

**Федеральное государственное бюджетное учреждение
«РОССИЙСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР РЕНТГЕНОРАДИОЛОГИИ»
(ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России)**

«23» 04 2024 г.

ПРИКАЗ

№ 144-0

г. Москва

Об утверждении Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России

В целях повышения этической и корпоративной культуры, формирования принципов этики и служебного поведения работников при осуществлении служебной деятельности в ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России»,

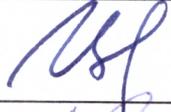
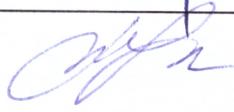
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, приложение № 1.
2. Начальнику отдела кадров ознакомить с Кодексом всех работников ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России», в дальнейшем доводить информацию о необходимости соблюдения моральных и этических норм, установленных Кодексом профессиональной этики и служебного поведения до всех вновь принятых работников.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по общим вопросам.

Директор



В.А. Солодкий

Ф.И.О.	Должность	Подпись, дата
Цыганков Е.В.	Заместитель директора по общим вопросам	
Балабанова И.В.	Ведущий юрист-консультант	
Висюлина Н.А.	Заместитель начальника отдела кадров	

Исп. Ведущий юрист-консультант
И.В. Балабанова

Приложение № 1
к приказу от 23» 07 2024 г. № 144-0
Об утверждении Кодекса профессиональной
этики и служебного поведения работников
ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России»

1. Общие положения

1.1. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения (далее - Кодекс) работников ФГБУ «РНЦРР» (далее - Центр), разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства и предназначен для формирования корпоративной культуры и этики в Центре.

1.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми рекомендуется руководствоваться всем работникам Центра независимо от занимаемой должности.

1.3. Кодекс устанавливает принципы и нормы поведения должностных лиц и других работников Центра, определяет правила взаимоотношений внутри Центра, а также взаимоотношений с посетителями Центра.

1.4. Работник, принятый на работу в Центр, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей деятельности.

1.5. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников Центра для достойного выполнения ими профессиональной деятельности, содействие укреплению авторитета, доверия граждан к Центру, а также обеспечение единых норм поведения работников Центра.

1.6. Каждый работник Центра должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса.

1.7. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками Центра их должностных обязанностей.

1.8. Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере профессиональной деятельности, уважительного отношения к деятельности работников Центра в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности работников Центра, их самоконтроля.

1.9. Соблюдение работниками Центра положений Кодекса учитывается при проведении аттестации, формировании кадрового резерва, выдвижении на вышестоящую должность, поощрении и награждении, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

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

2. Основные принципы и правила служебного поведения работников Центра

2.1. Основные принципы служебного поведения работников Центра являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей.

2.2. Работники Центра, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению гражданам медицинской помощи и иных услуг;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника Центра;

в) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, противодействовать и не подчиняться не отвечающему интересам граждан влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

г) осуществлять свою деятельность в пределах своих полномочий;

д) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

е) уведомлять должностных лиц Центра, органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к работникам Центра каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

ж) соблюдать установленные законодательством ограничения и запреты, исполнять обязанности, связанные с осуществлением профессиональной деятельности;

з) соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

и) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового обращения;

к) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

л) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей Российской Федерации и других государств, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

м) соблюдать конфиденциальность информации о работниках Центра, касающейся условий жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

н) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником Центра должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Центра;

о) принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;

п) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Центра, руководителей Центра, если это не входит в должностные обязанности работника;

р) не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность Центра, должностных лиц, при решении вопросов личного характера;

с) соблюдать установленные в Центре правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

т) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Центра;

у) воздерживаться от высказываний негативных оценочных суждений относительно деятельности врачей других медицинских организаций, работников военно-врачебных комиссий, сотрудников межведомственных экспертных советов, сотрудников Федеральной службы по труду и занятости и т.д.;

ф) нести личную ответственность за результаты своей деятельности.

2.3. Работники Центра при исполнении должностных обязанностей не должны допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

2.4. Работники Центра обязаны принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой несет ответственность и (или) которая стала известна им в связи с исполнением должностных обязанностей.

2.5. Работникам Центра, наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, следует принимать меры к тому, чтобы подчиненные им работники не допускали коррупционного опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

2.6. Работники Центра, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призваны:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

в) не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

2.7. Работники Центра, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Центра, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за действия (бездействия) подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли меры по недопущению такого действия (бездействия).

3. Правила информирования пациента по телефону

3.1. Работникам Центра при общении с пациентами необходимо использовать скрипты разговора или речевые модули, что позволит грамотно выстроить ответы на любые возражения, четко и убедительно сформулировать преимущества того или иного предложения, легко и безболезненно работать с жалобами.

3.2. Речевые обороты основывать на процессах системы здравоохранения. Специфика общения с пациентом заключается в том, что заучивание и каждодневное использование стандартных модулей неэффективно в случае наличия у работников Центра глубоких ошибок в общении. Такими ошибками является использование фраз-провокаторов, которые нельзя употреблять в общении.

