

УТВЕРЖДЕНО

Приказ председателя комитета по
труду, занятости и социальной
защите Витебского областного
исполнительного комитета
27.01.2022 № 11

ПОЛОЖЕНИЕ

о профессиональной и корпоративной этике

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение о профессиональной и корпоративной этике (далее – Положение) разработано на основе общепринятых принципов и норм международного права, законодательства Республики Беларусь, обычаев делового общения, нравственно-этических ценностей сложившихся в обществе.

Положение регламентирует общие правила поведения в профессиональной, производственной и служебной деятельности работников комитета по труду, занятости и социальной защите Витебского областного исполнительного комитета (далее – комитет), которыми руководствуются работники независимо от занимаемой должности (профессии).

2. Положение определяет основные нормы и правила индивидуального и коллективного поведения работников комитета, закрепляет принципы внутрикорпоративного поведения, социальной ответственности, определяет правила взаимодействия работников со всеми гражданами, индивидуальными предпринимателями, вступающими во взаимодействие с комитетом, в том числе представителями государственных органов и организаций, средств массовой информации.

3. Нормы Положения соблюдаются работниками комитета не только в рабочее время, но и во время вне рабочих мероприятий, если они затрагивают интересы комитета или, если работник воспринимается третьими лицами в качестве представителя комитета.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

4. Целью Положения является формирование единой поведенческой и морально-этической концепции для работников комитета, закрепление норм и правил их поведения в процессе служебной деятельности, формирование корпоративной культуры и положительного имиджа

комитета, повышение престижа занимаемой должности (профессии), государственной службы в целом, формирование общих идеологических целей и ценностей у работников, коллективной ответственности за эффективность их работы и работы комитета в целом.

5. Задачами Положения является:

определение основных принципов профессионального и корпоративного поведения работников комитета;

определение правил внутренних отношений в комитете, а также отношений с гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, государственными органами и средствами массовой информации;

определение стандарта поведения в коллективе;

создание единой корпоративной культуры, атмосферы доверия и взаимоуважения между коллегами;

мотивация правильного поведения работника как одной из факторов, определяющих шансы на их успех в служебной (профессиональной) деятельности.

3. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО И КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

7. Основными принципами профессионального и корпоративного поведения является:

профессиональная солидарность и корпоративность, основанная на честности и порядочности, взаимоуважении;

особое понимание долга и чести;

особая форма ответственности, обусловленная трудовой и исполнительской дисциплиной.

4. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА: СЛУЖЕБНЫЙ, КОРПОРАТИВНЫЙ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

8. Корпоративная культура формируется на основе ответственности, профессионализма, взаимозаменяемости, честности и непредвзятости, уважении личности, патриотизма, безопасности, гармонии, гибкости.

9. Работники комитета должны:

9.1. неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину;

поддерживать благоприятный нравственно-психологический климат в коллективе;

не допускать фактов нарушения норм служебной этики со стороны других работников и пресекать такие факты;

непрерывно совершенствовать свои деловые и личностные качества;

при обращении с гражданами, представителями других государственных органов и иных организаций проявлять терпение, вежливость, тактичность и внимательность;

не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц, а также при осуществлении административных услуг;

проявлять дисциплинированность и исполнительность, инициативность и самостоятельность в работе, внутреннее побуждение к новым, более эффективным формам деятельности, готовность принимать на себя при необходимости дополнительные функции, ответственность за принимаемые решения;

уметь гибко реагировать на неожиданные внештатные ситуации в комитете, проявлять принципиальность и смелость, принимать оперативные решения при изменяющихся социально-экономических ситуациях, политических, производственных;

не допускать конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью;

использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей деятельности, уметь давать отчет своим действиям, поступкам и отвечать за их возможные последствия, за результаты служебной деятельности;

быть патриотами своего государства. Поддерживать государственный строй, иметь высокий уровень осознанного отношения к выполнению конституционных обязанностей, уважать и почитать государственную символику Республики Беларусь. Укреплять и пропагандировать уважительное отношение к историческим святыням и памятникам Отечества, родной природе, чувство гордости за отечественные достижения. Способствовать развитию основ национального самосознания через систему идей и ценностей белорусского общества и гражданина, формированию положительной мотивации к участию в социально значимой деятельности. Принимать участие в мероприятиях (проектах), формирующих патриотические ценностные ориентации;

стремиться обеспечивать безопасность и защиту служебной информации, безопасные условия труда;

