

**Кодекс  
этики и служебного поведения работников Государственного казенного  
учреждения города Москвы «Система 112»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Кодекс этики и служебного поведения работников (далее – Кодекс) Государственного казенного учреждения города Москвы «Система 112» (далее – Учреждение) основан на положениях Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах Российского общества и государства.

1.2. Положения Кодекса распространяются на все структурные подразделения Учреждения.

1.3. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в Учреждение, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей деятельности.

1.4. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета Учреждения, обеспечение единых норм поведения работников.

1.5. Кодекс служит основой для формирования должной морали в коллективе, уважительного отношения к деятельности Учреждения в общественном сознании, а также способствует повышению общественного сознания и нравственности работников, их самоконтроля.

1.6. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками Учреждения своих должностных обязанностей.

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

1.8. Настоящий Кодекс подлежит опубликованию на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Основные принципы и правила служебного поведения работников Учреждения.

2.1. Работники Учреждения, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, обязаны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;
- соблюдать требования законодательства Российской Федерации и внутренние локальные акты Учреждения;

- осуществлять свою деятельность в пределах своих полномочий и полномочий Учреждения;
- при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, организациям, быть независимыми от влияния отдельных должностных лиц и административного давления;
- соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения выбора и возможностей для всех контрагентов, в том числе, для неимущих, социально уязвимых и других лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- соблюдать при исполнении должностных обязанностей установленные федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними локальными актами Учреждения ограничения и запреты;
- соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;
- соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;
- проявлять корректность и внимательность к гражданам и должностным лицам при служебных контактах с ними;
- принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов;
- не допускать коррупционного поведения, в том числе воздерживаться от поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, либо как согласие принять взятку, или как просьба (намек) о даче взятки, а также противодействовать любым проявлениям коррупции и прочим злоупотреблениям в Учреждении;
- уведомлять руководство Учреждения, органы прокуратуры и иные федеральные государственные органы обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- незамедлительно уведомлять своего непосредственного руководителя, а также руководство Учреждения о ставших известными фактах конфликта интересов и коррупционных проявлений в Учреждении, обстоятельствах и действиях (бездействии) работников Учреждения и третьих лиц, послуживших или способных послужить причинами возникновения в Учреждении конфликта интересов и/или коррупционных проявлений, а также о причинении (возможном причинении) вреда Учреждению;
- доводить до сведения непосредственного или вышестоящего руководителя информацию о том, что какое-либо лицо предлагает работнику Учреждения совершить незаконный, неправомерный или противоречащий требованиям к служебному поведению поступок или каким-либо иным образом

нарушить законодательство Российской Федерации и настоящий Кодекс, о любых ставших известными фактах в отношении совершенных либо готовящихся правонарушений со стороны других работников Учреждения;

- не разглашать и не использовать ненадлежащим образом сведения, отнесенные законодательством Российской Федерации к сведениям конфиденциального характера и служебную информацию (сведения ограниченного распространения), а также иные сведения, ставшие известными в связи с исполнением трудовых обязанностей;

- обеспечивать защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- не допускать оказания воздействия на своих коллег в целях принятия противозаконного и (или) необоснованного решения;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении трудовых обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету работников Учреждения и/или Учреждению;

- не допускать проявлений формализма, высокомерия, неуважительного отношения к законным просьбам и требованиям граждан в связи с исполнением трудовых обязанностей;

- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении Учреждения, если это не входит в обязанности работника;

- соблюдать конфиденциальность информации о контрагенте, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для ее обеспечения;

- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного и экономного распоряжения финансовыми средствами, иным имуществом, материально-техническими и другими ресурсами Учреждения;

- не использовать имущество Учреждения в целях, не связанных с исполнением трудовых обязанностей, а также не передавать его в таких целях иным лицам;

- соблюдать принципы и требования, установленные Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных

нужд» и изданные в соответствии с ним внутренние локальные акты Учреждения;

- не создавать своими действиями необоснованные преимущества для каких-либо участников закупок;

- охранять окружающую среду, как основу жизни и деятельности народов, проживающих на территории Российской Федерации, в целях рационального использования природных ресурсов, их сохранения и восстановления в соответствии с требованиями Федеральных законов Российской Федерации от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды», от 04.05.1999 № 96-ФЗ «Об охране атмосферного воздуха», от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»;

- соблюдать требования Федерального закона от 6 марта 2006 года № 35-ФЗ "О противодействии терроризму". С целью обеспечения безопасности личности, общества и государства оказывать содействие в выявлении, предупреждении, пресечении, раскрытии и расследовании террористического акта, своевременно информировать население о возникновении угрозы террористического акта и организации деятельности по противодействию его совершения.

2.2. Работник Учреждения, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Учреждения, должен быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

2.3. Работник Учреждения, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Учреждения:

- принимает меры по предотвращению и урегулированию в коллективе конфликта интересов, по предупреждению коррупции, включая меры по предотвращению коррупционно-опасного поведения;

- содействует установлению и поддержанию в коллективе здорового морально-психологического климата;

- при определении объема и характера поручаемой другим работникам Учреждения работы руководствуется принципами справедливости, учета личных и деловых качеств, квалификации и опыта подчиненных;

- не допускает по отношению к подчиненным работникам необоснованных претензий, а также фактов грубости и бестактности;

- проявляет заботу о подчиненных, вникает в их проблемы и нужды, содействует принятию законных и обоснованных решений, способствует профессиональному и должностному росту работников;

- оказывает поддержку и помощь молодым специалистам в приобретении профессиональных навыков;

2.4. Работники Учреждения, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействия подчиненных работников, нарушающих принципы

этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер, чтобы не допустить таких действий или бездействий.

