



**АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ
«САНАТОРИЙ «ЮГАН» (АУ «САНАТОРИЙ «ЮГАН»)**

ИНН/КПП 8619006845/861901001

E-mail: – guspugan@mail.ru

628322, РФ, ХМАО-Югры Нефтеюганский район

Тер 17км автодороги Нефтеюганск-Тундрино

Тер санаторий Юган

Тел. 8 (3463) 23-88-36

Факс: 8 (3463) 23-89-81

«27» апреля 2026 г.

№ 46

П Р И К А З

Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения
работников АУ «Санаторий «Юган»

На основании Распоряжения Правительства ХМАО-Югры от 14 августа 2014 года № 448-рп «Об утверждении Типового кодекса этики и служебного поведения работников государственных учреждений и государственных унитарных предприятий Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, а также хозяйственных обществ, фондов, автономных некоммерческих организаций, единственным учредителем (участником) которых является Ханты-Мансийский автономный округ-Югра» и в связи с кадровыми изменениями,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Всем сотрудникам АУ «Санаторий «Юган» изучить и соблюдать Типовой кодекс с момента выхода приказа (Приложение).
2. Начальнику отдела кадров И.С. Обориной обеспечить:
 - 2.1. внесение в должностные инструкции работников Учреждения обязанность соблюдения норм Типового кодекса;
 - 2.2. ознакомление с положениями Типового кодекса граждан, поступающих на работу в организации, в соответствии со статьей 68 Трудового Кодекса Российской Федерации.
3. Всем руководителям структурных подразделений:
 - 3.1. ознакомить курируемых заведующих отделениями, начальников отделов с настоящим приказом под роспись;
 - 3.2. учитывать соблюдение сотрудниками Типового кодекса при подведении итогов работы подразделений.
4. Обеспечить размещение данного приказа на сайте в разделе

«антикоррупционная деятельность».

5. Приказ по учреждению от 17.09.2014 № 146 «О принятии к исполнению в Учреждении типового кодекса этики и служебного поведения работников государственных учреждений и государственных унитарных предприятий Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, а также хозяйственных обществ, фондов, автономных некоммерческих организаций, единственным учредителем (участником) которых является Ханты-мансийский автономный округ - Югра» считать утратившим силу с момента подписания настоящего приказа.

6. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Врио
главного врача



О.В. Яковлева

Оборина Ирина Владиславовна,
начальник отдела кадров
8(3463)238967

Кодекс этики и служебного поведения автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Санаторий «Юган».

1. Область применения.

1.1. Настоящий этический кодекс (далее - кодекс) устанавливает единые требования к поведению персонала автономного учреждения Ханты-мансийского автономного округа - Югры «Санаторий «Юган» (далее - учреждение) при общении с партнерами, отдыхающими, посетителями, коллегами и т.д.

1.2. Действие настоящего кодекса распространяется на все структурные подразделения учреждения, входящие в систему менеджмента качества (далее - СМК).

Каждый сотрудник несет ответственность за четкое соблюдение настоящего кодекса.

Невыполнение закрепленных в настоящем кодексе установленных правил и норм поведения является нарушением трудовой дисциплины, соответственно влечет за собой применение взыскания в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, положения об оплате и стимулировании труда работников АУ «Санаторий «Юган».

Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

Каждый работник организации должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника организации поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

За нарушение положений Кодекса руководитель и работник организации несет моральную ответственность, а также иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Определения.

Законность - неукоснительное соблюдение общепризнанных принципов и норм права, законодательства Российской Федерации и ХМАО Югры положений настоящего кодекса, локальных нормативных актов Учреждения, а также обычаев делового оборота.

Профессионализм - глубокое знание своей специальности, своевременное и качественное исполнение своих должностных обязанностей,

постоянное самосовершенствование и новаторство, поиск лучших средств и возможностей для более эффективной работы Учреждения;

Корпоративность - построение отношений с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи, взаимоуважения, преданности делу и корпоративной солидарности;

Уважение ценности и достоинства личности - уважение прав и свобод человека независимо от расы, национальности, социального положения, правового статуса, вероисповедания, возраста и места жительства.

Преимственность - взаимодействие в работе всех подразделений Учреждения, готовность совместно вырабатывать оптимальные решения, уважение к труду и опыту старших поколений, профессиональное обучение и наставничество;

Безопасность - принятие всех необходимых мер для предотвращения разглашения врачебной и иной охраняемой законом тайны;

Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах.

Корректность — умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных.

Тактичность — одно из важных составляющих культуры общения. Чувство такта — это, прежде всего, чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение.

Скромность - означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антипод скромности - высокомерие.

