

Приложение 3
к Положению
об
антикоррупционной политике
МАУ «МФЦ Бессоновского района»
от _____ № _____

**Кодекс
деловой этики работников
МАУ «МФЦ Бессоновского района»**

с . Бессоновка

1. Общие положения

1.1. Кодекс деловой этики работников Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Бессоновского района Пензенской области» (далее – Учреждение) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Методических рекомендаций по разработке и принятию организационных мер по предупреждению и противодействию коррупции, утверждённых Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс деловой этики работников Учреждения (далее – Кодекс) является нормативным документом, определяющим совокупность правил и норм поведения, а также идеалов, морали и принципов нравственности работников Учреждения при осуществлении ими профессиональной деятельности и исполнении трудовой функции.

1.3. Настоящий Кодекс направлен на обеспечение прав, достоинства личности, а также определяет высокую моральную ответственность работников Учреждения перед обществом за процесс и результат своей деятельности.

1.4. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, которыми должны руководствоваться работники Учреждения. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников Учреждения вне зависимости от уровня занимаемой должности, имеющих трудовые отношения с Учреждением, как с работодателем, а также на руководителя Учреждения.

1.5. Цель профессиональной деятельности работников Учреждения – качественное выполнение работ и оказание услуг, определённых уставной деятельностью Учреждения, путем добросовестного и неукоснительного исполнения трудовых обязанностей.

1.6. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения Кодекса, а каждый гражданин вправе ожидать от работника Учреждения поведения в отношениях с ним, соответствующего положениям Кодекса.

1.7. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

2. Основные принципы и правила служебного поведения работников

2.1. Работники, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и города Севастополя;
- не допускать нарушения законов и иных нормативных правовых актов, исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
- обеспечивать эффективную работу автономного учреждения;
- при исполнении трудовых обязанностей оказывать равное внимание и уважение всем людям без каких-либо различий, не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимым от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- уделять дополнительное внимание гражданам, имеющим особые потребности (инвалиды, люди преклонного возраста, беременные женщины, родители с маленькими детьми);
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению трудовых обязанностей;
- соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на их деятельность политических партий и общественных объединений;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- 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. Негативное отношение, действия и высказывания дискриминационного характера недопустимы;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации либо репутации Учреждения;
- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;
- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по её профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;
- проявлять при исполнении трудовых обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение.

2.2. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в Учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой несёт ответственность и (или) которая стала известна ему в связи с исполнением должностных обязанностей.

2.3. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально психологического климата.

2.4. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам (подчиненным), призван:

- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;
- принимать меры по предупреждению коррупции;
- не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений;
- принимать меры к тому, чтобы работники (подчинённые) не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

2.5. Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействие работников (подчинённых), нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

3. Рекомендуемые этические правила служебного поведения работников

3.1. В служебном поведении работнику 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 тайны, защиту чести, достоинства и своего доброго имени.

3.2. В служебном поведении работника недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- пренебрежительный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

– угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение.

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 заявителями и коллегами.

3.5. Внешний вид работника при исполнении им трудовых обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к Учреждению, а также, при необходимости, соответствовать общепринятым деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность и функциональность. Использование корпоративных цветов и элементов одежды приветствуется.

3.6. Работнику не позволительно курение в местах, в помещениях и на объектах, перечисленных в статье 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15 -ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

4. Рекомендуемые правила поведения с работниками (коллегами)

4.1. Отношения в коллективе влияют на настроение и желание работать, во многом определяют результаты работы. В связи с чем работник строит свои отношения с коллегами на основе взаимного уважения и доверия, соблюдая при этом следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно и внимательно относиться друг к другу;
- обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать своё плохое настроение;
- не скверносоловить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- всегда извиняться за своё некорректное поведение;
- сердечно и искренне хвалить за хорошо выполненную работу;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.

4.2. Работник не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию об Учреждении, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях.

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

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководством и работниками необходимо для ежедневной эффективной работы и будущего развития Учреждения. В связи с чем рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчинённых в присутствии других работников, делать это конфиденциально;
- уметь признавать перед подчинёнными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- при общении соблюдать служебную субординацию;
- информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте;
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя; если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;
- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчинённому;
- входящий в помещение (в том числе руководство) первым здоровается с присутствующими.

4.4. Руководство принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников. Создаёт все необходимые условия для профессионального роста и повышения социального благополучия работников.