3.3. Примерный перечень фраз-провокаторов

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
<ul style="list-style-type: none"> - Девушка - Женщина - Молодой человек - Мужчина 	<ul style="list-style-type: none"> - Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. Например, «Скажите, пожалуйста...»
<ul style="list-style-type: none"> - Нет - Нельзя («так оформлять нельзя») - Не получится («завтра не получится») - Не принимает («завтра доктор не принимает») - Невозможно - Но 	<ul style="list-style-type: none"> - Я предлагаю - Можно («можно оформить по-другому») - Получится, только если - В нашем с Вами случае возможно только. - Доктор принимает - В данной ситуации - Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант — это
<ul style="list-style-type: none"> - Ваша проблема 	<ul style="list-style-type: none"> - Этот вопрос. - Наш вопрос. - Наша с вами ситуация.
<ul style="list-style-type: none"> - Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек 	<ul style="list-style-type: none"> - Одну минуту, пожалуйста. Договор, звонок.
<ul style="list-style-type: none"> - Вы не поняли - Вы меня не слышите 	<ul style="list-style-type: none"> - Наверно, я не точно выразился. - Я хочу сказать - Я имею ввиду...

- Простите за беспокойство	- Уточните, пожалуйста.
- Я не знаю - Я думаю, что - Наверное - Скорее всего - У меня нет такой информации	- Одну минуту, пожалуйста, я уточню. - Я уточню этот вопрос, и мы с Вами обязательно свяжемся.
- Ничего не можем сделать для Вас - Не могу Вам ничего предложить - Ничем не могу вам помочь - Ничего не могу обещать - Это от нас не зависит	- В этом случае Вам следует - Вы можете сделать - Я Вам рекомендую... - Я могу предложить
- Вы должны... - Вам придется	- Давайте мы с Вами сделаем следующее
- Естественно - Конечно же - Само собой разумеется - И так понятно, что	- Вы сказали все верно - Вы правильно все поняли
- Директор (заведующий отделением, мой руководитель) сейчас не может (не сможет) с Вами поговорить	- Решение этого вопроса находится в моей компетенции - Давайте посмотрим, что можно сделать
- А мы-то здесь причем? - Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а) - Не знаю, кто Вам такое сказал	- Мы разберемся в сложившейся ситуации - Приношу Вам свои извинения - Приносим извинения
- Мы этого не делаем (не предоставляем)	- Мы делаем только. - Этим вопросом занимается другой специалист. Я сейчас Вам скажу время его приема.
- Этого не может быть - Вы что-то путаете	- Давайте уточним
- Точных сроков сказать не могу	- Точные сроки сейчас назвать трудно - Точные сроки будут известны позже. Позвоните пожалуйста.
- Это Ваша вина - Это не наша вина, что	- Я могу предложить
- Что Вас еще не устраивает?	- Я могу помочь Вам в сложившейся ситуации?
- А зачем Вы это сделали?	- Я правильно Вас понял(а)?
- Вообще-то	- Могу отметить, что
- Вы меня, конечно, извините, но...	- Хочу обратить Ваше внимание на то, что
- Я Вам уже говорил(а)	- Хочу обратить Ваше внимание на то, что

- Таким образом, недопустимы в употреблении фразы и интонации:
- демонстрирующие безучастность и безразличие;
 - тракуемые как попытка уйти от ответственности или прямо говорящие о безответственности;
 - отражающие безынициативность или нежелание помочь;
 - любые оценочные суждения прямые или завуалированные оскорбления;

-фразы, не несущие конкретного смысла.

4. Этические правила служебного поведения работников Центра

4.1. В служебном поведении работникам Центра необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

4.2. В служебном поведении работникам Центра следует, воздерживаясь от:

а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

4.3. Работники Центра призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

4.4. Работникам Центра необходимо быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

4.5. Любые формы пренебрежительного или оскорбительного отношения друг к другу являются недопустимыми.

4.6. Внешний вид работника Центра при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий службы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважительному отношению граждан к Центру, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

4.7. Во взаимоотношениях с посетителями Центра работники должны руководствоваться принципами:

- уважения, доброжелательности и корректности;
- работники Центра должны воздержаться от действий и заявлений, выходящих за пределы их компетенции и полномочий, в том числе, во избежание случайного предоставления ложной информации, от консультирования посетителей по вопросам, требующих специальных знаний и выходящих за пределы их компетенции.

4.8. При взаимодействии с посетителями работники Центра обязаны соблюдать Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

4.9. Работники Центра не должны разглашать информацию, которая может нанести им или Центру материальный и (или) иной ущерб.

5. Ответственность за нарушение положений Кодекса

5.1. Нарушение работником Центра положений Кодекса подлежит рассмотрению в Центре и при подтверждении факта нарушения - моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику Центра ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
