Утверждены приказом

директора МКУ «Молодежный центр»

№ 124 от « 28 »декабря 2015 г.

**Правила**  
**служебного поведения и профессиональной этики работников**  
**муниципального казенного учреждения города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Молодежный центр»**

**1. Общие положения**

Настоящие Правила профессиональной этики и служебного поведения работников муниципального казенного учреждения города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Молодежный центр» (далее - Правила) определяют нравственные основы профессиональной деятельности, c целью установления единых норм служебного поведения в коллективе учреждения и норм поведения и общения с посетителями. 

Правила ориентированы на формирование корпоративной культуры, поддержание стабильности работы коллектива и стремления сотрудников к эффективной совместной деятельности, призваны поддерживать качественный уровень услуг, соответствующий статусу муниципального учреждения молодежной политики.   
Положения настоящих Правил обязательны для работников, а также являются составной частью их должностных обязанностей.   
   Сотрудник, поступающий на работу в учреждение, знакомится с положениями Правил и соблюдает их в процессе своей профессиональной деятельности. Правилами руководствуются все работники учреждения, независимо от занимаемой должности, в том числе совместители и временные работники.   
 Знание и соблюдение Правил является делом чести, совести, профессиональной ответственности каждого работника и является одним из критериев оценки качества их служебного поведения

**2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах.**

**Профессиональная этика** – совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.  
**Правила профессиональной этики** – свод норм подобающего поведения для работников муниципальных учреждений.   
**Материальная выгода** – приобретение, которое может быть получено работником, его близкими родственниками в результате использования или превышения должностных полномочий, а также незаконных действий в интересах третьих лиц с целью получения от них вознаграждения и которое можно определить в качестве дохода в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации.  
**Личная выгода** – заинтересованность работника, его близких родственников в получении нематериальных благ и нематериальных преимуществ, которая может выражаться в достижении очевидных личных целей.  
**Конфликт интересов** – ситуация, при которой возникает противоречие между заинтересованностью работника в получении материальной или личной выгоды и правами и законными интересами граждан, организаций, общества или государства, что может повлиять на надлежащее исполнение работником должностных обязанностей;  
**Коррупция** – злоупотребление должностными полномочиями, дача взятки, получение взятки либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства, отдельных граждан в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а также совершение указанных деяний от имени или в интересах юридического лица;  
**Конфиденциальная информация** – документированная информация на любом носителе, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе персональные данные граждан Российской Федерации, и которая стала известна работнику в связи с исполнением должностных обязанностей.

**3. Основные этические принципы работника.**

   В своей деятельности сотрудник руководствуется следующими убеждениями:

* учреждение является необходимым и важнейшим учреждением, выполняющим информационную, образовательную, культурную, досуговую и другие функции, отвечающие потребностям личности и общества в целом;
* распространение знаний и информации является важным условием общественного развития, способствует социальной стабильности и справедливости;
* гуманизм является мировоззренческой основой каждого специалиста и работника;
* общественный характер специалиста и/или рабочего основывается на чувстве социальной ответственности.

**4. Основные принципы профессиональной этики работника.**

   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.  
   В профессиональных взаимоотношениях наиболее ценится внутренняя культура и самодисциплина, преданность служебному долгу и умение работать на результат. Каждый сотрудник должен способствовать формированию корпоративной культуры коллектива и следовать ей в целях эффективной совместной работы и товарищеской взаимопомощи. Быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным, проявлять честность и терпимость в общении с коллегами. Воздерживаться от высказываний, суждений, критики и оценок деятельности учреждения, её руководителей, действий сотрудников в присутствии коллег и посетителей.   
   Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями, должен стремиться быть образцом профессионализма, корректности, объективности и честности для подчинённых, способствовать формированию в коллективе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.  
   Работник учреждения должен неукоснительно соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, требования по охране и безопасности труда. Работник учреждения должен быть сосредоточенным, собранным и нацеленным на исполнение служебных обязанностей. Не обсуждать текущие производственные вопросы в зонах нахождения посетителей, не отвлекаться в рабочее время на посторонние разговоры, не заниматься личными делами, не принимать личных гостей или посетителей.  
   Бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту в рабочих помещениях и местах общего пользования; уборку помещений преимущественно производить в отсутствие посетителей.   
   По отношению к своей профессии специалист должен:

* стремиться к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию как неотъемлемым условиям выполнения своей социальной миссии и профессионального долга;
* прилагать усилия к повышению социального престижа своей профессии и признанию ее перспективной роли в молодежной политики;
* заботиться о своем внешнем виде как неотъемлемой части формирования позитивного имиджа профессии;
* в ходе профессиональной деятельности не допускать получения личной материальной или иной выгоды за счет посетителей, коллег и других прочих поставщиков товаров и услуг;
* не совершать поступков, наносящих ущерб престижу учреждения и своей профессии, заботиться о ее высоком общественном признании.

