

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, ТУРИЗМА И АРХИВНОГО ДЕЛА
РЕСПУБЛИКИ КОМИ**

**Государственное автономное учреждение Республики Коми
«Центр культурных инициатив «Югор»**

**«Югор» культуран водзмöстчöм шöрин» Коми Республикаса государственной
асшöрлуна учреждение**

П Р И К А З

12 ноября 2019 г.

№ 01-05/141

г. Сыктывкар

**Об утверждении
Кодекса корпоративной этики и служебного поведения сотрудников
государственного автономного учреждения Республики Коми
«Центр культурных инициатив «Югор»**

Руководствуясь Федеральным законом «О противодействии коррупции» от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ, Законом Республики Коми от 29 сентября 2008 года №82-РЗ «О противодействии коррупции в Республике Коми», в целях повышения эффективности работы по противодействию коррупции в сфере культуры

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Кодекс корпоративной этики и служебного поведения сотрудников государственного автономного учреждения Республики Коми «Центр культурных инициатив «Югор» согласно Приложения № 1
2. Признать утратившим силу приказ директора учреждения № 01-05\181 от 23.11.2015 г.
3. Секретарю руководителя Русановой Е.О. довести положения настоящего приказа до работников учреждения.
4. Контроль за исполнение данного приказа оставляю за собой.

Директор



И.И. Чернова



ЮГӦР
ЦЕНТР КУЛЬТУРНЫХ
ИНИЦИАТИВ



ЮГӦР
ГОСТИНИЦА И ЦЕНТР ОТДЫХА

www.ugor.org

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, ТУРИЗМА И АРХИВНОГО ДЕЛА
РЕСПУБЛИКИ КОМИ**

**Государственное автономное учреждение Республики Коми
«Центр культурных инициатив «Югӧр»**

**«Югӧр» культураын водзмӧстчӧм шӧрин» Коми Республикаса
государственной ашӧрлуна учреждение**

УТВЕРЖДЕН:
приказом
ГАУ РК «ЦКИ «Югӧр»
№01-05/141 от 12 ноября 2019 г.

КОДЕКС

**корпоративной этики и служебного поведения сотрудников
государственного автономного учреждения Республики Коми
«Центр культурных инициатив «Югӧр»
(ГАУ РК «ЦКИ «Югӧр»)**

Уважаемые сотрудники!

Вы являетесь частью большого, сплоченного коллектива, объединенного общими целями, имеющего собственные традиции и внутреннюю культуру.

Наше Учреждение – это коллектив единомышленников-профессионалов. В стабильности развития нашего Учреждения, в стремлении к постоянному совершенствованию мы ориентированы на долгосрочное сотрудничество с каждым человеком, принятым в наш коллектив.

Главное условие для сотрудников – работать максимально эффективно, расценивать интересы Учреждения как свои личные, не останавливаясь на достигнутом.

Каждый сотрудник нашего Учреждения понимает, что именно он создает реальность, в которой живет и действует.

В коллективе нашего Учреждения работают те, кто выделяет главное, умеет расставить приоритеты в своей работе и качественно их использовать, а также имеет здоровое честолюбие, обладает нетривиальным мышлением, является настоящим профессионалом своего дела.

Наше Учреждение уважает индивидуальность и ценность каждого сотрудника, поощряет инициативность, направляя и одновременно обеспечивая свободную творческую деятельность.

Честное отношение к делу,
максимальное использование своих сил и способностей
приносят сотруднику нашего Учреждения не только моральное удовлетворение,
но и материальное поощрение,
а также является залогом процветания нашего общего дела.

ГАУ РК «ЦКИ «Югор»

– это подчеркнутое внимание к клиенту, для нас ценен каждый гость и посетитель.

1. Назначение документа

1.1. Целью данного документа является описание норм поведения сотрудников ГАУ РК «ЦКИ «Югор» (далее – Учреждение), способствующих формированию здорового психологического климата в коллективе, повышению эффективности деятельности сотрудников, росту престижа Учреждения.

1.2. Каждый сотрудник Учреждения, становясь членом трудового коллектива, должен опираться в своей деятельности на корпоративные нормы и ценности, зафиксированные во внутренних нормативных документах, в частности в Кодексе корпоративной этики и служебного поведения сотрудников Учреждения (далее – Кодекс).

1.3. Данный Кодекс распространяется на всех сотрудников, включая руководителя.

1.4. Первичное знакомство с Кодексом принимаемых в Учреждение сотрудников возложено на менеджера по персоналу отдела организационной, правовой и кадровой работы.

