

Муниципальное автономное учреждение Мартыновского района
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»

ПРИКАЗ

28.11.2013 г.

№ 36

Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения
работников МАУ МФЦ Мартыновского района

В соответствии с положениями Конституции Российской Федерации,
Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии
коррупции":

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Кодекс этики и служебного поведения работников МАУ МФЦ Мартыновского района.
2. Работникам МАУ МФЦ Мартыновского района обеспечить исполнение утвержденного настоящим приказом Кодекса.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
МАУ МФЦ Мартыновского района



Е. Л. Хижнякова

Кодекс этики и служебного поведения работников МАУ МФЦ Мартыновского района

I. Общие положения

1. Кодекс этики и служебного поведения работников МАУ МФЦ Мартыновского района (далее – Кодекс) представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Муниципального автономного учреждения Мартыновского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) при выполнении должностных обязанностей.

2. 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, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

3. Положения настоящего кодекса распространяются на всех работников МФЦ (далее – работники).

4. 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.

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

6. Задачами настоящего Кодекса являются:

- обеспечение осознания работниками МФЦ персональной ответственности перед физическими и юридическими лицами (далее- заявителями) и руководством МФЦ за превышение своих должностных и функциональных обязанностей, а также своей роли в реализации целей и задач МФЦ;

- определение основ взаимоотношений Работников МФЦ с заявителями, участниками МФЦ, а также внутри учреждения.

II. Корпоративные ценности

- **Преданность делу.** Мы преданны общему делу. Мы стремимся к достижению целей и реализации задач МФЦ.
- **Законность.** Мы неукоснительно соблюдаем законодательство Российской Федерации, Забайкальского края, положения Устава МФЦ, а также иные локальные нормативные акты МФЦ, Соглашения о взаимодействии.
- **Профессионализм.** Мы добросовестно, своевременно, качественно и эффективно выполняем свои должностные обязанности. Мы стремимся к постоянному самосовершенствованию. Мы проявляем инициативу, ищем лучшие средства и возможности для более эффективной работы МФЦ.
- **Результативность.** Мы никогда не забываем, что самое главное в нашей деятельности - это результат.
- **Корпоративность.** Мы строим наши отношения с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности. Мы обмениваемся с коллегами профессиональными знаниями и практическим опытом.
- **Ответственность.** Мы ответственны перед учредителем за результаты нашей деятельности, перед Заявителями - за качество, условия и сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, перед своими коллегами - за выполнение данных им обещаний. Мы всегда выполняем то, что обещали.
- **Репутация.** Мы всегда заботимся о положительной репутации МФЦ и не допускаем ни слов, ни действий, способных отрицательно повлиять на нее.
- **Лояльность.** Мы лояльно относимся к решениям, принимаемым руководством МФЦ, и всячески способствуем их реализации.

III. Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения работников

В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации работник обязан:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;
- незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, нахо-

дящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан в связи с нахождением их в трудовых отношениях с МФЦ.

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

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности МФЦ;
- соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Ростовской области, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
- обеспечивать эффективную работу МФЦ;
- осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности МАУ МФЦ, а также полномочий предприятий и учреждений, подведомственных исполнительным органам государственной власти;
- при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения какому-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 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, 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 МФЦ,

- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;
- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе МФЦ, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;
- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;
- 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 целях противодействия коррупции работнику МФЦ рекомендуется:

- уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные 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.

Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в МАУ МФЦ норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за не-

санкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо ее подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, 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;
- по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

IV. Рекомендательные этические правила служебного поведения работников

В служебном поведении работнику МФЦ 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.

В служебном поведении работник МФЦ 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;

принятия пищи, курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

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

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

Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к МАУ МФЦ, а также, при необходимости, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

Работнику МФЦ не позволительно курение в местах, на запрещенных территориях, в помещениях и на объектах, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Модель поведения в конфликтной ситуации.

Работник МФЦ нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с Заявителями, Участниками МФЦ, руководством, коллегами, подчиненными и партнерами.

Работник МФЦ предупреждает конфликтные ситуации и/или принимает все возможные меры к устранению предпосылок возникновения конфликта.

В случае возникновения конфликтной ситуации работник МФЦ прилагает все усилия для ее оперативной ликвидации в соответствии с Приложением к настоящему Кодексу.

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

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

Работник МФЦ вносит предложения по эффективному разрешению конфликтной ситуации.

VI. Внешний вид Работников МФЦ

- Работник должен выглядеть аккуратно.
- Прическа должна быть выдержана в спокойном стиле.
- Волосы должны быть чистыми.

