

БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ВОЛОГОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА»

Рассмотрено и принято  
Советом Учреждения  
протокол от «20» июня 2016 г.  
№ 05

Утверждено  
приказом директора  
от «24» июня 2016 г.  
№ 62-02

**Свод правил служебного поведения и этики работников**

Регистрационный номер 193

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Свод правил служебного поведения и этики работников (далее – Свод правил) бюджетного профессионального образовательного учреждения Вологодской области «Вологодский областной колледж культуры и туризма» (далее – Учреждение) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», положениями Методических рекомендаций по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, утвержденных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.11.2013, Рекомендаций Министерства образования и науки Российской Федерации по разработке, принятию и применению Кодекса профессиональной этики педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность от 06.02.2014.

1.2. Настоящий Свод правил содержит в себе общие принципы профессиональной и служебной этики и основные правила поведения, которыми должен руководствоваться работник Учреждения независимо от занимаемой им должности.

1.3. Целью настоящего свода правил является установление этических норм и правил служебного поведения работника Учреждения и обеспечение единых норм поведения в Учреждении.

1.4. Каждый работник Учреждения должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего свода правил.

1.5. Каждый работник является лицом Учреждения, своим поведением он стремится достойно представлять его в обществе.

1.6. Работник должен избегать действий, направленных к подрыву доверия к Учреждению в целом, и к любому из работников в частности, воздерживаться от дискредитации Учреждения в общении с третьими лицами, в т.ч. при ведении интернет-блогов и общении в социальных сетях.

1.7. Если работник Учреждения не уверен в том, как действовать в сложной этической ситуации, он имеет право обратиться к руководству за разъяснением, в котором ему не может быть отказано.

## 2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

2.1. Потенциально, клиент – это любой, кто вступает во взаимодействие с подразделением или работником учреждения, представляя свои интересы, интересы другого физического или юридического лица.

2.2. Клиент может быть внешним (обучающиеся, слушатели, партнеры, вышестоящие организации и т.д.) и внутренним (любой человек, работающий в Учреждении).

2.3. Принципы работы всех работников Учреждения с клиентом:

- честно, разумно, добросовестно, квалифицированно, принципиально и своевременно исполнять свои обязанности;
- уважать права, честь и достоинство человека;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником Учреждения должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету Учреждения;
- работать с клиентом в компетентной, открытой и дружелюбной манере, что является верным способом завоевания и сохранения доверия;
- проявлять постоянную готовность помочь клиенту в пределах своей компетенции;
- не допускать резких и негативных высказываний и характеристик, употребления выражений, порочащих достоинство или деловую репутацию других работников, а также критики правильности действий и консультаций других специалистов, ранее оказывавших помощь клиентам;
- не допускают фамильярных отношений с клиентами;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры, по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;
- не использовать служебное положение для оказания влияния при решении вопросов личного характера;
- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;
- пожелания, просьбы или указания клиента, направленные к несоблюдению действующего законодательства или нарушению правил, предусмотренных настоящим Сводом правил, не могут быть исполнены работником Учреждения.

2.4. При общении следует обращаться к собеседникам по имени и отчеству, либо «Будьте добры», «Будьте любезны, пожалуйста». Недопустимы фамильярные и панибратские обращения, а также обезличенно-вульгарные «мужчина», «женщина», «студент» или по фамилии.

2.5. Неэтично в присутствии клиента обсуждать посторонние проблемы, личные дела, других людей или игнорировать клиента.

2.6. Если клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

2.7. Если работник или его коллега допустил ошибку, то он стремится быстро принять меры по исправлению ошибки, а не занимается в присутствии клиента поисками виновного или выяснением отношений. В общении с посторонними не допускаются ссылки на ошибки коллег или подчиненных с целью сохранения собственной репутации.

2.8. Работники обязаны соблюдать охраняемую законом тайну, а также требования конфиденциальности в отношении любой информации, ставшей им известной в процессе работы или полученной от клиентов при осуществлении профессиональной деятельности.

2.9. Работник Учреждения обязан противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Учреждения.

2.10. Все работники при всех обстоятельствах должны сохранять достоинство, строго соблюдать требования действующего законодательства, регламентирующего осуществлении профессиональной деятельности.

2.11. В тех случаях, когда вопросы профессиональной этики не урегулированы законодательством, работники обязаны соблюдать сложившиеся нормы поведения, соответствующие общим принципам нравственности в обществе.

