

Приложение N 1
к Изменениям N 5 в Стандарт
организации деятельности
ОБУ «УМФЦ Липецкой области»
от « 06 » 12 2017г.

Приложение N 4
к Стандарту организации деятельности
ОБУ «УМФЦ Липецкой области»

**Кодекс
профессиональной (деловой, корпоративной) этики
областного бюджетного учреждения «Уполномоченный
многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Липецкой области»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Кодекс профессиональной (деловой, корпоративной) этики основан на положениях Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановление Администрации Липецкой области от 2 апреля 2018 г. N 264 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области», а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

Кодекс профессиональной (деловой, корпоративной) этики (далее - Кодекс) ОБУ «УМФЦ Липецкой области» (далее – УМФЦ) закрепляет корпоративные ценности УМФЦ, а также определяет основанные на них и принятые в обществе наиболее важные правила делового поведения.

Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам УМФЦ, независимо от занимаемой должности.

Целями настоящего Кодекса являются:

- определение общих принципов для предотвращения возможного конфликта интересов;
- установление стандартов поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива с сотрудниками, с заявителями, иными органами;
- формирование политики корпоративного поведения, базирующейся на учете интересов всех участников деятельности;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержании в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности.

Работники УМФЦ обязаны соблюдать Кодекс в процессе своей трудовой деятельности как при нахождении на рабочем месте, так и при нахождении в служебных командировках.

Каждый сотрудник УМФЦ, становясь членом трудового коллектива, должен опираться в своей деятельности на корпоративные нормы и ценности, зафиксированные в Кодексе. Данный Кодекс распространяется на всех работников УМФЦ, включая руководство.

Первичное знакомство с Кодексом вновь принимаемых в УМФЦ сотрудников возложено на руководителя структурного подразделения УМФЦ.

Текущий контроль за выполнением норм, изложенных в Кодексе, возложен на начальника отдела взаимодействия с ОИВ, внебюджетными фондами, контроля качества и работы с обращениями граждан УМФЦ, периодический контроль - на заместителя директора УМФЦ.

Корпоративными ценностями УМФЦ являются:

- уважение — доброжелательное отношение к сотрудникам и заявителям;
- честность — УМФЦ не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления несовместимы со статусом работника УМФЦ;
- профессионализм — глубокое знание предмета своей деятельности, ответственное и добросовестное отношение к должностным обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня, профессиональное обучение и наставничество;
- ответственность — исполнение своих обязательств перед иными организациями, сотрудниками, органами государственной власти, другими заинтересованными сторонами;

- бережливость – ответственный и бережный подход к использованию ресурсов и имущества УМФЦ, к собственному рабочему времени и рабочему времени других работников;
- открытость к диалогу – открытый и честный обмен информацией, готовность совместно выработать оптимальное решение;
- имидж – использование приемов и стратегий, направленных на создание позитивного имиджа об УМФЦ;
- справедливость – предполагает оплату труда в соответствии с достигнутыми результатами и равные условия для профессионального роста.

В соответствии с указанными ценностями выстраиваются взаимоотношения УМФЦ с сотрудниками, государственными и муниципальными органами и заявителями.

При осуществлении своей деятельности сотрудники УМФЦ:

- соблюдают нормы законодательства Российской Федерации и Липецкой области;
- обеспечивают соблюдение и уважение прав человека;
- обеспечивают создание и соблюдение равных гарантированных возможностей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам на территории Липецкой области;
- противодействуют коррупции, не попустительствует взяточничеству и вымогательству.

1.1. Нормы корпоративного поведения сотрудников Учреждения.

В своей деятельности сотрудники УМФЦ исключают:

- злоупотребление служебным положением, дачу взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам УМФЦ в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами;
- участие в незаконных акциях, порочащих УМФЦ, любую противоправную деятельность (деловую, политическую, религиозную и др.), которая может принести ущерб учреждению;
- распространение или угрозу распространения недостоверных сведений, порочащих репутацию УМФЦ, его руководителей, работников;
- применение или угрозу применения незаконных способов осуществления профессиональной деятельности;

- формальное отношение к выполнению своих функций;
- критику УМФЦ в присутствии посторонних;
- употребление алкогольных напитков на рабочем месте, на территории учреждения и при исполнении должностных обязанностей вне территории;
- курение на рабочем месте, в служебных помещениях и на прилегающих территориях. Курение возможно только в специально отведенных местах;
- участие в азартных играх на территории УМФЦ и при исполнении должностных обязанностей вне территории УМФЦ;
- компьютерные и иные игры;
- принятие пищи на рабочем месте.

