

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 1 Всего листов 18
ДЕЙСТВУЕТ Утвержден приказом от /17/09/2019 №1-ОД			

**КОДЕКС
корпоративной этики
ООО «МЕДИПАЛ»**

ООО «МЕДИПАЛ» © Контролируемый документ

Копирование и/или распространение этого документа без согласования с руководством ООО «МЕДИПАЛ» категорически запрещено

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 2 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

ДЕЙСТВУЕТ
 Утвержден приказом
 от /17/09/2019 №1-ОД

СОДЕРЖАНИЕ

1.	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
4.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
5.	МИССИЯ КОМПАНИИ.....	4
6.	ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ	5
7.	ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ	5
8.	ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ.....	5
9.	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ.....	8
11.	ПРОЦЕДУРА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КОДЕКСА.....	15
12.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	16
13.	КОНТРОЛЬ ПРОЦЕССА	17

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 3 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

ДЕЙСТВУЕТ
 Утвержден приказом
 от /17/09/2019 №1-ОД

НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) разработан в целях установления свода этических и нравственных норм и правил поведения, применяемых и разделяемых каждым сотрудником ООО «МЕДИПАЛ» (далее – Компания) независимо от уровня занимаемой им должности.

1.2. Действие Кодекса распространяется на всех сотрудников Компании.

1.3. Каждый сотрудник Компании:

- принимает на себя обязательство в ходе своей деятельности руководствоваться положениями данного Кодекса и правилами поведения, имеющими отношение к его работе;
- при возникновении вопросов по правилам поведения обращается за разъяснениями к своему непосредственному руководителю или в Комитет по корпоративной культуре;
- своевременно уведомляет обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения к совершению действий, ведущих к нарушению Кодекса;
- соблюдает иные правила поведения, а также ограничения, указанные в Кодексе.

1.4. Руководители Компании:

- выступают личным примером этичного поведения;
- проводят разъяснительную работу с подчиненными сотрудниками с целью реализации положений Кодекса, а также предотвращения нарушений изложенных в нем правил поведения;
- учитывают приверженность сотрудников правилам поведения, установленным Кодексом, при оценке, поощрении и продвижении сотрудников.

1.5. Кодекс в части, не противоречащей существу имеющихся обязательств, имеет рекомендательный характер для физических лиц, работающих по гражданско-правовым договорам, заключенным с Компанией, а также для подрядчиков и консультантов, являющихся агентами, исполняющими поручения, либо представляющими Компанию перед третьими лицами, если их действия осуществляются от имени Компании. В случае, если отдельные положения Кодекса войдут в противоречие с действующим законодательством, применяются положения действующего законодательства. В случае, если отдельные положения Кодекса войдут в противоречие с традициями, обычаями или чьими-либо представлениями о соответствующих правилах поведения, применяются положения Кодекса.

1.6. Положения Кодекса являются базовыми для подконтрольных Компании юридических лиц, под которыми по тексту настоящего Кодекса понимаются юридические лица, в отношении которых Компания (прямо или косвенно, самостоятельно или совместно со своими аффилированными лицами) может определять их действия (решения), в том числе в силу преобладающего участия в уставном капитале или иным образом.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 4 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

ДЕЙСТВУЕТ 2.
Утвержден приказом
21/17/09/2019 №1-ОД

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. В Кодексе ссылки на внутренние нормативные документы и внешние источники отсутствуют.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. В Положении используются следующие термины с соответствующими определениями:

Компания – ООО «МЕДИПАЛ».

Сотрудник – работник ООО «МЕДИПАЛ».

3.2. В Положении используются следующие обозначения с соответствующими сокращениями:

GDP – Good Distribution Practice.

СМИ – средства массовой информации.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Основная цель Кодекса – определение и закрепление стратегических целей и ценностей Компании, определение норм поведения сотрудников, направленных на повышение прибыльности и успешности Компании, через создание уникальной корпоративной культуры.

4.2. Все сотрудники Компании не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с корпоративными ценностями и могут нанести ущерб деловой репутации и интересам Компании.

4.3. При приеме на работу каждый сотрудник обязан ознакомиться с содержанием настоящего Кодекса и неукоснительно следовать его правилам в рамках своей профессиональной деятельности.

4.4. Сотрудники, руководствующиеся в своей деятельности положениями данного Кодекса, являются ценным «активом» Компании, участниками программы нематериального поощрения сотрудников и имеют преференции при зачислении в программу кадрового резерва Компании.

4.5. Правом внесения предложений об изменении, уточнении или расширении норм Кодекса обладает каждый сотрудник Компании.

