

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес»

 З.А. Седалищева

« 03 » декабря 20 24 г.



**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
РАБОТНИКОВ ГАУ РС (Я) «ЦЕНТР «МОЙ БИЗНЕС»**

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение руководства	3
Миссия Кодекса	4
Видение Кодекса	4
Основные понятия и сокращения	5
 Общие положения	 6
 Глава 1. Ценности и принципы деловой этики	 7
 Глава 2. Нормы деловой этики	 8
2.1. Этика взаимоотношений Руководства и Работников	8
2.2. Этика взаимоотношений с органами государственной власти	10
2.3. Этика взаимоотношений с клиентами и деловыми партнерами	10
2.4. Этика взаимоотношений с общественностью	11
2.5. Этика взаимоотношений со средствами массовой информации	11
 Глава 3. Охрана труда	 12
 Глава 4. Правила служебного поведения в Учреждении	 12
4.1. Главная ценность Учреждения - Клиент	12
4.2. Обслуживание клиента по телефону	12
4.3. Отношения с коллегами	13
4.4. Отношения между Руководством и Работниками	13
4.5. Корпоративная культура	14
4.5.1. Внешний вид Работников	14
4.5.2. Корпоративные праздники	15
4.5.3. Дни рождения Работников	15
4.6. Цифровой этикет	16
 Глава 5. Конфиденциальность	 16
 Глава 6. Конфликт интересов	 17
 Глава 7. Ответственность	 17
 Глава 8. Практическое применение	 17
 Глава 9. Разъяснение и ознакомление с Кодексом	 18
 Заключение	 18

Уважаемые коллеги!

Основой эффективной деятельности ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес» являются высококачественные услуги, корпоративные ценности и стандарты, которые призваны обеспечить доверие и уважение общества, предприятий, партнеров, представителей государственной власти и всех, от кого зависит деятельность учреждения.

Для достижения этих целей учреждение уделяет особое внимание корпоративной культуре, важным инструментом которой является настоящий Кодекс деловой этики, поскольку поставленные задачи требуют, чтобы все работники:

- знали «миссию», принципы ее достижения и следовали им;*
- придерживались норм корпоративной культуры;*
- понимали значимость корпоративной репутации;*
- понимали важность соответствия своих действий миссии учреждения, а также принятым принципам корпоративного управления и деловой этики.*

Настоящий кодекс является руководством для всех работников вне зависимости от занимаемой должности и считается необходимым, чтобы каждый работник, внимательно изучив Кодекс, стремился к тому, чтобы соответствовать его требованиям.

Следование Кодексу содействует формированию и развитию позитивной корпоративной культуры, ведет к упрочению репутации и авторитета Центра и является залогом успешного развития в будущем.

Представляю Кодекс деловой этики и служебного поведения работников ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес», в котором закреплены ценности и этические принципы, на которых строится наша работа, определены единые стандарты поведения.

Четкое понимание нравственных ориентиров деятельности необходимо для слаженной работы всех подразделений. Приверженность высоким этическим стандартам поможет сохранить и укрепить доверие в коллективе и в отношениях с предприятиями, партнерами, обществом и государством.

**Генеральный директор
Зоя Афанасьевна Седалищева**

Миссия Кодекса

Кодекс деловой этики и служебного поведения работников ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес» является документом, регламентирующим этическую сторону взаимодействия ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес» со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений, а также механизмы влияния этических норм на повседневную деятельность учреждения и его работников.

Видение Кодекса

Кодекс призван содействовать повышению качества услуг, эффективности механизмов корпоративного управления Учреждением, содействует успешному взаимодействию с заинтересованными лицами.

Основные понятия и сокращения

Деловая этика – это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности Учреждение, его Должностные лица и Работники;

Заинтересованное лицо – физические и юридические лица, вступающие в отношения с Учреждением;

Клиенты – субъекты малого и среднего предпринимательства, граждане, желающие создать собственное дело, обратившиеся в Учреждение за предоставлением информационно-консультационных, образовательных услуг и получением имущественной поддержки;

Кодекс - настоящий Кодекс деловой этики и служебного поведения работников ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес»;

Конфликт интересов – ситуация, в которой личная заинтересованность Должностного лица либо Работника Учреждения влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

Корпоративная культура – это специфические для Учреждения ценности, принципы, нормы поведения и отношения;

Корпоративная социальная ответственность – выполнение добровольно принятых на себя обязательств, отвечающих взаимным интересам Учреждения, государства и общества;

Работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Учреждением и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

Руководство – генеральный директор Учреждения, заместители генерального директора;

Учреждение – Государственное автономное учреждение Республики Саха (Якутия) «Центр «Мой бизнес».

