

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-
ЮГРЫ
ЦЕНТР НАРОДНЫХ ХУДОЖЕСТВЕННЫХ
ПРОМЫСЛОВ И РЕМЕСЕЛ

ПРИКАЗ

29.12. 2015г.

№ 146 - ОД

г. Ханты-Мансийск

Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр народных художественных промыслов и ремесел»

Во исполнение распоряжения Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 января 2014 № 45-рг «Об утверждении плана противодействия коррупции в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на 2014 – 2015 годы», руководствуясь распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14 августа 2014 № 448-рп «Об утверждении Типового кодекса этики и служебного поведения работников государственных учреждений и государственных унитарных предприятий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также хозяйственных обществ, фондов, автономных некоммерческих организаций, единственным учредителем (участником) которых является Ханты-Мансийский автономный округ – Югра»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Кодекс Этики и служебного поведения работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр народных художественных промыслов и ремесел»
2. Специалисту по кадрам обеспечить:
 - 2.1. ознакомление сотрудников с настоящим локальным актом;
 - 2.2. ознакомление с Кодексом граждан, поступающих на работу, в соответствии со статьей 68 Трудового Кодекса Российской Федерации.
3. Настоящий локальный акт вступает в силу с момента его утверждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора ответственному за состояние антикоррупционной работы.

Директор



О.Д. Бубновене

КОДЕКС
этики и служебного поведения работников бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Центр народных художественных промыслов и ремесел»

1. Общие положения

1.1. Настоящий кодекс (далее – Кодекс) этики и служебного поведения работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр народных художественных промыслов и ремесел» (далее – Учреждение) представляет собой локальный нормативный акт, который содержит совокупность общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Учреждения.

1.2. Кодекс разработан с учетом практики управления деятельностью Музея, типовым кодексом этики и служебного поведения работников государственных учреждений и государственных унитарных предприятий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также хозяйственных обществ, фондов, автономных некоммерческих организаций, единственным учредителем (участником) которых является Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, утвержденным распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14 августа 2014 года № 448-рп.

1.3. Кодекс является важнейшим нормативным актом, регламентирующим профессиональную деятельность работников Учреждения, Кодекс дополняет правила, установленные законодательством по вопросам музейной деятельности.

1.4. Основной задачей настоящего Кодекса является установление этических норм и правил, которые регулируют профессиональную деятельность музейного работника, обеспечение единой нравственно-нормативной основы поведения музейных работников; предотвращений злоупотреблений в различных аспектах профессиональной деятельности; развитие корпоративных традиций Учреждения; поддержание профессиональной чести работников на основе нравственной ответственности.

1.5. В тех случаях, когда вопросы профессиональной этики работника не урегулированы законодательством или настоящим Кодексом, должностные лица и сотрудники обязаны соблюдать сложившиеся в Учреждении обычаи и традиции, соответствующие общим принципам нравственности в обществе.

1.6. Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений в Учреждении, основанных на нормах морали, уважительного отношения к работникам и Учреждению.

1.7. Знание и соблюдение работником положений Кодекса является одним из критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

1.8. Действие настоящего Кодекса распространяется на всех сотрудников Учреждения.

1.9. За нарушение положений Кодекса сотрудники Учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Коллективным договором, Положением об оплате труда работников бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр народных художественных промыслов и ремесел» настоящим Положением.

2. Основные принципы профессиональной этики

2.1. Деятельность Учреждения и сотрудников основывается на следующих принципах профессиональной этики:

2.1.1. Принцип законности. Учреждение, его сотрудники осуществляют свою деятельность в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Коллективным договором и настоящим Кодексом.

2.1.2. Принцип приоритета прав и интересов посетителей Учреждения. Учреждение, его сотрудники исходят из того, что права и интересы посетителей ставятся выше заинтересованности его сотрудников в получении материальной и (или) личной выгоды.

