

Утверждено протоколом заседания Правления  
РГП на ПХВ «НКЦЭМ» МЗ РК №14 от 10 июля 2024г.

**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**  
**Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного**  
**ведения «Национальный координационный центр экстренной медицины»**  
**Министерства здравоохранения Республики Казахстан**

г. Астана, 2024 год

## СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

ГЛАВА 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

ГЛАВА 4. ВНЕШНИЙ ВИД И ЭТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ. СВЯЗЬ С  
ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

ГЛАВА 5. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

ГЛАВА 6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ГЛАВА 7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ  
ПРИЛОЖЕНИЕ

## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Настоящий Кодекс деловой этики (далее - Кодекс) республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Национальный координационный центр экстренной медицины» Министерства здравоохранения Республики Казахстан (далее - Предприятие) разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Кодексом Республики Казахстан « О здоровье народа и системе здравоохранения», Кодексом чести медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан, внутренними нормативными документами Предприятия и представляет собой свод правил и принципов.

1. Кодекс является документом, регламентирующим этическую сторону взаимодействия Предприятия со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений, а также механизмы влияния этических норм на повседневную деятельность Предприятия и его работников.

2. Положения Кодекса распространяются на должностные лица и на всех работников Предприятия вне зависимости от занимаемой должности.

3. Целью Кодекса является:

1) развитие единой корпоративной культуры на Предприятии, основанной на высоких этических стандартах поведения для поддержания в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

2) содействие повышению эффективности механизмов корпоративного управления Предприятия и его успешному взаимодействию с заинтересованными лицами;

3) формирование конкурентоспособного кадрового потенциала, обладающего высоким профессионализмом, обладающего высокой профессиональной честью, соблюдающего все этические нормы и ценности, служение пациенту.

4. Работники Предприятия в течение трех рабочих дней со дня поступления на работу ознакамливаются с текстом настоящего Кодекса в письменной форме. Лист ознакомления хранится в личном деле, которое ведется непосредственно отделом человеческих ресурсов.

5. Перечень указанных в Кодексе норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен или дополнен в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

6. Предприятие ценит в своих работниках и их работе:

1) ориентированность на достижение стратегических целей Предприятия;

2) профессионализм и стремление к повышению своего профессионального уровня;

3) инициативность и активность при исполнении должностных обязанностей;

4) дисциплинированность и ответственность.

7. В Кодексе используются следующие понятия и термины:

**Уполномоченный орган** – Министерство здравоохранения Республики Казахстан;

**Деловая этика** - совокупность этических принципов и норм делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности Предприятие, его Должностные лица и Работники;

**Конфликт интересов** - ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью работника Предприятия и надлежащим исполнением им своих должностных обязанностей или законными интересами физических и юридических лиц, государства, способное привести к причинению вреда этим законным интересам;

**Корпоративная культура** - специфические для Предприятия ценности и принципы, этические нормы деловых взаимоотношений, нормы поведения;

**Корпоративный конфликт** - разногласие или спор, которые возникли между Уполномоченным органом и органами Предприятия организации либо разногласие или спор между органами Предприятия, которые приводят или могут привести к одному из следующих последствий:

- Нарушение норм действующего законодательства, Устава или внутренних документов Предприятия;

- иски к Предприятию.

**Социальная ответственность** - выполнение добровольно принятых на себя обязательств, отвечающих взаимным интересам Предприятия, государства и общества;

**Работник** – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Предприятием и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

Должностное лицо – руководство Предприятия.

## ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

8. Предприятие принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с уполномоченным органом, государственными органами, должностными лицами и работниками Предприятия, партнерами, другими заинтересованными лицами и Предприятия в целом, как для принятия стратегически важных корпоративных решений, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются должностные лица и работники Предприятия.

9. основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Предприятия, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и Предприятия в целом.

