

**Кодекс этики и служебного поведения работников
областного государственного бюджетного учреждения
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Еврейской автономной области»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий кодекс разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации с учетом общепризнанных нравственных принципов и норм российского общества и государства.

1.2. Кодекс этики и служебного поведения работников областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области» (далее – кодекс, учреждение, МФЦ соответственно) представляет собой свод основных принципов и правил поведения, которыми должны руководствоваться работники учреждения.

1.3. Основными задачами кодекса являются:

- повышение эффективности при реализации поставленных перед учреждением целей и задач;
- повышение качества оказываемых заявителям услуг;
- поддержание и развитие корпоративной культуры учреждения (в том числе, через формирование и внедрение корпоративных ценностей, осознание работниками учреждения своей роли в развитии имиджа ОГБУ «МФЦ», через выработку «фирменного» стиля служебного поведения и т.д.).

2. Корпоративные ценности учреждения

В основу деятельности учреждения положена система ценностей, определяющая его функционирование и развитие, характер взаимодействия с заявителями, ведомствами (органами власти), сторонними организациями и т.д. Она охватывает все стороны жизни учреждения и базируется на следующих принципах:

- ✓ **Приоритет интересов заявителя.** Руководство и работники учреждения ставят своей первостепенной задачей создание комфортных условий для своевременного и качественного предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю; они готовы, при необходимости, представлять и защищать его интересы.
- ✓ **Законность.** Работа учреждения строится в строгом соответствии с требованиями законодательства РФ, нормативно-правовых документов ЕАО и локальных нормативных актов учреждения. Все документы, разрабатываемые и принимаемые в учреждении, проходят юридическую экспертизу, а решения, принимаемые руководством ОГБУ «МФЦ» имеют законное обоснование.
- ✓ **Безупречная репутация.** Поддержание привлекательного имиджа учреждения, забота о его репутации через безупречное выполнение всех принятых на себя обязательств, а также недопущение высказываний или действий, способных отрицательно повлиять на репутацию учреждения.
- ✓ **Ориентация на общее дело.** Приоритет коллективных целей перед индивидуальными. Осознание каждым работником своего вклада в достижение задач, поставленных перед учреждением. Рассмотрение достижений отдельного работника в качестве общекорпоративного успеха.
- ✓ **Уважение и сотрудничество.** Взаимодействие в коллективе на основе корпоративной солидарности. Готовность прийти на помощь, оказать содействие в трудную минуту, поделиться профессиональными знаниями и практическим опытом. Уважительное отношение к труду коллег, признание их ценности, доверие их профессионализму. Приверженность принципам деловой этики при общении с заявителями, коллегами и деловыми партнерами, учет их интересов. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям. Признание уникальности каждой личности.
- ✓ **Ориентация на качество.** Работники учреждения ответственно и добросовестно подходят к выполнению своих должностных обязанностей, стремятся с максимальной эффективностью решать поставленные перед ними рабочие задачи.
- ✓ **Непрерывное совершенствование.** Признание необходимости непрерывного совершенствования деятельности учреждения, в том числе через обучение, повышение квалификации его работников, стимулирование их к самообразованию, профессиональному саморазвитию. Создание условий для универсализации работников.

3. Основные этические принципы и правила поведения на рабочем месте

3.1. В целях обеспечения качественной работы учреждения его работники обязаны:

- исходить из того, что соблюдение и защита социальных прав граждан составляют основу деятельности учреждения;
- добросовестно и на высоком профессиональном уровне реализовывать возложенные на них функции;
- осуществлять деятельность в пределах своих полномочий и полномочий учреждения;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций, не оказывать им предпочтение;
- соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на профессиональную деятельность решений политических партий и общественных объединений;
- быть внимательным, корректным, доброжелательным и вежливым при общении с коллегами, должностными лицами и заявителями, особенно с инвалидами, беременными женщинами и пожилыми людьми;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;
- уважать и защищать человеческое достоинство граждан, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности;
- воздерживаться от поведения, которое может вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками учреждения своих должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения;
- принимать меры по недопущению конфликта интересов, а при его возникновении стремиться к урегулированию конфликта интересов; уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения;
- соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, связанные с осуществлением профессиональной деятельности;
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок деятельности учреждения и его руководителей, если это не входит в их должностные обязанности;
- соблюдать установленные в учреждении правила публичных выступлений;
- обрабатывать, передавать и хранить служебную информацию с соблюдением действующих в учреждении правил и требований;
- принимать меры по обеспечению безопасности персональных данных заявителя и соблюдению конфиденциальности информации личного характера (об условиях жизнедеятельности заявителя, его личных качествах, проблемах и т.д.).