Общие положения

Кодекс деловой этики и служебного поведения работников ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес» является документом, регламентирующим этическую сторону взаимодействия ГАУ РС (Я) «Центр «Мой бизнес» со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений, а также механизмы влияния этических норм на повседневную деятельность учреждения и его работников.

Кодекс призван содействовать повышению качества услуг, эффективности механизмов корпоративного управления Учреждением, содействует успешному взаимодействию с заинтересованными лицами.

1. Настоящий Кодекс разработан с целью создания профессиональной культуры в Учреждении, улучшения имиджа, оптимизации взаимодействия с внешней средой, совершенствование управленческой структуры, т.е. обеспечения устойчивого развития в условиях современных перемен.

2. Кодекс является документом, открытым для ознакомления всех участников рабочего процесса. Содержание Кодекса доводится до сведения всех работников Учреждения. Вновь прибывшие обязательно знакомятся с данным документом, который находится в доступном месте.

3. Целью настоящего Кодекса является:

- 2.1. закрепление основных ценностей, принципов, правил и норм деловой этики и поведения, которыми руководствуются Руководство и Работники Учреждения, в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;
- 2.2. развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- 2.3. единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в Учреждении всеми Работниками вне зависимости от занимаемой должности;
- 2.4. повышение и сохранение доверия к Учреждению со стороны общества, укрепление репутации;
- 2.5. содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;

4. Кодекс применяется вместе с иными внутренними документами и отражает деятельность Должностных лиц и Работников Учреждения в части применения норм и принципов деловой этики и служебного поведения.

5. Перечень указанных норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен, дополнен в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

6. Положения Кодекса распространяется на Должностные лица и всех Работников Учреждения вне зависимости от занимаемой должности.

7. Знание и соблюдение работниками Кодекса является одним из критериев оценки соблюдения ими дисциплины труда.

Глава 1. Ценности и принципы деловой этики

Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Учреждения, являются:

- Компетентность и профессионализм

В первую очередь, результат работы Учреждения должен быть безупречен с профессиональной точки зрения. Руководство, Работники Учреждения должны обладать умением принимать взвешенные и ответственные решения. Учреждение не только ставит задачи, но и создает условия для своих Работников, позволяющие повысить уровень профессиональных знаний и навыков, реализовать свои профессиональные, творческие способности, развивать потенциал, иметь перспективу карьерного роста.

Учреждение ценит в своих Работниках и их работе:

- ориентированность на оказание высококачественных услуг;
- клиентноцентричность;
- профессионализм в своей деятельности и стремление повышать свой профессиональный уровень;
- инициативность, креативность и активность при исполнении должностных обязанностей, оказание поддержки субъектам малого и среднего бизнеса в соответствии с задачами учреждения;
- дисциплинированность и ответственность;
- взаимную поддержку между работниками, оказание содействия молодым специалистам Учреждения.

- Честность и непредвзятость

Честность и непредвзятость - основа деятельности Учреждения, его деловой репутации. Учреждение не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления не совместимы со статусом Руководства, Работника Учреждения.

- Ответственность

Ответственность - гарантия качества деятельности Учреждения. Учреждение несет ответственность по взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства, договорных отношений, морально-нравственных принципов. Учреждение осознает свою социальную ответственность перед государством и обществом.

- Открытость

Учреждение стремится к максимальной открытости и надежности информации об Учреждении, предоставляемых услугах, результатах деятельности.

- Уважение человеческой личности

Работники и партнеры Учреждения имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности.

