

«Согласовано»
Генеральный директор ТОО «IAMS»
_____ Исмаилов Ж.К.
« ____ » _____ 2023 г.

«Утверждаю»
И.о.директора ГКП на ПХВ «Алматинская
многопрофильная клиническая больница»
_____ Берикова Э.А.
« ____ » _____ 2023 г.

Кодекс корпоративной этики

**Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения
«Алматинская многопрофильная клиническая больница»
Управление здравоохранения Алматинской области**

Содержание

1	Обращение руководства	3
2	Цели и задачи кодекса	4
3	Сфера применения кодекса	4
4	Миссия АМКБ	4
5	Миссия Управляющей компании «International Academy of medicine and sciences»	5
6	Корпоративные ценности	5
7	Взаимоотношения с пациентами, организациями, государственными органами	6
8	Взаимоотношения внутри организации	8
9	Корпоративный стиль и корпоративная культура	11
10	Организация и его структурные подразделения	13
11	Учет и отчетность	13
12	Правила работы с информацией	13
13	Защита организации, государственных интересов, пациентов и партнеров	14
14	Заключительные положения	14
15	Понятия, определения и сокращения	16

Уважаемые коллеги!

Перед вами Кодекс корпоративной этики (далее – «кодекс»), это свод важнейших правил поведения и принципов работы, принятых в нашей команде, в Государственном коммунальном предприятии на праве хозяйственного ведения «Алматинская многопрофильная клиническая больница» (далее – «организация» / «АМКБ»).

В его основе лежат наша миссия и ценности, высокий профессионализм, уважительное отношение к пациентам, коллегам, строгое соблюдение законодательства Республики Казахстан, и внутренних политик и стандартов организации, неприемлемость коррупции и любых других незаконных действий.

Настоящий кодекс является руководством для всех работников АМКБ вне зависимости от занимаемой должности и считается необходимым, чтобы каждый работник, внимательно изучив кодекс, стремился к тому, чтобы соответствовать его требованиям.

Следование кодексу содействует формированию и развитию позитивной корпоративной культуры, ведет к упрочению репутации и авторитета организации и является залогом успешного развития АМКБ в будущем.

В настоящем кодексе закреплены ценности и этические принципы, на которых строится наша работа, определены единые стандарты поведения в организации. Кодекс устанавливает требования к профессиональной деятельности, взаимодействию в коллективе, взаимоотношениям с партнерами, пациентами, обществом и государством.

Корпоративная этика является ключевым элементом, объединяющим работников в единый социальный организм. Четкое понимание нравственных ориентиров деятельности необходимо для слаженной работы всех подразделений. Приверженность высоким этическим стандартам поможет сохранить и укрепить доверие в коллективе и в отношениях с внешними партнерами, обществом и государством.

Соблюдение норм кодекса станет серьезным шагом в укреплении репутации организации сегодня и обеспечит устойчивое развитие в будущем, поможет работникам в достижении общих целей. Успех организации зависит от каждого его работника.

АМКБ пользуется огромным доверием своих пациентов. Такое доверие это бесценный капитал, который складывается из действий работников и руководителей. Именно поэтому точное следование кодексу, ценностям организации, принципам морали и стандартам корпоративной этики должно стать для работников АМКБ высшим приоритетом в своей повседневной работе.

Вместе с тем мой долг и долг всех руководителей организации – подавать пример безупречного поведения и поддерживать в коллективе атмосферу открытого общения, в которой приверженность принципам этики является приоритетом в любой ситуации. Если у вас возникнет вопрос об этичности того или иного решения – обязательно обратитесь за помощью к своему непосредственному руководителю. Никогда не пренебрегайте правилами кодекса и помните, что успех организации зависит от каждого из нас, членов единой команды АМКБ. Только совместными усилиями мы сможем достичь высокой цели, которую поставили перед собой – сделать АМКБ одной из лучших медицинской организации области и республики.

**С уважением,
Берикова Э.А.**

2. Цели и задачи кодекса

2.1. Целями кодекса являются:

- определение стандартов деятельности АМКБ и поведения его работников, направленных на поддержание этических стандартов, качества обслуживания и удобства для пациентов, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности организации;
- закрепление ключевых ценностей, принципов, правил и норм деловой этики и поведения, которыми руководствуются работники организации в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;
- развитие единой корпоративной культуры, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в организации всеми работниками вне зависимости от занимаемой должности;
- повышение и сохранение доверия к организации со стороны общества, укрепление репутации открытой и честной организации;
- содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами.

