



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНЗДРАВ КБР)
П Р И К А З**

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ
УЗЫНШАГЪЭР ХЪУМЭНЫМ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ
САУЛУКЪ САКЪЛАУ МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ**

1 июля 2025 года

№ 219-П

г. Нальчик

**Об утверждении
Положения о корпоративной культуре Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики**

В целях формирования и поддержания позитивной корпоративной культуры в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о корпоративной культуре Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр

Р.М. Калибатов

Руководитель
административного департамента

А.С. Литягина

Начальник
отдела правового обеспечения

О.Р.Балова

СОГЛАСОВАН

Приложение

к приказу от «01» июля 2025 г. № 219-П
Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики



Председатель Профкома
Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики

Гершицкая З.А.

(подпись)

2025 г.

Положение о корпоративной культуре Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики

I. Введение

1. Общие положения.

1.1 Настоящее Положение разработано в целях развития в сознании гражданских служащих Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство) понятия о корпоративной культуре, идеологии, системы ценностей, единых стандартов поведения, общения с представителями других организаций, гражданами и коллегами.

1.2 Основные функции корпоративной культуры: формирование внутрикорпоративного имиджа; создание корпоративных традиций, ценностей; формирование у гражданских служащих понимания общности интересов единого «мы»; укрепление корпоративного духа и создание сплоченной команды, повышение лояльности, удовлетворенности гражданских служащих и инструментов мотивации.

1.3 Настоящее Положение представляет собой совокупность правил, принципов и стандартов, в соответствии с которыми все гражданские служащие, независимо от их должности, должны строить свою работу. Положение призвано способствовать повышению эффективности и конкурентоспособности Министерства.

1.4 Принципы и правила, представленные в настоящем Положении, обязательны для выполнения всеми гражданскими служащими. Каждый гражданский служащий несёт персональную ответственность за строгое следование указанным правилам и принципам в работе. Каждый руководитель структурного подразделения Министерства несёт ответственность за строгое

соблюдение правил и принципов корпоративной культуры подчиненных ему гражданских служащих.

2. Основные понятия и определения, используемые в построении системы корпоративной культуры.

Корпоративная культура (КК) — это совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, которыми должны руководствоваться гражданские служащие Министерства в своей повседневной работе.

Миссия Министерства — основная цель, которую ставит перед собой Министерство и к выполнению которой стремится.

Фирменный стиль — это совокупность мероприятий и приемов (графических, цветовых, языковых и т.д.), которые, с одной стороны, обеспечивают узнаваемость Министерства и его услуг, и ассоциируются с Министерством сторонним наблюдателем (не только потенциальным контрагентом).

Деловая этика — совокупность принципов и норм, которыми должны руководствоваться гражданские служащие в сфере межличностных отношений, управления и организации работы в Министерстве.

Имидж Министерства — функциональное, устойчивое и статусное значение, направленное на поддержание и усиление позитивного представления и доверия к Министерству.

Кадровая политика — целостная и объективно обусловленная стратегия работы с гражданскими служащими, объединяющая различные формы, методы и модели кадровой работы.

Субординация - следование установленным правилам взаимоотношений между лицами разного должностного уровня внутри трудового коллектива при выполнении профессиональной деятельности.

Корпоративный дух — начало, определяющее поведение, действия гражданских служащих и руководителей, отражающееся на поведении людей, разделяющих цели организации и испытывающих чувство принадлежности к ней.

Государственная служба - профессиональная служебная деятельность граждан Российской Федерации по обеспечению исполнения полномочий: Российской Федерации; федеральных органов государственной власти, иных федеральных государственных органов; субъектов Российской Федерации; органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов субъектов Российской Федерации; лиц, замещающих

должности, устанавливаемые Конституцией Российской Федерации, федеральными законами для непосредственного исполнения полномочий федеральных государственных органов, органов публичной власти федеральных территорий; лиц, замещающих должности, устанавливаемые конституциями, уставами, законами субъектов Российской Федерации для непосредственного исполнения полномочий государственных органов субъектов Российской Федерации; федеральных территорий; органов публичной власти федеральных территорий; лиц, замещающих в федеральной территории должности, устанавливаемые федеральными законами и указами Президента Российской Федерации, а также уставом федеральной территории для непосредственного исполнения полномочий органов публичной власти федеральной территории.

Обращение к гражданским служащим

Уважаемые коллеги!

Настоящее положение это не просто ориентир поведения для каждого гражданского служащего Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, это кладезь знаний, кодекс чести. Это настольная книга, к которой должен обращаться гражданский служащий при малейших сомнениях в правильности своего выбора при принятии решений.