4.6. Функции сбора и анализа предложений, корректировки Кодекса возлагаются на отдел по управлению персоналом Компании. Соблюдение стандартов и правил корпоративной этики возлагается на всех сотрудников Компании.

5. МИССИЯ КОМПАНИИ

Предоставление высококачественных товаров и услуг, позволяющих людям быть здоровыми.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 5 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

ДЕЙСТВУЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

Утвержден приказом

№ /17/09/2019 №1-ОД

Интересы клиентов – главное в нашей работе.
 Компания ценит и уважает своих сотрудников.
 Компания признаёт только честный способ ведения рыночной конкуренции.
 Компания следует высоким стандартам деятельности, в том числе GDP – Good Distribution Practice.

7. ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ

Высокое качество работы – это довольный клиент.

Лидерство – мы формируем команду единомышленников, каждый из которых личность.

Нацеленность на результат – работа не ради процесса, а ради результата.

Профессионализм – каждый сотрудник профессионал своего дела, на своем месте.

Инновационность – мы идем в ногу со временем.

Честность – мы честны перед собой и другими.

8. ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

8.1. Исполнение правил и строгое следование ценностям Компании создает уникальную атмосферу взаимовыручки, поддержки и сплоченности в коллективе. Наше поведение, настроение, внешний вид – влияет на клиентов, партнеров. Мы должны во всем демонстрировать высокий профессионализм.

Соблюдение данного Кодекса в своей ежедневной работе влечет за собой повышение как материальной, так и не материальной мотивации, влияет на финансовые результаты каждого отдела Компании в целом. Успех Компании – в Ваших руках!

8.2. Культура поведения вне работы

Компания приветствует высокий уровень культуры поведения сотрудников вне работы – в семье и общественных местах. Сотрудник должен осознавать свою сопричастность к большой и успешной Компании. Поведение сотрудника как на работе, так и за ее пределами влияет на имидж Компании.

8.3. Отношение к сфере связей с общественностью и СМИ

Компания следит за соблюдением высоких этических стандартов во внешних коммуникациях, со средствами массовой информации, а также в социальных сетях.

Сотрудникам Компании запрещено использование корпоративных медиа в соцсетях в личных целях (например, фото/видео с корпоративных мероприятий, собраний и т.п.).

Компания не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в своей публичной деятельности или других мероприятиях по связям с общественностью.

Все контакты с представителями СМИ осуществляются сотрудниками в рамках своей компетенции и должностной инструкций, по согласованию с непосредственным руководителем и с руководителем отдела маркетинга.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 6 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

Самостоятельно, без согласования с руководством Компании, взаимодействовать с представителями СМИ по рабочим вопросам сотрудникам Компании запрещено.

8.4. Работа родственников

Если члены семьи сотрудника работают в Компании, то один из них не может контролировать работу другого (быть его непосредственным руководителем).

Исключением могут быть случаи, согласованные с Генеральным директором.

В случае возникновения такой ситуации отдел по управлению персоналом, совместно с руководителями сотрудников, имеют право решить, какой сотрудник может быть перемещён в другое подразделение Компании.

Родственные или личные отношения сотрудников Компании не должны сказываться на выполнении ими служебных обязанностей или влиять на принимаемые ими решения.

Под трудовой рабочей династией понимается профессиональная преемственность в семьях сотрудников рабочих специальностей (где ни один сотрудник Компании не является руководителем, специалистом или служащим), характеризующаяся передачей навыков профессионального мастерства от старшего поколения младшему. Протекционизм на основе семейственности запрещен.

8.5. Конфиденциальная информация

Сотрудникам Компании запрещается разглашать любые сведения о работе Компании, её клиентах и поставщиках, за исключением информации, содержащейся в открытых рекламных, информационных и других изданиях Компании, предназначенных для массовой аудитории.

В свою очередь, Компания не может просить от сотрудников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других организациях.

8.6. Политическая и общественная деятельность

Компания не поддерживает какие-либо политические партии и движения.

Сотрудники Компании, участвующие в деятельности политических партий, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица, а не как представители Компании.

8.7. Конфликт интересов

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность сотрудника влияет или может повлиять на объективное и беспристрастное выполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью сотрудника и законными интересами Компании, способное причинить вред законным интересам Компании.

Наличие конфликта интересов (или кажущееся наличие такого конфликта) представляет собой угрозу для репутации Компании в глазах сотрудников Компании и иных лиц (в т.ч. акционеров, контрагентов, государства и государственных органов, профсоюзов и профессиональных объединений, участников рынка ценных бумаг).

Сотрудники Компании должны избегать ситуаций, при которых у них возникает конфликт интересов.

