Автономная некоммерческая профессиональная
образовательная организация
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Учебно-методический центр
дополнительного профессионального образования

ОБУЧАЮЩИЙ МАТЕРИАЛ
по дополнительной профессиональной программе
профессиональной переподготовки
«РУКОВОДИТЕЛЬ В ОБЛАСТИ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ»

560 часов

Дисциплина
«ОСНОВЫ КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ КОДЕКСА ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКА»

36 часов

Краснодар, 2019 г.

План:

1. Понятие, содержание и предмет профессиональной этики.
2. Кодекс этики и правила служебного поведения в области занятости населения

Тема 1. ПОНЯТИЕ, СОДЕРЖАНИЕ И ПРЕДМЕТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

Профессиональная этика – это нравственные нормы, которые регулируют взаимоотношение людей в трудовой деятельности и отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу.

Предметом профессиональной этики выступают:

– качества личности специалиста, необходимые для выполнения профессионального долга;

– нравственные взаимоотношения специалистов и объектов/субъектов их деятельности (врач – пациент, преподаватель – студент и т.д.);

– взаимоотношения коллектива организации с обществом;

– взаимоотношения людей внутри трудового коллектива и нормы, которые их регулируют;

– цели и методы профессионального обучения и воспитания.

Основным содержанием профессиональной этики выступают нормы поведения, предписывающие определенный тип нравственных отношений между людьми, необходимый для выполнения своего профессионального долга, а также обоснование, толкование кодексов, задач и целей профессии. При этом обоснование моральных отношений в сфере труда предполагает:

– определение целей и мотивов трудовой деятельности;

– выявление нормативов и средств реализации намеченной цели;

– оценку результатов труда и их общественную значимость.

Любое профессиональное общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами, овладение которыми зависит от ряда факторов. Их можно объединить в две группы: первая группа:

– комплекс этических представлений, норм, оценок, которыми личность владеет от рождения, представление о том, что такое добро и что такое зло, т.е. собственный этический кодекс, с которым человек живет и работает, какую бы должность он ни занимал, и какую бы работу ни исполнял;

– вторая группа – те нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, этический кодекс фирмы, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс. Хорошо, если собственные представления о том, что этично и что неэтично, совпадают с привнесенными извне профессиональными этическими нормами, чтобы не возникали проблемы и трудности при уяснении, освоении и практическом приложении этических правил, не входящих в комплекс личных моральных представлений.

Установлению подлинно нравственных взаимоотношений людей и духовному возвышению личности способствует признание всеми разумности и целесообразности следования в повседневной жизни таким этическим нормам:

– постоянно развивать в себе и поддерживать чувство ответственности за порученный участок работы; быть хозяином на производстве, в учреждении, фирме;

соблюдать порядок и дисциплину, своевременно приходить не только на работу, но и на собрания, совместные мероприятия;

– заботиться о повышении своего общеобразовательного, интеллектуального, профессионального и культурного уровня;

– щедро и бескорыстно делиться с коллегами приобретенным опытом, что вовсе не мешает сохранению коммерческой тайны;

– дорожить честью и авторитетом своего коллектива, моральным достоинством каждого сотрудника; оставаться объективным и справедливым в оценке руководителя и коллег, соратников по труду;

– не завидовать и не препятствовать честно преуспевающим и обходящим тебя коллегам;

– быть хозяином слова, подтверждать его делом, не подводить партнеров;

– добиваться, чтобы благородные цели достигались такими же средствами;

– оставаться тактичным, корректным, оптимистически настроенным на перспективу;

– не угодничать перед вышестоящими и не пренебрегать доверием нижестоящих;

– считаться с мнением коллег и специалистов, в случае необходимости обращаться за помощью к экспертам;

– не быть многословным и болтливым;

– не навязываться с откровениями, когда нет нужды;

– не пользоваться непроверенными слухами и сплетнями, сохранять свое достоинство;

– научиться побеждать соперников в честном, не противоречащем закону, состязании;

– мужественно переносить временные неудачи, пытаясь разобрать- ся прежде всего в себе, своих просчетах, а не сваливать все на происки недругов;

– дорожить фамильной честью;

– превыше всего в деле ставить качество производимой продукции, доверие клиентов и потребителей.

Кодексы профессиональной этики

Несмотря на наличие универсальных принципов деловой этики, трудовая этика имеет отчетливую профессионально-орентированную спецификацию, что отражено в кодексах профессиональной этики. Подразумевается, что кодексы профессиональной этики регулируют профессиональную деятельность всех членов профессии, как практикующих самостоятельно, так и работающих по найму.

Считается, что кодексы профессиональной этики должны формулировать строгие нормы поведения членов профессий. Однако, на самом деле эти кодексы призваны решать самые разные задачи. Некоторые кодексы просто используются для того, чтобы продемонстрировать, что такая-то группа является профессией. Некоторые кодексы провозглашают свод идеалов (чаще недостижимых), к достижению которых члены профессии должны стремиться и которыми они должны руководствоваться в своей практике. Другие кодексы или их разделы носят дисциплинарный характер, определяя минимум условий, которые должен соблюдать член профессии. Если же член профессии не соблюдает этот минимум, он подвергается наказаниям, наиболее серьезное из которых — это исключение из состава профессии. Есть кодексы, которые формулируют этикет данной профессии. Существуют единые кодексы, включающие и свод идеалов, и перечень дисциплинарных правил, и нормы профессионального поведения.

Основные свойства профессионального кодекса:

1. Кодекс должен быть регулятивным, целенаправленным. Включение в него идеалов не возбраняется. Но в нем следует точно определить, какие его положения представляют собой идеалы, а какие носят дисциплинарный, карательный характер. Если кодекс фактически не регулирует поведение членов профессии, она фактически не располагает публичной декларацией, служащей для общества основанием для признания ее профессией. Общество признает автономию профессии при условии, что она обязывает своих членов придерживаться более высоких норм по ведения, чем соблюдают члены

других групп, а поэтому профессиональные нормы должны быть известны населению, их должны воспринимать как более высокие, чем другие нормы.

2. Кодекс призван защищать общественные интересы и интересы тех, кого профессия обслуживает. Если общество не извлекает выгоды от предоставления профессии автономии, оно должно лишить ее этой привилегии. Кодекс не должен являться средством самообслуживания профессии. Кодексы могут быть использованы для служения интересам профессии за счет общества. Некоторые правила (например, правила, касающиеся установления размеров гонораров или ограничения рекламы) защищают профессию и противоречат интересам общества. Положения кодексов, препятствующие конкуренции внутри профессии, обычно не в интересах общества; они направлены на подчеркивание негативных, монополистических свойств профессии.

3. Кодексы должны быть точно сформулированными и честными. Кодекс, который просто утверждает, что члены профессии не должны лгать, красть или обманывать, не требует ничего сверх того, что требуется от всех других людей. Когда кодекс составлен честно, в нем отражены аспекты профессии, характеризующие конкретные специфические искушения, которые могут испытывать члены профессии. Автономия предоставляется профессии потому, что ей известны возможные специфические ошибки, недостатки данной профессии — ее темные стороны, ее неэтичные, хотя и не совсем противозаконные методы. Если такие методы в кодексе точно не определены, профессия фактически не контролирует свою деятельность.

4. Кодекс должен быть и контролируем, и контролирующим. Если кодекс не содержит положений о предъявлении обвинений и о применении наказаний, он представляет собой не более чем декларацию об идеалах. Если профессия не может всей своей деятельностью доказать, что она контролирует своих членов, у общества нет основания верить, что она это делает. В подобных случаях нет оснований для предоставления профессии особых привилегий. Соответственно, общество должно принимать законы, касающиеся деятельности членов данной профессии и устанавливающие контроль за их деятельностью, точно так же, как оно контролирует представителей других родов занятий.