1.2. Обязанности работников в связи с раскрытием и урегулированием конфликта интересов.

- при принятии решений по деловым вопросам и выполнении своих должностных обязанностей руководствоваться интересами учреждения - без учета личных интересов, интересов своих родственников и друзей;
- избегать (по возможности) ситуаций и обстоятельств, которые могут привести к конфликту интересов;
- раскрывать возникший (реальный) или потенциальный конфликт интересов;
- содействовать урегулированию возникшего конфликта интересов.

2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИИ

Руководство УМФЦ поддерживает политику открытых дверей для своих сотрудников. Это означает для любого сотрудника, что его непосредственный руководитель обязан выслушать своего подчиненного и отреагировать соответствующим образом.

Руководство УМФЦ поощряет обращение сотрудников с идеями, отзывами, любыми предложениями и проблемами.

2.1. Отношения между руководителем и подчиненным.

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и работниками УМФЦ необходимо для ежедневной эффективной работы УМФЦ и для его будущего развития.

В учреждении рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- руководителю необходимо показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;

- во избежание кривотолков и подрыва авторитета, руководитель не должен покровительствовать кому-либо из сотрудников, делать поблажки, проявлять откровенные симпатии. Его отношение в рабочее время должно быть равным, одинаковым ко всем. Критерием могут быть только результаты работы;

- руководитель не должен критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, это следует делать конфиденциально;

- руководитель должен уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

- руководитель должен хвалить коллег за хорошо выполненную работу;

- сотруднику необходимо информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия, если в течение длительного времени невозможно присутствовать на рабочем месте;

- сотруднику запрещено отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя (если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече);

- сотруднику запрещено критиковать поступки руководителя;

- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.

2.2. Отношения с коллегами.

Отношения в коллективе влияют на настроение сотрудников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы УМФЦ. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники УМФЦ должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;

- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;

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

- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;

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

- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;

- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие, пресекать интриги, слухи, сплетни;

- соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;

- не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа.

Сотрудники УМФЦ обязаны при исполнении служебных обязанностей и в нерабочее время, находясь как на рабочем месте, так и в иных общественных местах, вести себя достойно и корректно, не допуская совершения проступков, которые могут причинить ущерб УМФЦ.

2.3. Отношения с заявителями.

Общение с заявителями УМФЦ должно строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета. Не допускается употребление ненормированной и ненормативной лексики, повышенного тона, неуважительных жестов.

При возникновении конфликтных ситуаций сотрудники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлечь к разрешению конфликта непосредственного и/или вышестоящего руководителя. Недопустимо делать какой бы то ни было конфликт достоянием третьих лиц.

С любым посетителем сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо.

За задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет сам сотрудник и непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало клиента.

2.4. Общение по телефону.

Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами и заявителями способствует созданию благоприятного впечатления об учреждении в целом. Поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

Недопустимо игнорирование телефонных звонков.

Телефонные переговоры должны вестись четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими правилами делового этикета:

- отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
- при собственном звонке ждать ответа в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4-х гудков;

- в начале разговора, в том числе при ответе на входящий звонок, представляться (название УМФЦ, должность, фамилию, имя, отчество (при наличии));

- попросить позвонившему человеку представиться, уточнив по какому вопросу он обратился, используя фразы "Как я могу к Вам обращаться?", "Чем я могу Вам помочь?";

- в начале разговора (при исходящем звонке) интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;

- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, название УМФЦ, свое имя, а затем кратко излагать цель звонка;

- перед завершением разговора - поинтересоваться, есть ли у позвонившего человека другие вопросы. В случае отсутствия вопросов - поблагодарить и попрощаться;

- при завершении телефонного разговора необходимо следовать правилу: кто первым начал разговор (позвонил), тот и должен его закончить;

