«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
УГ НАО «МУС»
Азизов Б.С.
«17» 04 2026 г.

Положение о порядке урегулирования конфликтов, выявления, регистрации, рассмотрения и принятия мер по фактам нарушения этических норм в Университетском госпитале НАО «Медицинский университет Семей»

Разработано: Руководителем отдела HR-менеджмента Жумабаевой А.А.
Согласованно:

№	Должность	Ф.И.О.	Дата/подпись
1.	Заместитель директора по медицинской части	Журавлев Е.Г.	«17» 04 2026 г.
2.	Заместитель директора по детству	Каримов Д.С.	«17» 04 2026 г.
3.	Заместитель директора по финансово-экономической службе и общим вопросам	Амиргалина Г.К	«17» 04 2026 г.
4.	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Беленко И.Ю.	«17» 04 2026 г.
5.	Руководитель отдела правового и документационного обеспечения	Джартыбаев Т.Р.	«17» 04 2026 г.

г. Семей, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ
2. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТОВ
3. УРЕГУЛИРОВАНИЕ
4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН
5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. Общие положения

1.1.1. Настоящее Положение об урегулировании конфликтов в Университетском госпитале Некоммерческого акционерного общества «Медицинский университет Семей» (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Госпиталя, Кодексом деловой этики и иными локальными нормативными актами и определяет порядок предупреждения, выявления и урегулирования конфликтов, а также полномочия должностных лиц и работников при их разрешении.

1.1.2. Должностные лица и работники Госпиталя могут иметь личные интересы, не связанные с исполнением служебных обязанностей. В случае возникновения конфликта между личными интересами и служебными обязанностями такой конфликт подлежит своевременному раскрытию и урегулированию в порядке, установленном настоящим Положением.

1.2. Основные понятия

1.2.1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия и сокращения:

Заинтересованное лицо — физическое или юридическое лицо, с которым Госпиталь вступил либо намерен вступить в договорные, трудовые или иные правоотношения, а также лицо, заинтересованное в совершении сделки или принятии решения Госпиталем;

Законодательство — совокупность нормативных правовых актов Республики Казахстан, принятых в установленном порядке;

Инициатор – структурное подразделение Госпиталя, инициировавшее процесс заключения сделки, в совершении которой имеется заинтересованность;

Конфликт – возникшие между работниками, структурными подразделениями, должностными лицами либо между Госпиталем и иными лицами разногласия, способные повлиять на нормальное функционирование Госпиталя, соблюдение законодательства, внутренних документов или прав участников отношений:

1) нарушение норм действующего законодательства, Устава или внутренних документов Госпиталя;

2) возникновение судебных споров, претензий, жалоб либо иных негативных правовых последствий для Госпиталя.

Омбудсмен - независимое лицо, назначаемое Больничным советом Госпиталя, содействующее соблюдению принципов деловой этики, предупреждению и урегулированию конфликтов, а также рассмотрению обращений работников по вопросам нарушения норм Кодекса деловой этики.

Омбудсмен: консультирует работников; рассматривает обращения; способствует урегулированию конфликтов; обеспечивает конфиденциальность; вырабатывает рекомендации; взаимодействует с Этической комиссией; ежегодно представляет

отчет Больничному совету.

Работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Госпиталем и выполняющее работу на основании трудового договора.

2. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

2.1. Эффективное предупреждение и урегулирование конфликтов основывается на их своевременном выявлении, объективном рассмотрении и координации действий всех участников процесса.

2.2. Госпиталь придерживается принципа предупреждения возникновения конфликтов и принимает необходимые меры для их своевременного урегулирования на основе законодательства Республики Казахстан, внутренних документов и принципов деловой этики.

2.3. Предупреждению и предотвращению конфликтов способствует соблюдение Госпиталем, Должностными лицами и Работниками Госпиталя законодательства, а также их добросовестное поведение во взаимоотношениях.

2.4. В целях недопущения и предотвращения конфликтов Госпиталь обязан:

2.4.1. соблюдать нормы действующего законодательства и положения внутренних документов Госпиталя;

2.4.2. воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к возникновению конфликтов;

2.4.3. осуществлять раскрытие информации о деятельности Госпиталя в соответствии с требованиями законодательства;

2.4.4. обеспечивать достоверность бухгалтерской отчетности и иной публикуемой информации, предоставляемой уполномоченному государственному органу Республики Казахстан;

2.4.5. принимать меры по предупреждению использования в личных целях имеющейся в Госпитале информации лицами, имеющими доступ к такой информации;

2.4.6. своевременно рассматривать негативную информацию о Госпитале в средствах массовой информации и иных источниках и осуществлять своевременное реагирование по каждому факту появления такой информации;

2.4.7. участвовать в выявлении рисков и недостатков системы внутреннего контроля Госпиталя;

2.4.8. способствовать соблюдению принципов деловой этики;

2.4.9. соблюдать права в соответствии с законодательством, уставом и внутренними документами Госпиталя;

2.4.10. предоставлять информацию по вопросам, которые могут стать предметом конфликта.

2.5. В целях недопущения и предотвращения конфликтов Госпиталь обязан:

2.5.1. соблюдать нормы Кодекса деловой этики;

2.5.2. незамедлительно сообщать руководителю или омбудсмену о возникновении конфликтной ситуации;

2.5.3. принимать меры по предотвращению эскалации конфликта;

2.5.4. соблюдать конфиденциальность;
2.5.5. содействовать объективному рассмотрению обращения.