Хотя профессии и могут добиваться выполнения правил своих кодексов, они все же не являются судебными инстанциями. Нарушение профессионального кодекса влечет за собой лишь ограниченные дисциплинарные меры. Самым жестоким наказанием, как уже было сказано выше, может служить исключение из состава профессии наряду с преданием публичной огласке проступка. Наиболее часто практикуется вынесение порицания.

Профессиональные кодексы обычно игнорируют такие проблемы, с которыми сталкиваются, по крайней мере, некоторые члены профессии. В профессиональных кодексах часто уточняются обязанности по отношению к клиенту или пациенту, к предпринимателю (если член профессии работает по найму), к населению и к самой профессии. Что приходится делать члену профессии, когда эти обязанности вступают друг с другом в противоречие? Например, как должен поступить работающий в компании врач, когда ему велят не разглашать информацию о росте показателей связанных с работой заболеваний среди рабочих завода? Являются ли его обязанности по отношению к обществу и по отношению к пациентам (рабочим) выше, чем обязанности по отношению к предпринимателю?

Кроме того, профессиональные кодексы не содержат и указаний на то, какие должны последовать меры, когда сама профессия действует неподобающим образом.

Деонтология (от др.-греч. Δέον «должное») - учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики. Термин введен Бентамом в своей работе «Деонтология, или наука о морали» для обозначения теории нравственности как науки о морали. Впоследствии наука сузилась до характеристики проблем человеческого долга, рассматривая долг как внутреннее переживание принуждения, задающегося этическими ценностями.

ДЕОНТОЛОГИЯ (от греч. δέον, родительный падеж δέοντος – долг, обязанность и λόγος – слово, учение) – наука или учение о должном. Термин впервые употреблен Бентамом в качестве синонима научной этики в целом («Деонтология, или Наука о морали», Deontology or The Science of morality, v. 1–2, 1834), однако впоследствии он приобрел более узкое и специальное значение, точнее отвечающее его этимологии.

В современной философии деонтология обычно трактуется как этика долга, отличная от этики добра, или аксиологии. Основанием для такого разграничения является наличие в морали двух формально и функционально разных способов декларирования нравственной позиции – в виде императивов, выражающих долженствование или запрет, и в виде оценок, выражающих одобрение или осуждение. Признание долга и добра специфическими и вместе с тем равноправными понятиями приводит к представлению о деонтологии и аксиологии как о двух относительно самостоятельных разделах этики, каждый из которых имеет собственную проблематику. Нередко, однако, деонтология выступает и в качестве особой концепции, отстаивающей логический приоритет, «первичность» долга перед добром и тем самым отрицающей самостоятельный статус аксиологии. Так, Кант (которого принято считать основоположником этого подхода) утверждал, что само понятие добра производно от понятия долга: «добром» мы называем именно то, чего требует долг; попытка же определить добро помимо долга даст нам лишь эмпирическое представление о предмете удовольствия, но не понятие о моральном добре самом по себе.

Сходную позицию занимает и современный деонтологический интуитивизм (У.Росс, W.Ross; Ч.Брод, Ch.Brod; и др.), противостоящий аксиологическому интуитивизму. Еще один тезис этической деонтологии состоит в отрицании необходимости учитывать мотивы, цели и последствия того или иного поступка для квалификации его вообще как морального: нравственная специфика поступка определяется исключительно побудительным импульсом, «энергией» долга, а не тем, ради чего он совершается. Этим утверждением деонтология противополагает себя телеологической и консеквенциальной этике – гедонизму, утилитаризму и др.

Все эти теоретические коллизии обусловлены, гл. о., несовпадением философских, метафизических посылок, на которых основываются указанные концепции. В реальном же нравственном сознании формальные различия суждений добра и долга не заслоняют их смыслового единства и не служат препятствием для адекватной, равноценной взаимозамены этих понятий в соответствующих контекстах.

Л.В.Максимов

«Культурный человек - это образованный человек, воспитанный; культурность это показатель духовности. Цивилизованный - просто тот, кто приспособлен жить в данной цивилизации, т. е. следует правилам жизни общества, знаком с технологиями»

По одному из определений, профессиональная этика — это совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью.

Наиболее часто с необходимостью в соблюдении норм профессиональной этики сталкиваются люди, занятые в сфере обслуживания, медицины, образования – словом, везде, где ежедневная работа связана с непосредственным контактом с другими людьми и где предъявляются повышенные нравственные требования. Профессиональная этика зародилась на основе сходных интересов и требований к культуре людей, объединенных одной профессией. Традиции профессиональной этики развиваются вместе с развитием самой профессии и в настоящее время принципы и нормы профессиональной этики могут быть закреплены на законодательном уровне или же выражаться через общепринятые нормы морали.

Понятие профессиональной этики связано, прежде всего, с особенностями той или иной профессии, в отношении которой употребляется данный термин. Так, к примеру, «клятва Гиппократа» и врачебная тайна – это одни из элементов профессиональной этики врачей, а беспристрастная подача правдивых фактов – элемент профессиональной этики журналистов.

Считается, что кодексы профессиональной этики должны формулировать строгие нормы поведения членов профессий. Однако, на самом деле эти кодексы призваны решать самые разные задачи. Некоторые кодексы просто используются для того, чтобы продемонстрировать, что такая-то группа является профессией. Некоторые кодексы провозглашают свод идеалов (чаще недостижимых), к достижению которых члены профессии должны стремиться и которыми они должны руководствоваться в своей практике.

Другие кодексы или их разделы носят дисциплинарный характер, определяя минимум условий, которые должен соблюдать член профессии. Если же член профессии не соблюдает этот минимум, он подвергается наказаниям, наиболее серьезное из которых — это исключение из состава профессии. Есть кодексы, которые формулируют этикет данной профессии. Существуют единые кодексы, включающие и свод идеалов, и перечень дисциплинарных правил, и нормы профессионального поведения.

Если профессиональный кодекс призван служить основой, позволяющей данной профессии претендовать на автономию от непрофессионального общественного контроля (например, врачи и юристы), которому подвержены другие группы, такой кодекс должен обладать следующими свойствами:

1. Кодекс должен быть регулятивным, целенаправленным. Включение в него идеалов не возбраняется. Но в нем следует точно определить, какие его положения представляют собой идеалы, а какие носят дисциплинарный, карательный характер. Если кодекс фактически не регулирует поведение членов профессии, она фактически не располагает публичной декларацией, служащей для общества основанием для признания ее профессией. Общество признает автономию профессии при условии, что она обязывает своих членов придерживаться более высоких норм по ведения, чем соблюдают члены других групп, а поэтому профессиональные нормы должны быть известны населению, их должны воспринимать как более высокие, чем другие нормы.

2. Кодекс призван защищать общественные интересы и интересы тех, кого профессия обслуживает. Если общество не извлекает выгоды от предоставления профессии автономии, оно должно лишить ее этой привилегии. Кодекс не должен являться средством самообслуживания профессии. Кодексы могут быть использованы для служения интересам профессии за счет общества. Некоторые правила (например, правила, касающиеся установления размеров гонораров или ограничения рекламы) защищают профессию и противоречат интересам общества. Положения кодексов, препятствующие конкуренции внутри профессии, обычно не в интересах общества; они направлены на подчеркивание негативных, монополистических свойств профессии.

