

Министерство здравоохранения Приморского края
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
**«ПРИМОРСКОЕ КРАЕВОЕ БЮРО
СУДЕБНО-МЕДИЦИНСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»**

(ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»)
690105, г. Владивосток, ул. Русская, 61В
тел/факс (423) 2222-074, Email: pkbsme@mail.ru
ОКПО 39884759
ИНН/КПП 2536024977/254301001

П Р И К А З № 20-А

от 05 февраля 2020 года

г. Владивосток

**О введении в действие Положения
о корпоративной культуре
ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»**

Во исполнение письма ДЗПК № 18-13157 от 16.12.2019 г. о необходимости соблюдения корпоративной культуры (норм, правил, ценностей, этических и деонтологических стандартов), которыми должны руководствоваться сотрудники в своей повседневной работе,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Ввести в действие в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» с 05 февраля 2020 г. Положение о корпоративной культуре государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Приморское краевое бюро судебно-медицинской экспертизы».
2. Приказ довести до сведения всех работников ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».
3. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Основание: письмо ДЗПК № 18-13157 от 16.12.2019 г.

Начальник бюро



А.В. Голубева

Министерство здравоохранения Приморского края
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
**«ПРИМОРСКОЕ КРАЕВОЕ БЮРО
СУДЕБНО-МЕДИЦИНСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»**

(ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»)
690105 г. Владивосток, ул. Русская, 61-В
тел/факс (423) 222-20-74, E-mail: pkbsme@mail.ru
ОКПО 39884759
ИНН/КПП 2536024977/254301001

«УТВЕРЖДАЮ»

Начальник ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»

А.В. Голубева

2020 года

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель первичной профсоюзной
организации ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»

В.Б. Васильева

2020 год

Положение

**о корпоративной культуре государственного бюджетного
учреждения здравоохранения «Приморское краевое бюро
судебно-медицинской экспертизы
(ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»)**

1. Введение

Корпоративная культура - это совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, которыми должны руководствоваться сотрудники государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Приморское краевое бюро судебно медицинской экспертизы» (далее ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»), в своей повседневной работе.

Миссия ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» - основная цель существования ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», общая цель, которую ставит перед собой ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» и к выполнению которой стремится.

Деловая этика - совокупность принципов и норм, которыми должны руководствоваться сотрудники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в сфере межличностных отношений, управления и ежедневной работы.

Кадровая политика - целостная и объективно обусловленная стратегия работы с персоналом, объединяющая различные формы, методы и модели кадровой работы.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение разработано в целях развития в сознании сотрудников ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» понятия о корпоративной культуре, идеологии ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» (миссии), системы ценностей, единых стандартов поведения, общения с партнерами, посетителями и коллегами.

2.2. Основные функции корпоративной культуры: формирование внутрикорпоративного имиджа, создание корпоративных традиций, ценностей, формирование у сотрудников понимания общности интересов единого «мы», укрепление корпоративного духа и повышение лояльности сотрудников, инструмент мотивации.

2.3. Настоящее Положение представляет собой совокупность правил, принципов и стандартов, в соответствии с которыми все сотрудники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», независимо от их должности, должны строить свою работу.

Положение призвано способствовать повышению эффективности и конкурентоспособности ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

2.4. Принципы и правила, представленные в настоящем Положении, обязательны для выполнения всеми работниками. Каждый несет персональную ответственность за строгое следование указанным правилам и принципам в работе. Каждый руководитель несет ответственность за строгое соблюдение правил и принципов подчиненных ему сотрудников.

3. Стиль управления

3.1. Стиль управления ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» определяется, как демократический, основанный на взаимном доверии руководства и сотрудников, принципах коллегиальности, сотрудничества и командообразования. Инициативность, здоровая критика, предложения по улучшению, направленные на развитие ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», приветствуются.

