом вновь принятых работников осуществляется Председателем Этической комиссии при приеме на работу.

## 3. Лояльность работников по отношению к Предприятию

- 3.1. Работники, выбрав ВК ОЦК в качестве работодателя, гордятся принадлежностью к Предприятию и своей работой прилагают усилия для формирования положительного имиджа ВК ОЦК и укрепления его репутации.
- 3.2. Работник всегда отдает себе отчет, что прямо или косвенно он является представителем Предприятия, и от его действий и поведения во многом зависит репутация ВК ОЦК.
- 3.3. Работник должен следовать основным **принципам деятельности ВК ОЦК**:
  - 3.3.1. Всё что не разрешено – запрещено;
  - 3.3.2. Оценка по результату, а не по времени/усилиям/напряжению, которое вы приложили;
  - 3.3.3. Ответственность всегда на тебе;
  - 3.3.4. Правило трех «нет» - нет фраз «не знаю», «не хочу», «не могу»;
  - 3.3.5. Один за всех и все за одного;
  - 3.3.6. Задача, выполненная на 99%, считается невыполненной;
  - 3.3.7. Если срок исполнения не прописан, то задачу нужно сделать сегодня;
  - 3.3.8. Запрет на фразу: «я не буду этого делать», критикуешь – предлагай, предлагаешь – делай;
  - 3.3.9. На предприятии не наказывают за ошибки, а наказывают за не достижение результата.

## 4. Конфиденциальность и коммерческая тайна

- 4.1. Каждый работник обязан сохранять коммерческую тайну, соблюдать принятые в ВК ОЦК требования к обеспечению конфиденциальности информации и использовать соответствующие сведения исключительно в интересах Предприятия.
- 4.2. Работник не должен разглашать третьим лицам, в том числе коллегам, родственникам, знакомым сведения, составляющие конфиденциальную информацию, которые становятся ему известны в процессе выполнения служебных обязанностей или косвенным путем.
- 4.3. Недопустимо использование коммерческой тайны для занятия любой деятельностью, которая в качестве конкурентного действия может нанести прямой или косвенный материальный или иной ущерб Предприятию.
- 4.4. Недопустимо сообщать третьей стороне персональные данные работников ВК ОЦК (кроме случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан).
- 4.5. По окончании трудовых отношений с Предприятием все носители информации и служебные материалы, которые находились в распоряжении работника в связи с выполнением служебных обязанностей во время работы, подлежат передаче непосредственному руководителю или специально уполномоченному лицу.
- 4.6. Не допускается разглашение информации о собственной заработной плате и вознаграждении других работников своим коллегам внутри Предприятия. Все вопросы, связанные с оплатой труда, обсуждаются и решаются с непосредственным руководителем. По решению спорных

вопросов распределения дифференцированной оплаты труда работник вправе обратиться в Комиссию по оценке результатов деятельности ВК ОЦК и вклада работников в повышение качества оказываемых услуг, состав которой утвержден приказом директора Предприятия.

## **5. Взаимоотношения с донорами, третьими лицами, коллегами по работе и руководителями**

### **5.1. Взаимоотношения с донорами и третьими лицами**

В процессе взаимоотношений с донорами и третьими лицами, работники ВК ОЦК:

- 1) должны быть уважительными, внимательными и терпеливыми по отношению к донорам, благодарить их за посещение и/или осуществленную донацию;
- 2) встречать доноров с улыбкой, говорить доброжелательным тоном, не допуская фамильярности, некорректных или двусмысленных выражений;
- 3) обязаны воздерживаться от любого рода манипулирования, сокрытия, искажения или несвоевременного предоставления информации, злоупотребления служебным положением и иных недобросовестных способов ведения дел.

### **5.2. Взаимоотношения с коллегами по работе.**

5.2.1. Взаимоотношения с коллегами по работе вне зависимости от занимаемой должности или сферы деятельности, строятся на принципах: взаимного уважения, доверия и взаимопомощи; открытости и доброжелательности; нерушимости обязательств; командной работы и ориентации на сотрудничество; добросовестности, честности, профессионализма; полноты раскрытия необходимой информации; приоритета переговоров перед служебным разбирательством.

5.2.2. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- 1) уважать честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;
- 2) уважительно относиться к символам государства – Гербу, Флагу, Гимну;
- 3) уважительно относиться к корпоративной символике;
- 4) неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину;
- 5) соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- 6) в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- 7) рассматривать коллегу по работе как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения собственных целей;
- 8) помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- 9) критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег. Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег;
- 10) быть нетерпимыми к безразличию и грубости;
- 11) всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере;
- 12) быть внимательными к чужому мнению;
- 13) не употреблять жевательную резинку в общественных местах Предприятия;

- 14) не отвлекаться самому и не отвлекать коллег прослушиванием музыки во время рабочего дня (т.е. через радио, мобильные телефоны, включая использование гарнитуры). Во время рабочего дня в здании ВК ОЦК допускается включение телевизоров в местах пребывания доноров;
- 15) не курить на территории Предприятия;
- 16) в служебном автотранспорте предоставлять сидячие места в первую очередь беременным женщинам, работникам старшим по возрасту, по должности. Молодежь, мужчины садятся только при наличии свободных мест;
- 17) соблюдать деловую субординацию между работниками;
- 18) соблюдать установленную форму одежды в период исполнения своих служебных обязанностей (раздел 6 настоящего Кодекса);
- 19) не допускать и пресекать факты нарушения норм Кодекса со стороны других работников.