При осуществлении своей деятельности Учреждение:

- соблюдает нормы законодательства Российской Федерации, Республики Саха (Якутия), выполняет решения учредителя, генерального директора, государственных органов, иных документов, относящихся к деятельности Учреждения;
- обеспечивает соблюдение и уважение прав, чести и достоинства человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения,

пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;

- уважительно относится к символам государства - Герб, Флаг, Гимн;
- уважительно относится к корпоративной символике Учреждения;
- соблюдает общепринятые морально-этические нормы, уважительно относится к государственному языку и другим языкам, обычаям всех народов;
- действует справедливо и добросовестно, не приемлет взятки, а также практики дарения и получения подарков, за исключением принятых в деловой практике (при этом такие подарки не должны быть значительными и не должны дариться / приниматься часто);
- относится ко всем справедливо, с уважением и соблюдением этических норм;
- стремится к тому, чтобы все его отношения с заинтересованными лицами были взаимовыгодными.

Глава 2. Нормы деловой этики

2.1. Этика взаимоотношений Руководства и Работников

1) Руководство и Работники Учреждения принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно в интересах Учреждения и избегая конфликта интересов.

2) Руководство Учреждения для достижения стратегических целей Учреждения принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов Деловой этики, внутренними правовыми документами Учреждения ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

3) Руководство, Работники Учреждения при исполнении должностных обязанностей должны руководствоваться интересами Учреждения, а не личными отношениями или персональной выгодой.

4) Каждый Работник обязан добросовестно следовать принципам, предусмотренным в настоящем Кодексе, соблюдать требования трудового и коллективного договоров, правил внутреннего трудового распорядка, должностных инструкций и иных внутренних нормативных документов Учреждения, а также осознавать свою персональную ответственность за их нарушение или несоблюдение;

5) При приеме на работу новых Работников Учреждение руководствуется законодательством Республики Саха (Якутия) и требованиями внутренних актов Учреждения, отдает предпочтение кандидатам, имеющим более высокую квалификацию и опыт, и не допускает никакой дискриминации. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков согласно внутренним актам Учреждения, исключая какие-либо проявления дискриминации по половым, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;

6) Политика в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей Работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности Учреждения.

7) Политика Учреждения в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих Работников.

8) Руководство и Работники Учреждения должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

9) В Учреждении не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным Работникам, обязательное обеспечение всем равных возможностей.

10) Руководство и Работники Учреждения должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Учреждения, рационально и эффективно использовать его.

11) Учреждение несет ответственность за принятие решений, свободных от возникновения конфликта интересов на любом этапе данного процесса от Руководства до любого Работника, принимающего решения.

12) Руководство, Работники Учреждения должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

13) Руководство и Работники Учреждения своевременно предоставляют друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности, а также внутренних документов Учреждения.

14) Принятие решений Руководством Учреждения должно основываться на принципах прозрачности и адекватности.

15) Руководству обязаны немедленно сообщать о любой коммерческой или иной заинтересованности (прямой или косвенной) в сделках, договорах, проектах и т.д. связанных с Учреждением, или в связи с иными вопросами в порядке, предусмотренном внутренними документами Учреждения.

16) Руководство, Работники Учреждения вне зависимости от их статуса и должности за исполнение своих функциональных обязанностей не вправе принимать:

- вознаграждение в виде денег, услуг и в иных формах от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие функции;
- подарки или услуги от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

17) Служебную и иную охраняемую законодательством тайну, за исключением случаев, когда требование о предоставлении данной информации установлено законодательством, а также использовать информацию в личных целях.

18) Руководство, Работники должны соблюдать правила, порядок и процедуры, предусмотренные внутренними документами Учреждения и связанные с режимом безопасности и работы с конфиденциальной информацией Учреждения.

19) Каждый Работник обязан не допускать в отношении коллег и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.

20) Работники Учреждения должны не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Учреждения без прямого поручения руководства Учреждения или прямо предоставленных полномочий.

21) Руководство, руководители структурных подразделений должны принимать управленческие решения соответствующие требованиям Кодекса, более того должны стремиться личным примером показывать приверженность положениям Кодекса, уделять время консультациям и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами.

22) Учреждение поощряет Работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию, и создает равные и оптимальные условия для повышения квалификации Работников всех уровней в соответствии с программами обучения и профессионального развития Работников.

23) Оказывать поддержку субъектам малого и среднего бизнеса в соответствии с задачами учреждения.

24) Обеспечивать высокое качество предлагаемых услуг и соответствие лучшим профессиональным стандартам.

25) Обеспечивать открытость в деятельности учреждения и доступность информации для всех заинтересованных сторон.

