



**Областное государственной бюджетное учреждение  
«Управление социальной защиты и социального  
обслуживания населения  
по Мамско-Чуйскому району»**

**ПРИКАЗ**

от «14» января 2022 г.

№ 5

п. Мама

**Об утверждении Положения о корпоративной  
этике и служебном поведении работников  
ОГБУ «УЗСОН по Мамско-Чуйскому району»**

Руководствуясь Правилами поведения сотрудников министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, его территориальных подразделений, учреждений, утвержденного министром социального развития опеки и попечительства Иркутской области от 16.07.2014 г.,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о корпоративной этике и служебном поведении работников ОГБУ «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Мамско-Чуйскому району» на 2022 г.
2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор

З.И. Первухина

**УТВЕРЖДЕНО:**

Директор ОГБУ «УСЗСОН  
по Мамско-Чуйскому району»

*З.И. Первухина*  
З.И. Первухина

«14» января 2022 г.

Приказ № 5 от «14» января 2022 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о корпоративной этике и служебном поведении сотрудников Областного государственного бюджетного учреждения «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Мамско-Чуйскому району»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Правилами поведения сотрудников министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, его территориальных подразделений, учреждений, утвержденного министром социального развития опеки и попечительства Иркутской области от 16.07.2014 г.

1.2. Областное государственное бюджетное учреждение «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Мамско-Чуйскому району» основывается на клиентоориентированном подходе к обслуживанию граждан. Поддержание профессионального и делового имиджа министерства и его подразделений зависит от поведения каждого сотрудника. При этом поведение каждого сотрудника в отдельности формирует собирательный образ учреждения и его подразделений и влияет на доверие граждан, представителей общественности, других органов власти.

1.3. Сотрудники учреждения осуществляют свою профессиональную деятельность в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законодательством Иркутской области, актов индивидуального правового регулирования министерства.

1.4. Сотрудники учреждения, обязаны:  
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;

обеспечивать уважительное, доброжелательное, вежливое отношение, своевременное и квалифицированное оказание государственных услуг, иной помощи в работе с гражданами, представителями организации, органов власти (далее – представителям сторонних организаций), с которыми сотрудничает министерство, подразделения и учреждение;

соблюдать высокие этические нормы поведения, проявлять профессиональный такт и высокую культуру речи;

иметь аккуратный, достойный внешний вид, в установленных случаях соблюдать предписанную форму одежды;

иметь аккуратный и собранный внешний вид, в установленных случаях строго соблюдать предписанную одежду.

Сотрудники учреждений своим поведением обеспечивают соблюдение высоких стандартов качества социального обслуживания, способствуют укреплению репутации и формированию положительного имиджа учреждения.

## **2. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ (ГРАЖДАНАМИ) И ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ СТОРОННИХ ОРГАНИЗАЦИЙ.**

2.1. Нормы профессиональной этики предписывают:

- вести себя доброжелательно и открыто, внимательно и предупредительно, с чувством собственного достоинства;

- контролировать свое поведение, чувства и эмоции, не позволяя личным симпатиям или антипатиям, неприязни или настроению влиять на служебные решения, уметь предвидеть последствия своих поступков и действий;

- обращаться одинаково корректно и уважительно с коллегами, получателями социальных услуг (гражданами) независимо от их служебного или социального положения и представителями сторонних организаций;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям представителей различных национальностей, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

- придерживаться делового стиля поведения, основанного на самодисциплине и выражающегося в профессиональной компетентности, обязанности, аккуратности, точности, внимательности, умении ценить свое и чужое время;

- в поведении с коллегами проявлять тактичность, умение искренне радоваться успехам коллег, содействовать успешному выполнению ими трудных поручений.

способствовать формированию положительного имиджа учреждения.

2.2. В целях качественного оказания социальных услуг сотруднику учреждения необходимо:

- работать с полной отдачей в течение всего служебного времени, использовать находящиеся в его распоряжении материальные и нематериальные ресурсы исключительно в служебных целях;

- проявлять чуткость и внимание к людям преклонного возраста, женщинам, детям, людям с ограниченными возможностями здоровья;

- сохранять выдержку и достоинство, своим видом и действиями демонстрировать уверенность и спокойствие;

- соблюдать принцип эмоциональной нейтральности к получателям социальных услуг (гражданам) и не позволять втянуть себя в конфликт, предпринимать все возможные меры к пресечению действий, провоцирующих конфликт, или к его разрешению.