5.2.3. Кроме того, в своей деятельности медицинские работники должны:

- 1) способствовать укреплению здоровья граждан Республики Казахстан;
- 2) постоянно помнить о своем долге сохранения человеческой жизни и принимать решения исключительно в интересах донора/пациента;
- 3) не допускать совершения действий, способных дискредитировать Предприятие, высокое звание медицинского работника Республики Казахстан, способствовать укреплению доверия граждан к системе здравоохранения государства;
- 4) непрерывно совершенствовать свои профессиональные знания;
- 5) не отказывать в бескорыстной помощи и самому обращаться за советом к коллегам, если того потребуют интересы донора/пациента;
- 6) не ставить публично под сомнение профессиональную квалификацию другого медицинского работника;
- 7) приумножать традиции и достижения казахстанской медицины.

### 5.3. Взаимоотношения руководителей и подчиненных.

5.3.1. Взаимоотношения руководителей и подчиненных строятся на принципах:

- 1) открытости руководства по отношению к сотрудникам;
- 2) предоставления руководителями равных возможностей всем своим подчиненным для выполнения своих обязанностей;
- 3) поддержки инициативности подчиненных;
- 4) понимания специфики работы подчиненных и разделения ответственности за результаты их работы;
- 5) непредвзятости и справедливой оценки результатов работы подчиненных;
- 6) уважения, дисциплины и соблюдения субординации;
- 7) добросовестного выполнения, как своих прямых должностных обязанностей, так и других заданий руководства, не описанных в должностных инструкциях, но напрямую относящихся к сфере и специфике деятельности подразделения.

5.3.2. Входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими. При встрече в коридоре первым здоровается младший по должности.

5.3.3. В отношении между руководителями и подчиненными работниками («сверху - вниз») необходимо соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- 1) показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- 2) не критиковать подчиненных в присутствии других работников, делать это конфиденциально;
- 3) уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

- 4) руководителям любого уровня проявлять максимальную вежливость и деликатность в отношении с подчиненными, не допускать общения на повышенных тонах, не допускать угроз и шантажа;
  - 5) если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. Более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующего замечания, то он просто не выполняет своих обязанностей.
  - 6) критиковать действия и поступки, а не личность человека.
  - 7) соблюдать принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.
  - 8) поощрять свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.
  - 9) укреплять у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения.
- 5.3.4. В отношении между подчиненными работниками и руководителями («снизу - вверх») необходимо соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:
- 1) помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочении справедливых отношений.
  - 2) не навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывать ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете ему прямо что-то приказывать, но можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы...?» и т.д.
  - 3) не обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае Ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности.
  - 4) информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия;
  - 5) не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
  - 6) знать в лицо и по имени, отчеству директора, заместителя директора по медицинской части, руководителя по контролю качества, начальника по АХР, главного экономиста, главного бухгалтера, главную мед.сестру и руководителей структурных подразделений;
  - 7) сотрудникам не допускать обсуждение личных и деловых качеств руководителя, а также высказывания, носящие характер сплетен, предвзятое отношение к коллегам, руководителю.

### 6. Речевой этикет в деловом общении

- 6.1. К определяющим факторам при выборе этикетных форм общения следует отнести обстановку общения (официальная/неофициальная) и особенности личности (должность, социальный статус, заслуги, возраст, пол, степень знакомства).
- 6.2. В деловом общении принято использовать универсальные формы приветствия: «Здравствуйте», «Добрый День», «Добрый вечер», «Доброе утро».
- 6.3. Этикетные формы «Ты-общения» и «Вы-общения» в формате делового общения:
- 1) Деловое общение предполагает взаимное уважение коллег, доноров, посетителей. Поэтому принятое в деловой обстановке обращение на «Вы» — свидетельство культуры и знания делового этикета.
  - 2) Обращение на «Вы» не зависит от статуса работника ВК ОЦК, оно распространяется на всех — руководителя и подчиненного, человека старшего и человека младшего возраста, женщину и мужчину, донора и посетителя.

- 3) Официальная обстановка всегда требует соблюдения двустороннего «Вы-общения».
  - 4) Правила использования этикетных форм «Вы-общения» необходимо строго соблюдать:
    - всегда по отношению к старшему по статусу;
    - всегда по отношению к старшему по возрасту;
    - всегда по отношению к незнакомому человеку;
  - 5) Грубым нарушением норм делового этикета является одностороннее обращение на «ты», в том числе сочетаемое с обращением по имени-отчеству.
- 6.4. Тональность разговора при деловом общении:
- 1) общий тон в зависимости от обстановки общения может быть обозначен как официальный, нейтральный или дружеский.
  - 2) основным тоном при строго официальных отношениях должен быть спокойный, ровный, сдержанный тон общения, при менее официальных отношениях – спокойный, приветливый.
- 6.5. В речевом этикете вне зависимости от ситуации и должностного статуса работников ВК ОЦК запрещено:
- 1) использование ненормативной лексики,
  - 2) общение на повышенных тонах,
  - 3) унижение личного достоинства сотрудника с использованием разного рода оскорбительных высказываний;
- 6.6. В рабочее время сотрудники ВК ОЦК не должны обсуждать следующие темы:
- 1) личную жизнь руководителей, коллег, доноров, посетителей;
  - 2) состояние здоровья руководителей, коллег доноров, посетителей;
  - 3) уровень своей заработной платы, а также руководителей и коллег;
  - 4) национальные и религиозные вопросы;
  - 5) общественно-политические темы и другие вопросы, способные спровоцировать ссору или конфликт.