### 3. Этика поведения работников Учреждения.

3.1. Работники Учреждения в своей деятельности исходят 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. Работники Учреждения:

- обязаны соблюдать общепринятые этические нормы и правила делового поведения, быть вежливыми, доброжелательными, корректными, принципиальными, внимательными, проявлять терпимость и непредвзятость в общении с гражданами и коллегами, работниками других организаций;

- призваны способствовать своим поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений, отношений партнерства, взаимоуважения и взаимопомощи, конструктивного сотрудничества друг с другом;

- должны проявлять уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

- обязаны стремиться в любой ситуации сохранять личное достоинство, быть образцом поведения, добропорядочности и честности во всех сферах общественной жизни;

- должны избегать личных и финансовых связей, способных нанести ущерб их чести и достоинству, репутации Учреждения;

3.3. Критика имеющихся недостатков в работе со стороны руководителя или коллег должна быть объективной, взвешенной, принципиальной и с пониманием приниматься тем работником Учреждения, к которому она обращена.

3.4. При исполнении трудовых обязанностей работники Учреждения воздерживаются:

- от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, исходя из политических или религиозных предпочтений, рода занятий и иных имеющихся различий;

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

- от угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, от ненормативной лексики, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

3.5. Работники Учреждения должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными, проявлять терпение и уважение в общении с гражданами и коллегами.

3.6. Не допускается обсуждение работниками недостатков и личной жизни своих коллег.

3.7. Поведение работника всегда и при любых обстоятельствах должно быть безупречным, соответствовать высоким стандартам профессионализма и нравственно-этическим принципам. Ничто не должно порочить деловую репутацию и авторитет работника.

3.8. Работнику предписывается:

- постоянно контролировать свое поведение, чувства и эмоции, не позволяя личным симпатиям или антипатиям, неприязни, настроению или дружеским чувствам влиять на служебные решения;

- уметь предвидеть последствия своих действий и решений;

- обращаться одинаково корректно с коллегами, руководством независимо от их служебного или социального положения.

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

3.9.1. Работникам административно-управленческого персонала:

- на входящие внешние звонки следует отвечать как можно быстрее, при ответе необходимо назвать наименование Учреждения и наименование своего структурного подразделения;

- на входящие внутренние звонки необходимо представиться;

- при звонке внутри Учреждения, работнику необходимо представиться, а также поинтересоваться, может ли собеседник в данный момент уделить время разговору;

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

- заканчивать разговор, как правило, должен позвонивший;

- если вопрос, по которому работнику необходимо связаться с коллегами или внешними представителями, не является срочным, следует отдавать предпочтение связи по электронной почте. Если же вопрос является срочным, однако при этом необходимо донести до собеседника большой объем информации, то телефонный звонок должен быть предварен электронным сообщением, содержащим эту информацию в необходимом объеме;

3.9.2. Работникам дежурной смены отдела приема и обработки экстренных вызовов при ведении телефонных разговоров необходимо руководствоваться общими правилами приема вызовов (сообщений) и общими правилами обработки вызовов (сообщений) утвержденными приказом руководителя Учреждения.

3.10. Обсуждение с коллегами личных вопросов, решение личных проблем, а также личные разговоры по телефону в рабочее время расцениваются как нерегламентированные перерывы.

3.11. При возникновении конфликтной ситуации между подразделениями, приоритетным направлением решения конфликта является учет интересов Учреждения в целом.

3.12. Внешний вид работников Учреждения при исполнении ими трудовых обязанностей, в зависимости от условий их исполнения, должен

способствовать уважительному отношению граждан к Учреждению, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность. Работники Учреждения соблюдают разумную достаточность в использовании косметики, ювелирных изделий и иных украшений.

#### 4. Заключительные положения.

4.1. Если у работника Учреждения возникают затруднения в отношении понимания, либо применения положений Кодекса, он вправе обратиться за консультацией (разъяснениями) к своему непосредственному руководителю, а также к руководству Учреждения.

4.2. Руководители всех уровней Учреждения не имеют права скрывать от вышестоящего руководства факты ненадлежащего исполнения их подчиненными работниками своих трудовых обязанностей.

4.3. Руководители всех уровней Учреждения не должны допускать преследование работников Учреждения за уведомление или информирование соответствующего руководителя, предусмотренное настоящим Кодексом. В то же время необходимо пресекать любые попытки распространения заведомо ложной информации, непроверенных или неподтвержденных фактов с целью опорочить работника Учреждения, независимо от его должности.

4.4. Защита работника от противоправных действий дискредитирующего характера является моральным долгом руководства Учреждения.

4.5. На работника Учреждения не может быть наложено дисциплинарное взыскание за предоставление информации о нарушении Кодекса, за критику руководителя или коллег по обстоятельствам, предусмотренным настоящим Кодексом.

#### 5. Ответственность работника Учреждения за нарушение Кодекса.

5.1. Несоблюдение Кодекса может привести к административной, гражданско-правовой, дисциплинарной, уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними локальными актами Учреждения.