

Принят:
Общим собранием работников
от «16» февраля 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУДО
"Детская школа искусств
имени П.И. Осокина"
ГО Красноуфимск
Т.Ю. Просвирнина
«16» февраля 2022 г.

КОДЕКС

этики и служебного поведения работников МБУДО "Детская школа искусств имени П.И. Осокина" ГО Красноуфимск

1. Общие положения

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников МБУДО "Детская школа искусств имени П.И. Осокина" ГО Красноуфимск (далее – Кодекс) разработан в соответствии Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25.12.2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (в редакции Федерального закона от 15.02.2016г. № 24-ФЗ), Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

1.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники МБУДО "Детская школа искусств имени П.И. Осокина" ГО Красноуфимск (далее – Школа), независимо от занимаемой ими должности.

1.3. Каждый работник Школы должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника Школы поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями настоящего Кодекса.

1.4. Знание и соблюдение работниками Школы положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

2. Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения работников

2.1. В соответствии со статьей 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;
- выполнять установленные нормы труда.

2.2. Работники призваны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, Федеральное законодательство, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, законодательство Свердловской области, локальные нормативные акты Школы, настоящий Кодекс этики и служебного поведения;

- обеспечивать эффективную работу Школы;
- 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 деятельность работников, решений политических партий и общественных объединений;

- соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами, участниками образовательных отношений, иными сотрудниками Школы;

- 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;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении работником трудовых обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб авторитету Школы и репутации работника;

- не использовать свои профессиональные обязанности по обучению детей для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

- не допускать публичные неэтичные высказывания и оценки, в том числе в средствах массовой информации, наносящие очевидный ущерб репутации государственного учреждения - (Школы) и возглавляющих его должностных лиц, педагогических работников, иных сотрудников;

- соблюдать установленные правила публичных выступлений, воздерживаться от необоснованной публичной критики работников, обсуждения действий, наносящих ущерб и подрывающих репутацию Школы и ее работников;

- противодействовать проявлению коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

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

2.3. В целях противодействия коррупции работникам рекомендуется:

- уведомлять работодателя, 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 должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом 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.

2.4. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в Школе норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

2.6. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Школы, призван:

- принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения;
- не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций;
- по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

2.7. Руководитель Школы обязан представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

2.8. Работники несут персональную ответственность за результаты своей деятельности.

3. Общие этические правила служебного поведения работников

3.1. В служебном поведении работнику следует исходить из конституционных положений 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. В служебном поведении работник воздерживается от:

- 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.

3.3. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

3.4. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами, участниками образовательных отношений (учащиеся, родители, педагогические работники) и иными сотрудниками Школы.

3.5. Внешний вид работников при исполнении ими трудовых обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к Школе, а также соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

3.6. В процессе осуществления профессиональной деятельности работники Школы обязаны соблюдать деловой этикет, являющийся неотъемлемым и значимым элементом корпоративной культуры Школы. Главной задачей делового этикета является необходимость создания условий для сбалансированного сочетания эффективной деятельности Школы и работы каждого ее сотрудника.

Работники Школы обязаны соизмерять свои действия с должностными инструкциями, уметь правильно вести себя в профессиональной среде, что облегчает установлению контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает устойчивые взаимоотношения, улучшает социально-психологический климат внутри коллектива Школы.

4. Этические правила поведения педагогических работников при выполнении ими трудовых обязанностей

4.1. Помимо соблюдения общепринятых этических норм служебного поведения, педагогические работники Школы, в соответствии со ст.48 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», обязаны:

- а) осуществлять свою деятельность на высоком профессиональном уровне;
- б) уважать честь и достоинство обучающихся и других участников образовательных отношений (учащиеся, родители, педагогические работники);
- в) развивать у обучающихся познавательную активность, самостоятельность, инициативу, творческие способности, формировать гражданскую позицию, способность к труду и жизни в условиях современного мира, формировать у обучающихся культуру поведения, здорового и безопасного образа жизни;
- г) применять педагогически обоснованные и обеспечивающие высокое качество образования формы, методы обучения и воспитания;
- д) учитывать особенности психофизического развития обучающихся и состояние их здоровья, соблюдать специальные условия, необходимые для получения образования лицами с ограниченными возможностями здоровья, взаимодействовать при необходимости с медицинскими организациями;

4.2. Педагогическим работникам следует быть для обучающихся образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного морально-психологического климата в классе.