1.5. Текущий контроль за выполнением норм, изложенных в Кодексе, возложен на непосредственного руководителя сотрудника, периодический контроль – на Антикоррупционную комиссию Учреждения.

2. Корпоративные ценности ГАУ РК «ЦКИ «Югор»

Сотрудником, членом команды профессионалов может стать человек, ценности которого совместимы с ценностями нашего Учреждения. Сотрудник должен иметь профессиональный опыт, уровень образования, личностные качества, соответствующие требованиям должности и позволяющие ему быть успешным в работе.

Учреждение ценит в своих сотрудниках:

Управляемость — своевременное достижение поставленных задач, согласованность целей и действий сотрудников.

- Цели и приоритеты Учреждения доводятся до каждого сотрудника применительно к специфике его должности.
- Общие правила, упорядоченные бизнес-процессы (функции, цели, критерии оценки и т.п.) имеют приоритет над частными заданиями.
- Задания, поощрения, наказания сотрудника «через голову» его непосредственного руководителя - недопустимы.
- При постановке задачи руководитель рассчитывает на выполнение сроков по первому предъявлению, без напоминаний и промежуточного контроля. В случае объективных обстоятельств, влияющих на срок исполнения задачи, сотрудник должен немедленно поставить руководителя в известность и, если необходимо, других участников бизнес-процесса.
- Сотрудник, провоцирующий пошаговый контроль по отношению к себе, считается затратным.

Достижительность — обеспечение реальных результатов, повышение эффективности на каждом рабочем месте. В определении каждой функции сотрудника указываются критерии оценки её выполнения.

- Отчетность ведется по конкретным результатам, а не количеством мероприятий.
- Оцениваются и поощряются не опыт и стаж, а реальные достижения.

- В Учреждении с пониманием относятся к тому, что никто не застрахован от ошибок. Ошибка не крах, а опыт. Но из каждой ошибки извлекаются уроки и делаются выводы.

Командность — согласованность целей и действий сотрудников в доброжелательной атмосфере.

- В Учреждении действует принцип взаимной обязательности всех и во всём.
- Взаимозаменяемость: если кто-то отсутствует, остальные берут его функции на себя. Отказ в помощи – не приветствуется.
- Сотрудник не перекладывает свои обязанности на другого.
- Информация, необходимая другому сотруднику — передается ему как можно быстрее.
- Между Учреждением и сотрудниками действует принцип взаимной ответственности за нанесённый ущерб.
- Отношения между руководителем и подчинённым строятся не по принципу «Родитель — Дитя», а по принципу «Взрослый — Взрослый».
- Разногласия преодолеваются без конфликтов. При необходимости критике подвергается не человек, а его конкретные действия. Приветствуется самокритичность.
- Нестандартные суждения воспринимаются конструктивно. В Учреждении признается индивидуальное превосходство каждого в каком-то отношении.
- Обман – наказывается, вплоть до увольнения.
- В Учреждении поощрения существенно преобладают над наказаниями.

Темп (ценность времени) — скорость осуществления необходимых изменений, экономия времени своего и общего.

- Для любой задачи устанавливаются сроки ее выполнения.
- Выполнение объемных работ делится на стадии по времени с соответствующими датами.
- Устанавливаются приоритеты по срочности.
- Сроки соблюдаются без напоминаний, но не за счет потери качества. Сотрудник, которому приходится напоминать о сроках, считается слишком затратным.
- Назначенные даты, часы, минуты понимаются буквально, а не ориентировочно. Несоблюдение их — удар по престижу.
- Потери времени имеют денежный эквивалент и могут оцениваться как конкретный ущерб делу.
- Темпы работы и развития сотрудника, подразделения, Учреждения, рынка сопоставляются и по возможности синхронизируются.

Инновационность — открытость и готовность к изменениям, успешность нововведений.

- Учреждение заинтересовано в регулярном пополнении своего инновационного банка.
- Инновационность — признак творческого сотрудника и один из критериев его оценки.
- Новые идеи поощряются. Признается авторство каждой идеи.
- Принимая инновационное предложение сотрудника, Учреждение берёт на себя риски по его реализации.
- Перспективные инновации реализуются через механизм временных целевых групп.

3. Правила поведения сотрудников

Сотрудники представляют облик Учреждения для клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с клиентами и партнерами зависит имидж Учреждения и, в конечном счете, его успех.

3.1. Рабочее время сотрудников

Сотрудники обязаны приходить на работу без опозданий для того, чтобы начинать свой рабочий день вовремя (подготовить рабочее место и подготовиться самому).