2.1.3. Принцип профессионализма. Учреждение осуществляет свою деятельность исключительно на профессиональной основе, привлекая к работе специалистов высокой квалификации. Учреждение принимает меры для поддержания и повышения уровня квалификации и профессионализма сотрудников Учреждения, в том числе путем проведения профессионального обучения.

2.1.4. Принцип независимости. Учреждение, его сотрудники в процессе осуществления своей деятельности не допускают предвзятости, зависимости от третьих лиц, которые могут нанести ущерб правам и интересам посетителей.

2.1.5. Принцип добросовестности. Должностные лица и сотрудники Учреждения действуют добросовестно, т.е. с той степенью доброжелательности и заботливости, которая требуется от них с учетом специфики Учреждения и практики делового общения.

2.1.6. Принцип информационной открытости. Учреждение осуществляет раскрытие информации о своем правовом статусе, деятельности, финансовом состоянии, операциях с финансовыми инструментами в процессе осуществления деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.7. Принцип справедливого отношения. Учреждение обеспечивает справедливое отношение ко всем посетителям и деловым партнерам.

2.1.8. Принцип эффективного внутреннего контроля. Учреждение обеспечивает постоянный внутренний контроль за деятельностью своих должностных лиц и сотрудников с целью защиты законных прав и интересов посетителей.

2.2. Никакое положение настоящего Кодекса не должно толковаться как предписывающее или допускающее совершение деяний, противоречащих требованиям законодательства. Закон и нравственность в профессии музейного работника выше воли посетителя. Никакие пожелания, просьбы или указания посетителя, направленные на несоблюдение закона или нарушение правил, предусмотренные настоящим Кодексом, не могут быть исполнены.

3. Коммуникативные требования

3.1. В служебном общении музейному работнику необходимо 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 тайн, защиту чести, достоинства, своего доброго имени. Своим служебным поведением музейные работники призваны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом. Работник должен всячески способствовать поддержанию благоприятного климата в трудовом коллективе Учреждения.

3.2. Необходимые элементы поведения сотрудников Учреждения:

уважительное и внимательное отношение, терпимость и приветливость;

уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого, терпеливое отношение к его моральным принципам;

признание профессионализма других сотрудников и стремление к слаженному взаимодействию, уважение участников общего дела;

внимательное отношение к предложениям других лиц, заинтересованное участие в обсуждениях и консультациях;

постоянная готовность к обеспечению высокого уровня обслуживания посетителей;

отказ от противозаконных действий, угроз и насилия, незаконных операций и коррупции;

игнорирование провокаций при прояснении ситуации или разрешения проблемы;

активное участие при разрешении конфликтов на общих собраниях коллектива Учреждения;

стремление к позитивному исходу встречи;

пунктуальность.

3.3. Необходимыми элементами общения между сотрудниками являются следующие:

проявление уважения и гармонизация интересов;

вежливые и тактичные высказывания умеренным тоном без проявления лишних эмоций;

исключение менторского тона и поучительно-назидательных ноток в голосе;

исключение проявления раздражительности (раздраженности) в разговоре;

спокойное выслушивание иной точки зрения и замечаний, вежливость при высказывании аргументов в споре;

отстаивание своей точки зрения по существу, ограничивая доводы лишь предметом обсуждения.

3.4. Во взаимоотношениях не должно быть:

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

грубости, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

публичной критики и публичных осуждений действий друг друга, наносящих ущерб и подрывающих их репутацию;

выражения враждебного поведения и недоброжелательности, склонности к обвинению, враждебных высказываний;

словесного оскорбительного поведения, язвительных замечаний, насмешек;

проявления высокого самомнения, тщеславия, презрительного отношения, демонстрации пренебрежения, игнорирования, чрезмерного давления;

категорического, безапелляционного снисходительного или фамильярного тона, ущемления установленных прав другого лица;

эмоционального оспаривания чужой точки зрения, излишней категоричности, бесповоротности суждения, необоснованной неуступчивости в конфликте, агрессивной критики;

проявления негативных эмоций (гнева, ярости, ненависти и др.), демонстрации плохого настроения и перебивания собеседника;

ненормативной и жаргонной лексики, грубых и пошлых шуток;

лжи и клеветы;

навязывания своих духовных, культурных и иных ценностей, политико-социальных взглядов.