## 7. Этикет телефонных разговоров

- 7.1. В ВК ОЦК для обеспечения связи в процессе осуществления производственной деятельности установлены служебные телефоны: внутренние и городские.
- 7.2. Эффективное использование телефонных коммуникаций является важнейшим компонентом создания имиджа предприятия, поскольку умение вести телефонные переговоры в конечном итоге влияет на успешность её деятельности.
- 7.3. Главное правило телефонного этикета заключается в краткости и лаконичности беседы. Вежливое и учтивое отношение должно дополняться четким и ясным изложением мыслей. Деловое общение не допускает ничего само собой разумеющегося. Ваш партнер не должен додумывать, что вы имели в виду.
- 7.4. Целью телефонных переговоров является получение в максимальном объеме необходимой информации за максимально короткий промежуток времени. Правильно поставленные, грамотные вопросы помогают легко выявить причину обращения, снять напряжение и при необходимости быстро переадресовать звонок. Подобная оперативность повышает деловой имидж предприятия.
- 7.5. **Этикет для принимающего звонок по служебному телефону.**
- 7.5.1. Поднимать трубку служебного телефона желательно не позднее третьего звонка, так как для первого впечатления о ВК ОЦК крайне важно не только каким будет первое слово, но и как долго приходится дожидаться ответа.
- ВНИМАНИЕ!** При поступлении первого звонка необходимо отложить дела, при втором – настроиться, а на третий – улыбнуться и снять трубку.

- 7.5.2. Приветствие «Доброе утро!» или «Добрый день!» несёт большой энергетический и позитивный посыл, чем просто «Здравствуйте!», и определяет настрой для телефонных переговоров. После приветствия нужно назвать свою должность или наименование структурного подразделения, наименование предприятия, выслушать обратившегося и ответить на его вопросы в пределах своей компетенции. Старайтесь решить проблему самостоятельно, не устраивайте «футбол», отправляя собеседника от одного сотрудника к другому – это грубое нарушение телефонного этикета. И только если Вы, принимая телефонный звонок, не владеете необходимой информацией, то перенаправьте обратившегося к другому должностному лицу или попросите перезвонить позже, после получения требуемых сведений.
- 7.5.3. При переключении на вызываемого абонента всегда сообщайте, с кем хотите соединить, а если вызываемое лицо отсутствует, спрашивайте, чем вы смогли бы быть полезным.
- 7.6. **Этикет для звонящего по служебному телефону.**
- 7.6.1. Если на звонок не отвечают, не следует класть трубку, пока не услышите 4 – 6 длинных гудков – собеседнику может потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону. Иначе вследствие нетерпеливости есть вероятность прервать важные телефонные переговоры, так и не начав их.
- 7.6.2. В первую очередь следует поздороваться, назвать себя и название предприятия, которое вы представляете. Затем кратко сформулировать суть проблемы, которую хотели бы разрешить в процессе телефонных переговоров, и попросить соединения с нужным специалистом.
- 7.6.3. Если не застали нужного человека, стоит поинтересоваться, когда будет удобнее перезвонить. Узнайте, как зовут собеседника, и обращайтесь к нему во время разговора по имени-отчеству – это одно из наиболее важных правил телефонного этикета. Если сразу выяснить имя собеседника не удалось, спросите, как вы можете к нему обращаться. После Вашего представления он, вероятнее всего, сам представится. Запишите его имя.
- 7.6.4. Говорите грамматически правильно, чётко и внятно. Рекомендуется соблюдать темп речи при телефонном общении около 120 слов в минуту (стандартный темп телефонных переговоров) – лучше предварительно подготовиться, потренироваться для того, чтобы понять оптимальные темп и скорость речи, необходимые в процессе ведения переговоров. Первые слова приветствия и представления произносите ещё медленнее, чтобы собеседник запомнил название предприятия и Ваше имя. Также регулируйте громкость речи.
- 7.6.5. В ходе переговоров по телефону рекомендуется начинать разговор с улыбкой, которая автоматически помогает снять стресс с голосовых связок. Собеседник вас не видит, но он прекрасно чувствует ваше внутреннее состояние, поэтому будьте доброжелательным, вежливым и готовым прийти ему на помощь – этим Вы добьётесь расположения собеседника, а также, что немаловажно, существенно повлияете на укрепление благоприятного имиджа ВК ОЦК.
- 7.6.6. **ВНИМАНИЕ!** Телефонный этикет требует абсолютного внимания к собеседнику на проводе. Не разговаривайте с людьми в помещении на рабочем месте, если собеседник ждёт на проводе. Не отвлекайтесь на другие дела, шумы и прочие помехи. Не ешьте и не пейте, говоря по телефону. Все это производит крайне негативное впечатление на собеседника, так как он ощущает недостаток внимания к себе и своей проблеме. Если вы закашлялись или отвлеклись, сразу же извинитесь. Как в реальном общении, так и в телефонных переговорах будьте активным слушателем, подавляйте желание прервать собеседника. Произносите одобряющие звуки, междометия, повторяйте ключевые слова.