- в случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы - предложить позвонившему человеку оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых сотрудник УМФЦ должен выяснить ответы на поставленные вопросы. Если при этом был оставлен номер телефона, сотрудник УМФЦ, принявший телефонный звонок, обязан в течении 30 минут после завершения разговора перезвонить и предоставить информацию по существу обращения;

- в случае, если позвонивший человек настаивает на немедленном предоставлении информации, сотрудник УМФЦ, принявший телефонный звонок и не имеющий возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переключает разговор на вышестоящего по должности сотрудника УМФЦ;

- в случае, если позвонивший человек обратился по вопросам, не относящимся к компетенции УМФЦ, сотрудник УМФЦ в корректной форме сообщает ему об этом, по возможности, предоставляя информацию об органе (организации, учреждении), в чьей компетенции находится решение поставленных вопросов, предоставив контактные данные (адреса, номера телефонов);

- при поступлении звонка коллеге, который отсутствует на рабочем месте, необходимо принять для него сообщение;

- при обрыве связи перезванивать следует позвонившему;

- по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, внимание, вежливость, тактичность, готовность помочь советом и делом;
- передавая значительный объем информации, необходимо пользоваться электронной почтой или факсом;

2.5. Проведение собраний и совещаний.

Собрания и совещания – важнейшая составляющая деятельности УМФЦ. При подготовке и проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.

Для этого сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

- приходить на собрания вовремя;
- заранее знакомиться с повесткой дня, подготовиться и взять с собой все необходимые материалы, вопросы или комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключать мобильный телефон либо устанавливать беззвучный режим;
- не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;
- заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление, не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов.

3. ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА УМФЦ

3.1. Корпоративный стиль и символика УМФЦ.

Для формирования имиджа УМФЦ используется единый корпоративный (фирменный) стиль центров «Мои Документы».

Носителями корпоративного стиля выступают: корпоративная одежда, фирменный бланк, визитная карточка, папка, буклет, плакат, сувенирная продукция, пакеты и т.п., а также все формы рекламно-информационных материалов, включая рекламные баннеры, вывески, таблички. Другими элементами корпоративного стиля являются принципы осуществления коммуникаций (корпоративные средства массовой информации, web-сайт, электронная почта и т. д.).

3.2. Корпоративная одежда и внешний вид сотрудника.

Внешний вид является одной из составляющих имиджа предприятия и должен способствовать созданию деловой атмосферы. При работе с

заявителем обязательным является соблюдение в одежде фирменного стиля. Работники УМФЦ обязаны носить фирменную одежду в течение рабочего времени, дополняя или уменьшая ее комплект в зависимости от времени года и температуры внешней среды.

Основой во внешнем облике сотрудников УМФЦ являются следующие принципы:

- сдержанность, опрятность, официальность, элегантность;
- чувство меры, вкус и целесообразность;
- чистота, аккуратность.

Основные правила дресс-кода в УМФЦ:

1) Одежда:

- одежда должна быть чистой и выглаженной;
- одежда сотрудников (документоведов, главных специалистов отделов и филиалов УМФЦ и др.), работающих с заявителями, должна соответствовать фирменному стилю или быть делового стиля: для мужчин - белая рубашка и черные брюки классического, неукороченного кроя (неспортивного стиля); для женщин - белая рубашка либо блуза (непрозрачная, неукороченная, без стразов, бисеров, ярких декоров, оголенных плеч и глубоких вырезов) и черная юбка (длинна — не более 5 сантиметров выше колена, крой — полуприлегающий, классический) либо черные брюки классического, неукороченного кроя (неспортивного стиля);

- неотъемлемой частью внешнего вида является личный бейдж;