**5. Основные принципы и нормы поведения и общения с посетителями учреждения**

    При общении с посетителем сотрудник обязательно должен учитывать его индивидуально-психологические особенности и их возрастные особенности.   
   Работники учреждения должны полностью осознавать, что работа в учреждении с посетителями является их прямым служебным долгом, должны уважать всех, пришедших в учреждение, предоставлять им необходимые услуги, прилагать максимум усилий к тому, чтобы они чувствовали себя комфортно.   При исполнении служебных обязанностей работник должен соблюдать санитарно-гигиенические требования и соответствовать общепринятому, повседневному деловому (рабочему) стилю. В учреждении для сотрудников не допускается:

-неухоженный и неаккуратный внешний вид, грязная одежда и обувь;

- спортивная (кроме инструкторов по ФК), пляжная, вечерняя одежда и обувь;

- одежда из прозрачных тканей, с глубоким вырезом, открытыми плечами и животом;

- яркий макияж;

- волосы ярких оттенков, экстравагантные прически;

- шорты, лосины, короткие юбки (мини)

   Сотрудник учреждения должен при работе полностью концентрировать свое внимание на посетителе. Встречать радушно, с улыбкой, держаться свободно и непринуждённо, здороваться. Преимущественно использовать деловой стиль общения, быть вежливым и учтивым, внимательно слушать говорящего, не смотреть в сторону, не быть рассеянным. Не допускается при появлении посетителя продолжать заниматься личными делами или выполнение внутренних производственных процессов, чтение служебных документов и профессиональной литературы, разговоров по личному телефону.   
   На обращение посетителя сотрудник должен отвечать терпеливо и обстоятельно. При затруднении с ответом следует порекомендовать обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости - проводить посетителя в нужное ему для получения компетентного ответа структурное подразделение. Не допускается при общении с посетителем осуждать и критиковать его действия, разговаривать повышенным, требовательным и ироничным тоном, бурно жестикулировать при разговоре, употреблять

ненормативную лексику.   
   Претензии посетителя выслушивать спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации учреждения, стараться погасить конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно приносить посетителю извинения.   
   В случае, если возникшая проблема не может быть решена сотрудником учреждения самостоятельно, он направляет посетителя к вышестоящему лицу или директору учреждения.   
   В отношении нарушителей поведения проявлять сдержанность и доброжелательность, разъяснять установленный Правилами порядок и предлагать его соблюдать.   
   Речь сотрудников должна быть умеренной громкости, мягкой по интонации, спокойной, грамотной. С помощью языковых средств сотрудник должен создать позитивную, конструктивную, дружественную атмосферу общения.   
   Обращаться к посетителю рекомендуется по имени и/или имени и отчеству, к членам коллектива также по имени и отчеству, либо «коллега». При разговоре недопустимы интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

**6. Обращение со служебной информацией.**

   С учетом основных положений Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и Федерального

закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" в отношении доступа к конфиденциальной информации, находящейся в распоряжении учреждения, работник может обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении норм и требований, предусмотренных действующим законодательством. Работник, при наличии у него права доступа к конфиденциальной информации, обязан соответственно обращаться с этой информацией и всеми документами, полученными во время исполнения или в связи с исполнением своих должностных обязанностей, а также принимать меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, которая ему стала известна и за которую он несет ответственность в соответствии с действующим законодательством. Работник не имеет права использовать не по назначению информацию, которую он может получить во время исполнения своих должностных обязанностей или в связи с ними.

**7. Конфликт интересов.**

   В целях недопущения возникновения конфликта интересов в учреждении работник обязан:

- воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к конфликту интересов;

- действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдать правила и процедуры, предусмотренные действующим законодательством и настоящим Кодексом;

- доводить до сведения вышестоящего руководителя информацию о любом возможном конфликте интересов.

   В случае если непосредственный руководитель должным образом не отреагировал на полученную от работника информацию, работнику следует обратиться к директору учреждения, который имеет право инициировать или провести проверку поступившей информации.

**8. Ответственность работника за нарушение положений Правил.**

   Работник учреждения должен знать, что явное и систематическое нарушение норм данных Правил с дальнейшей профессиональной деятельностью в учреждении несовместимо. В случаях, предусмотренных Федеральными законами, нарушение положений Правил влечет применение к работнику мер юридической и дисциплинарной ответственности.   
   Анализ и оценка соблюдения правил профессиональной этики, предусмотренных настоящими Правилами, являются обязательными при назначении на вышестоящую должность, рассмотрении вопросов поощрения и награждения, а также наложения дисциплинарного взыскания.

**9. Порядок вступления в силу настоящих Правил.**

   Настоящие Правила вступают в действие со дня их утверждения приказом по учреждению.  
   Положения Правил распространяются на всех работников МКУ «Молодежный центр» с момента ознакомления с настоящими Правилами.