

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГОКУ «ЦСПН Мурманской области»
от 01 апреля 2025 № 18

КОДЕКС
этики и служебного поведения работников
ГОКУ «Центр социальной поддержки населения Мурманской области»

1. Общие положения

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников ГОКУ «Центр социальной поддержки населения Мурманской области» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, приказом Минтруда России от 31.12.2013 г. № 792 «Об утверждении кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам ГОКУ «Центр социальной поддержки населения Мурманской области» (далее – учреждение, ГОКУ «ЦСПН Мурманской области»).

1.3. При поступлении на работу в ГОКУ «Центр социальной поддержки населения Мурманской области», работник обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

1.4. Каждый работник учреждения должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин вправе ожидать от работника учреждения поведения в отношении с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.5. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников учреждения для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников учреждения, а также содействие укреплению авторитета работников учреждения, повышению доверия граждан к учреждению.

1.6. Знание и соблюдение работником учреждения положений Кодекса является одним из приоритетных критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

2. Основные принципы и правила служебного поведения,
которыми надлежит руководствоваться работникам

2.1. Основные принципы служебного поведения работников учреждения являются основой их поведения в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в социальной сфере.

2.2. Работники учреждения, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника учреждения;

в) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения;

г) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам получателей мер социальной поддержки влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

д) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

е) соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

ж) соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;

з) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

и) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

к) защищать и поддерживать человеческое достоинство получателей мер социальной поддержки, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

л) уважать права получателей мер социальной поддержки, обеспечивать предоставление полной информации, касающейся конкретного получателя в конкретной ситуации

м) соблюдать конфиденциальность информации о получателях мер социальной поддержки, касающейся условий их жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

н) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника учреждения, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать его деятельность;

о) 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;

п) нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

р) не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера;

с) соблюдать установленные в учреждении правила предоставления служебной информации руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.3. Работники учреждения обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Мурманской области по вопросам социальной поддержки населения, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, а также локальные нормативные акты учреждения.

2.4. Работники учреждения несут ответственность перед получателями мер социальной поддержки и перед обществом за результаты своей деятельности.

2.5. Работники учреждения обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Мурманской области о противодействии коррупции.

2.6. Работники учреждения обязаны соблюдать следующие принципы клиентоцентричности по отношению к внешнему клиенту (граждане и получатели услуг): индивидуальный подход, добросовестность, эмпатия (сопереживание и сочувствие), обратная связь.

Каждый работник учреждения должен быть ориентирован на потребности и удовлетворение клиентов, быть доброжелательным, коммуникабельным, способным выслушать и понять клиента (получателя мер социальной поддержки).

3. Этические правила служебного поведения работников

3.1. В служебном поведении работнику учреждения 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.

3.2. В служебном поведении работника учреждения недопустимы:

а) любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

б) грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

в) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

г) курение в служебных помещениях, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами, а также одновременно несколькими сотрудниками учреждения;

д) прием пищи в рабочее время на рабочих местах.

3.3. Работники учреждения должны соблюдать следующие принципы клиентоцентричности внутреннего клиента (работники):

а) призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом;

б) должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с коллегами.

3.4. Внешний вид работника учреждения при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам и органам местного самоуправления, учреждениям социальной сферы, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

4. Нормы соблюдения дресс-кода работниками

4.1. Общие положения о дресс-коде:

4.1.1. Данные нормы регламентируют корпоративный стиль одежды и внешний вид работников учреждения, который объединяет коллектив, подчеркивает высокий уровень культуры, интеллигентности и профессионализма.

4.1.2. Нормы дресс-кода распространяются на всех работников учреждения за исключением работников, занимающих должности, относящиеся к техническому и обслуживающему персоналу.

4.1.3. Нормы дресс-кода распространяются исключительно на рабочее время работников учреждения при выполнении ими должностных обязанностей.

4.1.4. Нормы о дресс-коде утверждаются, изменяются и отменяются приказом директора учреждения.

4.2. Определение дресс-кода, цели и задачи его введения.

4.2.1. Дресс-код – это система определенных требований к деловому стилю одежды и внешнему виду работников при исполнении ими своих должностных обязанностей.