Сотрудники Компании знают и понимают значение понятия «конфликт интересов» и обязуются незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю о любой

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 7 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

ситуации, когда личная заинтересованность противоречит или может противоречить интересам Компании. Не порождает конфликта интересов сделка, в совершении которой имеется заинтересованность, в том случае, если она была надлежащим образом одобрена органами управления Компании (Общим собранием акционеров, Советом директоров) как сделка, в совершении которой имеется заинтересованность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В ситуации конфликта интересов сотрудника и Компании, в случае невозможности устранения указанного конфликта интересов, приоритет имеют интересы Компании.

8.8. Использование активов и ресурсов Компании. Обращение с информацией

Активы и ресурсы Компании в контексте настоящего Кодекса включают в себя:

- движимое и недвижимое имущество, в том числе деньги и ценные бумаги;
- объекты интеллектуальной собственности;
- рабочее время сотрудников (трудовые ресурсы).

Активы и ресурсы Компании являются его собственностью, основой для достижения поставленных стратегических целей и повышения капитализации.

Каждый сотрудник использует имеющиеся в его распоряжении ресурсы Компании максимально эффективно и исключительно в рабочих целях. Каждый сотрудник бережно относится к имеющимся в его распоряжении ресурсам. Использование активов Компании сотрудниками в личных целях не допускается, за исключением случаев ограниченного использования: сети Интернет, средств связи, оргтехники и вычислительной техники при условии, что суммарное использование данных активов не превышает одного часа в течение суток и осуществляется не за счет сокращения рабочего времени; иных активов Компании в случаях, прямо предусмотренных внутренними документами Компании.

Сотрудникам запрещается заниматься предпринимательской или иной коммерческой деятельностью (в том числе участвовать в уставном капитале или управлении юридическими лицами), ставшей доступной с учетом положения в Компании, в том числе с использованием деловых связей и возможностей Компании. Данное ограничение не распространяется на случаи, когда такая деятельность или участие прямо поручены Компанией сотруднику в установленном порядке, т.е. осуществляются в целях исполнения профессиональных обязанностей сотрудника в Компании.

Сотрудники Компании соблюдают установленные действующим законодательством, а также регламентированные Компанией правила обращения с информацией, полученной в процессе работы в Компании, в том числе с инсайдерской информацией, информацией, содержащей коммерческую тайну, с информацией, содержащей персональные данные. Сотрудники Компании не используют информацию, полученную в процессе работы в Компании, в целях совершения сделок с ценными бумагами Компании, его контрагентов, а также подконтрольных Компании юридических лиц. Раскрытие Компанией информации осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 8 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

8.9. Принцип законности и открытости. Борьба с коррупцией

Каждый сотрудник Компании знает, соблюдает и будет соблюдать все требования по борьбе с коррупцией, как действующие внутри Компании, так и предъявляемые в качестве обязательных деловыми партнерами Компании.

Сотрудники Компании никогда и ни при каких обстоятельствах не предлагают, не обещают и не осуществляют каких-либо платежей или передачи других материальных ценностей и услуг прямо или косвенно заинтересованным лицам в целях подкупа, взяточничества и других незаконных действий, направленных на получение и/или сохранение деловой выгоды незаконным способом.

Сотрудники Компании руководствуются в своей деятельности принципами законности и открытости, в случае если им станет известно о незаконном поведении деловых партнеров, других сотрудников Компании, они незамедлительно сообщают об этом руководителю компании или лицу, ответственному за сбор таких сообщений. Каждому сотруднику Компании известно, что указанные сообщения не влекут для него никаких неблагоприятных последствий. Компания обеспечивает конфиденциальность такой информации, внимательное отношение к каждому случаю, послужившему причиной такого обращения.

Сотрудники Компании знают и соблюдают ограничения антимонопольного и законодательства о защите конкуренции, выполняют требования Антимонопольной политики компании. Сотрудники Компании разделяют ценности взаимовыгодного партнерства, здоровой конкуренции на рынке, беспрекословного соблюдения требования законодательства при построении деловых отношений.

8.10. Запрет дискриминации

В Компании не допускается дискриминация по половым, расовым, национальным, религиозным, возрастным, политическим основаниям, материальному статусу, физическим возможностям или сексуальной ориентации.

Компания и ее сотрудники уважают достоинство каждого человека, а также его физическую и психическую неприкосновенность.

Сотрудники Компании избегают любые оскорбительные выражения, которые могут разжигать ненависть и подстрекать к насилию. Этническое происхождение, национальность, пол, сексуальная ориентация, убеждения или другие аналогичные частные особенности не могут быть представлены в неподобающей или пренебрежительной манере. Любой сотрудник, который становится свидетелем или участником дискриминационного действия или разговора, должен сообщить лицу, выражающему такое дискриминационное мнение или предпринимающего дискриминационное действие, о том, что он или она нарушает настоящий Кодекс.

9. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

9.1. В Компании приветствуется:

Планирование рабочего времени – рациональное использование времени. Сотрудникам необходимо планировать своё рабочее время таким образом, чтобы минимизировать временные потери, связанные с непроизводительными факторами: длительными телефонными переговорами, чаепитием, обсуждением личных проблем.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 9 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------

Повышение уровня профессионализма. Сотрудник заинтересован в повышении уровня своего профессионализма, открыт для получения новых знаний и опыта. Не пропускает корпоративные тренинги и семинары, занимается самообразованием и может при желании получать дополнительное образование.

Позитивность в своих высказываниях. В разговорах с коллегами сотрудник говорит о том, как улучшить положение Компании, как наиболее эффективно задействовать имеющиеся ресурсы. Он не пропускает проблему – он предлагает решение.

Ответственность за свои поступки и верность своему слову. Сотрудник делает свою работу в срок, быстро и качественно, берёт на себя ответственность за результат, отвечает за свои слова и поступки.

Конструктивное общение, направленное на результат. В рабочей обстановке имеет смысл только конструктивное общение, направленное на результат. Сотрудник умеет слушать и слышать; коротко и четко формулирует свои мысли, он умеет договариваться и выполнять договоренности; умеет формулировать и обосновывать свою позицию.

Открытость и прозрачность. Каждый сотрудник при возникновении непреодолимых разногласий со своим непосредственным руководителем имеет возможность решить свой вопрос с вышестоящим руководителем. Непосредственный руководитель сотрудника должен быть информирован об этом.

Здоровый образ жизни. В Компании приветствуется здоровый образ жизни.

Бережный и экономный подход к материальным ресурсам Компании. Сотрудники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям Компании вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.

Взаимоуважение и доброжелательность. Сотрудник относится к людям, с которыми общается, доброжелательно и уважительно. В коллективе создаётся атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки.

9.2. В Компании НЕ приветствуется:

Формализм (только в рамках своей трудовой функции подходить к своим обязанностям). В Компании не принято работать по принципу:

- «Я свое дело сделал, а вы – как хотите»;
- «Это не входит в мои должностные обязанности»;
- «Мне за это не платят».

Опаздывать и уходить раньше времени. В Компании не принято опаздывать на деловые встречи и совещания. В случае непредвиденных обстоятельств или болезни необходимо предупреждать руководство, отдел по управлению персоналом и коллег об опоздании.

Отодвигать сроки работ и выполнения обязательств. В Компании не принято отодвигать сроки работ и выполнения обязательств как между сотрудниками, так и по отношению к партнерам. В случае невозможности выполнить работу в срок, необходимо заранее поставить в известность своего руководителя.

Отвлекаться от выполнения рабочих задач. В Компании не приняты длительные разговоры на личные темы по телефону, а также общение между сотрудниками,

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 10 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

отвлекающие действия мешающие выполнению рабочих заданий (громкий смех, разговоры, музыка). **действительное** **Утвержден приказом** **от /17/09/2019 №1-ОД**
Оставлять подразделение пустующим и не отвечать на звонки. В Компании не принято, чтобы в рабочее время в подразделении отсутствовали все сотрудники. Документы, относящиеся к коммерческой тайне, в отсутствие сотрудника на рабочем столе находиться не должны.

Отказываться от участия в корпоративных мероприятиях. Неформальные мероприятия – день рождения Компании, субботник, совместные праздники и тренинги – важные события в жизни коллектива Компании.

Деловое общение с конкурентами. Запрещается деловое общение с представителями конкурирующих организаций без согласования с руководством Компании.

Обсуждать заработную плату, систему материальной и нематериальной мотивации и компенсации. Запрещается обсуждать с коллегами размер заработной платы, премии и компенсации, за исключением общения по этому поводу с непосредственным руководителем.

Играть в компьютерные игры. Запрещается играть в компьютерные игры во время рабочего дня.

Использовать междугородную или международную связь в личных целях.

Использование внутренней почты не по назначению. Запрещается рассылка по внутренней почте информации, не относящейся к бизнес-деятельности Компании.

Употребление алкоголя и наркотиков. Запрещается сотрудникам и другим лицам:

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории Компании;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения при выполнении рабочих заданий.

Курение в офисе Компании запрещено.

Проявление нелояльности к Компании. Пренебрежение интересами Компании, подтасовка, выдача одного за другое, сокрытие информации или распространение ложной информации, раскрытие коммерческой информации, информации о клиентах, любые формы обмана, неуважительные и негативные отзывы о Компании, ее руководителях – расцениваются как проявление нелояльности.