при наличии подчиненных работников точно определять их задачи и объем служебных полномочий, не отдавать явно невыполнимых

распоряжений, а также не допускать случаев предвзятого подбора и расстановки кадров по признакам родства или свойства;

основываться на принципах взаимоуважения и профессионального взаимодействия;

9.2. при исполнении служебных обязанностей государственные служащие должны:

содействовать укреплению политической и экономической стабильности в стране;

своими действиями укреплять авторитет государственной службы, не допускать совершения действий, способных ее дискредитировать;

сохранять и укреплять доверие и уважение граждан и общества к государственной власти, в том числе государственной службе;

не допускать действий, наносящих ущерб интересам государства, препятствующих его эффективному функционированию, а также принимать меры по предупреждению коррупции;

соблюдать установленный порядок предотвращения и урегулирования конфликта интересов;

не подчеркивать и не использовать свое должностное положение при обращении за осуществлением административных процедур, получении различных услуг;

не вмешиваться в деятельность лиц, причастных к принятию решений по вопросам, затрагивающим личные интересы работника;

прилагать необходимые усилия для высокопрофессиональной работы, применять оптимальные и экономические способы решения поставленных задач;

бережно и бескорыстно относиться к вверенным материальным ресурсам, рационально и эффективно их использовать.

10. Работники комитета имеют право на честное и справедливое отношение к ним, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности.

11. Взаимодействие с организациями системы комитета работники комитета осуществляют на основе единства коллективной деятельности людей.

Предпочтение отдается конструктивному сотрудничеству, рациональному взаимодействию по вертикали, взаимному уважению профессиональных компетенций.

При взаимодействии строго придерживаются принципов и стандартов корпоративного управления, обеспечивают наличие профессионального и качественного руководства.

12. Взаимоотношения работников комитета с деловыми партнерами строятся на основе соблюдения достигнутых в рамках законодательства договоренностей, взаимного уважения, признания равенства сторон в договорных отношениях.

Предпочтение отдается переговорам и поиску компромиссов в случае возникновения разногласий и споров, стремлении к стабильности существующих отношений, не иницируя без имеющихся на то правовых оснований споры с деловыми партнерами.

Не устанавливаются и не поддерживаются деловые отношения с организациями и физическими лицами, имеющими сомнительную деловую репутацию, ущемляющие интересы и права комитета, нарушающие стандарты профессиональной деятельности или признанные обычаи делового оборота.

Проводиться честная и открытая информационная политика, предоставляется необходимая информация о комитете в объеме, достаточном для оценки уровня риска принятых взаимных обязательств, ожидая при этом встречного раскрытия контрагентом необходимой комитету информации и соблюдения тех же подходов при установлении и развитии партнерских отношений.

13. При взаимоотношении с гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, как резидентами, так и нерезидентами Республики Беларусь, работники комитета защищают интересы каждого гражданина, исключают дискриминацию по политическим, религиозным и национальным мотивам, а также:

действуют в своей работе профессионально, честно и открыто;

оказывают квалифицированную помощь в подборе социальных услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам гражданина (состоянию здоровья, социальных потребностей). Индивидуально подходят к запросам каждого гражданина, стремятся создать для него максимум удобств в обслуживании, не создают конфликтных ситуаций во взаимодействии;

осуществляют консультационную, методическую, практическую деятельность в сфере социальной защиты на высоком профессиональном уровне;

совершенствуют систему социального обслуживания граждан, разрабатывают и реализовывают новые виды социальных услуг и формы социального обслуживания;

предоставляют гражданам по их запросам и по своей инициативе достоверную и достаточную информацию о социальной помощи, предоставляемой организациями системы комитета;

обеспечивают безопасность и конфиденциальность информации, защиту персональных данных граждан в соответствии с законодательством;

оперативно и своевременно рассматривают обращения, претензии, жалобы, разрешают конфликтные ситуации, принимают необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений, не допуская причинения ущерба интересам граждан;

придерживаются дружелюбного и тактичного поведения, уважительного отношения, даже к самому негативно настроенному гражданину находят выход из сложной ситуации, сохраняя доброе отношение и спокойствие;

прилагают максимум усилий для положительного решения вопроса гражданина, стараются всегда помочь ему, тем самым отвечают за общий успех всего комитета и системы в целом;

рационально используют время при общении и стараются быстро и правильно ответить на любой вопрос гражданина, относящийся к деятельности комитета, организаций системы комитета, быть выдержанным, не вступают в спор в присутствии гражданина с другим работником при решении вопроса гражданина.