3.2. Общие этические принципы и нормы деятельности. ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» осуществляет свою профессиональную деятельность на основе:

- неукоснительного соблюдения Конституции РФ, действующего законодательства РФ и международных правовых норм, внутренних нормативных актов ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», норм нравственности и правил делового этикета;
- уважения прав и законных интересов субъектов, вовлеченных в сферу нашей деятельности;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг.

3.3. Осуществление миссии ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» возможно при предъявлении следующих требований к личности сотрудников и при соблюдении каждым членом коллектива принципов корпоративного поведения.

Сотрудник ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»:

- является членом единой команды и разделяет миссию ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», руководствуется настоящими принципами корпоративной культуры во всех профессиональных этических ситуациях, целями и стандартами медорганизации;
- принимает на себя ответственность за реализацию заявленных целей и делает все возможное для их достижения;
- показывает пример профессионального отношения к выполнению служебных обязанностей, является образцом порядочности, соблюдает требования трудовой и учебной дисциплины;
- повышает уровень профессионального мастерства;
- не предпринимает действий, наносящих урон интересам ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», пресекает любые попытки опорочить ее авторитет, никогда не использует полученную информацию в ущерб интересам, репутации ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» или для целей личной выгоды;
- формирует позитивный и достойный имидж ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» и ее сотрудников через профессиональную деятельность, личные беседы и общение с представителями СМИ;
- имеет право высказывать личное мнение и отстаивать свою позицию;

- руководствуется принципами доверия, взаимного уважения, равенства, открытости, честности и справедливости в отношениях с коллегами и посетителями ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- уважает частную жизнь коллег, не допуская обсуждения и какого-либо вмешательства в нее;
- заботится о себе: ограждает от участия в незаконных, безнравственных и неэтичных делах, остается верным моральным стандартам;
- заботится о ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»: учреждение заслуживает лояльности, так как предоставляет сотрудникам средства к существованию, поэтому сотрудники обязаны придерживаться этического кодекса ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- заботится о своих коллегах: профессиональных партнерах, которые нуждаются в поддержке и внимании. Запрещены любые формы унижения достоинства человека, дискриминация и протекционизм.

4. Деловые и нравственные качества сотрудников

4.1. Для эффективного выполнения своих функциональных обязанностей каждый работник ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» должен обладать следующими деловыми качествами: дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, коммуникабельность, исполнительность, настойчивость, целеустремленность, предприимчивость, умение слушать людей, энергичность.

4.2. Для эффективной слаженной работы в коллективе каждый работник ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» должен развивать в себе следующие нравственные качества: отзывчивость, доброжелательность, внимательность, способность воспринимать и вносить самому конструктивную критику, преданность, порядочность, честность, скромность, справедливость.

4.3. В ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» нетерпимо проявление таких человеческих пороков, как безответственность, грубость, властолюбие, жадность, зависть, интриганство, распушенность, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, непорядочность, подлость, предательство, хамство, критиканство.

4.4. Необходимо всегда помнить, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

4.5. Не рекомендуется употребление таких выражений, как «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ». В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников.

4.6. В целях обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе и наибольшего соответствия каждого работника занимаемой должности ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» вправе проводить социально-психологическое тестирование и оценку работников, как индивидуальное, так и групповое.

5. Декларация прав работника

В ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» признаются и гарантируются права и свободы человека согласно общепризнанным нормам и принципам международного права и в соответствии с Конституцией РФ.

ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» гарантирует равенство прав и свобод работника независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, принадлежности к профессиональным союзам, общественным объединениям.

5.1. Каждому работнику ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» гарантированы личные и гражданские права:

- на личную неприкосновенность, уважение человеческого достоинства, чести и репутации, свободное развитие личности;
- защиту от произвольных посягательств и вмешательства в личную и семейную жизнь;
- выбор места жительства;
- повсеместное признание и соответствующую защиту своих прав и свобод.

5.2. Культурные права:

- на участие в культурной жизни общества и пользование достижениями отечественной и мировой культуры;
- свободу преподавания, обучения, научную и творческую деятельность;
- интеллектуальную собственность, ее защиту, возмещение за ее использование;

- отдых и досуг, как индивидуальный, так и коллективный, для благоприятного использования свободного времени в целях духовного, культурного и физического развития.