В основе настоящего положения лежат наши неизменные ценности.

3. Миссия.

Медицина для людей - вместе к здоровью!

Профессионализм и милосердие на каждом этапе вашего пути к здоровому будущему!

Миссия Министерства включает:

1. Создание системы здравоохранения, в которой сохранение здоровья и забота о людях являются наивысшими ценностями.
2. Непрерывное повышение качества, безопасности и доступности медицинской помощи для каждого гражданина.
3. Сочетание высокого профессионализма, многолетнего опыта и современных достижений медицинской науки спасения жизни и сохранения здоровья людей.
4. Формирование культуры открытого диалога и атмосферы доверия между пациентами и медицинскими специалистами, основанных на принципах прозрачности и взаимного уважения.

5. Создание атмосферы, в которой каждый пациент ощущает заботу и поддержку, благодаря вниманию к его индивидуальным потребностям и жизненной ситуации.

4. Стратегические направления.

Стратегические направления Министерства включают следующие ключевые аспекты:

1. Улучшение доступности медицинских услуг: обеспечение равного доступа к медицинской помощи для всех слоев населения, особенно в удаленных и сельских районах.

2. Повышение качества медицинской помощи: внедрение стандартов и протоколов лечения, повышение квалификации медицинского персонала, улучшение материально-технической базы.

3. Развитие профилактической медицины: акцент на профилактику заболеваний, вакцинацию, скрининговые программы и программы по здоровому образу жизни.

4. Цифровизация здравоохранения: внедрение электронных медицинских карт, телемедицины и других цифровых решений для повышения эффективности работы системы здравоохранения.

5. Интеграция медицинских услуг: создание единой системы оказания медицинской помощи, где первичная, специализированная и стационарная помощь будут взаимосвязаны.

6. Финансирование и оптимизация ресурсов: эффективное распределение бюджетных средств, оптимизация расходов на здравоохранение, привлечение частных инвестиций.

7. Работа с кадровым потенциалом: привлечение и удержание государственных служащих и медицинских работников, улучшение условий труда.

8. Устойчивость к эпидемиям: разработка стратегий по подготовке и реагированию на эпидемии и пандемии, улучшение санитарно-эпидемиологического благополучия.

9. Социальное здоровье населения: программы по борьбе с зависимостями, психическим заболеваниям и поддержка уязвимых групп населения.

Эти направления помогают формировать эффективную систему здравоохранения, способную реагировать на вызовы времени и потребности населения.

5. Ценности.

-Равный доступ – своевременное получение необходимой медицинской помощи или услуги человеком независимо от его особенностей и обстоятельств;

-Эффективность - усовершенствование процессов в здравоохранении для достижения наилучших результатов при рациональном использовании ресурсов;

-Объективность и безопасность:

- принятие решений в сфере здравоохранения на основе достоверных данных и научно обоснованных подходов;
- безопасность пациентов на различных этапах взаимодействия с системой здравоохранения;

-Благополучие и сплоченность коллектива:

- единая, слаженная работа системы здравоохранения, где все участники процесса эффективно взаимодействуют во благо пациента;
- комфортные условия труда и учет интересов и потребностей гражданских служащих;

-Открытость и эмпатия:

- доверительные отношения между системой здравоохранения и обществом;
- высокая культура эмпатии в отношениях между медицинским персоналом и пациентами.

-Профессионализм - постоянное совершенствование профессионализма работников системы здравоохранения;

-Инновационность - постоянное внедрение и развитие инноваций в системе здравоохранения.

6. Принципы.

-Система наставничества для передачи знаний и опыта молодым гражданским служащим;

- Обмен опытом с флагманскими учреждениями;
- Доступная среда для всех категорий граждан;
- Комфортные условия пребывания в учреждении с учетом потребностей различных социальных групп и категорий граждан;
- Территориальная равномерность распределения организаций для предоставления помощи и услуг;
- Выездная форма работы в отдаленных населенных пунктах;
- Ориентация на конечный результат;
- Рациональное использование и распределение ресурсов;
- Автоматизация процессов посредством внедрения современных цифровых технологий;
- Проактивный формат работы для предупреждения возможных нежелательных событий;
- Регулярный аудит работы и мониторинг показателей;
- Доступность различных источников информации, баз данных каждому гражданскому служащему;
- Взаимодействие с федеральными научно-исследовательскими центрами и институтами;
- Идентификация граждан на всех этапах предоставления услуг;
- Защита персональных данных граждан;
- Обеспечение эпидемиологической безопасности в соответствии с требованиями санитарных правил;
- Рациональная и эргономичная планировка помещений;
- Охрана и обеспечение безопасности на территории и в помещениях;
- Устойчивая корпоративная культура;
- Эффективная коммуникация в коллективе;
- Активная мотивация работников;
- Система адаптации для новых гражданских служащих;
- Психологическая поддержка;
- Зоны отдыха для гражданских служащих;

- Совместный досуг и активный отдых в коллективе;
- Комфортные рабочие условия;
- Высокая доступность информации для граждан;
- Постоянная обратная связь по возникающим вопросам;
- Внимательное отношение к проблемам граждан и пациентов;
- Эффективная коммуникация для решения конфликтных ситуаций.

