

АЛМАТЫ ҚАЛАСЫ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ  
БАСҚАРМАСЫНЫҢ ШАРУАШЫЛЫҚ  
ЖҮРГІЗУ ҚҰҚЫҒЫНДАҒЫ  
«№3 ҚАЛАЛЫҚ ЕМХАНА»  
КОММУНАЛДЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК  
КӘСІПОРНЫ



КОММУНАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
ПРЕДПРИЯТИЕ НА ПРАВЕ  
ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ  
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №3»  
УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО  
ЗДОРОВЬЯ ГОРОДА АЛМАТЫ

Согласовано  
Решением Наблюдательного совета  
КГП на ПХВ «Городская поликлиника №3»  
Управления общественного здоровья г. Алматы  
Председатель \_\_\_\_\_ Жусупов Е.Б.

Утверждаю  
Главный врач  
КГП на ПХВ «Городская поликлиника №3»  
Управления общественного здоровья г. Алматы  
Молдагасимова А.Б.  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.



**Кодекс Этики и Комплаенс**  
**КГП на ПХВ «Городская поликлиника №3»**  
**Управление общественного здоровья г. Алматы**

АЛМАТЫ 2022.

## ПРЕДИСЛОВИЕ

**1 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ** - не реже одного раза в три года

**2 СРОК ПЕРВОЙ ПРОВЕРКИ** - в 2025 году

**3 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ** - решением Наблюдательного совета «Городской поликлиники №3» УОЗ г.Алматы. Протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 года.

### Ценности и этические принципы:

- ✓ **Командный дух** – солидарная ответственность за конечные результаты деятельности поликлиники;
- ✓ **Профессионализм** – постоянная работа по самосовершенствованию и улучшению профессиональных знаний;
- ✓ **Новаторство** – создание условий для проявления творческих способностей и талантов человека;
- ✓ **Наставничество** – передача опыта и прививание культуры труда и корпоративных ценностей;
- ✓ **Уважение достоинства личности** – прав и свобод человека.

### СОДЕРЖАНИЕ:

Статьи	Наименование	Стр.
	Ценности Компании	2-3
	Терминология	5
	Введение	5-6
	Как получить информацию по вопросам действия данного Кодекса	6-7
	Соблюдение настоящего кодекса	7
	Роль наблюдательного совета	7
	Раздел 1. Этика	7-14
1	Уважение к каждому человеку	7-8
2	Политика недопущений притеснений	8-9
3	Охрана труда и техника безопасности, минимизация негативного воздействия на окружающую среду	9-10
4	Конфиденциальность и защита персональных данных	10
5	Средства связи	10-11



6	Конфликт интересов	11
7	Служебная этика	12
8	Обязанности руководителей и работников МО	13
9	Информация о пациентах. Конфликты интересов	13
10	Анонимность и конфиденциальность	14
	<b>Раздел 2 Комплаенс. Основные правила Медицинской организации</b>	14-32
11	Соблюдение законодательства	14
12	Предотвращение коррупции и взяточничества	14-16
13	Ограничение совместной работы близких родственников, супругов и свойственников	16
14	Активная, справедливая и открытая конкурентная борьба	17
15	Каждый сотрудник играет важную роль в осуществлении внутреннего контроля и раскрытия информации. Точность финансовой документации	18-20
16	Создание доверительных отношений с деловыми партнёрами МО	20-21
17	Консультанты, посредники и иные лица, представляющие интересы МО	21
18	Тщательный выбор деловых партнёров Due Diligence	21-22
19	Права интеллектуальной собственности	22
20	Внешние коммуникации	22-23
21	Управление документами	23
22	Кибербезопасность	23
23	Предотвращение конфликта интересов; политика по предупреждению коррупции	24
24	Запрет на принятие подарков	24-25
25	Детский труд, принудительный труд	25
26	Осуществление закупок исключительно в интересах МО	25-26
27	Информационная открытость	26
28	Защита информации, идей и интеллектуальной собственности	26

29	Благотворительные пожертвования	27
30	Спонсорство	27
31	Профессиональные стандарты и профессиональное поведение; обеспечение качества	27
32	Порядок ознакомления с настоящим кодексом	28



## ТЕРМИНОЛОГИЯ

Медицинская организация – КГП на ПХВ «Городская поликлиника №3» УОЗ г. Алматы.

Комплаенс-офицер - работник Медицинской организации, подотчетен непосредственно **Наблюдательному совету**, обеспечивающий организацию функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля поликлиники, включая соблюдение обязательных регуляторных требований по вопросам противодействия коррупции Республики Казахстан, и выполняющий функции в соответствии с законодательством Республики Казахстан, учредительными документами, настоящим Положением и внутренними документами Медицинской организации. COMPLAENS-офицер осуществляет также наблюдение за соблюдением прав и свобод работников, наделёнными в пределах своей компетенции полномочиями - принимать меры по восстановлению нарушенных прав и свобод работников.

Конфиденциальная информация - информация, составляющей служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности её третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании, и обладатель информации принимает меры к охране её конфиденциальности.

## ВВЕДЕНИЕ

Слаженная работа нашей команды есть путь к достижению целей и задач, поставленных перед Медицинской организацией. Рост нашего дела также зависит от качества работы, которую мы выполняем, соблюдения установленных регуляторных правил и непреклонной борьбы с их нарушениями и недопущению впрёд.

Поликлиника верит в то, что её сотрудники вкладывают все свои силы, знания и опыт в осуществляемую ими профессиональную деятельность, беспристрастно и правдиво выполняют обязанности, возложенные на них Медицинской организацией.

Претворяя в жизнь ценности Медицинской организацией и следуя Кодексу, каждый из нас вносит свой вклад по внедрению инноваций в выстраивание добросовестных отношений и стимулирование результативности. Ценности Медицинской организации и данный Кодекс служат для её сотрудников ориентиром при построении отношений с третьими лицами, коллегами и обществом, в котором мы живём и работаем.

Руководство Медицинской организации понимает, что соблюдение Кодекса приносит больше долгосрочных преимуществ для поликлиники по сравнению с теми выгодами, которые могут быть получены в результате некорректных отношений в краткосрочной перспективе.

Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязанностью всех работников Медицинской организации, независимо от занимаемой ими должности. Помимо этого, нормы данного Кодекса обязательны для руководства и третьих лиц, связанных с профессиональной деятельностью медицинской организации.

Кодекс используется во всех сферах деятельности Медицинской организации и видах взаимоотношений работников как между собой, так и с поставщиками, органами власти, гражданским обществом.

Настоящий Кодекс подготовлен в соответствии с миссией и целями стратегического развития Медицинской организации на основании законодательства Республики Казахстан, международных правовых норм, общепринятых положений деловой культуры, а также внутренних документов Медицинской организации. Данный Кодекс не отменяет действие



других внутренних актов и документов Медицинской организации, регулирующих деятельность Медицинской организации.

Кодекс является руководством в работе, выделяющим ключевые проблемы, устанавливающим принципы их разрешения и определяющим правила и ресурсы, необходимые для принятия надлежащих решений.

### **Как получить информацию по вопросам действия данного Кодекса**

Медицинская организация приветствует взаимное понимание и поддержку среди коллег, которые позволяют им принимать обоснованные решения. Если сотруднику Медицинской организации необходимо получить консультацию, помощь, разъяснение относительно положений настоящего Кодекса, следует обратиться к следующим лицам:

- Непосредственному руководителю;
- Сотруднику управления человеческими ресурсами или юристу;
- Комплаенс-офицеру.

При наличии оснований полагать, что обращение к непосредственному руководителю является затруднительным или предполагаемое сообщение не будет рассмотрено должным образом, следует сообщить о подобном нарушении одним из следующих способов:

- обратиться к Комплаенс-офицеру.

При желании сотрудника сохранить конфиденциальность предпринимаются все необходимые для этого меры. Медицинская организация обязуется оградить сотрудника, добросовестно сообщившего о потенциальном нарушении, от любых репрессивных мер, таких как понижение в должности, преследование или любой другой формы дискриминации в случае использования процедуры правдивого сообщения о нарушениях или добросовестной передачи информации. Добросовестная передача информации означает, что сотрудник сообщает о том, что ему известно, в полном объеме, при возможности с обоснованием фактов нарушений.