При невозможности прийти на работу вовремя сотрудник должен известить своего непосредственного руководителя или менеджера по персоналу Учреждения о возникших проблемах заблаговременно или не позже чем в течение двух часов с момента начала рабочего дня. Отсутствие на рабочем месте без уважительных причин и без предупреждения об этом своего непосредственного руководителя или менеджера по персоналу более четырех часов подряд в течение рабочего дня считается прогулом.

Опаздывая, вы не уважаете не только себя, но и руководство, коллег и клиентов!

В часы работы Учреждения в вестибюле и залах рекомендуется ограничить общение на личные темы, недопустима громкая речь, громкий смех и вызывающее поведение, как в присутствии посетителей, так и в их отсутствии, во время исполнения своих профессиональных обязанностей.

Не допускаются высказывания и действия, которые могут нанести ущерб Учреждению, как в присутствии посетителей, так и в межличностном общении.

3.2. Внешний вид сотрудников

Сотрудники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Учреждения, формату служебного мероприятия и должен способствовать уважительному отношению граждан, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

Поэтому руководство Учреждения формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

- каждый сотрудник должен выглядеть аккуратным, с причесанными волосами. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду;
- макияж у женщин должен быть уместным, не броским;
- одежда должна быть опрятная, чистая и выглаженная, обувь чистая;
- стиль одежды – деловой, для отдельных категорий персонала (технический и обслуживающий персонал) – фирменная рабочая одежда; для администраторов, находящихся на стойке ресепшн: деловой стиль, светлый верх, темный низ, опрятный внешний вид, бэйдж с именем;
- в зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь. Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах;
- сотрудники, которые работают с клиентами, должны носить бэйдж с именем.
- запрещается приходить в спортивных костюмах, пляжной одежде и обуви (шорты, майки, шлепанцы).

3.3. Рабочее место

Порядок, чистота, аккуратность рабочего места создают благоприятное впечатление об Учреждении.

Стремитесь создать наибольший комфорт для клиента, себя и сотрудников.

Учреждение приветствует индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу Учреждения.

Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в Учреждении.

На рабочем месте запрещено играть в компьютерные и иные игры, заниматься посторонними делами, не связанными со служебными вопросами.

На рабочем месте запрещено принятие пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе, вода и т. п.), конфеты, печенье. Прием пищи осуществляется в специально отведенном для этого месте.

Документы, составляющие коммерческую тайну Учреждения, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т. ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для Учреждения и клиентов, не должны находиться в открытом доступе и в доступных для посторонних людей местах.

Недопустимо держать на рабочем месте одежду, посуду, косметику.

3.4. Собrania и совещания

Руководство Учреждения проводит собрания и совещания для обеспечения оперативного обмена информацией в команде. О времени, месте и повестке дня очередного совещания, а также о составе участников непосредственный руководитель, организующий совещание, оповещает участников в устной форме.

Собрания и совещания организуются в соответствии с принятыми в подразделениях Учреждения правилами.

Сотрудники должны приходить на собрания вовремя. Сотрудники, пропускающие собрания или опаздывающие на них, могут быть подвергнуты дисциплинарным взысканиям.

Во время официальных мероприятий (собраний, совещаний, заседаний) звуковой сигнал мобильного телефона сотрудника должен быть выключен. При звонках или ответах на звонок мобильного телефона необходимо соблюдать правила приличия и нормы этики: по возможности звонки производить в отсутствие посетителей, вне зоны видимости и слышимости посетителей Учреждения.

Организаторы собраний должны иметь заранее разработанный план собрания, регламент, а также предусмотреть возможность свободного обмена мнениями в специально отведенное для этого время.

Все участники совещания должны заранее подготовиться по тематике совещания. В обсуждении проблем необходимо использовать принцип конструктивной критики: при обсуждении какого-либо вопроса следует применять систему четкой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения. Старайтесь сложное объяснять доступно, просто, коротко. Умейте активно слушать. Уважайте чужое мнение не меньше своего. Умейте принять компромиссный вариант решения проблемы.

3.5. Ресурсы и оборудование Учреждения

Личные междугородные и международные звонки с телефонов Учреждения за его счет запрещены. На произведение таких звонков необходимо получить разрешение у непосредственного руководителя. Использование междугородной связи в личных целях должно быть впоследствии компенсировано сотрудником.

Использование офисной техники и иного оборудования и ресурсов Учреждения в личных целях без получения специального разрешения непосредственного руководителя запрещено.