3. Кодексы должны быть точно сформулированными и честными. Кодекс, который просто утверждает, что члены профессии не должны лгать, красть или обманывать, не требует ничего сверх того, что требуется от всех других людей. Когда кодекс составлен честно, в нем отражены аспекты профессии, характеризующие конкретные специфические искушения, которые могут испытывать члены профессии. Автономия предоставляется профессии потому, что ей известны возможные специфические ошибки, недостатки данной профессии — ее темные стороны, ее неэтичные, хотя и не совсем противозаконные методы. Если такие методы в кодексе точно не определены, профессия фактически не контролирует свою деятельность.

4. Кодекс должен быть и контролируем, и контролирующим. Если кодекс не содержит положений о предъявлении обвинений и о применении наказаний, он представляет собой не более чем декларацию об идеалах. Если профессия не может всей

своей деятельностью доказать, что она контролирует своих членов, у общества нет основания верить, что она это делает. В подобных случаях нет оснований для предоставления профессии особых привилегий. Соответственно, общество должно принимать законы, касающиеся деятельности членов данной профессии и устанавливающие контроль за их деятельностью, точно так же, как оно контролирует представителей других родов занятий.

Хотя профессии и могут добиваться выполнения правил своих кодексов, они все же не являются судебными инстанциями. Нарушение профессионального кодекса влечет за собой лишь ограниченные дисциплинарные меры. Самым жестоким наказанием, как уже было сказано выше, может служить исключение из состава профессии наряду с преданием публичной огласке проступка. Наиболее часто практикуется вынесение порицания.

Контрольные вопросы:

1. Что является предметом профессиональной этики?
2. Назовите основные свойства профессионального кодекса.
3. Как называется учение о проблемах морали и нравственности?
4. Каким образом осуществляется контроль за соблюдением кодекса профессиональной этики?

Тема 2. КОДЕКС ЭТИКИ И ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ОБЛАСТИ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

Профессиональная этика и деловое общение в организационной среде являются важными составляющими отношений, влияют на экономическую деятельность и стабильность организации, и их роль сложно переоценить. Соблюдение профессиональной этики и навыков грамотного ведения беседы в коллективе, с партнёрами и клиентами влияют на успех внутренней и внешней деятельности организации, сохраняют её имидж и репутацию.

Кодекс этики и служебного поведения составляется на основании Конституции РФ и разрабатывается согласно принципам профессиональной этики и правилам поведения сотрудника, которые он обязан изучить при поступлении на должность. Совокупность норм в виде отношения к профессиональному долгу призваны обеспечить эффективность выполнения должностных обязанностей, способствовать повышению авторитета в коллективе у специалистов.

Кодекс этики и служебного поведения формирует взаимоотношения внутри трудового коллектива. Посредством него регламентируются такие понятия, как конфликт интересов внутри организации, превышение полномочий, конфиденциальность данных, неприкосновенность личности, соблюдение принципов здоровой конкуренции и многое другое. Любой гражданин РФ имеет право ожидать от служащих поведения согласно их профессиональной этики.

Кодекс этики и правила служебного поведения разрабатывается в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, утвержденных подпунктом «б» пункта 25 Указа Президента Российской Федерации от 2апреля 2013г. №309 «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также ведомственных приказов и основывается на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства Кодекс профессиональной этики и служебного поведения представляет собой набор правил и требований, а также свод общих принципов профессиональной служебной этики

и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники организации независимо от замещаемой ими должности.

Гражданин, принимаемый на работу в организацию, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности и принимает на себя обязательства по соблюдению данного Кодекса с момента ознакомления.

Примерное содержание Кодекса этики следующее:

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

Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин, обративший в организацию за получением социальных услуг вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

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

Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения работников.

В соответствии со статьёй 21 Трудового кодекса Российской Федерации работник обязан:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и оказанию социальных услуг;
- 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).

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

Работники, 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 работника
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения социального обслуживания;
- соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке клиентам, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов;

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

•соблюдать нейтральность, исключающую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

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

• проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

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

• защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов социальных служб, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

• уважать права клиентов социальных служб, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

• соблюдать конфиденциальность информации о клиенте социальной службы, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

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

• 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;

• соблюдать установленные в учреждении социального обслуживания правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

•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;

• нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

• стимулировать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в деятельности учреждений социального обслуживания по предоставлению клиентам необходимых социальных услуг.

Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо её подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник, наделённый организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:

– принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчинённые ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

– не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций;

– по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника

личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

– с пониманием относиться к коллегам, признавая их право иметь собственное профессиональное суждение.

Руководитель организации и его заместители обязаны представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характер в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Этические правила служебного поведения работников

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 служебном поведении работник воздерживается от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- курение в служебных помещениях, при посещении клиентов на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами. Работнику запрещается выносить за пределы организации (его структурного подразделения) имущество, документы, предметы или материалы, принадлежащие этой организации, без соответствующего на то разрешения.

Работник должен придерживаться речевых норм грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского языка. В речи работника неприемлемо употребление неуместных слов и речевых оборотов, резких и циничных выражений оскорбительного характера, ненормативной лексики.

Работник обязан соблюдать нормы делового этикета в общении с гражданами и другими работниками организации при исполнении должностных обязанностей.

Работник не должен отвечать на оскорбления, обвинения или критику встречными обвинениями, оскорблениями, критикой или иными проявлениями агрессии, унижающими честь и достоинство человека.

Работник должен стремиться в любой ситуации сохранять личное достоинство, быть образцом поведения, добропорядочности и честности во всех сферах общественной жизни.

Этические правила служебного поведения руководителей

Руководитель должен быть личным примером владения и использования правил и принципов Кодекса. В служебном поведении руководитель воздерживается от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

• угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

• принятия пищи, курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами, в том числе коллегами, подчинёнными, законными представителями.

Руководитель призван способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом. Руководитель должен быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами, подчинёнными, законными представителями Руководитель справедливо и объективно оценивает работу подчинённых, не допуская завышенного или заниженного оценочного суждения.

Руководитель стремится к продуктивному и конструктивному взаимодействию с подчинёнными, взаимоотношения между руководителем и работниками основываются на принципах коллегиальности, партнёрства и уважения. Руководитель защищает не только свой авторитет, но и авторитет подчинённых, коллег.

Этические правила между руководителями и подчинёнными

В служебном поведении подчинённые должны:

1. Помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений.

2. Не навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывать ваши предложения или замечания тактично и вежливо.

3. Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить своё решение.

4. Не разговаривать с начальником категорическим тоном, не говорить всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.

5. Быть преданным и надёжным. Иметь свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твёрдых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.

Обращение с вверенными финансовыми средствами, материально- техническими и иными ресурсами

1. Осуществляя должностные полномочия, работник должен эффективно и экономно управлять вверенными ему финансовыми средствами, имуществом, материально-техническими и иными ресурсами, которые не могут им использоваться для личных целей.

2. Исходя из необходимости строгого соблюдения требований законодательства о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг и в целях предотвращения коррупции и других 8 злоупотреблений в сфере размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, работникам запрещается:

• при проведении процедур размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, вступать в какие-либо переговоры с потенциальными участниками размещения заказов;

• создавать какими-либо действиями преимущественные условия для определённого круга участников размещения заказов;

• использовать должностное положение вопреки законным интересам учреждения в целях получения материальной или личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц.

Обращение со служебной информацией

1. С учётом 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 организации, работник может обрабатывать и передавать информацию только при соблюдении норм и требований, предусмотренных действующим законодательством. Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несёт ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

2. Работник организации 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 несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к антикоррупционному поведению

1. 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 возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

Внешний вид

1. Работникам надлежит иметь безупречный внешний вид, соответствующий имиджу и репутации организации. Внешний вид сотрудников должен соответствовать деловой атмосфере организации.