- 7.6.7. Следите, чтобы под рукой всегда находилась бумага и ручка на случай, если вдруг вам сообщат важную информацию, которую трудно запомнить в деталях, или если её необходимо передать тому, кого в данный момент нет на рабочем месте.
- 7.6.8. Контролируйте время разговора. Если вы рассчитываете на длительные телефонные переговоры, обязательно осведомитесь, есть ли у вашего собеседника достаточно времени, чтобы уделить его вам. Если нет, то постарайтесь уточнить, когда будет удобно перезвонить, чтобы поговорить более основательно.
- 7.6.9. Объясняйте причину, по которой вам нужно отойти от телефона. Сравните, какой из двух ответов лучше: «Минуту» или «Мне нужно уточнить эту информацию у руководителя. Подождите, пожалуйста, у меня на это уйдёт примерно 60 секунд». Обязательно дождитесь ответа, подтверждающего, что человек готов ждать.
- 7.6.10. Всегда перезванивайте, если обещали. Согласно правилам телефонного этикета, перезванивать следует и в случае, если звонок исходил от вас и был прерван.
- 7.6.11. Всегда благодарите за звонок. Завершайте телефонные переговоры кратким резюме: что именно вы собираетесь делать в результате общения. Не обещайте того, что не в силах осуществить. Соблюдайте взятые на себя обязательства. Прощаясь, обязательно благодарите собеседника: «До свидания, спасибо за предоставленную информацию». Финальный «аккорд» также способен улучшить или ухудшить общее впечатление от диалога и повлиять на то, как сложатся (и сложатся ли) отношения с собеседником в будущем.
- 7.6.12. **ВАЖНО!** Старайтесь класть трубку последним, чтобы не обидеть собеседника.
- 7.6.13. В случае если ответ на звонок не терпит отлагательств, необходимо объяснить это коллегам, извиниться и выйти из помещения. При этом рекомендуется до начала переговоров предупредить присутствующих об ожидании важного звонка. Однако подобную ситуацию следует рассматривать как исключительную.
- 7.6.14. Запрещается использовать громкую связь без крайней необходимости, а также без предупреждения и согласия собеседника.
- 7.7. Рекомендации по ведению разговора с «трудными» собеседниками:**
- Трудные люди конфликтны, с ними сложно найти общий язык. Если контакта с трудным человеком не избежать или же мы не хотим навсегда рвать с ним отношения, можно попытаться его нейтрализовать. Как вести себя с «трудными собеседниками»:
- 7.7.1. При длинных монологах собеседника прекращайте давать обратную связь: не слыша никого на другом конце провода, собеседник прервется, и появится возможность вернуть его к деловому разговору.
- 7.7.2. Чтобы прекратить разговор, не обидев собеседника, необходима деликатность. Например: «Я бы поговорил с вами подольше, но вынужден вернуться к неотложным делам» или «Спасибо, что позвонили, но у меня сейчас срочное дело».
- 7.7.3. Тон вашего голоса при этом должен выражать искреннюю заинтересованность темой беседы; слушать нужно внимательно, чтобы понять суть проблемы, поскольку такие собеседники находятся под воздействием собственных эмоций и порой не могут внятно изложить проблему; старайтесь задавать вопросы, которые требуют ответа «да» или «нет», проговорите несколько раз, для уточнения правильности вашего понимания; проявляйте сдержанность во время разговора; старайтесь давать краткие ответы на вопросы собеседника.
- 7.8. Мобильный этикет:**
- 7.8.1. Использование мобильного (сотового телефона) – часть культуры, делового общения, позволяющая всем участникам максимально эффективно использовать свое рабочее время. Мобильная связь помогает оперативно обсуждать деловые вопросы, держать

под контролем особенно важные задачи, быть всегда доступным для срочного принятия решений.

7.8.2. Правила ведения разговора по мобильному телефону:

- 1) мелодия звонка на телефоне должна быть нейтральной, средней частоты ритма и средней громкости;
- 2) звоня на мобильный телефон, обязательно необходимо поинтересоваться у абонента, удобно ли ему говорить;
- 3) старайтесь не злоупотреблять звонками на мобильный телефон, если располагаете номерами стационарных телефонов;
- 4) во время врачебных конференций, совещаний и других собраний персональные телефоны должны переводиться на беззвучный режим, либо отключаться;
- 5) всем работникам, за исключением должностных лиц, указанных в пункте 7.8.4;

7.8.3. **Запрещается пользоваться мобильными телефонами на рабочих местах!** Мобильные телефоны должны находиться в комнате персонала (или в личном шкафу – для работников административного персонала), за исключением случаев, когда использование их необходимо для проведения телефонных консультаций непосредственно на рабочем месте по вопросам эксплуатации медицинского и технологического оборудования. Контроль использования работниками мобильных телефонов осуществляется руководителями структурных подразделений.

7.8.4. **Разрешается пользоваться** мобильными телефонами **строго по производственной необходимости** следующим должностным лицам:

- 1) директор,
- 2) заместитель директора по медицинской части,
- 3) руководитель по контролю качества,
- 4) начальник по АХР,
- 5) главный бухгалтер,
- 6) главный экономист,
- 7) главная медицинская сестра,
- 8) руководители структурных подразделений,
- 9) старшие средние медицинские работники.
- 10) инспектор СУП,
- 11) юрисконсульт,
- 12) специалист по мобилизационной работе,
- 13) эпидемиолог,
- 14) инженер по ОТ и ТБ,
- 15) программист,
- 16) врач-трансфузиолог ГВП,
- 17) специалист лаборатории ОТК по работе с организациями здравоохранения,
- 18) лаборант ОТК комнаты забора крови,
- 19) менеджер по контролю качества,
- 20) специалист лаборатории ОФО,
- 21) водители,
- 22) сотрудники инженерно-технической службы,
- 23) специалисты отдела маркетинга и государственных закупок,
- 24) медресистраторы,
- 25) менеджер по агитации населения к донорству, специалист по связям с общественностью,
- 26) заведующий складом, работники хозяйственной части.

7.9. **Запреты в этикете мобильной связи:**

- 7.9.1. Мобильный этикет строго-настрого запрещает просматривать списки звонков в чужих телефонах и читать СМС, адресованные другим людям.
- 7.9.2. Мобильный этикет запрещает также звонить с чужого номера без согласия на то его владельца.
- 7.9.3. Нельзя давать кому-либо номера чужих мобильных телефонов без разрешения их владельцев.
- 7.9.4. Нельзя пользоваться диктофоном, фотографировать или снимать людей на камеру мобильного телефона без их согласия.
- 7.9.5. Нельзя использовать мобильный телефон в рабочее время для личного общения в социальных сетях, WhatsApp лицам, которым разрешено использование мобильного телефона.