4.3. Педагогическим работникам следует проявлять корректность, выдержку, такт и внимательность в обращении с участниками образовательных отношений (учащиеся, родители, педагогические работники), уважать их честь и достоинство, быть доступным для общения, открытыми и доброжелательными.

4.4. Педагогическим работникам рекомендуется соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии участников образовательных отношений (учащиеся, родители, педагогические работники), руководящих работников и иных сотрудников грубости, оскорбительных выражений или реплик.

4.5. В процессе осуществления профессиональной деятельности не допускать предвзятости и зависимости от третьих лиц, которые могут нанести ущерб правам и законным интересам Школы, участников образовательных отношений.

4.6. Педагогические работники исходят из того, что права и законные интересы Школы, участников образовательных отношений являются приоритетом в их трудовой деятельности.

5. Ответственность за нарушение Кодекса этики и служебного поведения

5.1. Нарушение работником правил этики и служебного поведения рассматривается на заседаниях коллегиальных органов управления Школы, и (или) комиссиях по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в случае поступления заявления, жалобы в письменной форме.

5.2. Соблюдение работником Школы правил этики и служебного поведения может учитываться:

- при проведении аттестации педагогических работников на соответствие занимаемой должности;
- при формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности;
- при наложении дисциплинарных взысканий, на работников Школы;
- при принятии решения о поощрении работников, добросовестно исполняющих трудовые обязанности.

**Памятка работникам
МБУДО "Детская школа искусств имени П.И. Осокина" ГО Красноуфимск
«Этикет телефонных деловых коммуникаций»**

- **Телефонные деловые коммуникации** — важный компонент имиджа МБУДО "Детская школа искусств имени П.И. Осокина" ГО Красноуфимск (далее - Школа). Поэтому необходимо владеть вербальными средствами общения, управлять голосом и интонацией, обладать четкой дикцией.

- Знание этикета телефонных деловых коммуникаций не только повышает эффективность качества условий оказания услуг, но и способствует формированию благоприятного представления у заинтересованных лиц о Школе.

Общие рекомендации

Любой телефонный разговор рекомендуется начинать:

- С улыбки, которая автоматически помогает снять стресс с голосовых связок.
- Поза при телефонном разговоре также важна. Держитесь прямо, голос будет звучать сильно и отчетливо.
- Громкость голоса должна быть такой, как будто вы разговариваете с человеком, сидящим прямо перед вами на расстоянии одного метра. Громкое говорение, если этого не требует плохое качество связи, считается в деловой среде дурным тоном.
- Рекомендуется соблюдать темп речи при телефонном общении около 120 слов в минуту, причем первые фразы (приветствие и представление) произносятся медленнее, чтобы человек успел осознать и запомнить, кто вы и как вас зовут, «настроился» на ваши голосовые особенности.
- Тщательно артикулируйте звуки, так как телефонная связь дает легкий шумовой фон, поэтому трубку нужно держать на некотором расстоянии ото рта.
- Интонация речи должна быть бодрая, выражать заинтересованность, интонацией вы поощряете собеседника к разговору.
- Разговаривая по телефону, не вступайте в зрительный контакт с присутствующими при этом людьми, не пытайтесь общаться еще и с ними с помощью языка мимики и жестов. Это может повлиять на ваши интонации и будет «услышано» телефонным собеседником.
- Ведя телефонный разговор, не отвлекайтесь, не говорите с коллегами, если что-то мешает продолжить телефонный разговор, извинитесь перед собеседником и попросите разрешения перезвонить в определенное время.
- Во время телефонного разговора не жуйте, не пейте, это тоже слышно вашему собеседнику.
- Если во время телефонного разговора вы вдруг закашлялись или захотели чихнуть, отстраните от себя трубку или прикройте микрофон рукой и обязательно извинитесь перед собеседником.
- Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другой линии или другому аппарату, извинитесь перед собеседником, ответьте на второй звонок, но в разговор по существу дела не вступайте. Скажите второму абоненту после слов приветствия и представления: «Я сейчас говорю по другому телефону. Можно вам перезвонить, когда закончу?».
- Многократное переключение абонента на разных сотрудников отрицательно сказывается на имидже Школы и ставит под сомнение компетентность ее сотрудников, поэтому постарайтесь изначально правильно определить нужного позвонившему

сотрудника.

- Старайтесь не заставлять позвонившего ждать на телефоне, обязательно поинтересуйтесь, есть ли у вашего абонента возможность подождать, постарайтесь как можно быстрее узнать нужную ему информацию и поблагодарите за ожидание.