7. Фирменный стиль.

1.Под фирменным стилем Министерства понимается единое стандартизированное оформление всей полиграфической и сувенирной продукции, строго регламентированный порядок использования фирменного знака и наименования.

2. Деловая печатная продукция всех подразделений Министерства (фирменные бланки, конверты) должна быть выполнена в едином стиле с использованием официальной символики.

3. Изображение логотипа и названия на рекламной и сувенирной продукции (ручки, календари, блокноты, брошюры, буклеты, проспекты и т.д.) должно соответствовать официальному эталону фирменного знака и стилю написания (размер и вид шрифтов, цвет, пропорции) наименования Министерства.

II. Деловые и нравственные качества.

1. Для эффективного выполнения своих функциональных обязанностей каждый гражданский служащий Министерства должен обладать следующими **деловыми** качествами:

- дисциплинированность;
- самостоятельность;
- пунктуальность;
- трудолюбие;
- коммуникабельность;
- исполнительность;
- настойчивость;
- целеустремлённость;
- предприимчивость;
- способность корректно вносить и воспринимать конструктивную критику;
- умение слушать людей;
- энергичность;
- лояльность и приверженность к Министерству.

2. Для эффективной слаженной работы в коллективе каждый гражданский служащий должен развивать в себе следующие **нравственные** качества:

- отзывчивость;
- доброжелательность;
- внимательность;
- преданность;
- порядочность;
- честность;
- скромность;
- справедливость.

3. В Министерстве **недопустимо** проявление таких человеческих пороков, как безответственность, грубость, властолюбие, жадность, зависть, интриганство, лень, лицемерие, недисциплинированность, лживость, непорядочность, подлость, предательство, хамство.

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

5. *Не рекомендуется* употребление таких выражений, как *«Я не знаю»*, *«Я за это не отвечаю»*, *«Мы не можем этого сделать»*, *«Вы должны»*, *«Меня никто не спрашивал»*, поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к Министерству. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других гражданских служащих.

6. В целях обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе, Министерство с согласия гражданского служащего вправе проводить психологическое тестирование и оценку работников, а также психологические тренинги по вопросам профессионального выгорания, способам разрешения конфликтов и т.д.

III. Поощрения и ограничения

1. В Министерстве *поощряется* инициатива работников, направленная на:

- самообразование, совершенствование своих профессиональных знаний и умений;
- разработку новых методов и приемов достижения целей деятельности Министерства;
- обучение и передачу своего опыта молодым;
- сокращение затрат Министерства (экономических, энергетических и т.д.);
- реализацию своих способностей;
- достижение или превышение целей и показателей производительности;
- проявление инициативы в работе, предложение новых идей и решений;
- обучение, повышение квалификации и стремление к саморазвитию;
- выполнение задач в срок и соблюдение обязательств;
- поддержание комфортной, дружелюбной атмосферы в коллективе, позитивное влияние на настроение команды;
- соблюдение моральных норм и стандартов Министерства;
- предупреждение нарушений законодательства, инструкций, положений, других руководящих документов, действующих в Министерстве;
- развитие чувства патриотизма;
- развитие в педагогической и научной деятельности.

2. Работникам в Министерстве *запрещается*:

- появление на территории Министерства в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- нарушение трудовой дисциплины (опоздания, отсутствие на работе без уважительной причины и т.д.);
- неуважительное отношение к коллегам, оскорбления, агрессивное поведение, домогательства, применение методов физического и грубого психологического воздействия;

-распространение конфиденциальной информации, разглашение сведений, составляющих государственную тайну, лицом, которому она была доверена или стала известна по службе, работе;

-проявление предвзятости по отношению к коллегам по расовому, половому, возрастному, национальному признаку, имущественному и должностному положению, по признакам отношения к религии, принадлежности к профессиональным союзам и общественным объединениям;

-заниматься предпринимательской деятельностью лично или через доверенных лиц;

-совершение любых действий, влекущих порчу, утерю, хищение, любого имущества Министерства;

-государственные гражданские служащие обязаны соблюдать иные запреты и ограничения, установленные законодательством.