3.5. Работник Учреждения должен:

быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять толерантность в общении с посетителями;

во взаимоотношениях со своими коллегами по работе проявлять уважительность к ним, независимо от занимаемой ими должности, сдержанность и тактичность в оценках их ошибок при выполнении ими служебных обязанностей;

самокритично относиться к себе и результатам своей профессиональной деятельности, быть доброжелательным к высказываниям коллег по работе,

отмечающим недостатки в работе, своевременно исправлять свои ошибки и недостатки в работе;

проявляя в дискуссии принципиальность, самостоятельность и независимость суждений, отстаивая их, с вниманием и уважением относиться к мнению других участников дискуссии;

высказывая различия во мнениях, не переходить на личный характер отношений;

в своей практической деятельности избегать столкновений и профессиональных конфликтов со своими коллегами, а при возникновении спорных ситуаций решать вопросы нравственно, не затрагивая ничьих законных прав и интересов.

При возникновении конфликтных ситуаций предпринять все возможные меры для их урегулирования путем дружеских и доброжелательных переговоров, а при невозможности достижения согласия, рассмотреть вопрос на общем собрании коллектива Музея.

4. Информационно-коммуникативные правила обслуживания посетителей

4.1. Каждый посетитель Учреждения вправе ожидать от музейного работника поведения в отношении с ним в соответствии с положениями настоящего Кодекса. Поведенческие правила работы с посетителями и правила организации музейного пространства включают в себя:

организацию работы с посетителем как основным потребителем музейных услуг и заслуживающим доброжелательного и уважительного отношения к индивидуальным особенностям своей личности;

высокий профессионализм всех специалистов;

организацию «цепочки» клиентоориентированности на всех этапах посещения Учреждения;

качественный дизайн и информационная четкость и непротиворечивость всех стендов, вывесок и табличек, соответствующих нормам психофизического восприятия посетителей;

наличие речевых стандартов и правил взаимодействия с посетителями для сотрудников структурных подразделений, участвующих в обслуживании посетителей Учреждения;

проведение опросов с оценкой качества обслуживания, разработка необходимых мероприятий, направленных на улучшение обслуживания посетителей.

4.2. Во взаимоотношениях с посетителями Учреждения работник обязан:

обеспечивать беспрепятственный доступ к экспозициям;

соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России. Учитывая культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

ограждать посетителей от незаконного неэтичного поведения;

проявлять чувство доброжелательности, вежливости, уважения, внимания, такта и чуткости;

не допускать в отношении посетителей пренебрежения, грубости, хамства;

не допускать предвзятости в отношении посетителей;

не совершать каких-либо действий, ставя под сомнение деловую репутацию Учреждения;

не допускать конфликтных ситуаций с посетителями, а при их возникновении проявлять максимальную сдержанность; при их разрешении не допускать со своей стороны проявления каких-либо отрицательных эмоций, способных усугубить проблему;

не использовать неосведомленность и некомпетентность посетителей в интересах Учреждения или в личных интересах;

оказывать услуги по приему и экскурсионному обслуживанию посетителей, максимально используя свои профессиональные знания, умения и навыки, создавая у посетителя желание посетить Учреждение вновь.

5. Требования к внешнему виду

Внешний вид сотрудника Учреждения, взаимодействующего с посетителями, является составной частью всего коммуникационного комплекса и должен соответствовать уровню музейного учреждения и требования стиля в деловом общении. Одежда сотрудника должна соответствовать сезону, характеру занятия и рабочей ситуации. Деловой стиль отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

5.1. Необходимые элементы внешнего вида:

опрятный стиль (на протяжении всего рабочего дня), создающий благоприятный внешний вид;

отглаженная одежда нейтральных неброских цветов, начищенная обувь;

ухаженные и чистые волосы, руки и ногти, умеренное количество парфюмерии; обязательное наличие бейджа.