2.2. Этика взаимоотношений с органами государственной власти

1) Учреждение осуществляет взаимоотношения с органами государственной власти в соответствии с требованиями законодательства Республики Саха (Якутия), Уставом и внутренними документами Учреждения, а также положениями Кодекса корпоративного управления, на основе независимости сторон. Учреждение не допускает для достижения своих целей неправомерных попыток оказывать влияние на решений государственных органов.

2) Учреждение прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, как со стороны органов государственной власти, так и со стороны Руководства и Работников Учреждения.

2.3. Этика взаимоотношений с клиентами и деловыми партнерами

Клиенты составляют основу Учреждения, от максимального удовлетворения их обращений зависит качество работы Учреждения.

В этих целях Руководство и Работники обязаны:

- стремиться к наивысшим стандартам обслуживания, защищать интересы каждого клиента;
- устанавливать долгосрочные партнерские взаимоотношения с клиентами и всемерно способствовать их развитию;
- стремиться к гласности во взаимоотношениях с клиентами и предоставлению им полной и достоверной информации о своих услугах и продуктах;
- уважать интересы наших клиентов;
- обеспечивать своих клиентов продуктами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями;
- обходиться со своими клиентами честно во всех аспектах своей деятельности;
- создавать равные условия для всех наших клиентов;
- гарантировать уважение человеческого достоинства в реализации наших услуг;
- своевременно и внимательно рассматривать возможные затруднения в работе с клиентами, конструктивно и своевременно разрешать претензии; взаимодействовать с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров;
- соблюдать условия контрактов / договоров с деловыми партнерами и выполнять свои обязательства по отношению к ним;
- гарантировать своевременное и полное рассмотрение всех обращений, пожеланий и

претензий партнеров. В случае возникновения разногласий и споров, отдает предпочтение переговорам и поиску компромисса;

- оказывать поддержку каждому предпринимателю с учетом его уникальных потребностей и обстоятельств.

- защищать личные и коммерческие данные клиентов, не разглашая их без разрешения;

- в случае возникновения конфликта интересов сделать все возможное для разрешения спорных ситуаций в максимально короткие сроки и конструктивным образом:

Главное для Учреждения - доверие клиентов и деловых партнеров.

2.4. Этика взаимоотношений с общественностью

- 1) Учреждение осознает свою социальную ответственность перед общественностью.

- 2) Учреждение стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

- 3) Учреждение стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на повышение уровня знаний и образования населения в регионе деятельности, и других социальных программ, в рамках своих полномочий сотрудничает с общественными объединениями предпринимателей.

- 4) Учреждение рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

2.5. Этика взаимоотношений со средствами массовой информации

- 1) Информационная политика Учреждения предусматривает создание возможности получения свободного доступа к информации об Учреждении.

- 2) Учреждение следит за соблюдением высоких стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации.

- 3) Сведения, касающиеся деятельности Учреждения, имеет право предоставлять средствам массовой информации Руководство.

- 4) Работники Учреждения, предоставляющие сведения средствам массовой информации, несут персональную ответственность за их достоверность и отсутствие в них сведений, составляющих служебную тайну, а также сведений конфиденциального характера.

- 5) Работники Учреждения могут предоставлять информацию средствам массовой информации, касающиеся деятельности Учреждения по поручению или с разрешения Руководства Учреждения.

- 6) Каждый Работник Учреждения должен понимать и всегда помнить, что любое высказанная им как Работником Учреждения точка зрения или распространенная информация непосредственно соотносится с самим Учреждением, его имиджем и влияет на его репутацию в деловом сообществе.

Глава 3. Охрана труда

Учреждение соблюдает требования в области охраны здоровья и обеспечения безопасных условий труда.

Глава 4. Правила служебного поведения в Учреждении

4.1. Главная ценность Учреждения - клиент.

- От максимального удовлетворения обращения клиента зависит успех всей деятельности Учреждения.
- Проявление внимания к индивидуальности каждого клиента - основа политики Учреждения.
- Работник Учреждения должен ставить интересы клиентов Учреждения выше собственных и избегать заключения любых сделок, которые могут отрицательно повлиять на интересы клиентов и Учреждения.
- Наша главная задача не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.
- Предупредительное отношение к клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений.
- С любым посетителем офиса сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда клиент находится в кабинете один. На появление клиента Работник Учреждения должен отреагировать немедленно. В случае, если клиент пришел к Работнику, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

4.2. Обслуживание клиента по телефону.

