

**Министерство здравоохранения Республики Башкортостан
Государственное автономное учреждение дополнительного
профессионального образования Республики Башкортостан
«Центр повышения квалификации»
(ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»)**

ПОЛОЖЕНИЕ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Кодекс корпоративной этики Государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации»

П—____-2022

Официальное издание

Положение не может быть полностью или частично воспроизведено,
тиражировано и распространено без письменного разрешения
директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

Предисловие

1. ПОЛОЖЕНИЕ РАЗРАБОТАНО заведующим сектором правовой и кадровой работы _____ Д.Р. Бариевой

2. УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ ДПО РБ

«Центр повышения квалификации» _____ Г.В. Лашина

3. ПОЛОЖЕНИЕ ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»
от 19.04.2022 г. № 73

Экземпляр № _____

4. ПОЛОЖЕНИЕ СОГЛАСОВАНО:

И.о. заместителя директора по УМИД _____ Яшина О.Ш.

И.о. заместителя директора

по экономическим вопросам _____ Ибрагимова И.И.

Помощник директора

по безопасности образовательного процесса _____ Халемин Д.В.

Председатель первичной

профсоюзной организации _____ Иванов А.В.

Оглавление

1. Общие положения	4
2. Цели, задачи и принципы	4
3. Корпоративная среда Центра	5
4. Правила поведения работников Центра	5
5. Взаимоотношения администрации Центра с работниками	9
6. Взаимоотношения между работниками Центра и с посетителями.....	11
8. Принципы решения конфликтных ситуаций и спорных вопросов.....	15
9. Ответственность	17
10. Заключительные положения	18

1. Общие положения

Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) преподавательского состава и работников (административного, учебно-вспомогательного и обслуживающего персонала) (далее – работники) Государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации» (далее – Центр), разработан на основе законодательства Российской Федерации, Устава и Правил внутреннего распорядка Центра, общепризнанных нравственных норм и принципов.

Кодекс включает:

- положения, отражающие намерения и нравственные принципы работников Центра и приоритеты в целом;
- этические правила и рекомендации для работников Центра;
- ответственность руководства Центра перед работниками.

Коллектив работников Центра, осознавая себя частью образовательного сообщества Российской Федерации и считая своим долгом всячески способствовать росту авторитета Центра, принимает настоящий Кодекс и обязуется следовать его положениям.

Кодекс вступает в силу после рассмотрения на общем собрании работников, первичной профсоюзной организацией работников Центра и утверждения директором. Внесение изменений и дополнений в настоящий Кодекс возможно решением совета Центра и утверждением директора.

Кодекс содержит перечень общих принципов, норм и правил поведения, к исполнению которых работники Центра должны принимать все необходимые меры. Знание и соблюдение работниками Центра положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения. Положения Кодекса обязательны к соблюдению представителями всех структурных подразделений Центра.

Действие настоящего Кодекса распространяется на всех лиц, являющихся работниками Центра и находящихся с ней в трудовых отношениях, вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций.

Содержание положений настоящего Кодекса доводится до сведения всех работников Центра.

2. Цели, задачи и принципы

2.1. Целью Кодекса является определение перечня общих принципов, норм и правил поведения работников Центра.

Основные стратегические цели коллектива:

- стремиться к тому, чтобы стать ведущим учреждением дополнительного профессионального образования, формируя профессиональную среду из высококвалифицированных кадров, способных повысить экономический уровень и статус Республики Башкортостан в России;
- закрепить за административно-управленческим персоналом статус управленческого звена, способного быстро и качественно реагировать на задачи Центра, обеспечивая работу основных его процессов, минимизируя бюрократические барьеры.

2.2. Задачи данного Кодекса определяются следующим образом:

- повышение уровня корпоративной культуры работников Центра;
- определение персональной ответственности работников Центра в процессе исполнения ими своих профессиональных обязанностей в деле достижения основной стратегической цели Центра;
- определение этических принципов, норм и правил в ходе взаимодействия с внешними по отношению к Центру структурами (деловыми партнерами, общественными организациями, СМИ и т.д.).