Медицинская организация категорически исключает принятие репрессивных мер в ответ на сообщение сотрудников об имеющихся или планируемых нарушениях.

Если сотрудник считает, что в отношении него или его коллеги были допущены ответные меры за сообщение о нарушении этических норм, ему следует немедленно связаться с Комплаенс-офицером либо оставить анонимно письменное обращение в ящике для жалоб.

### **Соблюдение настоящего Кодекса**

Поскольку Кодекс является внутренним документом, нарушение сотрудником требований Кодекса может служить основанием применения к нему мер дисциплинарного характера в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан, вплоть до его увольнения.

### **Роль Наблюдательного совета**



Члены Наблюдательного совета полностью поддерживают настоящий Кодекс и следуют его положениям.

Комплаенс-офицер отчитывается перед Наблюдательным советом по вопросам соблюдения Кодекса и выявленным нарушениям в части этики и комплаенс. Члены Наблюдательного совета совместно с комплаенс - службой (комплаенс-офицер) пересматривают положения настоящего Кодекса каждые три года и обновляют их при необходимости.

## **РАЗДЕЛ I. ЭТИКА**

Медицинская организация считает, что осуществление своей деятельности с соблюдением этических принципов является неотъемлемым элементом её долгосрочного успеха. Медицинская организация поддерживает высочайший стандарт этического поведения в повседневной деятельности, что является важнейшей частью её подхода к ведению бизнеса.

Все сотрудники Медицинской организации следуют высоким стандартам персонального поведения, принятым в обществе и соответствующим ответственности и традициям, сложившимся в Медицинской организации. Высокие стандарты персонального поведения подразумевают следование работниками Медицинской организации принципам честности, добросовестности, беспристрастности и уважения в общении с коллегами по работе, обществом, а также с другими лицами, состоящими в правоотношениях с Медицинской организацией.

Соблюдение высоких стандартов корпоративной этики и поддержание деловой репутации Медицинской организации — одна из основных задач её работников. В процессе исполнения своих трудовых, должностных и служебных обязанностей работники Медицинской организации постоянно руководствуются положениями настоящего Кодекса, следуя им в своей профессиональной деятельности и межличностном взаимодействии на рабочем месте.

### **1. Уважение к каждому человеку**

1.1. Сотрудники Медицинской организации строят отношения на взаимном уважении друг к другу, ведут себя корректно и профессионально по отношению к коллегам, населению и партнёрам как в поликлинике, и на участках, так и за их пределами.

1.2. Медицинская организация имеет многонациональный состав сотрудников, поэтому коллегам необходимо учитывать имеющиеся различия языковых навыков и национальной культуры. Многообразие взглядов ведёт к более благоприятному общению, что плодотворно сказывается на работе с коллегами и другими заинтересованными лицами, как на территории Казахстана, так и за его пределами.

1.3. Медицинская организация принимает кадровые решения на основании деловых качеств и заслуг, основываясь на действующем трудовом законодательстве Республики Казахстан. Медицинская организация предоставляет равные возможности трудоустройства и обеспечивает надлежащие условия для квалифицированных специалистов.

1.4. Руководство Медицинской организации берет на себя обязательство предоставлять равные возможности сотрудникам по вопросам найма, вознаграждения, продвижения по службе, классификации, подготовки, переподготовки, стажировки и прочих условий труда.

1.5. Медицинская организация также обеспечивает приемлемые условия труда для квалифицированных специалистов с ограниченными возможностями.

## 2. Политика недопущения притеснений

2.1. Законодательство Республики Казахстан запрещает дискриминацию в сфере труда. Каждый имеет равные возможности в реализации своих трудовых прав. Никто не может быть ограничен в трудовых правах или получать какие-либо преимущества в их реализации в зависимости от:

- Половой или гендерной принадлежности;
- возраста;
- расы, цвета кожи или этнической принадлежности;
- религии;
- места жительства;
- принадлежности к общественным объединениям;
- национальности;
- гражданства;
- языка;
- имущественного и должностного положения;
- беременности;
- а также других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами работника и результатами его труда.

2.2. Медицинская организация считает категорически недопустимым неудовлетворительное обращение, притеснения либо оскорбительное поведение, как вербальное, так и физическое или визуальное.

2.3. Угрозы либо насилие, или физическое унижение абсолютно недопустимы. Медицинская организация не потерпит на рабочем месте никаких притеснений, в том числе, сексуальных домогательств и агрессивного поведения.

2.4. Придавая первостепенное значение справедливости, равенству, уважению и достоинству и не допуская дискриминации, притеснений и агрессии, Медицинская организация обеспечивает каждому, кто приходит на работу безопасность и уверенность в том, что он сможет в полной мере раскрыть свой потенциал.



2.5. Медицинская организация выступает за уважение достоинства сотрудников на рабочем месте, вне зависимости от того, кем является нарушитель или пострадавший: сотрудником, руководителем, третьим лицом, подрядчиком (поставщиком) консультантом или посетителем.

Медицинская организация призывает не утаивать факты нарушений здорового микроклимата в коллективе, в том числе, когда поведение коллег причиняет неудобства, когда сотрудник становится свидетелем недостойного поведения коллеги на рабочем месте, когда в адрес сотрудника поступают угрозы и/или совершаются притеснения и/или насилие. В случае, если законодательством не урегулированы подобные запреты, Медицинская организация самостоятельно устанавливает более высокие стандарты надлежащего поведения сотрудников и их ответственность за допущенные нарушения. В случае отсутствия возможности урегулировать создавшуюся ситуацию с лицом, непосредственно совершившим такой проступок непосредственно, то сотруднику следует обратиться в кадровую службу или Комплаенс-офицеру.

### **3. Охрана труда и техника безопасности, минимизация негативного воздействия на окружающую среду**

3.1. Безопасная и здоровая рабочая обстановка не только защищает и укрепляет доверие сотрудников Медицинской организации, предотвращает несчастные случаи, которые приводят к серьёзным убыткам, но и способствует созданию у Медицинской организации репутации организации с высокой гражданской ответственностью.

3.2. Медицинская организация ведёт политику охраны здоровья, производственной и радиационной безопасности, охраны окружающей среды, определяя то поведение, которое она ожидает от своих сотрудников. Сотрудники Медицинской организации несут коллективную ответственность за обеспечение безопасности рабочего места, помогая тем самым в продвижении культуры здоровья и производственной безопасности, а также принимая на себя ответственность за собственную безопасность, безопасность своих коллег и пациентов.

3.3. Сотрудники Медицинской организации оказывают помощь в создании комфортного рабочего места, соблюдая правила и политику здоровья и безопасности, принимая взвешенные решения и руководствуясь здравым смыслом, и немедленно сообщая о наступлении опасных условий работы и возникших происшествиях.

3.4. Медицинская организация выступает за защиту и безопасность сотрудников, не допуская на рабочем месте насилия в любой форме. Каждый сотрудник Медицинской организации, подавая пример обеспечения производственной безопасности, вносит вклад в работу по созданию общей безопасности.

3.5. Медицинская организация стремится уменьшить воздействие её работы на окружающую среду. Решения, разработанные и принимаемые для поликлиники и пациентов, основываются на принципе экологически безопасного развития на любом жизненном цикле работы Медицинской организации. Это означает сокращение отходов и наиболее эффективное использование ресурсов при ведении деятельности.

3.6. Задачей Медицинской организации является непрерывное повышение культуры производственной безопасности и создание превентивной системы, нацеленной на выявление и устранение потенциально опасных ситуаций и условий, которые могут оказать негативное влияние на жизнь и здоровье её работников и состояние окружающей среды.

### **4. Конфиденциальность и защита персональных данных**

Медицинская организация уважает право сотрудников на конфиденциальность и стремится обеспечивать конфиденциальность и безопасность всех персональных данных, которыми она располагает. Сотрудники, ответственные за сбор и хранение персональных данных, должны соблюдать процедуры, связанные с безопасностью обработки и защитой персональных данных других работников Медицинской организации.



