

Гродненское торгово-
производственное
республиканское унитарное
предприятие «Фармация»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Гродненского РУП «Фармация»


В.Г.Боровик

«23» декабря 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о корпоративной этике

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о корпоративной этике (далее – Положение) является локальным правовым актом Гродненского торгово-производственного республиканского унитарного предприятия «Фармация» (далее – предприятие), закрепляет корпоративные ценности предприятия, определяет основанные на них и принятые на предприятии правила делового поведения работников предприятия, взаимоотношений внутри предприятия, а также взаимоотношений предприятия с клиентами, представителями средств массовой информации, представителями органов власти и т.д. При разработке Положения учтены общепринятые нормы корпоративной и деловой этики.

2. Положение распространяется на всех работников предприятия. Соблюдение корпоративных ценностей, правил, а также принципов корпоративной этики, установленных настоящим Положением, является обязательным для всех работников предприятия независимо от занимаемой должности.

3. В случае, если отдельные разделы (главы) положения войдут в противоречие с действующим законодательством, применяются нормы действующего законодательства. В случае, если отдельные разделы (главы) положения войдут в противоречие с традициями, обычаями или чьими-либо представлениями о соответствующих правилах поведения, применяются нормы настоящего Положения.

ГЛАВА 2 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПОЛОЖЕНИЯ

4. Цель создания настоящего Положения состоит в обеспечении высоких стандартов корпоративного поведения и укреплении репутации предприятия, формирование корпоративной культуры и положительного имиджа предприятия на внутреннем и международном рынках, ограничение (снижение) риска потери деловой репутации предприятия.

5. Задачи Положения:

определение основных корпоративных ценностей, правил, а также принципов корпоративной этики работников предприятия, направленных

на повышение эффективности и культуры оказания услуг работниками предприятия;

определение правил внутренних взаимоотношений на предприятии, а также взаимоотношений предприятия с клиентами, контрагентами, партнерами, средствами массовой информации, государственными органами и иными лицами;

выработка у работников предприятия гордости за работу в команде предприятия и осознания персональной ответственности за выполнение своих должностных обязанностей не только перед непосредственным руководителем, но также и перед коллегами, клиентами, партнерами и т.д.;

создание и развитие единой корпоративной культуры и коммуникаций на внутреннем и внешнем уровнях, взаимного уважения, поддержание в коллективе доброжелательной атмосферы, а также доверия между коллегами;

сохранение и повышение доверия к предприятию со стороны делового сообщества, потребителей;

предупреждение на предприятии потенциальных рисков и конфликтных ситуаций.

ГЛАВА 3

ЦЕЛИ И КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

6. Корпоративными ценностями предприятия являются:

6.1. Профессионализм. Глубокие знания работниками предприятия своей специальности, своевременное, качественное и эффективное выполнение поставленных задач, постоянное совершенствование профессиональных знаний и умений позволяют предприятию решать сложные и масштабные задачи, а также создавать возможность для передачи и принятия опыта.

6.2. Развитие и самосовершенствование. Предприятие на практике внедряет современные методы обеспечения населения лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента, а также стремится соответствовать самым высоким международным стандартам.

6.3. Инициативность. Предприятие поощряет инициативу, активность и самостоятельность работников в решении поставленных перед ними и предприятием задач, оптимизации производственного процесса, бизнес-процессов, в том числе с целью увеличения производительности труда. На предприятии приветствуется и поощряется разумная инициатива и творческий подход к работе при соблюдении субординации и существующих должностных полномочий.

6.4. Преемственность. Бережное отношение к традициям предприятия, уважение к труду, профессиональное обучение и наставничество.

6.5. Охрана труда и здоровья. Предприятие принимает меры, направленные на охрану труда, здоровья и обеспечение безопасности трудовой деятельности работников в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.6. Бережливость. Работники предприятия ответственно и бережно используют активы предприятия, собственное рабочее время и рабочее время других работников. Все работники предприятия организуют свою работу с учетом необходимости достижения общих целей предприятия.

6.7. Взаимное уважение. Предприятие формирует командный дух в работе, доверие, доброжелательность и сотрудничество между работниками в процессе решения поставленных задач, во взаимоотношениях предприятия с клиентами, партнерами, представителями средств массовой информации, представителями органов власти и т.д.

6.8. Открытость и доброжелательность. Предприятие проводит политику максимальной открытости и прозрачности своей деятельности для клиентов, деловых партнеров, органов власти, работников предприятия и т.д., с использованием всех доступных источников информирования для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации о предприятии. Все работники предприятия соблюдают доброжелательное и равное отношение как друг к другу, так и ко всем партнерам, клиентам, представителям органов власти и средств массовой информации и др.