2.3. Основные принципы Кодекса:

- эффективная работа Центра;
- нормы профессиональной этики и правила делового поведения;
- корректность и внимательность в обращении со слушателями и должностными лицами;
- постоянное совершенствование своих профессиональных знаний, умений и навыков;
- клиентоориентированность при осуществлении деятельности Центра;
- добросовестная конкуренция;
- социальная ответственность;
- соблюдение законности и принятых на себя договорных обязательств
- объективность и честность при принятии кадровых решений.

Кодекс призван содействовать формированию комфортной нравственно-психологической атмосферы в коллективе, повышению эффективности профессиональной деятельности работников Центра, росту престижа Центра в образовательной среде.

3. Корпоративная среда Центра

Ценности корпоративной культуры Центра воплощаются в таких символах учреждения, как его название, флаг и логотип. Они создают единое корпоративное пространство Центра, формируют у работников и слушателей чувство гордости за принадлежность к образовательному сообществу.

Официальным символом, отражающим корпоративный стиль Центра, является его логотип. Логотип воспринимается как специально разработанная, стилизованная форма названия Центра в оригинальном начертании. Воспроизведение логотипа допускается в качестве эмблемы, полностью повторяющей изображение.

Корпоративный символ Центра может размещаться на информационных стендах, сувенирной и печатной продукции, рекламных материалах и пр.

Приветствуется использование продукции с логотипом на мероприятиях с участием представителей Центра.

Не допускается использование логотипа Центра, если это противоречит целям учреждения.

4. Правила поведения работников Центра

4.1. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации работник обязан:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;

соблюдать трудовую дисциплину;
выполнять установленные нормы труда;
соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;

бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;

незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

4.2. Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан в связи с нахождением их в трудовых отношениях с Центром. Под «служебным» следует понимать поведение работника как в процессе непосредственного осуществления им трудовой функции, включая время для приема пищи и прочие технические перерывы в работе, так и поведение работника Центра, находящегося в нерабочее для него время на территории учреждения, его подразделения или в месте непосредственного исполнения трудовых обязанностей иными работниками учреждения.

4.3. Работники Центра, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности Центра. Важными условиями сохранения комфортного нравственно-психологического климата в процессе работы являются такие качества коллектива, как: доброжелательность, чувство товарищества, доверие. Понятие чести работников Центра нельзя отделять от представлений нравственного поведения, в котором нет места пьянству, распушенности, низкому уровню речевой культуры;

соблюдать общепринятые нормы поведения, таких как вежливость, корректность, внимание друг к другу, исполнительность, верность слову, товарищество, правдивость, уважение – является необходимым условием в процессе сосуществования работников;

соблюдать Конституцию Российской Федерации, действующие нормативно-правовые акты Российской Федерации и Республики Башкортостан, не допускать нарушение законов и иных нормативно-правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

осуществлять свою деятельность в пределах предоставленных полномочий;

исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне, в целях обеспечения эффективной работы Центра;

осуществлять свою профессиональную деятельность в пределах предмета и целей деятельности Центра;

при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми 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 ими должностных обязанностей;

соблюдать служебную, профессиональную этику и правила делового поведения;

проявлять корректность и внимание по отношению к коллегам, слушателям и контрагентам Центра;

воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Центра;

принимать, предусмотренные законодательством Российской Федерации и внутренними документами Центра, меры к недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникшего конфликта интересов;

воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок деятельности Центра, если это не входит в должностные обязанности работников;

постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере их ответственности;

работники обязаны принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность;

соблюдать и поддерживать устойчивый благоприятный моральный климат, способствуя реализации остальными работниками своего потенциала;

не создавать бюрократические барьеры, стремиться в своей работе к принципу «единого окна», способствуя возможности получить в одном структурном подразделении максимум компетентные разъяснения;

соблюдать требования локальных нормативных актов, исполнять приказы и распоряжения руководства, не противоречащие законам РФ, уставу Центра и данному Кодексу.