2. Каждый работник должен выглядеть аккуратным, с причёсанными волосами. Одежда работников Учреждения должна быть выглаженной и опрятной.

3. Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю; исключаются излишне яркие цвета, чрезмерная пестрота. Вся обувь и одежда, в которой сотрудники появляются в Учреждении, должна быть чистой и ухоженной.

4. Женщины носят классическую элегантную одежду: пиджаки, блузки, водолазки, кофты, юбки, жакеты, платья, брюки. Юбки и платья не слишком короткие (не короче 10 см выше колена). Не допускается появление на рабочем месте в одежде экстравагантного

и вызывающего стиля (яркие цвета и рисунки, ткани с блеском, глубокое декольте, прозрачные ткани, оголение живота, плеч, спины, татуировки и пирсинг на открытых участках тела и т.п.) Основной принцип при выборе украшений и аксессуаров - умеренность.

5. Использование декоративной косметики в рабочее время должно быть ограничено неярким дневным макияжем. Маникюр не должен затруднять работу с документами и компьютерами, выполнять другие производственные обязанности.

6. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/ бороду; Одежда: костюмы (брюки, пиджак, рубашки, сорочки, жилеты, галстуки) традиционных цветов (чёрный, темно-синий, серый, коричневый и т.д.). Допускаются свободные джемпера, свитера, однотонные или с неярким рисунком, без надписей. Рубашки и сорочки спокойных расцветок, с умеренной отделкой. В особенно жаркую погоду допустимо ношение рубашки с короткими рукавами спокойной расцветки без пиджака.

7. Не допускается появление на рабочем месте в одежде и обуви, предназначенной для отдыха и занятий спортом: в шлёпанцах, сандалиях, кроссовках, кедах, толстовках, майках, топах, футболках, шортах, бриджах, лосинах, и т.п.Недопустимо находится на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.

8. С целью создания стиля делового общения между коллегами по работе сотрудниками учреждения и гражданами, получающими социальные услуги работники обязаны иметь при себе бейдж с указанием наименования организации, должности, фамилии, имени, и отчества.

9. Техническому персоналу, работа которого связана с техническим обслуживанием и ремонтом оборудования, здания, а также с уборкой помещений предоставляется униформа.

Рабочее место

1. Каждый работник должен поддерживать чистоту и порядок на своём рабочем месте и следить за порядком в Учреждении. Ответственность за чистоту и порядок в помещениях подразделений Учреждения несёт непосредственный руководитель подразделения.

2. На рабочем месте запрещено играть в компьютерные игры и иные игры и заниматься посторонними делами, не связанными с использованием должностных и служебных обязанностей.

3. Работники Учреждения обязаны использовать офисную технику бережно и аккуратно, исключительно в целях исполнения должностных обязанностей.

4. Недопустимо держать на рабочем месте:

•рекламную продукцию;

•художественную литературу, газеты, журналы, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;

•одежду, посуду, косметику.

5. Перед уходом в отпуск или убытием в служебную командировку работник организации обязан оставить в надлежащем виде рабочее место, средства оргтехники и другие материальные ценности, находящиеся в его распоряжении, передать неисполненные документы непосредственному руководителю для принятия решения о поручении их другому исполнителю

Ведение телефонных переговоров

1.Игнорирование телефонных звонков работниками организации запрещено. Отвечая на телефонный звонок, необходимо произнести название структурного подразделения в котором данный Работник трудится, и своё имя, фамилию. Телефонные переговоры должны вестись громким чётким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

2.В случае, если Работник, у которого звонит телефон, занят или временно отсутствует, на телефонный звонок должен ответить кто-то то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

3.Личные междугородние и международные звонки с телефонов организации запрещены.

4.Пользование Интернетом в личных целях без получения разрешения непосредственного руководителя запрещено.

Ответственность работника

1. Знание и соблюдение работниками учреждения Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и поведения во время исполнения должностных обязанностей

2. В случае несоблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом, должностные лица и работники несут дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

3. Соблюдение работниками Учреждения положений Кодекса учитывается при проведении аттестации в целях определения соответствия замещаемой должности, а также при поощрении или применении дисциплинарных взысканий.

4. За нарушение положений Кодекса к работнику могут быть применены меры морального воздействия в виде устного замечания, предупреждения о недопустимости неэтичного поведения, требования о публичном извинении и другие, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, - меры юридической ответственности. .

Заключительные положения.

1.Для контроля за соблюдением корпоративной этики в соответствии с положениями Кодекса и разработки рекомендаций в организации создаётся Комиссия по соблюдению профессиональной этике и служебного поведения.

2.Принимая Кодекс, организация подтверждает своё стремление к высокому уровню корпоративной культуры, обязуется соблюдать его положения, внедрять и применять их в повседневной деятельности.

Примерное Положение о комиссии по этике и служебному поведению работников

1. Комиссия в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, настоящим Положением.

2. Основной задачей комиссии является:

а) обеспечение соблюдения работниками ограничений и запретов, требований о предотвращении или урегулировании конфликта интересов, а также в обеспечении исполнения ими обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008

г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами (далее - требования к служебному поведению и (или) требования об урегулировании конфликта интересов);

б) осуществление мер по предупреждению коррупции.

3. Комиссия рассматривает вопросы, связанные с соблюдением требований к служебному поведению и (или) требований урегулировании конфликта интересов, в отношении работников.

4. Комиссия образуется приказом по учреждению. Указанным приказом утверждаются состав комиссии и порядок ее работы. В состав комиссии входят председатель комиссии, его заместитель, назначаемые руководителем из числа членов комиссии, секретарь и члены комиссии.

Все члены комиссии при принятии решений обладают равными правами. В отсутствие председателя комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя комиссии.

5. Состав комиссии формируется таким образом, чтобы исключить возможность возникновения конфликта интересов, который мог бы повлиять на принимаемые комиссией решения.

6. В заседаниях комиссии с правом совещательного голоса участвуют:

а) непосредственный руководитель работника учреждения, в отношении которого комиссией рассматривается вопрос о соблюдении требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, и определяемые председателем комиссии два работника учреждения, замещающих в учреждении должности, аналогичные должности, замещаемой работником учреждения, в отношении которого комиссией рассматривается этот вопрос;

б) другие работники учреждения, замещающие должности в учреждении; специалисты, которые могут дать пояснения по вопросам работы учреждения и вопросам, рассматриваемым комиссией; представитель работника, в отношении которого комиссией рассматривается вопрос о соблюдении требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, - по решению председателя комиссии, принимаемому в каждом конкретном случае отдельно не менее чем за три дня до дня заседания комиссии на основании ходатайства работника учреждения, в отношении которого комиссией рассматривается этот вопрос, или любого члена комиссии.

7. Заседание комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее двух третей от общего числа членов комиссии.

8. При возникновении прямой или косвенной личной заинтересованности члена комиссии, которая может привести к конфликту интересов при рассмотрении вопроса, включенного в повестку дня заседания комиссии, он обязан до начала заседания заявить об этом. В таком случае соответствующий член комиссии не принимает участия в рассмотрении указанного вопроса.

9. Основаниями для проведения заседания комиссии являются:

а) несоблюдение работником Учреждения требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов;

б) представление руководителя Учреждения или любого члена комиссии, касающееся обеспечения соблюдения работником Учреждения требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов либо осуществления в учреждении мер по предупреждению коррупции.