Медицинская организация обязуется принимать соответствующие меры для непрерывного поддержания и улучшения информационной безопасности в целях защиты персональных данных и предупреждать любые случаи преднамеренного, случайного или несанкционированного доступа к ним. При этом для осуществления эффективного управления Медицинской организации необходимо обрабатывать и передавать информацию о сотрудниках как внутри поликлиники, так и за её пределами, в целях соблюдения действующего законодательства Республики Казахстан, в том числе и для оформления выплаты заработной платы и выполнения иных кадровых требований. Работая в Медицинской организации, сотрудники соглашаются на использование своих данных для этих или других подобных целей.

## **5. Средства связи**

5.1. Медицинская организация при необходимости предоставляет её сотрудникам средства связи только для деловых целей, это:

- компьютеры,
- стационарные телефоны,
- доступ в интернет,
- иные средства.

5.2. Сотрудники Медицинской организации не могут использовать средства связи для просмотра, получения или отправки ненадлежащих материалов или материалов, которые могут быть оскорбительными для коллег. В том числе, не использовать коммуникационные системы для передачи сообщений ненадлежащего или непристойного содержания третьим лицам.

5.3. Общаясь с третьими лицами, сотрудники руководствуются здравым смыслом и профессиональными принципами, не допускают, чтобы данная информация получила публичную огласку или иным образом нанесла вред репутации Медицинской организации.

5.4. Полномочиями на публичные выступления от имени Медицинской организации обладают только Руководитель, а также лица, получившие на это специальные предварительные письменные указания в объёме и по содержанию определённому самой Медицинской организации в таком указании.

## **6. Конфликт интересов**

6.1. Конфликт интересов возникает в том случае, если личные интересы сотрудников вмешиваются или создают вероятность такого вмешательства в интересы Медицинской организации.

6.2. Конфликты интересов также могут возникнуть, если сотрудники осуществляют действия или имеют интересы, которые затрудняют для них объективное и эффективное выполнение своих обязанностей. В таких ситуациях под вопросом могут оказаться решения и услуги Медицинской организации.

Умение распознать и раскрыть потенциальные конфликты, а также установить способы, как их избежать, помогают Медицинской организации защитить свою репутацию и способствуют ведению своей основной деятельности эффективно.

6.3. В случае возникновения конфликта интересов сотрудник обязан незамедлительно сообщить о нем непосредственному руководителю, разъяснить, в чем именно он состоит, и воздержаться от участия в принятии решений по тем вопросам, которые касаются этих интересов.

6.4. Конфликт может возникнуть, если сотруднику или лицу, с кем у него близкие отношения (родственные и/или личные), предоставляются необоснованные личные выгоды (в форме наличных денег, подарков, развлечений, услуг, скидок, займов или гарантий), либо близкий ему человек выбирается поставщиком, консультантом или деловым партнером Медицинской организации с учётом положения сотрудника поликлиники. Сотрудник Медицинской



организации должен избегать ситуаций, в которых интересы близких ему людей могут оказать влияние на решения связанные с деятельностью поликлиники. Родственные или личные отношения работников не должны сказываться на выполнении служебных обязанностей или влиять на принимаемые решения Медицинской организации. В связи с этим сотрудники Медицинской организации избегают этого, а Медицинская организация следит за недопущением:

- прямых или косвенных отношений «руководитель – подчинённый» с людьми, с которыми у них близкие отношения;
- участия в найме на работу людей или продвижении по карьерной лестнице сотрудников, с которыми у них близкие отношения, или оказании влияния на размер предоставляемых им компенсаций, льгот или возможностей, если они работают в Медицинской организации;
- участия в сделках между Медицинской организацией и иными юридическими лицами, собственниками или сотрудниками которых являются люди, с которыми у них близкие отношения.

Как конфликт интересов может быть расценена также ситуация, в которой сотрудник или лицо, с которым у него близкие отношения, владеет более, чем 1 % капитала компании поставщика.

## 7. Служебная этика

7.1. Служебная этика работников Медицинской организации основывается на чувстве долга и ответственности за порученное дело, соблюдении принципа законности при исполнении своих функций. Основными нормами служебного поведения являются честность, порядочность, дисциплинированность, добросовестность, пунктуальность, скромность, вежливость и аккуратность.

7.2. В своей повседневной деятельности сотрудники Медицинской организации соблюдают высокие этические стандарты обязуются:

- уважать мнение своих коллег и быть терпимыми, открыто и доброжелательно обсуждать проблемы, возникшие в ходе работы, на принципах равенства, солидарности и партнерства;
- не допускать оскорбительного, притесняющего или непристойного поведения, в том числе по признаку физических особенностей, этнической принадлежности, расы, вероисповедания или возраста, пола или сексуальной ориентации;
- не допускать фамильярности в деловых отношениях, быть корректными и вежливыми при телефонном общении;
- избегать обсуждения вопросов, связанных с заработной платой, карьерным ростом, своими обязательствами, с коллегами;
- соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность и аккуратность.

7.3. При исполнении своих должностных обязанностей сотрудник Медицинской организации принимает решения только в пределах своей компетенции в соответствии с должностной инструкцией. В случае, если решение вопроса превышает его компетенцию, сотрудник обращается к непосредственному руководителю.

7.4. Каждый сотрудник Медицинской организации неукоснительно соблюдает служебную дисциплину, рационально и эффективно использует рабочее время, добросовестно, беспристрастно и качественно исполняет свои служебные обязанности.

7.5. Медицинская организация поощряет стремление сотрудника Медицинской организации повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей.

7.6. Каждый сотрудник бережно относится к собственности Медицинской организации, обеспечивая ее сохранность, рациональное и эффективное использование в служебных целях.



7.7. В ходе работы сотрудник независимо от занимаемой должности обеспечивает прозрачность, законность и справедливость принятия решений, противостоит действиям, наносящим ущерб интересам Медицинской организации, препятствующим или снижающим эффективность функционирования ее подразделений.

7.8. Сотрудники Медицинской организации прикладывают все силы, чтобы избежать недобросовестного поведения, которое может навредить репутации поликлиники либо вовлечь ее в противозаконную либо сомнительную, с точки зрения деловой этики, деятельность.

7.9. Сотрудники не вправе использовать свое служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, организаций, государственных служащих и иных лиц при решении вопросов личного характера.

7.10. Работая в Медицинской организации, сотрудники должны быть лояльны к ней, не допуская необоснованные негативные высказывания о Медицинской организации или каким-либо образом порочащие ее репутацию перед третьими лицами. Сотрудники Медицинской организации не вправе передавать подобную информацию в СМИ или делать необоснованные и неподтвержденные негативные замечания в социальных сетях, на форумах, в электронных письмах или в других социальных сервисах, но сотрудникам не запрещается конструктивная критика в служебных целях для улучшения деятельности Медицинской организации в пределах самой Поликлиники.

## **8. Обязанности руководителей и работников Медицинской организации**

8.1. От руководителей Медицинской организации (в том числе, от заместителей и линейных руководителей) требуется соблюдение таких же высоких стандартов, которые они устанавливают для своих подчинённых. Руководители играют важнейшую роль в создании культуры прозрачности, открытого общения и доверия, которая распространяется от коллег на заказчиков и деловых партнёров. В этих целях руководителям следует:

- придерживаться ценностей Медицинской организации в повседневных делах;
- прислушиваться к высказываниям подчинённых об опасениях в работе и принимать соответствующие меры;
- знать законы, правила, нормативные положения и политики, используемые в работе с подчинёнными;
- лично устранять возникшие проблемы или, сообразно обстоятельствам, передавать на рассмотрение вышестоящим руководителям информацию о проблемах нормативного и правового соответствия;
- выделять и поощрять решения, которые отдают предпочтение соблюдению ценностей Медицинской организации и долгосрочному успеху перед сиюминутной выгодой;
- нести ответственность и готовность выслушать мнение подчинённых, а также предоставить обратную связь подчинённым и коллегам;
- регулярно обсуждать с подчинёнными важность соблюдения этики и соответствия законодательству и внутренним документам Медицинской организации;
- не препятствовать коллегам и другим сотрудникам обращаться к руководству, Комплаенс-офицеру.