- независимо от степени сложности возникшей ситуации не избегать общения с получателем социальных услуг (гражданином), уметь убедительно объяснить причины сложившейся ситуации и предложить варианты ее решения;

2.3. При работе с получателем социальных услуг (гражданином) сотруднику следует придерживаться следующих правил:

- прием получателей социальных услуг (гражданином) проводят в специально предназначенном помещении. В случае отсутствия кабинета для приема беседу с гражданином проводят, по возможности обеспечив ему удобное место, учитывая освещение, наличие шума, мебель, помещение, присутствие посторонних и т.п.;

- необходимо помнить о межличностной дистанции, расположиться так, чтобы лицо находилось на одном уровне с лицом клиента;

- беседу с получателем социальных услуг (гражданином) необходимо начинать, назвав свое имя и отчество, при необходимости должность и цель беседы. К получателю социальных услуг (гражданину) необходимо обращаться по имени и отчеству и на «Вы», что способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями. На «Ты» можно переходить, только с несовершеннолетними до 12 лет и недееспособными гражданами, в случае необходимости;

- говорить следует четко, неторопливо, доходчиво, с максимальным проявлением дружелюбия (без заискивания), проверяя, правильно ли понимает сказанное собеседник. Нужно стараться вести беседу с учетом индивидуальных возрастных и личностных особенностей получателя социальных услуг (гражданина). В разговоре нужно выдерживать паузу. Ответы гражданина сопровождать мимикой утверждением или кратким «Да». При неточном ответе, вопрос стоит повторить или сформулировать по другому;

- информацию следует излагать четко, конкретно, доступным языком, если в этом есть необходимость, информацию стоит изложить на бумаге и передать гражданину;

- в конце беседы необходимо уточнить, не возникло ли смыслового барьера. В достаточной ли мере с какой степенью достоверности получатель социальных услуг (гражданин) воспринял доведенную Вами до него информацию.

2.4. При работе с представителями сторонних организаций сотруднику учреждения необходимо:

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения;

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным и социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

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

- соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

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

- соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

- соблюдать законодательство о противодействии коррупции и принимать меры по предупреждению и противодействию коррупции.

### **3. МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ В КОЛЛЕКТИВЕ**

3.1. В целях поддержания благоприятного морально-психологического климата в коллективе следует:

- воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении сотрудником должностных обязанностей, а также

- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения или авторитету министерства;

- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;

- способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений;

- поддерживать обстановку взаимной требовательности и нетерпимости к нарушениям служебной дисциплины и законности;
- быть исполнительным, выполнять распоряжения, проявляя разумную инициативу, точно и своевременно информировать руководство об их исполнении;
- оказывать всемерное содействие руководству в организации персонала подразделений на выполнение профессиональных задач;
- обладать морально-психологической устойчивостью, выдержанностью;
- отвечать за свои поступки и слова.

3.2. Недопустимы действия, способные причинить вред морально-психологическому климату в коллективе, включая:

- обсуждение распоряжений, решений и действий руководителей, реализуемых в пределах их полномочий;
- распространение информации сомнительного характера;
- проявление предвзятого и необъективного отношения к коллегам;
- заискивание перед руководителем, проявление лести, лицемерия, назойливости, лжи и лукавства;
- ожидание и требование особого отношения к себе;
- преувеличение своей значимости и профессиональных возможностей;
- обсуждение профессиональной информации вне работы.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ СОТРУДНИКОВ**

4.1. Рабочие места должны содержаться в чистоте и порядке. На рабочем месте разрешается размещать только служебную документацию, информационно – справочные материалы, необходимые для выполнения должностных обязанностей. На рабочем месте допустимо размещение компьютерной или телефонной техники только необходимой для выполнения должностных обязанностей.

#### **5. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ СОТРУДНИКОВ**

5.1. Сотрудник учреждения отвечает за поддержание своего внешнего вида в соответствии с настоящими требованиями, что оказывает влияние на поведение и поступки самого работника и людей, с которыми он общается.

5.2. Внешний вид должен соответствовать общепринятым в обществе нормам делового стиля и исключать вызывающие детали (волосы, лицо и руки должны быть чистыми и ухоженными, используемые и дезодорирующие средства должны иметь легкий и нейтральный запах), одежда должна быть обязательно чистой, свежей, выглаженной; обувь чистой и в хорошем состоянии.

5.3. Необходима умеренность в подборе цветовых решений одежды, обуви, аксессуаров, стильность (гармоничное сочетание всех составляющих одежды, обуви и аксессуаров).

5.4. Требования к внешнему виду мужчин:

- прическа должна быть аккуратной и соответствовать деловому стилю.

- волосы чистые и аккуратно причесанные.

- лицо сотрудника мужского пола должно быть чисто выбрито, усы и борода короткие, ухожены и подстрижены.

- рекомендуется ношение галстука с деловой одеждой.

5.5. Требования к внешнему виду женщин:

- деловой стиль женской одежды исключает открытость спины и живота, ношение одежды из особо ярких и (или) прозрачных тканей. Не допускается ношение, одежды пляжного стиля и любой другой одежды, не относящейся к деловому стилю (за исключением предписанной специальной одежды).

## 6. ЗАПРЕТЫ

6.1. Сотрудникам учреждений запрещается использовать имидж и репутацию учреждения и министерства для достижения личных целей, выступать от имени учреждения, министерства, представлять его позицию, не имея на то соответствующих полномочий.

6.2. Разговоры между сотрудниками во время, консультирования граждан (клиентов) должны быть сведены к минимуму. Частные разговоры, в том числе и по телефону, в присутствии граждан (клиентов) запрещаются.

6.3. Курить в помещениях учреждения запрещается.

6.4. Запрещается в рабочее время на рабочих местах:

- играть в игры ( в том числе с использованием мобильных телефонов);

- заниматься макияжем, маникюром и пр.;

- вести между собой частные беседы, в присутствии посторонних лиц.