## 8. Корпоративный стандарт формы одежды

### 8.1. Требования к корпоративному стилю:

Требования к корпоративному стилю (прическа, макияж, украшения, маникюр, обувь, одежда, корпоративная одежда и т.д.) распространяются на работников ВК ОЦК в рабочее время в период исполнения своих служебных обязанностей (с 8:00 до 15:42; работникам, работающим по графику сменности - в течение рабочей смены). При участии в конгрессах, конференциях, обучающих программах (семинарах, мастер-классах, курсах повышения квалификации или переподготовки) работники также должны соблюдать требования к корпоративному стилю ВК ОЦК (п.8.1.2 - 8.1.5, п.8.2.)

В выборе одежды, причёски и аксессуаров работники ВК ОЦК должны руководствоваться принципом «Я настроен заниматься серьезным делом, и не собираюсь никого эпатировать». Предприятие не является сторонником слишком жестких и консервативных правил, однако, традиционный деловой стиль является обязательным вариантом внешнего вида.

#### 8.1.1. Идентификационный бейдж.

Цветной идентификационный бейдж по форме согласно Приложению 1 предоставляется СУП Предприятия при устройстве на работу ВК ОЦК.

Идентификационный бейдж медицинских работников (врачей, среднего медицинского персонала) актуализируется специалистами СУП по мере изменения информации о сертификате специалиста с/без квалификационной категорией.

При увольнении работника бейдж сдается в СУП, где в последующем уничтожается.

Бейдж должен быть прикреплен к воротнику одежды на левой стороне. Ношение бейджа установленного образца на всей территории ВК ОЦК в течение рабочего дня обязательно для всех работников.

#### 8.1.2. Причёска.

Запрещается использовать неформальные причёски («ирокез», дреды и прочее).

Мужчины: волосы должны быть аккуратно подстрижены. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны. При ношении бороды и усов, они должны быть ухоженными и аккуратно подстриженными.

Женщины: волосы должны быть опрятны и аккуратно причёсаны. Длинные волосы (ниже уровня плеч) сотрудниц-женщин должны быть аккуратно собраны в пучок, хвост, косу и т.п. Для окрашивания волос запрещается использовать яркие ненатуральные цвета (розовый, синий, зеленый и т.д.).

#### 8.1.3. Макияж, украшения, маникюр.

Яркий макияж недопустим. Во время работы в асептических помещениях запрещается избыточное использование косметики (тени, тушь, пудра и др.) и аэрозольных дезодорантов.

Пирсинг на лице (за исключением серёг) и обилие украшений не приветствуются. Украшения должны быть не крупные. Мужчинам ношение серег в рабочее время в ВК ОЦК запрещено. Санитаркам, уборщикам помещений, а также работникам, работающим с кровью и ее компонентами, в асептических помещениях запрещается носить ювелирные изделия (кольца – кроме обручального, бусы, цепочки, браслеты), ногти должны быть коротко подстрижены без покрытия лаком. Остальным работникам следует придерживаться умеренности в маникюре: длина ногтей не должна превышать 5 мм от края концевой фаланги пальца, не использовать слишком темных (черный, коричневый, темно-синий и др.) оттенков лака (исключение составляют праздничные дни, выезд на природу и т.п.).

#### 8.1.4. Обувь.

Обувь работников должна быть чистой и ухоженной. Обязательное ношение сменной обуви независимо от времени года. Ношение спортивной (кроссовки, кеды), пляжной обуви (сланцы), а также матерчатых тапочек на территории ВК ОЦК для всех работников в рабочее время запрещено. Для женщин рекомендуются туфли с высотой каблука не более 10 см.

Работники не должны допускать выхода на улицу в обуви, предназначенной для работ в медицинских помещениях.

#### 8.1.5. Одежда.

Работникам ВК ОЦК следует иметь опрятный внешний вид. Одежда не должна быть вызывающей, небрежной. Находиться в помещениях ВК ОЦК в верхней одежде и головных уборах не принято.

**Мужчины:** не допускаются майки, брюки неполной длины, шорты, джинсы (за исключением джинсов близких по цвету и фасону к классическим) (особо не допускаются «рваные» джинсы), иная спортивная и пляжная одежда.

**Женщины:** не допускаются шорты, юбка или платье с высоким разрезом и выше колен (3/4 бедра), демонстрация нижнего белья (просвечивающие одежды), джинсы (за исключением джинсов близких по цвету и фасону к классическим) (особо не допускаются «рваные» джинсы), спортивная и пляжная одежда. Не допускается одежда с глубоким декольте, элементами, открывающими спину, живот. Не приветствуется появление на работе без колготок или чулок при ношении юбок и платьев, кроме жаркого времени года (при температуре воздуха выше 10-15 градусов). Не допускается наличие у медицинских работников, работающих в боксе шерстяной и ворсистой одежды под комплектом технологической одежды.

### 8.2. Виды корпоративной одежды:

1) *Деловая форма* одежды включает в себя одежду официального и демократичного стиля. Официального стиля одежды обязательно придерживаться всем административным работникам ВК ОЦК в дни проведения совещаний, официальных встреч, переговоров, деловых визитов.

**Мужчины:** Деловой костюм - пиджак классического покроя с брюками, тёмных тонов, а также рубашка светлых тонов. Допустимо сочетание рубашки с длинным рукавом с брюками. В жаркое время года допускаются рубашки с коротким рукавом.