5. Рекомендуемые правила поведения с заявителями

5.1. Общение с заявителями основано на принципах добросовестности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов заявителей и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

5.2. Работник общается с заявителем лично, соблюдая следующие правила:

- общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы заявителя;
- работник должен демонстрировать уверенность и компетентность;
- работник должен быть терпеливым по отношению к заявителю, уметь слушать и спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию;
- ни в коем случае нельзя показывать заявителю своё личное отношение к нему, не важно, нравиться он или нет;

- работник должен улыбаться заявителю, поддерживать позитивный контакт глазами; в разговоре с заявителями следует использовать соответствующие фразы: «доброе утро, день, вечер», «конечно», «я с удовольствием помогу Вам» и т.д.;
- нужно уметь тактично сообщать заявителю даже неприятные новости;
- недопустимо разговаривать с заявителем с интонациями, угрожающими или звучащими недружелюбно;
- слишком медленный темп воспринимается как показатель усталости или равнодушия и незаинтересованности;
- запрещено говорить с заявителем назидательным тоном или читать нравоучительно;
- не стоит расспрашивать заявителя о личной жизни;
- нельзя обсуждать с заявителем вопросы политики или религии;
- запрещено разговаривать с коллегой, когда заявитель ждёт;
- категорически запрещено скориться и выяснять отношения с коллегами в присутствии заявителей;
- не стоит демонстрировать своё неодобрение нетрезвому заявителю;
- следует избегать категорических отзывов в ответ на просьбу заявителя, даже, если они обоснованы;
- в случае возникновения жалоб и претензий следует незамедлительно на них реагировать и приложить все усилия для их устранения;
- работник обязан выяснить причину недовольства, раздражения и гнева заявителя и принять все меры для их устранения;
- следует уважительно относиться ко времени заявителя и, по возможности, не заставлять его ждать;
- недопустимо отвлекать коллегу в процессе его общения с заявителем;
- с детьми необходимо говорить вежливо, но не так формально, как со взрослыми;
- нельзя разговаривать с инвалидами покровительственно, слишком громко, даже, если они плохо слышат или не понимают, обращаться следует к ним, а не к сопровождающим.

5.3. Работник общается с заявителем по телефону, соблюдая следующие правила:

- на телефонный звонок отвечайте не позже трёх сигналов и всегда учтиво;
- не набирайте номер телефона по памяти, если не уверены в его правильности;
- если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил;
- в начале разговора нельзя спрашивать: «Кто говорит?»;

- позвонив заявителю, сначала уточните, если возможность разговаривать;
- если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо; в очередной раз, попав не по назначению, следует извиниться и уточнить номер телефона;
- три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи – «извините», «пожалуйста», «спасибо» особенно полезны при телефонных разговорах;
- разговор по телефону должен быть кратким, спокойным и вежливым;
- даже если Вы чем-то обижены и очень разгневаны, Вы должны воздержаться от криков и раздражительного тона при разговоре с заявителем, Вы должны вести себя с заявителем предельно корректно;
- при общении с заявителем по телефону не должны использоваться слова-паразиты, они могут вызвать раздражение;
- в речи без надобности не стоит повторять одни и те же слова – это создаёт впечатление её бедности и монотонности;
- краткость и информированность – важнейшие требования при общении с заявителем, это означает, что Вы не злоупотребляете временем и терпением заявителя, но и умеете избегать ненужных повторов;
- если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо дослушать до конца или хотя бы до логической паузы в разговоре и постараться максимально вежливо прервать;
- следует максимально заботиться о доступности речи для заявителя, т.к. «каждый слышит то, что понимает»; рекомендуется использовать вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

5.4. Работник внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Учреждения.

5.5. Работник не разглашает сведения о заявителе, ставшие ему известными в процессе работы.

5.6. Работник относится одинаково приветливо, уважительно и отзывчиво к каждому заявителю, независимо от личных предпочтений.

5.7. Работнику запрещается принимать денежные средства и подарки, как вознаграждение за осуществление профессиональной деятельности.

6. Рекомендуемые правила поведения в конфликтной ситуации

6.1. Работник нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с заявителями, представителями организаций, с которыми Учреждение осуществляет взаимодействие, а также руководством, подчинёнными и коллегами.

6.2. Работник предупреждает конфликтные ситуации, в случае возникновения конфликтной ситуации работник прилагает все усилия для конструктивного разрешения конфликта соблюдая следующие правила:

- заявитель всегда должен чувствовать внимание со стороны работника, и это внимание должно быть естественным, а не преувеличенным;

– при возникновении конфликта следует позволить заявителю выговориться, «выпустить пар»; необходимо выслушать спокойно и терпеливо все претензии, не перебивать и не комментировать его высказывания;

– следует предложить заявителю обосновать претензии; после того, как человек выплеснулся эмоционально, он готов к диалогу; нельзя позволять заявителю опять переходить на эмоции, нужно тактично направлять его на объективные выводы;

– желательно использовать нестандартные приёмы; можно вызвать у заявителя положительные эмоции, напомнив ему о положительных моментах в организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Учреждения, попросив у него совета и т.д.;

