

КОДЕКС
этики и служебного поведения работников
государственного бюджетного учреждения Псковской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Псковской области»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения лиц, работающих в государственном бюджетном учреждении Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг псковской области» (далее — Кодекс), представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» (далее — ГБУ ПО «МФЦ») при выполнении должностных обязанностей.

1.2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями Конституции РФ, Трудового кодекса РФ, федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативно-правовых актов РФ, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.3. Положения настоящего Кодекса распространяются на всех работников ГБУ ПО «МФЦ» (далее — Работники).

1.4. Работники обязаны руководствоваться в своей деятельности содержащимися в Кодексе принципами и правилами поведения.

1.5. Каждый Работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса. Знание и соблюдение Работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

1.6. Задачами настоящего Кодекса являются:

- закрепление задач, целей и профессиональных ценностей ГБУ ПО «МФЦ»;
- обеспечение осознания Работниками персональной ответственности перед физическими и юридическими лицами (далее — заявителями) и руководством за превышение или недобросовестное исполнение своих должностных и функциональных обязанностей, а также своей роли в реализации целей и задач МФЦ.

II. ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

2.1. ГБУ ПО «МФЦ» создано в соответствии с Распоряжением Администрации Псковской области от 14 мая 2013 г. №98-р «О создании

Государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области».

2.2. Цели создания ГБУ ПО «МФЦ»:

2.2.1. упрощение процедур получения заявителями государственных и муниципальных услуг;

2.2.2. сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.2.3. повышение уровня информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

2.3. Задачи ГБУ ПО «МФЦ»:

– уменьшение времени ожидания в очереди;

– сокращение контактов заявителя с должностными лицами и организациями;

– увеличение количества услуг, предоставляемых в одном месте;

– обеспечение доступности информации о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг для заявителей;

– создание комфортных условий для заявителей для получения государственных и муниципальных услуг.

2.4. Для реализации целей и задач ГБУ ПО «МФЦ» необходимо:

2.5.1. Организовать предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а именно, предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

2.5.2. Оборудовать места приема заявителей в соответствии со стандартом комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг;

2.5.3. Создать многоканальный Центр телефонного обслуживания для обеспечения доступности информации о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг для заявителей;

2.5.4. Подготовить квалифицированных «Универсальных операторов» для оказания качественного приема заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.5.5. Создать отделы приема заявителей и удаленные рабочие места во всех муниципальных образованиях Псковской области.

III. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЦЕННОСТИ

3.1. Законность. Неукоснительное соблюдение законодательства Российской Федерации, Псковской области, Устава ГБУ ПО «МФЦ», а также иных локальных нормативных правовых актов ГБУ ПО «МФЦ»,

административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, соглашений о взаимодействии, заключенных между ГБУ ПО «МФЦ» и уполномоченными на предоставление государственных и муниципальных услуг органами.

3.2. Профессионализм. Добросовестное, своевременное, качественное и эффективное выполнение своих должностных обязанностей. Стремление к постоянному совершенствованию, проявление инициативы, поиск лучших средств и возможностей для более эффективной работы ГБУ ПО «МФЦ».

3.3. Корпоративность. Построение отношений с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности. Обмен с коллегами профессиональными знаниями и практическим опытом.

3.4. Ответственность. Ответственность перед учредителем за результаты деятельности, перед заявителем — за качество, условия и сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, перед коллегами — за выполнение данных им обещаний.

IV. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ, ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

4.1. В соответствии со ст. 21 Трудового кодекса Российской Федерации Работник обязан:

добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;

соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;

соблюдать трудовую дисциплину;

соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;

бережно относиться к имуществу работодателя и других работников;

незамедлительно сообщать руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя.

4.2. Работники МФЦ, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

соблюдать Конституцию РФ, законодательство РФ и Псковской области, не допускать нарушения законов и иных нормативных правовых актов;

обеспечивать эффективную работу государственного учреждения;

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

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

соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;

соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового общения;
проявлять корректность и внимательность при обращении с гражданами и должностными лицами;

проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении Работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету ГБУ ПО «МФЦ»;

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

противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующем законодательством;

проявлять при исполнении трудовых обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение).

4.3. В целях противодействия коррупции Работнику рекомендуется:

уведомлять руководителя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

не получать в связи с исполнением трудовых обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежные вознаграждения, услуги материального характера и иные вознаграждения);

принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении трудовых обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

4.4. Работник должен обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в государственном учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность.

4.5. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим Работникам, призван принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему Работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

V. РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ ГБУ ПО «МФЦ»

5.1. В служебном поведении Работнику необходимо исходить из того, 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.

5.2. В служебном поведении Работник воздерживается от:
любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости;
угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

5.3. 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 заявителями и коллегами.

5.4. Внешний вид Работника при исполнении им трудовых обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к МФЦ, а также, при необходимости, соответствовать общепринятому деловому стилю, а также нормам закрепленным Правилами внутреннего трудового распорядка ГБУ ПО «МФЦ».

VI. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ

6.1. Общение с заявителями основано на принципах добросовестности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов заявителей и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах.

6.2. Работник общается с заявителями лично, а также по телефону, неукоснительно соблюдая нормы, закрепленные Правилами внутреннего трудового распорядка ГБУ ПО «МФЦ».

6.3. Работник внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес МФЦ.

6.4. Работник не разглашает сведения о заявителе, ставшие ему

известными в процессе работы.

6.5. Работник относится одинаково приветливо, уважительно и отзывчиво к каждому заявителю, независимо от личных предпочтений.

6.6. Работникам запрещается принимать денежные средства и подарки как вознаграждение за осуществление профессиональной деятельности.

VII. МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

7.1. Работник нацелен на бесконфликтное личное и телефонное общение с заявителями, руководством, коллегами.

7.2. Работник предупреждает конфликтные ситуации и (или) принимает все возможные меры к устранению предпосылок возникновения конфликтов.

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

7.4. Работник не позволяет себе проявлять эмоции и несдержанность в конфликтной ситуации и принимает все усилия для конструктивного разрешения конфликта.

7.5. Работник не оставляет без внимания отзывы, предложения и жалобы заявителей и своевременно сообщает о них непосредственному руководителю.

VIII. БЕЗОПАСНОСТЬ

8.1. ГБУ ПО «МФЦ» обеспечивает доступность информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

8.3. Работник не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным материальным и нематериальным ценностям МФЦ.

8.3. Работник МФЦ не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

IX. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

9.1. Каждый работник имеет право вносить предложения по изменению и дополнению настоящего Кодекса.

9.2. Предложения следует вносить посредством служебных записок на имя директора ГБУ ПО «МФЦ».