- Если кого-то из сотрудников нет на месте, не рекомендуется говорить позвонившему, что ваш коллега на обеде, пьет кофе или пошел к врачу. Вместо этого поинтересуйтесь у позвонившего, что передать вашему коллеге, и обязательно сделайте это. При этом необходимо зафиксировать следующую информацию:

1. имя и фамилия позвонившего (ученик, или его законный представитель), если это необходимо;

2. тема исходного звонка;

3. номер телефона;

4. удобное время для ответного звонка.

- Если у звонящего имеется важная информация для отсутствующего на месте сотрудника, то в этом случае его следует соединить с непосредственным руководителем данного сотрудника.

- В разговоре необходимо избегать речевых оборотов с «не/нет»: «Я не знаю», «Не уверен» и т. п. Подобные выражения усложняют взаимоотношения и отрицательно сказываются на имидже Школы. Столкнувшись с ситуацией, когда вы действительно не уверены и нуждаетесь в чьей-то помощи, извинитесь перед позвонившим и попросите разрешения уточнить данный вопрос.

- В телефонном разговоре избегайте выражений, диктующих условие позвонившего Вам собеседника. Избегайте фразы «Вы должны». Старайтесь смягчать обращения: «Лучше всего сделать таким образом» или «Попробуйте сделать так...». В любой ситуации следует, прежде всего, постараться решить проблему позвонившего и только в том случае, если это невозможно, вежливо и мягко отказать.

- Стоит помнить, что собеседнику необходима «обратная связь». Обеспечивайте ее, повторяя ключевые слова вашего разговора или произнося утвердительные слова: «понятно», «так», «ясно», «хорошо» и междометия согласия.

- Грубое нарушение делового этикета – не перезванивать, когда вашего звонка ждут. Вы должны перезвонить при первой возможности, причем не позднее чем через 24 часа. Целью телефонных переговоров является получение в максимальном объеме необходимой информации за максимально короткий промежуток времени. Правильно поставленные, грамотные вопросы помогают легко выявить причину обращения, снять напряжение и при необходимости быстро переадресовать звонок. Подобная оперативность повышает деловой имидж Школы. Эффективное использование телефонных коммуникаций является важнейшим компонентом создания имиджа Школы, поскольку умение вести телефонные переговоры в конечном итоге влияет на успешность ее деятельности.

Правила телефонного делового общения

Телефонное общение — это не только имидж Школы, но и неотъемлемая часть качественного сервиса, а при внутренних переговорах — важное условие для обеспечения эффективной работы, а также создания и поддержания благоприятного микроклимата в Школе. Именно поэтому необходимо знать и обязательно соблюдать правила делового этикета телефонных коммуникаций.

Звонки делятся на исходящие и входящие, что определяет правила ведения разговора.

Исходящий звонок:

- К любому звонку необходимо заранее подготовиться, записав основные вопросы к собеседнику или пункты для обсуждения и приготовив бумагу для пометок.

- Разговор необходимо начинать с приветствия, представления и приглашения к разговору. После приветствия следует сделать паузу, дав собеседнику возможность ответить. При представлении необходимо следить за дикцией и не ускорять темп речи.

- В начале разговора необходимо уточнить, есть ли у собеседника время и возможность для разговора. Если собеседник просит перезвонить, необходимо извиниться и уточнить, когда и в какое время удобнее это сделать.

- Убедившись, что собеседник может продолжать разговор, говорите ясно, кратко и по делу.

- По ходу разговора делайте записи, чтобы ничего не забыть и не перезванивать по уже обсужденным вопросам. В конце разговора резюмируйте договоренности и четко им следуйте в дальнейшем сотрудничестве.

- Прощаясь, обязательно благодарите собеседника: «До свидания, спасибо за предоставленную информацию».

Входящий звонок:

- Трубку рекомендуется снимать после второго-четвертого звонка.

- Начинать звонок нужно с приветствия и представления. Например, ответ на телефонный звонок в Школу может звучать следующим образом:

- Для дежурных администраторов (вахтёров): Здравствуйте! Дежурный администратор Роза Фоатовна.

- Для сотрудников Школы, выполняющих секретарские функции: — Здравствуйте! Приемная директора «Детской школы искусств имени П.И.Осокина» секретарь - ИО.