5.2. При осуществлении представительских функций требуется:

Преобладание консервативного стиля в одежде; рекомендуемым следует считать для мужчин – костюм с рубашкой и галстуком, для женщин – костюм с юбкой до колена или брюками;

одежда мужчины должна включать однотонный или классический костюм в полоску; галстук, выполненный в классическом сдержанном виде; ремень того же цвета, что и обувь; носки, подобранные к более темному компоненту одежды и такой длины, чтобы мышцы ног были прикрыты, если положить ногу на ногу;

одежда женщины по деловому сдержана и корректна по отношению к другим, не должна иметь глубокий вырез, демонстрировать открытый живот, открытые плечи; не следует носить слишком короткую юбку (более ладони выше колена) и слишком обтягивающие брюки, классические жакеты, строгие платья;

комплект традиционной одежды, в соответствии с канонами и принятыми правилами локальных групп обских угров, в случае необходимости.

6. Речевые требования для служебных коммуникаций

6.1. Речь специалиста – смотрителя, экскурсовода – должна соответствовать следующим требованиям:

адекватность громкости и темпа речи особенностям и восприятию посетителя;

деловой характер разговора с посетителем;

обращение к посетителю в третьем лице и вежливой форме с обязательной улыбкой;

исключение речевых отклонений от нормы: избыточность фраз; назидательная окраска интонации речи; использование уменьшительно-ласкательных обращений.

6.2. Недопустимо: любое обсуждение посетителя; отвечать вопросом на вопрос; нецензурная и жаргонная лексика; обращение по гендерному или возрастному признаку; обращение в повелительной форме.

6.3. Корректность реакции на возражения или претензии: не спорить, не перебивать, выслушивать до конца; давать вежливый или аргументированный ответ; принесение извинений в случае оправданного обвинения.

6.4. Телефонный разговор сотрудников Музея является частью коммуникации вне языка телодвижений и должен происходить в следующем порядке: приветствие, название Музея, личное представление.

На телефонные звонки следует отвечать бодрым и доброжелательным тоном, при этом улыбка придает голосу должную приветливость.

Говоря по телефону, необходимо спокойно и лаконично излагать требуемую информацию в пределах сохранения корпоративной тайны, не перебивать собеседника.

При ведении проблематичных разговоров тон голоса должен быть предупредительным и уверенным.

Если собеседник в пылу негодования переходит на личности, то очень важно не переходить за рамки вежливости, не бросать трубку.

Если собеседник общается на эмоциональном уровне, разговор, ориентированный на решение проблемы, следует начинать только после того, как он успокоится.

Служебный телефон не занимать долгими личными звонками.

7. Требования к антикоррупционному поведению

7.1. Сотрудники при исполнении должностных обязанностей не вправе допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

7.2. Сотрудникам в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, запрещается получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения). В указанных случаях подарки, полученные должностным лицом, сотрудником в связи с протокольными мероприятиями, служебными командировками и с другими официальными мероприятиями передаются по акту в Музей в установленном порядке.

8. Экскурсионный этикет

Экскурсовод – центральная фигура экскурсионного процесса. Основа авторитета экскурсовода – высокая культура поведения и речи. Профессиональное мастерство экскурсовода – это особый вид искусства, который построен на активном использовании и умелом сочетании показа и рассказа. Главная функция экскурсовода: не только передавать знания группе, но и создать комфортную атмосферу для понимания и усвоения информации по теме экскурсии. Слагаемые профессионального мастерства экскурсовода – знание методики ведения экскурсий, владение основами педагогического мастерства и умение руководить группой в процессе познания.