6.9. Социальная ответственность. Предприятие как социально-ответственная организация активно участвует в благотворительной и спонсорской деятельности.

6.10. Клиентоориентированность. Предприятие заинтересовано и нацелено на удовлетворение потребности клиентов, предоставление услуг высокого качества, обеспечивающего лояльность клиентов.

6.11. Доступность. Широкая сеть аптек предприятия обеспечивает доступность предоставляемых услуг для большого круга потребителей. Развиваются и внедряются в работу механизмы дистанционной торговли через интернет-аптеку предприятия, площадки маркетплейсов, а также осуществляется реализация через передвижные медицинские комплексы для приближения лекарственной помощи и увеличения доступности приобретения медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента, в том числе для населения, проживающего в сельской местности.

6.12. Стабильность. Сформированная на предприятии ценовая политика обеспечивает стабильный доступ населения к лекарственным препаратам, медицинским изделиям и другим товарам аптечного ассортимента для любой категории потребителей.

6.13. Конфиденциальность. Работники сохраняют информацию о потребителях, полученную в процессе предоставления ими профессиональных услуг, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

6.14. Эффективность. Предприятие постоянно стремится к максимальному результату, добиваясь наиболее оптимального распределения человеческих, финансовых, информационных и других ресурсов.

6.15. Имидж. Предприятие использует передовые маркетинговые техники, приемы и стратегии, направленные на создание позитивного мнения об предприятии.

6.16. Ясность целей и задач. Каждый работник предприятия чётко знает цели и задачи предприятия, всецело их разделяет, а также прилагает максимум усилий для их реализации и достижения.

6.17. Законность. В своей деятельности предприятие неукоснительно соблюдает требования законодательства Республики Беларусь, локальных правовых актов предприятия (далее – ЛПА), включая соблюдение Закона Республики Беларусь от 30.12.1997 №114-З «О массовых мероприятиях в Республике Беларусь».

6.18. Противодействие экстремизму и недопущение реабилитации нацизма – порицание деятельности по дискредитации Республики Беларусь, в том числе органов государственной власти, противодействия реабилитации нацизма, героизации нацистских преступников и их пособников, недопущение таких действий и/или их популяризации.

Ориентированность на указанные корпоративные ценности позволяет обеспечить эффективное корпоративное управление и служит сохранению и укреплению репутации предприятия.

ГЛАВА 4

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ С РАБОТНИКАМИ

7. Отношения предприятия и его работников регулируются законодательством о труде Республики Беларусь, трудовыми договорами (контрактами), ЛПА предприятия, Положением, а также коллективным договором.

8. Предприятие ценит в своих работниках: компетентность: глубокие и всесторонние знания по специальности; высокий профессионализм; умение строить отношения с партнерами и коллегами;

владение смежными специальностями и наличие знаний в смежных областях; инициативность: способность предлагать новые подходы и идеи; стремление к самосовершенствованию; способность и готовность самостоятельно работать над повышением квалификации; творческий подход к работе; активность и самостоятельность мышления; готовность и способность брать на себя ответственность; личностные качества: честность, порядочность, искренность; доброжелательность в отношениях с коллегами; высокая внутренняя культура и самодисциплина; понимание специфики работы на предприятии и умение сохранять конфиденциальность информации; корпоративное поведение: преданность и лояльность предприятию; содействие формированию духа сплоченной команды; готовность оказать поддержку и прийти на помощь.

9. Предприятие предоставляет молодым специалистам условия, способствующие скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работе в интересах предприятия.

10. Предприятие обеспечивает прозрачность и открытость в управлении персоналом, постоянно совершенствует методы управления, обеспечивая работникам благоприятные условия труда, возможность для повышения квалификации и реализации своего потенциала. При этом предприятие соблюдает конфиденциальность в отношении персональных данных своих работников.

ГЛАВА 5

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ.

ВНЕШНИЙ ВИД РАБОТНИКА ПРЕДПРИЯТИЯ

11. Предприятие уделяет большое внимание своему корпоративному имиджу, который складывается из таких элементов, как деловое поведение работников и единый фирменный стиль. Каждый работник предприятия участвует в создании положительного имиджа предприятия и укрепляет его репутацию своим безупречным деловым поведением, элементами которого являются подобающий внешний вид работника и стиль его делового общения.