2.2. Задачами настоящего кодекса являются:

- закрепление Миссии и Корпоративных ценностей организации;
- обеспечение осознания работниками АМКБ персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнерами и коллегами за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли и реализации Миссии организации;
- определение основ взаимоотношений АМКБ с клиентами, деловыми партнерами, государственными органами и работниками организации;
- защита интересов пациентов, деловых партнеров, работников АМКБ и управляющей компании «International Academy of medicine and sciences» (далее – «IAMS»)

3. Сфера применения кодекса

3.1. Настоящий кодекс разработан на основе Конституции Республики Казахстан, Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан, Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях, Кодекса «О здоровье народа и системе здравоохранения», Трудового Кодекса Республики Казахстан, Закона Республики Казахстан «О государственной службе Республике Казахстан», общепризнанных принципов и норм права, обычаев делового оборота.

3.2. Перечень указанных норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен, дополнен в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств. Положения настоящего кодекса изменяются и дополняются по решению Директора АМКБ.

3.3. Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех работников организации, независимо от уровня занимаемой ими должности.

3.4. Кодекс применяется вместе с иными внутренними документами и отражает деятельность всех работников организации в части применения норм и принципов деловой этики и делового поведения.

4. Миссия АМКБ

4.1. Улучшение здоровья населения посредством предоставления медицинских услуг высокого качества на основе сочетания профессионализма и интеллектуального

потенциала сотрудников, высокотехнологических методов диагностики и лечения, ориентированных на нужды и потребности пациента.

5. Миссия Управляющей компании «International Academy of medicine and sciences»

5.1. Формирование эффективной системы оказания медицинских услуг, обеспечивающей качество и доступность медицинского обслуживания с одновременным повышением экономической рентабельности АМКБ.

6. Корпоративные ценности

6.1. основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность организации, являются:

- **Компетентность и профессионализм.**

1) В первую очередь, результат работы организации должен быть безупречен с профессиональной точки зрения. Должностные лица и работники должны обладать качественным образованием, опытом работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения. АМКБ не только ставит задачи, но и создает условия для своих работников, позволяющие повысить уровень профессиональных знаний и навыков, реализовать свои профессиональные, творческие способности, развивать потенциал, иметь перспективу карьерного роста.

2) Организация ценит в своих работниках и их работе:

- профессионализм в своей деятельности и стремление повышать свой профессиональный уровень;
- ориентированность на достижение стратегических целей организации;
- инициативность и активность при исполнении должностных обязанностей;
- дисциплинированность и ответственность;
- взаимная поддержка между работниками, оказание содействия молодым специалистам организации.

- **Честность и непредвзятость**

Честность и непредвзятость – «фундамент» деятельности АМКБ его деловая репутация. Организация не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления не совместимы со статусом должностного лица или работника организации.

- **Ответственность**

Ответственность - гарантия качества деятельности организации. АМКБ несет ответственность по взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства, договорных отношений, обычаев делового оборота и морально-нравственных принципов. Организация осознает свою социальную ответственность перед государством и обществом.

- **Открытость**

АМКБ стремится к максимальной открытости и надежности информации об организации, услугах и его достижениях, результатах деятельности. АМКБ направлено честно, своевременно информировать «IAMS» и Управление здравоохранение о состоянии дел, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В то же время АМКБ следит за неразглашением информации и сведений, составляющих коммерческую и иную охраняемую законодательством Республики Казахстан тайну.

- **Уважение человеческой личности**

Работники и партнеры АМКБ имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности.

- **Патриотизм**

Возложенное на АМКБ высокое доверие со стороны государства и его социальная ответственность порождают чувство патриотизма и стремление способствовать развитию национальной экономики и обеспечению максимальных выгод для государства.

6.2. В АМКБ существует ряд дополнительных корпоративных ценностей:

- **Ценим пациентов.** Стремимся создавать у пациентов только положительные впечатления, предлагая наиболее простое, понятное и удобное решение.
- **Строим честные партнерские отношения.** Уверены, что удовлетворенность пациентов зависит от качества их обслуживания и поддержки работников организации.
- **Работаем в команде.** Команда это не только свое подразделение, а вся организационная структура. Работаем на общий результат. Относимся к коллегам с уважением и всегда стремимся помочь.
- **Стремимся к лидерству.** Ведем за собой, а не следуем за другими.
- **Фокусируемся на главном.** Достигаем поставленных целей.
- **Креативно мыслим.** Постоянно ищем новые рациональные идеи. Готовы идти на оправданный риск. Умеем принимать решения в ситуации неопределенности.
- **Постоянно развиваемся.** Постоянно развиваемся сами и помогаем развиваться нашим коллегам. Помогаем предлагая уникальные технологии, наши знания и опыт.