3.2. При исполнении должностных обязанностей работникам учреждения запрещено:

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

- допускать в отношении заявителей, коллег или деловых партнеров высказывания или действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- вести себя грубо, пренебрежительно и заносчиво, демонстрировать предвзятое отношение к коллегам и заявителям, выдвигать обвинения, угрожать, позволять себе оскорбительные реплики и действия;

- вести разговор на повышенных тонах, нецензурно выражаться, громко смеяться;

- разговаривать по телефону на рабочем месте по вопросам, не связанным с профессиональной деятельностью, особенно в присутствии заявителя;

- распивать на рабочем месте алкогольные напитки, принимать наркотические и сильнодействующие средства; появляться на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- курить в непредназначенных для этого местах;

- заниматься рекламой и распространением товаров (парфюмерия, косметические средства, БАД и иная продукция) на рабочем месте.

3.3. Руководство учреждения должно принимать все необходимые меры для создания и поддержания в учреждении благоприятного психологического климата, содействовать работникам в повышении эффективности их работы, а также служить для них образцом профессионализма и обладать безупречной репутацией.

3.4. Работники учреждения своим поведением должны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений, основанных на принципах конструктивного диалога, сотрудничества.

3.5. Внешний вид работника учреждения во время исполнения им должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

4. Основные требования к внешнему виду работников

4.1. Внешний вид должен быть опрятным (одежда должна быть свежей и выглаженной, обувь - чистой).

4.2. Предпочтение следует отдавать деловому стилю одежды (классические костюмы/юбки/блузы/рубашки/брюки/платья).

4.3. Недопустима одежда спортивного, пляжного и вечернего стиля, в том числе:

- блестящая,
- прозрачная,
- рваная,
- джинсовая,
- открытая (глубокие вырезы и разрезы, открытая спина),
- короткие юбки и платья (выше колена более чем на 10 см).

4.4. Запрещается носить одежду, содержащую надписи и изображения, пропагандирующие наркотические средства и психотропные вещества, нацистскую или сходную с ней до степени смешения атрибутику и символику, надписи нецензурного, оскорбительного содержания на русском или иностранном языке.

4.5. При выборе одежды, обуви и аксессуаров следует избегать излишне ярких, «кричащих» цветов. Аксессуары не должны быть крупными и броскими.

4.6. Недопустимо ношение обуви спортивного, пляжного и вечернего стиля (высокая платформа или каблук более 10 см, излишне декорированная обувь).

4.7. Волосы должны быть чистыми, аккуратно уложенными или подстриженными. Не допускается окраска волос в неестественные, яркие оттенки (синий, красный, зеленый и т.д.).

4.8. Маникюр и макияж должны быть умеренными, естественными. Используемые духи и дезодоранты не должны иметь резкого запаха.

4.9. Имеющиеся пирсинг и татуировки должны быть скрыты под одеждой.

4.10. В соответствии с требованиями «Руководства по фирменному стилю. Базовые элементы идентификации бренда» от 15.12.2014, разработанного Министерством экономического развития РФ (далее руководство), работники взаимодействующие с клиентами при приеме и выдаче документов, а также при личном консультировании граждан, должны находиться на рабочих местах только в униформе.

4.11. Базовый комплект униформы включает в себя брюки и рубашку у мужчин, юбку и рубашку у женщин. Все базовые элементы комплекта, низ и верх, должны быть одного кроя, без декоративных элементов (контрастной прострочки, бантов, рюш и т.д.).

4.12. Униформа, предназначенная для женщин, представляет собой комплект, состоящий из:

- юбки прямого покроя, на молнии. Длина - не выше колен, предпочтительные цвета: темно-серый или черный. Рекомендованный материал: вискоза, хлопок;

- рубашки белого цвета, приталенного или прямого покроя, с белыми пуговицами. Рукав длинный или $\frac{3}{4}$. Рекомендованный материал - хлопок;

- косынки однотонной, темно-коричневого цвета из полиэстера или шелка. Размер 60х60 или 65х65 см. Завязывается «узлом» на шее.

Обувь должна быть черного цвета.

4.13. Для мужчин предусмотрены:

- брюки прямого покроя, предпочтительно темно-серого или черного цвета;

- рубашка белого цвета;

- галстук однотонный, темно-коричневого цвета, из полиэстера или шелка, шириной 5-7 см. Завязывается классическим узлом;

- обувь и ремень черного цвета.

4.14. Допустимым базовым вариантом униформы является классический эконом-вариант - белый верх и черный или темно-серый низ, с обязательными элементами - шейный платок для женщин, галстук для мужчин.