4.4. Безопасность

Центр обеспечивает доступность информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работник обеспечивает сохранение служебной информации, коммерческой тайны и персональных данных, ставших ему известными в процессе выполнения им своих должностных обязанностей.

Работник распространяет информацию относительно деятельности Центра и обособленных структурных подразделений представителям средств массовой информации только по согласованию с руководством.

Обеспечение безопасности Работников и заявителей является неотъемлемой частью деятельности Центра. В целях поддержания порядка и предотвращения правонарушений в Центре действует пропускная система. При

входе находится охрана и сотрудники, ответственные за осуществление пропускного режима. Любой входящий обязан по требованию охраны предъявить документы, удостоверяющие личность.

Работник не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным материальным и нематериальным ценностям Центра и обособленным структурным подразделениям.

Работники не должны размещать в интернете фотографии, аудио- и видеозаписи с корпоративных мероприятий и рабочих мест Центра, которые препятствуют достижению основных стратегических целей коллектива.

4.5. Внешний вид Работников Центра

Работники Центра обязаны приходить на работу вовремя, опрятными, одетыми аккуратно и уместно.

Прическа должна быть выдержана в спокойном стиле.

Волосы и ногти должны быть чистыми.

У мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускается усы или борода, которые должны быть аккуратно подстрижены.

Маникюр должен быть аккуратным.

Драгоценности или бижутерия не должны бросаться в глаза.

В манере одеваться, работники Центра должны показывать высокий уровень культуры. Предпочтителен деловой (офисный) стиль. Одежда работника должна соответствовать сезону и характеру рабочей ситуации.

Верхнюю одежду обязательно следует сдавать в гардероб или специально отведенные места хранения.

Запрещено ношение предметов одежды слишком ярких или кричащих оттенков.

Во внешнем облике работников Центра недопустимыми считаются оголенные плечи, спины и животы, глубокое декольте, чрезмерно низкая посадка брюк, прозрачная одежда, вечерние туалеты, короткие блузы, юбки и платья (допустимая длина юбки и платья: классическая длина до середины колена или выше/ниже колена не более, чем на 6-10 см.), а также вызывающий макияж, аксессуары.

Рекомендуется носить деловой костюм с юбкой или брюками. Блузка или водолазка – белого или голубого цветов.

Ношение спортивной одежды, обуви и пляжной одежды, обуви (шорты, майки, шлепанцы) в рабочее время категорически запрещено (за исключением проведения оздоровительных и конкурсных мероприятий по физической культуре, субботников).

Во время работы с посетителями Центра сотрудникам необходимо носить именной знак - бейдж.

Для женщин предпочтительны туфли на каблуке не более 7,5 см, неброские без дополнительных аксессуаров.

Одежда должна быть в хорошем состоянии, чистой и выглаженной.

Внешний вид преподавателя должен соответствовать требованиям профессионального дресс-кода.

Мужчины: белый халат или медицинский костюм, сменная обувь, медицинский колпак, брюки длинные, рубашка, возможно джемпер.

Женщины: белый халат или медицинский костюм, сменная обувь, медицинский колпак, юбка, платье (не выше, чем 10 см над коленями), длинные брюки, блуза или свитер.

4.6. Несоблюдение или ненадлежащее соблюдение требований, изложенных в настоящем Кодексе, расценивается как нарушение дисциплины.

Работникам запрещается курить в здании и на прилегающих территориях Центра, в рабочее время, во время учебных занятий, а также во время проведения общественных, культурных, спортивных и иных мероприятий.

Принимать пищу следует в предназначенных для этого местах, но не в аудиториях и не на ходу.

В аудиториях, рабочих кабинетах и помещениях Центра, недопустимо оставлять мусор и т.д., портить имущество Центра.

Во время учебных занятий и любых официальных мероприятий (конференция, концерт и т.д.) звуковой сигнал мобильного телефона следует отключить.

На различных мероприятиях: собраниях, торжественных заседаниях, деловых встречах, концертах, праздниках необходимо проявлять уважение к выступающим, соблюдать тишину и порядок. В случае необходимости покидать зал в паузах между выступлениями.