Впечатление об Учреждении складывается у клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону:

- недопустимо игнорирование телефонных звонков;
- не позднее третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Учреждения;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
- в случае, если сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег;
- телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания;
- умение говорить по телефону способствует созданию благоприятного впечатления об Учреждении в целом. Также при разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

Основными составляющими продуктивной работы с клиентами являются приветливость, доброжелательность, внимательность к потребностям клиентов, высокий уровень профессионализма, умение находить оптимальное решение в конфликтной ситуации.

Необходимо улыбаться при общении с клиентами, недопустимо грубое отношение клиенту, игнорирование клиента и занятие в рабочее время делами, не относящимися к должностным обязанностям.

4.3. Отношения с коллегами

Отношения между всеми Работниками Учреждения являются равноправными.

Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат работы Учреждения. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно и доброжелательно относиться друг к другу;
- 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;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- быть вежливыми и корректными;
- быть внимательными к чужому мнению;
- сплоченность, доброжелательность, отсутствие личной предвзятости, недоброжелательности, доверие друг другу - вот важные условия совместимости в коллективе и сохранения в нем высоконравственной атмосферы; ;
- поощряются различные формы общения сотрудников - совместное обсуждение и решение рабочих вопросов, выполнение проектов, проведение досуговых мероприятий;
- заботиться о поддержании собственной деловой репутации, избегать участия в распространении напрямую либо через третьих лиц заведомо ложной и непроверенной информации;
- сотрудники при встрече обязательно должны здороваться, соблюдая такую последовательность: мужчины приветствуют женщин, младшие по возрасту или должности - старших. Исключение составляет рукопожатие - здесь инициатива может исходить только от старшего по возрасту или по статусу. При равенстве пола, возраста и социального статуса первым здоровается тот, кто лучше воспитан. Заметив обращенное к Вам приветствие, ответить нужно обязательно.

4.4. Отношения между Руководством и Работниками

1) Создание профессиональных отношений между Руководством и Работниками необходимо для ежедневной эффективной работы Учреждения и для ее будущего развития.

2) Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать Работникам пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать Работников в присутствии других Работников, делать это конфиденциально;

- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

3) Работникам не рекомендуется отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение Руководителя. Необходимо просить о личной встрече.

4) Взаимоотношения между Руководством и Работниками должны основываться на принципах долгосрочного взаимодействия, уважения и четкого исполнения взаимных обязательств. И Работник, и Руководитель обязаны соблюдать в своей деятельности все условия трудового договора.

5) При взаимодействии Руководства и Работников по рабочим вопросам недопустимы попытки давления с любой стороны, а также выработка решений, не соответствующих принципам справедливости и интересам Учреждения. Приветствуется решение текущих вопросов Работниками одного уровня в пределах их компетенции без привлечения Руководства.

6) При решении задач любого уровня должна поощряться инициатива Работника, предложение идей по оптимизации деятельности.

7) Руководство Учреждения обязано гарантировать равные возможности в области карьерного роста для всех сотрудников Учреждения, а также возможности самореализации. Схема карьерного роста и факторы влияния на успешность карьеры одинаковы для всех.

8) Руководство Учреждения должно рассматривать человеческий капитал как источник успешной деятельности. Должны учитываться личные интересы Работников и их ценностные приоритеты, уделяться внимание развитию потенциала Работника, предоставлению ему социальных гарантий.

9) Руководство и Работники должны проявлять внимание к индивидуальным особенностям каждого. Все это позволяет воспринимать рабочие функции не как совокупность обязанностей, а как более сложную систему, позволяющую работнику реализовать себя.

10) В общении Работники и Руководство придерживаются принципа субординации: взаимодействие с вышестоящим Руководством осуществляется, как правило, через непосредственного Руководителя.

11) Поддержка и поощрение Руководителем изобретательности и: разумной инициативности своих подчиненных при выполнении обычных функций, а также при решении нестандартных задач, - еще один принцип, принятый в работе Учреждения.

12) Уважительно относиться к работникам, соблюдать их права, не допускать в своей управленческой практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству работников, принятия необоснованных, незаконных или несправедливых решений.