IV. Рабочее время.

1. Время начала работы для гражданских служащих Министерства определяется служебным распорядком Министерства.

2. Появление на работе после официального начала рабочего дня является опозданием. При невозможности прийти на работу вовремя гражданский служащий должен известить своего непосредственного руководителя о возникших проблемах заблаговременно или не позже, чем в течение 3 часов с момента начала рабочего дня.

Отсутствие на рабочем месте в рабочее время более 4 часов, невыход на работу без уважительных причин (т.е. отсутствие на работе в течение всего рабочего дня (смены) независимо от продолжительности рабочего дня (смены) считается прогулом, который влечёт за собой дисциплинарное взыскание, вплоть до расторжения служебного контракта.

Систематические опоздания могут расцениваться как неоднократное неисполнение трудовых обязанностей, что может повлечь дисциплинарную ответственность, предусмотренную законодательством.

V. Рабочее место.

1. Гражданские служащие *должны стремиться* к порядку, чистоте, аккуратности, безопасности и комфорту на своём рабочем месте. Для этого необходимо придерживаться системы 5С:

- стандарт рабочего места, в котором отсутствуют лишние предметы, в том числе посуда, пища;
- регулярно, не реже раза в неделю, сортировать предметы. Ненужные документы утилизировать, документы, требующие хранения - в архив;
- централизованное хранение бумаги, канцелярских принадлежностей, расходных материалов;
- удаление из книжного шкафа лишних материалов и визуализация папок и полок книжного шкафа.

2. Документы, составляющие государственную тайну, коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну, а также иные вещи, документы, предметы, и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами может привести к ущербу для Министерства, не должны находиться на рабочем месте гражданского служащего и в доступных для посторонних людей местах.

3. Министерство должно обеспечить безопасность на рабочем месте, включая соблюдение норм охраны труда и профилактику несчастных случаев.

VI. Использование компьютеров и офисного оборудования.

1. Министерство предоставляет компьютеры, телефоны, офисную мебель и специализированное оборудование каждому гражданскому служащему, которому они необходимы в связи с занимаемой ими должностью.

2. Министерство предоставляет доступ к необходимым программам, интернету и другим ресурсам для выполнения рабочих задач.

3. Если гражданский служащий работает на компьютере коллеги, не следует менять установки и параметры, устанавливать свои пароли, стирать файлы или производить иные действия, которые не предусмотрены пользователем компьютера.

VII. Курение и употребление алкоголя на рабочем месте.

1. Курение, употребление алкоголя, наркотических и других токсических веществ на рабочем месте *строго запрещено*.

2. Министерство приветствует здоровый образ жизни.

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

VIII. Внешний вид.

1. Внешний вид играет важную роль в создании имиджа Министерства. Гражданские служащие должны придерживаться делового, офисного стиля.

2. Руководство формулирует общие требования к гражданским служащим:

- одежда делового, офисного стиля;
- одежда должна быть чистой, внешний вид должен быть аккуратным и опрятным;
- не допускается** пляжный стиль одежды;
- не допускается** спортивная одежда, шорты;
- для женщин **недопустима** одежда с оголенным животом, спиной, обтягивающая, из прозрачных материалов, мини-юбки, глубокие декольте, яркие принты на ткани. Главное во внешнем облике деловой женщины - ухоженность, чувство меры, элегантность и целесообразность.;
- мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженную бороду/усы.

Недопустимо как для мужчин, так и для женщин иметь небрежную, неряшливую причёску. Не допускается окрашивание волос в ненатуральные вызывающие оттенки.

3. На рабочем месте **запрещается** использование парфюма с интенсивными и резкими запахами, которые могут вызвать дискомфорт у коллег. Рекомендуется использовать легкие и нейтральные ароматы.

4. На выездные деловые мероприятия (конференции, конгрессы и т.п.) при отсутствии определенного дресс-кода рекомендуется деловой стиль одежды в темных приглушённых тонах (чёрный, серый, синий):

для *женщин* идеальный дресс-код на конференции – платье классического стиля (футляр), брючный или юбочный костюм (юбка не выше колен), светлая блузка (не облегающая блузка или топ), классические туфли чёрного цвета или цвета костюма, сдержанный естественный макияж, ухоженные волосы, аккуратная стрижка;

для *мужчин* - строгий костюм в тёмных приглушенных тонах-двойка, брюки и пиджак дополняют рубашка и галстук, также допускается нагрудный платок. К деловому стилю подходят классические туфли на тонкой подошве без броских элементов в цвет костюма, аккуратная стрижка, уложенные борода и усы (если имеются).