7. Взаимоотношения с пациентами, организациями, государственными органами и негосударственными организациями

7.1. При осуществлении своей деятельности АМКБ:

- соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, выполняет решения «IAMS» и Управление здравоохранения Алматинской области, иных документов, относящихся к деятельности организации;
- обеспечивает соблюдение и уважение прав, чести и достоинства 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;
- уважительно относится к символам государства – Герб, Флаг, Гимн;
- уважительно относится к корпоративной символике организации;
- соблюдает общепринятые морально-этические нормы, уважительно относится к государственному и другим языкам, обычаям всех народов;
- действует справедливо и добросовестно, не приемлет взяток и аналогичной порочной деловой практики, а также практики дарения и получения подарков;
- относится к должностным лицам и работникам справедливо, с уважением и соблюдением этических норм;
- стремится к тому, чтобы все его отношения с заинтересованными лицами были взаимовыгодными;
- проявляет уважение и бережно относится к окружающей среде.

7.2. Эффективная организация работы построена на исполнении взаимных прав между обществом и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных прав – необходимое условие конструктивной работы.

- 7.3. Наши отношения с пациентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, прозрачности и предсказуемости.
- 7.4. Работник организации прилагает все усилия для минимизации любых рисков для пациента и «IAMS». А также делает все возможное для того, чтобы пациенты и «IAMS» при взаимодействии с организацией разделяли принципы добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения.
- 7.5. В своей деятельности работник АМКБ руководствуется внутренними документами организации, направленными на предотвращение коррупции и взяточничества. Работник АМКБ ни при каких обстоятельствах не допускает совершения, а также возникновения оснований для совершения коррупционных или связанных со взяточничеством правонарушений.
- 7.6. Работник АМКБ внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес организации.
- 7.7. Работник АМКБ не предоставляет (напрямую или через Связанных лиц) предпочтений и преимуществ пациента, представителям органов государственной власти.
- 7.8. Видение «IAMS» является стержнем стратегии развития АМКБ, за разработку и реализацию которой ответственен Директор АМКБ.
- 7.9. Система взаимоотношений между «IAMS», Управлением здравоохранения Алматинской области и АМКБ основана на принципах в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставами и внутренними документами.
- 7.10. Порядок обмена информацией между «IAMS», Управлением здравоохранения Алматинской области и АМКБ регулируется законодательством, Уставом и внутренними документами указанных организаций.
- 7.11. АМКБ осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами АМКБ, на основе независимости сторон. АМКБ не допускает для достижения своих целей неправомерных попыток оказывать влияние на решения государственных органов.
- 7.12. АМКБ прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников АМКБ.
- 7.13. Организация взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.
- 7.14. АМКБ соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.
- 7.15. АМКБ гарантирует своевременное и полное рассмотрение всех обращений, пожеланий и претензий пациентов. В случае возникновения разногласий и споров, отдает предпочтение переговорам и поиску компромисса.
- 7.16. Организация осуществляет выбор поставщиков товаров и услуг, предлагающих наименьшие цены, наилучшие качество, условия поставок товаров, услуг и пользующихся хорошей репутацией, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 7.17. Организация придерживается честной и свободной конкуренции и осуждает все проявления недобросовестной конкуренции, которые могут не только негативно сказаться на репутации, но и подорвать доверие пациентов к организации. В этой связи АМКБ ожидает такой же честной конкуренции от своих партнеров.
- 7.18. АМКБ осознает свою социальную ответственность перед общественностью.
- 7.19. Организация стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