12. Работники предприятия должны воздерживаться от действий, способных прямо или косвенно негативно отразиться на имидже и репутации предприятия.

Работники предприятия не допускают:

- публичных высказываний, которые представляют работу предприятия или работу на предприятии в неверном, искаженном свете;
- разглашение врачебной тайны, персональных данных;
- возникновения конфликтных ситуаций, а в случае их возникновения решать их конструктивно, выслушивая и пытаясь понять

точку зрения собеседника, уважая его честь, достоинство и деловую репутацию;

- агрессивных, унижающих или унижительных, враждебных, запугивающих действий, поступков, антисоциального поведения;

- занятия делами, не связанными с выполнением ими служебных обязанностей;

- распространения оскорбительных материалов, в том числе рисунков;

- участия в несанкционированных массовых мероприятиях, в нарушении установленного порядка проведения собрания, митинга, уличного шествия, демонстрации, пикетирования, иного массового мероприятия, а равно в публичных призывах к организации или проведению массовых мероприятий с нарушением установленного порядка их организации или проведения;

- распития спиртных напитков, употребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов на территории предприятия и (или) на рабочем месте;

- курения вне специально отведенных мест.

13. В целях выполнения задач и стратегических целей предприятие устанавливает высокие стандарты рабочего поведения работников предприятия, в соответствии с которыми работники предприятия обязаны:

- в своей деятельности следовать интересам, стратегии и целям предприятия, исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы структурного подразделения и предприятия в целом;

- постоянно стремиться к повышению профессионализма, улучшению качества своей работы, бизнес-процессов, услуг; не допускать ситуаций, при которых личная заинтересованность или предвзятость будут влиять на объективность профессиональных суждений или принятых решений;

- обоснованно отстаивать свою профессиональную точку зрения в открытом и конструктивном диалоге, уважая честь, достоинство и деловую репутацию оппонента, независимо от занимаемых должностей с учетом соблюдения общепринятых этических норм поведения, субординации;

- не допускать и не принимать участия в разговорах, затрагивающих честь и достоинство других работников предприятия, их личные качества; быть лояльными по отношению к предприятию, поддерживать его имидж и деловую репутацию;

- строить взаимодействие с коллегами на основе взаимопонимания, сотрудничества и командного стиля работы;

- сдерживать проявление любых негативных эмоций и способствовать созданию благоприятной, деловой атмосферы на предприятии;

использовать средства материально-технического, финансового и информационного обеспечения предприятия только в служебных целях;

не принимать денежные средства (имущество, услуги, ценные подарки) от третьих лиц, а также не заключать договоры с третьими лицами, представляющие право на получение денежных средств (имущества, услуг, ценных подарков) как вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве работника предприятия;

принимать предусмотренные законодательством меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;

воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником предприятия должностных обязанностей;

не допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам предприятия и Республики Беларусь.

14. Работники предприятия при выполнении своих обязанностей уделяют особое внимание возможным рискам, которые могут повлечь потери (убытки), снижение доходов и иных показателей деятельности для предприятия, и информируют об их возникновении непосредственного руководителя и при необходимости заинтересованные структурные подразделения предприятия.

15. Умение работников говорить по телефону и вести деловую переписку с коллегами, клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления об предприятии в целом.

В процессе телефонного общения работникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

отвечать на телефонный звонок оперативно, в разговоре быть тактичным и вежливым; созваниваясь с деловыми партнерами, клиентами или коллегами, называть свое имя, должность, подразделение, в конце разговора сообщить контактные данные, по которым, при необходимости, можно связаться; направляя значительный объем информации, пользоваться корпоративной электронной почтой или факсом;

при звонке коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение.

При осуществлении деловой переписки по корпоративной электронной почте работникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами оформления электронных писем:

соблюдение оперативности ответа на поступившее электронное письмо;

электронное письмо в обязательном порядке должно содержать тему, сформулированную в нескольких словах;

в письмах, направляемых за пределы предприятия, в подписи должны присутствовать контактная информация.

16. Предприятие рассматривает правила для внешнего вида работников как существенный элемент корпоративной культуры. Внешний вид работника предприятия при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

17. При выборе одежды следует придерживаться одежды функционально целесообразной, удобной для работы. Ее строгость, элегантность и опрятность символизируют значимость и культуру работника предприятия.

Внешний вид фармацевтических работников аптек должен соответствовать Стандартам обслуживания в аптеках Гродненского РУП «Фармация».

Работники должны придерживаться парфюмерного этикета.