5. Взаимоотношения администрации Центра с работниками

5.1. К администрации Центра относятся директор, заместители директора, руководители структурных подразделений.

Администрация рассматривает коллектив Центра как основной фактор успешной работы. При этом учитываются личные качества работников и их ценностные приоритеты.

Особое внимание уделяется развитию потенциала работника, предоставлению ему социальных гарантий и возможности карьерного роста.

Взаимоотношения администрации Центра с работниками Центра основаны на принципах долгосрочного эффективного взаимодействия, четкого соблюдения профессиональных обязанностей и уважении коллег.

Работники Центра обязаны выполнять в своей работе все условия трудового договора.

При взаимодействии администрации Центра с работниками по рабочим вопросам недопустимы попытки психологического давления с любой стороны, а также выработка решений, не соответствующих принципам морали, нравственности и справедливости.

В Центре запрещены любые методы унижения достоинства людей. Не допускаются грубость, сквернословие, ущемление чести и достоинства других лиц, нанесение им морального или материального ущерба, совершение противоправных действий. Не допускается обсуждение работниками недостатков и личной жизни своих коллег.

Для более эффективного осуществления работы между работниками одного должностного уровня допускается решение возникающих вопросов в рабочем порядке в пределах их компетенции без привлечения вышестоящих руководителей.

При решении задач любого уровня поощряется инициатива работников Центра, предложение идей по оптимизации деятельности или образовательного процесса.

Администрация гарантирует равные возможности в области карьерного роста для всех работников Центра, а также возможности самореализации.

5.2. В целях недопущения возникновения конфликта интересов в Центре запрещено:

- иметь в непосредственном подчинении близких родственников (на условии прямой подчиненности друг другу) или участвовать в продвижении их по службе в Центре, оценке деятельности или определении компенсаций (в том числе заработной платы, премий и иных вознаграждений);
- использовать служебное положение в целях извлечения личной выгоды.

Под родственниками в настоящем Кодексе понимаются: родители, супруги, дети.

Работники Центра имеют право на максимальное внимание к своим проблемам со стороны руководства.

5.3. Основываясь на принципах корпоративной социальной ответственности и уважая человеческое достоинство каждого своего работника, руководство Центра обязуется:

- поддерживать и поощрять работников в делах, имеющих отношение к развитию их профессиональных знаний, умений, навыков и компетенций;
- создавать условия труда, отвечающие требованиям безопасности работников, а также не ущемляющих его человеческое достоинство;
- оказывать помощь и содействие работникам в сложных жизненных ситуациях;
- быть честным в отношении работников и предоставлять им доступ к необходимой информации;
- принимать конструктивные идеи и предложения работников по усовершенствованию рабочего процесса, прислушиваться к мнениям и жалобам;
- гарантировать равное отношение и равные возможности вне зависимости от пола, возраста, расы, национальности и религии работников.

5.4. Основная задача административно-управленческого персонала – это обеспечение процессов взаимодействия в Центре, посредством своевременного и качественного реагирования, сотрудничества с работниками, для обеспечения основного образовательного процесса и реализации научной деятельности.

Работники, занимающие руководящие должности в Центре, показывают пример профессионального отношения к выполнению служебных обязанностей, являются образцом порядочности, соблюдают требования трудовой дисциплины, задают высокий уровень культуры и нравственности своим поведением.

5.5. Работники, занимающие руководящие должности в Центре, обязаны:

- а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;
- б) принимать меры по предупреждению коррупции;

- в) своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;
- г) способствовать формированию благоприятного морально-психологического климата в коллективе;
- д) в отношениях с подчиненными проявлять высокую требовательность, принципиальность, но одновременно не допускать высокомерия, пренебрежительного тона, грубости, некорректных и оскорбительных замечаний, необоснованных претензий и обвинений;
- е) устанавливать справедливую, равномерную служебную нагрузку подчиненных, не допускать дискриминации путем предоставления отдельным работникам незаслуженных благ и привилегий.