- 7.20. АМКБ рассматривает себя, как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой оно работает и с которой оно стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.
- 7.21. АМКБ стремится создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию работников.
- 7.22. Организация стремится к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда работников АМКБ.
- 7.23. Социальная ответственность осуществляется в рамках законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренних документов АМКБ, а также может регламентироваться другими внутренними документами АМКБ.
- 7.24. Этика взаимоотношений со средствами массовой информации, равно как и информационная политика АМКБ предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации о АМКБ.
- 7.25. АМКБ следит за соблюдением высоких стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации.
- 7.26. Сведения, касающиеся деятельности АМКБ, имеет право предоставлять средствам массовой информации Директор АМКБ и/или «IAMS».
- 7.27. Работники АМКБ, предоставляющие сведения средствам массовой информации, несут персональную ответственность за их достоверность и отсутствие в них сведений, составляющих коммерческую тайну, а также сведений конфиденциального характера.
- 7.28. Работники АМКБ могут предоставлять информацию средствам массовой информации, касающиеся деятельности АМКБ по поручению или с разрешения руководства АМКБ и по согласованию с курирующим структурным подразделением, несущим ответственность за сотрудничество со СМИ.
- 7.29. Каждый работник должен понимать и всегда помнить, что любое высказанная им как работником или должностным лицом АМКБ точка зрения или распространенная информация непосредственно соотносится с самим АМКБ, его имиджем и влияет на его репутацию в деловом сообществе.

8. Взаимоотношения внутри организации

- **АМКБ строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.**

- 8.1. АМКБ не допускает по отношению к своим работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным или иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижения по службе.
- 8.2. Организация принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников АМКБ. Организация создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия своих работников.
- 8.3. Работник обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.
- 8.4. АМКБ с пониманием относится к участию своих работников в общественной деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на организацию, а также непосредственно на выполнение работником своих должностных обязанностей.
- 8.5. Работник не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам АМКБ.

- **Нормы деловой этики. Этика взаимоотношений должностных лиц и работников.**

8.6. Должностные лица и работники АМКБ принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах организации избегая конфликта интересов.

8.7. Должностные лица АМКБ для достижения стратегических целей организации принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несут предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними правовыми документами организации ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

8.8. Должностные лица и работники АМКБ при исполнении должностных обязанностей должны руководствоваться интересами организации, а не личными отношениями или персональной выгодой.

8.9. Каждый работник обязан добросовестно следовать принципам, предусмотренным в настоящем кодексе, соблюдать требования трудового и коллективного договора, правил внутреннего трудового распорядка, должностных инструкций и иных внутренних нормативных документов АМКБ, а также осознавать свою персональную ответственность за их нарушение или несоблюдение.

8.10. При приеме на работу новых работников АМКБ руководствуется законодательством Республики Казахстан и требованиями внутренних актов организации, отдает предпочтение кандидатам, имеющим более высокую квалификацию и соответствующий опыт, и не допускает никакой дискриминации, по каким бы то ни было признакам. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков согласно внутренним актам АМКБ, исключая какие-либо проявления дискриминации по половым, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.

8.11. АМКБ поощряет работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию, и создает равные и оптимальные условия для повышения квалификации работников всех уровней в соответствии с программами обучения и профессионального развития работников.

8.12. Политика в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами АМКБ.

8.13. Политика АМКБ в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих работников.

8.14. Должностные лица и работники АМКБ должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

8.15. В организации не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным должностным лицам и работникам иначе как на основе законодательства Республики Казахстан и/или внутренних документов АМКБ, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.

8.16. Должностные лица и работники АМКБ должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу АМКБ, рационально и эффективно использовать его.

8.17. АМКБ несет ответственность за принятие решений, свободных от возникновения конфликта интересов на любом этапе данного процесса от должностного лица до любого работника, принимающего решения.

8.18. Должностные лица и работники АМКБ должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

8.19. Должностные лица и работники своевременно предоставляют друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности и с учетом решений, а также внутренних документов АМКБ, «IAMS» и Управления здравоохранения Алматинской области.

8.20. Принятие решений должностными лицами АМКБ должно основываться на принципах прозрачности и адекватности.

8.21. Должностные лица обязаны немедленно сообщать о любой коммерческой или иной заинтересованности (прямой или косвенной) в сделках, договорах, проектах, связанных с АМКБ, или в связи с иными вопросами в порядке, предусмотренном внутренними документами АМКБ.

8.22. В случае необходимости, должностные лица обязаны своевременно письменно уведомлять структурное подразделение АМКБ, отвечающее за подачу списков аффилированных лиц в компетентный государственный орган Республики Казахстан, о выполнении работы и/или занятия должности(ей) в других организациях, об изменении постоянного (основного) места работы (службы, предпринимательской деятельности и т.п.).