Рекомендуется использовать легкие и нейтральные ароматы парфюмерно-косметических средств.

IX. Взаимоотношения в трудовом коллективе.

1. Взаимоотношения в трудовом коллективе Министерства строятся на основе сотрудничества и уважительного отношения между гражданскими служащими. В связи с этим Министерство стремится к реализации следующих принципов:

- внимание к проблемам и трудностям каждого работника;
- полный и искренний двусторонний обмен мнениями, полная открытость сторон для конструктивной критики, предложений;
- высокая исполнительская и трудовая дисциплина;
- доступность для каждого работника информации о деятельности Министерства, не относящейся к коммерческой и служебной тайне;
- конструктивное сотрудничество с профсоюзной организацией, членами которой являются гражданские служащие Министерства, с целью обеспечения благоприятного социально-психологического климата в коллективе и эффективной работы Министерства.

2. Работники в целях улучшения их личного благосостояния, входя в трудовой коллектив, обязаны:

- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, возложенные служебным контрактом, а также распоряжения руководителя;
- соблюдать служебный распорядок;
- повышать производительность труда;
- не разглашать сведения, являющиеся коммерческой или служебной тайной;
- соблюдать требования по охране труда, технике безопасности;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу Министерства;
- уважать личные интересы коллег по работе, интересы Министерства;
- соблюдать деловую этику;
- соблюдать субординацию в служебных отношениях – обращаться по имени и отчеству в форме на «Вы»;

- своевременно информировать руководство о допущенных нарушениях правил, инструкций, положений и других нормативно-правовых актов, действующих в Министерстве;

- добросовестно выполнять обязанности, возложенные служебным контрактом.

3. В Министерстве принято быть уважительными, этичными, дружелюбными, доброжелательными и приветливыми по отношению друг к другу, независимо от служебного статуса. Гражданские служащие должны выбирать корректную форму обращения к коллеге, не допускать раздраженных интонаций и повышения голоса. Внимательно слушать собеседника и давать ему корректный ответ. Следует исключить из обращения комментарии, унижающие достоинство человека. Гармоничная психологическая атмосфера в коллективе - одна из основ успешной совместной работы.

4. Преследования, ограничения по причине его социального положения, пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы.

5. При взаимодействии коллектива первым инициирует устное приветствие тот, кто младше по статусу, обязательно упоминая имя и отчество человека. Исключение составляет случай, когда старший по статусу входит в помещение, где уже присутствуют люди, тогда инициатива приветствия принадлежит ему. Опоздавший на деловую встречу, обязательно первым здоровается с ожидающими его людьми.

В приветствии очень важна интонация, теплая и дружелюбная, потому что даже обычные приветственные слова, высказанные грубым или сухим тоном, могут обидеть человека. Прощаться с собеседником необходимо также вежливо.

6. Рукопожатие, в отличие от приветствия, инициирует старший по должности. Рукопожатие должно быть коротким, но энергичным. Для рукопожатия всегда предлагать правую руку (это касается и левшей). Свободная рука, при этом, не должна находиться в кармане. Пожав руку одному в компании людей, необходимо так же приветствовать и всех остальных.

7. Для отправки голосовых сообщений в мессенджерах необходимо получить предварительное согласие от адресата. Не звонить без предупреждения в соцсети и мессенджеры.

Х. Разрешение конфликтных ситуаций в трудовом коллективе

1. Конфликт в коллективе — это один из видов конфликтной ситуации, которая возникает из-за накопления на рабочем месте непреодолимых разногласий и противоречий. Они сопровождаются негативными эмоциями, нарушением субординации, а также норм и правил поведения.

Признаки конфликта:

- наличие сторон конфликта;
- наличие противоречий между этими сторонами;
- наличие направленных друг против друга действий;
- использование давления, угроз или силы.

Конфликт — всегда межличностные отношения. При этом они могут возникать как между отдельными гражданскими служащими, так и между целыми структурными подразделениями Министерства.

Виды конфликтов:

- межличностные - ссоры между двумя и более людьми из-за отличия в интересах, точках зрения или мнениях.
- между структурными подразделениями - спорные ситуации между подразделениями Министерства, которые возникают из-за различий в целях и задачах отделов, неправильного распределения ресурсов, недостаточного общения.
- между руководством и государственными служащими- возникают из-за непонимания между сторонами, различий в ценностях, разногласий и условий труда.
- внутриличностные- недовольство, возникающее внутри самого человека. Такая ситуация возможна, когда желания работника не совпадают с его обязанностями.

