

Утверждено решением  
Совета директоров  
НАО «Медицинский  
Университет «Астана»  
от «04» мая 2023 г.  
протокол № 5

**КОДЕКС  
КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ И ЭТИКИ  
НЕКОММЕРЧЕСКОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА  
«МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «АСТАНА»**

**Содержание**

1.	Содержание	2
2.	Назначение и область применения	3
3.	Термины и определения	4
4.	Общие положения	7
5.	Корпоративные принципы и ценности	9
6.	Основные этические принципы корпоративного взаимоотношения	15
7.	Деловой этикет	20
8.	Формирование и укрепление корпоративного духа	21
9.	Корпоративные мероприятия	21
10.	Корпоративные коммуникации	21
11.	Ответственность за неисполнение Кодекса	21

## **1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1 Кодекс корпоративной культуры и этики (далее - Кодекс) определяет стандарты деятельности и поведения работников и обучающихся Некоммерческого акционерного общества «Медицинский университет Астана» (далее - Университет).

1.2 Настоящий Кодекс вводится с целью укрепления и развития корпоративной культуры Университета, повышения уровня мотивации работников и обучающихся для сознательной поддержки стратегии, имиджа, авторитета, лучших традиций присущих Университету, направленных на повышение престижа Университета в национальном и мировом образовательном пространстве.

1.3 Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, внутренними нормативно-регламентирующими актами и Уставом Университета, а также на основе общепризнанных принципов деловой и профессиональной этики.

1.4 Действие настоящего Кодекса распространяется на всех должностных лиц, работников и обучающихся Университета.

1.5 Должностные лица и работники Университета в своей служебной деятельности должны быть добропорядочны и честны, обязаны соблюдать правила деловой этики, установленные настоящим Кодексом, иными внутренними документами Университета, а также общепринятыми нормами.

1.6 Поведение и действия должностных лиц, работников и обучающихся Университета должны способствовать развитию взаимоотношений Университета с государственными органами, юридическими и физическими лицами, укреплению положительного имиджа и репутации Университета.

1.7 Университет принимает и следует положениям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с должностными лицами, работниками, обучающимися и заинтересованными лицами, для принятия деловых решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются должностные лица, работники и обучающиеся Университета.

1.8 Университет рассчитывает, что все заинтересованные лица будут соблюдать указанные принципы корпоративной культуры и этики.

1.9 Эффективная организация работы построена на взаимных обязательствах между Университетом и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных обязательств - необходимое условие конструктивной работы.

1.10 Положения Кодекса могут изменяться и дополняться по решению Совета директоров Университета.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1 В настоящем Кодексе применяются термины и соответствующие им определения согласно Таблице 1.

Термины	Определения
<b>Корпоративная культура</b>	Сложный комплекс норм и правил, задающих общие рамки поведения, принимаемые большей частью организации. Корпоративная культура проявляется в философии и идеологии управления, ценностных ориентациях, установках, ожиданиях, нормах поведения. Корпоративная культура регламентирует поведение человека и дает возможность прогнозировать его реакции в критических ситуациях
<b>Корпоративный дух</b>	Общее корпоративное «Я», объединяющее в себе индивидуальные особенности сотрудников Университета через механизмы самоидентификации, сплочения, осознания сотрудниками общности целей организации, гармонизации отношений между личными и общими целями и приводящих к общему успеху
<b>Корпоративный стиль</b>	Устойчивая совокупность применяемых Университетом своеобразных способов и приемов воздействия на потребителей и поставщиков товаров (работ, услуг), с целью формирования положительного имиджа Университета, обеспечивающего ее неповторимость и узнаваемость. Внешние признаки корпоративного стиля выражаются в корпоративной символике Университета (цвет, логотип, флаг, эмблема, знаки отличия и другие элементы), отраженной в визуальном восприятии объектов и субъектов Университета (офисов, зданий, сооружений, корпоративных СМИ, web-сайтах, internet, internet, публикациях и информационных сообщениях) и ее персонала
<b>Имидж</b>	Внутренний (существующий в сознании сотрудников) и внешний (существующий в сознании внешних заинтересованных сторон: клиентов, партнеров, органов власти и субъектов гражданского общества) образ Университета
<b>Миссия</b>	Философия, предназначение, смысл существования Университета, в котором проявляется отличие данной организации от ей подобных; сформулированное утверждение относительно того, для чего и по какой причине существует организация
<b>Деловая этика</b>	Совокупность моральных и этических норм и принципов, которыми руководствуются сотрудники и обучающиеся Университета в своей деятельности