8.23. Должностные лица должны своевременно информировать непосредственного руководителя или вышестоящее руководство и отказаться от участия в обсуждении и голосовании по вопросам, в решении которых имеется заинтересованность.

8.24. Должностные лица, работники вне зависимости от их статуса и должности за исполнение своих функциональных обязанностей не вправе принимать:

- вознаграждение в виде денег, услуг и в иных формах от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие функции;
- подарки или услуги от лиц, зависимых от них по работе.

8.25. Должностным лицам и Работникам запрещается разглашать коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством тайну, за исключением случаев, когда требование о предоставлении данной информации установлено законодательством Республики Казахстан, а также использовать информацию в личных целях. Это может регулироваться внутренними документами АМКБ по обеспечению сохранности коммерческой тайны.

8.26. Должностные лица, работники должны соблюдать правила, порядок и процедуры, предусмотренные внутренними документами АМКБ и связанные с режимом безопасности и работы с конфиденциальной информацией АМКБ.

8.27. Каждый работник обязан не допускать в отношении коллег и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.

8.28. Любая ситуация, ведущая к нарушению прав работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами АМКБ.

8.29. Должностные лица, работники АМКБ должны не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени АМКБ без прямого поручения руководства АМКБ, «IAMS» или Управления здравоохранения Алматинской области и только в рамках предоставленных полномочий.

8.30. Должностные лица АМКБ, руководители структурных подразделений всех уровней должны принимать управленческие решения соответствующие требованиям кодекса, более того должны стремиться личным примером показывать приверженность положениям кодекса, уделять время консультациям и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами.

• **Правила делового поведения в АМКБ. Отношения с коллегами.**

8.31. Отношения между всеми работниками АМКБ являются равноправными.

8.32. Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат работы АМКБ. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- быть вежливыми и корректными;
- быть внимательными к чужому мнению.

• **Отношения между руководством и работниками.**

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

8.34. Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

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

8.35. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- незамедлительно информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если есть уверенность в правоте, необходимо просить о личной встрече;
- знать в лицо и по имени отчеству руководителей АМКБ.

8.36. При наличии трудовой деятельности вне АМКБ работники должны:

- уведомить непосредственного руководителя и департамент по развитию человеческих ресурсов АМКБ о планируемой иной оплачиваемой трудовой деятельности в других организациях, с получением разъяснения из департамента по развитию человеческих ресурсов о возможностях и последствиях такой работы;
- в случае получения разрешения, оформить новые трудовые отношения по совместительству в соответствии с законодательством Республики Казахстан, при условии, что новая работа не будет влиять на выполнение им основных трудовых обязанностей в АМКБ и наносить ущерб имиджу и интересам АМКБ;
- соблюдать правила сохранения коммерческой и иной служебной информации, предусмотренной законодательством Республики Казахстан и внутренними документами АМКБ.

9. Корпоративный стиль и корпоративная культура

9.1. Имидж организации является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.

9.2. Работник АМКБ независимо от уровня, вида и способа общения вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник организации проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны пациентов, деловых партнеров и иных лиц.

9.3. Работник неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обязательства могут привести к нарушению дисциплины, работник ставит об этом в известность непосредственного руководителя. Работник стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

9.4. Работник АМКБ обязан соблюдать деловой и рабочий стиль в одежде, соответствующий имиджу организации. Внешний вид работника не должен быть вызывающим или небрежным, а также нанесения душистых компонентов (ароматов). Несоблюдение работником требуемого стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины и может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания.

9.5. Всем должностным лицам и работникам, тесно взаимодействующим с представителями государственных органов, пациентами, а также с другими внешними организациями во время исполнения своих служебных обязанностей положено придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви и прически, а также поддерживающие респектабельный и профессиональный имидж АМКБ. Допускается придерживаться рабочего стиля одежды остальным работникам не участвующим и не взаимодействующим с представителями государственных органов, пациентами и партнерами, а также с другими внешними организациями.

9.6. Всем работникам необходимо придерживаться правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне.

9.7. Умение работников говорить по телефону с коллегами и деловыми партнерами способствует созданию благоприятного впечатления о АМКБ в целом. Также при разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги, пациенты и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором. При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые (мобильные) телефоны (и иные устройства) либо установить их на беззвучный (или иной) режим, позволяющий не отвлекать участников совещания.