8.2. Сотрудникам Медицинской организации в случае возникновения проблем или вопросов, касающихся их, следует своевременно и правдиво сообщать о неэтичных или незаконных поступках, либо несоблюдении требований законодательства и/или внутренних документов Медицинской организации.

8.3. Руководители должны соблюдать равное отношение к сотрудникам Медицинской организации, не допуская пристрастной, необъективной оценки работы кого-либо из них.



## **9. Информация о пациентах. Конфликты интересов**

9.1. Медицинская организация защищает закрытую, личную или конфиденциальную информацию населения, с которыми сотрудничает также тщательно, как и собственную. Это включает в себя понимание и исполнение соответствующих нормативов с партнёрами и пациентами, а также действующих норм о конфиденциальности.

9.2. Сотрудники Медицинской организации не обсуждают и/или не разглашают информацию о партнёрах и пациентах Медицинской организации как внутри поликлиники, так и за её пределами, за исключением тех случаев, когда у них имеются на это соответствующие полномочия. При получении просьбы/запроса представителя иной компании или средств массовой информации дать комментарии по вопросу, касающемуся пациента, следует сначала убедиться в наличии разрешения от пациента, а также обсудить предполагаемый ответ с подразделением, ответственным за вопросы по связям с общественностью.

## **10. Анонимность и конфиденциальность**

10.1. При возникновении случаев, когда сотрудники Медицинской организации изъявили желание сообщить о проблемах, связанных с ненадлежащим исполнением Кодекса, они могут сделать это в анонимном порядке или конфиденциально. По вопросам делового поведения и корпоративной этики сотрудники Медицинской организации могут в анонимном порядке сообщить или получить информацию (совет, консультацию), связавшись со службой горячей линии по телефону **312-24-86 внутренний номер 014**.

Однако, при анонимном сообщении затруднительно отреагировать должным образом, поскольку может возникнуть необходимость получения дополнительных сведений или раскрытия предоставленной заявителем информации.

Наличие данных заявителя и возможность общения с ним позволяют рассмотреть его обращение более тщательно и эффективно.

Однако, все виды обращений сотрудников Медицинской организации рассматриваются профессионально и уважительно ко всем вовлечённым лицам.

Обеспечивается максимально возможный уровень конфиденциальности, а доступ к информации предоставляется по принципу служебной необходимости.

## **Раздел 2. Комплаенс Основные правила Медицинской организации**

### **11. Соблюдение законодательства**

11.1. Высокая репутация Медицинской организации основана на соблюдении действующего законодательства Республики Казахстан. Медицинская организация придерживается в своей деятельности законов, регулирующих права человека, и стандартов по охране труда и техники безопасности, защите окружающей среды, предотвращению коррупции, обеспечению добросовестной конкуренции, налогообложению и достоверному представлению финансовой информации.

11.2. Сотрудники Медицинской организации обязаны неукоснительно и в полном объёме выполнять требования действующего законодательства Республики Казахстан, внутренних документов поликлиники. Несоблюдение данного требования может послужить основанием для привлечения сотрудника к ответственности.

### **12. Предотвращение коррупции и взяточничества**



12.1. Медицинская организация поддерживает меры казахстанского и мирового сообществ по борьбе со взяточничеством и коррупцией. Взятничество, коррупция и незаконные платежи наносят существенный вред экономической безопасности государства и общества. Они влекут разрушительные последствия для экономики страны, дестабилизируют жизнь, работу, а также подрывают доверие населения и общественности.

12.2. Медицинская организация действует на территории Республики Казахстан как организация с высокой гражданской ответственностью и добивается результативности благодаря эффективности своих усилий.

12.3. Медицинская организация категорически исключает любые формы взяточничества или коррупции.

12.4. Будучи многочисленной командой профессионалов, Медицинская организация несёт обязательства по борьбе со взяточничеством и коррупцией на всех стадиях её деятельности. Строгое соблюдение этого обязательства в повседневных отношениях с коллегами и пациентами является гарантом укрепления репутации поликлиники.

12.5. Медицинская организация исключает осуществление либо обещание осуществления незаконных, ненадлежащих или сомнительных выплат, а также другое материальное вознаграждение поставщикам, государственным служащим или другим лицам как на территории Республики Казахстан, так и в любой стране мира с целью получения или сохранения коммерческих заказов или сохранения ненадлежащего преимущества, как напрямую, так и косвенно, в том числе небольшие «стимулирующие» выплаты государственным служащим, несмотря на то, что они могут считаться нормой делового оборота в других странах.

12.6. Медицинская организация предпринимает надлежащие меры для заверения поставщиков о том, что ею не отстаиваются свои интересы с помощью незаконных или неэтичных/некорректных мер и действий.

12.7. Медицинская организация устанавливает требования ко всем поставщикам о необходимости соблюдения вышеуказанных стандартов, добивается понимания о возможности наступления ответственности за действия сторон, которые могут негативно отразиться на репутации поликлиники. Это означает, что сотрудники Медицинской организации:

- не предлагают и не берут взятки или «откаты»;
- не производят платежи за упрощение формальностей или за срочность, даже если они считаются законными в стране, где от Медицинской организации потребовали такой платёж в установленном ими порядке;
- сообщают Комплаенс-офицеру, а также руководителю Медицинской организации, если сотрудникам поликлиники предложили взятку либо от них потребовали взятку, или платёж за упрощение формальностей;
- предлагают или принимают компенсацию только разумных представительских или прочих коммерческих расходов в соответствии с утверждённым порядком, установленным Медицинской организацией;
- правдиво и точно фиксируют информацию обо всех платежах;
- прежде чем начать сотрудничество проводят надлежащие комплексные проверки поставщиков для выяснения возможного уровня риска;
- доводят до сведения поставщиков политику противодействия взяточничеству и коррупции в начале сотрудничества и по мере необходимости впоследствии;
- обращают должное внимание на тревожные сигналы, включая неточные описания назначения платежей или услуг, запросы платежей в обмен на какие-либо разрешения, признаки того, что сумма счета превышена или указана неверно;
- снижают объем сотрудничества или, в зависимости от ситуации, прекращают сотрудничество в случае, если возникли сомнения в том, что поставщик, возможно, не следует стандартам Медицинской организации.



12.8. Медицинская организация не использует третьих лиц для косвенного предложения или осуществления коррупционных выплат государственным служащим или сотрудникам государственных предприятий.

12.9. Сотрудник, нанимающий консультанта или другого агента, который будет действовать от имени Медицинской организации при работе с третьими лицами, должен убедиться в том, что такой консультант или агент обладает хорошей репутацией и соответствующей квалификацией.

12.10. Медицинская организация не привлекает третьих лиц для выполнения действий, которые являются недопустимыми в Поликлинике с правовой или этической нормы.

12.11. Медицинская организация тщательно осуществляет наем работников с учетом требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Медицинской организации. Это включает в себя проверку точности информации в заявлениях о приеме на работу, в том числе сведений о наличии фактов (например, случаев мошенничества или насилия).

### **13. Ограничения совместной работы близких родственников, супругов и свойственников**

13.1. Руководящие работники не могут занимать должности, находящиеся в прямом подчинении должностям, занимаемым их близкими родственниками и (или) супругом (супругой), а также свойственниками.

13.2. Руководящие работники при осуществлении своих должностных обязанностей обязаны не допускать как прямого, так и косвенного подчинения им близких родственников, супруга (супруги), как в администрации, так и подразделениях Медицинской организации.

13.3. Не допускается совместная работа близких родственников, супругов и свойственников в пределах одного и того же структурного подразделения Медицинской организации.

13.4. При выявлении случаев, указанных в пунктах 13.1. – 13.3 настоящего раздела руководящий работник обязан добровольно с момента обнаружения (выявления) указанного нарушения устранить такое нарушение, согласно «Положения по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Медицинской организации». Не устранение нарушения в установленный срок является ненадлежащим исполнением должностных обязанностей руководящих работников и влечёт применение к ним мер в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Медицинской организации.