<b>Деловой этикет</b>	Порядок поведения сотрудников Университета, включающий систему регламентированных правил поведения в различных деловых ситуациях, в том числе при деловой переписке, деловом общении, приеме на работу, обращении к руководству и т. д.
<b>Конфликт интересов</b>	Ситуация выбора между интересами коллектива в целом и интересами отдельного субъекта или группы субъектов, участвующих в корпоративных отношениях
<b>Корпоративный конфликт</b>	Разногласия или спор между: 1) Акционером и органами управления Университета; 2) органами управления Университета или их членами/работниками Службы внутреннего аудита; 3) органом управления Университета и заинтересованными лицами Университета по вопросам корпоративного управления Университета, которые негативно влияют на интересы Единственного акционера и деятельность Университета
<b>Элементы корпоративной культуры</b>	Организация живет в социальной среде, деятельность ее направлена на удовлетворение потребностей заказчиков и через это - своих собственных. Мы сможем создать эффективную организацию, если она будет адаптироваться ко внешней среде, приспосабливаться к ее изменениям, разрабатывать наиболее эффективные приемы реагирования. Создавать свою особую внутриорганизационную атмосферу и решать задачи внутренней интеграции (создания целостности). Корпоративная культура фиксирует основные задачи организации по внешней адаптации и внутренней интеграции
<b>Профессиональная этика</b>	Совокупность норм поведения, которые обязательны для исполнения любым членом Общества при осуществлении профессиональной деятельности
<b>Репутация Университета</b>	Сложившееся мнение о достоинствах и недостатках Университета, основанное на предшествующем знании о ее работе, качестве предоставляемых услуг, поведении работников и должностных лиц
<b>Правление</b>	Исполнительный орган Университета
<b>Единственный Акционер</b>	Правительство Республики Казахстан, Министерство здравоохранения Республики Казахстан
<b>Корпоративный секретарь</b>	Корпоративный секретарь Университета
<b>Должностные лица</b>	Члены Совета директоров, члены Правления, главный бухгалтер
<b>Работники</b>	Физические лица, состоящие в трудовых отношениях с Университетом и

	непосредственно выполняющие работу по трудовому договору
<b>Заинтересованное лицо</b>	Лицо, реализация прав которого, предусмотренных Законодательством и Уставом, связана с деятельностью Университета
<b>Заинтересованная сторона (стейкхолдер)</b>	Человек, группа людей или организация, которые имеют прямой или косвенный интерес в деятельности Университета, поскольку он либо сам может влиять на Университет, либо может испытывать на себе ее влияние. Примером внешних стейкхолдеров являются собственники (акционеры), потребители, поставщики, партнеры, государственные учреждения и представители местного сообщества или общества в целом. Пример внутренних стейкхолдеров - сотрудники и их группы

### **3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **3.1 Основные цели и задачи Кодекса**

3.1.1 Целью настоящего Кодекса является формирование корпоративной культуры и содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения.

3.1.2 Основными задачами настоящего Кодекса являются:

- содействие реализации миссии, политики, основных целей и задач Университета;
- повышение престижа и имиджа Университета как ВУЗа с устойчивыми этическими традициями;
- укрепление корпоративной культуры университетского сообщества, повышение авторитета сотрудников и обучающихся;
- формирование у всех членов университетского сообщества гражданской позиции, способности к качественному труду, сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей.

3.1.3 Кодекс необходим для:

- определения нравственных ориентиров в организации деятельности Университета;
- обеспечения единообразного и правильного применения сотрудниками и обучающимися Университета норм профессиональной и врачебной этики;
- предупреждения нарушения прав сотрудников, обучающихся и других участников делового сотрудничества;
- определения условий применения мер воздействия к сотрудникам, обучающимся Университета, допустившим нарушение норм профессиональной этики.

### **4. КОРПОРАТИВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ЦЕННОСТИ**

#### **4.1 Корпоративные принципы:**

Уважение к человеку - это уважение к праву личности на свободное выражение своего мнения, уважение мнений других и терпимое отношение к любым различиям между членами коллектива, открытость и доброжелательность в общении, а также в обсуждении проблем и совместном решении задач.

Профессионализм - это глубокое знание своей специальности, ответственное и добросовестное отношение к обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня.

Постоянное развитие и обучение - это непрерывное движение вперед, создание условий для развития талантов и способностей сотрудников и обучающихся Университета.

Сотрудничество - это открытое взаимодействие с отечественными и зарубежными высшими учебными заведениями, базовыми лечебно-профилактическими учреждениями, слаженная работа единой команды, в которой каждый отвечает за общий результат на благо всего Университета.

Эффективность - это достижение максимальных результатов при условии оптимального использования человеческих, интеллектуальных, материальных и финансовых ресурсов.

Инновационность - это разработка и внедрение научных исследований и технологий, как в образовательном процессе, так и в различных областях медицины, общественно-экономического уклада и социально-культурного развития современного Казахстана.

Преимственность - это верность традициям, наследование лучшего опыта и обогащение его новыми идеями, определяющими вектор развития Университета, как центра образования наук и культуры.

Забота о ветеранах - это уважение к старшему поколению, признание его заслуг, сохранение и приумножение традиций, чествование и поощрение заслуженных сотрудников Университета.

Мотивация труда - Университет стремится создать эффективную систему материального и нематериального вознаграждения сотрудников.

Социальный патернализм - Университет заботится о благосостоянии и социальной защищенности своих сотрудников, и их семей, предоставляет различные формы социальной помощи.

Честность - человеческое качество, являющееся основой любого информационного процесса, протекающего в обществе. Моральное качество, отражающее одно из важнейших требований нравственности. Включает правдивость, принципиальность, верность принятым обязательствам, субъективную убежденность в правоте проводимого дела, искренность перед другими и перед самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется, признание и соблюдение др. людей на то, что им законно принадлежит.

Справедливость - понятие о должном, содержащее в себе требование соответствия деяния и воздаяния: в частности, соответствия прав и обязанностей, труда и вознаграждения, заслуг и их признания, преступления и наказания, соответствия роли различных социальных слоев, групп и индивидов в жизни общества и их социального положения в нём, в экономической науке - требование равенства граждан в распределении ограниченного ресурса. Отсутствие должного соответствия между этими сущностями оценивается как несправедливость.