14. Порядок взаимоотношения со средствами массовой информации устанавливается председателем комитета.

Предоставление информации, касающейся деятельности комитета, средствам массовой информации, осуществляется с разрешения председателя комитета (уполномоченного лица) по согласованию с заместителем председателя комитета по направлению деятельности.

Осуществление публикаций и выступлений государственными служащими, связанных с исполнением служебных обязанностей, необходимости привлечения государственных служащих к публикациям в соответствии с требованиями законодательства согласовываются заместителями председателя комитета по направлению деятельности.

Распространение работниками сведений о деятельности комитета с использованием возможностей средств массовой информации и официальных аккаунтов комитета в социальных сетях осуществляется в порядке, установленном председателем комитета с учетом требований законодательства.

Работники комитета не должны публично выражать в средствах массовой информации свое мнение по вопросам государственной политики и служебной деятельности в случае его несоответствия основным направлениям политики государства, если иное не предусмотрено специальными законодательными актами, закрепляющими их правовой статус.

При ведении личных аккаунтов в социальных сетях работники комитета не должны размещать информации, распространение которой в средствах массовой информации запрещено, а также сведений, способных нанести ущерб их персональной репутации и авторитету государственной власти в целом.

15. Работники при исполнении служебных обязанностей и в нерабочее время, находясь как на рабочем месте, так и в иных общественных местах, ведут себя достойно и корректно, не допуская совершения проступков, которые могут причинить ущерб имиджу комитета. В рабочее время не должны заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.

В служебное время работники комитета в присутствии посетителей не обсуждают вопросы, не связанные с исполнением служебных обязанностей, в том числе по телефону.

Отношения между работниками комитета строятся на доброжелательной основе, взаимоуважении, в том числе работники:

- содействуют коллегам в решении задач, стремятся находить общие цели и взаимопонимание вне зависимости от того, в каком структурном подразделении комитета они работают;

- поддерживают в отношениях с коллегами климат доверия, проявляют конструктивность и заботу;

- находят в конфликтной ситуации взаимопонимание и согласие, показывают готовность продолжать эффективную совместную работу, исходя, прежде всего, из целей деятельности комитета;

- не допускают некорректного поведения;

- не демонстрируют коллегам свое плохое настроение;

- не переносят дружеские отношения в рабочую обстановку;

- уважают частную (личную) жизнь других работников, соблюдая суверенитет личности;

- соблюдают нормы общественной морали во взаимоотношениях;

- воздерживаются от неконструктивной и неаргументированной критики коллеги, проявляют тактичность при обоснованной критике;

- помогают коллегам, делятся знаниями и опытом;

- пресекают интриги, слухи, сплетни;

- не обсуждают личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;

- проявляют уважение к квалификации и профессиональному опыту работника, ценят их рабочее время;

- принимают меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

- принимают меры по предупреждению коррупции;

не допускают дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа.

16. Работники обязаны соблюдать культуру общения, придерживаться официально-делового стиля речи, а также не допускать грубости, нецензурных выражений.

Для подчеркивания уважения к своему коллеге, иным лицам работники комитета употребляют обращение “вы” независимо от того, с кем они беседует, будь то их непосредственный начальник или подчиненный работник, человек значительно старше их или моложе.

Обращение на “ты” в деловой обстановке нежелательно. Оно допустимо лишь тогда, когда может быть взаимным, либо обусловлено неформальными отношениями.

При возникновении конфликтных ситуаций работники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлекают к разрешению конфликта непосредственного и (или) вышестоящего руководителя. При неспособности найти взаимопонимание, в том числе с привлечением коллег и (или) руководства, ответственность несут обе стороны.

17. Внешний вид работников комитета при исполнении ими служебных обязанностей в зависимости от условий службы (работы) и формата служебного мероприятия должен способствовать формированию уважительного отношения граждан к комитету.

Работники должны придерживаться делового стиля в одежде в период исполнения служебных обязанностей.

В деловом костюме предпочтение отдается классическим моделям одежды сдержанных цветовых сочетаний.

Ключевыми элементами одежды мужчин являются деловой костюм, рубашка и галстук. В рабочее время не принято носить светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета — темно-синий и темно-серый. Галстуки носят не слишком яркие и без броских узоров. Носки должны быть темных расцветок. В жаркое время года допускается ношение рубашки с короткими рукавами без галстука, если нет деловых встреч.