### **3. ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ИМИ ТРУДОВЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ**

3.1. При выполнении трудовых обязанностей педагогическим работникам следует исходить из конституционного положения о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

3.2. Педагогические работники, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- осуществлять свою деятельность на высоком профессиональном уровне;
- соблюдать правовые, нравственные и этические нормы;
- уважать честь и достоинство обучающихся, слушателей и других участников образовательных отношений;
- развивать у обучающихся и слушателей познавательную активность, самостоятельность, инициативу, творческие способности, формировать гражданскую позицию, способность к труду и жизни в условиях современного мира, формировать у обучающихся культуру здорового и безопасного образа жизни;
- применять педагогически обоснованные и обеспечивающие высокое качество образования формы, методы обучения и воспитания;
- учитывать особенности психофизического развития обучающихся и состояние их здоровья, соблюдать специальные условия, необходимые для получения образования лицами с ограниченными возможностями здоровья;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению трудовых обязанностей;
- проявлять корректность и внимательность к обучающимся, их родителям (законным представителям) и коллегам;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных

этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию обучающихся;

– воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении педагогическим работником трудовых обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Учреждения.

3.3. Педагогическим работникам следует быть образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного морально-психологического климата для эффективной работы.

3.4. Педагогическим работникам надлежит своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

3.5. При выполнении трудовых обязанностей педагогический работник не допускает:

– любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

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

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

3.6. Педагогическим работникам следует проявлять корректность, выдержку, такт и внимательность в обращении с участниками образовательных отношений, уважать их честь и достоинство, быть доступными для общения, открытыми и доброжелательными.

3.7. Педагогическим работникам рекомендуется соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии всех участников образовательных отношений грубости, оскорбительных выражений или реплик.

#### **4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ**

4.1. Коллега – человек одной профессии, товарищ по работе. По отношению к коллегам работник должен вести себя так, как хотел бы, чтобы они вели себя по отношению к нему.

4.2. Все работники учреждения строят свои отношения с другими работниками на основе принципов взаимного уважения:

– честны, порядочны и доброжелательны во взаимоотношениях с коллегами;

– никогда не отказывают коллегам в помощи и совете, готовы бескорыстно передать им свой опыт и знания;

– делают замечания, дают обратную связь без оскорблений;

– не замалчивают проблемы и, говоря о них, предлагают варианты решения.

4.3. Работа в команде означает, что каждый работник играет активную роль, разделяет ответственность и относится к коллегам по-дружески. Такое отношение обеспечивает успех Учреждению и создает работнику основу для получения удовлетворения от работы.

4.4. Каждое подразделение является ответственным за свою деятельность и перспективы развития, однако обособление и замыкание в рамках интересов одной структуры недопустимо. Труд коллектива над реализацией идеи не может быть эффективным, если каждый будет делать лишь то, что сам посчитает важным и необходимым, будет преследовать собственный интерес.

4.5. Каждый работник на своем рабочем месте, выполняя свои обязанности, вносит вклад в успех общего дела. Индивидуальные усилия и инициативы имеют такое же важное значение, как и коллективные, при этом опытные работники готовы всегда оказать поддержку и помощь менее опытным.

4.6. Работник не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого работника или каким-либо иным образом его дискредитировать. Профессиональные замечания в адрес коллеги должны быть аргументированными. Критике подлежат профессиональные действия, а не личность коллеги.

4.7. Для поддержания в учреждении комфортной рабочей обстановки, а также во избежание трудностей и конфликтных ситуаций, возникающих при использовании различных моделей и норм рабочих взаимоотношений, каждый работник должен соблюдать единые коммуникативные правила:

- работники обращаются друг к другу на «Вы» и по имени, отчеству, если иное не оговорено при личном общении сторон;
- все работники здороваются друг с другом при встрече;
- работники всегда вежливы и дружелюбны, не сквернословят, не проявляют несдержанность;
- работники не обсуждают личные и профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- при возникновении конфликтных ситуаций стороны разрешают противоречия спокойно и конструктивно, всегда уважительно относятся к оппонентам.

4.8. Фамильярность, неслужебный характер взаимоотношений работников при исполнении ими профессиональных обязанностей недопустимы.

## **5. ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ И ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

5.1. Каждый работник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

5.2. В процессе телефонного общения должны быть соблюдены следующие правила:

- на входящие звонки следует отвечать как можно быстрее, при ответе называть свое имя, подразделение (когда вы называете свою должность, то

определяете круг своих возможностей и вам не будут задавать вопросы, касающиеся деятельности других работников, разговор будет более деловым);

- при звонке в другие подразделения Учреждения работнику необходимо назвать свое имя и должность, а также поинтересоваться, может ли собеседник в данный момент уделить время разговору;

- при звонке в другие организации необходимо назвать свою фамилию и имя, озвучить название Учреждения, спросить, удобно ли собеседнику разговаривать в данный момент;

- заканчивать разговор, как правило, должен позвонивший.

5.3. Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной, необходимо отчетливо произносить окончания слов. Просьбы что-то повторить или уточнить это не повод для раздражения, желательно спокойно и медленно объяснить и повторить сведения необходимое количество раз.

5.4. Часто вашу информацию записывают, поэтому цифры следует называть четко и последовательно: дата, время, номер кабинета, номер телефона и т.д.