9.8. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе. К традиционным корпоративным праздникам могут, относиться как Государственные праздники, Национальные праздники, так и Профессиональные праздники. Праздничные мероприятия могут, проводиться как внутри, так и вне организации. Внутри организации все работники собираются в конференц-зале либо на территории организации, а представители руководства АМКБ выступают с поздравлениями, отмечают особо отличившихся в работе работников грамотами, подарками согласно внутренним процедурам. В случае празднования вне организации, коллектив может выезжать за город, на природу, где структурными подразделениями могут, готовятся поздравительные номера. В отдельных случаях, по инициативе руководства, приглашаются члены семьи работников. Также в случае изыскания свободных денежных средств в организации, празднование праздников может финансироваться за счет организации, как в полном, так и в частичном объеме.

9.9. Празднование дней рождений работников организации является традиционным для членов трудового коллектива, но не обязывает, ни организацию, ни работника проводить такое мероприятие. Руководство организации может, но не обязывает официально поздравлять именинника (вручая поздравительную открытку, букет цветов или иное поздравление в любом содержании или формате). Для всех категорий работников чествования проходит внутри структурных подразделений. Во время празднования дней рождений работников приемлем легкий фуршет (безалкогольные напитки, фрукты, торты, пирожное, иное) и только во вне рабочее время (обеденный перерыв). Празднование и отвлечение работников от прямых обязанностей в рабочее время не допускается.

10. Организация и его структурные подразделения

10.1. АМКБ – юридическое лицо. АМКБ и его структуры объединены Миссией организации и Корпоративными ценностями.

10.2. Работники АМКБ несут ответственность за поддержание имиджа АМКБ, и несут ответственность за обеспечение соответствия требованиям законодательства Республики Казахстан, применимого к их деятельности.

11. Учет и отчетность

11.1. Организация обеспечивает полноту, точность и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности.

11.2. Организация отражает все проводимые операции в строгом соответствии с требованиями бухгалтерского учета и отчетности, в том числе исключает оформление подложных документов первичного бухгалтерского учета, проведение недостоверных бухгалтерских проводок.

11.3. Работник организации, располагающий сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета и отчетности, в том числе, о растратах денег, неучтенном имуществе организации, обязан незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю и/или руководству организации.

12. Правила работы с информацией

12.1. АМКБ обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Республики Казахстан на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью организации и соблюдением своих интересов.

12.2. Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящим кодексом и внутренними документами организации.

12.3. Пациенты АМКБ, деловые партнеры должны и могут быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они - клиенты организации, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан или, когда раскрытие информации происходит по просьбе клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.

12.4. При предоставлении информации представителям средств массовой информации, работнику и должностному лицу следует руководствоваться п. 7.28.; 7.29 настоящего кодекса.

12.5. Информация об организации, о работниках АМКБ, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, об операциях, счетах, о клиентах и деловых партнерах, представителей органов государственной власти, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам АМКБ, пациента, делового партнера, представителей органов государственной власти, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Республики Казахстан, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальной характер. Работник организации в письменной форме принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.

12.6. Работник АМКБ, имеющий доступ к внутренней (инсайдерской) информации организации, использует ее исключительно в целях исполнения своих служебных

обязанностей в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса, внутренних документов организации.

13. Защита организации, государственных интересов, пациентов и партнеров

13.1. Обеспечение безопасности организации, государственных интересов, пациентов, деловых партнеров и работников АМКБ является неотъемлемой частью деятельности организации. АМКБ принимает все меры, направленные на создание надежной системы безопасности и прилагает все силы для защиты организации, государственных интересов, пациентов, деловых партнеров и своих работников.

13.2. Каждый работник организации обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей АМКБ.

13.3. Работник организации активно участвует в предотвращении любых противоправных действий со стороны коллег, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом.

13.4. Работник АМКБ принимает активное участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма.

13.5. Работник организации не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

13.6. Работник АМКБ исключает любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам АМКБ, пациентов и деловых партнеров.

13.7. Работник организации обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующие структурные подразделения организации о планируемых, текущих или осуществленных действиях как внутри, так и вне АМКБ со стороны других работников, пациентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы права, положения законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса или иных внутренних документов АМКБ.

