

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И НОРМ СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
работников государственного бюджетного учреждения Калужской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг Калужской области»
(ГБУ КО «МФЦ Калужской области»)**

Кодекс корпоративной этики и норм служебного поведения работников ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1. Общие положения

1.1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, которыми должны руководствоваться работники ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (далее – Учреждение, МФЦ). Настоящий Кодекс распространяется на всех работников Учреждения вне зависимости от занимаемой должности.

1.2. Цель Кодекса – установление этических норм и правил служебного поведения работниками Учреждения для качественного выполнения ими своей профессиональной деятельности, содействие укреплению авторитета, доверия граждан к Учреждению, обеспечение единой нравственно-нормативной основы поведения работников Учреждения, а также формирование служебного этикета работников.

1.3. Основными задачами Кодекса являются:

- эффективная реализации основных задач Учреждения;
- повышение качества оказываемых услуг;
- создание и развитие корпоративной культуры Учреждения.

1.4. Каждый работник Учреждения обязан принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса.

1.5. Каждый сотрудник МФЦ в своём лице представляет всё Учреждение, настоящий Кодекс служит основой для формирования корпоративной культуры в сфере основной деятельности Учреждения, положительного имиджа и уважительного отношения к работникам МФЦ в общественном сознании.

1.6. Гражданин при взаимодействии с работниками МФЦ вправе ожидать от них поведения в соответствии с положениями настоящего Кодекса.

1.7. Кодекс применим ко всем аспектам деятельности МФЦ включая внутренние и внешние отношения с коллегами.

1.8. Все работники Учреждения должны быть ознакомлены с Кодексом под подпись.

1.9. Гражданин Российской Федерации, вновь принятый на работу в Учреждение, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и неукоснительно соблюдать их в процессе своей профессиональной деятельности.

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

2. Основные ценности работников МФЦ

2.1 Настоящий Кодекс содержит важные ценности и принципы на которых построено взаимодействие сотрудников внутри коллектива Учреждения, с заявителями, органами государственной власти, органами местного самоуправления, иными должностными лицами и организациями.

2.2. Основные ценности работников МФЦ:

- **клиентоориентированность** (работа сотрудников и руководства Учреждения направлена на создание необходимых условий для быстрой и качественной организации предоставления заявителю государственных и муниципальных услуг);
 - **честность и справедливость** (работа в Учреждении строится на строгом соответствии требованиям законодательства Российской Федерации, а также локальных нормативных актов Учреждения. Одно из обязательных условий работы - соблюдение равных гарантированных возможностей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам на территории области);
 - **личная ответственность и надежность** (сотрудники расценивают интересы Учреждения как свои, в основе работы лежит соблюдение принципов личной ответственности за принимаемые решения, и надежности в отношениях с заявителями, коллегами, подчиненными);
 - **уважение** (терпимое отношение к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям, снисходительное отношение к чужим взглядам, не отказываясь от собственной позиции, а также доброжелательное отношение к заявителям);
 - **работа в команде** (солидарность и взаимопомощь в коллективе, готовность сотрудников делиться профессиональными знаниями и практическим опытом, отношения внутри Учреждения строятся на основе прямой заинтересованности сотрудников в общем результате работы);
 - **профессионализм** (качественная и быстрая помощь заявителям, осознание каждым работником своего вклада в достижение задач, поставленных перед Учреждением, приоритет коллективных целей перед индивидуальными);
 - **постоянное развитие и самосовершенствование** (стремление к постоянному, устойчивому развитию сотрудников МФЦ в условиях современного информационного общества, а также совершенствование профессиональных компетенций сотрудников);
- 2.3. Основные ценности и принципы профессиональной деятельности дают работникам ориентир, на освоение правовых и этических вопросов в их повседневной работе.
- 2.4. Поддерживать и развивать корпоративную культуру на высоком уровне, сохранять привлекательный имидж Учреждения помогают следующие методы:
- **брендинг и стандарты в Учреждении** (брендированная канцелярия, форма одежды, поздравления и подарки сотрудникам; корпоративные узнаваемые цвета, сайт, логотип Учреждения, который делает МФЦ узнаваемым);
 - **корпоративное внутреннее СМИ** (посредством приложения ICQ);
 - **обучение персонала** (тренинги, семинары, ВКС, повышение квалификации);
 - **нематериальная мотивация** (конкурсы, поощрение инициативы, грамоты, занесение на Доску почета);
 - **организация корпоративных праздников, совместных турпоездок.**

3. Основные принципы и правила поведения работников МФЦ при работе с заявителями

3.1. В соответствии с принципами служебного поведения работники МФЦ в своей деятельности исходят из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести и достоинства.