– необходимо совместно сформулировать проблему и конечный результат конфликта, для этого нужно уточнить, правильно ли была понята претензия/жалоба заявителя, чтобы оперативно устраниТЬ её причины;

– при обоснованной претензии заявителя необходимо поблагодарить его за то, что он привлёк внимание Учреждения к данному вопросу, извиниться за причинённые неудобства и приложить все усилия для устранения причины конфликта; если решить проблему «на месте» не представляется возможном, нужно аргументировано разъяснить причины отсрочки и уточнить, сколько времени потребуется для принятия решения по данному вопросу;

– в невыясненных случаях, прежде чем предлагать решение, важно проверить факты, подтверждаемые или оспариваемые заявителем;

– обязательно нужно подчёркивать внимание и уважение к заявителю, даже если он разгневан и срывается на крик; можно в беседе переспрашивать заявителя, например, «Скажите, у Вас есть другая точка зрения?», «Как, на Ваш взгляд, можно решить данную проблему?», «Давайте уточним, правильно ли мы поняли друг друга?» – такие вопросы позволяют подчёркивать внимание к заявителю и уменьшить его агрессию.

6.3. В случае возникновения конфликтной ситуации работнику нельзя:

– давать оценку поступков и высказываний заявителя с критической точки зрения;

– видеть в действиях заявителя плохие намерения;

– демонстрировать своё превосходство, говорить назидательным тоном;

– винить заявителя, снимая ответственность как лично с себя, так и с Учреждения, предъявлять ответные претензии;

– игнорировать интересы заявителя;

– преувеличивать свою роль, выходить за рамки своих компетенций;

– позволять себе раздражительный тон;

– демонстрировать недовольство.

6.4. Работник не оставляет без внимания отзывы, предложения и/или жалобы заявителя и своевременно сообщает о них непосредственному руководителю.

7. Отношения с обществом

7.1. Осознавая общественную значимость своей деятельности, Учреждение выстраивает и поддерживает с органами законодательной, исполнительной, судебной власти, органами государственного и муниципального управления, средствами массовой информации, саморегулируемыми организациями, общественными объединениями и политическими партиями уважительные, ответственные, конструктивные и прозрачные отношения, исключающие конфликт интересов, основанные на строгом соблюдении действующего законодательства Российской Федерации.

7.2. Руководство с пониманием относится к участию своих работников в общественной деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на Учреждение, а также на выполнение работником своих должностных обязанностей.

7.3. Работники Учреждения вправе осуществлять общественную, религиозную, а также политическую деятельность, если такая деятельность не осуществляется с использованием рабочего времени, имени и ресурсов Учреждения.

7.4. Учреждение осуществляет постоянное взаимодействие со средствами массовой информации и строит его на принципах открытости и прозрачности.

7.5. Публично выступать в средствах массовой информации, а также на мероприятиях с участием СМИ могут только руководитель Учреждения либо уполномоченные им представители. Не имея таких полномочий, работники Учреждения должны избегать каких-либо заявлений или высказываний, которые могут быть восприняты как официальная позиция Учреждения.

7.6. Каждый работник является лицом Учреждения, своим поведением он должен достойно представлять его в обществе.

7.7. Работники должны воздержаться от дискредитации Учреждения в общении с третьими лицами, в т.ч. при ведении интернет-блогов в социальных сетях.

7.8. Работникам при общении с третьими лицами, также при общении посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следует высказывать мысли от своего имени, а не от лица Учреждения, отделять мнения от фактов.

7.9. Работники должны воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителей, работников, если это не входит в их должностные обязанности.

7.10. Работники должны быть честными и не распространять ложную, дезориентирующую и наносящую вред информацию об Учреждении.

8. Ответственность за нарушение положений настоящего Кодекса

8.1. Нарушение работником положений настоящего Кодекса подлежит моральному осуждению, приравнивается к ненадлежащему исполнению таким работником возложенных на него трудовых обязанностей и влечёт наложение дисциплинарного взыскания в порядке и на условиях, определенных трудовым законодательством и локальными нормативно-правовыми актами Учреждения.

8.2. Если нарушение положений настоящего Кодекса одновременно затрагивает правовые нормы, не связанные с трудовыми правоотношениями, работник Учреждения несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. Соблюдение работником Учреждения положений Кодекса учитывается при формировании кадрового резерва для выдвижения на высшие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

9. Изменение и дополнение настоящего Кодекса

9.1. Каждый работник Учреждения имеет право вносить предложения по изменению и дополнению настоящего Кодекса.

9.2. Предложения следует вносить посредством служебных записок на имя директора Учреждения.

9.3. Изменение и дополнение положений настоящего Кодекса производятся в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом Учреждения, а также локальными актами и общепризнанными этическими нормами и утверждаются приказом директора Учреждения.