4. Взаимоотношения между сотрудниками

4.1. Основным принципом, которым руководствуются все сотрудники – взаимное уважение, основанное на деловой этике, корректность в отношениях между членами коллектива, не допускаются грубость, сквернословие, ущемление чести и достоинства других лиц, нанесение им морального или материального ущерба, совершение противоправных действий.

4.2. Поощряются различные формы общения сотрудников разных структурных подразделений — совместное обсуждение и решение рабочих вопросов, выполнение творческих проектов, проведение совместных мероприятий для посетителей Учреждения.

4.3. При разрешении проблем, возникающих в процессе деятельности, сотрудники Учреждения руководствуются принципом справедливости, правилами Кодекса и другими документами, защищающими гражданские права.

4.4. Работа в команде и усилия всех сотрудников являются условиями достижения успеха. В Учреждении приветствуются доброжелательные взаимоотношения сотрудников и каждый работник всеми силами способствует сохранению благоприятного социально-психологического климата в коллективе. Все разногласия сотрудников решаются их непосредственным руководителем или в сотрудничестве менеджером по персоналу.

4.5. Недопустимо делать какой бы то ни было конфликт достоянием третьих лиц.

5. Взаимоотношения между администрацией и сотрудниками

5.1. Взаимоотношения между администрацией и сотрудниками основаны на принципах долгосрочного взаимодействия, уважения и четкого исполнения взаимных обязательств. И сотрудник, и работодатель обязаны соблюдать в своей деятельности все условия трудового договора.

5.2. При решении задач любого уровня поощряется инициатива работника, предложение идей по оптимизации деятельности.

5.3. При взаимодействии руководства и подчиненных по рабочим вопросам недопустимы попытки давления с любой стороны, а также выработка решений, не соответствующих принципам справедливости и интересам Учреждения. Между сотрудниками одного должностного уровня допускается решение проблем в рабочем порядке, если это способствует наиболее эффективной работе.

5.4. Руководитель Учреждения поддерживает политику открытых дверей для своих сотрудников. Это означает для любого сотрудника, что его непосредственный руководитель обязан выслушать своего подчиненного и отреагировать соответствующим образом. Если непосредственный руководитель не желает или не может выслушать своего подчиненного, то последний может обратиться к специалисту по кадрам и обозначит проблему с целью принятия дальнейших решений.

5.5. Руководство Учреждения поощряет обращение сотрудников с идеями, отзывами и любыми предложениями и проблемами.

5.6. Сотрудники Учреждения при обслуживании посетителей не допускают критику действий коллег и руководства.

6. Взаимоотношения между сотрудниками и посетителями

6.1. Взаимоотношения сотрудников с посетителями (клиентами, гостями, партнёрами) Учреждения строятся на основе доброжелательности и стремления предоставить посетителям качественные услуги и высокую профессиональную компетентность в обслуживании.

6.2. Обслуживание клиентов, посетителей и партнёров – важнейшая задача Учреждения, поэтому сотрудники должны обеспечить любого гостя, клиента наилучшим сервисом.

6.3. Наша главная задача не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

6.4. С любым посетителем Учреждения сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо.

6.5. Сотрудник Учреждения никогда не ставит внутреннюю работу выше обслуживания посетителей. Частные беседы и разговоры по телефону проводит вне зоны видимости и слышимости для посетителей.

6.6. В присутствии клиентов принято обращаться друг к другу на «Вы». При общении сотрудники не допускают по отношению друг к другу фамильярности, громкой речи, ненормативной лексики. Недопустимо публичное выяснение отношений.

6.7. Не должно возникать ситуаций, когда клиент или гость находится в помещениях холла, выставочных залах и прочих общих помещениях один. На появление клиента, гостя, партнера сотрудник Учреждения должен отреагировать немедленно.

6.8. В случае если клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую посетителя проблему.

6.9. Сотрудник Учреждения при сложных для понимания посетителя процессах организует консультацию коллеги из другого отдела, куда проходит вместе с посетителем.

6.10. Сотрудник Учреждения в случае возникновения конфликта объясняет посетителю, возможны или невозможны те или иные исключения из правил.

6.11. Если в силу объективных причин устранение конфликта невозможно, интересы посетителя Учреждения имеют приоритетное значение, если это не противоречит законодательству и требованиям внутренних нормативных документов.

6.12. За задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало клиента.