6. Взаимоотношения между работниками Центра и с посетителями

Взаимоотношения между работниками строятся на принципах взаимоуважения, деловой этики, справедливости и честности. Приветствуются различные формы общения работников разных структурных подразделений – совместное обсуждение и решение рабочих вопросов, выполнение проектов, проведение досуговых мероприятий.

6.1. Свои профессиональные взаимоотношения работники Центра выстраивают исходя из следующих правил:

- уважать и почитать традиции, историю и корпоративную символику Центра;
- заботиться о престиже и положительном имидже Центра, пропагандируя его цели и ценности, отстаивать интересы учреждения в любых видах деятельности;
- выполнять требования Устава Центра и иных локальных нормативных актов и не допускать нарушения коллегами законодательства РФ;
- при общении проявлять взаимное уважение, использовать только нормативную лексику;
- экономно и рационально использовать материальные ресурсы Центра и не использовать в личных целях или для извлечения личной выгоды;
- бережно относиться к имуществу Центра (производственное оборудование, инструменты, оргтехнику, расходные материалы, объекты интеллектуальной собственности и другие средства производства, которые используются в повседневной работе) обеспечивать их эффективное использование для достижения результатов с меньшими затратами и пресекать попытки его порчи и воровства. Не использовать имущество не по назначению, а также в личных целях или для извлечения личной выгоды.

6.2. Работники Центра должны:

- относиться к своей работе как к главной профессиональной обязанности и быть примером для слушателей;
- поддерживать высокое качество передаваемых знаний;
- честно и объективно оценивать знания, умения и навыки обучающихся;
- воздерживаться от отношений со слушателями в формате «даритель и получатель подарков», не принимать любого рода подарки (в том числе в виде денег, ценных бумаг, драгоценных металлов и камней, займов, сертификатов и

подарочных карт, скидок и услуг, предоставляемых не на общих основаниях и т.п.);

- соблюдать уважительное отношение к коллегам и не прибегать к оскорблению личности и профессиональной деятельности коллег, исключая любую возможность возникновения враждебной, унижительной или оскорбительной для человеческого достоинства атмосферы, а также не допускать дискриминации на основании академического статуса и по национальному, расовому, половому и иным признакам;

- соблюдать честность в карьерных продвижениях и иных начинаниях, связанных с присвоением степеней;

- предотвращать ложь и другие формы нечестного и порочащего поведения, подрывающего авторитет Центра и качество образования и науки;

- способствовать профессиональному творчеству и личностному развитию своих коллег и слушателей, а также свободному обмену идеями.

- проявлять корректность и внимание по отношению к контрагентам Центра;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Центра;

- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации и внутренними документами Центра меры к недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникшего конфликта интересов.

6.3. Правила личного общения с заявителями.

Под заявителем понимает физическое или юридическое лицо, который планирует и/или подал заявление на услуги, оказываемые Центром.

Общение должно происходить в вежливой форме с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы заявителя.

Работник должен демонстрировать уверенность и компетентность.

При разговоре с посетителем не следует нарушать его личное пространство (держаться на расстоянии не ближе 1,2 метра).

Работник должен быть терпеливым по отношению к посетителю, уметь слушать и спокойно воспринимать его позицию, не поддаваясь эмоциональному воздействию.

Ни в коем случае нельзя показывать заявителю свое личное отношение к нему, неважно, нравится он или нет.

Работник должен улыбаться заявителю, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с заявителями следует использовать соответствующие фразы («доброе утро», «конечно», «я с удовольствием помогу Вам» и т.д.).

Нужно уметь тактично сообщать Заявителю даже неприятные новости.

Слишком медленный темп воспринимается как показатель усталости или равнодушия и незаинтересованности.

Недопустимо разговаривать с заявителем с интонациями угрожающими или звучащими недружелюбно.

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.

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 возможные меры для ее устранения.

Категорически запрещено оставлять заявителя без внимания, особенно при входе в Центр.