Компания оставляет за собой право раскрыть информацию об особенностях Вашей работы в Компании, если после увольнения Вы позволяете себе негативные высказывания о Компании и ее сотрудников.

9.3. Правила деловых коммуникаций

Обращение между сотрудниками, до достижения индивидуальных договоренностей между конкретными участниками коммуникаций, в Компании принято обращение на «Вы», как в цивилизованном и культурном обществе. На совещаниях, презентациях и других организационно-деловых мероприятиях принято обращаться на «Вы» по полному имени.

Запрет угроз и общения в резком тоне – в Компании не принято употреблять грубые слова, ненормативную лексику, общаться в резком тоне с коллегами, клиентами, партнерами. Данное правило относится как к устной речи, так и к переписке в почте, на корпоративном портале.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 11 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

ДЕЙСТВУЕТ

9.4. Правила содержания рабочих мест и мест общего пользования

В Компании приветствуется содержание в чистоте рабочих столов, тумбочек, шкафов.

Следует воздержаться от приема пищи и напитков на рабочих местах. Рекомендуется пользоваться кухней Компании. На кухне рекомендуется убирать и мыть посуду и столы за собой.

9.5. Правила проведения деловых собраний и совещаний в Компании

Для обеспечения максимальной вовлеченности в производственный процесс сотрудникам Компании запрещается пользоваться мобильными телефонами, персональными компьютерами и другими мобильными средствами связи и вычислительной техники на заседаниях, совещаниях, конференциях, переговорах и других рабочих мероприятиях, если это не связано с задачами данных мероприятий и не имеется иных указаний на этот счет от своего непосредственного руководителя.

В Компании приняты следующие правила и нормы:

- Прибывайте вовремя, оставайтесь до конца деловой встречи/ совещания.
- Перед началом делового мероприятия ставьте на виброзвонок мобильный телефон либо отключайте его звук.
- Заранее уточняйте регламент выступлений и не превышайте своё выступление за счёт сокращения времени следующих сотрудников.
- Приходите на деловую встречу/совещание подготовленным. Прочитывайте свои материалы заранее.
- При выступлении на деловых собраниях и совещаниях в Компании обращайтесь на «Вы», по полному имени.
- Не используйте оценочные суждения.
- Обсуждайте вопросы, а не личности.
- Не говорите одновременно.
- Не критикуйте отсутствующих.
- Не монополизируйте беседу.
- Если что-то непонятно, задавайте вопросы. Не бывает глупых вопросов.
- Соблюдайте конфиденциальность информации.
- Обсуждайте проблемы в зале заседаний, а не в офисе после заседания.
- Признайте наличие конфликта интересов, если таковой имеет место, и проинформируйте об этом своих коллег.

9.6. Правила проведения телефонных переговоров

Телефонный этикет в Компании требует абсолютного внимания к собеседнику.

9.6.1. Прием звонков администраторами ресепшн (внешние входящие звонки)

Отвечайте на звонок не позднее, чем после третьего гудка.

Отвечайте ясно и естественно, не слишком громко и не слишком тихо, с улыбкой в голосе.

Приветствуйте звонящего соответственно времени суток: «Доброе утро!», «Добрый день!» или «Добрый вечер!».

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 12 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

Четко произнесите название Компании.

Представьтесь, назовите свое имя.

Пример: «МЕДИПАЛ», Добрый день, меня зовут Анна».

9.6.2. Переключение телефонных звонков администраторами ресепшн

По возможности, обрабатывайте звонки самостоятельно.

Спросите имя звонящего: «Я могу узнать Ваше имя?».

Поместите звонок в режим ожидания: «Переключаю вас на Отдел продаж/ Экспортный отдел».

Дождитесь ответа на линии, сообщите имя звонящего.

Переключите звонок непосредственно на требуемый добавочный номер.

Если линия не отвечает/сотрудника нет на месте: «К сожалению менеджера ОП нет на месте, назовите, пожалуйста, Ваши контактные данные (ФИО/контактный номер телефона), я передам их менеджеру, он свяжется с Вами в ближайшее время».

Благодарите за звонок: «Спасибо за звонок!».

9.6.3. Внутренние звонки

Отвечайте на звонок не позднее, чем после третьего гудка.

Приветствуйте звонящего соответственно времени суток:

«Доброе утро!», «Добрый день!» или «Добрый вечер!».

Назовите свое имя и фамилию.

Пример: «Добрый день, Иванов Иван».

9.7. **Внешний вид**

Каждый сотрудник Компании являетесь важным элементом общего имиджа Компании.