10. основополагающие корпоративные принципы Предприятия:

1) **Компетентность и профессионализм** – работники Предприятия должны обладать соответствующим образованием, опытом работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения. Предприятие создает для своих работников условия для повышения уровня профессиональных знаний и навыков, реализации профессиональных, творческих способностей, развития потенциала и возможности карьерного роста;

2) **Патриотизм** - возложенное на Предприятие высокое доверие со стороны государства и его социальная ответственность порождают чувство патриотизма и стремление способствовать развитию системы здравоохранения;

3) **Прозрачность** – Предприятие стремится к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации о Предприятии, его достижениях и результатах деятельности. Предприятие стремится честно, своевременно информировать уполномоченный орган и партнеров о состоянии дел, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

4) **Ответственность и добросовестность** - Предприятие ответственно и добросовестно относится к взятым обязательствам, установленным требованиям законодательства Республики Казахстан;

5) **Честность и порядочность** - основа деятельности Предприятия и его деловой репутации. Предприятие не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления не совместимы со статусом должностного лица, работника Предприятия;

6) **Уважение личности** - основной принцип, которым должны руководствоваться должностное лицо, работник Предприятия, независимо от его должности, места работы, выполняемых служебных и трудовых обязанностей. Взаимное соблюдение принципа уважения личности обязательно в равной мере как для должностных лиц в отношении работников, так и для работников в отношении должностных лиц.

## ГЛАВА 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

### 3.1. Требования к должностным лицам и административным работникам

11. Должностные лица и административные работники должны:

- 1) Добросовестно выполнять свои служебные обязанности, неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, рационально и эффективно использовать рабочее время;
- 2) уважительно относиться к государственным символам Республики Казахстан и к корпоративной символике Предприятия;
- 3) быть честным, справедливым, скромным, соблюдать общепринятые морально-этические нормы, проявлять вежливость и корректность в обращении с гражданами и коллегами, уважительно относиться к государственному языку и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- 4) своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;
- 5) оказывать поддержку и помощь коллегам;
- 6) быть внимательными к чужому мнению;
- 7) вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношениях других;
- 8) не допускать высказываний личного субъективного мнения относительно других работников и не давать личностные оценки правильности или неправильности действий других работников;
- 9) своевременно предоставлять друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности и с учетом требований внутренних документов Предприятия;
- 10) оказывать содействие при проведении расследования по вопросам нарушения принципов деловой этики и правил поведения;
- 12) должностные лица обязаны принимать управленческие решения на принципах прозрачности и беспристрастности с учетом основополагающих ценностей и принципов Кодекса, нести предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Предприятия ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними;
- 13) должностные лица должны личным примером показывать приверженность требованиям Кодекса и поощрять их соблюдение, уделять время созданию корпоративного духа среди подчиненных, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами Предприятия.

12. Должностные лица и административные работники за исполнение своих функциональных обязанностей не вправе принимать:

- 1) вознаграждение от юридических и физических лиц в виде денег, услуг и в иных формах;
- 2) подарки или услуги от юридических и физических лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

13. Взаимоотношения с уполномоченным органом должны быть основаны на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями Законодательства, Устава и иных внутренних документов Предприятия. Предприятие четко соблюдает установленные процедуры в отношениях с уполномоченным органом.

14. Взаимодействие Предприятия с деловыми партнерами осуществляется на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров на принципах законности, честности и эффективности.

15. Предприятие не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

### **3.2. Этические принципы и требования к медицинским и фармацевтическим работникам**

16. Медицинские и фармацевтические работники при выполнении своих должностных обязанностей руководствуются следующими принципами:

- 1) беспристрастность;
- 2) честность и объективность;
- 3) порядочность;
- 4) профессиональная компетентность;
- 5) безупречное поведение;
- 6) лояльность;
- 7) конфиденциальность информации;
- 8) гуманность;
- 9) независимость.