- У мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускается усы или борода, которые должны быть аккуратно подстрижены.
- Маникюр должен быть аккуратным.
- Драгоценности или бижутерия не должны бросаться в глаза.
- Одежда Работников должны быть выдержана в деловом стиле.
- В рабочее время для мужчин обязательно ношение классического костюма рубашки, брюк.
- В рабочее время для всех женщин обязательно ношение колготок или чулок (телесного либо черного цвета) за исключением летнего периода времени при температуре воздуха +25 °С и выше.
- Запрещено ношение предметов одежды слишком ярких и кричащих оттенков.
- Ношение спортивной одежды, обуви в рабочее время категорически запрещено.
- Ношение галстука в рабочее время обязательно.
- Для женщин запрещено ношение мини-юбок и одежды с глубоким декольте.
- Во время работы администраторам, администраторам I, II категории, менеджерам, менеджерам I, II категории необходимо носить именной знак - бейдж.
- Обувь должна быть черного цвета или в тон костюма.
Для женщин предпочтительны туфли на каблучке не более 7,5 см, неброские без дополнительных аксессуаров.
- Форма одежды для женщин - классические черные брюки или юбка и белая (допускается голубая) блузка или рубашка, а также фирменный шарфик МФЦ.
- Форма должна быть в хорошем состоянии, чистой и выглаженной.

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 нравоучительно.
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.

VII. Правила телефонного разговора с заявителем

1. На телефонный звонок отвечайте не позже трех сигналов и всегда учтиво.
2. Не набирайте номер по памяти, если не уверены в его правильности.
3. Если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил.
4. В начале разговора нельзя спрашивать «Кто говорит?».
5. Позвонив заявителю, сначала уточните, если ли возможность разговаривать.
6. Если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо. В очередной раз, попав не по назначению, следует извиниться и уточнить номер телефона.
7. Три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи - «извините», «пожалуйста», «спасибо», - особенно полезны при телефонных разговорах.
8. Разговор по телефону должен по возможности быть кратким, спокойным и вежливым.
9. Даже если Вы чем-то обижены и очень разгневаны, Вы должны воздержаться от криков и раздражительно тона при разговоре с заявителем. Вы должны вести себя с заявителем предельно корректно.
10. При общении с заявителем по телефону Вы не должны использовать слов-паразитов: «так», «как сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое», «блин» и так далее. У Заявителя они вызывают раздражение.
11. В речи без надобности не стоит повторять одни и те же слова - это создает впечатление ее бедности и монотонности.
12. Краткость и информированность - важнейшие требования при общении с Заявителем. Это означает, что Вы не злоупотребляете временем и терпением заявителя, Но и умеете избежать ненужных повторов.
13. Если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо дослушать до точки или хотя бы логической паузы в разговоре и постараться максимально вежливо прервать.
14. Следует максимально заботиться о доступности речи для заявителя, т.к. «каждый слышит то, что понимает». Рекомендуется использовать вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

VIII. Отношения к коллегам

Отношения в коллективе влияют на настроение Работников и их желание работать, во многом определяют результаты работы.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, Работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству;
- уважительно и внимательно относиться друг к другу;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, 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.

IX. Отношения между руководителями и подчиненными

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы и для будущего развития МФЦ.

Работникам 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;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- при общении с руководителем 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 подчиненному;
- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.

Помимо этого, существуют следующие корпоративные правила и нормы «МФЦ Мартыновского района»:

- лояльность отношений к решениям, принимаемым руководством;

- активное участие в корпоративных мероприятиях;
- ведение здорового образа жизни;
- формирование и поддержание командного духа в коллективе;
- непрерывная работа по созданию и поддержанию положительного имиджа МФЦ.

IX. Ответственность за нарушение положений Кодекса

Нарушение работником МФЦ положений Кодекса влечет применение к нему организации мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.

Приложение
к Кодексу этики и служебного поведения

Модель поведения в конфликтной ситуации

1. Заявитель всегда должен чувствовать внимание со стороны Работников МФЦ, и это внимание должно быть естественным, а не преувеличенным.
2. При возникновении конфликта следует позволить заявителю выговориться, «выпустить пар». Необходимо выслушать спокойно и терпеливо все претензии, не перебивать и не комментировать его высказывания.
3. 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.
4. Желательно использовать нестандартные приемы. Можно вызвать у заявителя положительные эмоции, напомнив ему о положительных моментах в организации предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, попросив у него совета и т.д.
5. Необходимо совместно сформулировать проблему и конечный результат конфликта. Для этого нужно уточнить, правильно ли была понята претензия(жалоба) заявителя, чтобы оперативно устранить ее причины.
6. 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.
7. В неясных случаях, прежде чем предлагать решение, важно проверить факты, подтверждаемые или оспариваемые заявителем.
8. Если претензии заявителя оказались безосновательными (надуманными), чтобы снять напряженность и оставить положительное впечатление об МФЦ – напомните

заявителю о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ, предложите заполнить специальную анкету и т.д.

9. Обязательно нужно подчеркивать внимание и уважение к заявителю, даже если он разгневан и срывается на крик.

Приемы, которые нельзя применять в конфликтных ситуациях с заявителем:

1. Давать оценку поступкам и высказываниям заявителя с критической точки зрения.
2. Видеть в действиях заявителя плохие намерения.
3. Демонстрировать свое превосходство, говорить назидательным тоном.
4. Винить заявителя, снимая ответственность как с себя лично, так и с МФЦ, предъявлять ответные претензии.
5. Игнорировать интересы заявителя.
6. Преувеличивать свою роль, выходить за рамки своих компетенций.
7. Позволять себе раздражительный тон, демонстрировать недовольство.