3.2. Заявитель при взаимодействии с работниками МФЦ вправе ожидать от них поведения в соответствии с положениями настоящего Кодекса.

3.3. Работники МФЦ, осознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- исполнять свои должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Учреждения;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Учреждения;
- направлять все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью на достижение положительного результата в работе, тем самым способствовать росту доверия населения к деятельности Учреждения;
- воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, инвалидности, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызывать сомнение в добросовестном исполнении работником МФЦ должностных обязанностей. Избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Учреждения;
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителя, а также начальников отделов Учреждения;
- 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;
- не использовать в разговоре с заявителем недружелюбные или угрожающие интонации, оскорбительные выражения или реплики, провоцирующие противоправное поведение;
- оперативно и качественно обслуживать заявителей, демонстрировать уверенность и компетентность;
- проявлять внимательность и корректность в обращении со всеми заявителями, независимо от их запроса, пола, внешности и возраста, расы, национальности, особое внимание уделять инвалидам, беременным женщинам и пожилым людям;
- не допускать предоставления заявителю недостоверной информации;
- содержать в чистоте и порядке свое рабочее место;
- проявлять терпимость в разговоре с заявителем, спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию;
- в своей речи использовать грамотные конструкции и заботиться о ее доступности для понимания заявителем;
- не вести разговор на повышенных тонах, не допускать в речи нецензурных выражений, громкого смеха;
- не вести личные разговоры по телефону на рабочем месте;

- не заниматься рекламой и распространением товаров (парфюмерия, косметические средства, БАД и иной продукции, не связанной с деятельностью МФЦ) на рабочем месте;
- не допускать конфликтов и выяснений отношений с коллегами в присутствии заявителей;
- в случае возникновения конфликтной ситуации предпринять все возможные усилия для ее конструктивного урегулирования;
- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;
- проявлять при исполнении должностных обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения (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);
- 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;

3.4. При взаимодействии с заявителями с ограниченными возможностями специалистам МФЦ следует придерживаться следующих правил:

- обращаться следует непосредственно к гражданину, а не к сопровождающему лицу;
- при общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, по возможности, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;
- при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, необходимо выслушать его, дождаться пока человек закончит фразу, и если что-то непонятно, то переспросить;
- при общении с человеком с нарушением зрения обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами;
- общаясь с человеком, имеющим нарушения слуха:
 - смотреть прямо на него, сесть так чтобы собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица и губ;
 - говорить ясно и четко ничего излишне не подчеркивать, не повышать голос, убедиться, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросить об этом;
 - использовать короткие и простые фразы, не отягощать речь специальными терминами и сложными речевыми конструкциями;
 - если конкретное предложение не понято собеседником, перефразировать его.

3.5. Рекомендуемые правила поведения в конфликтной ситуации при работе с заявителями:

3.5.1. Работник нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с заявителями, представителями организаций, с которыми МФЦ осуществляет взаимодействие, а также руководством, подчиненными и коллегами.

3.5.2. 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, 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 и готов к диалогу, нельзя позволять заявителю опять переходить на эмоции, нужно тактично направлять его на объективные выводы;
- необходимо совместно сформулировать проблему и конечный результат конфликта, для этого нужно уточнить, правильно ли была понята претензия/жалоба заявителя, чтобы оперативно устранить ее причины;
- при обоснованной претензии заявителя необходимо поблагодарить его за то, что он привлек внимание МФЦ к данному вопросу, извиниться за причиненные неудобства и приложить все усилия для устранения причины конфликта, если решить проблему «на месте» не представляется возможным, 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;
- если претензии заявителя оказались безосновательными (надуманными), чтобы снять напряженность и оставить положительное впечатление об МФЦ - напомнить заявителю о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- обязательно нужно подчеркивать 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 подчеркивать внимание к заявителю и уменьшить его агрессию.