Работники организации - лица, состоящие с организацией в трудовых отношениях;

Личная заинтересованность - возможность получения работником организации в связи с исполнением должностных обязанностей доходов в виде денег, ценностей, иного имущества, в том числе имущественных прав, или услуг имущественного характера для себя или для третьих лиц;

Служебная информация - любая, не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении работников организации в силу их служебных обязанностей, распространение которой может нанести ущерб законным интересам организации, клиентов организации, деловых партнеров;

Конфликт интересов - ситуация, при которой личная (прямая или косвенная) заинтересованность работника организации влияет или может повлиять на надлежащее исполнение должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника организации, с одной стороны, и правами и законными интересами организации, клиентов организации, деловых партнеров организации, способное привести к причинению вреда правам и законным

интересам организации, клиентов организации, деловых партнеров организации;

Клиент организации - юридическое или физическое лицо, которому организацией оказываются услуги, производятся работы в процессе осуществления деятельности;

Деловой партнер - физическое или юридическое лицо, с которым организация взаимодействует на основании договора в установленной сфере деятельности.

3. Обозначения и сокращения.

ЧС - чрезвычайные ситуации.

АУ - автономное учреждение.

4. Общие положения.

4.1. Целью настоящего Этического кодекса является повышение трудовой дисциплины, качества работы, совершенствование эффективности деятельности Учреждения.

4.2. Задачами Кодекса являются:

- внедрение единых стандартов поведения работников, определение основ взаимоотношений с пациентами, представителями государственных и муниципальных органов, сторонних организаций, деловыми партнерами, посетителями и коллегами;

- ориентирование работника Учреждения в ситуациях конфликта, этической неопределенности и иных обстоятельствах нравственного выбора;

- способствование выработки у работников потребности соблюдения профессионально-этических норм поведения и как следствие - укрепление трудовой дисциплины;

- общественный контроль над нравственным обликом и профессиональным поведением работника.

- создавать и поддерживать единую корпоративную культуру, соответствующую правилам этики и деонтологии;

4.3. Корпоративными ценностями в поведении сотрудников Учреждения являются:

- законность;
- профессионализм;
- корпоративность;
- уважение ценности и достоинства личности;
- преемственность;
- безопасность;
- ответственность за результаты деятельности:

перед пациентами - за качество оказываемых медицинских услуг, перед деловыми партнерами - за надлежащее исполнение своих обязательств,

перед обществом - за уважение личности, ее прав и свобод, за вклад в развитие здравоохранения России.

5. Внешние отношения.

5.1. Общие положения:

Настоящий раздел содержит правила взаимодействия с пациентами, представителями государственных и муниципальных органов, сторонних организаций, с деловыми партнерами и посетителями.

В общении со всеми вышеперечисленными лицами сотрудник Учреждения должен проявлять вежливость, тактичность и корректность.

Любое общение начинается с приветствия. По этикету приветствовать человека нужно словами: «Здравствуйте!», «Доброе утро!», «Добрый день!», «Добрый вечер!» В приветствии очень важна интонация, тёплая и дружелюбная. А если при словах приветствия Вы будете улыбаться, это сразу расположит к Вам человека.

Соблюдение правил делового этикета - один из необходимых элементов вашего профессионализма. В деловом общении мало быть просто вежливым и доброжелательным. Вот основные правила, которые нельзя игнорировать.

- ❖ Будьте во всём пунктуальны.
- ❖ Не говорите лишнего.

Нежелательно употребление таких выражений, как: «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Это не ко мне», «Мне никто не говорил», «Это было ещё до меня», «Первый раз слышу», «Звонила, но не дозвонилась», «Собиралась, но не успела», «Не помню» и т.п.

В затруднительных ситуациях необходимо извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников.

Работник Учреждения принимает на себя обязательство о неразглашении информации, составляющей врачебную тайну, а также иных сведений, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Пациента, делового партнера, представителей органов государственной и муниципальной власти, посетителей, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

5.2. Оказание медицинской помощи, отвечающей принципам сервисного поведения. Качественное обслуживание пациентов среди прочего обеспечивается и поддерживается следующими правилами:

5.2.1. Все помещения Учреждения должны регулярно проветриваться и содержаться в чистоте.

5.2.2. В структурных подразделениях Учреждения в обязательном порядке должна быть размещена доступная информация о направлениях деятельности учреждения, об оказываемых услугах, о порядке приема граждан по личным вопросам и т.д.