5.3. Социальные права:

- на уровень жизни, необходимый для поддержания благосостояния работника и его семьи;
- потребительский выбор, полноценное питание во время обеденного перерыва и в нерабочее время;
- достижимый наивысший уровень психического и физического здоровья, его охрану и медицинскую помощь;
- социальное обеспечение, социальное страхование и защиту в случаях социального риска.

5.4. Права на свободный выбор профессии, вида деятельности и места работы:

- на профессиональную ориентацию, подготовку и повышение квалификации;
- профессиональную независимость при выполнении трудовых обязанностей;
- горизонтальное и вертикальное продвижение по службе с учетом стажа и квалификации;
- профессиональную реабилитацию и занятость при инвалидности;
- свободу от принудительного труда;
- объединение в профессиональные и иные союзы или организации.

6. Поощрения и ограничения

6.1. В ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» всемерно поощряется инициатива работников, направленная:

- на рост доходов ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» от всех видов деятельности;
 - поднятие имиджа ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в СМИ и обществе в целом;
 - экономию материальных, энергетических, информационных ресурсов и сокращение затрат;
 - совмещение профессий и должностей, овладение смежными профессиями и должностями;
 - рост профессиональных знаний и умений, навыков работников;
-

- применение творческих способностей на благо каждого работника и ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в целом;
- разработку новых методов, технологических процессов, оборудования, приспособлений, а также внедрение их в процесс работы;
- передачу личного опыта молодым работникам ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- повышение уровня квалификации работников путем обучения в образовательных заведениях;
- соблюдение деловой и трудовой этики;
- физическое и духовное развитие работников ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», ведение здорового образа жизни;
- изучение передового отечественного и зарубежного опыта работы, иностранных языков, применяемых в работе ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- улучшение собственного здоровья, активные занятия физкультурой и спортом;
- предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», извещение руководства о случаях подобных нарушений;
- развитие чувства принадлежности к единому коллективу, общности целей.

6.2. В ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» запрещается:

- появление на территории ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- применение к работникам методов физического или грубого психологического воздействия;
- любые виды злоупотреблений финансовыми или материальными ценностями ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» и ее клиентов, своим служебным положением в личных или корыстных целях;
- свободное использование оборудования посторонними лицами, а также работниками, не отвечающими за сохранность этого оборудования;
- использование любых видов оборудования, средств связи и транспорта в личных целях;
- ведение деловых переговоров в присутствии посторонних лиц, если это приведет к разглашению служебной или коммерческой тайны;

- ведение коммерческой деятельности, не связанной с деятельностью ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», в рабочее и нерабочее время на территории ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- участие в азартных играх на территории ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение, любого имущества ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», пациентов, работников и других лиц;

6.3. Любые из перечисленных выше случаев рассматриваются руководством ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ». В случаях, приведенных в пункте 6.1, работники получают соответствующее вознаграждение. В случаях нарушения пункта 6.2. к виновным работникам применяются соответствующие наказания, определенные трудовым законодательством и коллективным договором, действующим в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ». Как вознаграждения, так и меры наказания применяются независимо от служебного положения работника, личных симпатий, принадлежности к профессиональным союзам и прочих индивидуальных и групповых различий.

7. Рабочее время сотрудников

7.1. Время начала работы для сотрудников ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» определяется положениями Коллективного договора, в зависимости от отделения, подразделения, в котором работает сотрудник.

7.2. Для того, чтобы начинать свой рабочий день вовремя, подготовить рабочее место и подготовиться самому, сотрудник должен быть на рабочем месте за 10 минут до официального времени начала рабочего дня. Появление на работе после официального начала рабочего дня является опозданием.