10. Комиссия не рассматривает сообщения о преступлениях и административных правонарушениях, а также анонимные обращения, не проводит проверки по фактам нарушения служебной дисциплины.

11. Председатель комиссии при поступлении к нему в установленном порядке, информации, содержащей основания для проведения заседания комиссии:

а) в 3-дневный срок назначает дату заседания комиссии. При этом дата заседания комиссии не может быть назначена позднее семи дней со дня поступления указанной информации;

б) организует ознакомление работника учреждения, в отношении которого комиссией рассматривается вопрос о соблюдении требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, членов комиссии и других лиц, участвующих в заседании комиссии, с информацией, поступившей в учреждение.

в) рассматривает ходатайства о приглашении на заседание комиссии лиц, указанных в подпункте «б» пункта 7 настоящего Положения, принимает решение об их удовлетворении (об отказе в удовлетворении) и о рассмотрении (об отказе в рассмотрении) в ходе заседания комиссии дополнительных материалов.

12. Заседание комиссии проводится в присутствии работника учреждения, в отношении которого рассматривается вопрос о соблюдении требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов. При наличии письменной просьбы работника о рассмотрении указанного вопроса без его участия заседание комиссии проводится в его отсутствие. В случае неявки работника или его представителя на заседание комиссии при отсутствии письменной просьбы о рассмотрении указанного вопроса без его участия рассмотрение вопроса откладывается. В случае вторичной неявки работника учреждения или его представителя без уважительных причин комиссия может принять решение о рассмотрении указанного вопроса в отсутствие работника.

13. На заседании комиссии заслушиваются пояснения работника (с его согласия) и иных лиц, рассматриваются материалы по существу предъявляемых работнику учреждения претензий, а также дополнительные материалы.

14. Члены комиссии и лица, участвовавшие в ее заседании, не вправе разглашать сведения, ставшие им известными в ходе работы комиссии.

15. По итогам рассмотрения вопроса, указанного в абзаце третьем подпункта «а» пункта 9 настоящего Положения, комиссия принимает одно из следующих решений:

а) установить, что работник учреждения соблюдал требования к служебному поведению и (или) требования об урегулировании конфликта интересов;

б) установить, что работник не соблюдал требования к служебному поведению и (или) требования об урегулировании конфликта интересов.

В этом случае комиссия рекомендует руководителю учреждения указать работнику учреждения на недопустимость нарушения требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов либо применить к работнику конкретную меру ответственности.

16. По итогам рассмотрения вопроса, предусмотренного подпунктом «б» пункта 9 настоящего Положения, комиссия принимает соответствующее решение.

17. Для исполнения решений комиссии могут быть подготовлены проекты локальных нормативных правовых актов учреждения, решений или поручений руководителя учреждения, которые в установленном порядке представляются на рассмотрение руководителя учреждения.

18. Решения комиссии принимаются тайным голосованием (если комиссия не примет иное решение) простым большинством голосов присутствующих на заседании членов комиссии.

19. Решения комиссии оформляются протоколами, которые подписывают члены комиссии, принимавшие участие в ее заседании.

20. В протоколе заседания комиссии указываются:

а) дата заседания комиссии, фамилии, имена, отчества членов комиссии и других лиц, присутствующих на заседании;

б) формулировка каждого из рассматриваемых на заседании комиссии вопросов с указанием фамилии, имени, отчества, должности работника учреждения, в отношении

которого рассматривается вопрос о соблюдении требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов;

в) предъявляемые к работнику претензии, материалы, на которых они основываются;

г) содержание пояснений работника учреждения и других лиц по существу предъявляемых претензий;

д) фамилии, имена, отчества выступивших на заседании лиц и краткое изложение их выступлений; е) источник информации, содержащей основания для проведения заседания комиссии, дата поступления информации в учреждение;

ж) другие сведения;

з) результаты голосования;

и) решение и обоснование его принятия.

21. Член комиссии, несогласный с ее решением, вправе в письменной форме изложить свое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания комиссии и с которым должен быть ознакомлен работник учреждения.

22. Копии протокола заседания комиссии в 3-дневный срок со дня заседания направляются руководителю учреждения, полностью или в виде выписок из него – работнику учреждения, а также по решению комиссии - иным заинтересованным лицам.

23. Руководитель Учреждения обязан рассмотреть протокол заседания комиссии и вправе учесть в пределах своей компетенции, содержащиеся в нем рекомендации при принятии решения о применении к работнику учреждения мер ответственности, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также по иным вопросам организации противодействия коррупции. О рассмотрении рекомендаций комиссии и принятом решении руководитель учреждения в письменной форме уведомляет комиссию в месячный срок со дня поступления к нему протокола заседания комиссии. Решение руководителя учреждения оглашается на ближайшем заседании комиссии и принимается к сведению без обсуждения.

24. В случае установления комиссией признаков дисциплинарного проступка в действиях (бездействии) работника информация об этом представляется руководителю учреждения для решения вопроса о применении к работнику мер ответственности, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

25. В случае установления комиссией факта совершения работником Учреждения действия (факта бездействия), содержащего признаки административного правонарушения или состава преступления, председатель комиссии обязан передать информацию о совершении указанного действия (бездействии) и подтверждающие такой факт документы в правоприменительные органы в 3-дневный срок, а при необходимости - немедленно.

26. Копия протокола заседания комиссии или выписка из него приобщается к личному делу работника Учреждения, в отношении которого рассмотрен вопрос о соблюдении требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов.

Контрольные вопросы:

1. Назовите нормативно-правовые документы, регулирующие кодекс этики и правила служебного поведения сотрудников в области занятости населения.
2. Перечислите структурные компоненты «Кодекса этики и правила служебного поведения» сотрудников в области занятости населения.
3. Какие требования предъявляются к антикоррупционному поведению сотрудников в области занятости населения?
4. Назовите основные этические правила служебного поведения руководителей.

Рекомендуемая литература:

1. Вопросы этики в управлении бизнесом: учебное пособие / О.В. Григоренко, И.О. Садовничая. [Электронный ресурс]. — Москва: Русайнс, 2017. — 120 с. — URL: https://www.book.ru/book/926339

2. Управление персоналом: теория и практика. Этика деловых отношений : учебник / Под под ред. А.Я. Кибанова. [Электронный ресурс]. — Москва: Проспект, 2014. — 88 с. — URL: https://www.book.ru/book/916368

3. Этика деловых отношений : учебник / А.О. Блинов, И.Е. Лыскова [Электронный ресурс]. — Москва: КноРус, 2018. — 175 с. — Для бакалавров. — URL: https://www.book.ru/book/923520

4. Этика: учебник / Р.Г. Апресян. [Электронный ресурс]. — Москва: КноРус, 2017. — 356 с. — Для бакалавров и магистрантов. — URL: https://www.book.ru/book/922959

Интернет-ресурсы:

1. Большая научная библиотека. – URL: http://www.sci-lib.com
2. Электронная библиотечная система. — URL: https://www.book.ru/

Приложение 1

Принято решением Совета
директоров - государственных
казенных учреждений
Краснодарского края центров
занятости населения
муниципальных образований
(протокол № 3 от 18 января 2018 г.)

Приложение
к письму министерства труда и
социального развития
Краснодарского края
от _____ № _____

Методические рекомендации
«Основы профессиональной этики специалистов
центров занятости населения Краснодарского края»

Глава 1.
Основные положения

1. Профессиональная этика – это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих престиж профессиональных групп в обществе. В задачи профессиональной этики входит выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий, характеризующих людей в роли представителей определенной профессии. Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности.