5.5. Во время разговора по телефону при поиске нужной информации рекомендуется комментировать свои действия:

- подождите немного, пожалуйста...
- будьте добры подождать, я сейчас найду ...
- я сейчас уточню...
- я занимаюсь вашим вопросом...
- я могу предложить вам следующее...
- если вы оставите номер своего телефона, я уточню и вам перезвоню...

5.6. При невозможности ответить на вопрос абонента, необходимо дать номер телефона, по которому на этот вопрос могут ответить. Недопустимы пререкания, споры, дерзость и раздражение.

5.7. Если в процессе разговора информация осталась для вас непонятной, необходимо уточнить ее после речи собеседника:

- «Извините, я хотел(а) бы уточнить...»;
- «Правильно ли я вас понял(а)?..»;
- «Верно ли я записал(а)?...».

5.8. Закончить разговор нужно вежливо:

- «Спасибо за звонок. Всего доброго!»;
- «Всего хорошего, будем рады помочь!»;
- «До свидания, всегда к вашим услугам».

5.9. Электронная переписка осуществляется с соблюдением основных правил:

- при массовой рассылке письмо должно начинаться с обращения «Уважаемые коллеги!»;
- в письме работнику Учреждения обращение должно осуществляться лично с добавлением приветствия «Добрый день»;
- письмо представителю другой организации рекомендуется начинать с обращения «Уважаемый» и добавлением имени, отчества адресата.

## **6. ВНЕШНИЙ ВИД РАБОТНИКА И РАБОЧЕЕ МЕСТО**

6.1. Работники должны приходить на работу, имея внешний вид, соответствующий имиджу и репутации учреждения:

- волосы чистые и аккуратно причесанные, недопустимо находиться на рабочем месте в уличных головных уборах;
- мужчины должны быть выбриты или иметь аккуратно подстриженные усы и/или бороду;
- чистые руки, ухоженные ногти;
- отсутствие неприятных отторгающих запахов (табака, пота, чеснока);
- исключено злоупотребление декоративной косметикой, агрессивный и вызывающий макияж, дезодоранты, духи, спреи и т.д. с резким навязчивым запахом;
- недопустимо использование различных вызывающих аксессуаров и ношение на лице очков с затемненными стеклами в помещениях.

6.2. Обувь – начищенная, удобная со средней высотой каблука, в холодное время года обязательна сменная обувь.

6.3. Одежда – опрятная, чистая и выглаженная. Работники Учреждения, чья деятельность предполагает обязательного ношения спецодежды, придерживаются делового стиля в одежде:

- основными являются критерии: сдержанность, аккуратность, лаконичность, функциональность;
- нижний край юбки или платья не должен открывать ногу выше колена больше, чем на ширину ладони;
- недопустимы шорты и одежда, открывающая спину, плечи, живот, глубокое декольте.

6.4. Вредные для здоровья привычки, в том числе курение в Учреждении не приветствуется. Образ работника Учреждения ассоциируется со здоровым образом жизни, и Учреждение выступает за то, чтобы работники заботились о собственном здоровье и высокой работоспособности. Курение в помещении и на территориях Учреждения запрещено.

6.5. Порядок, чистота, аккуратность рабочего места создают благоприятное впечатление. Каждый работник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в подразделении. Ответственность за чистоту и порядок в подразделении несет непосредственный руководитель подразделения, работающий в данном помещении.



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

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЙ СВОДА ПРАВИЛ**

7.1. Нарушением настоящего свода правил признается невыполнение или ненадлежащее выполнение работником установленных Сводом правил принципов, норм и правил поведения, а также совершение проступка, порочащего честь работника или Учреждения.

7.2. Нарушение положений настоящего свода правил влечет применение к работнику Учреждения мер уголовной, административной, гражданско-правовой или дисциплинарной ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Соблюдение работниками Учреждения положений настоящего свода правил учитывается при формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Действия работника Учреждения, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес и нарушать принципы, заложенные в настоящем своде правил.

8.2. Все работники обязаны соблюдать принцип приоритета интересов клиентов перед собственными интересами.

8.3. Руководители всех подразделений обязаны обеспечить соблюдение подчиненными работниками норм настоящего свода правил в части, соответствующей их трудовым обязанностям, и личным примером способствовать исполнению норм свода правил.

8.4. Настоящий свод правил вступает в действие с момента утверждения директором и распространяется на всех работников, состоящих в трудовых отношениях с Учреждением.

8.5. Настоящий свод правил будет развиваться с учетом текущих изменений внутри Учреждения и вне его, все дополнения и изменения вносятся в него по решению директора.

В данном документе прошито,  
пронумеровано и скреплено печатью  
91 фотом 1 шифра.

Спец. по кадрам *М.М. Мухоморова*

Дата: 21.06.2009