14. Заключительные положения

- **Охрана труда и окружающей среды**

14.1. АМКБ осознает свою ответственность перед обществом по сохранению благоприятной окружающей среды, экологии, рациональному использованию природных и иных ресурсов.

14.2. АМКБ соблюдает требования законодательства Республики Казахстан в области охраны окружающей среды, охраны здоровья и обеспечения безопасных условий труда.

- **Конфиденциальность**

14.3. Конфиденциальной информацией АМКБ признается информация, отнесенная к таковой в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами АМКБ.

14.4. Любые сведения конфиденциального характера, которыми располагают работники, в том числе должностные лица, хранятся в тайне, если законодательством Республики Казахстан прямо не предусмотрено иное.

14.5. Работники, имеющие доступ к конфиденциальной информации АМКБ, не должны разглашать ее другим работникам, не обладающим доступом к такой информации, а также любым третьим лицам вне АМКБ. Такие ограничения применяются также на протяжении времени, установленного внутренними документами АМКБ, после увольнения работника.

14.6. В течение рабочего дня и по его окончании, когда работник покидает свое рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер

должен быть выключен или заблокирован. Во время беседы с партнерами за рабочим столом работника вся конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника.

14.7. Конфиденциальная информация (в электронном, письменном или другом виде) не должна выноситься за пределы АМКБ без соответствующего поручения руководства АМКБ. При увольнении работник обязан оставить в АМКБ все принадлежащие АМКБ документы, файлы, электронные накопители (флешки), отчеты и записи, содержащие информацию об АМКБ или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

- **Конфликт интересов**

14.8. Должностные лица, равно как и работники АМКБ выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах АМКБ избегая конфликтов. В этих целях АМКБ осознает значимость эффективной работы персонала и тщательно подбирает кандидатуры, имеющие должный профессиональный опыт, безупречную деловую репутацию и высокий уровень персональной этики.

14.9. Выявление конфликта интересов и его адекватное регулирование является важным условием обеспечения защиты интересов организации, клиентов и партнеров.

14.10. Должностные лица и работник АМКБ в целях недопущения конфликта интересов:

- не должны пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые ему предоставлены корпоративными ресурсами АМКБ, руководством, работниками АМКБ, его должностным положением и/или информацией, полученной им вследствие исполнения должностных обязанностей;
- не должны принимать непосредственного участия в рассмотрении и принятии решений по любым отношениям между АМКБ и им самим;
- не должны принимать участия в какой-либо деятельности, которая может потенциально привести к конфликту интересов;
- обязаны прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства, с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт;
- не должны принимать какие-либо подарки или использовать выгоды, связанные с его деятельностью в АМКБ, от любых других третьих лиц, а также получать какие-либо доходы или выгоды в качестве поощрения за выполнение функциональных обязанностей, за исключением доходов, получаемых непосредственно от АМКБ, организация не допускает принятие подарков или получение выгод.

14.11. Урегулирование конфликта интересов в АМКБ регламентировано настоящим кодексом и иными внутренними документами АМКБ.

- **Ответственность**

14.12. Соблюдение норм настоящего кодекса является обязательным для всех должностных лиц и работников АМКБ. Все факты нарушения этических норм в соответствии с настоящим Кодексом должны рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан.

- **Практическое применение**

14.13. Настоящий кодекс является внутренним нормативным документом АМКБ, обязательным для исполнения должностными лицами и всеми работниками вне зависимости от занимаемой должности.

14.14. АМКБ поощряет работников к открытому обсуждению кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.

14.15. По вопросам касательно положений кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений положений кодекса, коррупционных и других противоправных действий должностные лица и работники АМКБ, а также деловые партнеры и заинтересованные лица вправе обращаться к непосредственному

руководителю, либо к следующему по уровню прямому руководителю в письменной форме. Права обратившегося лица не должны ущемляться при любом методе его обращения.

14.16. В случае выявления обстоятельств нарушения должностными лицами и работниками АМКБ, утвержденных норм деловой этики, материалы для принятия решения направляются на рассмотрение дисциплинарной комиссии АМКБ. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются обратившемуся лицу в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения дисциплинарной комиссией АМКБ.

14.17. Члены дисциплинарной комиссии АМКБ гарантирует конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении положений кодекса.