Профессиональная этика призвана обеспечить:

– решение профессиональных задач;

– защиту граждан от непрофессионального и неэтичного поведения специалистов центров занятости населения;

– сохранение доверия между специалистами и гражданами, а также между коллегами;

– укрепление авторитета центров занятости населения среди населения.

2. Служебный (деловой) этикет – это совокупность правил поведения, принятых в сфере профессиональной деятельности, в трудовых коллективах, установленный порядок делового общения, основанный на принципах и нормах деловой (профессиональной) этики. При этом существуют общие нормы и принципы профессионального этикета, вне зависимости от вида трудовой деятельности, осуществляемой специалистом.

К ним относятся:

– принцип соблюдения культуры взаимоотношений (уважение, тактичность, скромность, вежливость, соблюдение принципа объективности);

– профессионализм и точность выполнения возложенных полномочий, дисциплинированность, регламентируемая спецификой трудовых функций, включая соблюдение основных норм и принципов документооборота и обращения с информацией;

– соблюдение принципа коллегиальности, недопустимость обсуждения руководства, коллег или подчиненных в присутствии сторонних лиц (коллег, партнеров и иных);

– недопустимость дискриминации по какому-либо признаку (возрастному, расовому, гендерному, признаку инвалидности) граждан, коллег, партнеров, подчиненных.

3. Основные задачи, решаемые в ходе осуществления трудовых функций специалиста центров занятости населения определяют необходимость учета различных сторон профессионального (служебного) этикета – от обращения с информацией, предполагающей определенный уровень конфиденциальности (личные, персональные данные), документацией – знания этикета деловой переписки и делопроизводства, до соблюдения правил межличностного общения с людьми различных категорий (возрастных, образовательных, с наличием или отсутствием проблем со здоровьем и инвалидности), в том числе с использованием средств массовых коммуникаций (включая, в том числе общение при помощи средств массовой информации, web-сайтов, интернет, электронной почты), этики ведения телефонных переговоров.

Глава 2. Профессионально-этические правила, определяющие деятельность специалиста центров занятости населения

1. Основным правилом, определяющими деятельность специалистов центров занятости населения, является служение общественным интересам, клиентоориентированность, преданность делу.

2. Правила профессиональной этики предписывают специалисту:

Работать по принципу «клиент всегда прав»;

– уважать честь и достоинство любого человека, его деловую репутацию, его права и свободы, защищать его право на добровольный труд и свободный выбор занятости и ее формы (надомная, временная, гибкая, дистанционная);

– профессионализм и точность выполнения возложенных полномочий, дисциплинированность, регламентируемая спецификой трудовых функций, включая соблюдение основных норм и принципов документооборота и обращения с информацией;

– не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям;

– проявлять толерантность к получателям услуг вне зависимости от их национальности, пола, возраста, социального положения, политических убеждений и отношения к религии, не дискриминировать одних граждан путем предоставления другим гражданам необоснованных привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

– воздерживаться от публичных оценок и замечаний о средствах и методах работы руководства, коллег, особенно в присутствии получателя услуг, учитывая, что предложения по изменению стиля или методов работы своих коллег с целью повышения эффективности деятельности и повышения качества государственных услуг допустимы в кругу работников;

– быть доброжелательным, тактичным, корректным, внимательным, вежливым, проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами и способствовать своим поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом независимо от своего эмоционального и физического состояния;

– внешний вид специалистов при исполнении ими должностных обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к государственным учреждениям и соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

3. В служебном поведении специалист центров занятости населения воздерживается от:

– любого вида высказываний и действий в адрес получателей государственных услуг дискриминационного характера по состоянию здоровья, признакам пола, возраста и расы, национальности, происхождения, языка, гражданства, места жительства,

социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

– грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

– угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

– употребления напитков, содержащих алкоголь, накануне и во время исполнения служебных обязанностей;

– организации в служебных помещениях застолий, посвященных праздникам, памятным датам, и участия в них.

4. Важнейшим аспектом служебной (деловой) этики является соблюдение норм при работе с персональными данными граждан, не допускающих нарушения принципа конфиденциальности, разглашения и нарушения норм сбора, хранения и обработки персональных (личных) данных.

Основные принципы и нормы работы с персональными данными подразумевают неукоснительное следование нормативно-законодательным актам при работе (получении, фиксации, обработке, передаче и т.п.) с персональными (личными) данными работников и граждан. Указанная сторона деятельности специалистов центров занятости населения, регламентируется:

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Трудовым кодексом РФ;

– Федеральным законом Российской Федерации от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;

– Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Глава 3. Культура речи и правила служебного общения

Культура речи является важным показателем профессионализма специалиста центров занятости населения и проявляется в его умении грамотно, доходчиво и точно передавать мысли.

Культура речи обязывает специалиста придерживаться следующих речевых норм:

– ясности, обеспечивающей доступность и простоту в общении;

– грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского литературного языка;

– содержательности, выражающейся в продуманности, осмысленности и информативности обращения;

– логичности, предполагающей последовательность, непротиворечивость и обоснованность изложения мыслей;

– лаконичности, отражающей краткость и понятность речи;

– уместности, означающей необходимость и важность сказанного применительно к конкретной ситуации.

Специалисту необходимо соблюдать и отстаивать чистоту русского языка. В речи специалиста неприемлемо употребление:

– грубых шуток и злой иронии;

– неуместных слов и речевых оборотов, в том числе иностранного происхождения;

– вульгаризмов, примитивизмов, слов-«паразитов»;

– высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных или национальных групп;

– резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человека.

Общие правила служебного общения.

В общении с получателями государственных услуг специалисту необходимо руководствоваться конституционным положением о том, что каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

Специалисту следует:

– начинать общение с получателем государственных услуг с приветствия, воздерживаясь от рукопожатия; представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, предложить ему присесть;

– попросить в тактичной и вежливой форме предъявить требуемые документы;

– предложить владельцу документов самому извлечь из них посторонние предметы при их наличии;

– излагать информацию о государственных услугах службы занятости в корректной и убедительной форме; если требуется, повторить и разъяснить смысл сказанного;

– занимать позицию равноправного сотрудничества с получателем услуг в целях оптимального решения проблемы занятости, обеспечивать информационную и психологическую основу принятия решения получателем услуг, гарантировать получателям услуг непосредственное участие в процессе принятия решений по вопросам трудоустройства или обучения;

– выслушивать объяснения или вопросы гражданина внимательно, не перебивая говорящего, проявляя доброжелательность и уважение;

– стремиться вникнуть в суть вопроса получателя услуг, уметь его выслушать, понять его позицию, а также принять взвешенное и аргументированное решение;

– подчеркивать способности и возможности граждан, ищущих работу, поддерживать их поисковую активность, вести практическую работу, направленную на развитие их возможностей, помогая в стремлении к поиску подходящей работы, способствуя самостоятельности выбора, мотивации на саморазвитие в целях трудоустройства.

В случае конфликтного поведения со стороны получателя государственных услуг специалисту необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение гражданина, а затем спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса.

Специалист, в отношении получателя государственных услуг не должен:

– заставлять необоснованно долго ожидать приёма;

– перебивать в грубой форме;

– проявлять раздражение и недовольство;

– разговаривать по телефону, игнорируя присутствие гражданина.

