

КОДЕКС
этики и служебного поведения работников
муниципального автономного учреждения муниципального
образования город Новотроицк «многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
(МАУ «МФЦ г.Новотроицк»)
(редакция № 2)

Кодекс этики и служебного поведения работников муниципального автономного учреждения муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федеральных законов от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Уставом, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства и является внутренним документом учреждения.

1. Общие положения

1.1. Кодекс представляет собой свод общих профессиональных принципов и правил поведения, которыми надлежит руководствоваться всем работникам муниципального автономного учреждения муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк») (далее – учреждение) независимо от занимаемой должности.

1.2. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников учреждения.

1.3. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.4. Целью Кодекса является обобщение этических норм и установление правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также обеспечение единых норм поведения работников.

1.5. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей.

1.6. Кодекс служит фундаментом для формирования рабочих взаимоотношений в учреждении, основанных на нормах морали,

нравственности, а также на осуществлении самоконтроля работниками.

1.7. Кодекс определяет основы взаимоотношений работников с государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, должностными лицами и гражданами, общественностью, а также внутри учреждения.

1.8. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки соблюдения ими дисциплины труда.

2. Основные принципы и правила служебного поведения работников

2.1. Деятельность учреждения и ее работников основывается на следующих принципах профессиональной этики:

законность;
 профессионализм;
 независимость;
 добросовестность;
 конфиденциальность;
 информирование;
 эффективный внутренний контроль;
 справедливость;
 ответственность;
 объективность;
 доверие, уважение и доброжелательность к коллегам по работе.

2.2. Работники учреждения призваны:

- добросовестно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами в целях обеспечения эффективной работы учреждения и реализации возложенных на него задач; при принятии решения учитывать только объективные обстоятельства, подтвержденные документами;

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения и должностных обязанностей;

- не оказывать предпочтения, кроме маломобильных групп населения и участников ВОВ, каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

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

- соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на решений политических партий, общественных объединений и организаций;

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

- быть корректным, внимательным, доброжелательным и вежливым с гражданами, а также в своих отношениях с вышестоящими руководителями, коллегами и подчинёнными;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету учреждения;

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

- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, муниципальных служащих и граждан при решении вопросов личного характера;

- воздерживаться от публичных высказываний суждений и оценок в отношении деятельности аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области, учреждения, их руководителей, если это не входит в их должностные обязанности;

- соблюдать установленные в учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- воздерживаться в публичных выступлениях, в том числе в средствах массовой информации, от обозначения стоимости в иностранной валюте (условных денежных единицах) на территории Российской Федерации товаров, работ, услуг и иных объектов гражданских прав, сумм сделок между резидентами Российской Федерации, показателей бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации) за исключением случаев, когда это необходимо для точной передачи сведений либо предусмотрено законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, обычаями делового оборота;

- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере их ответственности;

- исключать действия, связанные с возможностью приобретения материальной или личной выгоды или влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) или иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

- создавать условия для развития добросовестной конкурентной среды и обеспечивать объективность и прозрачность в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд учреждения;

- придерживаться правил делового поведения, связанных с осуществлением возложенных на учреждение функций;

- поддерживать порядок на рабочем месте; в одежде соблюдать опрятность и чувство меры.

2.3. Работники учреждения **обязаны**:

- уведомлять работодателя (его представителя) об обращении к нему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

- в случаях, предусмотренных законом и локальными нормативными актами учреждения, представлять в установленном порядке сведения о своих доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей;

- принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов и урегулированию возникшего конфликта интересов;

- уведомлять работодателя (его представителя) о получении делового подарка.

2.4. Работники учреждения **не имеют права**:

- злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, имеющим коррупционную направленность;

- во время исполнения им должностных обязанностей вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции, использовать слова и выражения, не допускаемые деловым этикетом.

2.5. Работникам, наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, рекомендуется быть для них образцами профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в учреждении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

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

- а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

- б) принимать меры по предупреждению коррупции;

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

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

3. Рекомендательные этические правила служебного поведения работников

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

3.2. В служебном поведении работник воздерживается от:

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

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

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- курения в не отведённых для этого местах в учреждении.

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

3.4. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

3.5. Внешний вид работников при исполнении ими должностных обязанностей в зависимости от условий работы и/или формата делового мероприятия должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность (Приложение 1).

4. Рекомендательные модели поведения работников

4.1. Руководство учреждения строит отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

4.2. Работники строят отношения с коллегами на основе взаимного уважения и доверия. При общении с коллегами работники придерживаются правил делового этикета (Приложение 3).

4.3. Работники (подчинённые) строят конструктивные отношения с руководителями, а руководители с подчиненными, основанные на уважении и доверии, с соблюдением норм и правил делового этикета (Приложение 4).