Добросовестность - любой сотрудник Университета должен осуществлять свою профессиональную деятельность с той степенью заботливости и осмотрительности, которые от него требуются в силу соответствующих положений закона, иных правовых актов РК, Устава Университета.

Законность - при осуществлении профессиональной деятельности любой сотрудник Университета обязан неукоснительно соблюдать требования законов и иных нормативных правовых актов РК, а также должен способствовать всеми разумными, возможными и законными способами соблюдению потребителями Университета законов и иных нормативных правовых актов РК.

Принцип ценностной направленности. Поскольку субъектность является структурой аксиологического порядка, в исследовании возникла необходимость раскрытия ценностных ориентаций студентов как ведущего компонента становления данного личностного феномена. Мы учитывали, что ценностные ориентации - достаточно сложные образования. Они вобрала в себя разные уровни и формы взаимодействия общественного и индивидуального в личности, определенные формы взаимодействия внутреннего и внешнего для личности, специфические формы осознания личностью своего прошлого, настоящего, будущего, а также сущности своего собственного «Я». Ценностные ориентации фиксируют отношение студентов к внешнему миру, профессиональной реальности, к себе как субъекту личностно-профессионального развития.

Прозрачность - гарантирует максимально полный учет интересов различных участников процесса, что в конечном счете обеспечивает легитимность принимаемого решения. Формальная трактовка принципа прозрачности предполагает соблюдение ряда юридических требований, важнейшим из которых является обязательное обнародование решений, принимаемых в ходе всего процесса. Вместе с тем принцип гласности допускает ограничение в доступе к определенной информации - конфиденциальной, что не препятствует раскрытию общей информации и причин, на которых основаны решения или раскрытию доказательств, использованных властями для объяснения причин в производственном процессе.

Ответственность - это определённость, надёжность, честность в отношении себя и других; это осознание и готовность признать, что результат (реакции), который/ые ты получаешь в ходе твоих поступков и действий и есть следствие твоих поступков (действий). Ответственность - это не вина,

это уверенность. Ответственность, скорее, включает в себя личную подотчетность и способность действовать в рамках этических норм на благо себя и окружающих. Ответственность - это умение объяснить и показать, как ты добился этого результата.

## **4.2 Корпоративные ценности**

4.2.1 основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Университета, являются:

- порядочность, надежность и профессионализм работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществу в целом;
- высокий авторитет Университета, его приверженность к качественному медицинскому образованию, самой гуманной профессии, требующей специальных знаний, умений и навыков;
- бережно сохраняем уже накопленный опыт и способность развивать новые традиции в комплексной подготовке будущих специалистов, традиций, основанных на глубоком фундаментальном образовании и сочетании учебного процесса с современной медицинской практикой;
- последовательное и целенаправленное использование лучших достижений отечественной и зарубежной высшей школы в совершенствовании образовательных технологий. В этом стремлении к новому и лучшему - основа высокой конкурентоспособности Университета, залог успешности его развития.

## **5. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ КОРПОРАТИВНОГО ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

### **5.1 Внешние отношения Университета**

5.1.1 Университет осознает свою социальную ответственность перед обществом.

5.1.2 Университет строит отношения на основе принципов партнерства и взаимного уважения. Честное ведение дел - это основа для всех видов деятельности.

5.1.3 Университет стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

5.1.4 Университет всегда выполняет свои обязательства и ожидает выполнения обязательств от своих потребителей.

5.1.5 Университет считает, что отношения с потребителями, основанные на уважении, доверии, честности и справедливости первостепенны для успеха.

5.1.6 Университет ориентируется на потребителей и гарантирует высокое качество образования выпускников.

5.1.7 Университет стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на повышение уровня профессиональных знаний и образования, других социальных программ.

5.1.8 Университет рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой она работает и с которой она стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

5.1.9 Университет стремится создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно.

5.1.10 Университет стремится к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения окружающей среды и обеспечения безопасности жизни.

5.1.11 Университет берет на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной репутацией.

5.1.12 Университет поддерживает инициативы по охране экологии и окружающей среды.

5.1.13 Университет осуществляет благотворительную деятельность в различных формах, уделяя особое внимание поддержанию проектов, содействующих укреплению мира, дружбы и согласия между народами.

5.1.14 Университет содействует развитию системы образования, науки, культуры, искусства, просвещения, а также духовному развитию личности.

## **5.2 Потребители (обучающиеся, работодатели)**

5.2.1 Во взаимоотношениях с потребителями сотрудники Университета руководствуются следующими правилами:

- потребитель должен быть уверен в качестве предоставляемых услуг;
- любые действия, совершаемые в интересах потребителя, должны совершаться своевременно;
- корректность и внимательное обращение с потребителями.

## **5.3 Партнеры Университета**

5.3.1 Университет взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

5.3.2 Во взаимоотношениях с партнерами Университет руководствуется следующими правилами:

- взаимное доверие, понимание конструктивных возможностей другой стороны;
- уважение участников общего дела;
- нахождение компромиссов;
- эффективный информационный обмен между участниками сотрудничества;
- честная и эффективная состязательность;
- исполнение договорных обязательств;
- открытость при условии сохранности коммерческой тайны;
- лояльность.

## **5.4 Отношения с органами государственной власти**

5.4.1 Университет стремится к построению и поддержанию здоровых, конструктивных и открытых, исключаящих конфликт интересов, взаимоотношений с государственными органами и другими представителями государственной власти на законной основе.