Примечание. В настоящем разделе:

Руководящие работники – первый руководитель Медицинской организации, работники, занимающие должности/позиции, находящиеся в прямом подчинении первого руководителя; Прямое подчинение – это непосредственное подчинение одного субъекта (работника) ближайшему другому субъекту (руководящему работнику). При таком подчинении руководящий работник имеет право отдавать распоряжения подчиненному ему субъекту и требовать исполнения этих распоряжений;

Косвенное подчинение – подконтрольное подчинение одного субъекта (работника) другому субъекту (руководящему работнику), независимо от непосредственной подчиненности. При таком подчинении любой из руководящих работников имеет право отдавать распоряжения работникам Медицинской организации лично, так и через его непосредственного руководителя и требовать исполнения этих распоряжений как лично от работника, так и через его непосредственного руководителя;

Ближние родственники – родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки:



Свойственники - братья, сестры, родители и дети супруга (супруги).

#### 14. Активная, справедливая и открытая конкурентная борьба

14.1. Законодательством о защите конкуренции и ограничении монополистической деятельности запрещены любые соглашения с поставщиками или другими третьими лицами, если такие соглашения ограничивают конкуренцию.

14.2. Медицинская организация ведёт дела с поставщиками и другими медицинскими учреждениями добросовестно, не использует для достижения своих целей манипуляции, сокрытие информации, распространение негативной информации, злоупотребление неподлежащей разглашению информацией, некорректное представление фактов или другие недобросовестные действия в области своей основной деятельности.

14.3. Антиконтурентные методы деятель Медицинской организации рынков, наносят серьезный ущерб партнерским отношениями, нарушая доверие, лежащее в их основе.

14.4. Медицинская организация относится к партнерам и участникам справедливо и с уважением, поскольку:

- соблюдает законодательство о защите конкуренции;
- действует прозрачно и прямо при заключении контрактов, исходит из преимуществ поставщиков и четко обозначенных сравнительных показателей;
- предоставляет точную и своевременную документацию;
- осуществляет правдивую и точную маркетинговую и рекламную деятельность. Не допускается использование заведомо ложных сообщений, замалчивание важных фактов или представление ложных заявлений о Медицинской организации либо об имеющихся конкурентах;
- проявляет особую осторожность в своих сравнительных заявлениях, не допуская несправедливой критики в адрес услуг других Медицинских организаций;
- не прибегает к незаконным или неэтичным методам сбора информации о конкурентах - других Медицинских организаций;
- не обсуждает с имеющимися другими Медицинскими организациями цены или любые вопросы, касающиеся финансов, с целью сговора относительно цен, тарифов или установления других условий предпринимательской деятельности на рынке, на котором Медицинские организации конкурируют.

14.5. Медицинская организация не ведет переговоры с другими Медицинскими организациями в целях:

- фиксации цен;
- раздела возможностей сбыта или территорий;
- заключения соглашения об отказе от переманивания поставщиков;
- бойкотирования или отказа от осуществления своей деятельности;
- нечестной победы в тендере;
- обмена конфиденциальной информацией о ценовой политике, прибыли, затратах, условиях и сроках продаж, условиях кредита, маркетинговых и стратегических планах, сделках слияния или поглощения, а также любой другой важной для бизнеса информации.

14.6. Поскольку Медицинская организация часто ведёт переговоры с поставщиками и поставщиками следует обращаться за консультацией юристу, прежде чем предпринимать какие-либо действия, которые могут быть восприняты окружающими, как ущемляющие конкуренцию.



## **15. Каждый сотрудник играет важную роль в осуществлении внутреннего контроля и раскрытия информации. Точность финансовой документации**

15.1. Когда каждый из сотрудников Медицинской организации берет на себя ответственность за обеспечение точности и полноты финансовых документов, с которыми работает Медицинская организация, он тем самым обеспечивает защиту её репутации, как добросовестной организации, и подтверждает обязательство Медицинской организации соответствовать оказываемому доверию. Достоверная отчётность позволяет УОЗ справедливо оценить результативность деятельности Медицинской организации, которая обеспечивает руководство информацией, требуемой для наиболее эффективного распределения ресурсов, и предотвращает нарушения.

15.2. Медицинская организация составляет точные, достоверные и своевременные документы для руководителей, государственных регулирующих органов и других лиц. Это означает, что сотрудники Медицинской организации:

- несут ответственность за полноту, точность и правильность заполнения или составления книг учёта и документов по всем видам учёта, включая табель учёта рабочего времени, документы о продажах и отчёты о затратах;
- не ведут незарегистрированный, скрытый или теневой учёт;
- не подделывают и не искажают документы и сведения о каких-либо сделках;
- своевременно регистрируют сделки и раскрывают информацию о них, предоставляя сопроводительную документацию;
- проводят надлежащие проверки, прежде чем отражать операции или расходы или подписывать документы;
- осознают важность внутренних мер контроля и последовательно соблюдают их;
- оплачивают расходы, связанные с деятельностью Медицинской организации, из средств Медицинской организации только с разрешения непосредственного руководителя;
- обеспечивают полноту, точность, своевременность которую раскрывают в публичных заявлениях и направляемых в органы, регулирующие операции фондовые биржи;
- подготавливают информацию, предназначенную соответствующим правилам, процедурам и внутренним положениям Медицинской организации.

15.3. Система внутреннего контроля Медицинской организации создана для обеспечения гарантий и предоставления достоверной информации.

15.4. Достоверность финансовой и деловой информации Медицинской организации составляет основу для законного и эффективного проведения операций в соответствии с законодательством Республики Казахстан, применяемыми международными стандартами финансовой отчётности, общепринятыми принципами бухгалтерского и управленческого учёта.

15.5. Достоверность отчётности Медицинской организации обеспечивается несколькими механизмами контроля, включая применение принципов бухгалтерского учёта, политик, правил и процедур, изложенных в инструкциях Медицинской организации, а также положений, руководств по учёту и отчётности, по внутреннему контролю.

15.6. Руководством Медицинской организации гарантируется достоверность данных, отражённых в системах учёта и отчётности, полное соответствие информации, подлежащей публикации, итогам отчётного периода и финансовому состоянию на конец периода.

15.7. Сотрудники Медицинской организации на всех уровнях деятельности должны следить за тем, чтобы все записи, отчёты или сведения, которые они используют или передают руководству соответствующих подразделений позволяли Медицинской организации осуществлять полноценное, достоверное, точное и своевременное раскрытие информации в отчётах, документах и других публичных сообщениях. К таким документам, выпущенным в любой форме, относятся финансовые и управленческие отчёты и прогнозы, отчёты об



исследованиях, маркетинговая информация, отчёты о продажах, налоговая отчётность, социальная информация, информация о состоянии производственной безопасности в Медицинской организации и охране окружающей среде и другие документы, включая предоставляемые участниками Медицинской организации в государственные или надзорные органы.

15.8. Финансовая или деловая информация Медицинской организации не должна являться объектом мошеннических действий. Фальсификация либо намерение подделать, украсть, ввести в заблуждение или обмануть являются в большинстве случаев преступными.

15.9. Мошенничество также включает в себя: предоставление недостоверных документов и отчётов, их подделку или изменение, незаконное присвоение или ненадлежащее использование имущества Медицинской организации, несанкционированное проведение сделок или выплат крупных сумм, неправомерное использование мелких сумм, внесение записи в учёт или выпуск финансовой отчётности, не соответствующих надлежащим стандартам бухгалтерского учёта и отчётности.

15.10. Сотрудники, занимающиеся публичным раскрытием информации от имени Медицинской организации, должны добросовестно обеспечить полноту, объективность, точность и своевременность раскрытия информации.

15.11. Медицинская организация требует соблюдения законодательства Республики Казахстан, общепринятых принципов всех видов учёта, внутренних правил и политик, а также требует соблюдения международных стандартов аудита. Сотрудники Медицинской организации обязаны вести и представлять первичную документацию Медицинской организации, а также отчётность, основанную на этой документации, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Эта документация и отчётность должны достоверно отображать активы, обязательства, доходы, расходы и условные обязательства Медицинской организации

### **Сообщение о проблемах**

Сотрудники Медицинской организации обязуются добросовестно сообщать о проблемах, касающихся сомнительных методов учёта, аудита, раскрытия информации или мер контроля. Медицинской организацией разработан порядок работы с жалобами, в том числе, по фактам мошенничества, связанным со всеми видами учёта, внутренней системой контроля за учётом, вопросами аудита и мерами контроля за раскрытием информации. Разработанный порядок включает процедуры приёма, хранения и обработки таких жалоб, а также получения анонимных сообщений и обеспечения конфиденциальности.