ГЛАВА 6 БИЗНЕС ЭТИКА

18. Предприятие не допускает незаконную деятельность: предоставление недостоверной информации, экономические преступления, включая мошенничество, легализацию доходов, полученных преступным путем, финансирование террористической деятельности, коммерческий подкуп, коррупцию и иную противоправную деятельность.

19. Предприятие не участвует в деятельности политических организаций. Не допускается политическая агитация на территории предприятия, а также использование в этих целях ресурсов предприятия.

20. Предприятие не финансирует политические партии, организации и движения в целях получения коммерческих преимуществ.

21. Предприятие осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Беларусь и этическими принципами для достижения общих целей, а также экономической стабильности и развития общества и экономики Республики Беларусь в целом.

22. Принятый и используемый корпоративный бренд бук предприятия служит гарантом доверия и уверенности при взаимодействии с посетителями, партнерами, конкурентами, государственными органами, средствами массовой информации и иными лицами.

ГЛАВА 7

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ, ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ, ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И ИНЫМИ ЛИЦАМИ

23. Предприятие во взаимоотношениях с посетителями, деловыми партнерами, представителями органов власти и иными лицами руководствуется следующими принципами: уважения, доверия, честности и справедливости; поддержания прочных деловых отношений на основе законности.

24. Работники предприятия обязаны:

- осуществлять взаимодействие с клиентами и деловыми партнерами в соответствии с законодательством Республики Беларусь, ЛПА предприятия;

- не предоставлять клиентам, деловым партнерам и другим лицам предпочтений или преимуществ, не предусмотренных ЛПА предприятия;

- своевременно реагировать на все замечания, жалобы и претензии потребителей, клиентов, представителей органов власти и других лиц, прилагая максимум усилий к разрешению проблемной ситуации;

- не разглашать служебную тайну, информацию ограниченного распространения предприятия и иную охраняемую законом тайну;

- быть всегда вежливыми, доброжелательными, терпеливыми и отзывчивыми, проявлять терпимость к фактам некорректного общения со стороны потребителей, клиентов и иных лиц;

- воздерживаться от обсуждения с третьими лицами, в том числе и в сети интернет, в социальных сетях, посредством иных коммуникационных платформ, профессиональных и личных качеств коллег (не связанных с осуществлением ими своей профессиональной деятельности), любой информации о клиентах предприятия и другой информации, обсуждение которой может способствовать распространению сведений, порочащих их честь и достоинство, повлечь возникновение репутационных, имущественных и других рисков для предприятия;

- не допускать поведения, направленного на подрыв политической и экономической стабильности в стране, единения белорусского народа.

25. На предприятии не допускается и признается неприемлемым поведением работников предприятия:

- политическая агитация, распространение религиозных убеждений, использование в этих целях ресурсов предприятия;

- публичная неконструктивная критика руководителем работника в случае допущения совершения им дисциплинарного проступка либо некорректного выполнения им своих должностных обязанностей.

26. При общении с посетителями аптек фармацевтическим работникам необходимо руководствоваться принципами медицинской

этики и деонтологии, направленными на максимальное повышение полезности лечения и проявление к потребителю максимально возможного внимания, знаний, корректности с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния потребителя. Порядок общения с потребителями в аптеках определен в Стандартах обслуживания в аптеках Гродненского РУП «Фармация».

27. Предприятие осуществляет выбор поставщиков и подрядчиков на конкурсной основе, в соответствии с установленным на предприятии порядком, на основе честной конкурентной борьбы, без каких-либо скрытых предпочтений и создания преимуществ для отдельных поставщиков или подрядчиков со стороны работников предприятия.

28. Взаимодействие с конкурентами предприятие строит на принципах взаимного уважения и взаимовыгодного сотрудничества, не допуская фактов недобросовестной конкуренции и злоупотребления доминирующим положением, неукоснительно соблюдая антимонопольное законодательство и избегая резких заявлений в адрес конкурентов.

29. Работникам запрещается представлять предприятие в деловых отношениях с организациями, в деятельности которых работник имеет существенный личный интерес, отличный от интересов предприятия, включая (но не ограничиваясь) случаи преобладающего участия в уставном капитале или органах управления таких организаций самого работника, его близких родственников, членов семьи, лиц, состоящих в отношениях свойства. В настоящем Положении под близкими родственниками, членами семьи, лицами, состоящими в отношениях свойства, понимаются лица, определенные Кодексом Республики Беларусь о браке и семье.