5.4.2 Университет следует всем законам и требованиям, применяемым к нашей деятельности в каждой стране, а также принятым Университетом руководящим принципам. Университет верен как букве, так и сущности этих законов и руководящих принципов.

5.4.3 Университет своевременно и полностью платит налоги.

5.4.4 Сотрудники могут принимать участие в той политической деятельности, какую они считают нужной, в свое личное время и за собственный счет. Университетом не будет осуществляться

никакое вознаграждение или компенсация за эту деятельность или ее издержки ни прямо, ни косвенно.

5.4.5 Мы предоставляем полные и достоверные данные о деятельности Университета и готовы предоставлять расшифровку всех показателей деятельности Университета. Никто из сотрудников никогда не будет даже рассматривать возможности неверного предоставления фактов или искажения информации.

## **5.5 Взаимоотношения между Университетом и его работниками**

5.5.1 Университет рассматривает человеческий ресурс как источник успешной деятельности. Ответственность и доброжелательность - обязательные условия взаимоотношений в Университете. Учитываются личные интересы работников, уделяется внимание развитию потенциала работника, обеспечению его социальными гарантиями. Отношения между работником и работодателем строятся на принципах долгосрочного взаимодействия, уважения и четкого исполнения взаимных обязательств, предусмотренных договором.

5.5.2 Университет обеспечивает благоприятные и безопасные условия труда для работников и осуществляет их социальное и медицинское обеспечение в рамках коллективного договора и соответствующих программ, действующих в Университете.

5.5.3 Все работники Университета имеют равные возможности в области карьерного роста, возможность самореализации. Условия карьерного роста и факторы влияния на успешность карьеры в Университете одинаковы для всех (с учетом специфики отделов и подразделений).

5.5.4 В Университете исключаются любые методы унижения достоинства людей, все формы дискриминации и протекционизма. Льготы и поощрения предоставляются на основе открытости, равенства возможностей и в соответствии со степенью вклада каждого работника в достижении общих целей.

5.5.5 В Университете поощряется эффективное лидерство, которое состоит в умении видеть наиболее перспективные идеи и направления и в ориентации на оправданный риск.

5.5.6 Любой работник Университета рассматривается как уникальная личность, поэтому менеджмент организации основывается на внимании к индивидуальным особенностям каждого. Все работники находятся под опекой Университета, имеют социальную и правовую защиту и обеспечены максимальным вниманием к своим проблемам со стороны руководства.

5.5.7 Университет всемерно поощряет творческий подход к делу и ожидает от своих работников точного выполнения работы в соответствии с заданными правилами и нормами.

5.5.8 Отношения к окружающим должны быть такими же, каких Вы ждете от них. В Университете воздерживаются от неправомерной критики в адрес друг друга, а также в адрес других участников гражданского оборота, не входящих в Университет, необоснованного публичного осуждения их деятельности и иных подобных действий, наносящих ущерб и подрывающих деловую репутацию Университета.

5.5.9 В Университете приветствуется и поощряется активная работа сотрудников по повышению уровня своих профессиональных знаний, изучение отечественного и зарубежного опыта деятельности аналогичных структур.

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

5.5.11 Университет признает и уважает право работников и должностных лиц заниматься дополнительной научной, преподавательской, хозяйственной, финансовой и другой деятельностью,

если эта деятельность является легитимной, не наносит ущерба законным интересам Университета, не мешает или не противоречит добросовестному исполнению этими лицами своих трудовых обязанностей в Университете, а также не наносит вреда репутации, имени, имуществу, партнерским отношениям, конфиденциальной информации и другим ресурсам Университета.

5.5.12 Университет уважает частную жизнь работников, не допускает какого-либо вмешательства в нее.

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

5.5.14 Университет осуществляет мониторинг, проводит исследования/опросы на тему состояния корпоративной культуры и уровня деловой этики работников Университета.

## **5.6 Должностные лица и работники Университета**

5.6.1 Должностные лица и работники Университета в процессе трудовой деятельности должны:

- работать в интересах Университета с полной отдачей, добросовестно и разумно, быть образцом соблюдения правил деловой этики, установленных настоящим Кодексом, другими внутренними документами Университета, а также общепринятыми морально-этическими нормами;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- не разглашать сведений, составляющих государственные секреты, служебную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну, ставших им известными в связи с выполнением трудовых обязанностей;
- уважать права, честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;
- уважительно относиться к символам Республики Казахстан - гербу, флагу, гимну;
- уважительно относиться к корпоративной символике;
- уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- быть нетерпимыми к безразличию и грубости;
- быть пунктуальными и требовательными к себе и подчиненным;
- относиться друг к другу с уважением и соблюдением этических норм;
- нести ответственность за принятые на себя обязательства в равной степени вне зависимости от статуса и должности;
- прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Университета, рационально и эффективно использовать его;
- с пониманием воспринимать критику и замечания коллег и руководителей, а также уметь своевременно признавать допущенные ошибки;
- быть подтянутыми и аккуратными, соблюдать деловой стиль одежды в период исполнения своих должностных обязанностей.