**Женщины:** Деловой костюм (гармоничная комбинация пиджака/жакета с юбкой/брюками и неяркой блузки), юбки и брюки строгого покроя, платья, рубашки, блузы. В жаркое время года допускаются блузки, рубашки, платья с коротким рукавом.

В повседневной рабочей обстановке для работников администрации допустим демократичный стиль одежды.

#### 2) *Медицинская униформа*

Для врачей, специалистов лабораторий, главной медицинской сестры: белый халат (допустимая длина подола: от середины колена до 10см ниже колена) с рукавом 3/4, с бордовой

оторочкой на рукавах, воротнике и карманах, белый матерчатый накрахмаленный колпак (или одноразовый колпак при условии его ежедневной смены).

Для средних медицинских работников и работников регистратуры: брючный костюм (белая куртка с рукавом 3/4, с бордовой оторочкой на рукавах, воротнике и карманах, бордовые брюки полной длины). Для средних медицинских работников дополнительно – белый матерчатый накрахмаленный колпак (или одноразовый колпак при условии его ежедневной смены).

Для санитарок, уборщиков помещений: зеленый брючный костюм, белая косынка или колпак (небольшой высоты), либо одноразовый колпак при условии его ежедневной смены.

Данный вид медицинской униформы обязателен при работе в ВК ОЦК комиссий государственного контроля, а также на торжественных мероприятиях. В остальное время белые халаты и костюмы с бордовой оторочкой могут быть заменены на халаты и костюмы другого цвета, однако длина халата не должна быть выше или ниже указанной в Кодексе.

**Примечание:** ношение колпака (матерчатого или одноразового) обязательно:

- 1) для санитарок, уборщиков помещений – при выполнении работ во всех помещениях ВК ОЦК;
- 2) для высшего и среднего медицинского персонала – в производственных помещениях ВК ОЦК, где производится работа с биологическими жидкостями.

**ВНИМАНИЕ!** Колпак/одноразовая шапочка/белая косынка должны закрывать волосистой покров головы полностью (образец ношения указан в приложении 2), так как оседающая в волосах пыль является резервуаром микроорганизмов и способствует распространению их в окружающей среде.

При работе в асептических помещениях вид медицинской униформы указывается в соответствующих стандартных операционных процедурах.

Сотрудники немедицинских структурных подразделений при посещении медицинских отделов должны надевать халаты:

ИТС, хозяйственной службы (при необходимости) - белый халат, программисты – серый халат.

**ВНИМАНИЕ!** Халат должен быть застегнут на все пуговицы..

### 3) Рабочая униформа.

Используется работниками рабочих специальностей, инженерно-технической службы, водителями. Форма выдается данной категории работников на время их работы.

### 4) Свободная форма одежды

Предполагает ношение джинсовой и спортивной одежды в дни проведения субботников, выездов на природу.

## 9. Деятельность ВКОЦК по противодействию коррупции

- 9.1. ВК ОЦК является ответственным и дисциплинированным налогоплательщиком и природопользователем, выполняет все нормы действующего законодательства, относящиеся к его деятельности.
- 9.2. Предприятие осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Предприятия, а также положениями настоящего Кодекса.
- 9.3. В Республике Казахстан приняты законодательные акты, запрещающие коррупцию. Нарушение любого из этих законодательных актов является серьезным гражданским и должностным проступком, который может привести к применению санкций к Предприятию и лишению свободы для физических лиц. Даже подозрение в нарушении законов, направленных на борьбу со взяточничеством или коррупцией, может нанести неизмеримый ущерб репутации ВК ОЦК.

**9.4. Нормативные акты, направленные на борьбу со взяточничеством и коррупцией:**

- 1) Запрещают осуществление, предложение или обещание осуществить платеж или передачу чего-либо ценного, в том числе предоставление любых услуг, передачу подарков или предоставление возможности для развлечений, правительственным чиновникам или другим должностным лицам с целью получить преимущество при ведении дел.
- 2) Запрещают осуществление неправомερных платежей через третьих лиц. Работники ВК ОЦК, таким образом, должны внимательно отбирать поставщиков и партнеров и осуществлять взаимоотношения с ними на основе требований законодательства.
- 3) Требуют от предприятий точности в ведении бухгалтерского учета и содержании учетных документов с тем, чтобы в них верно отражались платежи, и чтобы средства предприятий не использовались для незаконных целей.

**9.5. ВК ОЦК требует от работников:**

- 1) Не допускать в своей деятельности предоставления партнерам Предприятия необоснованных льгот и привилегий.
- 2) Не пытаться склонить должностное лицо к совершению каких-либо незаконных действий.
- 3) Докладывать о любых признаках осуществления ненадлежащих выплат.
- 4) Не предлагать и не получать денежного и имущественного вознаграждения, подарков, «откатов» или комиссионных в связи с предоставлением договоров, принятием (непринятием) решений.

**9.6. Подарки**

- 1) Политика ВК ОЦК предусматривает принятие обоснованных и объективно целесообразных бизнес-решений, поэтому не следует предлагать деловому партнеру, прямо или косвенно, любые ценные подарки и денежные суммы с целью повлиять или отблагодарить его за принятое решение.
- 2) К праздникам или ко дню рождения (юбилею) партнера, работник по согласованию с непосредственным руководителем вправе сделать ему подарок, стоимость и уместность которого специально согласовываются. В ВК ОЦК запрещено передавать поставщику или любому другому деловому партнеру наличные деньги независимо от их суммы в связи с тем, что передача наличных денег ассоциируется с неправомерными действиями.
- 3) Без предварительного согласования партнерам можно вручать недорогие предметы рекламного назначения (например: календари, ежедневники, визитницы), цветы и/или конфеты (в случае дня рождения).
- 4) Работник заранее обязан убедиться в том, что:  
вручение подарка не приведет к нарушению каких-либо требований действующего законодательства;  
принятие подарка не является нарушением внутренней корпоративной политики данного делового партнера.