30. Предприятие уделяет внимание не только экономической, но и социальной составляющей своей деятельности. Спонсорская и благотворительная деятельность предприятия направлена на возрождение духовных и национальных ценностей, поддержку культуры, спорта, науки образования, здравоохранения, содействие научно-техническому прогрессу, пропаганду здорового образа жизни.

ГЛАВА 8 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

31. Предприятие осуществляет постоянное взаимодействие со средствами массовой информации и строит его на принципах открытости и прозрачности, взаимного уважения, соблюдая нормы этики и поведения и отстаивая интересы предприятия.

Взаимодействие со средствами массовой информации предприятие ведет через структурное подразделение, ответственное за проведение информационной политики и связи с общественностью.

32. Предприятие стремится использовать все доступные источники информации: пресс-конференции, деловые встречи, печатные издания, телерадиовещание, а также глобальная компьютерная сеть Интернет для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации об предприятии.

33. Предприятие следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношении со средствами массовой информации и не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в своей деятельности в рамках коммуникаций с общественностью.

34. Каждый работник предприятия должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им как работником предприятия точка зрения или распространенная информация непосредственно соотносится с самим предприятием, его имиджем и влияет на деловую репутацию предприятия.

35. Публично выступать в средствах массовой информации, а также на мероприятиях с участием средств массовой информации может только генеральный директор предприятия, либо уполномоченные им представители. Не имея таких полномочий, работники предприятия должны избегать заявлений, суждений или высказываний (в том числе в социальных интернет-сетях), которые могут быть восприняты как официальная позиция предприятия, могут нанести ущерб предприятию, в том числе негативно повлиять на его деловую репутацию. Передача в средства массовой информации документов неуполномоченными лицами является нарушением корпоративной этики. Работники предприятия не могут публично выражать в СМИ свое мнение по вопросам государственной политики и служебной деятельности в случае его несоответствия основным направлениям политики государства, если указанное не предусмотрено должностными обязанностями или законодательными актами. При ведении работниками предприятия личных аккаунтов в социальных интернет-сетях не допускается размещение информации, распространение которой в средствах массовой информации (далее – СМИ) запрещено, а также сведений, затрагивающих честь, достоинство или деловую репутацию работника предприятия, иных лиц или предприятия в целом.

36. Принципы информационной политики предприятия, перечень информации и документов, подлежащих раскрытию, порядок предоставления и способы раскрытия такой информации, порядок

раскрытия информации представителями предприятия устанавливаются Положением о служебной информации.

ГЛАВА 9

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

37. Руководители структурных подразделений предприятия обязаны контролировать соблюдение работниками предприятия корпоративных ценностей, правил и этических норм предприятия.

38. Работники предприятия несут личную ответственность за неукоснительное исполнение положений настоящего Положения, при необходимости иницируют изменения.

39. Руководители структурных подразделений несут ответственность перед генеральным директором за соблюдение норм Положения работниками предприятия, находящимися в их подчинении.

40. Приверженность норм положениям учитывается при формировании профессиональной карьеры работника предприятия, а также подлежит раскрытию при формировании характеристики работника, в соответствии с законодательством Республики Беларусь и ЛПА предприятия.

41. Несоблюдение работником предприятия глав, изложенных в настоящем Положении, приводит к потере деловой репутации и может стать причиной не продления в законном порядке трудовых отношений с предприятием, а в случаях, установленных законодательством Республики Беларусь – основанием для применения мер дисциплинарного взыскания либо прекращения трудовых отношений.

42. В случае несоблюдения положений настоящего Положения, предприятие оставляет за собой право применять соответствующие меры дисциплинарного взыскания к работникам предприятия.

ГЛАВА 14

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

43. Настоящее Положение вступает в силу со дня, следующего за днем его утверждения генеральным директором, и действует бессрочно.

44. Предприятие пересматривает и вносит изменения в Положение в случае изменения законодательства Республики Беларусь, а также по мере поступления конструктивных предложений по его совершенствованию и замечаний работников и иных заинтересованных лиц к Положению и практике его применения.

45. При приеме на работу на предприятие отдел кадров, заведующие ЦМА, ЦРА, аптеками 1 и 2 категории г.Гродно и г.Скидель, аптечным складом, контрольно-аналитической лаборатории обеспечивает

ознакомление под роспись работников предприятия с положениями настоящего Положения для его применения в работе.

46. Положение, изменения и дополнения к нему, является открытым документом и размещается на официальном сайте предприятия в глобальной компьютерной сети Интернет.

47. Соблюдение настоящего Положения является неотъемлемой частью корпоративной культуры предприятия.