4.2.2. Дресс-код призван подчеркнуть статус учреждения как государственного учреждения, предоставляющего государственные услуги населению в сфере социальной

защиты, предполагает наличие высокого уровня общей культуры и делового этикета, как в сфере общения, так одежды и внешнего вида в целом.

4.2.3. Дресс-код в учреждении вводится с целью установления требований к работникам соблюдать опрятный, аккуратный внешний вид и деловой стиль одежды, которые:

- располагают к деловому общению, выражают уважение работников друг к другу, к клиентам учреждения, настраивают на рабочий лад;

- способствуют повышению репутации, утверждению имиджа и статуса учреждения как учреждения высокой культуры, нравственности и профессионализма;

- содействуют укреплению авторитета работников, повышению доверия граждан к учреждению.

4.3. Правила дресс-кода.

4.3.1. В учреждении определены следующие виды дресс-кода:

официальный дресс-код – обязателен для работников, представляющих учреждение при посещении государственных органов и организаций, участии от лица учреждения в официальных встречах, торжественных мероприятиях и в других случаях по требованию руководства учреждения;

повседневный дресс-код – распространяется на работников учреждения для ежедневного использования в рамках исполнения ими должностных обязанностей;

4.3.2. *Официальный* дресс-код предполагает деловой стиль одежды – строгие, преимущественно однотонные платья, юбки, блузы, брюки, рубашки, жилетки, костюмы, в оговариваемых отдельно случаях требуется наличие бейджа с указанием должности, фамилии, имени, отчества работника.

4.3.3. *Повседневный* дресс-код предполагает сдержанный и элегантный стиль в одежде.

4.4. Требования к внешнему виду мужчин:

4.4.1. Для мужчин рекомендуется строгий деловой костюм классического стиля, в сдержанных тонах (темно-синий, черный, серый и т.д.), допускаются комбинированные костюмы из пиджака и брюк разных классических цветовых сочетаний, сорочки предпочтительны светлых тонов.

Ношение костюмов ярких цветов не рекомендуется.

4.4.2. Не допускается ношение одежды и обуви спортивного и пляжного стиля, в том числе: шорт, сандалий, спортивных свитеров.

4.5. Требования к внешнему виду женщин:

4.5.1. Женщинам рекомендуется ношение делового костюма, платья, деловой блузы в сдержанных цветовых решениях (черных, белых, серых, синих и т.д.).

Не рекомендуется носить сильно облегающую одежду, с крупным рисунком, из прозрачной ткани, открывающие полностью плечи, спину.

4.5.2. Рекомендуется классическая обувь с устойчивым каблуком не выше 10 см.

4.5.3. Не допускается одежда спортивного и пляжного стилей, в том числе: шорты, леггинсы, лосины, открытые сарафаны, топы, майки, спортивные футболки, спортивные свитера, а также обувь спортивного и пляжного стилей (открытые босоножки, сандалии, шлепанцы), объемные и яркие украшения, броский макияж.

4.5.4. Одежда не должна быть вызывающей. Не рекомендуется находиться на рабочем месте: в слишком короткой юбке или юбке со слишком высоким разрезом; в одежде с глубоким декольте.

4.6. Ношение спортивной, пляжной, домашней обуви (кеды, кроссовки, сланцы, тапочки и пр.) в помещениях учреждения для всех сотрудников в рабочее время запрещено. Спортивная обувь допускается в случае служебной необходимости. Не допускается находиться в служебных помещениях учреждения в верхней одежде и головных уборах.

4.7. Контроль за соблюдением дресс-кода осуществляют директор учреждения, заместитель директора и начальники соответствующих структурных подразделений. Работникам учреждения, нарушившим дресс-код, директор учреждения (заместитель

директора, начальники структурных подразделений) имеет право сделать замечание в устной форме и обязать работника привести в надлежащее состояние свой внешний вид, при повторном нарушении дресс-кода на работника учреждения, может быть наложено дисциплинарное взыскание за несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка.

5. Ответственность за нарушение Кодекса

5.1. При систематическом нарушении работником учреждения положений Кодекса и при подтверждении факта нарушения, к работнику может быть применено дисциплинарное взыскание по решению директора учреждения и в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.2. Соблюдение работником учреждения положений Кодекса учитывается при формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, поощрении.