**10. Взаимоотношения с внешними организациями****10.1. Взаимоотношения с партнерами.**

- 10.1.1. Каждый работник ВК ОЦК должен прилагать все возможные усилия для сохранения максимальной объективности и беспристрастности в отношениях с партнерами Предприятия, руководствуясь принципами честности, справедливости и взаимного уважения, соблюдения этических норм и требований законодательства.
- 10.1.2. Предприятие взаимодействует с партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров. Предприятие соблюдает условия договоров с партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

**10.2. Взаимоотношения с общественными организациями.**

- 10.2.1. ВК ОЦК – законопослушная организация, созданная исключительно для ведения хозяйственной деятельности и не занимается политической деятельностью.
- 10.2.2. Предприятие придерживается принципа невмешательства в дела политических партий, профсоюзов, религиозных организаций и т.п. Это значит, в том числе, что принадлежность к той или иной партии, профсоюзу, общественной организации или вероисповеданию не может быть основанием для дискриминации при приеме на работу или карьерном продвижении.
- 10.2.3. Создание религиозных сект и иных общественных организаций, за исключением профсоюзных, на базе Предприятия запрещается.

**10.3. Взаимоотношения со средствами массовой информации.**

- 10.3.1. Выступления/лекции/презентации, письменные публикации в средствах информации (включая электронные), интервью, участие в семинарах, пресс-конференциях осуществляются работниками ВК ОЦК только с предварительного разрешения руководства, если тематика выступления связана с профессиональной/ производственной деятельностью работника.
- 10.3.2. В случае если работник совмещает основную работу в подразделениях ВК ОЦК с преподаванием, он вправе использовать общую информацию, не носящую специального характера, в формулировках, укрепляющих позитивный образ Предприятия. Работник не вправе предоставлять информацию о Предприятии и публично выступать от имени ВК ОЦК без согласия непосредственного руководителя.

**11. Политика ВК ОЦК в отношении конфликтов интересов.**

- 11.1. Конфликт интересов означает ситуацию, когда личные интересы одного или нескольких работников Предприятия или членов их семей, вступают в противоречие с интересами ВК ОЦК.
- 11.2. Работники ВК ОЦК:
- 11.2.1. обязуются прилагать все усилия для того, чтобы не допускать ситуаций, которые ведут или потенциально могут привести к явному или неявному конфликту интересов;
- 11.2.2. принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах Предприятия, избегая конфликтов;
- 11.2.3. должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;
- 11.2.4. обязаны в установленном порядке своевременно согласовывать с руководством и уведомлять о выполнении работы и/или занятия должности (ей) в других организациях. Если работник совмещает трудовую деятельность в ВК ОЦК с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность:
- 1) может осуществляться только в свободное от выполнения основных служебных обязанностей время;
  - 2) не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей;
  - 3) не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам ВК ОЦК;
  - 4) не должна противоречить положениям настоящего Кодекса.
- 11.3. Недоразумения или конфликты могут возникать в любой организации. Для того, чтобы обеспечить эффективные трудовые отношения, важно, чтобы такие вопросы решались до того, как они перерастут в серьезные проблемы. ВК ОЦК видит свою задачу в том, чтобы большинство производственных конфликтов улаживалось незамедлительно и в рабочем порядке. Однако, если ситуация принимает более серьезный характер для работника и/или для Пред-

приятия, следует провести откровенную беседу с непосредственным руководителем или представителями этической комиссии. Эти лица обязаны выработать приемлемое решение возникшей проблемы. В случае если решение не найдено, следует обратиться к директору ВК ОЦК. Решение директора ВК ОЦК является окончательным, и, безусловно, обязательным для исполнения.

- 11.4. Такого рода ситуации могут возникать во взаимоотношениях с партнерами Предприятия, представителями государственных органов, конкурентами, а также любыми иными лицами, взаимодействие с которыми осуществляется в процессе деятельности ВК ОЦК (далее – третьи лица). Работники Предприятия и члены их семей не должны иметь личной заинтересованности в деятельности третьих лиц, с которыми ВК ОЦК осуществляет взаимоотношения, а в случае возникновения личной заинтересованности обязаны незамедлительно уведомить об этом администрацию Предприятия. Данное правило распространяется на любой вид ожидаемой выгоды от третьих лиц.
- 11.5. В случае возникновения ситуации, которая, по мнению работника, может привести к конфликту интересов, он должен руководствоваться следующими принципами:
- 1) При принятии решений по деловым вопросам руководствоваться исключительно интересами ВК ОЦК;
  - 2) Разрешать все конфликтные ситуации на месте, не допуская выхода их за пределы Предприятия;
  - 3) Не использовать любые активы, ресурсы, конфиденциальную или внутреннюю информацию для личной финансовой или любой другой выгоды, а также выгоды другого физического или юридического лица;
  - 4) Не принимать во внимание какие-либо личные или семейные соображения, если они могут отрицательно повлиять на принятие решения или совершение действия, которое в наибольшей степени соответствует интересам ВК ОЦК.
- 11.6. Обо всех возникших и потенциальных конфликтах интересов работники Предприятия обязаны информировать своих непосредственных руководителей.