7.3. При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя о возникших проблемах заблаговременно или не позже чем в течение трех часов с момента начала рабочего дня. Отсутствие на рабочем месте в рабочее время более трех часов без уважительной причины считается прогулом, который влечет за собой дисциплинарное взыскание.

7.4. Систематические опоздания могут послужить поводом для отказа от дальнейшего сотрудничества ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» со специалистом.

8. Рабочее место сотрудника

8.1. Порядок, чистота и аккуратность рабочего места каждого сотрудника создают благоприятное впечатление о ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в целом.

8.2. ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» приветствуется индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ». Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте.

Ответственность за чистоту и порядок на своем рабочем месте несет персонально каждый сотрудник.

8.3. Документы, составляющие коммерческую тайну ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», а также иные документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонним лицам может привести к ущербу для ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах.

8.4. Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию;
- художественную литературу, журналы, газеты и т.д. (не относящуюся к профессиональной деятельности);
- одежду, посуду, косметику.

8.5. Руководители подразделений осуществляют контроль соблюдения данных правил.

8.6. Запрещается принимать пищу на рабочих местах. Исключение составляют кофе, чай или вода, приготовленные в специально отведенных для этого местах. Питание сотрудников осуществляется в столовых или кухнях.

9. Использование компьютеров и офисного оборудования

9.1. ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» предоставляет компьютер каждому сотруднику, которому он необходим в работе.

9.2. Если сотрудник работает на компьютере коллеги, не следует менять установки и параметры машины, устанавливать свои пароли, нестандартные для ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» программы, стирать файлы или производить иные действия, которые не предусмотрены пользователем компьютера.

9.3. ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», принимая во внимание интересы сотрудников, допускает использование компьютеров и офисного оборудования в личных целях, но в определенных разумных пределах. Под использованием офисного оборудования в данном случае понимается ксерокопирование небольших по объему документов, отправка сообщений по факсу и электронной почте, работа с Интернетом.

9.4. Использование оборудования в личных целях допускается с согласия непосредственного руководителя под его ответственность.

10. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте

10.1. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте ЗАПРЕЩЕНО! В ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» приветствуется здоровый образ жизни.

10.2. Курение допустимо только в специально отведенных для этого местах.

10.3. Непосредственный руководитель подразделения несет персональную ответственность за соблюдение данных требований и требований по пожарной, санитарно-технической безопасности, сохранности мебели, оборудования и технических средств в кабинете.

11. Внешний вид сотрудников

11.1. Сотрудники представляют облик ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» для посетителей, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с посетителями зависит имидж ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

11.2. Сотрудники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

11.3. Руководство ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

- каждый сотрудник должен выглядеть аккуратно;
- работники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в рабочее время должны носить специальную одежды (халат, медицинский костюм) на своих рабочих местах, согласно СОУТ.

12. Взаимоотношения в трудовом коллективе

12.1. Все взаимоотношения в трудовом коллективе ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» строятся на основе взаимовыгодного партнерства, уважения интересов каждого работника и ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в целом. В связи с этим ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в своей политике управления персоналом стремится к реализации следующих принципов:

- внимание к проблемам и трудностям каждого отдельного работника;
- единоначалие в отношениях руководитель-подчиненный;
- полный и искренний двусторонний обмен мнениями, полная открытость сторон для конструктивной критики, предложений;
- стимулирование повышения уровня жизни;
- высокая исполнительская и трудовая дисциплина;
- ориентация на повышение качества обслуживания посетителей;
- соответствие всякого вознаграждения непосредственно с той деятельностью, которая ведет к увеличению производительности и эффективности работы ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» в целом;
- доступность для каждого работника информации о деятельности ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», не относящейся к коммерческой и служебной тайне;
- преемственность решений при смене руководителей;
- соблюдение общепризнанных международных норм, российского законодательства и руководящих документов, действующих в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- конструктивное сотрудничество с профсоюзной организацией, членами которой являются работники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», с целью обеспечения благоприятного социально-психологического климата в коллективе и эффективной работы ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- сокращение доли ручного труда;
- ориентация на развитие чувства коллективизма, ответственности каждого за достижение общей цели.