Сотрудникам Медицинской организации следует немедленно сообщать об имеющихся жалобах и сомнениях, связанных с:

- мошенничеством или ошибками, умышленно допущенными при подготовке, ведении, оценке или изучении каких-либо отчётов или документов;
- нарушением или несоблюдением внутренних мер контроля учёта;
- искажением фактов или ложными заявлениями о финансовых аудитах или документах в сведениях со стороны руководителя высшего звена или бухгалтера либо в документах, направляемых руководителю высшего звена или бухгалтеру;
- отклонением от требования подавать полную и достоверную отчётность о финансовом положении Медицинской организации;
- сомнительными сделками с заказчиками, агентами, поставщиками и прочими консультантами;
- подделкой или изменением документов иными способами;
- выставлением счетов на сумму выше или ниже согласованных цен на продукцию;
- платежами, осуществляемыми в целях, которые не были согласованы в контрактах;
- платежами через посредников способами, отличающимися от обычных коммерческих операций, осуществляемых Медицинской организацией;



- переводами или депозитами на банковские счета физических лиц, а не на счета организации, с которой у Медицинской организации заключены договора;
- хищением, кражей или незаконным присвоением активов Медицинской организации или заказчика;
- устными договорённостями с заказчиками или неутверждёнными письменными соглашениями, не включёнными в объем официального договора;
- любыми действиями с целью оказать ненадлежащее влияние в отношении выплаты комиссионного вознаграждения.

### **Дополнительные ресурсы:**

Законодательство Республики Казахстан о бухгалтерском учёте и финансовой отчётности, об архивах, Налоговый кодекс Республики Казахстан, Международные стандарты финансовой отчётности, Принципы бухгалтерского учёта, Сообщение и расследование случаев мошенничества и хищения.

## **16. Создание доверительных отношений с деловыми партнёрами МО**

### **16.2. Поставщики и подрядчики.**

- 16.2.1. Решения Медицинской организации относительно закупок основываются на объективной оценке надёжности и честности поставщика или подрядчика, а также на общей оценке предложения касательно краткосрочных и долгосрочных перспектив и задач.
- 16.2.2. В интересах Медицинской организации закупки товаров, работ и услуг осуществляются с учётом преимуществ в цене, качестве, эффективности, сроках поставки и соответствия необходимым требованиям.
- 16.2.3. Выступая в качестве закупщика, Медицинская организация стремится предотвратить возникновение ситуации зависимости от поставщика или подрядчика, и, следовательно, систематически расширяет круг надёжных альтернатив. Отношения с поставщиками и подрядчиками регулируются требованиями применимого законодательством Республики Казахстан, а также внутренними процедурами, установленными в Медицинской организации, которые ставят целью одинаковое обращение со всеми поставщиками и подрядчиками.
- 16.2.4. Медицинской организацией принимаются надлежащие меры для исключения возникновения конфликтов интересов и любых проявлений заинтересованности. Сотрудникам Медицинской организации запрещено получать “откаты” в денежной или иной форме в качестве вознаграждения за принятие решения, выгодного для определённых поставщиков и подрядчиков.
- 16.2.5. Медицинская организация устанавливает для всех поставщиков и подрядчиков требования неукоснительного соблюдения, применяемых нормативных правовых документов, актов, имеющих отношение к их деятельности и деловой сфере.
- 16.2.6. Медицинская организация обязывает своих поставщиков и подрядчиков ознакомиться во время участия в закупках с основанными принципами работы, которых придерживается Медицинская организация в отношениях с третьими лицами, включая соблюдение норм по правам человека, по запрету детского труда, по технике безопасности и гигиене труда, правил этики и комплаенс, в частности, касающиеся борьбы с коррупцией и честной конкуренции, защиты окружающей среды и соблюдения всех применимых законов и нормативных актов. Медицинская организация



предпринимает меры, чтобы удостовериться, что эти обязательства выполняются как в процессе выбора, так и во время выполнения контрактов.

## **17. Консультанты, посредники и иные лица, представляющие интересы Медицинской организацией**

17.1. Медицинская организация заключает договор на оказание услуг с третьими лицами и тем самым уполномочивает их представлять интересы поликлиники по необходимым вопросам, на определённой территории в отношении определённых видов деятельности Медицинской организации (далее – «Представители»).

17.2. Данные Представители могут выступать от имени Медицинской организации по её поручению, а также взаимодействовать с её потенциальными и существующими заказчиками либо с государственными органами власти, или частными компаниями исключительно в рамках полномочий, предоставленных указанным поручением Медицинской организации.

17.3. Медицинская организация запрещает любые виды подкупа государственных или частных лиц, а также любую незаконную или недобросовестную деятельность в отношениях с Представителями Медицинской организации, с которыми у Медицинской организации имеется заключённый договор.

17.4. Медицинская организация не нанимает сторонние организации для выполнения каких-либо действий, запрещённых законодательством Республики Казахстан или настоящим Кодексом.

17.5. Для предотвращения коррупции в государственном или частном секторе, использование услуг Представителей возможно только после одобрения и проведения комплексной правовой оценки соответствующими подразделениями Медицинской организации, что регулируется строго внутренними процедурами, описанными в инструкции Медицинской организации по взаимоотношениям с партнёрами.

17.6. Медицинская организация не использует Представителей и иных третьих лиц для косвенного предложения или осуществления каких-либо коррупционных выплат государственным служащим или сотрудникам государственных предприятий.

17.7. Сотрудник, нанимающий Представителя от имени Медицинской организации при работе с третьими лицами, должен убедиться в том, что данный Представитель обладает хорошей репутацией и соответствующей квалификацией.

17.8. До момента предоставления поручения Представителю, Медицинская организация рекомендует получить письменное подтверждение от этого Представителя о том, что он будет соблюдать все требования законодательства по борьбе с коррупцией.

## **18. Тщательный выбор деловых партнёров Due Diligence**

18.1. Медицинская организация тщательно выбирает поставщиков, консультантов, подрядчиков с которыми сотрудничает.

18.2. Медицинская организация не осуществляет ведение дел с теми, кто может подорвать её репутацию, поэтому исключает сотрудничество с компаниями или лицами, которые намеренно и/или постоянно нарушают законодательство.

18.3. В случае, если сотрудничество с какими-либо физическими или юридическими лицами запрещено действующими законодательными нормами или внутренними документами Медицинской организации, в том числе, в тех случаях, если данные лица входят в списки запрещённых физических или юридических лиц, опубликованные государственными органами разных государств, такое сотрудничество не допускается Медицинской организацией.

18.4. Сотрудники Медицинской организации несут ответственность за ознакомление с конфиденциальной информацией, основными сведениями, репутацией и стандартами поведения (в той мере, которая требуется для исполнения своих трудовых обязанностей):

- клиентов, потенциальных клиентов;



- поставщиков;
- тех компаний и лиц, привлекаемых от лица Медицинской организации в качестве представителя либо с которыми МО работает напрямую.

18.5. Сотрудники Медицинской организации до начала работы обязуются убедиться в том, что организации и лица, которые привлекаются Медицинской организацией для представления её интересов или для предоставления их услуг, соблюдают настоящий Кодекс.

18.6. Сотрудники Медицинской организации несут ответственность за ознакомление с правилами Медицинской организации по проверке благонадёжности и утверждения партнёров по бизнесу и поставщиков, за соблюдение этих правил, а также за обеспечение понимания поставщиками и партнёрами своих обязательств перед Медицинской организацией и её партнёрами.

## 19. Права интеллектуальной собственности

19.1. Медицинская организация уважает права интеллектуальной собственности третьих лиц, тем самым поликлиника не использует:

- нелицензированные или неразрешенные товарные знаки в своей деятельности;
- незарегистрированные патенты;
- неразрешенные материалы, защищённые авторским правом;
- неавторизованное программное обеспечение, в том числе не устанавливает на компьютеры Компании программы для личного пользования;
- служебную информацию и коммерческую тайну третьих лиц.