7. Взаимоотношения с внешними структурами

7.1. Деятельность Учреждения связана с сотрудничеством с учреждениями, общественными организациями, государственными и коммерческими структурами. При взаимодействии с внешними структурами Учреждение выступает за открытые и честные взаимоотношения, придерживается высоких стандартов деловой этики.

7.2. Сотрудники Учреждения, выступающие от имени Учреждения, соблюдают нормы и правила делового поведения.

7.3. Учреждение выступает за открытые и честные взаимоотношения со средствами массовой информации, предоставляет им информацию о своей деятельности.

7.4. При взаимодействии со средствами массовой информации, сотрудники:
-действуют в интересах Учреждения, укрепляют его имидж, не предпринимают действий, наносящих урон интересам Учреждения;
-не допускают использования не по назначению информации, полученной в ходе исполнения своих служебных обязанностей;

- не допускают распространения недостоверной информации.

7.5. Взаимоотношения с внешними структурами и СМИ осуществляют директор Учреждения, а также, по его поручению, первый заместитель директора, заместитель директора или руководители структурных подразделений. Сотрудники и представители администрации (кроме директора), на взаимодействие с представителями внешних структур обязаны получить разрешение непосредственного руководителя.

7.6. Сотрудники Учреждения не допускают разглашения информации, полученной в ходе выполнения своих служебных обязанностей, не используют за пределами Учреждения информацию, являющуюся её интеллектуальной собственностью.

8. Правила телефонных переговоров

8.1. Впечатление об Учреждении складывается у клиента, посетителя или партнера по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

8.2. 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. Старайтесь избегать односложных ответов.

9. Требования к корреспонденции

9.1. Исходящая корреспонденция должна быть:

- оформлена на корпоративном бланке, с использованием правил делового письма и не должна содержать орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;
- отформатирована (общепринято применение шрифта Times New Roman с кеглем 12 – 14 (для таблиц возможно использование кегля: 11 – 12) с одинарным или полуторным межстрочным интервалом, поля нижнее, верхнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см);
- адресована конкретному лицу с указанием его полного имени.

9.2 Исходящая корреспонденция должна содержать данные исполнителя - Ф.И.О., должность и контактный телефон.

В Учреждении должны оставаться копии всей исходящей корреспонденции.

10. Информационная открытость и соблюдение конфиденциальности информации

10.1. Учреждение сохраняет конфиденциальность информации о своих сотрудниках и посетителях, включая информацию персонального характера.

10.2. Учреждение обеспечивает конфиденциальность информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

10.3. Сотрудники Учреждения не вправе использовать закрытую информацию вне своих служебных обязанностей или в ситуации конфликта.

10.4. Сотрудники несут персональную ответственность за содержание размещаемой ими информации об Учреждении в публично доступных сетях Интернета.

11. Охрана труда

11.1. Приоритетной задачей Учреждения являются безопасные условия труда и защита здоровья ее сотрудников.

11.2. В целях соблюдения стандартов деловой этики, установленных учреждением в области охраны труда, следует соблюдать следующие правила:

- неукоснительно соблюдать государственные и корпоративные требования в области охраны труда при выполнении своих трудовых обязанностей;
- приступать только к той работе, для выполнения которой вы обучены и аттестованы, а также пригодны по медицинским показаниям;
- прекращать выполнение любой работы, в случае если она становится небезопасной;
- если вы узнали или видите, что кто-либо из сотрудников нарушает установленные правила и требования охраны труда, вы должны предупредить нарушителя и немедленно сообщить о нарушении своему непосредственному начальнику.

11.3. Вам никогда не следует:

- хранить, принимать и распространять на территории и в рабочих помещениях учреждения алкоголь, наркотики и неразрешенные к употреблению лекарственные средства;
- приступать к работе, если ваша работоспособность ослаблена алкоголем, наркотическими препаратами, либо общим состоянием здоровья;
- приступать к работе, если вы не ознакомлены с результатами оценки производственных факторов, оказывающих влияние на безопасность труда, государственными и корпоративными требованиями, в том числе к вашим действиям в случае нештатной ситуации.

12. Ответственность и соблюдение Кодекса

12.1. Сотрудник Учреждения обязан проявлять дух сотрудничества при расследованиях нарушения этики учреждения.

12.2. Нарушение норм и правил настоящего Кодекса осуждается общественным мнением коллектива Учреждения. В случае особо серьезных нарушений могут применяться административные меры взыскания вплоть до увольнения сотрудников в соответствии с Трудовым кодексом РФ. Кодекс согласован с действующими внутренними нормативными документами учреждения (Устав Учреждения, Правила внутреннего трудового распорядка и другие).