17. В своей деятельности медицинский и фармацевтический работник:

- 1) добросовестно выполняет свои должностные обязанности, соблюдает трудовую дисциплину, рационально и эффективно использует свое рабочее время;
- 2) соответствует высоким моральным и нравственным критериям, соблюдает установленные законами Республики Казахстан ограничения и запреты;
- 3) руководствуется современными методами и технологиями лечения с доказанной клинической эффективностью;
- 4) непрерывно совершенствует свои профессиональные знания, навыки, компетенции и профессионализм;
- 5) не совершает действий или бездействий, способных дискредитировать высокое звание медицинского и фармацевтического работника Республики Казахстан;
- 6) противостоит проявлениям коррупции;
- 7) не допускает использования служебной информации в корыстных и иных личных целях;
- 8) не допускает совершения проступков и правонарушений, за которые законом предусмотрена дисциплинарная, административная либо уголовная ответственность;
- 9) не допускает использования служебного положения для решения вопросов личного характера, не допустит рекламу медицинских изделий и фактов принятия подарков, услуг от физических и юридических лиц в связи с выполнением служебных обязанностей;
- 10) личным примером способствует созданию устойчивой морально-психологической обстановки и соблюдению в коллективе принципов корпоративной этики и безопасности;
- 11) способствует укреплению доверия граждан к системе здравоохранения Республики Казахстан;
- 12) способствует соблюдению норм Кодекса деловой этики.

18. В отношениях с пациентами медицинские и фармацевтические работники:

- 1) не подвергают какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;
- 2) относятся с уважением к личной жизни пациента и права на конфиденциальность;
- 3) принимают решения исключительно в интересах пациента;
- 4) оказывают в рамках профессиональной деятельности медицинскую помощь

нуждающемся независимо от места и времени его нахождения;

5) разъясняют принципы солидарной ответственности за охрану собственного здоровья.

19. В отношениях с коллегами медицинские и фармацевтические работники:

1) соблюдают деловой этикет и правила официального поведения;

2) не допускают конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету коллег и организации.

20. В случае возникновения конфликтной ситуации медицинский или фармацевтический работник обсуждает проблему конфликта с непосредственным руководителем для принятия соответствующих мер.

21. При предъявлении необоснованного публичного обвинения в коррупционных проявлениях медицинский или фармацевтический работник принимает меры по его опровержению в месячный срок со дня обнаружения такого обвинения.

22. Медицинские и фармацевтические работники обязаны содействовать профилактике заболеваний, укреплению здоровья, пропагандировать здоровый образ жизни среди населения Республики Казахстан.

## **ГЛАВА 4. ВНЕШНИЙ ВИД И ЭТИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ. СВЯЗЬ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ**

### **4.1. Внешний вид и этика ведения переговоров**

22. В предприятии для медицинского персонала отделения медицинской авиации установлены следующие стандарты внешнего вида: костюм хирургический на хлопчатобумажной основе с антибактериальной пропиткой, жилет с капюшоном из смесовой ткани с хлопком, костюм из смесовой ткани с хлопком. Основной цвет костюма-для медицинского персонала медицинской авиации - красный с желтыми вставками, для водителей реанимобиля- темно-синяя со светоотражающей линией, для санитарок- брючный костюм фиолетовый.

Для медицинского персонала Клинического центра установлены следующие стандарты внешнего вида – медицинский халат или брючный костюм. Для младшего медицинского персонала брючный костюм. Одежда должна быть чистой, удобной, воздухопроницаемой.

Сотрудники административно-управленческого блока должны строго придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви, прически в период исполнения служебных обязанностей. Деловой стиль-это консервативный и строгий стиль в одежде. Официальный деловой стиль подразумевает – строгий костюм, рубашка/блузка, брюки или юбки, жакеты или платья классического стиля, при минимальном использовании аксессуаров.

Не допускается одежда спортивного стиля, джинсовая и кожаная одежда.