## 12. Политика ВК ОЦК в отношении его имущества и ресурсов

- 12.1. Работники ВК ОЦК обеспечивают сохранность имущества Предприятия, а также его надлежащее и добросовестное использование.
- 12.2. Работники ВК ОЦК обязуются принимать все меры к недопущению халатного, незаконного или неэффективного использования ресурсов Предприятия, в том числе не допускать использования интернет – ресурсов в личных целях (посещение социальных сетей, скачивание, просмотр, прослушивание аудио- и видеофайлов и т.д.).

## 13. Соблюдение Кодекса

- 13.1. Каждый работник (в том числе руководство) ВК ОЦК должен соблюдать настоящий Кодекс и активно способствовать соблюдению Кодекса другими работниками. В случае возникновения у работников Предприятия сомнений в правильности своих действий, они должны проконсультироваться со своими непосредственными руководителями, а при необходимости – с юристом.
- 13.2. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке. Не соблюдение работниками ВК ОЦК этических норм, правил профессионального поведения и взаимоотношений работников рассматривается этической комиссией, которая создается из числа работников Предприятия и утверждается директором.

- 13.3. Перечень действий работника ВК ОЦК, влекущих за собой дисциплинарную ответственность:
- 1) Невыполнение требований должностных инструкций и иных регламентирующих документов Предприятия.
  - 2) Нарушение правил использования рабочего времени (опоздание, ранний уход, несвоевременное предупреждение при долгосрочном отсутствии на рабочем месте).
  - 3) Прогул, в том числе отсутствие работника без уважительных причин на рабочем месте в течение трех или более часов подряд за один рабочий день (рабочую смену).
  - 4) Превышение полномочий, злоупотребление полномочиями или служебным положением.
  - 5) Подделка документов и фальсификация информации.
  - 6) Нарушение правил конфиденциальности.
  - 7) Нарушение корпоративных правил передачи информации донорам/партнерам/средствам информации.
  - 8) Нарушение положений и регламентов, определяющих правила работы персонала, инструкций по технике безопасности и санитарным нормам, правил пожарной безопасности.
  - 9) Появление в течение рабочего времени в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического или токсического опьянения.
  - 10) Несоблюдение работниками ВК ОЦК корпоративного стиля одежды.
- 13.4. В ВК ОЦК не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.
- 13.5. По вопросам положений настоящего Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам коррупционных и других противоправных действий работники Предприятия вправе обращаться к руководству ВК ОЦК для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.
- 13.6. Очевидно, что не все стороны производственной деятельности и делового поведения полностью и однозначно регламентированы настоящим Кодексом. В связи с этим конкретное поведенческое решение и его возможные последствия напрямую зависят от законопослушности, честности, добросовестности, личной культуры и этики участников деловых отношений.
- 13.7. ВК ОЦК обеспечивает соблюдение данных норм посредством этической комиссии. По сообщениям о нарушениях (уже совершенных или потенциальных) незамедлительно проводится служебное расследование и, если необходимо, принимаются меры по их устранению.

#### Нормативные ссылки:

1. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 "Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций" (с изменениями от 15 июля 2018г.)
2. Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 18 сентября 2009 года №193-IV ЗРК, (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01 января 2020 г.)
3. Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V (с изменениями и дополнениями от 04 мая 2020 г.).
4. Источник: [https://kadry.mcfr.kz/article/1630-qqq-17-m5-25-05-2017-osnovnye-pravila-telefonnogo-etiketa?ustp=F&utm\\_source=letterdemo&utm\\_medium=letter&utm\\_campaign=letter\\_letterdemo\\_kadry\\_2017.06.06](https://kadry.mcfr.kz/article/1630-qqq-17-m5-25-05-2017-osnovnye-pravila-telefonnogo-etiketa?ustp=F&utm_source=letterdemo&utm_medium=letter&utm_campaign=letter_letterdemo_kadry_2017.06.06)

## Форма идентификационных бейджей для сотрудников ВК ОЦК:

1) Установленный образец для медицинских работников

С 1 категорией

Со 2 категорией

	<b>ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>
<b>фото</b>	<b>ЛАУАЗЫМ АТАУЫ НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ</b>  Мамандығы: «Атауы» Специальность: «Название» <b>Бірінші біліктілік санаты</b> Первая квалификационная категория 00.00.2000ж. - 00.00.2000ж.
Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы Восточно-Казахстанский областной центр крови	

	<b>ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>
<b>фото</b>	<b>ЛАУАЗЫМ АТАУЫ НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ</b>  Мамандығы: «Атауы» Специальность: «Название» <b>Екінші біліктілік санаты</b> Вторая квалификационная категория 00.00.2000ж. - 00.00.2000ж.
Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы Восточно-Казахстанский областной центр крови	

С высшей категорией

Без категории

	<b>ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>
<b>фото</b>	<b>ЛАУАЗЫМ АТАУЫ НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ</b>  Мамандығы: «Атауы» Специальность: «Название» <b>Жоғары біліктілік санаты</b> Высшая квалификационная категория 00.00.2000ж. - 00.00.2000ж.
Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы Восточно-Казахстанский областной центр крови	

	<b>ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>
<b>фото</b>	<b>ЛАУАЗЫМ АТАУЫ НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ</b>  Мамандығы: «Атауы» Специальность: «Название» Маман сертификаты Сертификат специалиста 00.00.2000ж. - 00.00.2000ж.
Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы Восточно-Казахстанский областной центр крови	

для не медицинских работников

	<b>ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>
<b>фото</b>	<b>ЛАУАЗЫМ АТАУЫ НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ</b>
Шығыс Қазақстан облыстық қан орталығы Восточно-Казахстанский областной центр крови	

Приложение 2

Образец ношения колпака/медицинской шапочки/косынки