8.1. Экскурсионный этикет включает в себя:

- знание предмета экскурсий, уверенность в истинности сообщаемых знаний и в правильности их трактовки, толкование событий и явлений с позиций науки;

- общую, коммуникативную и конфликтологическую культуру экскурсовода;

- наличие в одежде необходимой корпоративной символики (бейдж);

- в одежде экскурсовода и других деталях его внешнего вида должна отсутствовать экстравагантность, отвлекающая внимание экскурсантов;

- экскурсовод должен избегать вызывающего макияжа, резких ароматов, иметь чистые и ухоженные руки;

- экскурсовод должен быть вежливым, проявлять толерантность по отношению к посетителям, уметь управлять своими эмоциями;

- проявлять выдержку и такт в трудных ситуациях межличностного общения: не допустимо перебивание собеседника, употребление резких ироничных, язвительных, враждебных выражений;

- обязательным качеством поведения экскурсовода является позитивное отношение к посетителям: доброжелательность, приветливость, улыбка, умение создать нужный микроклимат в группе экскурсантов на основе понимания психологических особенностей коммуникативного процесса;

умение контролировать громкость и темп речи, а также мимику и жестикуляцию; недопустимость нечеткого произношения, недоговаривания окончаний фраз и слов;

стиль языка экскурсовода представляет собой манеру свободного выражения мыслей и построение речи, задача которого состоит в передаче экскурсантам достоверной и интересной информации;

выразительный тон речи, сочетающийся с необходимой и достаточной эмоциональностью;

умение сформулировать знания, рассказом и культурой речи расширить кругозор людей; поддерживать у экскурсантов интерес и эмоциональный подъем в течение всей экскурсии;

желательно использование приемов, украшающих речь (ссылки, стихи, паузы и др.) и которыми экскурсовод владеет хорошо;

речь должна быть содержательной, характеризующая богатством и разнообразием словарного запаса, широким использованием грамматических конструкций, художественной выразительностью, логической стройностью, целесообразностью жестов и мимики;

умение избегать употребления слов (фраз) - паразитов, лишенных в контексте рассказа смысловой нагрузки – «так сказать», «короче говоря», «значит» и др.;

спокойный, размеренный, но не монотонный темп речи, обеспечивающий эффективное восприятие экскурсии;

умение сохранять естественную, непринужденную позу во время общения с экскурсантами.

9. Процедуры, направленные на предотвращение и выявление конфликтов

9.1. В целях предотвращения и выявления конфликта интересов (конфликтных ситуаций) Учреждение:

обеспечивает при приеме на работу ознакомление каждого сотрудника Учреждения с настоящим Кодексом;

проводит регулярную разъяснительную работу среди сотрудников Учреждения относительно содержания настоящего Кодекса;

обеспечивает организацию общих собраний коллектива Учреждения.

10. Контроль за соблюдением правил и процедур, предусмотренных настоящим Кодексом

10.1. Функция внутреннего контроля за соблюдением музеем, его сотрудниками правил и процедур, предусмотренных настоящим Кодексом, возлагается на директора учреждения, а также руководителей подразделений.

10.2. Нарушение требований к корпоративной этике, содержащихся в настоящем Кодексе, является основанием для рассмотрения на общем собрании коллектива Учреждения.

10.3. Осуществление внутреннего контроля Учреждения включает в себя:
отслеживание на основании имеющейся (полученной) информации действий, которые могут вызвать конфликт;

право требования от сотрудников Учреждения объяснений в письменной форме по вопросам, возникающим при исполнении ими своих обязанностей;

соблюдение конфиденциальности полученной информации;

ведение журнала, содержащего сведения о предотвращении и выявлении конфликтов;

обеспечение сохранности информации, занесенной в журнал, который находится у директора Учреждения;

доведение конфликтной ситуации до логического завершения; иные действия, направленные на обеспечение контроля за соблюдением положений настоящего Кодекса и предотвращение конфликтов.

11. Заключительные положения

11.1. Соблюдение работником положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, выдвижении на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий. При нарушении положений настоящего Кодекса применяются меры ответственности в целях воспитания сотрудника, совершившего нарушение его требований.

11.2. Кодекс корпоративной этики утверждается директором Учреждения и принимается на общем собрании коллектива Учреждения.