У каждого работника должен быть бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

22-1. Работникам разрешается один день в неделю, в пятницу не соблюдать дресс код, а приходить в стиле casual – джинсовой одежде.

23. Умение должностных лиц и работников вести переговоры с другими работниками и деловыми партнерами, в том числе по телефону, способствует созданию благоприятного впечатления о Предприятии в целом. Должностные лица и работники Предприятия должны корректно и уважительно разговаривать во время ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне.

24. Отвечая на внутренний или внешний звонок, необходимо быть предельно вежливым и доброжелательным, давать четкую и полную информацию. Также при разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться другие работники и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать их вниманием громким разговором. При участии в совещании необходимо выключать сотовые телефоны

либо установить на беззвучный режим.

#### **4.2. Связь с общественностью**

25. Предприятие следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношении с общественностью и средствами массовой информации. Предприятие не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях должностных лиц, в своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

Правом публично выступать, комментировать события Предприятия или делать какие-либо заявления от имени Предприятия в средствах массовой информации, вправе только уполномоченные на это Должностные лица и Работники Предприятия.

26. Должностным лицам и работникам не следует публично выражать свое мнение по вопросам служебной деятельности и деятельности Предприятия, если оно раскрывает служебную или конфиденциальную информацию, которая не разрешена к обнародованию и содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц и других работников Предприятия.

27. При выступлении от имени Предприятия должностные лица и работники обязаны соблюдать общепринятые нормы профессионального поведения и деловой этики, распространять только достоверную информацию, а также не допускать разглашения конфиденциальной информации.

### **ГЛАВА 5. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА**

28. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе. Все должностные лица и работники Предприятия могут принимать участие в корпоративных развлекательных либо спортивных мероприятиях. Сотрудники могут вносить предложения по проведению мероприятий, целью которых будет повышение корпоративного духа среди работников.

29. К традиционным корпоративным праздникам относятся – День рождения Предприятия, Новый год, Международный женский день, День медицинского работника, День Конституции, День Республики, День Независимости и другие официальные праздники, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

30. Внутри Предприятия все работники собираются в конференц- зале или в ином месте на территории Предприятия, представители руководства Предприятия выступают с поздравлениями, отмечают особо отличившихся в работе работников грамотами, подарками и т.д.

31. В случае празднования Предприятия коллектив может выезжать за город, на природу, где структурными подразделениями готовятся музыкальные номера, танцы, игры.

### **ГЛАВА 6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

32. Конфиденциальной информацией Предприятия признается информация, отнесенная к таковой в соответствии законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Предприятия. Работники Предприятия должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации третьим лицам и иным работникам, не имеющим право доступа к ней, а также не допускать потери или уничтожения данных.

33. Работники Предприятия должны соблюдать инструкцию по обеспечению сохранности коммерческой и служебной тайны НКЦЭМ.

### **ГЛАВА 7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

34. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для всех должностных лиц и работников Предприятия. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет дисциплинарную ответственность, установленным законодательством Республики Казахстан.

35. Соблюдение норм настоящего Кодекса учитывается при проведении аттестации, выдвижении на вышестоящие должности.

**Форма-подтверждение**

*Используйте данную форму для того, чтобы подтвердить, что Вы внимательно изучили, поняли и обязуетесь добросовестно следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом деловой этики.*

*Заполненная и подписанная форма-подтверждение с момента начала исполнения трудовых и/или должностных обязанностей в НКЦЭМ в течение срока исполнения трудовых обязанностей в НКЦЭМ хранится в личном деле каждого работника НКЦЭМ.*

**Подтверждение**

*(Пожалуйста, заполните настоящую форму, отметив соответствующие ячейки, подпишите и направьте в структурное подразделение курирующее кадровую работу).*

1.	Я подтверждаю, что изучил и понял Кодекс деловой этики НКЦЭМ
2.	Я обязуюсь добросовестно следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом деловой этики НКЦЭМ

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Дата «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. г.