## 20. Внешние коммуникации

20.1. Публично выступать по важным корпоративным вопросам могут только члены Наблюдательного совета, Руководитель Медицинской организации, Менеджер по связям с общественностью, а также и сотрудники поликлиники специально назначенные кем-либо из указанных лиц.

20.2. Вышеупомянутые лица имеют исключительное право отвечать на вопросы СМИ или сторонних лиц, касающихся важных корпоративных вопросов. Такие запросы следует передавать уполномоченному подразделению Медицинской организации или одному из назначенных Медицинской организацией сотруднику, который впоследствии принимает решение о предоставлении ответа от имени Медицинской организации.

20.3. Однако Кодексом не запрещается освещать вопросы, требуемые по закону или по судебному решению.

20.4. Сообщения для прессы и прочие виды публичного раскрытия информации, касающиеся развития Медицинской организации, проходят тщательную проверку сотрудниками уполномоченного структурного подразделения поликлиники. Для случаев наступления корпоративной кризисной ситуации Медицинской организацией установлены отдельные правила публикации сообщений.

Уполномоченное подразделение Медицинской организации и назначенные им сотрудники несут персональную ответственность за выпуск сообщений для печати по важным корпоративным вопросам.



## 21. Управление документами

21.1. Создание, хранение и утилизация документов Медицинской организации должны производиться в строгом соответствии с законодательными и внутренними требованиями Поликлиники. Сотрудники Медицинской организации должны вести, хранить, архивировать и уничтожать соответствующую документацию, книги и записи любого рода в соответствии с внутренними документами Медицинской организации, регулирующими хранение документации, и правилами конфиденциальности данных.

21.2. Сотрудники Медицинской организации обслуживают, хранят, извлекают при необходимости и уничтожают свои документы в соответствии с применяемой политикой управления документооборотом, тем самым сотрудники Медицинской организации:

- применяют единый подход к организации своих файловых систем, хранилищ и способов извлечения информации на электронных и материальных носителях;
- применяют надлежащий метод хранения, установленный законодательными, налоговыми, нормативными или эксплуатационными требованиями;
- защищают документы от утери, повреждений или удаления и регулярно создают резервные копии;
- хранят все документы, имеющие отношение к каким-либо текущим или возможным судебным разбирательствам либо государственным расследованиям;
- уничтожают все документы (в электронной форме и на материальных носителях) согласно графику хранения и уничтожения.

21.3. Уничтожение или подделка документов либо электронных писем, имеющих отношение к каким-либо процессуальным действиям, может стать основанием для уголовного преследования.

## 22. Кибербезопасность

Сотрудники Медицинской организации поддерживают усилия поликлиники, направленные на обеспечение безопасности собственных технологий и информационных систем, а также технологий и систем пациентов и поставщиков, с которыми Медицинская организация сотрудничает в рамках своей деятельности. Это означает – понимать и соблюдать политики и процедуры Медицинской организации, включая правила сообщения паролей, работы с ноутбуками, мобильными устройствами и хранилищами данных, ответственного использования электронной почты и защиты от утечек данных.

## 23. Предотвращение конфликта интересов; политика по предупреждению коррупции

23.1. Конфликт интересов - это ситуация, когда при исполнении своих служебных обязанностей работник принимает решение, участвует в принятии решения или осуществляет другие, связанные с его должностью действия, которые влияют или могут повлиять на личные или материальные интересы самого работника, его родственника и затрагивают или могут затронуть интересы Медицинской организации.

23.2. Конфликт интересов возникает, когда личные интересы сотрудника пересекаются с интересами Медицинской организации в целом. Конфликтная ситуация может возникать, если сотрудник, руководитель или директор предпринимают действия или имеют личные интересы, которые могут затруднить объективное и эффективное выполнение им своих должностных обязанностей. Конфликты интересов также возникают, когда сотрудник, руководитель или



директор либо члены их семей получают неправомерную личную выгоду благодаря их положению в Медицинской организации.

23.3. Сотрудники Медицинской организации не вправе конкурировать с Медицинской организацией или допускать, чтобы их действия от лица какого-либо из бизнес- подразделений Медицинской организации подвергались влиянию под воздействием личных или семейных интересов.

23.4. В Медицинской организации не допускается:

- владение значительной долей участия или наличие других коммерческих интересов (включая работу или членство в Наблюдательном совете) в компаниях, являющихся поставщиками или иными партнёрами Медицинской организации либо в организации, которая сотрудничает или стремится к сотрудничеству с Медицинской организацией;

- предоставление подарка, выгоды, займа, особых услуг, выплаты или благосклонность любого рода, предназначенные для того, чтобы повлиять на сотрудника, компанию или государственного служащего и добиться от них таких действий, которые бы способствовали получению неправомерного преимущества для Медицинской организации или для сотрудника Медицинской организации лично.

23.5. Сотрудникам, руководству и директорам запрещается использовать в личных целях возможности, которые могут открываться при пользовании корпоративным имуществом, информацией, своей должностью в Медицинской организации или в рамках исполнения своих стандартных обязанностей от имени Медицинской организации. При появлении благоприятных возможностей сотрудники Медицинской организации, руководители и директора действуют в законных интересах Медицинской организации, поэтому они не вправе использовать корпоративное имущество, информацию или своё положение для извлечения личной выгоды.

23.6. В случае наличия потенциального конфликта интересов, в целях его недопущения, сотрудникам Медицинской организации следует получить разрешение у непосредственного руководителя, а также сообщить Комплаенс-офицеру.

## 24. Запрет на принятие подарков

24.1. Получение, а равно и предоставление подарков, услуг, обедов, развлечений (далее - Подарки) с целью оказания влияния на принятие решений недопустимо в работе Медицинской организации.

Это означает, что Медицинская организация:

- следит за тем, чтобы получаемые или предоставляемые Подарки были умеренной стоимости, допустимой в соответствии с настоящим Кодексом и действующим законодательством Республики Казахстан (с учетом ограничений, установленных для определенных лиц);
- исключает дарение и получение Подарков в форме наличных денег;
- исключает предоставление и получение чего-либо ценного, если это обязало бы получателя действовать определенным образом (или создало бы видимость такого обязательства) или поставило бы получателя в неловкое положение, если бы о Подарке стало известно окружающим;
- при взаимодействиях с государственным должностным лицом исключает права предлагать или принимать Подарки;
- обеспечивает соблюдение соответствующих внутренних правил, регулирующих деятельность



директор либо члены их семей получают неправомерную личную выгоду благодаря их положению в Медицинской организации.

23.3. Сотрудники Медицинской организации не вправе конкурировать с Медицинской организацией или допускать, чтобы их действия от лица какого-либо из бизнес- подразделений Медицинской организации подвергались влиянию под воздействием личных или семейных интересов.

23.4. В Медицинской организации не допускается:

- владение значительной долей участия или наличие других коммерческих интересов (включая работу или членство в Наблюдательном совете) в компаниях, являющихся поставщиками или иными партнёрами Медицинской организации либо в организации, которая сотрудничает или стремится к сотрудничеству с Медицинской организацией;

- предоставление подарка, выгоды, займа, особых услуг, выплаты или благосклонность любого рода, предназначенные для того, чтобы повлиять на сотрудника, компанию или государственного служащего и добиться от них таких действий, которые бы способствовали получению неправомерного преимущества для Медицинской организации или для сотрудника Медицинской организации лично.

23.5. Сотрудникам, руководству и директорам запрещается использовать в личных целях возможности, которые могут открываться при пользовании корпоративным имуществом, информацией, своей должностью в Медицинской организации или в рамках исполнения своих стандартных обязанностей от имени Медицинской организации. При появлении благоприятных возможностей сотрудники Медицинской организации, руководители и директора действуют в законных интересах Медицинской организации, поэтому они не вправе использовать корпоративное имущество, информацию или своё положение для извлечения личной выгоды.

23.6. В случае наличия потенциального конфликта интересов, в целях его недопущения, сотрудникам Медицинской организации следует получить разрешение у непосредственного руководителя, а также сообщить Комплаенс-офицеру.