5.6.2 Должностные лица Университета также должны:

- соблюдать нормы и требования законодательства РК, Единственного Акционера и иных документов, относящихся к деятельности Университета;

- принимать на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах Университета и Единственного Акционера, избегая конфликтов;
- своим отношением к делу и личным поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной морально-психологической обстановки в трудовом коллективе;
- немедленно сообщать о любой коммерческой или иной заинтересованности (прямой или косвенной) в сделках, договорах, проектах, связанных с Университетом или в связи с иными вопросами в порядке, предусмотренном внутренними документами Общества;
- своевременно информировать и не участвовать в обсуждении и голосовании по вопросам, в решении которых имеется заинтересованность;
- не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении вопросов в пределах своей компетенции, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры.

5.6.3 Принятие решений должностными лицами Университета должно основываться на принципах законности, ответственности, эффективности и прозрачности.

5.6.4 Запрещаются со стороны должностных лиц по отношению к другим работникам:

- любые формы дискриминации - подбор и назначение работников осуществляются с учетом профессиональных (производительность труда, соответствие квалификационным требованиям, стаж работы по специальности и т.д.) и личных качеств, при этом должно обеспечиваться беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам;
- любые виды протекционизма, а также привилегий и льгот отдельным работникам, кроме как на основании принятых в Университете систем оплаты труда и мер социального характера, при обязательном обеспечении Университетом равных возможностей получения указанных привилегий и льгот.

5.6.5 Должностные лица Университета для достижения стратегических целей Университета принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несут полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

## **5.7 Обязанности работников**

5.7.1 Цель работы каждого работника - достижение высоких профессиональных результатов, оправдание имиджа, доверия и ожиданий Университета. Важным качеством считается готовность работника к изменениям, вызванным требованиями времени, а также ориентация на динамичность и творческое исполнение заданий.

5.7.2 Каждый работник разделяет миссию, политику в области качества, стратегию и тактику управления Университетом, принимает на себя ответственность за реализацию заявленных корпоративных целей и формирует результаты деятельности Университета.

5.7.3 При решении проблем и задач любого уровня поощряется инициатива работника, генерирование идей по оптимизации деятельности и повышению качества образовательного продукта.

5.7.4 Сотрудники Университета заботятся о своем здоровье, поддержании своего оптимального психологического состояния, работоспособности и о здоровье и состоянии окружающих.

5.7.5 Сотрудникам Университета запрещается курить на территории Университета (за исключением отведенных для этих целей мест), а также распивать спиртные напитки на территории Университета.

5.7.6 Должностные лица и работники Университета не вправе принимать:

- за исполнение своих функциональных обязанностей вознаграждение в виде денег, услуг и в иных формах от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие функции;
- подарки или услуги в связи с исполнением своих функций либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

5.7.7 Должностным лицам и работникам запрещается разглашать коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством тайну, а также использовать информацию в личных целях. Порядок защиты информации Университета, составляющую коммерческую, служебную и иную охраняемую законодательством РК тайну определяется внутренним документом Университета, утвержденным Советом директоров Университета.

## **5.8 Принципы взаимодействия между подразделениями**

5.8.1 Университет имеет структурные подразделения, для достижения наилучших результатов, стремится к кооперации всех структур, институтов, деканатов, центров, отделов и секторов.

5.8.2 Поощряются различные формы корпоративных взаимоотношений работников Университета разных отделов и подразделений - совместное выполнение проектов, совместное обсуждение и решение рабочих вопросов, выработка направлений, инноваций, а также совместное проведение досуговых мероприятий.

5.8.3 Деятельность Университета предполагает креативность и мобильность входящих в его структуру подразделений, их возможное изменение для более эффективного выполнения задач.

5.8.4 Учитывается необходимость адаптации каждого нового сотрудника к коллективу, применения с этой целью индивидуальных мер, направленных на создание условий для раскрытия творческого и человеческого потенциала.

## **5.9 Конфликт интересов**

5.9.1 Важным условием обеспечения успешной деятельности Университета является недопущение частных конфликтов во внутрикорпоративных отношениях. При разрешении возникающих в рабочем процессе проблем сотрудники Университета в первую очередь руководствуются принципами и правилами настоящего Кодекса и других документов, защищающих гражданские права.

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

5.9.3 Предотвращение конфликта интересов предполагает легкое разделение функций между структурными подразделениями и обязанностями сотрудников.

5.9.4 Разрешение конфликта производится таким образом, чтобы возможный ущерб от него для деятельности Университета был минимальным. Возникшая конфликтная ситуация разрешается в допустимо короткие сроки.

5.9.5 Любая ситуация, ведущая к нарушению прав должностных лиц и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства РК и внутренними документами Университета. В Университете приветствуется решение конфликтов при помощи двухсторонних и многосторонних конструктивных переговоров.

5.9.6 Поощряется предупреждение потенциально конфликтных ситуаций. О возникновении конфликтной ситуации информируются все стороны, обладающие возможностями для оперативного и эффективного разрешения конфликтной ситуации.

5.9.7 При разрешении конфликта соблюдаются принципы справедливости и процедурной честности.

5.9.8 Принятие решений по деловым вопросам не должно быть отягощено какими-либо личными, семейными и иными соображениями, которые могут оказать негативное влияние на избирательное суждение работника или должностного лица о том, какие действия в наибольшей степени соответствуют интересам Университета.

5.9.9 При возникновении конфликтной ситуации между подразделениями Университета, приоритетным направлением решения конфликта являются интересы Университета как ВУЗа в целом. Ни одно из подразделений не может пользоваться исключительным правом решения конфликтной ситуации в свою пользу.

5.9.10 По вопросам касательно положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам коррупционных и других противоправных действий должностные лица и работники Университета обращаются к Комплаенс-офицеру, представившись анонимно для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.