12.2. Работники, в свою очередь, осознавая всю важность достижения поставленной ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» цели, для улучшения их личного

благосостояния, входя в трудовой коллектив, принимают на себя следующие обязательства:

- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности и связанные с ними распоряжения своего руководителя;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- повышать производительность труда;
- не разглашать сведения, являющиеся коммерческой или служебной тайной;
- соблюдать дисциплину, требования по охране труда, технике безопасности и санитарии;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», ее работников и посетителей;
- уважать личные интересы коллег по работе, интересы ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» и посетителей;
- соблюдать деловую этику;
- способствовать повышению эффективности работы своего подразделения;
- своевременно информировать руководство о допущенных нарушениях правил, инструкций, положений и других руководящих документов, действующих в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ»;
- добросовестно выполнять обязанности, возложенные трудовым договором (соглашением) и/или коллективным договором, действующим в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

13. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе

13.1. В ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» принято быть уважительными и этичными по отношению друг к другу, независимо от служебного статуса.

13.2. Сотрудники должны выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса.

13.3. Следует исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека. Гармоничная психологическая атмосфера в коллективе - одна из основ успешной совместной работы.

13.4. Если один из сотрудников допустил некорректное поведение по отношению к другому сотруднику, не стоит отвечать ему тем же. В данном случае необходимо обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю, при этом всегда нужно помнить о субординации.

13.5. Уместным является предварительный звонок для согласования возможности встречи, а также просьба разрешения войти при входе в кабинет старшего по должности.

13.6. Преследования, ограничения любого сотрудника по причине его социального положения, пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы, и влекут персональную ответственность в соответствии с российским законодательством.

14. Собrania и совещания

14.1. Руководство ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» проводит собрания и совещания для обеспечения оперативного обмена информацией с сотрудниками. О времени, месте и повестке дня очередного совещания, а также о составе участников непосредственный руководитель, организовывающий совещание, оповещает участников лично.

14.2. Собрания и совещания организовываются в соответствии с принятыми в подразделениях ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» правилами.

14.3. Сотрудники должны приходить на собрания вовремя, а также отключать мобильные телефоны до начала собрания. Работники, пропускающие собрания или опаздывающие на них без уважительной причины, могут быть подвергнуты дисциплинарным взысканиям.

14.4. Организаторы собраний должны иметь заранее разработанный план, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.

14.5. Все участники совещания должны заранее подготовиться по тематике. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения. Старайтесь сложное объяснять доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение. Умейте принять компромиссный вариант решения проблемы.

15. Отношения ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» с посетителями

15.1. Создание партнерства с посетителями - важнейшая задача ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ». Сотрудники должны обеспечить посетителей качественной услугой.

15.2. Наша главная задача – создать все условия для долгосрочного сотрудничества с посетителями.

15.3. Предупредительное отношение к посетителю, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений.

15.4. С посетителями сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо.

Не должно возникать ситуаций, когда посетитель находится в кабинете один. На появление посетителя сотрудник ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» должен отреагировать немедленно – поприветствовать его. В случае, если посетитель пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить вопрос или проблему.

15.5. Сотрудники не должны допускать возникновения конфликта интересов ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ». В случае возникновения конфликтных ситуаций, которые могут противоречить интересам ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» и посетителей, работник ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» должен приложить все усилия для наиболее эффективного их разрешения.

15.6. Сотрудники не должны принимать подарки или бесплатные услуги,

превышающие нормы делового этикета, от третьих лиц за выполнение ими своих должностных обязанностей в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

15.7. За некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание посетителей ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало посетителя.

16. Стандарты общения с посетителями по телефону

Впечатление о ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» складывается у посетителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

16.1. Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее третьего сигнала звонка должен следовать ответ. По скорости реакции на звонок посетитель либо партнер будет судить о степени заинтересованности сотрудника.