4.15. Для каждого работника обязательным является ношение бейджа с указанием его принадлежности к учреждению.

4.16. Нагрудный значок-заколка обязателен для сотрудников в офисной униформе. Прикрепляется с левой стороны. Минимальный размер значка - 20 мм. Требования к изготовлению нагрудного значка изложены в разделе 07.06.01 руководства, указанного в п.4.10 настоящего кодекса.

5. Модель поведения работника учреждения при общении с заявителями

5.1. Заявитель всегда должен чувствовать внимание со стороны работника, которое должно быть естественным. Работник должен демонстрировать уверенность и компетентность.

5.2. Общение с заявителем строится на принципах профессионализма, добросовестного выполнения своих обязанностей, уважения, приоритетности интересов заявителя и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

5.3. Работник учреждения внимательно рассматривает и своевременно

реагирует на замечания, предложения, жалобы и претензии в адрес учреждения.

5.4. Работник учреждения одинаково приветливо, уважительно, вежливо и отзывчиво относится к каждому заявителю, независимо от своих личных предпочтений. Он терпелив по отношению к заявителю, умеет слушать и спокойно воспринимает его позицию, не поддается эмоциональному воздействию.

5.5. При общении с заявителем работник проявляет такт, не использует в разговоре недружелюбные или угрожающие интонации, назидательный или покровительственный тон, не расспрашивает заявителя о личной жизни, не обсуждает с ним вопросы политики или религии. Работник заботится о грамотности своей речи и ее доступности для понимания заявителя.

5.6. Работник учреждения уважительно относится ко времени заявителя.

5.7. Работники учреждения не принимают вознаграждения, в том числе в виде денежных средств и подарков, за осуществление профессиональной деятельности.

5.8. В случае возникновения конфликтной ситуации работник прилагает все усилия для ее оперативной ликвидации. Он обязан выяснить причину недовольства и раздражения заявителя и принять все возможные меры для их устранения.

5.9. Работник учреждения не позволяет себе проявлять эмоции и несдержанность в конфликтной ситуации, прилагает все усилия для конструктивного разрешения конфликта.

6. Модель поведения работника учреждения при общении с руководством учреждения, коллегами или деловыми партнерами

6.1. Работники строят отношения с руководством учреждения, коллегами и деловыми партнерами на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения, доверия и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

6.2. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно и внимательно относиться друг к другу;
- обращаться к коллегам, руководству, подчиненным и деловым партнерам на «Вы» и по имени-отчеству;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением

служебных обязанностей, не отвлекать от работы коллег;

- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- не ссориться с коллегами, особенно в присутствии заявителей;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- при общении с руководителями соблюдать служебную субординацию;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие и т.д.

6.3. В целях создания и поддержания конструктивных профессиональных отношений с коллегами руководство учреждения:

- демонстрирует подчиненным пример безупречного владения нормами и правилами делового этикета;
- умеет признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследует их за конструктивную критику в свой адрес;
- не позволяет себе критиковать подчиненных в присутствии других работников, делает это конфиденциально и др.

7. Деятельность работников вне учреждения

7.1. Работники учреждения не могут возмездно/безвозмездно занимать посты и должности, несовместимые с исполнением возложенных на них руководством учреждения должностных обязанностей, или осуществлять деятельность, способную нанести вред репутации учреждения.

7.2. В случае, когда деятельность работника вне учреждения может прямо или косвенно повлиять на качество его работы, деятельность учреждения в целом или его имидж, информирование работником руководства, а при необходимости и согласование с ним принимаемого решения, обязательны.

8. Ответственность работников учреждения

8.1. Работники учреждения несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего кодекса.

8.2. При неоднократном нарушении требований кодекса работником учреждения (3 и более случаев) его непосредственный руководитель обязан сообщить руководству учреждения о соответствующих нарушениях в форме докладной записки.

8.3. Невыполнение требований кодекса может повлечь за собой применение

к работнику дисциплинарного взыскания, предусмотренного трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами учреждения.

9. Заключительные положения

1.4. Положения кодекса распространяются на всех работников учреждения, независимо от занимаемой ими должности.

1.5. Кодекс разрабатывается (актуализируется), утверждается и вводится в действие приказом директора. Работники должны быть ознакомлены с кодексом под подпись в день приема на работу или в течение трех рабочих дней после утверждения новой версии документа.

1.6. Каждый работник учреждения обязан принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего кодекса.

1.7. Периодически, на усмотрение руководителя структурного подразделения учреждения, необходимо проводить обучающий семинар с подчиненными работниками с целью закрепления информации, содержащейся в кодексе.

1.8. Копия кодекса должна храниться в каждом структурном подразделении учреждения.