5.9.11 Вопросы деловой этики и/или случаи нарушения принципов деловой этики могут также обсуждаться работниками с непосредственным руководителем подразделения. Если по результатам обсуждения приемлемое решение не будет найдено, то о соответствующей проблеме следует уведомить руководство Университета, Комплаенс-офицера, Корпоративного секретаря для получения рекомендаций и/или принятия соответствующих мер. При разрешении сложившейся ситуации на рабочем месте Университет руководствуется проверенными фактами и достоверной информацией.

## **6. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

### **6.1 Отношения в коллективе**

6.1.1 Для создания и поддержания комфортной рабочей обстановки, сотрудникам Университета рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;
- соблюдать требования профессиональной и врачебной этики;
- обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству;
- не заниматься в рабочее время делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- не переносить личные отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста только с непосредственным руководителем;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

## **6.2 Отношения между руководителями и подчиненными**

6.2.1 В отношениях с подчиненными руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- при рукопожатии первым подавать руку для приветствия;
- входящий в помещение руководитель здоровается с присутствующими первым.

6.2.2 Подчиненным рекомендуется:

- информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте, более чем в течение 3 часов;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
- знать в лицо и по имени-отчеству руководителей Университета;
- при встрече в коридоре или на открытой территории с руководителем здороваться первым;
- входя в помещение, здоровается с присутствующими первым.

## **6.3 Этика преподавателя**

6.3.1 Преподаватель должен стремиться быть образцом для подражания по отношению к обучающимся. Он обязан следить за своим внешним видом и своей речью. Преподаватель должен быть носителем духовной культуры и лучших традиций интеллигенции.

6.3.2 Недопустимы опоздания на занятия или лекции. Если преподаватель опоздал на занятие, то он должен извиниться перед аудиторией, а в случае невозможности прочесть лекцию или провести занятие в полном объеме, предложить обучающимся восполнить пробел за счет своего личного времени.

6.3.3 Доброжелательность и внимание к коллегам должны быть поведенческой нормой во время присутствия преподавателя в Университете.

6.3.4 Находясь вне Университета преподаватель не должен забывать о своем особом общественном статусе духовного и нравственного наставника молодежи и своей принадлежности к Университету. В соответствии с этим преподаватель должен контролировать свое поведение, не допуская личной компрометации и компрометации Университета.

## **6.4 По отношению к обучающимся преподаватель не имеет право:**

- унижать личное достоинство обучающегося, а именно: кричать на студентов, делать публичные замечания о внешности и одежде обучающегося;
- требовать дополнительную плату за образовательные услуги;
- проводить на учебных занятиях политическую или религиозную агитацию.

## **6.5 Этика обучающегося**

6.5.1 Годы студенчества являются не только временем накопления необходимых профессиональных знаний, но и важным периодом интеллектуального, культурного и духовного развития будущих специалистов. Взаимоотношения между студентами и преподавателями строятся на принципах взаимоуважения, не допускаются грубость, сквернословие, ущемление чести и достоинства других лиц, нанесение им морального или материального ущерба, совершение противоправных действий.

6.5.2 Быть студентом Университета - высокая честь и большая ответственность. Культура, интеллект, нравственность - это ключевые характеристики студента нашего Университета.

6.5.3 Обучающиеся имеют возможность непосредственного и/или опосредствованного общения с преподавателями и другими сотрудниками Университета в необходимом объеме для получения и усвоения знаний.

6.5.4 Обучающимся необходимо соблюдать требования и элементы врачебной этики.

6.5.5 Вся информация об обучающихся и их успеваемости является строго конфиденциальной и не может свободно разглашаться, сотрудниками Университета.

6.5.6 Обучающиеся, войдя в Университет, обязаны при встрече здороваться со всеми вне зависимости от возраста или статуса человека. Студенты первыми здороваются с сотрудниками и преподавателями Университета независимо от того учатся они, у них есть сейчас занятия или нет. Если у входных дверей, на пропускном пункте, перед лифтом образовалась очередь, то обучающиеся должны пропускать преподавателей, юноши - девушек.

6.5.7 Войдя в Университет юноши должны снять головные уборы. Верхнюю одежду обучающимся следует сдать в гардероб. Недопустимо появляться в верхней одежде в учебных аудиториях, столовой и других местах общего пользования.

6.5.8 Обучающимся рекомендуется приходить на занятия аккуратно одетыми и причесанными. Предпочтителен деловой стиль. На территории Университета и клинических базах обязательно находиться в халате и колпаке. Запрещено во время занятий находиться в шортах или спортивной одежде (исключение составляют занятия по физической культуре и спорту).

6.5.9 Обучающиеся обязаны вовремя приходить на занятия. В случае опоздания обучающийся должен извиниться, не привлекая внимания, и занять ближайшее свободное место в аудитории. Преподаватель имеет право удалить обучающегося с занятия за нарушение дисциплины. Обучающийся обязан подчиниться, не вступая в пререкания. После занятий необходимо вежливо объясниться и извиниться перед преподавателем.

6.5.10 Обучающиеся должны уважительно относиться к окружающим не только в стенах Университета, но и за его пределами. В общественном транспорте уступать сидячие места инвалидам, людям пожилого возраста, пассажирам с маленькими детьми, юноши - девушкам.

6.5.11 Принимать пищу следует в предназначенных для этого местах, но не в аудиториях. Недопустимо оставлять мусор на столах, плевать и сорить, оставлять жевательную резинку.