Для женщин рекомендованы в первую очередь юбочные и брючные костюмы в сочетании с блузами и жилетами. Также рекомендованы закрытые платья классического стиля, которые можно носить с жакетами. Подойдут юбка или платье средней длины, не выше чем на ладонь от колена. Не следует носить много украшений. Украшение должно быть либо функциональным, либо целенаправленным.

Основой делового стиля во внешнем облике работников комитета являются следующие принципы:

сдержанность, опрятность, элегантность;
чувство меры, вкус и целесообразность;
чистота, аккуратность, соответствие стандартам делового стиля одежды.

Работникам комитета на рабочем месте запрещается:
носить спортивную и пляжную одежду;
носить шорты, бриджи, одежду из прозрачных и кружевных тканей;
использование в деловой одежде ярких, вызывающих цветовых сочетаний;

носить броские украшения и одежду, открывающую спину, живот, плечи, с глубоким декольте;

открытая демонстрация татуировок и пирсинга на частях тела.

Исключение составляют нерабочие дни. В дни отъезда в служебную командировку и(или) возвращения из командировки при нахождении сотрудников комитета на рабочем месте допускаются отклонения от настоящих рекомендаций по внешнему виду.

Работники рабочих профессий, которым согласно нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны носить спецодежду в течение рабочего времени, дополняя или уменьшая ее комплект в зависимости от времени года и температуры внешней среды, при использовании спецодежды необходимо следить за ее чистотой и аккуратным видом.

18. В деловых разговорах работники комитета соблюдают следующие требования: правильность, точность, краткость и доступность речи.

Речь и манеры поведения должны соответствовать конкретной ситуации.

Реплики должны быть предельно понятными собеседнику, в речи используется принятая в коллективе лексика, четкое произношение, ясность изложения мыслей, в том числе соблюдать:

достоверность, информативность высказываний;

корректное отношение к собеседнику;

речевое взаимодействие совместно с манерами поведения, направленное на разрешение и предупреждение конфликтов или возникновение недопонимания;

умеренность в разговоре;

умение слышать, вовремя понять намерения собеседника;

не допускается употребление бытовых и “уличных” речевых оборотов, нецензурных выражений, слов-паразитов.

19. При речевом этикете работники соблюдают субординацию. Здраваться и представляться первым должен младший по статусу или возрасту.

20. При разрешении конфликтов или проблемных ситуаций работник должен уметь вежливо отказать, разрешить спор и быть готов к конструктивному диалогу.

21. Работники должны соблюдать телефонный этикет, при этом:
на звонок отвечать не позднее 3 гудка;
в начале телефонного разговора должно прозвучать приветствие;
перед началом разговора надо уточнить удобно ли сейчас общаться собеседнику. В случае отказа уточнить, когда можно перезвонить;
дозвонившись, еще раз уточнить, может ли собеседник сейчас уделить время;

инициатор звонка кладет трубку не ранее 5 гудка, заканчивает разговор, а также перезванивает после прерывания телефонного звонка;
если звонок работника от имени третьего лица, то необходимо назвать от имени какой организации он звонит и сжато изложить тему предстоящего разговора;

если работник сам третье лицо и его просят соединить, надо уточнить цель разговора;

ко всем важным разговорам готовиться нужно заранее, составив список вопросов для обсуждения, чтобы ничего не упустить и не перезванивать несколько раз по одному и тому же поводу;

телефонные переговоры должны быть кратки и лаконичны и составлять не более семи-восьми минут. Не следует допускать больших пауз и невнятного бормотания. Важно следить за громкостью речи, отчетливостью, скоростью, своим тоном в голосе, не жевать во время разговора;

нельзя разговаривать перекрестно с другими людьми во время телефонных переговоров;

стараться успевать обговорить служебные вопросы по телефону в течение дня, в исключительных случаях по договоренности нужно выбирать время не ранее восьми утра и не позднее девяти вечера;

если работнику позвонили в тот момент, когда в его кабинете находятся коллеги, можно в вежливой форме сказать им, что хотели бы поговорить конфиденциально, предложив вернуться в свои кабинеты или подождать за дверью. По окончании разговора пригласить коллег обратно;

если работник вошел в кабинет коллеги в тот момент, когда коллега разговаривает по телефону, лучше вернуться в свой кабинет и зайти позже или подождать за дверью;

общаясь по телефону, необходимо стараться говорить ровно, сдерживать свои эмоции, не пытаться прерывать собеседника;

не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.

