


**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель территориальной  
организации профсоюза ГКУ СО  
«ГУСЗН Северо-Восточного округа»

  
«22» 08 2020 г. **Е.А. Капко**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Руководитель ГКУ СО  
«ГУСЗН Северо-Восточного округа»

  
«22» 08 2020 г. **О.В. Райкова**

**КОДЕКС**

**этики и служебного поведения работников**  
государственного казенного учреждения Самарской области  
«Главное управление социальной защиты населения  
Северо-Восточного округа»

Кодекс этики и служебного поведения работников государственного казенного учреждения Самарской области «Главное управление социальной защиты населения Северо-Восточного округа» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

## **I. Общие положения**

1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники государственного казенного учреждения Самарской области «Главное управление социальной защиты населения Северо-Восточного округа» (далее - работники, Учреждение) независимо от занимаемой ими должности.
2. 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.
3. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.
4. Кодекс определяет основы взаимоотношений работников с государственными органами, органами местного самоуправления, Организациями, должностными лицами и гражданами, общественностью, а также внутри учреждения.

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

1. Работники, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:
  - соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации, 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. 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 ее возникновения, как только ему станет об этом известно.

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

4. 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.

### **III. Рекомендательные этические правила служебного поведения работников**

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.

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. Работники 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.

4. Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к учреждению, а



также, при необходимости, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

5. Работнику запрещено курение в отдельных территориях, 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».

#### **IV. Рекомендательные модели поведения работников**

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

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.

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

#### **V. Заключительные положения**

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

2. Ответственность за соблюдение требований Кодекса возлагается на каждого работника.

3. Контроль исполнения требований Кодекса возлагается на заместителя руководителя-руководителя управления и начальников отделов.

## 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 обязаны придерживаться следующих норм и правил 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.



## 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 и руководитель, должен первым здороваться 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.

## 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, имя и фамилию сотрудника, затем кратко излагать цель звонка;
  - не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобно ему перезвонить или оставить свои данные 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.