- для сотрудников (работников аппарата управления УМФЦ, директоров филиалов-начальников отделов УМФЦ, начальников отделов и др.), не работающих с заявителями, приемлема одежда делового стиля. Для мужчин: рубашка — неброского светлого тона (полутона), с ненавязчивым рисунком (неброская полоска, клетка, чуть заметная крапинка); галстук — однотонный, допустим тканый рисунок, диагональные полосы, мелкие штампики; носки — темные, длинные; костюм — черного, серого, синего, коричневого цветов (рисунок — полоска и клетка; ткань и крой — классический, неукороченный), летом допустимо носить костюмы светлых тонов; вместо пиджака допускается полувер — классического кроя, неброского тона и без рисунка, а также допускается носить брюки с рубашкой. Для женщин: брюки, пиджаки, юбки, платья — черного, серого, синего, коричневого цветов (рисунок — однотонный, в клетку, вертикальную полоску, допускается неброский мелкий рисунок на ткани, мелкий горох, цветочный принт; ткань — ткань хорошо держащая форму, не прозрачная; крой — полуприлегающий, классический), летом можно носить костюм белого, бежевого, оливкового, карамельного цветов; юбки — длина — не более 5 сантиметров выше колена, крой — полуприлегающий,

классический; блуза – белого, голубого, розового – все постельные, темно-синего, баклажанового, бургунди, коричневого, бежевого, оливкового, фиолетового, черного цветов (рисунок – клетка, полоска, пейс-лейз (турецкий огурец), мелкий геометрический рисунок, без рисунка, умеренные рюши, жабо; крой – классический, минимум отделки и декора), непрозрачные, неукороченные, без стразов, бисеров, ярких декоров, оголенных плеч и глубоких вырезов;

- запрещается носить на работу джинсы и футболки, одежду в спортивном стиле, галстук-бабочку, одежду полуофициального стиля;

- в зимнее время недопустимо находится на рабочем месте в верхней одежде, а также головных уборах.

2) Обувь:

- обувь должна быть классического стиля, всегда начищенной и аккуратной. Для мужчин: чёрного, коричневого цветов, цвета спелая вишня. Для женщин: цвет - черного, темно-синего, темно-коричневого, коричневого, бордового, бежевого (для лета) цветов, допускается сочетание 2-х неконтрастных цветов, классической формы с устойчивым каблуком, в летнее время допускается умеренно открытая обувь (открытый носок/пятка), не допускается – излишний декор, пляжная обувь, мюли, сабо;

- запрещается приходить на работу в спортивной обуви. В зимнее время предпочтительна сменная обувь.

3) Прическа, укладка:

- волосы должны быть чисто вымыты, расчесаны и аккуратно уложены;
- допускаются распущенные волосы при средней длине (до плеч), волосы не должны закрывать лицо и доминировать в вашем облике. Если волосы длинные, то они должны быть собраны в хвост, пучок или иную строгую прическу;

- мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду.

4) Украшения:

- не допускается излишеств в украшениях и бижутерии;
- нельзя носить длинные массивные серьги, колъе, множество колец на пальцах, а также массивные объемные украшения;

- категорически не допускается пирсинг и татуировки на видных местах тела;

- украшение должно быть скромным, не привлекающим излишнего внимания, классической, лаконичной формы.

5) Макияж: Макияж должен быть выполнен в сдержанных тонах. Яркий и вечерний макияжи не допускаются. Тон макияжа должен как можно ближе соответствовать тону кожи лица, глаз и волос. Макияж вокруг глаз не должен использовать яркие цвета. Отдается предпочтение естественным оттенкам – серому, коричневому и бежевому.

6) Маникюр: Маникюр должен быть опрятным в пастельных тонах. Не допускаются: бабл-маникюр, поп-арт, агрессивный Nail art, длинные ногти.

7) Педикюр: Педикюр должен быть опрятным, а лаки сдержанных оттенков.

3.3. Рабочее место сотрудника.

Порядок, чистота, аккуратность помещения и рабочего места создают благоприятное впечатление об учреждении. Сотрудники должны стремиться создать наибольший комфорт для заявителей, себя и коллег. Рабочие места сотрудников УМФЦ должны быть организованы по системе бережливого производства 5 С. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в помещении. Ответственность за чистоту и порядок в помещении несет непосредственный руководитель структурного подразделения.

Документы, составляющие коммерческую тайну УМФЦ, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т. ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для УМФЦ, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах.

Недопустимо держать на рабочем месте:

- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение норм и правил, отраженных в настоящем Кодексе сотрудник УМФЦ может быть привлечен к мерам дисциплинарной ответственности.