4.5. Корпоративная культура

4.5.1. Внешний вид Работников

Внешний вид в зависимости от условий службы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

Руководству и Работникам во время исполнения своих служебных обязанностей рекомендуется придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви и прически, поддерживающие респектабельный и профессиональный имидж Учреждения.

Внешний вид сотрудника должен соответствовать имиджу Учреждения как серьезного, надежного и респектабельного и должны придерживаться «офисного стиля» в одежде.

Офисная одежда подразделяется на парадную и повседневную.

Парадная офисная одежда - это одежда делового стиля. Рекомендуемые цвета для костюма: серый, коричневый, синий, черный. Сорочка или блуза белого цвета или светлых тонов. Руководство и Работники обязаны носить парадную одежду в дни проведения различных семинаров, форумов, встреч, собраний и т.д.

Повседневная офисная одежда. Рекомендуемые цвета - белый, серый, коричневый, синий, черный, пастельные тона. Также допускается клетка, полоска и другие невызывающие узоры.

Наличие корпоративной формы заведующими обособленных подразделений и консультантами.

Не рекомендуется находиться на рабочем месте:

- в блузках, оголяющих живот, плечи, спину;
- в слишком короткой юбке (не выше 5 см от середины колена);
- в одежде с глубоким декольте;
- в шортах, капри спортивного, либо неделового стиля;
- в спортивном костюме;
- в сланцах;
- в кофтах с капюшонами;
- в майке, топике;
- в пирсингах и татуировках на открытых частях тела, не соответствующих нормам делового стиля;
- не допускается использовать в качестве украшения массивные серьги, кольца, броши;
- исключаются яркие, крупные аксессуары, броский маникюр и макияж.

Работникам, нарушившим дресс-код, Руководство имеет право сделать замечание и обязать сотрудника привести в надлежащее состояние свой внешний вид.

4.5.2. Корпоративные праздники

Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе. К традиционным корпоративным праздникам относятся - Новый год, 23 февраля, 8 марта, 1 мая, День предпринимателя РФ и РС (Я), Национальный праздник Ысыах. Праздничные мероприятия могут проводиться внутри Учреждения и вне Учреждения.

4.5.3. Дни рождения Работников

Празднование дней рождений Работников Учреждения является традиционным для членов трудового коллектива. Официально поздравляет Руководство (поздравительная открытка, букет цветов, поздравление на внутренней почте Учреждения и т.д.). Во время празднования дней рождений Работников приемлем легкий фуршет в нерабочее время (после работы).

4.6. Цифровой этикет

Цифровой этикет - это правила общения в интернете. Их используют, когда переписываются с бизнес-партнерами в мессенджерах или во время планерок с командой в видеоконференцсвязи (ВКС). Цифровой этикет помогает собеседникам вести вежливый и уважительный диалог в интернете.

Грамотно построенная деловая переписка с клиентами - один из элементов успешности бренда.

Каждый сотрудник должен соблюдать нижеследующие правила цифрового этикета:

1. Придерживайтесь в сети тех же правил поведения, которым вы следуете в реальной жизни.

При общении в сети помните о правилах этикета, которых вы придерживаетесь в реальной жизни. Воздержитесь от оскорблений, провокаций, угроз и клеветы, уважайте мнение других участников диалога, высказывайте исключительно конструктивную критику. Сохраняйте необходимую дистанцию в общении, благодарите собеседника, если он выполнил вашу просьбу и ответил на вопрос.

2. Думайте о своих собеседниках.

При отправке сообщений думайте о человеке по ту сторону экрана: вы общаетесь не с машиной, а с реальными людьми. Поэтому оценивайте, что и как вы пишете.

3. Покажите себя с лучшей стороны

Демонстрируйте в сети свои лучшие качества: даже в случае несогласия сохраняйте дружелюбие и уважение. Сетевой этикет подразумевает уважение, вежливость и профессионализм.

4. Не забывайте об орфографии и пунктуации

Обязательно перечитайте свои ответы и проверьте их на грамматику, орфографию и пунктуацию. Собеседника может раздражать необходимость расшифровывать небрежно написанный текст, чтобы понять его смысл. Кроме того, грамматические ошибки отвлекают от самого смысла сообщения.

Грамматика, орфография и пунктуация особенно важны при составлении электронных или иных писем коллегам или руководству.