2. Элементы разрешения конфликта:

- Идентификация проблемы: определить суть конфликта и его причины.
- Сбор информации: выслушать мнения всех сторон, вовлеченных в конфликт.
- Анализ ситуации: оценить последствия конфликта для коллектива и Министерства.
- Поиск решения: совместно разработать возможные пути разрешения конфликта.
- Реализация решения: применить согласованное решение и следить за его выполнением.

В зависимости от сторон разногласия конфликты разрешаются вышестоящими лицами с учетом подчиненности.

Необходимо обеспечить защиту личной информации участников конфликта.

3. Роль психолога

В разрешении конфликта обязательно участвует психолог. Психолог консультирует заинтересованных лиц Министерства по вопросам управления конфликтами. Предоставляет инструменты и подходы для понимания причин конфликтов, развития навыков коммуникации, развития эмпатии и понимания других людей, управления стрессом. Предлагает пути для предотвращения конфликтов, а также поиск альтернативных вариантов для их эффективного разрешения.

Министерство, в случае необходимости, предоставляет возможность пройти психологическую консультацию с психологом для гражданских служащих, испытывающих стресс из-за конфликтов.

4. Роль руководства.

Руководители должны создавать благоприятную и рабочую атмосферу, способствующую обсуждению конфликтов, организовывать тренинги по конфликтологии и коммуникации для гражданских служащих, а также демонстрировать пример конструктивного разрешения конфликтов, уметь выстраивать логичные вертикальные и горизонтальные связи и разделять ответственности.

При невозможности гражданским служащим самим решить свой конфликт это должен попытаться сделать их непосредственный руководитель/руководители. Руководитель должен быть объективен и рационален и выступать в роли нейтральной стороны. Ему необходимо определить, что именно стало причиной конфликта. Для этого он должен дать возможность всем участникам конфликта высказать свою точку зрения. Руководителю необходимо подчеркнуть важность уважения и открытости в общении. Далее необходимо произвести совместную работу для поиска решения, которое устроит обе стороны. При достижении договоренности, руководитель согласует шаги по их выполнению.

XI. Соборания и совещания

1. Подготовка к соборанию (совещанию)

Каждое соборание (совещание) должно иметь четкую цель и повестку дня, которые должны быть заранее разосланы участникам. Перед началом совещания необходимо убедиться, что на соборании присутствуют указанные в повестке участники совещания. Заполняется чек-лист по организации совещания.

2. Регламент

Соборания (совещания) должны начинаться и заканчиваться в установленное время в соответствии с повесткой совещания и установленным таймингом, чтобы избежать отклонений от регламента. Уважайте время участников соборания.

3. Ведение соборания

Ход соборания (совещания) должен координировать один из участников, который будет вести и следить за соблюдением регламента. Необходимо призывать всех участников к активному выражению мнений и предложений. Записывайте основные решения, принятые на соборании, для того чтобы не забыть важные поручения.

4. Коммуникация

Все участники должны уважать мнения друг друга и избегать переживаний. Конструктивная критика приветствуется, но формулировать её необходимо так, чтобы она способствовала улучшению обсуждаемых вопросов.

5. Заключение соборания

В конце соборания (совещания) необходимо подвести итоги и обозначить следующие шаги, а также предоставить возможность участникам высказать свои мнения о проведенном соборании.

6. Протоколирование

На собораниях и совещаниях должно вестись протоколирование заранее назначенным ответственным лицом. Ответственное лицо составляет протокол, в соответствии с данными поручениями, обсуждаемыми вопросами, принятыми решениями в ходе ведения совещания.

Протокол должен быть заранее разослан всем ответственным лицам в соответствии с данными поручениями.

7. Контроль исполнения протокольных поручений

- проводить регулярный анализ своевременного исполнения протокольных поручений, оценки полноты и качества исполнения данных поручений.

ХII. Отношения Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики с гражданами

1. Уважение и эмпатия

- Человечность в общении: все гражданские служащие должны проявлять уважение, понимание и эмпатию к гражданам, учитывая их индивидуальные потребности и чувства.

- Слушание: активно слушать, позволяя им выражать свои переживания и опасения.

2. Доступность услуг

- Удобство доступа: Министерство создает условия для легкого доступа к медицинским услугам, включая возможность решения проблем, связанных с записью на прием, получения консультаций и доступа к медицинской информации.

- Эффективная работа с жалобами: устанавливаются эффективные механизмы для подачи и рассмотрения жалоб и предложений от граждан.