6.5.12 Во время учебных занятий, при посещении библиотеки, столовой и любых официальных мероприятий звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен либо переведен в режим вибрации.

6.5.13 На различных мероприятиях: собраниях, торжественных заседаниях, деловых встречах, концертах, праздниках - необходимо относиться к выступающим с уважением, соблюдать тишину и порядок. В случае необходимости разрешается покидать зал в паузах между выступлениями.

6.5.14 Обучающиеся должны называть преподавателей и сотрудников Университета по имени-отчеству. В общении преподаватели и обучающиеся должны обращаться друг к другу на «Вы».

6.5.15 Обучающиеся не должны перебивать преподавателей во время чтения лекции. Если студенту нужно обратиться к лектору, то он должен поднять руку и дождаться ответной реакции со стороны преподавателя.

6.5.16 В общении между собой обучающиеся должны быть вежливы, не допускать унижения товарищей, дискриминацию, а также проявление агрессии.

6.5.17 В учебном процессе приветствуется взаимопомощь, в общении - искренность, открытость и толерантность.

6.5.18 Недопустимо пренебрежительное отношение обучающихся старших курсов к студентам младших курсов и проявление высокомерия.

6.5.19 Приветствуется стремление к созданию творческой, работоспособной и дружелюбной атмосферы в своей группе, на курсе, на факультете. Индивидуальное лидерство должно способствовать коллективному созидательному процессу, а не разрушать его.

6.5.20 Обучающимся Университета запрещается курить на территории Университета (за исключением отведенных для этих целей мест), а также распивать спиртные напитки на территории Университета.

## **6.6 Поведение во время собраний и совещаний**

6.6.1 Собrania и совещания - основные формы сотрудничества, необходимые для принятия коллегиальных решений. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью. Для этого всем участниками собрания (совещания) рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить на собрания вовремя;
- предварительно ознакомиться с повесткой дня и брать с собой все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключить мобильный телефон;
- негромко извиниться, если вам необходимо выйти или после возвращения в зал;
- не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;
- всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление. О превышении регламента напоминает председатель;
- не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов;
- представляя оратора, называть его фамилию, имя, отчество, должность, основание для его выступления и тему.

## **6.7 Телефонное общение**

6.7.1 Умение говорить по телефону с коллегами, партнерами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления об Университете в целом. В процессе телефонного общения сотрудникам **рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:**

- отвечать на телефонный звонок необходимо, насколько это возможно, быстро;
- звоня деловым партнерам или коллегам, необходимо называть свое имя, должность и подразделение;
- в начале телефонного разговора рекомендуется спрашивать в удобное ли время вы звоните;

- необходимо всегда внимательно выслушивать собеседника, если вы не располагаете временем для продолжения разговора, то следует извиниться и попросить собеседника перезвонить;
- заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему;
- не рекомендуется звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости будьте предельно краткими;
- оставляя сообщение на автоответчике, называйте дату, время звонка, свое имя, название отдела Университета, а затем кратко изложите цель звонка;
- если вы намерены передать значительный объем информации, воспользуйтесь электронной почтой;
- не застав на месте нужного человека поинтересуйтесь, когда удобнее перезвонить или оставьте свое имя и номер телефона;
- если звонят вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте помогите найти его или примите для него сообщение, уточнив, куда и кому можно перезвонить;
- если в процессе разговора произошел обрыв связи перезвонить следует позвонившему;
- если звонящий набрал неправильный номер вежливо уточните набранный им номер и поправьте звонившего.

## **6.8 Представление коллег и партнеров**

6.8.1 Сотрудникам Университета рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета при представлении коллег и партнеров:

- представлять младшего по должности - старшему;
- нетитулованного человека - титулованному;
- представляя друг другу равных по положению людей, представлять того, кто вам менее знаком, тому, кого вы знаете лучше;
- если представляющий вас партнер или коллега забыл ваше имя во избежание неловкой ситуации назовите его сами;
- рекомендуется заранее собрать данные о человеке, которого Вы должны представить, выяснив, как именно ему хотелось бы быть представленным;
- принимать визитные карточки следует вежливо и внимательно;
- если нужно запомнить человека или организацию, которую он представляет попросить визитную карточку.

## **6.9 Деловой стиль одежды**

6.9.1 Внешний вид каждого преподавателя, сотрудника и обучающегося - основа имиджа Университета. Рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

- стиль деловой одежды должен быть консервативным и сдержанным;
- одежда должна быть аккуратной и соответствовать принятым в мире стандартам деловой одежды;
- желательно избегать ярких и вызывающих цветов;
- женщинам не следует носить короткие юбки (мини), броские украшения и одежду, открывающую спину и плечи.

## **6.10 Подарки, услуги и представительские расходы**

6.10.1 Университет обязуется осуществлять свою деятельность без использования взяток или коррупции. Мы не допускаем денежные выплаты или получение денежных средств либо подарков в денежной или эквивалентной ей форме в отношениях с конкурентами или деловыми партнерами.

6.10.2 Сотрудникам не рекомендуется принимать или передавать подарки либо услуги в любом виде от студентов и партнеров Университета или третьих лиц в качестве благодарности за отношения, совершенную услугу или данный совет.