Следует уважительно относиться ко времени заявителя и, по возможности, не заставлять его ждать.

Недопустимо отвлекать коллегу в процессе его общения с заявителем.

Нельзя разговаривать со слушателями с ограниченными возможностями здоровья покровительственно, слишком громко или снисходительно. Даже если они плохо слышат или не понимают, общаться необходимо непосредственно с ними, а не с их сопровождающими.

6.4. Правила телефонного разговора с заявителем

На телефонный звонок отвечайте не позже трех сигналов и всегда учтиво.

Не набирайте номер 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, есть ли 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 по возможности быть кратким, спокойным и вежливым.

Даже если Вы чем-то обижены и очень разгневаны, Вы должны воздержаться от криков и раздражительно тона при разговоре с заявителем.

Вы должны вести себя с заявителем предельно корректно.

При общении с заявителем по телефону Вы не должны использовать слов-паразитов: «так», «так сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое», «блин» и так далее. У Заявителя они вызывают 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 избежать ненужных повторов.

Если заявитель настроен на продолжительный разговор, то надо дослушать до точки или хотя бы 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.

6.5. Отношения к коллегам

Отношения в коллективе влияют на настроение Работников Центра и их желание работать, во многом определяют результаты работы.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, Работники соблюдают 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 коллегам свое плохое настроение;

Не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;

Сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;

Всегда извиняться за свое некорректное поведение;

Не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;

Помогать коллегам, 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.

В процессе общения работники Центра не должны допускать фамильярного отношения по отношению друг к другу и не использовать в речи жаргонные выражения, ненормативную лексику, чрезмерно громкую речь.

В присутствии слушателей работники Центра не должны делать замечания в адрес коллег и обсуждать со слушателями их профессиональные и личностные недостатки.

7. Правила взаимодействия с внешними структурами и средствами массовой информации

В своей деятельности Центр сотрудничает с образовательными и научными учреждениями, общественными организациями, государственными и коммерческими структурами. При взаимодействии с внешними структурами Центр выступает за открытые и честные взаимоотношения, придерживается высоких стандартов деловой этики.

Работники обязаны принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность и/или которая стала известна им в связи с исполнением должностных обязанностей.

7.1. В отношениях с внешними структурами учреждение руководствуется следующими принципами:

- ответственность и последовательность при исполнении своих обязательств;
- следование этическим принципам;
- достоверность предоставляемой информации;
- открытость и информационная прозрачность;
- поиск компромиссов в случае возникновения разногласий и споров.

7.2. Работники Центра, выступающие от имени Центра, соблюдают нормы и правила делового поведения.

Центр выступает за открытые и честные взаимоотношения со средствами массовой информации, предоставляет им информацию о своей деятельности. При взаимодействии со средствами массовой информации работники Центра:

- действуют в интересах Центра, поддерживают его имидж, не предпринимают действий, наносящих урон интересам учреждения;
- не допускают использования не по назначению информации, полученной в ходе выполнения своих служебных обязанностей;
- не допускают распространения недостоверной информации, сокрытия или искажения фактов своей деятельности.

8. Принципы решения конфликтных ситуаций и спорных вопросов

При разрешении возникающих в рабочем процессе проблем, работники, в первую очередь, руководствуются правилами настоящего Кодекса и другими правилами, отраженными локальных актах Центра, защищающих их гражданские права.

8.1. Работники Центра в ходе выполнения своих должностных обязанностей могут столкнуться с конфликтными ситуациями, вызванными:

- давлением со стороны руководителя;
- отношениями семейного или личного характера, используемыми для воздействия на профессиональную деятельность работника;
- просьбами и требованиями иных лиц, направленными на то, чтобы работник действовал вразрез со своими должностными обязанностями;
- воздействием в корыстных целях на работника с помощью слухов, шантажа.

В этих и иных конфликтных ситуациях работник Центра должен вести себя достойно и действовать в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, со своими должностными обязанностями, а также с нравственно-этическими принципами Кодекса.