5.2.3. При общении с пациентами сотрудники подразделений должны придерживаться следующих правил:

- приветствовать отдыхающих перед началом обслуживания: «Добрый (день, утро, вечер)» и прощаться с ним после завершения обслуживания: «Всего доброго», «До свидания»;
- демонстрировать пациенту готовность оказать услугу: «Чем могу Вам помочь?»;
- использовать вежливые просьбы и обращения во время обслуживания отдыхающих: «Будьте любезны... Если Вас не затруднит... Будьте добры»;
- не держать руки в карманах, не облакачиваться на стойки и мебель;
- извиняться перед отдыхающими, если необходимо отвлечь своих коллег от процесса обслуживания;
- давать справки отдыхающим о предоставляемых услугах (выяснить причину обращения, показать удобство и выгодность услуги для пациента и т.д.);
- не допускать: грубости при обслуживании отдыхающих, игнорирования вопросов, односложных ответов на них, разговоров с отдыхающими на повышенных тонах и др.;
- уметь контролировать себя, когда в ходе общения накапливается раздражение или нетерпимость.

Запрещается жевать жевательную резинку и щелкать семечки, орехи в любое время, вне зависимости от рода выполняемой работы, сотруднику, находящему на рабочем месте, разговаривать на личные темы во время обслуживания пациентов.

5.3. Телефонный этикет:

Как показывает практика, соблюдение правил ведения телефонных переговоров значительно влияет как на имидж организации, так и на Ваше собственное положение в учреждении.

Общие правила телефонного этикета следующие.

На входящий телефонный звонок сотрудник должен отвечать не позднее третьего звонка. Отвечая на звонок, представьтесь - абонент должен знать с кем он разговаривает. Кроме того, это создаст обстановку доверительности и поможет лучше понять собеседника. Используйте доброжелательную форму представления: внятно и приветливо, называя свое учреждение и здороваясь, например: «Санаторий «Юган», добрый день. У телефона секретарь». Это оставит приятное впечатление и позволит абоненту спокойно изложить суть вопроса. При общении по телефону работник должен соблюдать культуру речи. Заканчивать разговор следует фразой «Всего доброго», «Всего хорошего».

При отсутствии сотрудника на рабочем месте, на адресованный ему телефонный звонок, должен ответить один из его коллег, находящийся в помещении. Необходимо уточнить вопрос и постараться на него ответить. О сути разговора необходимо проинформировать сотрудника, которому звонили.

Если звонит телефон в то время, когда сотрудник говорит по другому телефону, он должен снять трубку, сообщить, что занят, и выяснить у второго собеседника, будет ли он ждать окончания первого разговора или ему будет удобнее перезвонить через некоторое время.

6. Нормы внутрикорпоративной культуры.

6.1. Правила поведения на рабочем месте.

6.1.1. Работники учреждения обязаны:

- соблюдать нормы служебной субординации в отношениях с руководством и подчиненными, при этом современный деловой этикет предписывает подчинённым приветствовать руководителя вставанием.
- поддерживать ровные, доброжелательные отношения в коллективе, стремиться к сотрудничеству с коллегами;
- проходить обучение, инструктаж, проверку знаний правил, норм и инструкций по охране труда и технике безопасности в порядке и в сроки, которые установлены для определенных видов работ и профессий;
- соблюдать требования по технике безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии, предусмотренные действующими законами и иными нормативными актами;
- планировать и осуществлять свою работу в полном соответствии с действующим законодательством РФ, настоящим Кодексом, должностными обязанностями, Положениями о подразделениях и указаниями своего руководства;
- избегать конфликта интересов - т.е. ситуаций, когда личные интересы или амбиции сотрудника вступают в конфликт со служебными обязанностями этого сотрудника в Учреждении;
- строить свои отношения с коллегами по работе на основе доброжелательности, взаимопомощи и корпоративной солидарности;
- содержать свое рабочее место в порядке;
- содержать в исправном состоянии выделенную ему для выполнения работы оргтехнику и другое оборудование, о любой неполадке немедленно сообщать непосредственному руководителю или специалисту по обслуживанию;
- сообщать своему руководителю о любой рабочей ситуации, которая, по его мнению, создает угрозу жизни или здоровью; руководитель не может требовать от сотрудника возобновления работы, если такая опасность продолжает сохраняться; о любом ущербе здоровью незамедлительно сообщается руководителю Учреждения.