3.6. В случае возникновения конфликтной ситуации работнику нельзя:

- давать оценку поступков и высказываний заявителя с критической точки зрения;
- видеть в действиях заявителя плохие намерения;
- демонстрировать свое превосходство, говорить назидательным тоном;
- игнорировать интересы заявителя;
- преувеличивать свою роль, выходить за рамки своих компетенций;
- позволять себе раздражительный тон;
- демонстрировать недовольство.

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

4. Корпоративный деловой этикет работников МФЦ при общении с деловыми партнерами (контрагентами) и коллегами по работе.

Правила служебного поведения

4.1. Взаимоотношения между работниками Учреждения в трудовом коллективе должны строиться на взаимном уважении, доверии, отличаться безукоризненностью. Во взаимоотношениях в коллективе 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 тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

4.2. Во взаимоотношениях с коллегами работник Учреждения должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, с уважением относиться к их знаниям, опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания.

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

4.4. Сотрудники Учреждения при исполнении своих должностных обязанностей обязаны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации, не допускать нарушения законов и иных нормативных правовых актов, исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

- проявлять корректность и внимательность при общении с коллегами;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- уважительно относиться друг к другу;

- не допускать конфликтных ситуаций;

- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;

- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;

- при общении с руководителем соблюдать служебную субординацию;

- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

- пресекать интриги, слухи, сплетни;

- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;

- не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, имущественного и семейного положения, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа;

- в отношениях с коллегами поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу;

- содействовать коллегам в решении задач, стремиться находить общие цели и взаимопонимание вне зависимости от того, в каком подразделении Учреждения они работают;

- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;

- в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности Учреждения;

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

- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, его руководителя, если это не входит в должностные обязанности работника МФЦ;

- 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;

- сообщать руководителю Учреждения о наличии или возможности наличия у него личной заинтересованности, которая влияет или может повлиять на ненадлежащее исполнение им должностных обязанностей;

- рационально использовать свое рабочее время;

- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения.

4.5. Работники МФЦ обязаны уведомлять руководителя Учреждения, органы прокуратуры Российской Федерации или другие государственные органы обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

4.6. Вне Учреждения каждый работник должен быть уверен, что его поведение в общественных местах не вредит репутации Учреждения.

4.7. Сотрудник МФЦ при исполнении должностных обязанностей, обязан ставить интересы Учреждения выше своих личных, в то же время Учреждение уважает гражданские и личные права своих работников.

4.8. Если деятельность работника МФЦ вне Учреждения может прямо или косвенно повлиять на качество его работы и деятельность учреждения в целом, информирование и согласование с руководством Учреждения обязательно.

4.9. Каждый работник МФЦ обязан поддерживать высокие личные стандарты в отношении себя, своей работы и своего здоровья, и активно участвовать в своем непрерывном профессиональном развитии.

4.10. В целях создания и поддержания конструктивных профессиональных отношений с коллегами руководство Учреждения:

- уважает право сотрудников на участие в легальных политических акциях, профсоюзной деятельности, не противоречащей действующему законодательству, и не в ущерб рабочему процессу;
- уважает частную (личную) жизнь сотрудников, соблюдая суверенитет личности;
- соблюдает нормы общественной морали во взаимоотношениях;
- воздерживается от неконструктивной и неаргументированной критики сотрудника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
- проявляет уважение к квалификации и профессиональному опыту сотрудников, ценит их рабочее время;
- не допускает случаев принуждения работников МФЦ к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

4.11. При исполнении должностных обязанностей работникам Учреждения запрещается:

- допускать личную заинтересованность, которая может привести к конфликту интересов;
- получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения). Подарки, полученные работниками МФЦ в связи с протокольными мероприятиями, служебными командировками и другими официальными мероприятиями, признаются собственностью Учреждения.
- осуществлять трудовую деятельность в других организациях только если она не будет влиять на выполнение ими основных обязанностей, наносить ущерб имиджу и интересам Учреждения;
- использовать в общении с коллегами и окружающими ненормативную лексику, повышенный тон, неуважительные жесты;
- курить на территории Учреждения;
- распивать алкогольные напитки в Учреждении;
- использовать угрозы, оскорбительные выражения или реплики, иные действия, препятствующие нормальному общению, надлежащему выполнению трудовых обязанностей или провоцирующие противоправное поведение коллег;
- использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность органов местного самоуправления, организаций должностных лиц, государственных или муниципальных служащих и граждан при решении вопросов личного характера;

