

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель первичной  
профсоюзной организации

  
Г.А. Крючкова  
«03» июля 2018 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор государственного казенного  
учреждения Самарской области  
«Комплексный центр социального  
обслуживания населения  
Центрального округа»

  
Е.Д. Шнырина  
20 14 г.

## **Кодекс этики и служебного поведения работников государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»**

Кодекс этики и служебного поведения работников государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Международного кодекса поведения государственных должностных лиц (Резолюция 51/59 Генеральной Ассамблеи ООН от 12 декабря 1996 г.), Модельного кодекса поведения для государственных служащих (приложение к Рекомендации Комитета министров Совета Европы от 11 мая 2000 г. № К (2000) 10 о кодексах поведения для государственных служащих), Указа Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 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.** Данный Кодекс – документ, разработанный с целью создания профессиональной культуры в государственном казенном учреждении Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа», улучшения имиджа, оптимизации взаимодействия управлеченческой структуры, т.е. обеспечение устойчивого развития в условиях современных перемен.

**1.2.** Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа» (далее – работники, учреждение) независимо от замещаемой ими должности.

Кодекс – это свод основных морально-этических норм и правил социального поведения, следуя которым, мы укрепляем высокую репутацию учреждения, поддерживаем его авторитет и традиции.

**1.3.** Кодекс определяет основные принципы совместной жизнедеятельности получателей услуг и сотрудников учреждения, которые должны включать уважительное, вежливое и заботливое отношение друг к другу и к окружающим, аспекты сотрудничества и ответственности за функционирование учреждения.

**1.4.** Учреждение обязано создать, необходимые условия для полной реализации положений Кодекса. Гражданин, поступающий на работу в учреждение, знакомится с положением Кодекса и соблюдает их в процессе своей деятельности.

**1.5.** 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.

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

**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.** Кодекс является документом, открытym для ознакомления всех сотрудников и клиентов учреждения. Содержание Кодекса доводится до сведения сотрудников на общем собрании, получателей услуг – по желанию, индивидуально или при проведении мероприятий. Вновь принятые сотрудники обязательно знакомятся с данным документом, который находится в доступном месте.

**1.9.** Нормами Кодекса руководствуются все сотрудники учреждения без исключения.

## **2. Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения работников**

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

соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Самарской области, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

обеспечивать эффективную работу учреждения;

осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности учреждения;

при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения 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, исключающую возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;

соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

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;

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

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

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;

противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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).

## 2.2. В целях противодействия коррупции работник призван:

уведомлять работодателя, органы прокуратуры, иные государственные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

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

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

2.5. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в учреждении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата, а также призван:

принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций.

### **3. Рекомендательные 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 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, образования, трудового стажа;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих 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 гражданами и коллегами.

**3.5.** Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к учреждению, а также, при необходимости, соответствовать общепринятым деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

**3.6.** Работнику запрещено курение на отдельных территориях, в помещениях и на объектах, перечисленных в статье 12 Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

#### **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, указанных в приложении 1 к Кодексу.

**4.3.** Работники (подчиненные) строят конструктивные отношения с руководителями, а руководители с подчиненными, основанные на уважении и доверии, с соблюдением норм и правил делового этикета, указанных в приложении 2 к Кодексу.

**4.4.** Работники общаются с должностными лицами, гражданами, коллегами по телефону, соблюдая правила делового этикета, указанные в приложении 3 к Кодексу.

#### **5. Заключительные положения**

**5.1.** Кодекс будет развиваться с учетом текущих изменений внутри учреждения и вне его. Работники имеют право вносить предложения по изменению и дополнению Кодекса.

**5.2.** Ответственность за соблюдение требований Кодекса возлагается на каждого работника.

**5.3.** Контроль исполнения требований Кодекса возлагается на заместителей директора и начальников отделов.

## **Приложение 1**

к Кодексу этики и служебного поведения работников государственного казенного учреждения Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

### **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 соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;
- содействовать коллегам в решении задач, стремиться находить общие цели и взаимопонимание вне зависимости от того, в каком отделе они работают;
- в отношениях с коллегами поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- проявлять уважение к квалификации и профессиональному опыту коллег, ценить их рабочее время;
- уважать частную (личную) жизнь сотрудников, соблюдая суверенитет личности;
- воздерживаться от неконструктивной и неаргументированной критики работника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- в конфликтной ситуации стремиться найти взаимопонимание и согласие, показывать готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности учреждения;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением должностных обязанностей;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- 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.

**Приложение 2**  
к Кодексу этики и служебного  
поведения работников  
государственного казенного  
учреждения Самарской области  
«Комплексный центр социального  
обслуживания населения  
Центрального округа»

**Отношения между руководством и подчиненными**

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 3**  
к Кодексу этики и служебного  
поведения работников  
государственного казенного  
учреждения Самарской области  
«Комплексный центр социального  
обслуживания населения  
Центрального округа»

**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;
- 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.