4.4. Работники общаются с должностными лицами, коллегами, гражданами по телефону, соблюдая правила делового этикета (Приложение 2 и 5).

5. Ответственность за нарушение положений Кодекса

5.1. Нарушение работниками положений настоящего Кодекса подлежит моральному осуждению на собраниях (совещаниях, конференциях), а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику юридической ответственности.

5.2. Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при назначении поощрений, при наложении дисциплинарных взысканий, а также при оценке эффективности его деятельности.

5.3. Нарушение правил антикоррупционного поведения влечет проведение служебного расследования по обстоятельствам, возникновения коррупционно-опасной ситуации.

5.4. Работники учреждения в зависимости от тяжести совершенного проступка несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Если работник учреждения не уверен, как необходимо поступить в соответствии с настоящим Кодексом, он должен обратиться за консультацией (разъяснениями) к своему непосредственному руководителю либо в кадровое или юридическое подразделение учреждения, либо к должностному лицу, ответственному за противодействие коррупции.

6. Заключительные положения

6.1. Контроль исполнения требований Кодекса возлагается на заместителя директора и начальника отдела по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Приложение 1
к Кодексу этики и служебного поведения
муниципального автономного
учреждения муниципального образования
город Новотроицк
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Внешний вид

Работники должны придерживаться общепринятых стандартов и норм делового стиля в одежде. Цветовые решения в одежде должны быть сдержанные.

Неприемлема одежда и обувь спортивного и пляжного стиля, в том числе джинсовая и кожаная одежда, шорты, открытые сарафаны, спортивные свитера, кроссовки.

Недопустимо появление на работе в неопрятном виде.

Общие требования к работникам, непосредственно ведущих прием заявителей:

- одежда должна быть выдержана в строгом, деловом стиле, предпочтительно консервативно-классического направления (белый верх - тёмный низ), в хорошем состоянии, чистой и выглаженной;

- работники должны носить бейдж с указанием должности, фамилии, имени, отчества. Бейдж должен быть виден заявителям и не должен закрываться предметами одежды или причёской работника;

- в зимний и демисезонный период необходимо пользоваться сменной обувью;

- при выборе украшений необходимо проявлять сдержанность и разумную умеренность, исключается объёмная, яркая бижутерия;

- татуировки, пирсинг на видимых частях тела (лицо, шея, кисти рук) работника не допускается;

- не допускается ношение головных уборов в здании учреждения;

- работник обязан соблюдать личную гигиену;

- волосы всегда должны быть чистыми и уложенными, ухоженная причёска должна иметь четкие очертания и аккуратный вид. Рекомендуемая длина волос для мужчин - 3-7 см. Для женщин длина причёски с распущенными волосами может быть максимум до плеч. Если волосы длиннее, то убираются назад или вверх;

- у мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускается усы или борода, которые должны быть аккуратно подстрижены;

- не допускается креативная стрижка, окрашивание волос в яркие, неестественные оттенки;

- допускается использование парфюмерных средств с лёгким, нейтральным ароматом, с умеренной интенсивностью запаха;

- исключается использование яркой косметики, броского маникюра;
- руки должны быть ухожены;
- обязательное ношение галстука или платка коричневого цвета, соответствующего фирменному стилю ребрендинга «Мои документы».

Примерный комплект офисной одежды включает в себя:

а) для мужчин:

брюки - черного или темного цвета; рубашка - белая, офисная; галстук коричневого цвета; жилет двухцветный без карманов, офисный.

Допускается свитер, кардиган, пиджак сдержанных цветов.

Обувь — предпочтительно чёрного цвета.

б) для женщин:

рубашка белая, офисная, блузка - белого цвета без глубокого декольте; юбка или брюки - черного или темного цвета; жилет двухцветный без карманов, офисный.

Длина юбки — не выше 10см. от колен.

Платок: коричневого цвета, завязывается офисным узлом.

Допускается свитер, кардиган, пиджак сдержанных цветов.

Обувь — предпочтительно чёрного цвета.

Приложение 2
к Кодексу этики и служебного поведения
муниципального автономного
учреждения муниципального образования
город Новотроицк
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Правила личного общения с заявителем

1. Общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы заявителя.
2. Работник должен демонстрировать уверенность и компетентность.
3. При разговоре с заявителем не следует нарушать его личное пространство (держаться на расстоянии не ближе 1,2 метра).
4. Работник должен быть терпеливым по отношению к заявителю, уметь слушать и спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию.
5. Ни в коем случае нельзя показывать заявителю свое личное отношение к нему, не важно, нравится он или нет.
6. Работник должен улыбаться заявителю, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с заявителями следует использовать соответствующие фразы («доброе утро», «конечно», «я с удовольствием помогу Вам» и т.д.).
7. Нужно уметь тактично сообщать Заявителю даже неприятные новости.
8. Слишком медленный темп воспринимается как показатель усталости или равнодушия и незаинтересованности.
9. Недопустимо разговаривать с заявителем с интонациями угрожающими или звучащими недружелюбно.
10. Запрещено говорить с заявителем назидательным тоном или читать нравоучения.
11. Не стоит расспрашивать заявителя о личной жизни.
12. Нельзя обсуждать с заявителем вопросы политики или религии.
13. Запрещено разговаривать с коллегой, когда заявитель ждет.
14. Категорически запрещено ссориться и выяснять отношения с коллегами в присутствии заявителей.
15. Не стоит демонстрировать свое неодобрение нетрезвому заявителю.
16. Следует избегать категорических отзывов в ответ на просьбу заявителя, даже если они обоснованы.
17. В случае возникновения жалоб и претензий следует незамедлительно на них реагировать и приложить все усилия для их устранения.
18. Работник обязан выяснить причину недовольства, раздражения и гнева Заявителя и принять все возможные меры для ее устранения.

19. Категорически запрещено оставлять заявителя без внимания, особенно при входе в МФЦ.

20. Следует уважительно относиться ко времени заявителя и, по возможности, не заставлять его ждать.

21. Недопустимо отвлекать коллегу в процессе его общения с заявителем.

22. С детьми необходимо говорить вежливо, но не так формально, как со взрослыми.

23. Нельзя разговаривать с инвалидами покровительственно. Даже если они плохо слышат или не понимают, общаться необходимо именно с ним, а не с сопровождающим.

Приложение 3
к Кодексу этики и служебного поведения
муниципального автономного
учреждения муниципального образования
город Новотроицк
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Отношения с коллегами

Общение между работниками должно строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- а) соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;
- б) содействовать коллегам в решении задач, стремиться находить общие цели и взаимопонимание вне зависимости от того, в каком отделе они работают;
- в) в отношениях с коллегами поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу;
- г) не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- д) проявлять уважение к квалификации и профессиональному опыту коллег, ценить их рабочее время;
- е) уважать частную (личную) жизнь сотрудников, соблюдая суверенитет личности;
- ж) воздерживаться от неконструктивной и неаргументированной критики работника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
- з) всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- и) хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- й) в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности учреждения;
- к) в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением должностных обязанностей;
- л) не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- м) обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- н) пресекать интриги, слухи, сплетни;
- о) не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

Приложение 4
к Кодексу этики и служебного поведения
муниципального автономного
учреждения муниципального образования
город Новотроицк
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Отношения между руководством и подчинёнными

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и работниками необходимо для ежедневной эффективной работы учреждения и его развития.

Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других работников, делать это конфиденциально. Критика должна быть корректной и конструктивной;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- всегда информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте;
- информировать о выполнении своих должностных обязанностей, заданий и поручений руководства;
- при общении с руководителем соблюдать служебную субординацию;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
- входящий в помещение, в том числе руководитель, первым здоровается с присутствующими.

Помимо этого, приветствуется соблюдение следующих корпоративных норм и правил поведения:

- поддержание позитивного имиджа учреждения;
- соблюдение принципа информационной открытости в работе;
- проявление лояльности к решениям, принимаемым руководством;
- активное участие в корпоративных мероприятиях.

Приложение 5
к Кодексу этики и служебного поведения
муниципального автономного
учреждения муниципального образования
город Новотроицк
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Правила телефонного разговора

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

- недопустимо игнорирование телефонных звонков;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной, по возможности краткой и информированной;
- отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
- при собственном звонке ждать ответа в течение времени, по длительности не превышающего 4-х гудков;
- в начале разговора, в том числе при ответе на входящий звонок, представляться: наименование учреждения, должность, имя и фамилия и/или имя, отчество и фамилия;
- в начале разговора интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, название учреждения, свое имя и фамилию, затем кратко излагать цель звонка;
- не застав на месте нужного человека, интересоваться, когда удобнее перезвонить или оставлять свое имя и номер телефона;
- при завершении телефонного разговора необходимо следовать правилу: кто первым начал разговор (позвонил), тот и должен его закончить;
- передавая значительный объем информации, необходимо пользоваться электронной почтой или факсом;
- при поступлении звонка коллеге, который отсутствует на рабочем месте, необходимо принять для него сообщение;
- при обрыве связи перезванивать следует позвонившему;
- если звонивший набрал неправильный номер, необходимо вежливо попросить его перезвонить;
- по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, внимание, вежливость, тактичность, готовность помочь советом и делом;
- не использовать слова-паразиты: «так», «как сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое», «блин» и т.п., не повторять одни и те же слова;
- если разговор затягивается, следует дослушать до точки или до логической паузы и максимально вежливо прервать и закончить разговор;
- максимально заботиться о доступности речи, т.к. «каждый слышит то, что понимает». Рекомендуется использовать вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.