- Для сотрудника Школы: — Здравствуйте! «Детской школы искусств имени П.И.Осокина», заместитель директора по административно- хозяйственной части - ИО. Важно, чтобы звонящий понимал, куда именно он позвонил, и кто с ним говорит.

Если в ходе разговора позвонивший не представился, то после первой паузы необходимо задать вежливый уточняющий вопрос: «Простите, могу я узнать Ваше имя?» В процессе дальнейшего разговора рекомендуется использовать при обращении только имя и отчество.

- Если звонок необходимо перевести на другого сотрудника Школы, то рекомендуется прибегнуть к следующим фразам: — Могу ли я сообщить Сергею Ивановичу Ваше имя и (или название Вашей организации)? — Как Вас представить Андрею Валентиновичу?

- Если возникла необходимость прервать звонящего, рекомендуется извиниться. Например: «Простите, что прерываю Вас...», а затем сразу задать интересующий вопрос.

- Внимательно слушайте говорящего, старайтесь осознать информацию с первого раза, если нужно, записывайте ключевые моменты.

Звонки, адресованные руководству Школы, заместителей директора, относятся к числу приоритетных, поэтому запрещается оставлять на линии звонящего. Подобный способ телефонного взаимодействия формирует негативное впечатление о Школе в целом.

- При переводе звонка в режим «Ожидание на линии» (hold) необходимо объяснить причину подобного ответа, например: «Извините, мне необходимо уточнить, на месте ли сотрудник и сможет ли он сейчас с Вами поговорить». После этого рекомендуется поблагодарить звонящего за ожидание, а затем только переводить звонок в другой режим.

- При общении с сотрудниками пожилого или слишком молодого возраста рекомендуется уточнять, насколько правильно понята информация, чтобы никто не потратил напрасно время. Для этого можно использовать следующие фразы: «Правильно ли я поняла, что...?», «Могли бы Вы еще раз уточнить, как...?», «Повторите, пожалуйста, адрес» и т. п. Если сомнения все же присутствуют, то задаются вопросы так называемого закрытого типа, ответом на которые могут быть либо «да», либо «нет».

- Первым завершает разговор тот, кто позвонил. В случае прерывания связи перезванивает инициатор звонка. Однако если сотрудник Школы позвонил руководителю, то инициатива завершения разговора исходит от руководителя, а не от сотрудника. По окончании беседы необходимо резюмировать итоги. Прощаясь, необходимо поблагодарить за звонок:

- «Спасибо за звонок. Всего доброго»;
- «Рад, что смог вам помочь. До свидания»;
- «Звоните, если возникнут вопросы. Всего хорошего»

Трудные собеседники

Рекомендации по ведению разговора с трудными собеседниками:

- при длинных монологах собеседника прекращайте давать обратную связь: не слыша никого на другом конце провода, собеседник прервется, и появится возможность вернуть его к деловому разговору;

- чтобы прекратить разговор, не обидев собеседника, необходима деликатность. Например: «Я бы поговорил с Вами подольше, но вынужден вернуться к неотложным делам» или «Спасибо, что позвонили, но у меня сейчас срочное дело». Тон вашего голоса при этом должен выражать искреннюю заинтересованность темой беседы;

- слушать нужно внимательно, чтобы понять суть проблемы, поскольку такие собеседники находятся под воздействием собственных эмоций и порой не могут внятно изложить проблему;

- старайтесь задавать вопросы, которые требуют ответа «да» или «нет», проговорите несколько раз, для уточнения правильности вашего понимания;

- проявляйте сдержанность во время разговора;

- старайтесь давать краткие ответы на вопросы собеседника.

Запрещается в телефонных деловых коммуникациях:

- обсуждать острые или деликатные вопросы, касающиеся собеседника или Школы;

- озвучивать отрицательные решения, делая упор с ярко выраженным негативным оттенком;

- использовать такие эмоционально окрашенные выражения, как: «Вас беспокоит...», «Подождите секундочку!» и т. д. Например, вместо: «Я не знаю...» правильнее сказать: «Попробую уточнить это для Вас». Фразу: «Это не моя работа» рекомендуется заменить на: «Вам необходимо обратиться к...». Выражение «Это займет слишком много времени» рекомендуется переформулировать на другое: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли Вы подождать?» и т. д.;

- использовать громкую связь без крайней необходимости, а также без предупреждения и согласия собеседника.

Этикет телефонных деловых коммуникаций является неотъемлемой частью кодекса этики и служебного поведения работников Школы.