6.10.3 В некоторых случаях могут быть предоставлены сотрудникам и обучающимся Университета за счет Университета или приняты от конкурента, физического лица или компании, имеющей деловые отношения с Университетом или стремящейся к созданию таковых только при условии, что они удовлетворяют всем следующим критериям:

- они соответствуют принятой деловой практике и не нарушают применяемых законов или стандартов этики;
- их стоимость незначительна;
- они не могут быть истолкованы как подкуп в интересах дарителя;
- раскрытие фактов таких подарков или услуг не поставит Университет или ее сотрудника в неудобное положение.

6.10.4 Необходимо избегать ситуаций, когда получение или передача подарков (услуг) может вызвать конфликт. Получение денег в качестве подарка в любом виде строго запрещено вне зависимости от суммы.

6.10.5 Если сотруднику предложен подарок или оказана услуга, как официальному представителю Университета в определенной ситуации (например, на презентации или на другом крупном общественном мероприятии) и отказ может привести к негативным последствиям для развития партнерских отношений, то факт принятия такого подарка допустим, но о нем необходимо сообщить непосредственному руководителю.

6.10.6 Подарки и услуги, предоставляемые Университетом своим партнерам, передаются только от имени всего Университета в целом, а не как подарок от отдельного ее сотрудника.

6.10.7 В качестве подарков должны использоваться в максимальном числе случаев предметы, имеющие символику Университета.

6.10.8 Запрещается принимать подарки от сотрудников более низкого административного уровня. Разрешается принимать подарки от сотрудников равного или более высокого административного уровня.

## **7. ФОРМИРОВАНИЕ И УКРЕПЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНОГО ДУХА**

7.1 Корпоративный дух является одним из главных инструментов корпоративного управления и важным элементом в системе корпоративных ценностей, сплачивающим всех работников Университета для эффективной реализации миссии Университета и достижения её целей.

7.2 Для поддержки и укрепления корпоративного духа Университет осуществляет следующие основные мероприятия:

- информирование всех работников Университета о миссии и ее корпоративных ценностях;
- обеспечение понимания каждым работником Университета необходимости его труда в общем итоге деятельности Университета, его роли и значения в реализации миссии Университета;
- формирование и развитие корпоративного стиля;

- поддержание и укрепление имиджа и репутации Университета;
- повышение престижа профессий работников Университета;
- развитие и создание системы мотивации и социальной защиты работников Университета;
- разработка и использование зрительных образов, рекламных лозунгов и девизов (слоганов), связанных с Университетом и профессиями ее работников;
- проведение корпоративных праздников;
- популяризация физической культуры и спорта в среде работников Университета,
- проведение спартакиад.

## **8. КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

8.1 В Университете принято традиционно проводить следующие праздничные мероприятия:

- День рождения Университета;
- День медицинского работника;
- Официальное мероприятие «Посвящение в студенты Медицинского университета «Астана»;
- Конференция молодых ученых и студентов Медицинского университета «Астана»;
- Конкурс «Лучший выпускник Медицинского университета «Астана»;
- Торжественные мероприятия, посвященные государственным (профессиональным) праздникам, отмечаемым в РК.

## **9. КОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

9.1 Для продвижения и внедрения Кодекса, нормативно-регламентирующих документов Университета и норм, обеспечивающих функционирование деятельности, применяются современные информационные коммуникации.

9.2 Система корпоративных коммуникаций должна обеспечивать полное и достаточное отражение реальных событий, происходящих в Университете.

9.3 К средствам корпоративных коммуникаций относятся:

- корпоративная газета;
- корпоративный сайт Университета;
- электронный документооборот;
- внутренняя корпоративная почта.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ КОДЕКСА**

10.1 Требования настоящего Кодекса обязательны для всех работников и обучающихся Университета. Корпоративная культура является делом всех работников и обучающихся Университета в одинаковой степени.

10.2 Каждый работник и обучающийся Университета несет моральную ответственность за выполнение настоящего Кодекса

10.3 Работники, обучающиеся Университета в отношениях между собой и с другими участниками гражданского оборота не в праве применять нормы профессиональной этики ниже тех, которые установлены настоящим Кодексом

10.4 Нарушение положений Кодекса рассматривается на Дисциплинарном совете и регламентируется Положением о Дисциплинарном совете сотрудников и Положение о Дисциплинарном совете по рассмотрению ответственности обучающихся Университета.

10.5 Контроль за соблюдением Кодекса корпоративной культуры возлагается на руководителей структурных подразделений Университета.

10.6 Общий контроль за соблюдением работниками Кодекса осуществляют члены Правления в вверенных им подразделениях и осуществляют мероприятия, направленные на предупреждение нарушений норм профессиональной этики, а также выявление и устранение причин и условий, способствующих совершению таких нарушений.

10.7 Право применения мер ответственности к работникам и обучающимся Университета за нарушение Кодекса предоставляется Председателю Правлению-Ректору Университета. Перед применением той или иной меры ответственности к работнику и/или обучающемуся Университет в лице администрации обязан объективно оценить степень последствий, к которым привело данное нарушение, а также наличие нарушений ранее. Применение той или иной меры ответственности в Университете является гласным и открытым для всех работников и обучающихся.

10.8 Работники Университета имеют безусловное право следовать в своей практической деятельности нормам профессиональной этики выше тех, которые установлены настоящим Кодексом, пропагандировать их распространение среди всех сотрудников Университета и предлагать их принятие и закрепление в Кодексе.

10.9 Администрация Университета и руководители всех структурных подразделений обязаны являться примером в соблюдении настоящего Кодекса.