16.2. Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ». Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

16.3. В случае, если сотрудник, у которого звонит телефон, занят решением производственных вопросов с присутствующим посетителем, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег.

16.4. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

16.5. Правильно и корректно говорить по телефону также важно, как вести переговоры.

16.6. При общении по телефону очень важно соблюдать культуру речи. Правильная речь - это сочетание верного тона, артикуляции, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо предлагать помощь любому, нуждающемуся в ней.

16.7. Заканчивать разговор рекомендуется фразой «Всего доброго», «Всего хорошего».

16.8. Если телефон звонит в то время, когда сотрудник говорит по другому телефону, он должен снять трубку, сообщить, что занят и выяснить у второго собеседника, будет ли он ожидать или перезвонит.

17. Конфиденциальность

17.1. Информация является важнейшим достоянием ГБУЗ «ПКБЮРО СМЭ».

17.2. В ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» запрещена передача любой информации, кроме специально разрешенных имиджевых мероприятий.

17.3. Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с сотрудником со стороны последнего и влечет за собой ответственность вплоть до увольнения.

17.4. Аналогичные санкции могут быть применены к работнику, допустившему любую передачу сторонним лицам или организациям информации, наносящей ущерб имиджу и репутации ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

17.5. Любая негативная информация о ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» или ее руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как порочащая репутацию ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ», рассматривается руководством как нарушение трудовой дисциплины.

18. Корпоративные и личные праздники

18.1. Организация уважает личные праздники и торжественные даты своих сотрудников и лояльно относится к инициативе работника провести фуршет для своих коллег по работе.

18.2. Необходимые условия проведение фуршета:

- сотруднику, желающему провести фуршет для коллег по работе, необходимо получить согласие руководителя подразделения, в котором он работает. Руководитель вправе отказать сотруднику в разрешении проведения фуршета без объяснения причин;

- фуршет должен проводиться только в обеденное время. С окончанием обеденного перерыва сотрудник и приглашенные коллеги по работе обязаны вернуться к исполнению своих непосредственных обязанностей;

- не допускается употребление алкогольных напитков сотрудником и приглашенными коллегами;

- ответственность за соблюдение правил внутреннего распорядка и норм корпоративной культуры ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» во время и после фуршета возлагается на руководителя подразделения.

18.3. С целью поддержания командного духа коллектива организации, ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» регулярно проводит корпоративные праздничные мероприятия, приуроченные к памятным датам в истории ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» и общенациональным праздникам.

18.4. Любой сотрудник ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» вправе присутствовать на проводимых корпоративных праздниках или может воздержаться от их посещения без объяснения причин.

18.5. Во время проведения праздничных мероприятий сотрудники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» обязаны особое внимание уделить соблюдению норм корпоративной культуры и профессиональной этики.

19. Контроль и ответственность за исполнение настоящего Положения

19.1. ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» проводит систематический мониторинг выполнения правил, принципов и стандартов, заложенных в настоящее Положение, особенно в части тех операций, которые не регулируются законодательными и нормативными актами, либо регулируются законами, в которые заложены более низкие стандарты, чем определены в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

19.2. Контролируют и несут ответственность за выполнение данного Положения руководители подразделений, а также непосредственно сотрудники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

19.3. Обо всех нарушениях данного Положения должно быть незамедлительно сообщено руководству ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» и приняты соответствующие меры для недопущения нарушений впредь.

20. Заключительные положения

20.1. Нормы и правила, утвержденные в данном Положении, распространяются на всех работников ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

20.2. Все сотрудники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» должны быть ознакомлены с данным Положением под роспись.

20.3. Новые сотрудники ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ» должны быть ознакомлены с Положением в срок не позднее 10 дней с момента начала работы в ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

20.4. Ответственность за ознакомление сотрудников с Положением возлагается на руководителей подразделений ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».

20.5. Копия Положения о корпоративной культуре хранится в каждом структурном подразделении ГБУЗ «ПК БЮРО СМЭ».