- критиковать личные качества коллег, а также использовать неаргументированную критику уровня их профессионализма, в том числе с использованием ненормативной лексики. Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег;
 - проявлять грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявлять неправомерные, незаслуженные обвинения по отношению к коллегам.
- 4.12. При возникновении конфликтной ситуации работники Учреждения должны быть готовы к тому, что при неспособности найти взаимопонимание, в том числе с привлечением коллег и/или руководства, ответственность будут нести обе стороны.
- 4.13. Во взаимоотношениях с контрагентами работники Учреждения действуют в пользу Учреждения, защищают сферу его законных интересов.
- 4.14. Работники Учреждения обязаны принимать соответствующие меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации, которая стала им известна в связи с исполнением должностных обязанностей. За разглашение информации, ставшей известной работнику МФЦ при исполнении им своих должностных обязанностей, он несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.15. Внешний вид работников Учреждения при исполнении ими должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

5. Корпоративный деловой этикет взаимодействия руководителей и работников МФЦ

- 5.1. В трудовых взаимоотношениях руководители отделов и подчиненные работники обязаны быть взаимовежливы, четко соблюдать субординацию и подчиненность.
- 5.2. Работники, занимающие руководящие должности в Учреждении, обязаны:
- своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;
 - способствовать формированию в их подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата;
 - устанавливать справедливую, равномерную служебную нагрузку подчиненных, не допускать дискриминации путем предоставления отдельным работникам незаслуженных благ и привилегий;
 - не допускать в отношении с подчиненными высокомерия, пренебрежительного тона, грубости, некорректных и оскорбительных замечаний;
 - не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально, при этом критика должна быть корректной и конструктивной;
 - принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;
 - принимать меры по предупреждению коррупции.
- 5.3. Руководители отделов признают достижения и успехи своих подчиненных.
- 5.4. При разрешении возникших конфликтных ситуаций с участием работников Учреждения действовать непредвзято, оценивать ситуацию и степень вины каждого работника справедливо.
- 5.5. Руководители отделов и подчиненные работники обеспечивают быстрый и эффективный обмен информацией для содействия сотрудничеству, знания и информация должны передаваться в рамках предусмотренного объема полномочий в неискаженном виде.

5.6. Выявление конфликта интересов в Учреждении осуществляется посредством:

- анализа информации, предоставляемой работником о себе в соответствии с требованиями законодательства;
- анализа информации, предоставляемой контрагентами Учреждения;
- получения личного заявления работника о возможном конфликте интересов в соответствии с требованиями законодательства;
- получения заявлений от третьих лиц, в том числе считающих себя пострадавшими от неправомерных действий работника Учреждения, связанных с конфликтом интересов.

5.7. Предупреждение возникновения конфликта интересов в Учреждении реализуется путем:

- проведения разъяснительной работы с работниками Учреждения;
- учета при заключении с работником трудового договора всех обстоятельств, которые могут послужить возникновению конфликта интересов;

5.8. Предотвращение негативных последствий конфликта интересов в Учреждении может быть осуществлено посредством:

- отстранения работника с сохранением заработной платы на период урегулирования конфликта интересов от выполнения обязанностей (реализации функций), в ходе выполнения которых возникает конфликт интересов, либо временного перевода на другую должность;
- усиление контроля над выполнением работником обязанностей, в ходе выполнения которых возникает конфликт интересов;

5.9. Работники МФЦ, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействие подчиненных ему сотрудников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер по недопущению таких действий или бездействия.

6. Ответственность за нарушение Кодекса

6.1. Работники Учреждения несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего Кодекса.

6.2. Нарушение работником Учреждения положений настоящего Кодекса приравнивается к ненадлежащему исполнению таким работником возложенных на него трудовых обязанностей и влечет наложение дисциплинарного взыскания в порядке и на условиях, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

6.3. Если нарушение положений настоящего Кодекса одновременно затрагивает правовые нормы, не связанные с трудовыми правоотношениями, работник Учреждения несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.