22. Запрещается использовать служебный телефон для звонков личного характера. Личные переговоры по собственным телефонам допустимы только в течение установленных перерывов в работе.

23. В общественных местах или на деловых совещаниях звук звонка мобильного телефона необходимо снижать до минимума либо отключить.

Пользоваться мобильным телефоном можно, если при этом не ограничивается свобода других людей, не ущемляются их интересы и не нарушается их конфиденциальность.

На работе мобильным телефоном можно пользоваться только для решения деловых вопросов – не стоит посвящать всех в свои личные дела. При ведении разговоров по мобильному телефону работник должен говорить доброжелательно, негромко.

24. Рабочее место работника должно содержаться в порядке. На столах, в шкафах и тумбочках не должны находиться лишние и ненужные вещи, в том числе:

разделить документы на важные и второстепенные, поместить в папки и отметить стикерами;

канцелярия, документы, салфетки для монитора, гель для рук сгруппировать в разных местах;

на столе оставлять только необходимые вещи в минимальном количестве.

25. Работник должен использовать эффективно и по назначению рабочее время, для этого необходимо соблюдать следующие правила:

избегать спешки и авралов, планировать выполнение заданий (поручений), совместную работу так, чтобы у коллег было достаточно времени для выполнения запроса. Если работник обращается к коллегам со срочной просьбой, обязательно указать причину такой срочности и при необходимости поставить в известность руководителя работника;

соблюдать установленный режим рабочего времени и отдыха, не опаздывать на работу, без задержек возвращаться на рабочее место после установленных перерывов.

не назначать встречи и совещания коллегам по вопросам, которые можно решить совместно в электронной переписке;

не отвлекать своих коллег для обсуждения и решения личных вопросов в рабочее время, если коллега погружен в рабочий процесс, не отвлекать его, даже если состоите в приятельских отношениях.

26. Категорически запрещается выносить за пределы комитета и делиться данными, принадлежащими исключительно комитету (конфиденциальная информация) с третьими лицами.

Конфиденциальная и служебная информация (в том числе информация о персональных данных) комитета является ее нематериальным активом. Допуск к ней и рамки ее использования регламентируются локальными правовыми актами комитета.

Работники должны соблюдать в установленном порядке правила использования, доступа и безопасности программного обеспечения, информационных баз данных (на электронных, бумажных носителях) комитета.

28. Плановые и производственные совещания проводятся строго до 9.00 часов и после 17.00 часов.

Участники совещаний:

приходят на совещания вовремя;

заранее знакомятся с повесткой дня и берут с собой все необходимые материалы, подготовленные вопросы или комментарии;

отключают мобильные телефоны либо устанавливают беззвучный режим перед началом собрания или совещания;

не используют собрания в качестве трибуны для решения личных проблем;

выступают строго по регламенту.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ И КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

29. Оценка соблюдения правил профессиональной и корпоративной этики, поведения работников комитета во время исполнения служебных обязанностей дается при проведении аттестации на соответствие занимаемой должности, решении вопроса о повышении по службе, присвоении класса государственного служащего, подготовке характеристик.

30. Ответственность за нарушения норм профессиональной и корпоративной этики может повлечь следующие меры морального воздействия:

устное замечание;

предупреждение о недопустимости неэтичного поведения;

требование о публичном извинении за проступок.

Нарушение требований Положения может расцениваться как дисциплинарное нарушение.

Замечание, выговор, увольнение (другие меры) могут применяться к работнику в установленном законодательством порядке, как дисциплинарное взыскание с учетом степени его тяжести. В зависимости от конкретных обстоятельств также может наступать административная и уголовная ответственность.

За нарушение положений настоящих правил служебной этики государственный служащий может быть привлечен к дисциплинарной ответственности в соответствии с Законом Республики Беларусь "О государственной службе".

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

31. Положение является локальным правовым актом комитета и включается в перечень документов, с которыми должны ознакомиться работники комитета под подпись, в том числе и вновь принятые, и находится в отделе правовой, кадровой работы и делопроизводства.

32. Комиссия комитета по вопросам служебной этики, состав которой утверждается приказом председателя комитета, рассматривает вопросы урегулирования конфликтных ситуаций, проводит служебное расследование нарушений профессиональной и корпоративной этики. Результаты рассмотрения комиссия доводит до председателя комитета (уполномоченного лица) для принятия мер реагирования.

33. Заместители председателя комитета, руководители структурных подразделений комитета, комиссия по вопросам служебной этики обеспечивают реализацию настоящего Положения в структурных подразделениях комитета.