Эффективная работа Центра предполагает четкое разделение прав и обязанностей работников и исключение конфликтных ситуаций. Сферы потенциальных конфликтов оперативно выявляются, сводятся к минимуму и ставятся под строгий контроль.

8.2. Разрешение конфликта производится таким образом, чтобы возможный ущерб от него для деятельности Центра был минимальным. По возможности конфликтная ситуация разрешается в допустимо короткие сроки. Поощряется предупреждение потенциально конфликтных ситуаций.

В Центре приветствуется разрешение конфликтов при помощи двусторонних и многосторонних конструктивных переговоров. О возникновении конфликтной ситуации информируются все стороны, обладающие возможностями для оперативного и эффективного её разрешения.

При разрешении конфликта соблюдаются основные принципы морали, справедливости и честности.

При возникновении конфликтов с внешними по отношению к Центру структурами работники, в первую очередь, действуют в соответствии с законодательством Российской Федерации, в интересах обучающихся, а также учитывают интересы Центра.

8.3. В отношении текущих конфликтов, возникающих при взаимодействии работников Центра, используются упрощенные процедуры решения проблем для их быстрого и справедливого решения. При возникновении конфликтной ситуации работники Центра могут обратиться за рассмотрением вопроса и решением конфликта в соответствующие административные органы Центра (директор Центра, Совет Центра), а также в профсоюзный комитет Центра.

Работники Центра не имеют права злоупотреблять своими должностными полномочиями в отношении слушателей и других работников.

При возникновении конфликтной ситуации между структурными подразделениями Центра приоритетным направлением решения конфликта является учет интересов Центра как учреждения в целом.

Ни одно из структурных подразделений Центра не может пользоваться исключительным правом решения конфликтной ситуации в свою пользу.

8.4. Модель поведения в конфликтной ситуации

Работник Центра нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с заявителями, руководством, коллегами, подчиненными и партнерами.

Работник Центра предупреждает конфликтные ситуации и/или принимает все возможные меры к устранению предпосылок возникновения конфликта.

В случае возникновения конфликтной ситуации Работник Центра прилагает все усилия для ее оперативной ликвидации.

Работник **не позволяет себе проявлять эмоции и несдержанность** в конфликтной ситуации, а прилагает все усилия для конструктивного разрешения конфликта.

Работник Центра не оставляет без внимания отзывы, предложения и/или жалобы Заявителя и своевременно сообщает о них непосредственному руководителю.

Работник Центра вносит предложения по эффективному разрешению конфликтной ситуации.

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, 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 Центра к данному вопросу, извиниться за причиненные неудобства и приложить все усилия для устранения причины конфликта. Если решить проблему «на месте» не представляется возможным, нужно аргументировано разъяснить причины отсрочки и уточнить, сколько времени потребуется для принятия решения по данному вопросу.

В неясных 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 о Центре - напомните заявителю о преимуществах Центра, предложите заполнить специальную анкету и т.д.

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?», «Давайте уточним, правильно ли мы поняли друг друга?», «Как, на Ваш взгляд, можно решить данную проблему?». Такие вопросы позволяют подчеркивать внимание к заявителю и уменьшить его агрессию.

8.5. Приемы, которые нельзя применять в конфликтных ситуациях с заявителем:

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 Центра, предъявлять ответные претензии.

Игнорировать интересы заявителя.

Преувеличивать свою роль, выходить за рамки своих компетенций.

Позволять себе раздражительный тон, демонстрировать недовольство.

9. Ответственность

Нарушение норм и правил настоящего Кодекса осуждается общественным мнением коллектива Центра. В случае особо серьезных нарушений могут применяться административные меры взыскания вплоть до увольнения работников в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и Уставом Центра.

Соблюдение работниками Центра положений настоящего Кодекса

учитывается при формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

10. Заключительные положения

Работники обязаны знать и соблюдать Кодекс корпоративной этики Центра. Незнание и непонимание положений Кодекса не является оправданием неэтичного поведения.

Изменения и дополнения в настоящий Кодекс могут вноситься по предложениям работников Центра, направляемым в Совет Центра.