Манера поведения и внешний вид каждого сотрудника Компании в ежедневной рабочей обстановке отражаются на профессиональном имидже Компании в целом, поэтому очень важно, чтобы сотрудники Компании постоянно поддерживали чистоту и общую гигиену.

Любые вопросы в отношении работы должны обсуждаться и решаться в профессиональной манере и тоне.

Компания уделяет большое внимание своему корпоративному имиджу, который складывается из таких элементов, как деловое поведение сотрудников и единый фирменный стиль. Каждый сотрудник Компании участвует в создании положительного имиджа Компании и укрепляет его репутацию своим безупречным деловым поведением, элементами которого являются подходящий внешний облик сотрудника и стиль его делового общения.

10. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ КОМПАНИИ И СОТРУДНИКОВ

Отношения между сотрудниками и Компанией строятся на основе доверия и взаимопонимания.

Компания обеспечивает прозрачность и открытость в управлении персоналом, постоянно совершенствует методы управления, обеспечивая сотрудникам благоприятные условия труда, возможность для повышения квалификации и реализации своего потенциала.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 13 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

При этом Компания соблюдает конфиденциальность в отношении персональных данных своих сотрудников.

Утвержден приказом
от 17/09/2019 №1-ОД
Система вознаграждения за результаты труда направлена на привлечение, повышение мотивации и удержание сотрудников, квалификация и результаты труда которых обеспечивают реализацию стратегических планов Компании.

Компания реализует в отношении сотрудников социальную политику, которая направлена на повышение престижности работы в Компании и обеспечивает сотрудникам комфортные и безопасные условия труда. Компания предоставляет молодым специалистам условия, способствующие скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работе.

Компания создает резерв кадров – специально сформированную и подготовленную группу сотрудников, сочетающих в себе высокий уровень развития управленческих профессиональных компетенций и профессиональных навыков, соответствующих корпоративным требованиям и предназначенных для выдвижения на руководящие должности более высокого уровня.

Компания стремится к обеспечению безопасности условий труда на основе соблюдения действующего законодательства и технических стандартов.

Компания разрабатывает и вводит в действие собственные стандарты в области охраны труда, которые содержат высокие требования к безопасности. Каждый из сотрудников Компании несет ответственность за соблюдение условий безопасности и технических стандартов. Компания гарантирует сотрудникам защиту от любых форм дискриминации, как это определено действующим законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

При реализации кадровой политики, политики оплаты труда, политики социального обеспечения запрещены любые преференции по национальности, полу, возрасту и др. Сотрудник Компании, считающий, что ему не обеспечена защита от дискриминации, может обратиться за защитой в Комитет.

Компания ценит в своих сотрудниках компетентность, глубокие и всесторонние знания по специальности, высокий профессионализм.

Для эффективной работы и корректных коммуникаций в Компании принята корпоративная модель компетенций, которая содержит компетенции, представленные в таблице.

Таблица

**Принятые в Компании компетенции
с соответствующими индикаторами поведения**

Компетенция	Индикаторы поведения
Ответственность	<p>Отвечает за результат. Неравнодушен к делу, не ограничивается формальными рамками задачи.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Сказал-сделал. Сделал вовремя и качественно. Если не сделал – признал ответственность за ошибку, не переложил ее на других людей или обстоятельства; – Не нуждается в дополнительном контроле, сам контролирует и перепроверяет себя. Надежно «закрывает» свой функциональный участок; – Не работает «от и до», неравнодушен к делу, не ограничивается формальными рамками задачи;

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 14 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