3. Профессионализм

Министерство обязано обеспечивать постоянное повышение квалификации гражданских служащих для осуществления высокоэффективной работы.

Гражданские служащие Министерства должны соблюдать этические нормы и стандарты поведения при взаимодействии с гражданами.

4. Социальная ответственность

Министерство обязано инициировать, а также участвовать в социальных проектах, направленных на улучшение здоровья населения и повышение информированности о медицинских услугах. В обязанности Министерства входит обеспечение особого внимания к нуждам уязвимых категорий граждан, включая детей, пожилых людей и людей с ограниченными возможностями.

5. Основные правила ведения телефонных разговоров

Правило корректности.

Гражданский служащий Министерства сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывает своего недовольства поведением собеседника - ни интонациями, ни словами. В своих интонациях оператор предельно вежлив, что бы ни происходило. Нельзя намекать на грубость, медлительность или болтливость собеседника, делать ему какие-либо замечания.

Правило заинтересованности и выразительности.

Гражданский служащий Министерства всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов), своим собеседником и в решении инцидента.

Правило понятной коммуникации.

Гражданский служащий Министерства всегда должен общаться «на языке» собеседника. В своей речи нельзя использовать техническую терминологию, поскольку большинство пользователей её не понимают и могут воспринять как оскорбление. Оператор/регистратор в процессе общения выявляет терминологию собеседника, какими словами собеседник обозначает предметы и процессы, и использует эти же слова для обозначения соответствующих предметов и процессов

Правило доброжелательности.

Гражданский служащий Министерства всегда должен быть на ступень выше своего собеседника по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, оператор очень доброжелателен; если собеседник нейтрален, оператор доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражен, то оператор как минимум нейтрально-вежлив

Правило внимательности.

Гражданский служащий Министерства всегда внимателен по отношению к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию - по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере. Должно быть удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать и при этом не чувствовать себя непонятливым. Оператор / регистратор — это максимально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить еще раз.

5.1. Шаблоны ведения телефонных переговоров.

Прием звонка.

Снимать трубку предпочтительно после первого, но обязательно до 3-го звонка.

Представление — это первое и решающее впечатление о Министерстве. Отчетливо и выразительно представьтесь. Стандартная форма представления:

Улыбка - Организация - Имя – Приветствие. Запись под диктовку

Повторение данных - обязательное условие записи любой информации собеседника, и вот почему: если собеседник диктует данные небольшими

частями, гражданский служащий их в том темпе, в котором он печатает. Все данные повторяются с восходящей интонацией, а последняя интонация - вниз.

Если собеседник начинает диктовать данные без пауз, гражданскому служащему не нужно стараться запомнить все, что он диктует. Нужно запомнить и повторить только первое слово (первую группу цифр) с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу. Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

Уточнение написания (города, фамилии и т. д.):

В случаях, когда название, продиктованное собеседником, по каким-либо причинам полностью непонятно, необходимо переспросить следующим образом: «Простите, город?» и сделать паузу. Или: «Простите, ваша фамилия?».

Если гражданский служащий хочет уточнить написание какого-то названия, следует использовать для уточнения имени:

«Простите, первая буква М - Мария? Далее О - Ольга?».

Если гражданский служащий приходится переспрашивать фамилию, название города или любое другое слово целиком, следует использовать вопрос «Правильно?», например «Соколов, правильно?». Нельзя переспрашивать односложно: «Соколов?».

Гражданский служащий не использует просьбу: «Еще раз, пожалуйста» и тем более: «Еще раз». Если плохо слышно собеседника, гражданский служащий так и говорит: «Извините, не расслышал». Фраза произносится с повышением интонации, как полу-вопрос, в результате она является просьбой и повторить сказанное, и говорить громче.

Диктовка информации:

При диктовке самим гражданским служащим различных данных собеседнику должно быть удобно записывать.

Номер следует разбивать на группы цифр, например: 8-903-400-01-02. Цифры диктуются с восходящей интонацией. После каждой группы делается небольшая пауза для записи (или повторения).

В завершение номер повторяется еще раз: «Проверьте, пожалуйста...». Те же правила будут при диктовке адресной информации, перечислении услуг под запись и т. п.

Отказы по объективным причинам:

Отказ (даже по объективным причинам) — это всегда плохо. Он создает негативное впечатление у собеседника. Задача гражданского служащего -

отказать собеседнику так, чтобы он все равно остался доволен обслуживанием. Вот главные правила отказа:

Отказывая, гражданский служащий всегда сожалеет об этом.