Значимым аспектом этики делового общения, особенно важного для работников, в силу функциональных обязанностей призванных работать с гражданами, является умение выслушивать и слушать собеседника. К общим правилам эффективного слушания относят:

– заинтересованность в собеседнике, понимание получаемой информации, внимательность слушателя, сосредоточенность (минимизация отвлечений от речи собеседника);

– умелое использование вербальных техник и невербальных средств и приемов коммуникации;

– умение выдерживать паузу после речи собеседника, недопустимость заполнения её своими репликами и комментариями, мешая развитию рассказа собеседника и дополнения его важными сведениями;

– умение поощрить собеседника соответствующей реакцией на рассказ (в том числе – грамотное использование таких ресурсов невербального общения, по которым

рассказчик делает вывод о степени внимательности слушателя как: взгляд, мимика, поза, телодвижения и жестикуляция, расстояние между собеседниками и его изменение (соблюдение личной зоны 45-120 см, приемлемой при деловом общении);

– недопустимость утраты душевного равновесия слушателем в ходе беседы;

– стремление избегать типичных ошибок слушателя;

– перебивание собеседника во время его сообщения – особую актуальность

– соблюдение данного требования представляет при общении с лицами, имеющими речевые затруднения; в случае перебивания, «поторапливания», «проговаривания за» возможно нарушение контакта с потерей значимой информации, в худшем случае – невозможность его конструктивного продолжения;

– поспешные выводы – актуально, в том числе при общении с лицами, имеющими внешние недостатки, с возможностью «предвзятого» отношения в том числе в отношении потенциальных возможностей и личных качеств собеседника – заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения;

– поспешные возражения – часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего (человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться, увлекаясь обоснованием своей точки зрения и не замечает, что собеседник пытался сказать то же самое);

– непрошенные советы (обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь, прежде необходимо установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь).

Глава 4. Отдельные вопросы профессиональной этики

Внешний вид и одежда специалистов.

Внешний вид специалистов при исполнении ими должностных обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к государственным учреждениям и соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

Духи или туалетная вода, прочие средства парфюмерии и косметики не должны доставлять неудобства окружающим.

Специалист-мужчина должен быть всегда аккуратно подстрижен, тщательно выбрит, опрятно и стильно одет.

Мужчинам следует отдавать предпочтение строгому костюму классического стиля. Желателен костюм со светлой рубашкой и галстуком. С однотонным костюмом сочетается любой рисунок рубашки. Не сочетаются одинаковые рисунки, их необходимо разделять однотонным элементом. В летнее время неяркая рубашка с коротким рукавом. Не рекомендуется одежда излишне ярких расцветок.

Специалистам-женщинам следует отдавать предпочтение официальной классической одежде – костюм (пиджак, юбка или брюки), платье, комплект из юбки и блузки, соблюдать скромность и разумную достаточность в использовании косметики и ношении украшений.

Блузки можно выбрать любого фасона, избегая при этом излишне открытых, прозрачных. Допускаются юбки любого силуэта при условии, что они сдержаны по дизайну и цвету. Недопустимы оголения: глубокое декольте, мини-юбка (длина не выше колена), «смелый» вырез, высокий разрез на юбке, оголенные плечи, живот, сарафаны с обнаженными плечами и спиной.

Правила обращения со служебной информацией.

Служебная информация предоставляется специалистам центров занятости населения в рамках должностной компетенции только по официальным запросам в установленном порядке с разрешения руководства.

При работе со служебной информацией специалисту центров занятости населения следует:

– проявлять бдительность и пунктуальность в соответствии с требованиями и нормами профессиональной этики;

– относиться с пониманием к работе представителей средств массовой информации, с разрешения руководства оказывать им содействие в установленном порядке;

– воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей.

Специалист центров занятости населения не вправе:

– использовать в личных целях информационные ресурсы, находящиеся в распоряжении службы занятости населения;

– разглашать конфиденциальные и иные сведения, ставшие известными ему по работе;

– интересоваться содержанием служебной информации о работе коллег, если это не входит в круг его должностных обязанностей.

Оформление и содержание служебных помещений.

Оформление и содержание служебных помещений должны соответствовать правилам и нормам эстетической культуры, обеспечивать поддержание благоприятного морально-психологического климата в коллективе, комфортные условия для работы и приёма получателей государственных услуг.

Цветовая гамма интерьера служебных помещений должна быть выдержана в неярких, спокойных тонах. Документация, плакаты и другие изображения оформляются на стендах или в рамках.

Специалист должен поддерживать внутренний порядок и чистоту на рабочем месте. Обстановка кабинета должна быть официальной и строгой, вместе с тем уютной, производящей благоприятное впечатление на коллег и получателей государственных услуг.

Специалисту не следует вывешивать в служебном кабинете плакаты, календари, листовки и иные изображения или тексты циничного, низкопробного содержания, захламлять рабочее место бумагами и посторонними предметами.

Специалисту не рекомендуется демонстративно выставлять на рабочем месте:

предметы культа, старины, антиквариата, роскоши;

подарки, сувениры, дорогостоящие письменные приборы предметы из дорогих пород дерева, драгоценных камней и металлов;

посуду, столовые приборы, чайные принадлежности.

При размещении в служебном кабинете грамот, благодарностей, дипломов и других свидетельств личных заслуг и достижений специалиста рекомендуется соблюдать скромность и чувство меры.

Приложение
к методическим рекомендациям

Речевое поведение специалиста ЦЗН в общении с получателями государственных услуг

Неудачные, недопустимые слова и выражения (STOP - фразы)	**Эффективные, конструктивные формулировки, комментарий**
Я не смогу для вас быстро подобрать необходимую вакансию (соискателя), но я попытаюсь решить вашу проблему….	Я представляю ваши интересы в ЦЗН и буду изыскивать любые возможности решить ваш вопрос (слово «проблема» предполагает неуверенность или отсутствие действий)
Будем надеяться на ваше быстрое трудоустройство…..	Побольше конкретики в словах, перечисляйте возможные варианты, альтернативы, ведь гражданин может делать выбор из имеющегося у него вариантов, необходимо предложить несколько вариантов, только так можно обеспечить деятельностный подход к принятию решения о трудоустройстве
Я боюсь, что мы не сможем быстро заполнить вашу вакансию, быстро найти вам подходящую работу…..	Я предполагаю, что……. Мой опыт решения подобных вопросов показывает, что…….
Извините, это не ко мне, это не в наш отдел…… Вы к кому?...	Этим вопросом у нас занимается отдел, специалист Ф.И.О., я сейчас вас с ним соединю, провожу. Вас может проконсультировать Ф.И.О. Я Вам сейчас дам номер телефона……
К сожалению, я не могу решить вашу проблему, или проблему вашего предприятия….	Я могу вам предложить поступить следующим образом, мы рассмотрим вашу ситуацию. Не отказывая гражданину, предложить ему несколько вариантов, из которых он может ничего не выбрать, т.е. отказаться сам. Как вариант: «Я предлагаю вместе проанализировать ситуацию, которая сложилась на вашем предприятии, затем общими усилиями мы разработаем возможные решения и вы сможете выбрать подходящие для вас решения».
Давайте обсудим ваши проблемы….	Ответом может послужить фраза «проблема не у меня, а у вас», лучше сказать «расскажите, пожалуйста, что случилось», «обрисуйте, пожалуйста, вашу ситуацию».