6.1.2. Работникам учреждения запрещено:

- давать подчиненным указания в пренебрежительной форме, подчеркивать случайно допущенные ошибки или профессиональную некомпетентность в присутствии посторонних лиц;

- использовать телефоны Учреждения для ведения личных разговоров и решения личных проблем, вести личные разговоры в рабочее время. Сотовые телефоны сотрудников в здании и на территории Учреждения должны быть поставлены на бесшумный режим;

- производить ремонт оборудования собственными силами;

- применять рукоприкладство, употреблять ненормативную лексику, как на работе, так и в публичных местах;

- появляться на работе и в общественных местах в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

- выносить с места работы имущество, предметы или материалы, документы и т.д., принадлежащие Учреждению;

- вывешивать объявления вне отведенных для этого мест без соответствующего разрешения;

- курить на территории учреждения категорически запрещено;

- в конце рабочего дня не допускается беспорядок на рабочем столе.

6.1.3. В случае если Ваш коллега ведет себя неэтично, следует предупредить его об этом, указав, какой принцип Кодекса он нарушает. Все спорные вопросы необходимо решать с непосредственным руководителем.

6.2. Культура внешнего вида

Внешний вид сотрудника Учреждения:

Определяя характер одежды, необходимо руководствоваться основными принципами: официальность, сдержанность, аккуратность, консерватизм, свежесть и чистота.

В рабочие часы в Учреждении медицинские работники лечебных отделений обязаны носить спецодежду (халаты, костюмы), остальные сотрудники - одежду делового стиля.

Работникам запрещено находиться на рабочем месте:

- используя любые крайности в одежде, причёске или внешнем виде;

- хиджабе (накидка, скрывающая тело и/или лицо, которую надевают при выходе на улицу) и других накидках;

- не допускается ношение иного головного убора под медицинским из-за снижения эффективности защиты и риска перекрёстного заражения;

- в одежде эксцентричного стиля;

- в вызывающей одежде.

Для мужчин:

Вид одежды. Для медицинского персонала - специализированная медицинская одежда, для работников аппарата управления - строгий деловой костюм темных тонов (летом допустимо светлых тонов), сорочка светлая, предпочтительно белая, галстук.

Допустим комбинированный костюм - например, темный пиджак - серые брюки, костюм в полосу неярких расцветок. Необходимо придерживаться единства стилей элементов одежды.

Галстук. Цвет галстука должен гармонировать с цветом сорочки. Общие принципы подбора галстука: галстуки с рисунком - к однотонным сорочкам, одноцветные галстуки - к сорочкам в клетку или в полоску.

Обувь. С костюмами следует надевать полуботинки или ботинки черного или темно-коричневого цветов. В летнее время к светлому костюму можно надевать светлую обувь. Обувь должна быть чистой в любой ситуации.

Прическа - аккуратная стрижка.

Для женщин:

Вид одежды. Медицинский персонал - специализированная медицинская одежда, работники аппарата управления - деловой костюм. Основу деловой одежды женщины составляют костюм с юбкой или брюками, а также платье-костюм. Блузка как элемент костюма должна соответствовать деловому стилю. Отдается предпочтение светлым тонам.

Запрещено носить юбки, длина которых выше 10 см от середины колена, глубоко декольтированные платья и блузки, шорты, джинсовую и спортивную одежду и обувь.

Обязательное условие (и в летний период) - однотонные чулки или колготы, гармонирующие с костюмом.

Во всем ансамбле одежды лучше иметь не более трех цветов, два из которых подчеркивают доминирующий или контрастируют с ним. Предпочтение отдается естественным, спокойным тонам.

Обувь. Модель туфель должна соответствовать деловому стилю костюма. Недопустима спортивная обувь.

Прическа - выбирается с учетом фигуры и типа лица, для деловой женщины это - стрижка или аккуратно уложенные, собранные волосы.

Макияж - сдержанный и аккуратный, необходимо использование косметики не броских цветов. Запах духов не должен быть резким и сильным.

Маникюр - ухоженные руки, лак - неяркого цвета. Главное в культуре внешнего облика - чувство меры, вкус и целесообразность.

7. Требования к антикоррупционному поведению работника.

Работник организации при исполнении им должностных обязанностей не вправе допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

В установленных законодательством Российской Федерации случаях работник организации обязан представлять сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера.

Работнику организации в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, запрещается получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения). В указанных случаях подарки, полученные работником организации в связи с протокольными

мероприятиями, служебными командировками и с другими официальными мероприятиями, признаются собственностью организации и передаются работником по акту в организацию в порядке, предусмотренном нормативным актом организации.

8. Заключительные положения.

Настоящий Кодекс доводится каждому сотруднику под роспись.

При приеме на работу сотрудник знакомится с Кодексом в отделе кадров (во время оформления документов).

Копия настоящего Кодекса хранится у руководителя каждого подразделения Учреждения.

Все работники Учреждения должны стремиться соблюдать положения этического кодекса постоянно.