- **Разъяснение и ознакомление с Кодексом**

14.18. Структурное подразделение ответственное за разработку настоящего кодекса обеспечивает:

- в отношении работников – ознакомление с кодексом в течение 30 календарных дней с даты его введения в действие;
- в отношении вновь принятых работников – ознакомление с кодексом при принятии на работу;
- в отношении должностных лиц – ознакомление с кодексом при назначении их на соответствующую должность в АМКБ;
- в случае изменения и дополнения положений кодекса – ознакомление работников и должностных лиц проходит в течение 20 календарных дней с даты введения их в действие.

14.19. Разъяснение положений кодекса осуществляется структурным подразделением ответственным за разработку настоящего кодекса.

14.20. Кодекс является открытым документом и свободно распространяется АМКБ среди любых заинтересованных лиц, при наличии согласования должностного лица.

- **Заключение**

14.21. АМКБ осуществляет регулярный мониторинг, проводит исследования и опросы на тему состояния Корпоративной культуры и уровня Деловой этики должностных лиц и работников АМКБ.

14.22. Принятие кодекса находится в компетенции Директора АМКБ. Настоящий кодекс в целях актуализации и совершенствования его положений может подлежать пересмотру, не чаще 1 (одного) раза в год, при необходимости, в него вносятся изменения и/или дополнения.

15. Основные понятия, используемые в настоящем Кодексе

В настоящем Кодексе используются следующие основные понятия и сокращения:

Внутренние политики - для целей кодекса под внутренними политиками понимаются любые внутренние документы (в том числе политики, положения, регламенты, внутренние нормативные документы и др.), действующие в АМКБ.

Деловой стиль одежды – официально принятый деловой стиль женской и мужской одежды, строгий дресс-код, присутствие сдержанности и консерватизма. Применим ко всем работникам организации без исключения работающим непосредственно с пациентами, партнерами или иными контрагентами.

Деловая этика – это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности АМКБ, его должностные лица и работники.

Должностное лицо – лицо, осуществляющее по назначению функции представителя власти, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями занимающее в государственных учреждениях, предприятиях, организациях, общественных учреждениях, организациях и формированиях должности, связанные с

выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей.

Заинтересованное лицо – физические и юридические лица, вступающие в правоотношения с АМКБ.

Инсайдерская информация - информация, относящаяся как к инсайдерской информации АМКБ, так и к инсайдерской информации пациентов и контрагентов АМКБ. Инсайдерской информацией считается точная и конкретная информация, которая не была распространена или предоставлена (в том числе сведения, составляющие коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну связи (в части информации о денежных переводах средств) и иную охраняемую законом тайну), распространение или предоставление которой может оказать существенное влияние на деятельность организации.

Кодекс – настоящий Кодекс корпоративной этики.

Конфликт интересов - прямое или косвенное противоречие между имущественными и иными интересами АМКБ и/или его сотрудниками и/или одним и более клиентами, в результате которого действия (бездействие) одной стороны могут иметь неблагоприятные последствия для другой стороны. Также может быть ситуация, в которой личная заинтересованность должностного лица либо работника организации влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей.

Конфиденциальная информация - сведения, составляющие коммерческую тайну, персональные данные и банковскую тайну, а также иная информация, не являющаяся общедоступной, или информация, предоставленная внешним источником (таким как клиент или партнер АМКБ или иная третья сторона) на условиях, что данная информация должна храниться в тайне и использоваться исключительно в целях, для которых она предоставлена. Конфиденциальная информация может существовать в любой форме (письменной, устной, электронной и др.).

Корпоративная культура – совокупность моделей поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавших свою эффективность и разделяемых большинством членов организации.

Корпоративная социальная ответственность – выполнение добровольно принятых на себя обязательств, отвечающих взаимным интересам организации, «IAMS» и государства;

Орган управления – Управление здравоохранения Алматинской области, Территориальный орган исполнительной ветви государственной власти, ТОО «International Academy of medicine and sciences».

Организация / **АМКБ** - Государственное коммунальное предприятие на праве хозяйственного ведения «Алматинская многопрофильная клиническая больница» Управления здравоохранения Алматинской области.

Партнер (деловой партнер) – участник в какой-либо совместной деятельности с АМКБ.

Пациент – физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг.

Работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с организацией и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору.

Рабочий стиль одежды – не официальный стиль женской и мужской одежды, допустим свободный стиль одежды, присутствие умеренности и спокойной цветовой гаммы. Также включает специальную униформу работников.

Управляющая компания «IAMS» - ТОО «International Academy of medicine and sciences»