Мужчина, Девушка, Ты, Молодой человек	Как вам удобно, чтобы я к вам обратилась? Обращаться к гражданам следует только на «Вы» в не зависимости от их возраста, тактичность, предупредительность – это главная составляющая коммуникативной культуры. Также можно обратиться нейтрально: «Скажите, пожалуйста»
Трудности в том, что существует много программ и трудно сказать сразу, что вам подойдет. Давайте посмотрим, какая программа вам подходит.	Для меня важно найти программу, которая бы максимально отвечала вашим требованиям. Сначала давайте уточним ваши ожидания, затем я порекомендую вам программы, и вы сможете выбрать.
У нас есть такая услуга…(например, по соцадаптации). Все безработные обязаны посещать эти мероприятия.	Услуга по соцадаптации (например) позволит вам ознакомиться с современными способами поиска работы, вы сможете освоить навыки поиска работы, учесть требования работодателей, научиться планировать собеседование, составлять эффективное резюме и т. д.
Успокойтесь! Не надо нервничать! (если гражданин раздражен, агрессивен, выступает как обвинитель)….	Гражданин хочет вызвать у вас чувство вины, нападает, но это его крик о помощи. Необходимо выслушать, говорить на языке гражданина, сопровождать, по возможности, свою речь произнесением сопровождающих слов типа «да, я понимаю вас» (психологи это называют «угу-реакции»). В этой ситуации важно реагировать на слова собеседника, но не следует переусердствовать и гротескно реагировать. Фразы «я понимаю ваше состояние», «я понимаю, вам нелегко говорить об этом», и т. п. показывают собеседнику, что ему сопереживают. Если гражданин находится в состоянии очень сильного эмоционального возбуждения, и вы не можете общаться на равных, эффективно работает пассивное слушание, необходимо просто слушать, давая понять, что его чувства замечают, он не один и его готовы поддержать. Не вмешивайтесь на первом этапе в «процесс», не «раскачивайте маятник» дополнительно и тогда, когда он немного выговорится, вы почувствуете, что можете общаться с ним нормально. Ни в коем случае не стремитесь оценить говорящего, не морализуйте, не критикуйте, не поучайте. Ни в коем случае не молчите, глухое молчание у возбужденного человека усиливает раздражение. В тот момент, когда собеседник

	замолкнет и чуть «остынет», нейтральным тоном задайте ему уточняющие вопросы, типа: «Не могли бы вы уточнить, давайте уточним, правильно ли я вас поняла….Жаль, что у вас сложилось такое впечатление….Я понимаю, как это важно для вас….Что убедило вас в этом…(главное для специалиста – не заразиться от собеседника его эмоциями, пассивное слушание является пассивным только по названию, на самом же деле потребует от вас значительной душевной работы).
Всем трудно сейчас найти работу!	Вы, наверное, очень расстроены из-за потери работы и моя задача помочь вам выбрать правильную стратегию и принять решение относительно вашей занятости.
Вот мужчина, который был до вас…	Категорически запрещается сравнивать с другими гражданами и обсуждать граждан с коллегами в присутствии других!
Анкеты по профилированию – это для психологов, чтобы понять, насколько вы готовы к работе, заполните их. Заполните анкеты, да, их к сожалению у нас много…	Заполните, пожалуйста, эти анкеты, они помогут мне подобрать программы и мероприятия, которые помогут вам быстрее найти подходящую работу в максимально короткие сроки. Не употребляйте термины «профилирование», «мотивация», «потенциал», не называйте без необходимости профильную группу, если у гражданина есть вопросы, можно обсудить его перспективы относительно трудоустройства, возможные препятствия. Задача специалиста проинформировать гражданина о том, что чем раньше мы выясним, какие мероприятия и услуги являются наиболее подходящими для гражданина, тем раньше он получит комплекс услуг, направленных на повышение его конкурентоспособности.
Я постараюсь….	Фраза не активная и обычно истолковывается как прикрытое желание отвязаться от собеседника. Она подразумевает, что специалист ничего делать не собирается или считает любые действия в этой ситуации бесполезными, лучше сказать «я сделаю все, что от меня зависит».
Вы должны…., мы не можем ничего сделать…, войдите и в наше	Взрывоопасные фразы, характерные ответы «Я вам ничего не должен», лучше ответить

положение….., я этих вопросов не решаю…., это не входит в мои полномочия….	«Давайте я выясню, чем смогу помочь», при этом не употребляйте расхожую фразу «Как можно быстрее», т. к. у всех разные представления о скорости. Давайте мы с Вами сделаем следующее…, Я Вам рекомендую…, Вы можете сделать…
Нет, Невозможно, Нельзя….	Я предлагаю..., В нашем с Вами случае возможны следующие действия.., Тем не менее, возможно следующее.
Это Ваша проблема…	Наша с Вами ситуация свидетельствует о том, что….., Наш вопрос….
Уменьшительно-ласкательные слова: Минуточку…, Секундочку….., Звоночек…, Анкетка…., Документик…., тестики….	Одну минуту…, Звонок…., Анкета….., Тест
Вы не поняли….., Это Ваша ошибка…., Вы сами виноваты, ведь Вы отказываетесь от предложенных услуг и программ…..	Наверное я не точно выразилась….. В ответе следует использовать «язык фактов», например: «После этого семинара 1 человека трудоустроился, а 2 приглашены на повторные собеседования», «Из тех, кто посетил эти занятия в прошлом месяце - 4 трудоустроились». Используйте пояснительные формулировки пользы «Для Вас это означает…..», «Благодаря этому Вы сможете…..», «Это дает Вам…..»
Я не знаю…. У меня нет информации…..	Вы ставите под сомнение свою компетентность. Не говорите гражданину «Я не знаю», всегда есть возможность уточнить информацию у коллег, у вашего руководителя. Возьмите паузу и ответьте гражданину тогда, когда выясните ответ на его вопрос: «Давайте я выясню этот вопрос и позвоню Вам сегодня до конца дня».
У меня в карточке другая информация…..	Давайте уточним…….
Я не могу ничего исправлять…, я Вам ничего и не обещала…., Это был другой специалист, который меня заменял, а она у нас новенькая…….	Этими фразами Вы разрушаете репутацию вашего центра занятости населения и демонстрируете свою некомпетентность. Правильнее сказать: «Я приношу извинения за то, что Вам дали неверную информацию. Давайте разберемся…», «Возможно, были объективные причины, я узнаю и Вам обязательно сообщу….» Если гражданин

	требует от вас каких-то действий, которые вы не имеете право совершить, например отменить приказ и ведет себя довольно агрессивно, то ваши возможные действия: «Я понимаю, что Вам было бы так удобнее….(что просит гражданин), но, к сожалению, есть определенные жесткие правила, которые я не имею право нарушать. Я готова максимально идти Вам на встречу, но в рамках тех правил и регламентирующих документов, которые установлены для специалистов ЦЗН».
Я не собираюсь спорить с Вами…	Что вас беспокоит...? Вы чем-то расстроены....? Эти фразы не выглядят как осуждение, критика гражданина, они более нейтральны.
Что Вы имеете в виду?...	Пожалуйста, уточните…..
Вы этого не знали? Я считаю……	Как Вы знаете? Вы не находите, что…..
Почему Вы меня не предупредили? Почему Вы не сказали мне об этом раньше? Почему Вы сразу не посетили работодателя? Почему Вы опоздали?	В этих вопросах скрыт упрек, они воспринимаются как обвинение, вынуждающее гражданина оправдываться. Лучше использовать более нейтральные вопросительные слова, сохраняя смысл своего высказывания: «Какие причины Вам помешали?», «Что помешало Вам позвонить мне и предупредить меня?», (эта фраза допускает хотя бы одну уважительную причину и является более корректной), Что Вас удержало от…? Эти фразы не имеют эмоциональной окраски, они звучат по-деловому, показывают вашу заинтересованность и лучше воспринимаются. Вопросы, начинающиеся со слова «почему?», «по какой причине?» оправданны лишь в том случае, если Вы выясняете мотивы, например: «Почему для Вас это так важно?»