6. Уважайте личные данные других

Не пересылайте полученную информацию без предварительного разрешения ее отправителя.

Это правило также применяется к загрузке и пересылке фотографий и видео, на которых присутствуют другие люди. Перед пересылкой таких файлов обязательно посоветуйтесь с изображенными на них лицами.

7. Уважайте время и возможности других

Не забывайте об ограниченной возможности восприятия информации при отправке сообщения коллегам, руководству, клиентам.

8. Сотрудникам запрещается:

- распространять или обсуждать без согласия Учреждения на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью Учреждения, в том числе с использованием логотипов и символики Учреждения, размещать фото и видеоматериалы, не соответствующие действительности или порочащие деловую репутацию Учреждения;
- размещать личные фотографии на корпоративных страницах в социальных сетях и под корпоративными хэштегами.

Глава 5. Конфиденциальность

Конфиденциальной информацией Учреждения признается информация, отнесенная к таковой в соответствии с внутренними документами Учреждения.

В течение рабочего дня и по его окончании, когда Работник покидает свое рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались принятые документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер должен быть выключен или заблокирован. Во время беседы с партнерами за рабочим столом Работника вся конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника.

При увольнении Работник обязан оставить в Учреждении все принадлежащие Учреждению документы, файлы, диски, отчеты и записи, содержащие информацию об Учреждении или все копии документов.

Глава 6. Конфликт интересов

1) Должностные лица, равно как и Работники Учреждения выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах Учреждения, избегая конфликтов.

2) Должностные лица и Работник Учреждения в целях недопущения конфликта интересов:

- не должны пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые ему предоставлены корпоративными ресурсами Учреждения, Руководством, Работниками Учреждения, его должностным положением и/или информацией, полученной им вследствие исполнения должностных обязанностей
- не должны принимать участия в какой-либо деятельности, которая может потенциально привести к конфликту интересов;
- обязаны прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства, с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт;
- не должны принимать какие-либо подарки или использовать выгоды, связанные с его деятельностью в Учреждении, от любых других третьих лиц, а также получать какие-либо доходы или выгоды в качестве поощрения за выполнение функциональных обязанностей, за исключением доходов, получаемых непосредственно от Учреждения. Учреждение не допускает принятие подарков или получение выгод, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства, а также при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

3) Урегулирование конфликта интересов в Учреждении регламентировано настоящим Кодексом и иными внутренними документами Учреждения.

Глава 7. Ответственность

Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для всех.

Глава 8. Практическое применение

1) Настоящий Кодекс является внутренним нормативным документом Учреждения, обязательным для исполнения Руководством и всеми Работниками вне зависимости от занимаемой должности.

2) Учреждение поощряет Работников к открытому обсуждению Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.

3) По вопросам касательно положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений положений Кодекса, коррупционных и других противоправных действий Руководства и Работники Учреждения, а также Деловые партнеры и Заинтересованные лица вправе обращаться:

- к непосредственному руководителю;
- права обратившегося лица не должны ущемляться при любом методе его обращения.

4) В случае выявления обстоятельств нарушения, утвержденных норм деловой этики, материалы для принятия решения направляются на рассмотрение Руководству. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются обратившемуся лицу в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения.

Глава 9. Разъяснение и ознакомление с Кодексом

1) Менеджер организационного отдела, ответственный за ведение кадрового делопроизводства, обеспечивает:

- в отношении Работников - ознакомление с Кодексом и в течение 10 рабочих дней с даты его введения в действие;
- в отношении вновь принятых Работников - ознакомление с Кодексом при принятии на работу;
- в случае изменения и дополнения положений Кодекса - ознакомление Работников в течение 10 рабочих дней с даты введения их в действие.

2) Разъяснение положений Кодекса осуществляется Руководством.

3) Кодекс является открытым документом и свободно распространяется Учреждением среди партнеров и любых других заинтересованных лиц.

Заключение

Принятие Кодекса находится в компетенции Руководства Учреждения.

Руководство Учреждения один раз в год в целях актуализации и совершенствования пересматривает положения настоящего Кодекса, анализирует, в какой мере они реализуются на практике, а также, при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения. Создает механизмы для получения обратной связи от сотрудников и клиентов о соблюдении принципов кодекса этики.