Приложение №4 к приказу

МАУ «Многофункциональный центр

предоставления государственных и

муниципальных услуг в Березовском районе»

от «18»июля 2016 г. № 23-д

**Кодекс**

**этики и служебного поведения работников**

**муниципального автономного учреждения**

**«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе»**

(далее – Кодекс)

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения лиц, работающих в Муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе» (далее – МФЦ»), представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники МФЦ независимо от занимаемой должности при выполнении должностных обязанностей (далее – работники).

1.2. Настоящий 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 нормативно-правовых актов Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.3. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения Кодекса, а каждый гражданин, обратившийся в МФЦ, вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним, соответствующего положениям Кодекса.

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

1.5. Целью введения и утверждения Кодекса в МФЦ является установление этических норм и правил служебного поведения работника для достойного выполнения им своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета работника и коллектива муниципального автономного учреждения.

1.6. Задачами настоящего Кодекса являются:

* обеспечение осознания работниками персональной ответственности перед физическими и юридическими лицами, обратившимися в МФЦ за предоставлением государственных и муниципальных услуг (далее – заявители), за превышение своих должностных полномочий, а также своей роли в реализации целей и задач МФЦ;
* определение основ взаимоотношений работников с заявителями, представителями организаций, с которыми МФЦ осуществляет взаимодействие, а также коллегами МФЦ».

1. **Основные принципы и правила служебного**

**поведения работников**

* 1. Работники, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:
* соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
* не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов, исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;
* обеспечивать эффективную работу муниципального автономного учреждения;
* при исполнении трудовых обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимым 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 трудовых обязанностей;
* соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на их деятельность политических партий и общественных объединений;
* 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 работников 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;
* противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;
* проявлять при исполнении трудовых обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного 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.
  1. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в муниципальном автономном 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 несет ответственность и (или) которая стала известна ему в связи с исполнением должностных обязанностей.

* 1. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.
  2. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам (подчиненным), призван:
* принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;
* принимать меры по предупреждению коррупции;
* не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений;
* принимать меры к тому, чтобы работники (подчиненные) не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.
  1. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействие работников (подчиненных), нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял мер, чтобы не допустить таких действий или бездействия.

1. **Рекомендуемые 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 тайны, защиту чести, достоинства и своего доброго имени.
  2. В служебном поведении работника недопустимы:
* любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
* пренебрежительный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний, предъявлений неправомерных, незаслуженных обвинений;
* угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение.
  1. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.
  2. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с заявителями и коллегами.
  3. Внешний вид работника при исполнении им трудовых обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к МФЦ, а также, при необходимости, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность и аккуратность.
  4. Работнику не позволительно курение в местах, на запрещенных 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».

1. **Рекомендуемые правила поведения с работниками (коллегами)**
   1. Отношения в коллективе влияют на настроение и желание работать, во многом определяют результаты работы. В связи с чем, работник строит свои отношения с коллегами на основе взаимного уважения и доверия, соблюдая при этом следующие нормы и правила делового этикета:

* уважительно и внимательно относиться друг к другу;
* обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени – отчеству;
* в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
* не демонстрировать свое плохое настроение;
* не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
* всегда извиняться за свое некорректное поведение;
* сердечно и искренне хвалить за хорошо выполненную работу;
* не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
* помогать, 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.
  1. Работник обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.
  2. Работник не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию об МФЦ, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях.
  3. Руководство строит свои отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководством и работниками необходимо для ежедневной эффективной работы и будущего развития МФЦ. В связи с чем, 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 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 руководство) первым здоровается с присутствующими.
  1. Руководство принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников. Создает все необходимые условия для профессионального роста и повышения социального благополучия работников.
  2. Руководство с пониманием относится к участию своих работников в общественной деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на МФЦ, а также на выполнение работником своих должностных обязанностей.

1. **Рекомендуемые правила поведения с заявителями**
   1. Общение с заявителями основано на принципах добросовестности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов заявителей и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.
   2. Работник общается с заявителем лично, соблюдая следующие правила:

* общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы заявителя;
* работник должен демонстрировать уверенность и компетентность;
* работник должен быть терпеливым по отношению к заявителю, уметь слушать и спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию;
* ни в коем случае нельзя показывать заявителю свое личное отношение к нему, не важно, нравиться он или нет;
* работник должен улыбаться заявителю, поддерживать позитивный контакт глазами; в разговоре с заявителями следует использовать соответствующие фразы: «доброе утро, день, вечер», «конечно», «я с удовольствием помогу Вам» и т.д.;
* нужно уметь тактично сообщать заявителю даже неприятные новости;
* недопустимо разговаривать с заявителем с интонациями угрожающими или звучащими недружелюбно;
* слишком медленный темп воспринимается как показатель усталости или равнодушия и незаинтересованности;
* запрещено говорить с заявителем назидательным тоном или читать нравоучительно;
* не стоит расспрашивать заявителя о личной жизни;
* нельзя обсуждать с заявителем вопросы политики или религии;
* запрещено разговаривать с коллегой, когда заявитель ждет;
* категорически запрещено ссориться и выяснять отношения с коллегами в присутствии заявителей;
* не стоит демонстрировать свое неодобрение нетрезвому заявителю;
* следует избегать категорических отзывов в ответ на просьбу заявителя, даже, если они обоснованы;
* категорически запрещено оставлять заявителя без внимания, особенно при входе в МФЦ;
* 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;
* недопустимо отвлекать коллегу в процессе его общения с заявителем;
* с детьми необходимо говорить вежливо, но не так формально, как со взрослыми;
* нельзя разговаривать с инвалидами покровительственно, слишком громко; даже, если они плохо слышат или не понимают, обращаться следует к ним, а не к сопровождающим.
  1. Работник общается с заявителем по телефону, соблюдая следующие правила:
* на телефонный звонок отвечайте не позже трех сигналов и всегда учтиво;
* не набирайте номер телефона по памяти, если не уверены в его правильности;
* если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил;
* в начале разговора нельзя спрашивать «Кто говорит?»;
* позвонив заявителю, сначала уточните, если возможность разговаривать;
* если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо; в очередной раз, попав не по назначению, следует извиниться и уточнить номер телефона;
* три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи – «извините», «пожалуйста», «спасибо» - особенно полезны при телефонных разговорах;
* разговор по телефону должен быть кратким, спокойным и вежливым;
* даже если Вы чем-то обижены и очень разгневаны, Вы должны воздержаться от криков и раздражительного тона при разговоре с заявителем; Вы должны вести себя с заявителем предельно корректно;
* при общении с заявителем по телефону не должны использоваться слова-паразиты, они могут вызвать раздражение;
* в речи без надобности не стоит повторять одни и те же слова – это создает впечатление ее бедности и монотонности;
* краткость и информированность – важнейшие требования при общении с заявителем - это означает, что Вы не злоупотребляете временем и терпением заявителя, но и умеете избегать ненужных повторов;
* если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо дослушать до точки или хотя бы до логической паузы в разговоре и постараться максимально вежливо прервать;
* следует максимально заботиться о доступности речи для заявителя, т.к. «каждый слышит то, что понимает»; рекомендуется использовать вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.
  1. Работник внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес МФЦ.
  2. Работник не разглашает сведения о заявителе, ставшие ему известными в процессе работы.
  3. Работник относится одинаково приветливо, уважительно и отзывчиво к каждому заявителю, независимо от личных предпочтений.
  4. Работнику запрещается принимать денежные средства и подарки, как вознаграждение за осуществление профессиональной деятельности.

1. **Рекомендуемые правила поведения в конфликтной ситуации**
   1. Работник нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с заявителями, представителями организаций, с которыми МФЦ осуществляет взаимодействие, а также руководством, подчиненными и коллегами.
   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, «выпустить пар»; 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, он готов к диалогу; нельзя позволять заявителю опять переходить на эмоции, нужно тактично направлять его на объективные выводы;
* желательно использовать нестандартные приемы; можно вызвать у заявителя положительные эмоции, напомнив ему о положительных моментах в организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, попросив у него совета и т.д.;
* 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 возможном, 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 - напомните 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.
  1. 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;
* винить заявителя, снимая ответственность как лично с себя, так и с МФЦ, предъявлять ответные претензии;
* игнорировать интересы заявителя;
* преувеличивать свою роль, выходить за рамки своих компетенций;
* позволять себе раздражительный тон;
* демонстрировать недовольство.
  1. Работник не оставляет без внимания отзывы, предложения и/или жалобы заявителя и своевременно сообщает о них непосредственному руководителю.

1. **Ответственность за нарушение положений настоящего Кодекса**
   1. Нарушение работником положений настоящего Кодекса влечет за собой применение к работнику мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.
2. **Изменение и дополнение настоящего Кодекса**
   1. Каждый работник МФЦ имеет право вносить предложения по изменению и дополнению настоящего Кодекса.
   2. Предложения следует вносить посредством служебных записок на имя директора МФЦ.
   3. Изменение и дополнение положений настоящего Кодекса производятся в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом МФЦ, а также локальными актами и общепризнанными этическими нормами и утверждаются приказом директора МФЦ.