## 24. Запрет на принятие подарков

24.1. Получение, а равно и предоставление подарков, услуг, обедов, развлечений (далее - Подарки) с целью оказания влияния на принятие решений недопустимо в работе Медицинской организации.

Это означает, что Медицинская организация:

- следит за тем, чтобы получаемые или предоставляемые Подарки были умеренной стоимости, допустимой в соответствии с настоящим Кодексом и действующим законодательством Республики Казахстан (с учетом ограничений, установленных для определенных лиц);
- исключает дарение и получение Подарков в форме наличных денег;
- исключает предоставление и получение чего-либо ценного, если это обязало бы получателя действовать определенным образом (или создало бы видимость такого обязательства) или поставило бы получателя в неловкое положение, если бы о Подарке стало известно окружающим;
- при взаимодействиях с государственным должностным лицом исключает права предлагать или принимать Подарки;
- обеспечивает соблюдение соответствующих внутренних правил, регулирующих деятельность



подразделений Медицинской организации относительно предоставления или получения Подарков.

24.2. Сотрудник Медицинской организации не может требовать или принимать подарки (в денежной форме, в виде представительского мероприятия или другого вознаграждения, как например, бесплатные товары, работы и услуги) или взятку от поставщиков или субподрядчиков, у которых сотрудник приобретает товары и услуги от лица Медицинской организации или ее клиентов/пациентов/поставщиков. Единственным исключением из этого правила является прием символических подарков, делового угощения и представительских мероприятий, небольшой или номинальной стоимости, если подарок или представительское мероприятие не нацелено и не проводится в целях изменения решения о закупке.

## **25. Детский труд, принудительный труд**

Медицинская организация выступает против детского и принудительного труда и соблюдает следующие принципы:

25.1 Медицинская организация соблюдает действующее законодательство Республики Казахстан и требования о минимальном трудовом возрасте, и не использует детский труд. Лица младше 16 лет не могут быть приняты Медицинской организацией на работу.

25.2. Медицинская организация не использует незаконный детский труд, не сотрудничает с поставщиками, подрядчиками, агентами, представителями, а также не вступает в совместные предприятия с организациями, которые используют незаконный детский труд.

25.3. Медицинская организация не допускает принудительного труда, в том числе со стороны поставщиков, подрядчиков и иных лиц, которых Медицинская организация привлекает для оказания услуг.

## **26. Осуществление закупок исключительно в интересах Медицинской организации**

Медицинская организация принимает решения о закупках и заключении договоров исключительно в интересах Медицинской организации и её партнёров, когда действует от их лица, а также в соответствии с действующими правилами Медицинской организации об осуществлении закупок. Сотрудникам Медицинской организации перед достижением договоренностей о закупке следует получить соответствующие внутренние разрешения. Это позволит обеспечить эффективность бизнеса и финансового контроля над расходами, чтобы деловые расходы были обоснованы, а полученные товары или услуги соответствовали спецификациям, счета - требованиям законодательства и правилам закупок.

Без полного раскрытия информации внутри Медицинской организации и получения соответствующих разрешений сотрудники Медицинской организации не имеют права приобретать от имени Медицинской организации (или способствовать такому приобретению) товары, работы и услуги у поставщика, который имеет непосредственное отношение к сотруднику самой Медицинской организации или его родственнику либо каким-то образом контролируется им. Это относится к любым товарам, работам или услугам, приобретаемым для Медицинской организации или её партнёрам.

Медицинская организация приобретает товары, работы и услуги только на основании цены, качества, производительности и пригодности. Сотрудники Медицинской организации не вправе производить операции, которые являются или выглядят сомнительными или незаконными, либо нацелены на искажение отчётности или результатов работы любой участвующей в такой операции стороны.

## **27. Информационная открытость**



Медицинская организация придерживается политики информационной открытости и прозрачности деятельности для участников, сотрудников Медицинской организации и иных третьих лиц. Медицинская организация использует все доступные источники информации (интернет, печатные издания, пресс-конференции, телерадиовещание) для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации о Медицинской организации.

## **28. Защита информации, идей и интеллектуальной собственности**

28.1. Информация, интеллектуальная собственность и инновационные идеи Медицинской организации являются ее ценными ресурсами. Сотрудники Медицинской организации должны выявлять, управлять и защищать эти нематериальные ресурсы, поскольку их разглашение конкурентам может нанести ущерб конкурентным преимуществам Медицинской организации и повредить бизнесу.

28.2. Информация Медицинской организации, являющаяся конфиденциальной и ограниченного распространения, которая подлежит защите от несанкционированного использования, определяется внутренними документами Медицинской организации.

28.3. Разглашение конфиденциальной информации Медицинской организации допустимо только в тех случаях, когда это необходимо в обоснованных деловых целях или требуется по закону в рамках судебного процесса или государственного расследования. В случаях раскрытия конфиденциальной информации Медицинской организации в обоснованных деловых целях, также необходимо убедиться в том, что эти действия не нарушают действующие нормы о конфиденциальности. В большинстве случаев необходимо защитить информацию с помощью соглашения о конфиденциальности, шифрования данных или принятия других мер безопасности, а также максимально ограничить раскрытие информации иным образом.

28.4. При увольнении сотрудника из Медицинской организации за ним сохраняется постоянное обязательство не использовать конфиденциальную информацию, полученную в период его работы в Медицинской организации.

28.5. Сотрудник Медицинской организации несёт ответственность перед Медицинской организацией за ущерб, причинённый в результате неправомерного раскрытия конфиденциальной информации, включая и ответственность за хищение интеллектуальной собственности, что влекут значительные штрафы и привлечение к уголовной ответственности ответственных сотрудников.

## **29. Благотворительные пожертвования**

29.1. Благотворительные пожертвования от имени Медицинской организации или с использованием её финансовых ресурсов разрешены только в порядке, установленном Медицинской организацией для осуществления благотворительности, при условии, что они соответствуют всем применяемым нормативным правовым актам.

29.2 Медицинская организация не финансирует благотворительные проекты в целях получения коммерческих преимуществ. Медицинская организация осуществляет благотворительность, которая является законной в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

29.3. Медицинская организация осуществляет благотворительность в рамках своей корпоративной социальной ответственности. Положения настоящего Кодекса не применяются к случаям благотворительных взносов и спонсорства, осуществляемых сотрудниками от своего личного имени.

29.4. Благотворительность не должна приводить к потенциальному или фактическому конфликту интересов.



## **30. Спонсорство**

30.1. Спонсорство является частью маркетинговой стратегии и поддержания связей с общественностью. Оно разрешается при соблюдении законодательства и в рамках внутренних процессов Медицинской организации.

30.2. Решения о вовлечении Медицинской организации в любую программу спонсорства должны получить одобрение уполномоченного органа. При необходимости можно обратиться за консультацией к Комплаенс-офицеру.

## **31. Профессиональные стандарты и профессиональное поведение; обеспечение качества**

31.1. Сотрудники Медицинской организации обязаны соблюдать профессиональные стандарты, регулирующие деятельность Медицинской организации. Работая с партнёрами, представителями, поставщиками, подрядчиками или иными лицами, сотрудники Медицинской организации ведут себя правильно и профессионально, оставляя положительное впечатление о Медицинской организации и соблюдать внутренние правила.

31.2. Качество обслуживания пациентов является ключевым элементом постоянства успеха Медицинской организации. Проверка на наличие ошибок, использование актуальных шаблонов, получение отзывов коллег и подтверждение масштаба ожиданий пациента и договорных обязательств, могут существенно улучшить качество обслуживания, а также помочь избежать дорогостоящих ошибок или ущерба репутации Медицинской организации. Каждый из сотрудников Медицинской организации несёт ответственность за анализ своей сферы деятельности и обеспечение качества обслуживания, которые позволят Медицинской организации работать добросовестно и высоко результативно.

## **32. Порядок ознакомления с настоящим Кодексом**

32.1. Комплаенс-офицером на регулярной основе осуществляется корпоративное обучение сотрудников в рамках настоящего Кодекса.

32.2. Сотрудник в трёхдневный срок после поступления на службу должен быть в письменной форме ознакомлен с текстом настоящего Кодекса. Комплаенс-офицер осуществляет надлежащий инструктаж по правилам Кодекса и их надлежащего соблюдения.