3. УРЕГУЛИРОВАНИЕ

3.1. При выявлении нарушений норм Кодекса деловой этики работники вправе обратиться к омбудсмену. По результатам рассмотрения обращения омбудсмен вправе направить материалы на рассмотрение Этической комиссии, если решение вопроса относится к ее компетенции.
3.2. Основные функции омбудсмена:
3.2.1. консультирование обратившихся к нему сотрудников, участников трудовых споров, конфликтов и оказание им содействия в выработке взаимовыгодного, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан и принципов Кодекса деловой этики;
3.2.2. оказывает содействие сторонам конфликта в его урегулировании путем проведения консультаций, переговоров и иных примирительных процедур, соблюдая принципы объективности, независимости, беспристрастности и конфиденциальности.
3.3. Омбудсмен:
3.3.1. способствует соблюдению принципов равенства и недопущения дискриминации;
3.3.2. обеспечивает соблюдение прав работников при рассмотрении обращений;
3.3.3. обеспечивает конфиденциальность информации;
3.3.4. содействует предупреждению эскалации конфликтов;
3.3.5. взаимодействует с руководителями структурных подразделений;
3.3.6. направляет рекомендации руководству Госпиталя;
3.3.7. анализирует причины возникновения конфликтов;
3.3.8. разрабатывает предложения по их предупреждению.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Сторонами конфликта в рамках настоящего Положения являются:
4.1.1. заявитель – работник, пациент, законный представитель пациента либо иное заинтересованное лицо, обратившееся с сообщением о конфликтной ситуации или нарушении норм Кодекса деловой этики;
4.1.2. лицо, в отношении которого подано обращение – работник или должностное лицо Госпиталя, действия (бездействие) которого являются предметом рассмотрения.
4.2. Заявитель имеет право:
4.2.1. обратиться к омбудсмену, в Этическую комиссию или к руководству Госпиталя по вопросам, связанным с возникновением конфликта;
4.2.2. представлять документы, объяснения и иные материалы, имеющие отношение к рассматриваемому вопросу;

4.2.3. получать информацию о ходе рассмотрения обращения в пределах, не нарушающих права других лиц и требования конфиденциальности;
4.2.4. быть заслушанным при рассмотрении обращения;
4.2.5. получить информацию о принятом решении и рекомендациях по урегулированию конфликта;
4.2.6. быть защищенным от преследования, давления, дискриминации или иных негативных последствий, связанных с подачей добросовестного обращения.
4.3. Лицо, в отношении которого подано обращение, имеет право:
4.3.1. быть своевременно уведомленным о рассмотрении вопроса, затрагивающего его права и законные интересы;
4.3.2. представлять письменные и устные объяснения;
4.3.3. предоставлять документы, доказательства и иные материалы в свою защиту;
4.3.4. участвовать в рассмотрении обращения, если иное не препятствует объективности процедуры;
4.3.5. получать информацию о результатах рассмотрения обращения.
4.4. Стороны конфликта обязаны:
4.4.1. действовать добросовестно и уважительно по отношению друг к другу;
4.4.2. предоставлять достоверные сведения и документы;
4.4.3. не препятствовать проведению проверки и рассмотрению обращения;
4.4.4. соблюдать конфиденциальность информации, ставшей известной в ходе урегулирования конфликта;
4.4.5. выполнять законные требования омбудсмена и Этической комиссии, связанные с рассмотрением обращения.
4.5. При рассмотрении конфликта обеспечиваются следующие гарантии:
4.5.1. объективность – рассмотрение обращения осуществляется на основе фактов и представленных материалов;
4.5.2. беспристрастность – лица, имеющие личную заинтересованность в исходе дела, не участвуют в принятии решения;
4.5.3. конфиденциальность – сведения, полученные при рассмотрении конфликта, не подлежат разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
4.5.4. равенство сторон – каждой стороне предоставляется возможность изложить свою позицию и представить необходимые материалы;
4.5.5. недопустимость дискриминации – ни одна из сторон не может быть ограничена в правах по признакам пола, возраста, национальности, языка, религии, должности, состояния здоровья или иным обстоятельствам, не связанным с предметом обращения.
4.6. В случае возникновения конфликта интересов у омбудсмена, члена Этической комиссии либо иного лица, участвующего в рассмотрении обращения, такое лицо обязано заявить самоотвод и не участвовать в дальнейшем рассмотрении данного вопроса.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

5.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора Университетского госпиталя Некоммерческого акционерного общества «Медицинский университет Семей» и вступает в силу со дня его утверждения.

5.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в порядке, установленном внутренними нормативными документами Госпиталя.

5.3. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется директором Госпиталя, омбудсменом, Этической комиссией и руководителями структурных подразделений в пределах их компетенции.

5.4. Материалы обращений, протоколы заседаний, заключения и иные документы, связанные с рассмотрением конфликтов, подлежат регистрации, учету и хранению в установленном Госпиталем порядке.

5.5. Доступ к материалам, содержащим персональные данные, сведения о состоянии здоровья, результаты служебных проверок и иную информацию ограниченного доступа, предоставляется только лицам, уполномоченным в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Госпиталя.

5.6. Лица, участвующие в рассмотрении конфликтов, несут ответственность за разглашение конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Госпиталя.

5.7. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с: законодательством Республики Казахстан; Уставом Университетского госпиталя Некоммерческого акционерного общества «Медицинский университет Семей»; Кодексом деловой этики и иными локальными нормативными актами Госпиталя.

5.8. Настоящее Положение подлежит размещению в доступном для работников месте либо на внутреннем информационном ресурсе Госпиталя для ознакомления всех работников.

5.9. Руководители структурных подразделений обеспечивают ознакомление работников с настоящим Положением под подпись при приеме на работу и при внесении изменений в документ.

Лист ознакомления

№	Фамилия, Имя, Отчество	Должность	Подпись	Дата