Отказывая, гражданский служащий всегда предлагает альтернативу.

Отказывая, гражданский служащий говорит максимально мягко и с пониманием.

Примеры:

«К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу. «Удобно ли Вам будет получить ответ завтра?»».

«К сожалению специалиста сегодня не будет, не могли бы вы позвонить завтра или могу я оставить для него сообщение?»»

ХІІІ. Правила ведения деловой переписки между гражданскими служащими и с внешними контрагентами

Министерство руководствуется правилами ведения деловой переписки и обмена информацией, а также Приказом Минздрава КБР от 29.12.2022 № 481-П «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики» и основывает все свои действия на уважении к тем, с кем происходит коммуникация.

В Министерстве установлены следующие правила проведения деловой переписки гражданскими служащими внутри коллектива и с внешними партнерами, клиентами, заказчиками:

- все сообщения, исходящие от гражданских служащих Министерства, должны сопровождаться приветствием и вежливым обращением к адресату;

- текст письма не должен вводить адресата в заблуждение по поводу его целей, содержание должно быть максимально лаконичным и ясным;

- в письме допускается просьба о быстром ответе в вежливой форме;

- письмо всегда должно заканчиваться данными об адресанте с указанием следующей информации: имя, фамилия, должность, подразделение, наименование Министерства, контактный телефон;

- в тексте внутреннего письма, которое адресовано руководителю или коллеге, в подписи нужно указывать: имя, фамилия, должность, подразделение, наименование Министерства, служебный телефон, добавочный номер.

XIV. Конфиденциальность

1. Определение конфиденциальной информации

Конфиденциальная информация включает в себя личные данные пациентов, медицинские записи, финансовую информацию и любые другие сведения, которые не подлежат раскрытию третьим лицам.

2. Обязанности

Каждый гражданский служащий обязан уважать конфиденциальность информации, с которой он работает. Необходимо подписывать соглашение о неразглашении конфиденциальной информации при трудоустройстве и периодически обновлять его.

3. Доступ к информации

Доступ к конфиденциальной информации должен предоставляться только тем гражданским служащим, которым это необходимо для выполнения служебных обязанностей. Используйте системы аутентификации и авторизации для защиты данных.

4. Хранение и передача данных

Конфиденциальные данные должны храниться в защищенных местах (физически и в электронном виде).

При передаче информации используйте защищенные каналы связи (шифрование, защищенная электронная почта и т.д.).

5. Обучение и осведомленность

Необходимо регулярно проводить обучение гражданских служащих по вопросам конфиденциальности и защиты данных, обеспечивать доступ к актуальным материалам и инструкциям по соблюдению конфиденциальности.

6. Сообщение о нарушениях

Все гражданские служащие обязаны немедленно сообщать о любых случаях утечки или нарушения конфиденциальности.

7. Ответственность за нарушение

Нарушение правил конфиденциальности может привести к дисциплинарным мерам. В случае серьезных нарушений может быть инициировано уголовное преследование.

XV. Контроль и ответственность за исполнение настоящего Положения

Ответственные лица обязаны обеспечить соблюдение положений корпоративной культуры и норм, установленных в данном документе.

Руководители подразделений несут ответственность за внедрение и контроль исполнения положений корпоративной культуры в подразделении. Руководители структурных подразделений обязаны проводить регулярные тренинги для гражданских служащих по вопросам контроля и ответственности в рамках корпоративной культуры и обеспечить доступ к образовательным материалам.

Необходимо проводить регулярные собрания для обсуждения вопросов соблюдения корпоративных норм.

Каждый гражданский служащий обязан знать и соблюдать правила, изложенные в настоящем Положении. Гражданские служащие должны активно участвовать в мероприятиях по повышению осведомленности о корпоративной культуре. Поощряется инициатива гражданских служащих, направленная на улучшение соблюдения корпоративных норм.

Необходимо использовать опросы и анкетирования для оценки уровня соблюдения корпоративных норм. Регулярно анализировать полученные отзывы и вносить необходимые изменения в настоящее Положение.

XVI. Заключительные положения

1. Нормы и правила, утвержденные в данном Положении, распространяются на всех гражданских служащих Министерства.

2. Все гражданские служащие Министерства должны быть ознакомлены с данным Положением под роспись.

3. При приеме на работу новые гражданские служащие Министерства должны быть ознакомлены с Положением в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации.

4. Ответственность за ознакомление гражданских служащих с Положением возлагается на отдел государственной службы и кадров Министерства.

5. Копия Положения о Корпоративной культуре хранится в каждом структурном подразделении Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.