Компетенция	ДЕЙСТВУЕТ	Индикаторы поведения
	Утвержден приказом от /17/09/2019 №1-ОД	Умеет правильно «принять» задачу: задать дополнительные вопросы, согласовать ожидаемый результат и требования к качеству, чтобы минимизировать возможные ошибки; – Проявляет упорство и настойчивость на пути к цели, не отступает, сталкиваясь с трудностями.
Проактивность		<u>Занимает активную позицию, выдвигает идеи и инициативы по оптимизации работы. Самостоятелен. Конструктивно настроен.</u> – Готов принимать решения самостоятельно, не перекладывая решение на руководителя. Сталкиваясь с проблемой, ищет варианты решения, сохраняя конструктивный настрой. Если советуется, то предлагает на обсуждение варианты решений; – Готов аргументированно отстаивать свое мнение, в том числе перед руководством и смежниками; – Предлагает коллегам и руководству идеи по повышению эффективности процессов; – Устанавливает для себя высокую планку качества. Хочет сделать больше/быстрее/лучше, чем требуется.
Командная коммуникация		<u>Слышит других, готов к диалогу и сотрудничеству ради результата. Доброжелателен и уважителен в общении. Работает на общие, а не частные цели.</u> – Доброжелательно относится к людям, общается вежливо и уважительно. Способен встраивать конструктивные отношения, сохраняя эмоциональный контроль, даже в конфликтных ситуациях; – Слышит коллег и реагирует на их запросы и предложения, готов к диалогу. В ответ на просьбу выясняет проблему и либо предлагает помощь, либо подсказывает, кто может помочь; – Умеет внятно и доступно объяснить собственную позицию, как устно, так и письменно. Своевременно дает обратную связь, оперативно отвечает на обращения; – Работает на общую, а не на частную цель. В случае конфликта интересов отдает приоритет целям команды.
Обучаемость		<u>Принимает происходящие изменения. Гибок в подходах. Уделяет время саморазвитию.</u> – Обучаем – умеет воспринимать новую информацию, применять ее на практике в полном объеме; – Гибко перестраивает свою работу, слышит новые вводные и реагирует на них, оперативно расставляет приоритеты вслед за изменением обстоятельств – Уделяет время саморазвитию; – Обладает адекватной самооценкой, готов воспринимать критику, признавать недостатки и ошибки.
Эффективность		<u>Использует ресурсы рационально, добиваясь максимальной отдачи на вложения. Умеет организовать свою работу, в т.ч. в режиме многозадачности.</u> – Умеет эффективно организовывать свое рабочее время/место. Трезво оценивает ресурсы, необходимые для выполнения задачи; – Прежде чем приступить к задаче, продумывает тактику действий. Выбирает оптимальный путь к цели, требующий наименьших ресурсов при максимальном результате. Учитывает критерий финансовой эффективности при принятии решений; – Умеет эффективно работать в режиме многозадачности, вести несколько дел одновременно. Правильно и оперативно расставляет приоритеты. Сохраняет внимательность, не допускает технических ошибок; – Рационален, умеет сохранять «холодную голову» даже в стрессовых

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 15 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

Компетенция	ДЕЙСТВУЕТ Утвержден приказом от 17/09/2019 №1-ОД	Индикаторы поведения
Фокус на клиенте	Утвержден приказом от 17/09/2019 №1-ОД	<p>Понимает важность клиента в бизнесе компании и как его работа влияет на итоговую удовлетворенность клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Понимает роль клиента в бизнесе компании. Понимает свою роль в общей бизнес цепочке, понимает итоговый результат – удовлетворенность клиента. Знает особенности бизнеса компании, ее рыночные ниши; – На своем участке работы слышит и старается максимально учесть информацию о потребностях клиента, помогает обеспечить его удовлетворенность. При возникновении нестандартных ситуаций готов искать решения проблемы клиента. Находит баланс между интересами клиента и интересами компании; – Оперативно дает обратную связь клиенту / сотрудникам, отвечающим за общение с клиентом. Своевременно информирует об отклонениях от стандартного процесса, чтобы избежать конфликтной ситуации с клиентом или уменьшить негативный эффект.
Лояльность		<ul style="list-style-type: none"> – Знает и соблюдает корпоративный кодекс этики компании, разделяет корпоративные ценности. С уважением относится к принятым в компании обычаям и традициям; – Транслирует положительный имидж Компании вовне. Рекомендует Компанию в своем кругу общения (как работодателя/поставщика). Не позволяет недоброжелательных высказываний о компании; – Принимает приоритеты верхнего уровня, стратегические цели. Готов следовать организационным изменениям.

11. ПРОЦЕДУРА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КОДЕКСА

11.1. Каждый сотрудник должен следовать правилам, описанным в данном Кодексе.

11.2. Сотрудники, следующие правилам, описанным в Кодексе, участвуют в программе нематериальной мотивации сотрудников Компании, имеют возможность участвовать в программе кадрового резерва Компании, получают преференции при распределении материальных и нематериальных дополнительных бонусов, предусмотренных в рамках различных программ развития персонала Компании.

11.3. Для обеспечения эффективного функционирования данного Кодекса в Компании создан Комитет по корпоративной культуре (далее – Комитет).

11.4. В состав Комитета в обязательном порядке входят Члены правления и директор по персоналу. Другие сотрудники Компании также могут быть включены в состав Комитета по решению руководства Компании.

11.5. Члены Комитета наряду с выполнением своих функциональных обязанностей по совместительству выполняют ряд нижеперечисленных функций:

- формирование плана по внедрению Кодекса, а также контроль его исполнения;
- пересмотр и дополнение Кодекса;
- консультирование и рекомендации сотрудникам в разрешении внутренних конфликтов, связанных с нарушением положений Кодекса.

11.6. Комитет на основании поступающих к ней обращений принимает решения, направленные на:

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 16 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

– Действие сотрудник положений настоящего Кодекса и порядка его применения, от 17/09/2019 №1-ОД принятие мер по предотвращению или устранению конфликта интересов.

11.7. Решения Комитета принимаются на заседаниях, которые проводятся в очной или заочной формах. Решения Комитета принимаются простым большинством голосов членов Комитета, принимавших участие в заседании. Решения оформляются письменно и приводятся в тексте протоколов заседаний Комитета. При наличии у любого из членов Комитета существенных разногласий, не устранимых при принятии решения, вопрос может быть передан на решение руководства Компании.

11.8. По вопросам разъяснения положений Кодекса, а также по вопросам его применения (в том числе с информацией о нарушении положений Кодекса) сотрудникам следует обращаться: к своему непосредственному руководителю. О случаях возникновения конфликта интересов сотрудники должны обращаться к своему непосредственному руководителю, если иное прямо не установлено настоящим Кодексом. В случае, если непосредственным руководителем не приняты меры, направленные на предотвращение или устранение конфликта интересов, либо принятые меры не повлекли устранения конфликта интересов сотрудник Компании информирует об этом Комитет.

11.9. Компания гарантирует, что предоставление сотрудником информации о фактах нарушения Кодекса не станет предметом огласки и не вызовет негативных последствий в отношении служебного положения сотрудника, сообщившего такую информацию.

11.10. Процедуры изменения и развития настоящего Кодекса

Настоящий Кодекс будет развиваться с учётом текущих изменений внутри Компании и вне её.

Кодекс может быть дополнен и/или изменён по решению Членов правления.

Кодекс един для всех сотрудников Компании.

Все сотрудники Компании добровольно принимают на себя обязательства по соблюдению принципов, норм и правил делового поведения, установленных в данном Кодексе.

11.11. Заключительные положения

Содержащиеся в Кодексе правила и нормы корпоративной этики сотрудников Компании носят характер общих принципов.

Вопросы, касающиеся области применения Кодекса в специфических условиях, следует адресовать руководителю подразделения, в котором работает сотрудник, или членам Комитета по корпоративной культуре Компании.

Все документы, регламентирующие деятельность подразделений и отдельных сотрудников Компании, разрабатываются с учётом настоящего Кодекса.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1. Ответственность за исполнение норм и правил, отражённых в настоящем Кодексе, возлагается на каждого сотрудника Компании.

12.2. Отдел по управлению персоналом несет ответственность за сбор и анализ предложений, корректировку Кодекса.

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 17 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

12.3. Руководитель Компании по собственной инициативе, по предложению Комитета по корпоративной культуре или по инициативе непосредственного руководителя сотрудника, допустившего нарушение Кодекса, принимает решение о применении соответствующих санкций, в том числе общественного порицания, публичного осуждения путем публикаций в средствах информации Компании (на внутреннем информационном портале Компании, в корпоративной газете Компании, на информационных досках или др.), лишения частично или полностью премий в соответствии с внутренними документами Компании, а при наличии в действиях (бездействии) сотрудника признаков дисциплинарного проступка – также и мер дисциплинарного взыскания в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации. Информация о соблюдении настоящего Кодекса учитывается при оценке и продвижении персонала.

13. КОНТРОЛЬ ПРОЦЕССА

№	Точки контроля	Контрольный срок	Целевой показатель процесса	Ответственный за достижение показателя
1.	Соблюдение стандартов и правил корпоративной этики	На постоянной основе	Отсутствие замечаний по соблюдению требований Кодекса	Все сотрудники Компании
2.	Контроль исполнения настоящего Кодекса	На постоянной основе	Соблюдение всеми сотрудниками Компании требований Кодекса	Руководители подразделений и Комитет по Корпоративной культуре

ООО «МЕДИПАЛ»	КОДЕКС корпоративной этики	Выпуск 1 от /17/09/2019 Изм. -	Лист 18 Всего листов 18
---------------	-------------------------------	--------------------------------------	----------------------------

История документа

ДЕЙСТВУЕТ
 Утвержден приказом
 от /17/09/2019 №1-Од
 Инициалы

Дата	от /17/09/2019 №1-Од Инициалы	Версия	Изменение	Раздел	Изменения/комментарии
17.09.2019	Шальнев И.М.	01	-	Все	Новый документ
04.09.2020	Иванова Л.В.	01	-	-	Документ пересмотрен. Изменения не требуются
03.09.2021	Иванова Л.В.	01	-	-	Документ пересмотрен. Изменения не требуются